

東京信用保証協会では、適切な業務運営を確保するために、経営の透明性を高める取組が重要であると考えております。

今般、令和 7 年度経営計画の実施状況について自己評価を行うとともに、第三者の委員による外部評価委員会（委員：慶應義塾大学商学部教授 高橋美樹、東洋大学名誉教授 安田武彦、弁護士 浅井弘章）の評価を受けましたので、公表いたします。

1.業務環境

令和 7 年度の東京都内の景気は、雇用・所得環境の改善が続く中で、各種政策の効果もあり、緩やかな回復が見られたものの、米国の通商政策をめぐる動向や中東情勢の影響、物価上昇、国内における政策金利の引上げ、金融資本市場の変動等の影響が見通せず、不透明な状況が続きました。

また、国内経済は、緩やかな景気回復が続く中で、名目 GDP が 600 兆円を超え、設備投資は過去最高額を更新し、賃上げ率が 33 年ぶりとなった前年を更に上回るなど、明るい動きが各所に見られましたが、米国の通商政策や緊迫化する中東情勢等の影響により、特に年度の終盤においては、先行きへの不安感が漸増する状況となりました。

中小企業・小規模事業者（以下「中小企業者」という。）を取り巻く環境は、原材料費・エネルギー費・労務費の上昇に加え、人手不足や事業承継等の問題もあり、依然として厳しい状況が続きました。

2.事業計画

令和 7 年度の事業概況は以下のとおりとなりました。

保証承諾（計画 1 兆 2,000 億円）

保証承諾額は 1 兆 857 億円（計画比 90.4%、前年度比 98.1%）となりました。貸出金利の引上げの影響等により借換保証が減少し、計画比・前年度比ともに 100%を下回りました。

保証債務残高（計画4兆6,000億円）

保証債務残高は4兆7,030億円（計画比102.2%、前年度比92.1%）となりました。実質無利子・無担保融資（以下「ゼロゼロ融資」という。）の約定返済が進んだこと等により、前年度比で減少しました。

代位弁済（計画1,000億円）

代位弁済額は725億円（計画比72.4%、前年度比84.0%）となりました。ゼロゼロ融資の返済本格化や物価上昇、人手不足の影響等によりここ数年増加傾向にありましたが、緩やかな景気回復の影響や経営改善に向けた各種支援、個々の状況に応じた返済条件緩和に係る条件変更の取組等もあり、計画比・前年度比ともに100%を下回りました。

回収（計画100億円）

回収額は112億円（計画比112.2%、前年度比103.5%）となりました。初動対応の徹底や保証協会債権回収株式会社（以下「サービサー」という。）との連携などに努めた結果、計画比・前年度比ともに100%を上回りました。

令和7年度の保証承諾等の主要業務数値は、以下のとおりです。

	件数	金額	計画値（金額）	計画比（金額）
保証承諾	71,658件（96.5%）	1兆857億円（98.1%）	1兆2,000億円	90.4%
保証債務残高	443,458件（96.1%）	4兆7,030億円（92.1%）	4兆6,000億円	102.2%
代位弁済	6,377件（90.7%）	725億円（84.0%）	1,000億円	72.4%
回収	---（---）	112億円（103.5%）	100億円	112.2%

※カッコ内の数値は対前年度比を示しています。

3.決算概要

令和 7 年度の決算概要（収支計算書）は、以下のとおりです。

項 目	金 額	前 年 度 比 増 減 額
経常収入	567 億 6,500 万円	△16 億 1,400 万円
経常支出	346 億 3,100 万円	△4 億 6,000 万円
経常収支差額	221 億 3,500 万円	△ 11 億 5,400 万円
経常外収入	1,199 億 8,500 万円	△69 億 6,900 万円
経常外支出	1,226 億 3,900 万円	△67 億 3,300 万円
経常外収支差額	△26 億 5,400 万円	△2 億 3,500 万円
制度改革促進基金取崩額	0 円	0 円
収支差額変動準備金取崩額	0 円	0 円
当期収支差額	194 億 8,000 万円	△13 億 8,900 万円

経常収支差額は、保証料の減収等により、前年度と比べて 11 億 5,400 万円の減収となりました。

経常外収支差額は、求償権償却準備金繰入の増加等により、前年度と比べて 2 億 3,500 万円の減収となりました。

以上により、当期収支差額は 194 億 8,000 万円の剰余となり、前年度と比べて 13 億 8,900 万円の減収となりました。この収支差額剰余金については基本財産（基金準備金）に 129 億 8,000 万円を、収支差額変動準備金に 65 億円をそれぞれ繰り入れました。

この結果、年度末における基本財産は 3,829 億 3,600 万円、収支差額変動準備金は 1,914 億 5,200 万円となりました。

4.重点課題

保証部門

円滑な資金繰り支援

政策実施機関として、東京都や区市町等が取り扱う制度融資の活用を推進したことにより、同制度の保証承諾額は9,608億円（前年度比97.7%）となりました。年度の保証承諾額に占める都・区市町制度の割合は88.5%と引き続き高い水準にあり、保証料負担軽減や個々の課題解決に資する制度融資の活用等を通じて、都内中小企業者の資金繰りを支援いたしました。

創業者・小規模事業者支援

創業5年未満のアーリーステージにある中小企業者（以下「アーリーステージ先」という。）には、低い信用保証料が適用される保険や制度融資の活用を推進し、10,473者（前年度比98.0%）に対し、1,266億円（同104.8%）の保証承諾実績となりました。また、アーリーステージ先を対象に経営者保証を不要とする「スタートアップ創出促進保証制度」は、48億円（同89.8%）の保証承諾実績となりました。

小規模事業者に対する保証は、6,242億円（前年度比96.4%）の承諾実績となり、年度の保証承諾額の57.5%と高い割合を占めました。経営環境の変化に影響を受けやすい小規模事業者に対しては、必要に応じて経営者や金融機関担当者へのヒアリングを行い、財務情報だけでなく、事業の将来性や持続性など非財務情報も評価して金融支援を行いました。

経営者保証に依存しない保証の推進

「経営者保証に関するガイドライン」の趣旨を踏まえ、法人代表者の連帯保証を不要とする取組を推進し、12,050件（前年度比128.5%）、3,015億円（同123.1%）の保証承諾実績を上げました。また、保証料を上乗せすることで中小企業者が経営者保証の非提供を選択できる「事業者選択型経営者保証非提供制度」を利用した中小企業者に対しては、同制度を利用することなく経営者保証非提供による保証利用ができる事業者への成長を後押しする取組として、専門家派遣の利用を促すダイレクトメールを送付するなど、専門家派遣の利用につなげ、事業者の収益力向上やガバナンス強化を支援いたしました。

中小企業者との接点強化

事業所への訪問や経営者との面談など中小企業者と直接対話する機会を積極的に設け、個々のニーズの的確な把握に努めました。また、中小企業者からの相談については、中小企業者が気軽に相談できるよう支店窓口での来店相談だけではなく、Webフォームによる相談予約やWeb会議システムによるオンライン相談も活用し、利便性向上にも注力いたしました。

業務の電子化

保証申込手続及び信用保証書の電子化については、保証申込から融資実行までのリードタイム短縮に加え、書類の紛失リスクも排除できることから、引き続き積極的に推し進めました。

保証申込手続の電子化は、申請件数が 39,963 件（前年度比 221.6%）となり、保証申込件数全体の 49.3%（前年度 21.1%）が電子での申込となりました。信用保証書の電子化は、認証付電子保証書の発行件数が保証承諾・条件変更承認を合わせて 116,945 件（前年度比 106.6%）となり、保証書発行件数全体の 91.7%（前年度 85.3%）が電子での発行となりました。

また、令和 7 年 12 月に金融機関向けの「顧客保証残高Web回答システム」を導入し、これまで電話による照会・回答を行っていた事務をWebアプリ上の自動回答で完結させ、当協会・金融機関双方の事務負担軽減を図りました。

金融機関との連携強化と適切なリスク分担

金融機関本部と定期的に対話を行い、中小企業者の景況感や資金需要の動向などに関する情報交換を実施するとともに、金融機関ごとの取組方針や当協会への要望等の把握に努めました。各支店においても、金融機関営業店と勉強会等を実施し、地域や企業の動向などの情報共有を図るとともに、保証制度や経営支援メニューの紹介、保証申込時の留意点等について周知いたしました。これらの取組により、当協会及び金融機関の支援方針の目線合わせを行うなど、中小企業者への円滑な金融・経営支援に向けて連携を図りました。

また、保証付融資とプロパー融資を組み合わせることなどにより、金融仲介機能の一層の強化を図ることを目的に創設された「協調支援型特別保証制度」は、373 億円の保証承諾実績となりました。当協会ホームページや広報誌、金融機関との勉強会等において同制度の周知を図るなど活用を促しました。

経営支援部門

専門家派遣の推進

当協会が外部の専門家と連携して中小企業者の課題解決をサポートする「経営サポート推進プロジェクト」は、延べ3,688者（計画比111.7%、前年度比102.7%）、7,884回（計画比121.2%、前年度比106.3%）の専門家派遣を行いました。当協会ホームページや広報誌等による周知に加え、専門家派遣を紹介するダイレクトメールの送付や金融機関との連携も活用し、利用増加につなげました。特に、保証付融資の割合が高い先や収益力に懸念がある先など、経営支援を必要としている事業者に対して積極的にアプローチを行い、専門家派遣実施後のフォローアップも含めて重点的に支援いたしました。また、申込書のWeb受付対応やオンラインでの専門家派遣対応などデジタル化を推進し、利便性向上にも注力いたしました。

金融機関・支援機関等と連携した支援の活用

当協会を含む各支援機関と金融機関が一堂に会し、中小企業者の経営課題解決を総合的に支援する「東京チームサポートアシスト会議」は、11回（前年度5回）開催いたしました。また、東京都が中心となり、当協会を含む各支援機関で構成される「東京都事業承継支援コンソーシアム（通称：サポート！事業承継）」は、2回（前年度3回）開催し、事業承継支援メニューの紹介に加え、個別の中小企業者に対する支援方針等を協議いたしました。

こうした取組により、1つの支援機関では解決が難しいような課題に対しても、各支援機関が解決策を持ち寄り、最適な支援策について協議し、中小企業者の課題解決を後押しいたしました。

創業支援

創業を後押しする取組として、当協会の創業支援を利用した中小企業者が自身の体験談を紹介する創業事例動画及びリーフレットを制作いたしました。また、創業準備段階向けの「創業スクール」や働く女性の活躍を推進するための「女性創業者交流会」を開催し、創業計画書の策定支援のほか、先輩起業家とのトークセッション等、実践的な知識を学べる場を提供いたしました。

事業承継支援・海外展開支援

事業承継の専門的な相談に対応する「事業承継サポートデスク」の相談件数は、1,031 件（前年度比 147.1%）となりました。相談内容は、親族内承継だけでなく、従業員による承継や第三者による M&A など多岐にわたるため、金融支援以外の相談については各支援機関とも連携を図り、個々の企業のニーズに対応いたしました。また、独立行政法人中小企業基盤整備機構と当協会との共催で、中小企業大学校サテライトゼミ「次世代トップリーダー養成研修（事業承継セミナー）」を開催し、中小企業者の事業承継を後押しいたしました。

海外展開の専門的な相談に対応する「海外展開サポートデスク」の相談件数は、122 件（前年度比 137.1%）となりました。また、当協会と公益財団法人東京都中小企業振興公社が連携して取り組んだ海外展開支援事例動画を制作し、セミナー等で活用するなど、当協会の取組の周知に努めました。さらに、コロナ禍以降、約 6 年ぶりとなる「海外展開セミナー」を開催し、独立行政法人日本貿易振興機構（ジェトロ）をはじめとする海外展開支援専門機関を招いてパネルディスカッションや名刺交換会を行うなど、参加者同士の情報交換をサポートいたしました。

経営改善支援・再生支援

中小企業者と複数の取引金融機関が一堂に会し、企業の早期経営改善に向けて協議する「経営サポート会議」は、延べ 850 回（前年度比 101.8%）開催いたしました。また、「経営サポート会議」の開催を利用要件の 1 つとしている「経営改善サポート保証」は、1,418 件（前年度比 104.7%）、536 億円（前年度比 94.6%）となりました。保証料補助に加え、経営改善計画の策定や複数金融機関との情報共有も行えるなど中小企業者のメリットが大きいことから同制度の利用件数が増加しており、「経営サポート会議」の開催実績増加につながりました。

再生支援が必要と判断される中小企業者に対しては、金融機関と十分に協議・目線合わせを行った上で、東京都中小企業活性化協議会（以下「活性化協議会」という。）への相談持込みを 89 件（前年度比 129.0%）実施し、早期の事業再生を促しました。

経営支援の効果検証

専門家派遣等の経営支援を踏まえた情報に基づき、効果検証を①営業利益増加率、②リスク正常化率、③代位弁済遷移率の 3 指標で実施いたしました。いずれの指標も以下のとおり目標値である 1 倍超となり、経営支援実施先において一定の支援効果が認められる結果となりました。

①営業利益増加率…1.20 倍（前年度 1.13 倍）

（経営支援実施先のうち前年度決算よりも営業利益が増加した企業の割合 ÷ 経営支援未実施先のうち前年度決算よりも営業利益が増加した企業の割合）

②リスク正常化率…1.27 倍（前年度 1.05 倍）

（経営支援実施先のうち返済条件緩和の状態が解消した企業の割合 ÷ 経営支援未実施先のうち返済条件緩和の状態が解消した企業の割合）

③代位弁済遷移率…1.22 倍（前年度 1.33 倍）

（経営支援未実施先のうち代位弁済に至った企業の割合 ÷ 経営支援実施先のうち代位弁済に至った企業の割合）

以上の結果を踏まえ、各指標について経営支援の内容によって効果に違いがあるかを検証したところ、第 1 ステップ（経営課題の洗い出し）だけで終わらず、その後の第 2 ステップ（課題解決支援や計画策定支援、フォローアップ等）まで進んだ企業の方が、数値が高い傾向が見られました。

以上より、今後は第 1 ステップで支援の終了を検討している企業に対し、第 2 ステップの支援を丁寧かつ積極的に案内し、中小企業者の改善意欲を高めるなど、経営改善の一助になるよう努めてまいります。

期中管理・債権管理部門

業況低迷先、返済条件緩和先等への金融支援・経営支援

業況低迷先、返済条件緩和先に対する条件変更（期間延長・返済条件変更）は51,077件（前年度比104.0%）となり、返済条件緩和先は17,527者（同103.8%）と増加しました。物価上昇や人手不足、中東情勢等の影響により中小企業者は厳しい状況に置かれていますが、資金繰りに支障が生じないよう個々の状況に応じて柔軟に返済条件の見直しに対応いたしました。特に、初めて返済緩和の条件変更を実施した先については、より丁寧に現況の把握に努めるとともに、専門家派遣による経営改善の提案を行うなど、きめ細かな対応に努めました。

事故報告先への金融支援・経営支援

延滞等の事故報告事由が生じている先については、経営状況の詳細な把握等を通じて事故事由の解消が確認できた場合には、事故報告解除や借換保証により正常化を支援いたしました。なお、事故報告解除については、992者（前年度比103.4%）に対して実施いたしました。

「経営者保証に関するガイドライン」への適切な対応

法人の代表者交代において旧代表者の連帯保証を解除し、新代表者の連帯保証を不要とする全部解除は713件（前年度比89.5%）となりました。前年度比で減少となりましたが、代表者交代に伴う条件変更申請自体が減少したことが要因と考えられます。また、代表者交代時に旧代表者と新代表者を連帯保証人として二重取りしたものは15件（前年度比150.0%）となりました。前年度比で増加となりましたが、二重取りの申請があった場合には、金融機関に対し当協会の取組方針を説明し可能な限り再考を促すなど、中小企業者からの要望がある等のやむを得ない事情を除き二重取りをしない取組を徹底しており、期中管理においても「経営者保証に関するガイドライン」に沿って適切に対応いたしました。

求償権の適切な管理・回収と再チャレンジ支援

令和 7 年度の回収実績は、サービサーによる回収額 67 億円を含め、総回収額は 112 億円（計画比 112.2%、前年度比 103.5%）となりました。

また、経営者など個人の連帯保証が提供されている求償権では、「経営者保証に関するガイドライン」を 355 件（前年度比 104.7%）、「一部弁済による保証債務免除」を 341 件（同 80.8%）適用いたしました。回収においても「経営者保証に関するガイドライン」の趣旨を踏まえて対応し、個人の生活再生に寄与いたしました。

さらに、当協会・活性化協議会・弁護士会（東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二弁護士会）の三者で勉強会を実施し連携を深めたほか、活性化協議会への出向やトレーニー研修、情報交換等を通じて再生支援のノウハウ習得に努めました。

間接部門

事業継続計画(BCP)の実効性確保

災害等発生時の安否確認及び連絡手段として導入している安否確認システムについては、定期的な管理者研修や通知訓練を実施し、実効性の維持・向上に努めるとともに、より円滑かつ着実な情報共有、及び対策本部からのよりの確な指示・伝達を行うため、連絡ツールの拡充を図りました。

また、保証協会システムセンター株式会社と連携して、共同システムのバックアップセンター切替訓練を実施いたしました。同訓練と並行して行った信用保証書の手作業発行訓練を通じて、災害時の信用保証書発行手順の検証を行うとともに、対策本部内での連絡応答を想定した訓練も実施し、災害発生後の早期事業再開に向けた内部体制の検証を行いました。

さらに、緊急事態発生時の着実かつ円滑な初動対応を実現するため、対策本部や拠点組織の要員を対象にした「BCP説明会」を開催いたしました。すでに導入している「BCPポケットマニュアル」に関しては、新入職員や新たな出向職員等に対して常時携帯するよう案内を行うなど、災害発生時の初動対応における実効性確保に努めました。

人材育成の強化

階層別研修や各部門の実務において必要なテーマ別研修等の実施により職員の能力向上を図ったほか、eラーニングの活用等を推進し、知識の習得に向けた職員の自発的な取組を促しました。

また、関係機関等への職員派遣を通じ、派遣先機関との相互理解、連携を深めながら、人材の育成に努めました。

健康経営の実践

令和 6 年 7 月に行った「健康企業宣言」に基づき、多様な人材がその能力を最大限発揮できるよう職場環境の整備を推進するとともに、職員一人ひとりの心身の健康維持・増進に取り組んだ結果、令和 7 年 9 月に健康優良企業「銀の認定」を取得いたしました。

広報活動の充実

新聞各紙への広告出稿やメールマガジンの配信に加え、LINEでのタイムリーな情報発信を行うなど、中小企業者に対する適時適切な広報活動に努めました。

また、「東京チームサポート アシスト会議」や「サポート！事業承継」を中心とした経営支援の取組についても、随時新聞各紙へ情報提供を行い記事に取り上げられるなど、当協会の取組を広く世間に周知することができました。

さらに、新たに「LINE広告」を開始したほか、「Instagram（インスタグラム）」の公式アカウントを開設し当協会をより身近に感じていただけるよう情報発信を行うなど、当協会の更なる認知拡大を図りました。

金融機関向けには、新入行員など経験が浅い融資担当者向けに、保証制度等を紹介するアニメーション動画を制作し、当協会と金融機関との勉強会等で活用するなど、当協会の仕組みや制度について理解を深めるための働きかけを行いました。

また、当協会の金融機関向け情報誌「保証マンスリー」を分かりやすいデザイン・構成に刷新し、保証協会の利用を促進いたしました。

SDGsの普及・達成に向けた取組

SDGsに前向きに取り組む中小企業者に対し低保証料率を適用する独自制度「SDGs推進応援保証制度」の保証承諾は、58億円（前年度比58.3%）となりました。他方で、働き方改革や省エネルギー対策に取り組む中小企業者向けの東京都制度融資「社会課題」の保証承諾は、1,740億円（同225.5%）と前年度を大幅に上回りました。

また、グリーンボンドやソーシャルボンド、サステナビリティボンド等のSDGs債を購入するなど、SDGsの達成に取り組む中小企業者を資金面から支援いたしました。

さらに、保証申込手続及び信用保証書の電子化や「顧客保証残高Web回答サービス」の利用促進など、保証業務等の電子化によるペーパーレス化を推進し、環境負荷低減にも寄与いたしました。

5.コンプライアンスの徹底

公共的使命と社会的責任を果たし、社会からの揺るぎない信頼を確立するため、「東京信用保証協会倫理憲章」を基本方針に定め、「行動基準」を行動指針として、コンプライアンス推進行動プログラム及び実践計画を着実に実行することで、役職員一丸となってコンプライアンスの徹底に努めました。

反社会的勢力等の排除に向けた取組では、当協会が保有する反社会的勢力等に関する情報等の活用に加え、警察や暴力団追放運動推進都民センター等の協力を得て、関係遮断に努めました。

個人情報等の顧客情報管理においては、電子媒体からの外部流出リスクへの対策を図ったほか、外部委託先などの関係者に対しても厳重な管理を徹底するなど、顧客情報の漏洩・紛失防止を推し進めました。

また、カスタマーハラスメントの防止に主体的かつ積極的に取り組むため、「カスタマーハラスメントに関する基本方針」を制定したほか、カスタマーハラスメントに対する基本的な考え方や具体的な対応等をまとめた「カスタマーハラスメント対応の手引き」を策定いたしました。各部署のコンプライアンス担当者向けの説明会や全職員対象の研修などを通じ、職員への周知を図りました。

6.外部評価委員の意見等

保証部門

- ・令和 7 年度は、2 年連続となる高水準の賃上げや設備投資の活発化、日経平均株価の史上最高値の更新など、明るい兆しが随所に見られた。一方、中小企業者にとっては原材料費や労務費等の価格転嫁の遅れ、人手不足、緊迫化する中東情勢の影響など厳しい状況が続いており、資金繰り支援には引き続き万全を期していく必要がある。
- ・令和 7 年度の保証承諾は、貸出金利の引上げ等の影響による借換保証の減少もあり、計画比・前年度比ともに 100%を下回ったが、厳しい経営環境にある中小企業者に対しては、保証料補助が手厚い東京都・区市町制度の活用を推進して資金調達コストを抑えつつ資金繰りを支援するなど、しっかりと対応している。今後も中小企業者への訪問等による直接対話を通じて個々のニーズの把握に努めるなど、寄り添った対応を心掛けてほしい。
- ・法人代表者の連帯保証を不要とする保証は、前年度を上回る 12,050 件の実績を上げている。国が経営者保証に依存しない融資を推進していることもあり、今後も協会の取組が注目されていくと考えられる。経営者保証を非提供とすることによる中小企業者のモラルハザードに留意しつつ、取り組んでほしい。
- ・新たな取組として開始した「顧客保証残高Web回答システム」は、保証協会と金融機関双方の省力化に向けた良い取組である。一方で、近年様々な企業がサイバー攻撃の標的となっており、保証協会も注意する必要がある。すでにセキュリティ対策を講じていると思うが、引き続き情報漏洩等ないように万全を期してほしい。
- ・直近では、「協調支援型特別保証制度」や「モニタリング強化型特別保証制度」が創設されるなど、保証協会と金融機関が連携して支援していくことが求められている。中小企業者の経営悪化の予兆を把握していく上でも、金融機関との連携は極めて重要であるため、今後も金融機関との情報交換を密に行い都内中小企業者の実情把握に努め、円滑な金融支援・経営支援につなげられるよう取り組んでほしい。

経営支援部門

- ・ 専門家派遣は、保証付融資の割合が高い先や収益力に懸念がある先等に積極的にアプローチを行うなど、経営支援を必要としている事業者に対して重点的に支援を行ったことは評価できる。資金や人材等に限りのある中小企業者が自力で経営課題の解決に取り組むことはハードルが高いため、保証協会が専門家とともに課題解決の後押しをしていく取組はとても重要であり、今後も引き続き力を入れてほしい。
- ・ 専門的な知識や支援策が必要となるケースにおいては、保証協会が単独で支援を行うのではなく、金融機関や支援機関と保証協会が一体となって支援していくことが重要である。今後も「東京チームサポート アシスト会議」や「サポート！事業承継」を活用し、各支援機関がアイデアを出し合って中小企業者の課題解決を後押しすることを期待する。
- ・ 経営サポート会議は、前年度を上回る 850 回開催しており、中小企業者の経営改善を後押しできたものと評価できる。業績悪化が懸念される中小企業者への早期支援は極めて重要であり、今後も他の支援策と組み合わせながら積極的に推進していく必要がある。
- ・ 「事業承継サポートデスク」の相談実績は、1,031 件と前年度を大幅に上回っており、事業承継が中小企業者にとって喫緊の重要な経営課題の一つであることを示している。今後も経営者の高齢化等により相談が増加する可能性があり、引き続き関係機関と連携して丁寧な対応を心掛けてほしい。
- ・ 経営支援を実施した先について、その後の効果を継続的に検証していくことは、より良い支援を提供していくために必須の取組である。効果検証を行った各指標について、いずれも目標値を上回ったことは、経営支援の取組に一定の効果があつたと評価できる。今後も検証結果を活かした上で、経営支援を必要としている事業者に対してしっかりと支援を届けられるように対応するとともに、限られた人員の中で最大限の効果を発揮できるよう、効率的な経営支援を行ってほしい。

期中管理部門

- ・業況低迷先や返済条件緩和先など厳しい状況に置かれている中小企業者に対しては、個々の状況に応じて柔軟に返済条件の見直しを行うなど、資金繰りを支えたと評価できる。経営に支障が生じた中小企業者の支援においては、経営状況の変化の兆候を早期に把握していく必要があるため、必要に応じて専門家派遣による経営改善を提案するなど、きめ細かな対応を行ってほしい。
- ・経営者保証については、事業承継に伴う経営者交代時などにおいて支障が生じる可能性があることから、期中管理においても「経営者保証に関するガイドライン」の趣旨を踏まえて適切に対応することが求められる。今後も引き続き、旧代表者と新代表者を連帯保証人として二重取りしない取組を徹底するなど、「経営者保証に関するガイドライン」の趣旨を踏まえた対応を行ってほしい。

回収部門

- ・債務者の置かれた状況に十分配慮した上でサービサーと連携して回収に努め、計画比・前年度比ともに 100%を上回る回収実績を上げたことは評価できる。
- ・個人の連帯保証が提供されている求償権については、「経営者保証に関するガイドライン」や「一部弁済による保証債務免除」を適用するなど、引き続き個人の生活再生を後押ししてほしい。

その他間接部門

<事業継続計画(BCP)>

- ・定期的な訓練のほか、BCP説明会やポケットマニュアルの策定及び配布など、平時より役職員の事業継続計画(BCP)に対する意識醸成を図ってきた点は評価できる。今後もこうした取組を継続し、実効性の維持・向上に努めてほしい。
- ・共同システムのバックアップセンター切替訓練や信用保証書の手作業発行訓練に加え、災害発生時の機動性を確認するための連絡訓練を実施したことは、事業継続計画(BCP)の有効性を検証する上で有意義である。今後も継続的に取り組み、課題の把握とBCPの見直しを進めることが重要である。
- ・BCPに関する取組をより実効性のあるものにするためには、関係各所との連絡・応答などを想定した訓練を行うことも有効と考えられるため、今後実施を検討してみてはどうか。

<人材育成の強化>

- ・関係機関等へ職員派遣を行う取組は、広範な知識の習得が期待できるほか、派遣先機関との相互理解や連携を図る上でも非常に良い取組である。職員派遣を通じて関係機関からヒアリングした様々なニーズや生の声を役職員にフィードバックするとともに、今後の人材育成に活かしてほしい。

<広報活動>

- ・新たな取組として「LINE広告」や「Instagram(インタスタグラム)」の取扱いを開始したことは、保証協会の認知拡大や利用者の裾野を広げる取組として評価できる。今後も費用対効果を見極めながら様々な広告媒体を活用し、利用者にとって有益な情報をタイムリーに発信してほしい。
- ・保証制度に関する広報活動については、金融機関担当者が中小企業者に対して保証付融資の利用を促進する際の目線等を引き続き取り入れていくことで、より着実な周知に努めることを期待する。

<コンプライアンス>

- ・「東京信用保証協会倫理憲章」、「行動基準」及び「コンプライアンス推進行動プログラム」に基づき、コンプライアンス態勢は確立され、適切な運用がなされている。また、反社会的勢力等との関係遮断の徹底がなされていることは評価できる。社会的な信用を維持するためにも、コンプライアンスの徹底に向けた取組を継続されたい。
- ・近年問題となっているカスタマーハラスメントへの対策として、「カスタマーハラスメントに関する基本方針」や「カスタマーハラスメント対応の手引き」を策定するなど、体制の整備を行ったことは評価できる。カスタマーハラスメントの防止に向けて、職員はもちろんのこと、中小企業者や関係機関へも周知を図り、職員の安全配慮を継続してほしい。