

金融円滑化に関する説明書類

平成27年11月

 **かながわ信用金庫**

1. 金融円滑化にかかる取組方針について

かながわ信用金庫は、地域の中小企業および個人のお客さまに必要なご資金を安定的に供給し、地域経済の発展に寄与するため、地域金融の円滑化に全力を尽くして取り組めます。

私たちは、お客さまからのご資金の需要やご融資条件の変更等のお申込みがあった場合には、これまでと同様に、お客さまがお持ちの問題を十分に把握したうえで、その解決に向けて真摯な姿勢で取り組めます。

2. 金融円滑化措置の円滑な実施に向けた態勢整備

当金庫は、上記の取組方針を適切に実施するため、以下のとおり必要な態勢整備を図っています。

- 理事会において本基本方針、金融円滑化管理方針および金融円滑化管理規程を策定しました。（平成22年1月13日策定）
- 金融円滑化管理担当理事および金融円滑化管理責任者を選任しました。（平成22年1月13日選任）
- 営業店長を金融円滑化責任者を選任しました。（平成21年12月4日選任）
- お客さまに対するきめ細かな経営改善支援について、本部の経営サポート部が担当します。
- 新規のご資金やご融資の返済条件変更のご相談を承るため、営業店および中央駅前出張所2階に融資ご相談窓口を設置しています。（平成21年12月4日設置）
- 新規のご資金やご融資の返済条件変更に関わる苦情を承るため、お客様相談室に窓口を設置しています。
- お客さまの事業価値を適切に見極める能力を向上させるための研修に、営業店の融資担当者を派遣しています。
- 中小企業者等金融円滑化法の終了に伴い、金融円滑化管理方針（平成25年7月10日改定）および金融円滑化管理規程（平成25年7月18日改定）の一部改定を行いました。

- 当金庫における組織変更等に伴い、金融円滑化管理方針（平成26年6月4日改定）および金融円滑化管理規程（平成26年6月13日改定）の一部改定を行いました。

3. 他の金融機関等との緊密な連携

当金庫は、複数の金融機関から借り入れされているお客さまからご融資条件の変更等の申し出があった場合など、他の金融機関や信用保証協会等と緊密な連携を図る必要が生じたときは、守秘義務に留意しつつ、お客さまの同意を得たうえで、これらの関係機関と情報・照会を行うなど、緊密な連携を図りながら地域金融の円滑化に努めます。

- 金融円滑化への対応状況を適切に把握するための体制の概要は以下のとおりです。

（組織体制）

- 審査部担当理事を金融円滑化管理担当理事、審査部長を金融円滑化管理責任者として、金融円滑化に関する対応状況を把握し、四半期に1回以上理事会に報告する体制としています。
- 各営業店に金融円滑化責任者を配置し、金融円滑化に関する対応状況を審査部に報告する体制としています。

（事務管理体制）

- ① 営業店は、お客さまから「貸付条件の変更等」の相談があった場合、「融資相談メモ」を作成します。
- ② 営業店は「貸付条件の変更等」の相談が、中小企業および住宅ローンのお客さまからの相談であった場合、別途「円滑化管理シート」を作成し、審査部へ送付します。
- ③ 営業店は、「謝絶」または「取下げ」をしたものについては、「円滑化謝絶取下げシート」を作成し、「融資相談メモ」「円滑化管理シート」とともに審査部へ送付します。

- ④ 審査部は、営業店からの報告内容を精査し集計を行い、理事会へ報告します。
- ⑤ 審査部は、「金融円滑化モニタリング要領」に従い、報告資料が適切に記録・保存が行われているか、営業店のモニタリングを行います。
- ⑥ 集計に使用した各種資料等の保存期間は5年以上としています。

○ 金融円滑化に関する苦情相談を適切に行うための体制の概要は以下のとおりです。

(相談業務)

- お客さまからの融資条件の変更等に関する苦情相談に対応するため、全営業店に「融資・ご返済苦情相談窓口」を設置しています。
- お客さまからの融資条件の変更等に関する苦情相談に対応する専用窓口として、お客様相談室に苦情相談窓口を設置しています。

(苦情処理)

- ① 貸付条件の変更等に関する苦情相談を受けた場合には、当該苦情相談の内容を「苦情・相談等受付票」に記録し、速やかにお客様支援室及び金融円滑化責任者へ報告しています。
- ② 金融円滑化責任者は、報告を受けた時点で速やかに金融円滑化管理責任者へ「苦情・相談等受付票」の写しを送付するとともに、解決に向けて適切な対応に努めます。

○ 条件変更を行ったお客さまの事業についての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は以下のとおりです。

条件変更を行ったお客さまに対しては、営業店および本部の経営サポート部が協力して経営状況や経営改善計画の進捗状況を継続的に把握し、経営改善又は再生のための助言を行う体制としています。

- ①条件変更後、原則3ヶ月以内にお客さまへの訪問を行い、その後も3ヶ月に一度

訪問を行います。

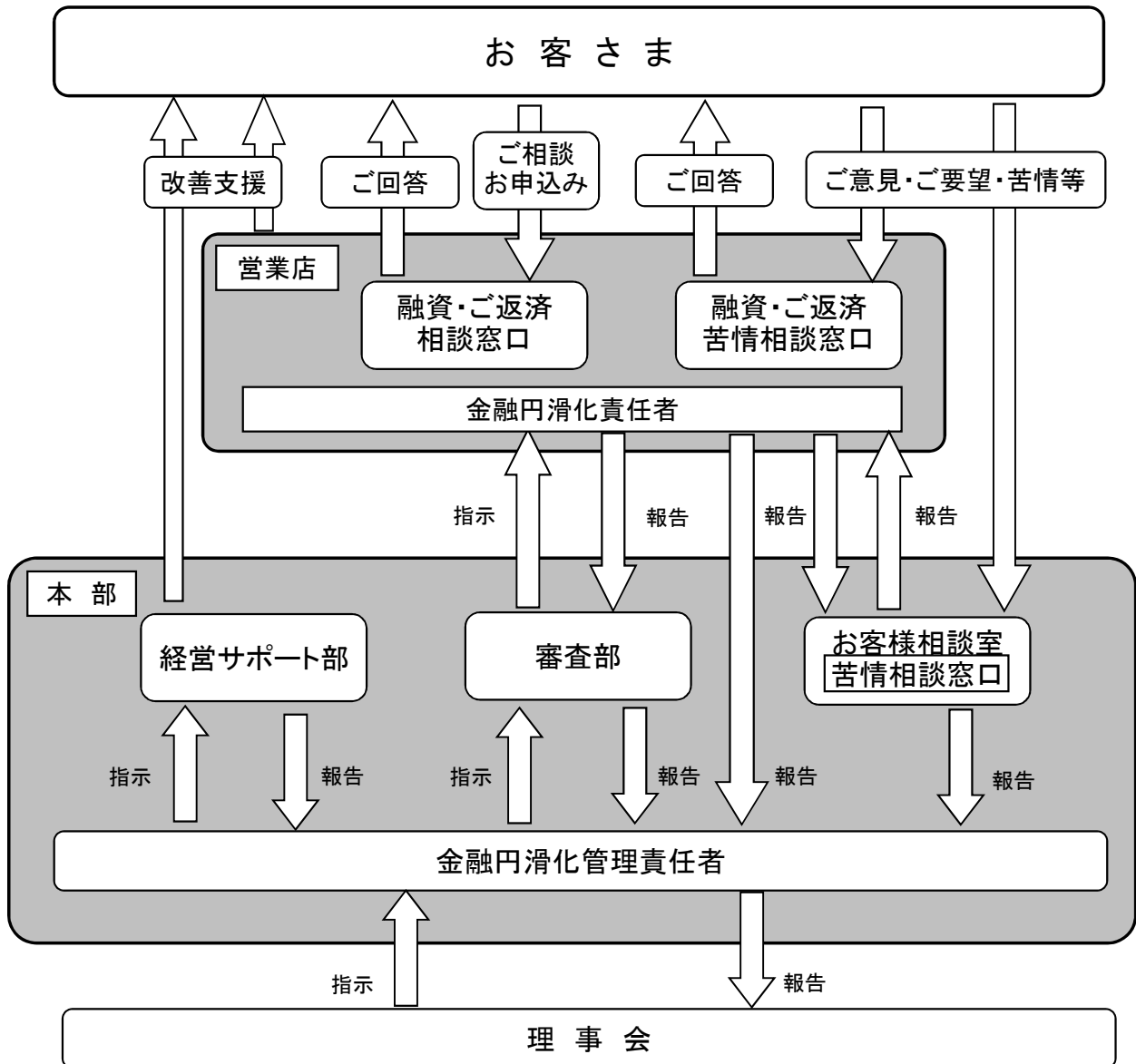
- ②対応者は、お客さまから聴取した内容をもとに「カウンセリングフォローシート」を作成します。「カウンセリングフォローシート」には、ヒアリング時の状況や、お客さまへの助言、提言などを記入します。
- ③本部の経営サポート部は、営業店が作成した「カウンセリングフォローシート」の適切性をモニタリングします。

○ 上記の支援を適切に行うため、以下の取組みを行っています。

- ①経営サポート課を経営サポート部へ組織変更しました。
- ②「横浜中小企業診断士会」および「NPO あつぎみらい21」など外部専門家と提携し、企業診断を行う体制としています。
- ③コンサルティング機能の向上のため、財務分析、SWOT 分析などのさまざまな研修を実施しています。

以 上

金融円滑化にかかる体制概要



貸付条件の変更等の実施状況

貸付条件の変更等の実施状況

貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額・数

〔債務者が中小企業者である場合〕

(単位:百万円・件)

| | 平成21年 12月末 | | 平成22年 3月末 | | 平成22年 6月末 | | 平成22年 9月末 | | 平成22年 12月末 | | 平成23年 3月末 | |
|--|---------------|-------|--------------|--------|--------------|--------|--------------|--------|---------------|--------|--------------|--------|
| | 債権数 | 金額 | 債権数 | 金額 | 債権数 | 金額 | 債権数 | 金額 | 債権数 | 金額 | 債権数 | 金額 |
| 貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額・数 | 198 | 3,572 | 784 | 21,833 | 1,226 | 30,903 | 1,653 | 46,873 | 2,179 | 60,739 | 2,692 | 76,482 |
| うち、実行に係る貸付債権の額・数 | 112 | 2,243 | 646 | 19,462 | 1,075 | 28,493 | 1,500 | 43,376 | 1,979 | 55,457 | 2,477 | 70,608 |
| うち、謝絶に係る貸付債権の額・数 * | 0 | 0 | 9 | 89 | 25 | 438 | 39 | 967 | 45 | 1,377 | 73 | 1,984 |
| うち、審査中に係る貸付債権の額・数 | 84 | 1,319 | 124 | 2,248 | 108 | 1,807 | 92 | 1,818 | 127 | 3,148 | 109 | 2,909 |
| うち、取下げに係る貸付債権の額・数 | 2 | 9 | 5 | 33 | 18 | 165 | 22 | 711 | 28 | 756 | 33 | 979 |
| うち、信用保証協会等による債務の保証を受けていた貸付債権のうち実行に係る貸付債権の額・数 | 50 | 584 | 352 | 3,996 | 590 | 7,026 | 823 | 9,696 | 1,073 | 12,312 | 1,357 | 15,273 |
| うち、信用保証協会等による債務の保証を受けていた貸付債権のうち謝絶に係る貸付債権の額・数 * | 0 | 0 | 7 | 52 | 19 | 167 | 29 | 212 | 30 | 217 | 50 | 389 |

| | 平成23年 6月末 | | 平成23年 9月末 | | 平成23年 12月末 | | 平成24年 3月末 | | 平成24年 6月末 | | 平成24年 9月末 | |
|--|--------------|--------|--------------|---------|---------------|---------|--------------|---------|--------------|---------|--------------|---------|
| | 債権数 | 金額 | 債権数 | 金額 | 債権数 | 金額 | 債権数 | 金額 | 債権数 | 金額 | 債権数 | 金額 |
| 貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額・数 | 3,254 | 90,528 | 3,692 | 102,377 | 4,213 | 113,646 | 4,711 | 128,547 | 5,182 | 140,489 | 5,668 | 154,625 |
| うち、実行に係る貸付債権の額・数 | 3,004 | 84,600 | 3,462 | 97,734 | 3,953 | 107,860 | 4,430 | 121,731 | 4,866 | 132,765 | 5,339 | 147,542 |
| うち、謝絶に係る貸付債権の額・数 * | 82 | 2,069 | 93 | 2,364 | 104 | 2,525 | 112 | 2,609 | 112 | 2,609 | 140 | 3,246 |
| うち、審査中に係る貸付債権の額・数 | 128 | 2,808 | 94 | 1,213 | 102 | 2,014 | 115 | 2,960 | 144 | 3,819 | 121 | 2,432 |
| うち、取下げに係る貸付債権の額・数 | 40 | 1,050 | 43 | 1,064 | 54 | 1,245 | 54 | 1,245 | 60 | 1,294 | 68 | 1,404 |
| うち、信用保証協会等による債務の保証を受けていた貸付債権のうち実行に係る貸付債権の額・数 | 1,644 | 19,082 | 1,918 | 22,137 | 2,212 | 25,064 | 2,487 | 28,200 | 2,750 | 31,532 | 3,039 | 34,699 |
| うち、信用保証協会等による債務の保証を受けていた貸付債権のうち謝絶に係る貸付債権の額・数 * | 57 | 442 | 59 | 455 | 67 | 535 | 71 | 565 | 71 | 565 | 83 | 745 |

| | 平成24年 12月末 | | 平成25年 3月末 | | 平成25年 6月末 | | 平成25年 9月末 | | 平成25年 12月末 | | 平成26年 3月末 | |
|--|---------------|---------|--------------|---------|--------------|---------|--------------|---------|---------------|---------|--------------|---------|
| | 債権数 | 金額 | 債権数 | 金額 | 債権数 | 金額 | 債権数 | 金額 | 債権数 | 金額 | 債権数 | 金額 |
| 貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額・数 | 6,130 | 166,743 | 6,597 | 181,051 | 7,076 | 194,934 | 7,546 | 207,541 | 8,002 | 219,027 | 8,394 | 230,542 |
| うち、実行に係る貸付債権の額・数 | 5,760 | 158,296 | 6,210 | 171,204 | 6,617 | 181,342 | 7,106 | 197,108 | 7,562 | 207,346 | 7,949 | 219,643 |
| うち、謝絶に係る貸付債権の額・数 * | 175 | 4,354 | 198 | 4,895 | 208 | 5,223 | 238 | 6,744 | 247 | 6,844 | 263 | 7,258 |
| うち、審査中に係る貸付債権の額・数 | 123 | 2,461 | 113 | 3,304 | 169 | 6,578 | 116 | 1,850 | 103 | 2,951 | 89 | 1,744 |
| うち、取下げに係る貸付債権の額・数 | 72 | 1,631 | 76 | 1,646 | 82 | 1,789 | 86 | 1,838 | 90 | 1,885 | 93 | 1,895 |
| うち、信用保証協会等による債務の保証を受けていた貸付債権のうち実行に係る貸付債権の額・数 | 3,287 | 37,637 | 3,561 | 40,813 | 3,783 | 43,583 | 4,086 | 47,019 | 4,371 | 50,136 | 4,623 | 53,306 |
| うち、信用保証協会等による債務の保証を受けていた貸付債権のうち謝絶に係る貸付債権の額・数 * | 101 | 1,052 | 117 | 1,255 | 122 | 1,277 | 142 | 1,747 | 148 | 1,780 | 158 | 1,934 |

*「謝絶」には申込みを受けた日から3ヶ月経過したため計上したものを含んでおります。

貸付条件の変更等の実施状況

貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額・数

〔債務者が中小企業者である場合〕

(単位:百万円・件)

| | 平成26年 6月末 | | 平成26年 9月末 | | 平成26年 12月末 | | 平成27年 3月末 | | 平成27年 6月末 | | 平成27年 9月末 | |
|--|--------------|---------|--------------|---------|---------------|---------|--------------|---------|--------------|---------|--------------|---------|
| | 債権数 | 金額 | 債権数 | 金額 | 債権数 | 金額 | 債権数 | 金額 | 債権数 | 金額 | 債権数 | 金額 |
| 貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額・数 | 8,883 | 243,240 | 9,294 | 254,225 | 9,719 | 265,485 | 10,085 | 275,242 | 10,551 | 286,622 | 10,894 | 298,248 |
| うち、実行に係る貸付債権の額・数 | 8,316 | 227,195 | 8,799 | 241,958 | 9,169 | 251,092 | 9,554 | 261,496 | 9,863 | 268,830 | 10,303 | 282,747 |
| うち、謝絶に係る貸付債権の額・数 * | 273 | 7,570 | 299 | 8,063 | 325 | 8,788 | 329 | 9,132 | 344 | 9,542 | 369 | 9,944 |
| うち、審査中に係る貸付債権の額・数 | 200 | 6,575 | 97 | 2,249 | 118 | 3,529 | 77 | 2,041 | 218 | 5,625 | 78 | 2,788 |
| うち、取下げに係る貸付債権の額・数 | 94 | 1,898 | 99 | 1,953 | 107 | 2,075 | 125 | 2,572 | 126 | 2,623 | 144 | 2,767 |
| うち、信用保証協会等による債務の保証を受けていた貸付債権のうち実行に係る貸付債権の額・数 | 4,825 | 55,332 | 5,106 | 58,894 | 5,316 | 61,429 | 5,557 | 64,183 | 5,758 | 66,539 | 6,008 | 69,746 |
| うち、信用保証協会等による債務の保証を受けていた貸付債権のうち謝絶に係る貸付債権の額・数 * | 167 | 2,056 | 183 | 2,309 | 198 | 2,447 | 200 | 2,461 | 207 | 2,543 | 224 | 2,724 |

| | 平成27年 12月末 | | 平成28年 3月末 | | 平成28年 6月末 | | 平成28年 9月末 | | 平成28年 12月末 | | 平成29年 3月末 | |
|--|---------------|----|--------------|----|--------------|----|--------------|----|---------------|----|--------------|----|
| | 債権数 | 金額 | 債権数 | 金額 | 債権数 | 金額 | 債権数 | 金額 | 債権数 | 金額 | 債権数 | 金額 |
| 貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額・数 | | | | | | | | | | | | |
| うち、実行に係る貸付債権の額・数 | | | | | | | | | | | | |
| うち、謝絶に係る貸付債権の額・数 * | | | | | | | | | | | | |
| うち、審査中に係る貸付債権の額・数 | | | | | | | | | | | | |
| うち、取下げに係る貸付債権の額・数 | | | | | | | | | | | | |
| うち、信用保証協会等による債務の保証を受けていた貸付債権のうち実行に係る貸付債権の額・数 | | | | | | | | | | | | |
| うち、信用保証協会等による債務の保証を受けていた貸付債権のうち謝絶に係る貸付債権の額・数 * | | | | | | | | | | | | |

| | 平成29年 6月末 | | 平成29年 9月末 | | 平成29年 12月末 | | 平成30年 3月末 | | 平成30年 6月末 | | 平成30年 9月末 | |
|--|--------------|----|--------------|----|---------------|----|--------------|----|--------------|----|--------------|----|
| | 債権数 | 金額 | 債権数 | 金額 | 債権数 | 金額 | 債権数 | 金額 | 債権数 | 金額 | 債権数 | 金額 |
| 貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額・数 | | | | | | | | | | | | |
| うち、実行に係る貸付債権の額・数 | | | | | | | | | | | | |
| うち、謝絶に係る貸付債権の額・数 * | | | | | | | | | | | | |
| うち、審査中に係る貸付債権の額・数 | | | | | | | | | | | | |
| うち、取下げに係る貸付債権の額・数 | | | | | | | | | | | | |
| うち、信用保証協会等による債務の保証を受けていた貸付債権のうち実行に係る貸付債権の額・数 | | | | | | | | | | | | |
| うち、信用保証協会等による債務の保証を受けていた貸付債権のうち謝絶に係る貸付債権の額・数 * | | | | | | | | | | | | |

*「謝絶」には申込みを受けた日から3ヶ月経過したため計上したものを含んでおります。

貸付条件の変更等の実施状況

貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額・数
〔債務者が住宅資金借入者である場合〕

(単位:百万円・件)

| | 平成21年 12月末 | | 平成22年 3月末 | | 平成22年 6月末 | | 平成22年 9月末 | | 平成22年 12月末 | | 平成23年 3月末 | |
|----------------------------|---------------|-----|--------------|-------|--------------|-------|--------------|-------|---------------|-------|--------------|-------|
| | 債権数 | 金額 | 債権数 | 金額 | 債権数 | 金額 | 債権数 | 金額 | 債権数 | 金額 | 債権数 | 金額 |
| 貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額・数 | 17 | 209 | 139 | 2,002 | 184 | 2,589 | 245 | 3,299 | 291 | 3,877 | 343 | 4,643 |
| うち、実行に係る貸付債権の額・数 | 2 | 31 | 103 | 1,480 | 146 | 2,094 | 199 | 2,692 | 244 | 3,267 | 300 | 4,062 |
| うち、謝絶に係る貸付債権の額・数 * | 0 | 0 | 2 | 25 | 7 | 121 | 12 | 180 | 13 | 184 | 20 | 304 |
| うち、審査中に係る貸付債権の額・数 | 15 | 178 | 26 | 396 | 19 | 237 | 20 | 277 | 19 | 253 | 7 | 103 |
| うち、取下げに係る貸付債権の額・数 | 0 | 0 | 8 | 100 | 12 | 136 | 14 | 148 | 15 | 171 | 16 | 174 |

| | 平成23年 6月末 | | 平成23年 9月末 | | 平成23年 12月末 | | 平成24年 3月末 | | 平成24年 6月末 | | 平成24年 9月末 | |
|----------------------------|--------------|-------|--------------|-------|---------------|-------|--------------|-------|--------------|-------|--------------|-------|
| | 債権数 | 金額 | 債権数 | 金額 | 債権数 | 金額 | 債権数 | 金額 | 債権数 | 金額 | 債権数 | 金額 |
| 貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額・数 | 397 | 5,693 | 425 | 6,105 | 451 | 6,451 | 494 | 7,013 | 523 | 7,439 | 552 | 7,988 |
| うち、実行に係る貸付債権の額・数 | 344 | 4,888 | 377 | 5,409 | 394 | 5,593 | 441 | 6,245 | 465 | 6,585 | 487 | 6,964 |
| うち、謝絶に係る貸付債権の額・数 * | 22 | 335 | 24 | 368 | 31 | 515 | 31 | 515 | 32 | 542 | 36 | 588 |
| うち、審査中に係る貸付債権の額・数 | 14 | 263 | 7 | 123 | 8 | 133 | 4 | 43 | 7 | 99 | 10 | 223 |
| うち、取下げに係る貸付債権の額・数 | 17 | 205 | 17 | 205 | 18 | 208 | 18 | 208 | 19 | 211 | 19 | 211 |

| | 平成24年 12月末 | | 平成25年 3月末 | | 平成25年 6月末 | | 平成25年 9月末 | | 平成25年 12月末 | | 平成26年 3月末 | |
|----------------------------|---------------|-------|--------------|-------|--------------|-------|--------------|-------|---------------|--------|--------------|--------|
| | 債権数 | 金額 | 債権数 | 金額 | 債権数 | 金額 | 債権数 | 金額 | 債権数 | 金額 | 債権数 | 金額 |
| 貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額・数 | 579 | 8,484 | 617 | 9,123 | 651 | 9,665 | 665 | 9,909 | 675 | 10,067 | 699 | 10,422 |
| うち、実行に係る貸付債権の額・数 | 508 | 7,331 | 535 | 7,727 | 569 | 8,405 | 588 | 8,599 | 599 | 8,806 | 618 | 9,107 |
| うち、謝絶に係る貸付債権の額・数 * | 41 | 669 | 47 | 845 | 47 | 845 | 47 | 845 | 48 | 896 | 49 | 900 |
| うち、審査中に係る貸付債権の額・数 | 10 | 246 | 14 | 295 | 11 | 101 | 5 | 144 | 3 | 45 | 6 | 80 |
| うち、取下げに係る貸付債権の額・数 | 20 | 236 | 21 | 255 | 24 | 313 | 25 | 319 | 25 | 319 | 26 | 334 |

*「謝絶」には申込みを受けた日から3ヶ月経過したため計上したものを含んでおります。

貸付条件の変更等の実施状況

貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額・数
〔債務者が住宅資金借入者である場合〕

(単位:百万円・件)

| | 平成26年 6月末 | | 平成26年 9月末 | | 平成26年 12月末 | | 平成27年 3月末 | | 平成27年 6月末 | | 平成27年 9月末 | |
|----------------------------|--------------|--------|--------------|--------|---------------|--------|--------------|--------|--------------|--------|--------------|--------|
| | 債権数 | 金額 | 債権数 | 金額 | 債権数 | 金額 | 債権数 | 金額 | 債権数 | 金額 | 債権数 | 金額 |
| 貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額・数 | 721 | 10,753 | 731 | 10,881 | 740 | 11,024 | 749 | 11,200 | 771 | 11,521 | 775 | 11,594 |
| うち、実行に係る貸付債権の額・数 | 632 | 9,320 | 647 | 9,513 | 657 | 9,689 | 664 | 9,818 | 681 | 10,080 | 689 | 10,181 |
| うち、謝絶に係る貸付債権の額・数 * | 51 | 928 | 51 | 928 | 51 | 928 | 51 | 928 | 51 | 928 | 56 | 1,020 |
| うち、審査中に係る貸付債権の額・数 | 12 | 169 | 5 | 88 | 3 | 33 | 5 | 80 | 9 | 119 | 0 | 0 |
| うち、取下げに係る貸付債権の額・数 | 26 | 334 | 28 | 351 | 29 | 373 | 29 | 373 | 30 | 393 | 30 | 393 |

| | 平成27年 12月末 | | 平成28年 3月末 | | 平成28年 6月末 | | 平成28年 9月末 | | 平成28年 12月末 | | 平成29年 3月末 | |
|----------------------------|---------------|----|--------------|----|--------------|----|--------------|----|---------------|----|--------------|----|
| | 債権数 | 金額 | 債権数 | 金額 | 債権数 | 金額 | 債権数 | 金額 | 債権数 | 金額 | 債権数 | 金額 |
| 貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額・数 | | | | | | | | | | | | |
| うち、実行に係る貸付債権の額・数 | | | | | | | | | | | | |
| うち、謝絶に係る貸付債権の額・数 * | | | | | | | | | | | | |
| うち、審査中に係る貸付債権の額・数 | | | | | | | | | | | | |
| うち、取下げに係る貸付債権の額・数 | | | | | | | | | | | | |

| | 平成29年 6月末 | | 平成29年 9月末 | | 平成29年 12月末 | | 平成30年 3月末 | | 平成30年 6月末 | | 平成30年 9月末 | |
|----------------------------|--------------|----|--------------|----|---------------|----|--------------|----|--------------|----|--------------|----|
| | 債権数 | 金額 | 債権数 | 金額 | 債権数 | 金額 | 債権数 | 金額 | 債権数 | 金額 | 債権数 | 金額 |
| 貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額・数 | | | | | | | | | | | | |
| うち、実行に係る貸付債権の額・数 | | | | | | | | | | | | |
| うち、謝絶に係る貸付債権の額・数 * | | | | | | | | | | | | |
| うち、審査中に係る貸付債権の額・数 | | | | | | | | | | | | |
| うち、取下げに係る貸付債権の額・数 | | | | | | | | | | | | |

*「謝絶」には申込みを受けた日から3ヶ月経過したため計上したものを含んでおります。