

不良債権の状況について

不良債権の処理については、当金庫の経営の健全性に多大な影響を及ぼす重要な課題であるとの認識のもと、発生防止と早期解消による資産健全化に努めております。

令和5年3月末の信用金庫法開示債権及び金融再生法開示債権は6,202百万円となり、総与信残高に占める割合は8.99%となりました。

信用金庫法開示債権及び金融再生法開示債権の保全・引当状況

(単位:百万円、%)

区分	年度	開示残高 (A)	保全額 (B)	担保・保証等 による回収 見込額(C)	貸倒引当金 (D)	保全率	引当率
						$\frac{B}{A}$	$\frac{(A-C)}{D}$
破産更生債権及びこれらに準ずる債権	令和3年度	2,222	2,222	1,040	1,182	100.00	100.00
	令和4年度	2,283	2,283	946	1,336	100.00	100.00
危険債権	令和3年度	3,494	3,376	2,128	1,247	96.60	91.31
	令和4年度	3,855	3,558	2,273	1,284	92.29	81.20
要管理債権	令和3年度	43	10	10	0	25.19	1.60
	令和4年度	62	24	24	0	38.89	1.21
三月以上延滞債権	令和3年度	-	-	-	-	-	-
	令和4年度	12	5	5	0	47.58	1.41
貸出条件緩和債権	令和3年度	43	10	10	0	25.19	1.60
	令和4年度	50	18	18	0	36.70	1.17
小計(A)	令和3年度	5,760	5,609	3,178	2,430	97.38	94.14
	令和4年度	6,202	5,865	3,244	2,621	94.58	88.64
正常債権(B)	令和3年度	61,678					
	令和4年度	62,807					
総与信残高(A)+(B)	令和3年度	67,438					
	令和4年度	69,009					

- (注) 1. 「破産更生債権及びこれらに準ずる債権」とは、破産手続開始、更生手続開始、再生手続開始の申立て等の事由により経営破綻に陥っている債務者に対する債権及びこれらに準ずる債権です。
2. 「危険債権」とは、債務者が経営破綻の状態には至っていないが、財政状態及び経営成績が悪化し、契約に従った債権の元本の回収及び利息の受取りができない可能性の高い債権で、「破産更生債権及びこれらに準ずる債権」に該当しない債権です。
3. 「要管理債権」とは、信用金庫法上の「三月以上延滞債権」に該当する貸出金と「貸出条件緩和債権」に該当する貸出金の合計額です。
4. 「三月以上延滞債権」とは、元本又は利息の支払が約定支払日の翌日から三月以上遅延している貸出金で、「破産更生債権及びこれらに準ずる債権」及び「危険債権」に該当しない貸出金です。
5. 「貸出条件緩和債権」とは、債務者の経営再建等を図ることを目的として、金利の減免、利息の支払猶予、元本の返済猶予、債権放棄その他の債務者に有利となる取決めを行った貸出金で、「破産更生債権及びこれらに準ずる債権」、「危険債権」及び「三月以上延滞債権」に該当しない貸出金です。
6. 「正常債権」(B)とは、債務者の財政状態及び経営成績に特に問題がない債権であり、「破産更生債権及びこれらに準ずる債権」、「危険債権」及び「要管理債権」以外の債権です。
7. 「担保・保証等による回収見込額」(c)は、自己査定に基づいて計算した担保の処分可能見込額及び保証による回収が可能と認められる額の合計額です。
8. 「貸倒引当金」(d)には、正常債権に対する一般貸倒引当金を除いて計上しております。
9. 「破産更生債権及びこれらに準ずる債権」、「危険債権」及び「正常債権」が対象となる債権は、貸借対照表の「有価証券」中の社債(その元本の償還及び利息の支払の全部又は一部について保証しているものであって、当該社債の発行が有価証券の私券(金融商品取引法第2条第3項)によるものに限る。)、貸出金、外国為替、「その他資産」中の未収利息及び仮払金並びに債務保証見返の各勘定に計上されるもの並びに注記されている有価証券の貸付けを行っている場合のその有価証券(使用貸借又は質貸借契約によるものに限る。)です。



お客様にお尋ねしました

① お客様保護等に関するアンケート

アンケート概要

- 調査名/お客様保護等に関するアンケート
- 調査期間/令和4年9月8日(郵便局へ依頼した日)～10月11日(最後の回答が届いた日)
- 調査方法/透明性、網羅性、公平性を期すため、本支店の顧客数に比例して個人400先、法人及び個人事業者100先、合計500先を自動抽出し、アンケート用紙を郵送。
- 回収方法/無記名による郵送法
- 有効回答率/27.0%=135先のお客様が回答。
- 調査項目/8項目

天草信用金庫は、創立以来、天草に唯一本店を置く協同組織の地域密着型金融機関として、徹底した地元優先の運営を行っております。

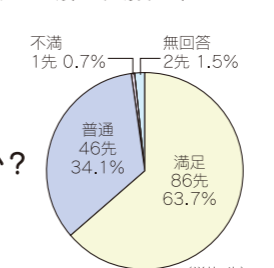
当金庫では、お客様への説明責任や個人情報管理、苦情・相談の対応、利便性向上等々「お客様保護等管理態勢」の強化・充実を図るために、『お客様保護等に関するアンケート』調査を毎年行っております。本年度も令和4年9月～10月にかけて実施させていただきました。

お忙しい中、突然のアンケートに快くご協力下さいました皆さまには、あらためて厚くお礼申し上げます。ここにその集計結果をご報告させていただきます。

皆さまから寄せられた貴重なご意見・ご要望等につきましては、真摯に受止めますとともに、さらなる業務改善に取り組む所存でございます。

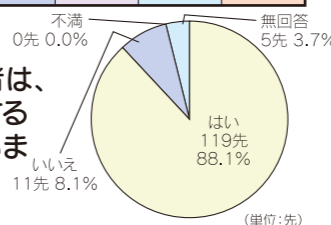
今後も皆さまに安心して長くご利用いただけますよう、役職員一同努力してまいりますので、ご理解ご支援の程どうぞ宜しくお願い申し上げます。

Q1 窓口及び渉外担当者の接客態度はいかがですか？



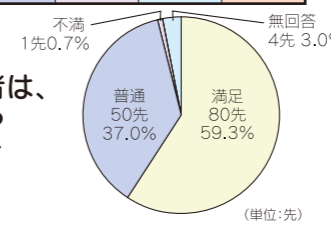
項目	満足	普通	不満	無回答	合計
個人	50	30	0	2	82
法人・個人事業者	36	16	1	0	53
合計	86	46	1	2	135

Q3 窓口及び渉外担当者は、お客様が必要とする情報の提供をしていますか？



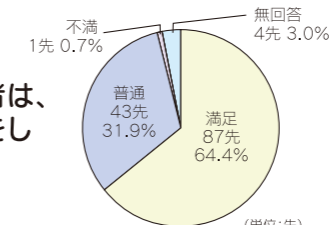
項目	はい	いいえ	不満	無回答	合計
個人	70	8	0	4	82
法人・個人事業者	49	3	0	1	53
合計	119	11	0	5	135

Q5 窓口及び渉外担当者は、お客様のご質問やご相談に対する対応はいかがですか？



項目	満足	普通	不満	無回答	合計
個人	46	33	1	2	82
法人・個人事業者	34	17	0	2	53
合計	80	50	1	4	135

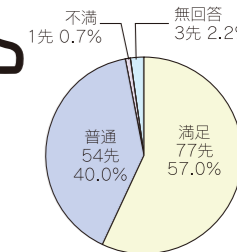
Q6 窓口及び渉外担当者は、迅速な事務手続きをしていますか？



項目	満足	普通	分からない	無回答	合計
個人	51	28	1	2	82
法人・個人事業者	36	15	0	2	53
合計	87	43	1	4	135

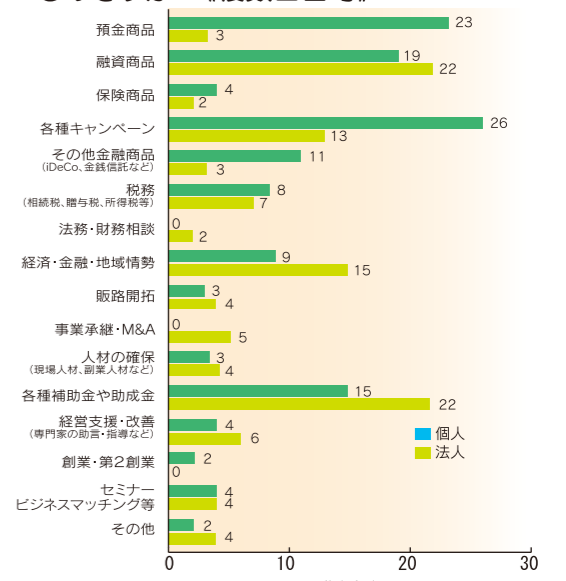
Q8 ご意見等ございましたらお願いします。【回答につきましては、P22(「ご意見・ご要望・印象等」の掲載ページ)をご参照ください。】

Q2 窓口及び渉外担当者の商品内容等の説明はいかがですか？

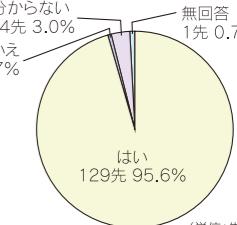


項目	満足	普通	不満	無回答	合計
個人	43	37	1	1	82
法人・個人事業者	34	17	0	2	53
合計	77	54	1	3	135

Q4 提供して欲しい情報とは例えばどのようなものですか？《複数回答可》



Q7 今後も天草信用金庫を利用しても良いと思われませんか？



項目	はい	いいえ	分からない	無回答	合計
個人	78	1	2	1	82
法人・個人事業者	51	0	2	0	53
合計	129	1	4	1	135



お客様にお尋ねしました

② お客様満足度に関するアンケート

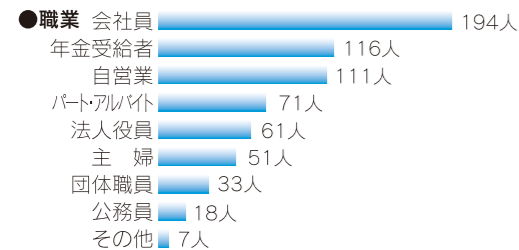
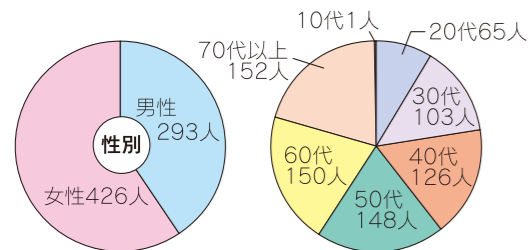
当金庫では、「お客様満足度」の現状と問題点を的確に把握し、業務改善に反映させる取組みとして、「お客様満足度」アンケート調査を実施しております。

ご質問は、「①職員の対応について、②商品説明について、③お客様サポート等について、④地域貢献活動について、⑤事業者様のご支援について、⑥ディスクロージャー誌について、⑦当金庫のホームページについて、⑧当金庫に対するイメージや要望・不満などについて」の8項目で、ご協力いただいた749名のお客様には心より感謝申し上げます。

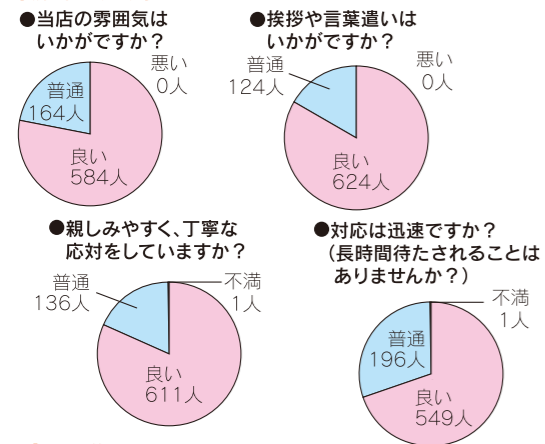
その集計結果は、既に店頭で公表しておりますが、このホームページにおいても掲載致しましたので、ご高覧いただきますようご案内致します。

今回のアンケートで寄せられた、お客様の貴重なご意見・ご感想、激励等々を真摯に受け止め、さらにご満足いただけるよう改善に努めてまいります。

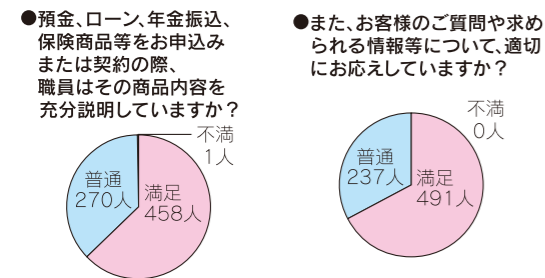
お答え頂いた方々(全店合計749件)



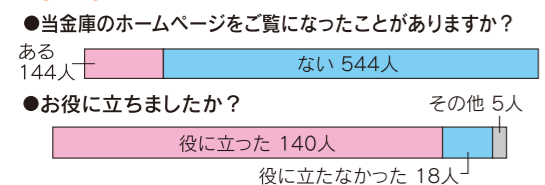
職員の対応について



商品説明について



当金庫のホームページについて



お客様サポート等について

●当金庫では、お客様からのご相談・苦情等の受付窓口を以下のように設けて、お客様本位の営業に努めています。

①「事業に関するご相談」・「無料法律相談」・「年金受給に関するご相談」等の設置。

②苦情受付窓口を総務部に設け電話等でお受けするほか、ホームページで案内をしています。

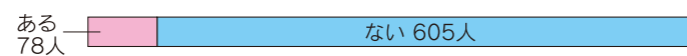
③年2回のアンケート実施。

窓口版 = 満足度について意見箱の設置、無記名で投函。
郵便版 = 顧客保護等管理について無記名の調査を実施。

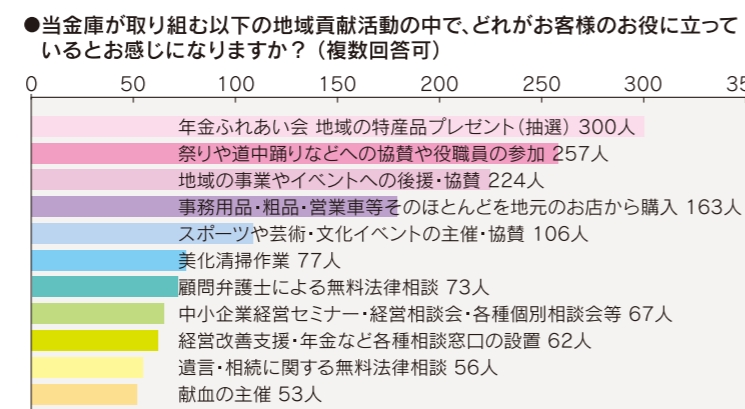
このようなお客様の率直なご意見・ご要望等を業務改善に反映させる取組みをご存じですか？



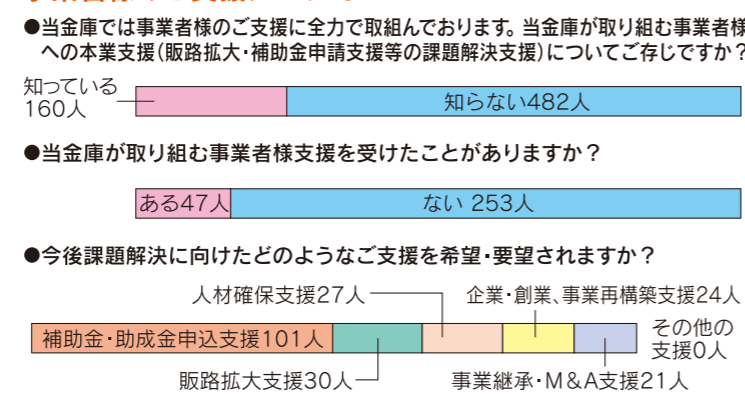
●これらの受付窓口を利用されたことがありますか？



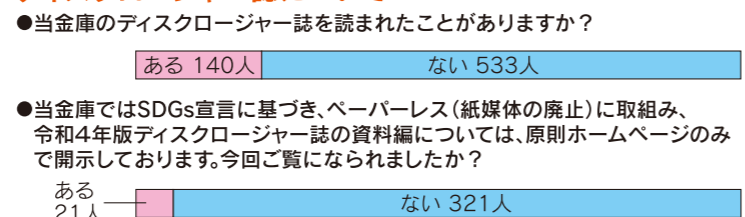
地域貢献活動について



事業者様のご支援について



ディスクロージャー誌について



令和4年度

お客様アンケートで寄せられた、ご意見・要望・印象等

※アンケートの回答につきましてはP20とP21をご参照ください。

お客様保護等に関するアンケート

- 先日は急な機材の故障で購入費用をスピーディーに対応して下さいました。私にとっての金融機関のイメージが本当に(良く)変わりました。
- 窓口の方も愛想よく対応してもらい雰囲気も良好です。よく教育されていると思います。これからもお世話になります。
- 最近自分が投資NISAやDeCoに興味があり、でもまだやる勇気が出ないので、詳しく教えて下さる店員さんがいればいいなと思っています。
- 長年の信用などで当方の事情など考えてくれて対応して適切な金融商品を提供してくれる。
- 利用するのにとても満足していますが、担当の方がいつの間にか転勤されていなくなるといった状態は少し残念に思います。

お客様満足度に関するアンケート

- スマイル、スピーディーな対応で良いと思います。これからもよろしくをお願いします！
- 地域の中へ入り、熱心に取り組んでおられる様で感心しています。顧客を大事にして下さっているようで心強く有難いです。
- ALL天草の為に、子どもたちの為に、天草で働く子どもたちが増えるよう何か手立てをして頂けたらと思います。
- 入口に段差があるので危ない。どうかしてほしい。

アンケートPart1・Part2の回答より抜粋

《令和4年度の主な改善取組事項》

「お客様保護等に関するアンケート」及び「お客様満足度に関するアンケート」によりお寄せいただいたお客様のご意見やご要望を受け、次の改善に取り組ましました。

- 新型コロナウイルス感染症拡大への予防対策の継続(役職員のマスク着用、店内設備機器の消毒の徹底など)
- 店内設備・装飾品等の更新
- お取引先事業所における職域サポート説明会の実施による従業員様等の福利厚生に寄与する各種情報の発信、サービスの提供
- 地域支援機関等との連携強化による各種補助金・制度融資等の情報提供
- 年金相談会・無料法律相談会など各種相談会の充実
- マイカー・教育ローンの特別優遇金利キャンペーンの継続
- お客様から提出いただく書類の一体化・簡素化
- ネット利活用による販路拡大セミナー開催
- アマビズ等支援機関と連携した出張相談会
- 水産関連事業者向けの個別相談会及び出前技術相談会開催
- 販路拡大相談会開催、合同商談会・ビジネスフェア等への参加案内
- 中小企業経営セミナー及び経営相談会開催
- パーパス経営及びSDGsにかかる取組み推進(子ども食堂への寄附、地元高校生を対象としたフットコンテストの開催)
- 庫内研修会の実施(接客技術向上・コンプライアンス・個人情報保護・商品知識の習得等々)

《令和5年度に予定している主な改善取組事項》

令和4年度までに取り組んだ事項を継続するとともに、令和5年度もお客様からいただいたご意見やご要望等を真摯に受け止め、さらなる改善に向けて役職員一体となって取り組んでまいります。

- 新型コロナウイルス感染症拡大への予防対策の継続(役職員のマスク着用、店内設備機器の消毒の徹底など)
- 安全対策を踏まえた店内設備・装飾品等の更新
- 年金倶楽部「ふれあい会」におけるサービスの強化・充実
- 相続関連リスクの低減に繋がる金融商品(金銭信託商品や一時払い終身保険)の適切なご提供
- お取引先事業所における職域サポート説明会の実施による従業員様等の福利厚生に寄与する各種情報の発信、サービスの提供
- 地域支援機関等との連携強化による各種補助金・制度融資等の情報提供
- 年金相談や無料法律相談会など各種相談会の充実
- マイカー・教育ローンの特別優遇金利キャンペーンの継続
- お客様から提出いただく書類の一体化・簡素化
- 水産関連事業者向けの個別相談会及び出前技術相談会開催
- 販路拡大相談会開催、合同商談会・ビジネスフェア等への参加案内
- 中小企業経営セミナー及び経営相談会開催
- パーパス経営及びSDGsにかかる取組み推進(各種寄附事業の継続やコンテスト等の開催)
- あましんスタジアムを活用したスポーツ振興への協賛
- 庫内研修会の実施(接客技術向上・コンプライアンス・個人情報保護・商品知識の習得等々)