

令和2年度経営計画の評価

滋賀県信用保証協会は、公的な「保証機関」として、中小企業者の資金調達の円滑化を図り、中小企業者の健全な育成と地域経済の発展に寄与して参りました。

令和2年度の年度経営計画に対する実施評価は以下のとおりです。なお、実施評価にあたりましては、オアシス法律事務所片山聡弁護士、梅山公認会計士事務所田中正志公認会計士および滋賀大学経済学部柴田淳郎准教授により構成される「外部評価委員会」の意見・アドバイスを踏まえ作成いたしましたので、ここに公表いたします。

1. 業務環境

(1) 地域経済および中小企業の動向

新型コロナウイルス感染症の影響が続くなか、個人消費は、観光動向など一部に弱さが見られるものの、緩やかに回復しつつあります。生産活動は、生産用機械や輸送用機械を中心に上昇しており、回復しつつあります。雇用情勢は、厳しい状況にあるものの、下げ止まりつつあります。

(2) 中小企業向け融資の動向

滋賀県の金融機関(県内に所在する店舗ベース)の貸出は、前年比伸び率が4.5ポイント増加しています。

(3) 県内中小企業の資金繰り状況

当協会が保証先(500先)に対して、業況、生産、売上、採算、資金繰りについて令和2年8月および令和3年2月に実施しましたアンケート結果によると、いずれの項目でも「悪化」という回答が「良化」という回答を上回りました。また、事業活動への影響について、新型コロナウイルス感染症でマイナスの影響を受けた、もしくは今後影響が出る可能性があるとの回答が82.5%を占めており、新型コロナウイルス感染症拡大が長期化している状況においては今後の動向を注視する必要があります。

(4) 県内中小企業の設備投資動向

県内の設備投資は、全業種で前年度を下回る見込みとなっています。製造業・非製造業ともに前年度比 20%超の落込みとなる見込みです。

(5) 県内の雇用情勢

新型コロナウイルス感染症の影響等により、令和 2 年度の平均有効求人倍率は 0.86 倍となり、前年を 0.45 ポイント下回りました。新規求人数についても、前年を下回る水準となっています。

しかしながら、足下の有効求人倍率は 0.90 倍となっており、厳しい状況にあるものの、下げ止まりつつあります。

【参考資料】

近畿財務局大津財務事務所「滋賀県内経済情勢報告」（令和 3 年 4 月 28 日公表）

日本銀行京都支店「管内金融経済概況」（令和 3 年 5 月 14 日公表）

2. 事業概況

保証承諾は、新型コロナウイルス感染症の影響によって経営安定関連保証4号、5号、危機関連保証に関連して、4月から滋賀県が独自にセーフティネット資金の保証料全額補助の取扱いが開始されたことや、5月から国による実質無利子・無保証料となる新型コロナウイルス感染症対応資金が創設されたことによって、保証申込が急増、協会創設以来の最高実績となる3,635億9百万円（対前年度比396.8%、計画比403.9%）となりました。

保証債務残高についても4,538億30百万円（対前年度比202.8%、計画比206.3%）と大幅に増加しました。要因として、保証利用企業者数、保証承諾件数・金額が増加したことに加え、実需資金を中心に保証利用が進んだことが要因と考えられます。

一方、代位弁済は政策金融を活用し、新型コロナウイルスの影響を受けた中小企業者の資金繰りを下支えしたこと、関係機関との連携体制を強固にし、きめ細かな経営支援や管理に努めた結果、20億17百万円（対前年度比113.0%、計画比67.2%）となり前年度実績を上回ったものの、僅かな増加に止まりました。

また、回収は有担保求償権の減少、第三者保証人の非徴求、破産等法的手続きによる債務整理の増加など、回収環境が厳しい中でも、一部弁済による連帯保証人免除の取り組みや、損害金徴収基準の見直しを行う等、合理的・効果的な回収に努めました結果、8億45百万円（対前年度比103.9%、計画比93.9%）と前年度実績を僅かながら上回りました。

令和2年度の保証承諾等の主要業務数値は以下のとおりです。

項目	件数	金額	計画値(金額)	計画達成率
保証承諾	22,569件 (264.4%)	3,635億円(396.8%)	900億円	403.9%
保証債務残高	36,897件 (141.4%)	4,538億円(202.8%)	2,200億円	206.3%
代位弁済	202件 (90.6%)	20億円(113.0%)	30億円	67.2%
回収	—	8億円(103.9%)	9億円	93.9%

※（ ）内の数値は対前年度比を示す。

3. 決算概要

令和2年度の決算概要（収支計算書）は以下のとおりです。

経常収入	3,840百万円
経常支出	2,829百万円

経常収支差額	1,011百万円
経常外収入	3,326百万円
経常外支出	4,821百万円
経常外収支差額	△1,495百万円
制度改革促進基金取崩額	0百万円
当期収支差額	0百万円

保証債務残高の急増によって、責任準備金の繰入額が大幅に増加したこと等もあって、収支差額は4億84百万円の欠損となりました。この欠損の補填するために、収支差額変動準備金から同額を取り崩しました。

4. 重点課題への取り組み状況

昨年度の重点課題として掲げた項目への取り組み状況は以下のとおりです。

(1) 保証部門

令和2年度の県内企業は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響から大半の業種で需要が消滅し、資金繰りが急激に悪化しました。当協会では相談窓口を設置し丁寧な対応に努め、「新型コロナウイルス感染症対応資金」や「セーフティネット保証」・「危機関連保証」等を活用して積極的に中小企業者の資金繰りの安定に全力で取り組みました。

この結果、当協会の保証関連数値は過去最高を記録し、個社別にみても資金不足は解消し経営状況は回復するものと思われましたが、新型コロナウイルス感染症第三波の到来で収束が見通せない状況となったことによって、とりわけ飲食、宿泊、サービスといった業種を中心に再び経営が厳しい状況となっています。

①中小企業者のライフステージに応じた保証支援

○新型コロナウイルス感染症の影響を受けた中小企業者からの申込が集中し、保証承諾は件数で22,569件（対前年比264.4%）、金額で3,635億円（対前年比396.8%）となりました。

このうち、「セーフティネット保証」・「危機関連保証」などの新型コロナウイルス関連保証にかかる保証承諾は件数で18,907件、金額で3,231億円と承諾額全体の約90%を占めました。

○新型コロナウイルス関連保証が増加したため、金融機関との連携を前提とする「プロパー協調融資保証制度(アシストライン)」は件数で57件、金額で11億83百万円(対前年度比25.0%)、また、「事業性評価保証制度(リレーション)」は件数で6件、金額で86百万円(対前年度比5.8%)の保証承諾に止まりました。

○起業・創業者に対する保証は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響で開業が控えられたことに加え、創業支援室による推進ができなかったため、保証承諾は件数で190件、金額で11億31百万円(対前年度比59.4%)と減少しました。

○「短期継続融資保証制度(ケイゾク)通常枠・税理士連携枠・金融機関モニタリング枠」の保証承諾は件数で1,767件、金額で207億74百万円(対前年度比81.3%)と、新型コロナウイルス関連保証による借換が発生したこともあって減少しました。

○比較的規模の大きな中小企業者向けに対する「特別大口無担保保証制度(ロングラン70)」についても件数で19件、金額で15億16百万円(対前年度比29.1%)と保証承諾は減少しました。

○経営者保証を付さない保証については、新型コロナウイルス感染症対応資金において経営者保証免除の取扱いがなされたことから、保証承諾は件数で1,686件(対前年度比3,831.8%)、金額で445億円(対前年度比1,666.7%)と大幅に増加しました。

○事業承継特別保証の保証承諾は、件数で3件、金額で1億1千万円となりました。

②中小企業者に対する経営支援

○新型コロナウイルス感染症拡大に伴う新型コロナウイルス関連保証への対応のため、創業支援室の担当者2名も同制度の対応を優先したことから、特に年度の前半は本業である創業者支援に注力出来ませんでした。

○創業時の保証申込企業118先(対前年度比49.2%)でしたが、一部の企業には新型コロナ感染症対策を講じリモートでの面談も含め、事業計画の把握と金融相談を行いました。

○創業時に保証した先に対するフォローアップ面談を28先(対前年度比44.4%)に実施しました。また、創業支援強化事業による専門家派遣を希望する創業後5年未満の9先に対して、中小企業診断士による経営診断を行いました。

○女性相談窓口を新たに開設しきめ細かな対応を行った結果、開業資金(女性創業枠)の保証承諾は16件、7千4百万円(対前年度比145.3%)となりました。

○新型コロナウイルス関連保証を利用された中で、影響を大きく受けた飲食業と宿泊業を営んでいる事業者のうち、「保証債務残高2千万円超~5千万円以下」で、「カテゴリが4~6」の119先に対して事業の状況と相談の有無を問う「個別相談依頼書」を発送しましたが、相談の依頼はありませんでした。

③関係機関との連携強化

○新型コロナウイルス関連保証の早期保証承諾を優先したことで、金融機関との協調体制を維持するための、営業店舗訪問は計 227 回(対前年度比 48.8%)に止まりました。

○商工会・商工会議所との連携・協調については新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から中止や延期が相次ぎましたが、可能な範囲でオンラインを活用した面談や相談会を実施しました。

④顧客サービスの充実

○保証申込から内定までの所要日数は、新型コロナ関連保証の申込増加により 7 月には 11.7 日(土日含む)と長期化しました。しかしながら部門を超えた対応や決裁権限の見直し、徴求書類の簡素化等迅速な保証審査に努めた結果、11 月には所要日数が 4.6 日(土日含む)と平時の日数に戻すことができました。

○令和 2 年 2 月に開設した新型コロナウイルス感染症に関する特別相談窓口において 366 件の相談に対応しました。

(2) 経営支援部門：経営支援部

令和 2 年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により経済活動に大幅な影響を受けている中小企業者に対し、きめ細かな相談対応や条件変更の実施、「新型コロナウイルス感染症対応資金」等を活用した資金繰り支援を行いました。

あわせて、新型コロナウイルス関連保証を利用した企業を中心に訪問し、業況や資金繰り状況の聞き取りを行い状況の把握に努めるとともに、外部専門家派遣による経営診断についても推進し、金融機関とも連携しながら、企業支援に努めました。

また、円滑な事業承継や事業引継ぎが実現できるよう、昨年度に引き続き当協会の信用保証を利用している中小企業者に対し「事業承継アンケート」を実施し、事業承継・引継ぎ支援センターとも連携し中小企業者からの相談に対応しました。

①経営支援の強化

○令和 2 年度は中小企業者の資金繰り支援を優先したことや、感染症拡大防止を念頭に中小企業者との接触を控えたことから、訪問や会議開催等については昨年度と比較して大幅に減少しました。

○経営者との面談を主眼とした企業訪問は、367 先(前年度比 60.4%)に行い、実態把握のうえ経営支援に努めました。

○再生支援協議会の個別案件会議は 32 回(前年度比 52.5%)、バンクミーティングは 38 回(前年度比 35.2%)と金融機関や再生支援協議会などと連携して企業の再生支援に努めました。

○経営サポート会議は 38 回(前年度比 67.9%)実施し、再生支援資金の活用や中小企業者の実態に応じた経営改善の提案を行いま

した。

○国の補助金事業である経営安定化支援事業を活用した外部専門家による経営診断を経営改善コース 36 先、事業承継コース 3 先、生産性向上コース 4 先、フォローアップコース 7 先の合計 50 先に行いました。また、経営改善計画策定は 4 先を実施しました。

○部門を超えたプロジェクトチームによる個社支援を 5 先に対して行いました。

○経営改善企業は、26 先（前年度比 78.9%）、保証債務残高で 14 億 79 百万円（前年度比 61.3%）がランクアップとなりました。

○事業承継支援については、経営者の年齢が 55 歳から 60 歳の先に対しアンケートを実施し、相談希望があった 7 先に対し訪問し、事業承継に関する課題の把握と解決に向けたアドバイスに取り組みました。また、企業訪問を通じて、ヒアリングシートによる事業承継診断を 19 先行いました。

②関係機関との連携強化

○滋賀県再生支援連絡会議について、3 月に 28 機関の参加でリモート開催し、「コロナ禍における経営支援・再生支援について」をテーマとした各支援機関の取り組みについて情報交換を行いました。

○認定支援機関（専門家）による経営改善計画策定支援事業（センター事業）について、当協会の補助金を申請された 19 先に対して支援しました。

○事業承継支援について、アンケートの回答で相談希望があった企業に対し、事業承継・引継ぎ支援センター等と協力し課題解決に取り組みました。

（3）期中管理部門：管理部調整課

新型コロナウイルス感染症の影響により、上期は企業訪問・面談による実態把握が困難な状況でしたが、事故受付前の初期延滞の段階の企業や調整管轄企業について「担当者別延滞リスト表」を活用した期中管理を行いました。新型コロナウイルス感染症の影響を受ける企業に対しては、金融機関と連携し個々の経営実態を把握し、新型コロナウイルス感染症対応資金を用いた借換および新規保証による一歩踏み込んだ金融支援や、金融機関と協力し柔軟な条件変更に取り組みました。

一方、金融調整が困難な中小企業者に対しては、代位弁済の提案を行うことで顧客の負担軽減等を図り、求償権回収の早期着手に努めました。

①期中支援の強化と期中管理の徹底

○保証部および経営支援部所管で約定返済の延滞や期日経過となった中小企業者は、「初期延滞リスト」に基づき、金融機関と連携し、630先（対前年度比92.2%）に対して実態把握を行いました。

○新型コロナウイルス感染症の影響を受けるも事業継続が可能な企業については、資金繰りの安定のために、条件変更を262先（対前年度比128.4%）、借換保証を27先（対前年度比385.7%）、また新規保証を50先（前年2500.0%）に実行し期中支援に取り組みました。

○破産等法的整理となった中小企業者や返済の見通し等が立たず金融調整が困難な中小企業者については、迅速に代位弁済を実行した結果、20億17百万円（対前年度比113.0%）となりました。金融機関への利息支払いの割合は0.31%（対前年度比100.0%）となりました。

②調整事務の効率化

○手作業で作成していた「期中管理票」や初期延滞先に対する「おしらせ」、保証単位毎にコモンシステムの照会画面で確認していた「償還履歴」などの期中管理状況をワンタッチで帳票化出来るようにシステム開発し、事務の効率化を図りました。

（4）回収部門：管理部管理課

有担保求償権の減少、第三者保証人の非徴求、破産等法的手続きによる債務整理の高止まりのなか、新型コロナウイルスの影響により訪問督促の自粛を余儀なくされるなど、回収環境は厳しい状況にありました。

このような状況の中で、期中管理部門との連携を強化し、代位弁済前の顧客面談・返済交渉など初動対応の徹底により早期回収に着手しました。また、事業再生の可能性や経営者、保証人の再チャレンジ目線も取り入れ求償権消滅保証を活用し金融の正常化に向けた支援を行いました。

また、一部弁済による連帯保証人免除の取り組みや、定期回収アプローチの強化策として損害金徴収基準の見直しを行う等、合理的・効果的な回収に努めました。

①早期解決に向けた回収促進

○代位弁済が不可避となった先について、期中管理部門と連携して面談・返済交渉を実施して早期回収に着手しました。また、返済不能先については担保不動産の競売申立の早期着手によって初年度回収の促進を図りました。

○新型コロナウイルスの影響があったため、上半期の訪問督促は自粛しましたが、求償権案件の管理強化として、折衝状況管理表や

担当者別一元管理表を活用した電話督促等日常案件の管理を行い、案件毎の回収方針を明確にするように取り組みました。

○事業再建に向けたアプローチを図るべく、事業継続先からの決算書取入し、また求償権消滅保証は、2先について検討しました。

②効率的な回収の促進

○回収の最大化を図るために、担保不動産の任意売却を基本としながらも、競売申立も並行して促進しました。

○有担保求償権の回収は3億64百万円となり、回収額全体の43.1%となりました。回収環境は厳しい状況にありますが、不動産処分の動きがある先については、毎月の大口会議において、担当者より現況報告を受け、進捗状況の把握・管理を行うことで取り組み手法等の回収事例の共有化を図り、有担保求償権の確実な回収を実施いたしました。

○新型コロナウイルスの影響下における定期回収のアプローチ強化策として、電話督促による状況把握に努めました。また、コロナの影響を受けた顧客からの返済軽減の相談についても柔軟に対応しました。

○無担保求償権の効率的な回収を図るため、サービサーへの回収委託、定期返済をしているも将来的に完済が見込めない先は、電話督促を主体に実態把握を行い一部弁済による連帯保証免除を積極的に取り組みました。

○回収可能性の早期見極めと判断を行い、返済見込みが望めない先については管理事務停止と求償権整理を実施しました。

(5) その他間接部門：総務企画部総務課

公共的使命と社会的責任を全うし信頼される組織であるために、コンプライアンス態勢の維持・強化として、コンプライアンス外部相談窓口の追加や関係規程およびコンプライアンス・マニュアルを改正しました。また、保証協会に求められる役割に迅速、的確に対応できる人材の育成が求められていることから、階層別研修や内部・外部講師による研修を継続して意識向上、スキルアップを図りました。

持続可能な社会の実現に向けた、滋賀県信用保証協会SDGs宣言に基づき、社会的課題の解決に向けた優先的な方策をアクションプランとして策定し、各部門における1年間のトライアルを実施しました。

①経営基盤の強化

○収支シミュレーションを実施し、将来に亘り安定した経営基盤を確立するための資産運用については、将来安定的な運用収入が得られるようにポートフォリオをラダー型とし、運用方法は安全性・収益性を重視し、地方債、政府保証債、財投機関債、金融債、国内事業債、SDGs債にて運用を行いました。

②人材開発と働き甲斐のある職場づくり

○新型コロナウイルス感染症の影響により、今年度は中小企業診断士試験対策講座が中止となりましたが、WEB対応可能な講座について参加をしました。また、連合会主催の信用調査検定の試験を受験するなど、専門的知識を有する職員の育成に取り組みました。

○今年度は、新型コロナウイルス感染症対応資金等の保証申込が殺到したため、職場内の感染防止体制を整えた上で、部署の枠組みを越えての応援体制を整えました。

また、休暇が取得しづらい環境となった為、夏季休暇（特別休暇）を通年で取得できるように変更したほか、連続休暇制度についても分散して取得できるように変更するなど、職員が休暇を取得しやすい環境づくりに努めました。

○職員一人ひとりの仕事に対する熱意や提案を活かすために、実施5年目の「一歩前へPJ」では、ポストコロナやSDGsをテーマとして、職員から14項目の提案を受け、実施に向けての検討を進め可能なものは実施に移しました。連続休暇制度を導入するとともにストレスチェックの実施、産業医による個別健康相談、健康に関する情報提供、休暇取得推進等、職員の健康保持に努めました。

③コンプライアンス態勢の維持・強化

○パワーハラスメントをテーマに全体研修を行い、役職員の意識の維持・向上に努めました。

○コンプライアンス外部相談窓口の追加や関係規程およびコンプライアンス・マニュアルを改正し、コンプライアンス態勢の充実に向けて取り組みました。

○コンプライアンス・チェックシートにより浸透状況を確認し、各種意見等に対して必要に応じフォローアップを行うとともに一層の周知を図りました。

○反社会的勢力等の排除を徹底すべく定期的に排除対策委員会を開催しました。

○人権教育としては各種人権セミナーへの参加や身近にある外国人の人権問題についてビデオ研修を実施しました。

(6) その他間接部門：総務企画部企画課・電算課

経済・社会・環境にかかる統括的な会議体として、SDGsマネジメントシステム会議を設置し、年度経営計画から社会的課題の解決に向けた優先的な方策をアクションプランとして推進したことやESG投資に模した形で創設したSDGs保証が評価され、環境省の主催するESGファイナンスアワードを受賞しました。

また、制度の運用の弾力化や制度選択ツールを作成することでコロナ禍における資金繰りの円滑化に務めました。
加えて、ダイバーシティ推進のために、公的機関が求められるウェブアクセシビリティの基準を満たすようホームページについて改修を行いました。

システム部門においては、使い易さを重視した統計システムを開発しました。

①情報の分析と活用

- 四半期ごとに保証内容の分析を行い、定例役員部長会で報告を行いました。また中小企業庁において公表された金融機関のプロパ一融資取り組み状況や経営者保証に関するガイドライン活用実績にかかる情報についても、金融機関との対話の資料として情報共有しました。
- 新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、財務内容が悪化することが想定されるため、7月から資本性に近い資金を供給する短期継続融資保証につき、1年間無条件で継続手続きが出来るようにしました。

②関係機関との連携強化

- 既設の市創業支援資金を改正し、令和3年4月から一部について保証料ゼロを実現しました。
- 新型コロナウイルス感染症対応資金が保証料ゼロ・金利実質ゼロになるためには業種・従業員数等、諸条件を満たす必要があり、制度選択が煩雑でした。そこで迅速に進めるため、諸条件を入力すれば制度名を返すExcelシートを提供することで中小企業・金融機関の負担軽減およびミスが生じないように努めました。

③SDGs達成への取り組み

- SDGs債（グリーンボンド、ソーシャルボンド、サステナビリティボンド）を購入し、発行体HPおよび当協会HP上にて、投資表明を行いました。
- グリーン購入や障がい者雇用を行う社会的事業所への名刺印刷の発注を継続しました。
- 滋賀県信用保証協会SDGs宣言に基づき、社会的課題の解決に向けた取り組みを一層推進するため、地元公立大学より講師を招き研修を実施しました。
- 役員・部長級を構成員とした統括的な会議体として、SDGsマネジメントシステム会議を設置し、年度経営計画から社会的課題の解決に向けた優先的な方策をアクションプランとして各部門において1年間のトライアルを推進しました。
- 当協会の小規模事業者に向けたSDGs達成へのトライアルをESG投資に模した形で創設したSDGs保証が環境省の主催する

第2回ESGファイナンスアワードで銅賞を受賞しました。

○生産性向上セミナーとして「オンライン活用セミナー」を開催し、創業セミナーとして大津商工会議所共催の「創業サポート研修」を、また地方銀行との共催で「びわ湖あきんど塾」を開催しました。

④広報活動の充実

○ダイバーシティ推進のために高齢者や障がいのある方にもアクセスしやすいHPを目指し、公的機関が求められるウェブアクセシビリティ「JIS X 8341-3-2016」の達成基準レベルAAを満たすよう改修しました。

○信用保証レポートにて年2回、SDGs保証をご利用いただき、一定の成果が得られた企業にSDGsの分野で知見のある地元公立大学講師に企業分析していただくことで、新機軸のビジネスモデルとして捉える活動をはじめ、「ミライレポートSDGs企業に学ぶ」というタイトルで広報誌やHP・SNSに掲載しました。

⑤システムの安定稼働と効率化

○信用保証書等の電子化に向けてインターネットセキュリティーの補強やオンライン会議用に新たにインターネット回線とノートパソコンを導入しました。

○また、本年度稼働した統計システムについて、データ活用事例の情報共有を行いました。

5. 外部評価委員会の意見等

(1) 新型コロナウイルス感染症の影響を受けた中小企業者から寄せられた数多くの資金需要に応えるため、全社一丸となって申込受付や保証審査への応援体制を組んだことや決裁権限の見直し、必要書類の簡素化によりスピード化をはかったことが適時性の高い信用保証の供与につながったと考えます。

また、コロナ禍であっても継続的に業務執行ができる環境整備をBCPのひとつと捉え、課の配置変更や斜め席による距離確保対策、アクリルパーテーションの設置、別室での執務、時差出勤等を導入することで平時から危機時への移行する局面においてセーフティネット機能を発揮したと評価します。

(2) 令和2年度は資金繰り支援を優先したため、創業支援から経営改善までの経営支援にかかる計画は思うように推進できなかったものの、コロナ禍において特に事業環境が悪化している飲食業や宿泊業に対してアンケート調査を行ったり、「新型コロナウイルス関連保証」を利用した企業を中心に訪問を通じて、実態把握するとともに専門家派遣事業を提案するなど、できる限りの経営支援に努めてき

ました。

コロナ関連保証によって資金充足していることや1年超の返済据え置きを実施しているため、今のところ大きな事故や代位弁済の発生が抑止されていますが、今後約定返済が顕在化する中で支障をきたすことが予想されます。

引き続き、業種や業況などポイントを絞って個社の実状に応じた経営支援に取り組まれることを期待します。

(3) 「新型コロナウイルス感染症対応資金」の経営者保証非徴求となる取扱いが急増したことで、危機時資金の調達であっても、事業性評価に基づき法人と経営者を切り分けて考えるという経営者保証ガイドラインの意義を改めて浸透させる機会になりました。

代表者交代時に経営者保証を不要とする「事業承継特別保証」はコロナ禍でうまく周知できず振るいませんでしたが、全体的には経営者保証を付さない保証の推進は実数として一定の成果がありました。

一方で回収部門では、求償権先の連帯保証人において、高齢者あるいは生活困窮者、病気にて就業が困難な状態でも誠意をもって返済を履行している場合、保証債務の一部免除を行っているが、コロナ禍における生活再建の観点から意義のある取り組みだと考えます。

(4) 年2回実施されているコンプライアンス・チェックシートにおいて、過去から一部の質問項目に「できていない」・「あまりできていない」が目立っていましたが、前年度の調査結果と比較して改善が見られることから、個別の課題に適切に対応していると思います。

これは上期に実施したチェックシートの理由および意見欄に記された職員からの問題提起について解決策を講じ、後に実施された人権研修にて周知を図り是正されている様子からもうかがえます。

ただし、新たに設置されたコンプライアンス外部相談窓口は社内メール送付による案内にとどまっており、認知度を高め有効活用させるため各種研修などの機会を通じて周知するなど工夫が必要です。