

平成 25 年 5 月 15 日
東京証券信用組合

貸付の条件の変更等の申込みに対する対応状況を適切に把握するための体制の概要

当組合は、中小企業者及び個人のお客様から、貸付の条件の変更等に関する申込みがあった場合は、当組合の業務の健全かつ適切な運営の確保に留意しつつ、申込みに至った背景や事情、事業や収入に関する将来の見通し、財産その他の状況を総合的に勘案し、貸付の条件を変更させていただくなど、積極的かつ柔軟に対応しております。

また、その対応状況を適切に把握するため、以下のとおり体制を整備しております。

I. 相談・申込み受付体制の整備

(1) 当組合は、以下のお客様からの相談・申込みに対応するため、カスタマーサービス部融資課に「ご返済等に関する相談受付窓口」を設置しております。

- ① 業績不振による倒産・廃業、受注減少や売上減少による減収など、不安定な経済情勢の影響等によりご返済が困難となった中小企業者のお客様
- ② 勤務先の倒産による解雇、リストラによる転職・退職・出向に伴う減収ならびに、業績悪化による減収等の事情により返済が困難となった住宅資金借入者のお客様

(2) 金融円滑化に関する相談等窓口の概要

区 分	責任者 等	役 割
総務人事部	金融円滑化管理統括者 (総務人事部 総務担当部長)	➤ 問題事案等に対する調査・対応 ➤ 問題事案の理事長への報告
カスタマーサービス部	金融円滑化管理責任者 (カスタマーサービス部 融資課長)	➤ 相談・申込みの対応 (内容の記録) ➤ 窓口における相談・申込み受付記録の記載事項の点検 ➤ 相談等窓口の運営状況にかかる定例管理職会議 (役員・管理職が参加) への報告

II. 貸付の条件の変更等に係る案件管理体制の整備

- 貸付の条件の変更等の申込みに対する対応状況を適切に把握・管理するため、総務人事部に金融円滑化管理統括者及びカスタマーサービス部融資課に金融円滑化管理責任者を配置しております。

区 分	責任者 等	役 割
総務人事部	金融円滑化管理統括者 (総務人事部 総務担当部長)	<ul style="list-style-type: none">➤ 金融円滑化に係る問題点の把握・検証および再発防止の検討・策定➤ 金融円滑化管理責任者との連携
カスタマーサービス部	金融円滑化管理責任者 (カスタマーサービス部 融資課長)	<ul style="list-style-type: none">➤ 金融円滑化の進捗状況等の管理➤ 法令等に基づく開示・説明書類の作成及び管理➤ 金融円滑化管理統括者との連携➤ 他金融機関との連携➤ 経営改善に向けた取組支援

1. 相談・申込みに対する管理

- (1) カスタマーサービス部融資課では、お客様からお伺いした相談及び希望される貸付の条件の変更等の内容、申込みに至る経緯、他金融機関を含めた借入状況等を記録しております。
また、金融円滑化管理責任者は、その内容に不備がないか確認しております。
- (2) カスタマーサービス部融資課は、貸付の条件の変更に関する相談・申込みに対し、迅速な検討・回答を行うため、融資課長（金融円滑化管理責任者）に貸付の条件の変更等に係る情報を速やかに報告しております。
- (3) カスタマーサービス部融資課長（金融円滑化管理責任者）は、貸付の条件の変更等の相談・申込みに対する対応・進捗状況等を一元的に把握・管理しております。
また、総務人事部総務担当部長（金融円滑化管理統括者）と連携し、貸付の条件の変更等の相談・申込みに係る情報を共有化しております。
- (4) カスタマーサービス部融資課は、貸付の条件の変更に関する相談・申込みに対し、誠実に対応するためお客様とのこれまでの取引関係やお客様の理解、経験、資産の状況等に応じて、適切かつ丁寧に説明しております。
- (5) 受付けた申込みの進捗状況が著しく長期化している等による問題の発生又は生ずる恐れがある場合には、金融円滑化管理統括者が直ちに調査を行い、原因を確認いたします。
また、総務人事部総務担当部長（金融円滑化管理統括者）は再発防止策を検討・策定し、カスタマーサービス部融資課長（金融円滑化管理責任者）を通じて、対応・改善の監督・指導を行っております。

- (6) カスタマーサービス部融資課は、中小企業者のお客様に対し、経営再建計画の策定支援及び見直しの相談を行います。

2. 審査中、取下げ、謝絶、実行に対する管理

- (1) 貸付の条件の変更等に関する申込み及び審査において、お客様の実情にそぐわない担保・保証の要求、貸付の条件の提示、金利の引き上げ等、お客様が極めて不利益になる行為等を行っていないか金融円滑化管理責任者が確認しております。
- (2) カスタマーサービス部融資課長（金融円滑化管理責任者）は、貸付の条件の変更等に関する申込み及び審査において、迅速な回答が困難になった場合には、速やかにその理由をお客様に説明いたします。
- (3) お客様が貸付条件の変更等の申込みを取り下げる場合には、その意思を確認させていただき、お客様のご負担を軽減するため「取下げ依頼書」はご提出いただかないものの、取下げに至った経緯等の概要を記録・保存いたします。
- (4) 貸付の条件変更等の申込みを謝絶する場合には、これまでの取引関係やお客様の知識及び経験等を踏まえ、謝絶に至った理由をできる限り速やかに、かつ丁寧に説明いたします。また、謝絶に至った理由及びその説明時の状況を可能な限り具体的に記録いたします。
- (5) 貸付の条件の変更等の申込みを実行する場合には、その審査結果をお客様に伝え、速やかに所定の手続きを行います。
- (6) カスタマーサービス部融資課長（金融円滑化管理責任者）は、貸付の条件の変更等の申込みに係る審査中、取下げ、謝絶、実行の事項について、それぞれの貸付の債権額及び件数の集計・管理を行っております。

3. 記録の保存、理事等への報告、研修に関する管理

- (1) 貸付の条件の変更等の相談・申込みに係る記録の書類はカスタマーサービス部融資課が適切に管理、保存しております。
- (2) 金融円滑化管理の状況に関する説明書類の開示及び監督当局に対する報告書類は、カスタマーサービス部融資課が適正に作成及び管理しております。

(3) カスタマーサービス部融資課長（金融円滑化管理責任者）は、貸付の条件の変更等の相談・申込みに適切に対応するため、金融円滑化管理態勢の推進状況および相談窓口の運用状況等を定期的又は必要に応じて随時、管理職会議等に報告しております。

ただし、経営に重大な影響を与えるおそれがある場合、又は、顧客の利益が著しく阻害されるおそれがある場合には、速やかに総務人事部総務担当部長（金融円滑化管理統括者）及び理事長に報告しております。

(4) 総務人事部総務担当部長（金融円滑化管理統括者）は、定期的に又は必要に応じて随時、管理職会議において、金融円滑化管理責任者（融資課長）から報告を受けて、金融円滑化管理態勢をモニタリングし、検査役はモニタリング結果を踏まえ、金融円滑化管理統括者（総務人事部総務担当部長）と連携して、金融円滑化管理態勢の実効性を検証します。

カスタマーサービス部融資課長（金融円滑化管理責任者）は、融資課のPDCA進捗管理において金融円滑化管理の実効性を確認するとともに、検査役等が実施した検証結果を踏まえ、金融円滑化管理規程等の内容の見直しを行い、理事長に報告する。

(5) カスタマーサービス部融資課長（金融円滑化管理責任者）は、貸付の条件の変更等の相談・申込みに対する適切な対応を指導するため、定期的又は必要に応じて随時、金融円滑化管理に関する研修計画を立案し、役職員に対し研修を実施し周知徹底を行っております。

4. 他金融機関との連携に対する管理

(1) 他の金融機関（日本政策金融公庫、商工組合中央公庫、中小企業基盤機構、福祉医療機構、住宅金融支援機構などを含む）から借入を行っているお客様から貸付条件の変更等の申込みがあった場合には、カスタマーサービス部融資課が守秘義務に留意し、お客様の同意された範囲内で、個別の案件ごとに、当該他の金融機関（信用保証協会を含む）との間で相互に貸付条件の変更等に係る情報の確認を適正に行ってまいります。

(2) 貸付の条件の変更等の相談・申込みを受けた他の金融機関から当該申込みを行ったお客様の貸付条件の変更等に情報について紹介を受けた場合は、カスタマーサービス部融資課が守秘義務に留意し、お客様の同意された範囲内で、個別の申込み事案に係る事項に限り、これに応じております。

(3) 貸付の条件の変更等に係る他金融機関との情報の確認内容の記録書類については、お客様とのトラブルを回避するため、カスタマーサービス部融資課が適切に管理・保存いたします。

苦情相談を適切に行うための体制の概要

苦情相談受付体制の整備

- 貸付の条件の変更等に関する苦情相談に対して誠実かつ適切に対応するため、カスタマーサービス部融資課に「ご返済に関するご相談受付窓口」を設置し、以下のとおり体制を整備しております。

区 分	責任者 等	役 割
総務人事部	金融円滑化管理統括者 (総務人事部 総務担当部長)	<ul style="list-style-type: none">➤ お客様の利益が著しく阻害されるおそれがある事案に対する金融円滑化管理責任者との協議➤ 再発防止の検討・策定および周知
カスタマーサービス部	金融円滑化管理責任者 (カスタマーサービス部 融資課長)	<ul style="list-style-type: none">➤ 金融円滑化に関する相談等管理簿の記録内容の点検➤ お客様の利益が著しく阻害されるおそれがある事案に対する金融円滑化管理統括者との協議➤ 再発防止の検討・周知および研修・指導

- (1) お客様から貸付の条件の変更等に係る苦情相談をお受けした場合には、「金融円滑化に関する相談等管理簿」に苦情相談の内容を記録しております。
- (2) 「金融円滑化に関する相談等管理簿」はカスタマーサービス部融資課が適切に管理・保存いたします。
- (3) カスタマーサービス部融資課長（金融円滑化管理責任者）は、カスタマーサービス部融資課において、誠実かつ適切に苦情相談を解決するため、当該部署における対応状況及び再発防止策等に関する報告を定期的又は必要に応じて随時、管理職会議等に報告しております。
- ただし、経営に重要な影響を与えるおそれがある場合や、お客様の利益が著しく阻害されるおそれがある場合、又は法令等に違反する恐れがある事案については、総務人事部総務担当部長（金融円滑化管理統括者）及びコンプライアンス担当者と協議し、速やかに理事長に報告しております。
- (4) 理事長は、必要に応じて貸付の条件の変更等に係る苦情相談の対応状況及び再発防止策等に関する事項を理事会に報告しております。
- (5) 理事長は、理事会による審議の結果を踏まえ、必要に応じて金融円滑化管理体制の見直し等を指示し、その対応・改善状況を継続的に管理職会議等への報告により検証しております。

(6) カスタマーサービス部融資課長（金融円滑化管理責任者）は、申し出があった苦情相談について、総務人事部総務担当部長（金融円滑化管理統括者）と連携して問題の解決に努めております。

(7) カスタマーサービス部融資課長（金融円滑化管理責任者）は、貸付の条件の変更等に係る苦情相談に対して、誠実かつ適切な対応及び再発防止について監督・指導するため、定期的又は必要に応じて随時、金融円滑化管理に関する研修計画を立案し、直接役職員に対し研修を実施し周知徹底を行っております。

債務の弁済に係る負担の軽減に資する措置（貸付の条件のへ変更等）をとった後において、改善又は再生のための支援を適切に行うための体制の概要

- 当組合は、カスタマーサービス部融資課において、貸付の条件の変更等を行ったお客様の進捗状況や、貸付の条件の変更を行った後、経営改善努力を行っているお客様に対して、継続的なモニタリングや経営相談・経営指導及び経営改善支援に取り組んでおります。

区 分	責任者 等	役 割
総務人事部	金融円滑化管理統括者 (総務人事部 総務担当部長)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ お客様の利益が著しく阻害されるおそれがある事案に対する金融円滑化管理責任者との協議 ➤ 再発防止の検討・策定および周知
カスタマーサービス部	金融円滑化管理責任者 (カスタマーサービス部 融資課長)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 貸付の条件の変更等を行ったお客様の進捗状況や、貸付の条件の変更を行った後、経営改善努力を行っているお客様に対して、継続的なモニタリングや経営相談 ➤ お客様の利益が著しく阻害されるおそれがある事案に対する金融円滑化管理統括者との協議 ➤ 再発防止の検討・周知および研修・指導

(1) カスタマーサービス部融資課長（金融円滑化管理責任者）は、カスタマーサービス部融資課において、経営改善・再生支援が適切に行われるため、当該部署における対応状況及び再発防止策等に関する報告を定期的又は必要に応じて随時、管理職会議等に報告しております。

ただし、経営に重要な影響を与えるおそれがある場合や、お客様の利益が著しく阻害されるおそれがある場合、又は法令等に違反する恐れがある事案については、総務人事部総務担当部長（金融円滑化管理統括者）及びコンプライアンス担当者と協議し、速やかに理事長に報告し周知徹底を行っております。