

金融円滑化に関する説明書類

平成28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。

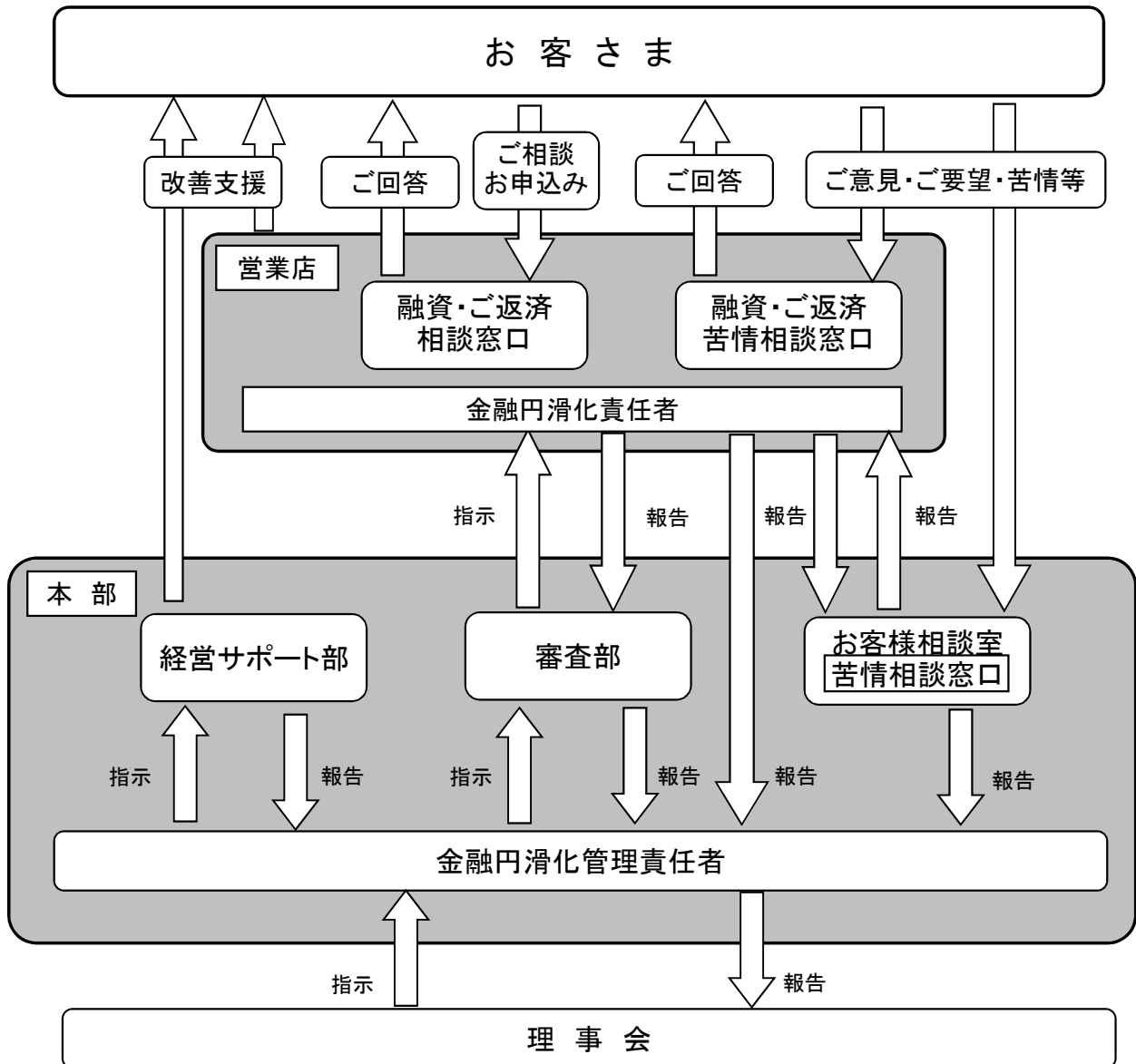
- ②対応者は、お客さまから聴取した内容をもとに「カウンセリングフォローシート」を作成します。「カウンセリングフォローシート」には、ヒアリング時の状況や、お客さまへの助言、提言などを記入します。
- ③本部の経営サポート部は、営業店が作成した「カウンセリングフォローシート」の適切性をモニタリングします。

○ 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	11,200	306,240	11,506	316,447	11,805	324,500	12,152	336,310				
うち、実行に係る貸付債権の額・数	10,560	291,086	10,881	300,383	11,111	306,538	11,483	318,766				
うち、謝絶に係る貸付債権の額・数 *	378	10,128	380	10,303	389	10,409	406	10,727				
うち、審査中に係る貸付債権の額・数	113	2,101	92	2,810	143	4,098	101	3,362				
うち、取下げに係る貸付債権の額・数	149	2,923	153	2,950	162	3,453	162	3,453				
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	6,153	71,778	6,323	73,936	6,450	75,890	6,646	78,561				
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 *	227	2,767	228	2,790	231	2,813	241	2,959				

	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	783	11,735	789	11,841	797	11,925	804	12,069				
うち、実行に係る貸付債権の額・数	693	10,235	700	10,366	704	10,441	713	10,546				
うち、謝絶に係る貸付債権の額・数 *	56	1,020	56	1,020	57	1,025	57	1,025				
うち、審査中に係る貸付債権の額・数	4	86	2	48	5	53	3	93				
うち、取下げに係る貸付債権の額・数	30	393	31	404	31	404	31	404				

404

	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。