

金融円滑化への取組み

中小企業者等に対する金融の円滑化を図るための臨時措置に関する法律第7条第1項に規定する説明書類

《平成23年9月末時点の状況》

平成23年11月14日



鹿児島銀行

【目 次】

1. 当行の金融円滑化に係る方針の概要及び体制の概要	2
(内閣府令第6条第1項第1号に規定する方針の概要及び同項第2号から第4号までに規定する方針の概要)	
2. 中小企業者の皆様への金融円滑化の対応状況 (中小企業等金融円滑化法第4条に基づく措置の実施状況)	
(1) 貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額	6
(2) 貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数	7
3. 住宅資金借入者の皆様への金融円滑化の対応状況 (中小企業等金融円滑化法第5条に基づく措置の実施状況)	
(1) 貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額	8
(2) 貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数	8

1. 当行の金融円滑化に係る方針の概要及び体制の概要（内閣府令第6条第1項第1号に規定する方針の概要及び同項2号から第4号までに規定する体制の概要）

当行は、平成21年12月10日に開催された定例取締役会において、以下の「鹿児島銀行金融円滑化管理方針」を制定し、当行ホームページに掲載するとともに、営業店ロビー等にも掲示し、お客様への周知を図っております。

鹿児島銀行金融円滑化管理方針

1 目的

鹿児島銀行（以下「当行」といいます）は、金融の円滑化を最も重要な社会的使命の一つと位置づけ、お客様に対する必要な資金の供給、債務の弁済にかかる負担の軽減および経営に関する支援等について、適切かつ積極的な金融仲介機能を発揮することで、地域経済の活性化に貢献していきます。

2 基本方針

2.1 適切な審査

当行は、お客様の実態把握と資金使途・返済能力の検討を十分に行い、総合的かつ適切に審査いたします。

2.2 経営相談・経営指導および経営改善支援

お客様からの要請にもとづく経営相談・経営指導および経営改善支援について、十分なコミュニケーションによる相互理解に努め、営業利益改善支援活動の充実に努めるとともに、外部機関とも連携を強化することで、適切かつ十分な支援を行います。

2.3 事業価値を適切に見極めるための能力の向上

お客様の技術力や成長性、事業そのものの採算性や将来性を適切に見極めるため、行員に対して研修教育、臨店指導を行います。

2.4 顧客説明管理

お客様からの新規融資や条件変更のお申込み等および謝絶の際の説明については、理解と納得が得られるよう、お客様の知識、経験および財産の状況、これまでの取引関係等を踏まえ、真摯かつ丁寧に対応します。

2.5 相談、要望および苦情対応

お客様からの新規融資や条件変更のお申込み等にかかる問い合わせ、相談、要望および苦情等については、真摯に対応するとともに体制の整備を図っていきます。

以上

あわせて当方針を補完するものとして、内閣府令第6条第1項第1号に規定する方針の概要及び同項2号から第4号までに規定する体制の概要を網羅した以下の内容からなる「金融円滑化管理体制の概要について」を当行ホームページに掲載し、お客様への周知を図っております。

金融円滑化管理体制の概要について

1. お客様からの新規融資や条件変更の相談・申込み等の窓口

○お客様からの新規融資や条件変更の相談・申込み等について、営業店をはじめ事業性資金は法人ビジネスセンター（電話受付）、個人ローンは住宅センターでもお受けしています。

【営業店以外の相談・申込み等受付場所】

種類	受付場所	住所	電話番号	備考
事業性資金	法人ビジネスセンター	—	フリーダイヤル 0120-892-779	電話による受付(平日のみ)
個人ローン	住宅センターWELL	鹿児島市中町 7-1 中町中央ビル 2F	099-239-9790	土・日・祝日も受付
	住宅センター鹿児島南	鹿児島市宇宿 1-33-15	099-813-0201	土・日も受付
	住宅センター宮崎	宮崎市広島 2-12-14	0985-28-2171	土・日も受付
	住宅センター都城	都城市中町 5-6	0986-23-3373	土・日も受付

2. 金融円滑化に係る苦情受付について

○苦情受付の専用窓口を、営業戦略部お客様サービス室（TEL099 - 239 - 9766）に設置しています。また、営業店で受付けた苦情は、営業戦略部お客様サービス室へ報告します。営業戦略部お客様サービス室は、受付けた苦情の内容や対応状況等の適切性を確認するとともに必要に応じて営業店と一体となって対応する体制となっています。

3. 経営相談・経営指導および経営改善支援への対応

○お客様からの要請に基づく経営相談・経営指導および経営改善支援について、十分なコミュニケーションによる相互理解に努め、営業利益改善支援活動の充実を図る体制を整備しています。また、外部機関とも連携を強化することで、適切かつ十分な支援を行います。

(営業店)

営業店は、お客様と十分なコミュニケーションをとり、企業審査の充実に努め、営業利益改善支援活動を実践します。また、必要に応じて、審査部・営業支援部等の本部所管部に要請を行い、営業利益改善支援活動の実効性を高めます。

(本部)

本部所管部は、営業店の要請に基づき、また主体的に営業店のサポートを行い、必要に応じて外部機関とも積極的に連携することで、営業利益改善支援活動の実効性を高めます。

(具体的な取組み内容)

- ・財務諸表による定量的な分析に加え、継続的な企業訪問等を通じて、企業の技術力・販売力などの定性的な分析を実施し、経営実態の十分な把握を行います。
- ・ビジネスマッチングやM&Aに関する情報等、当行の情報生産機能やネットワークを積極的に活用し、また外部機関とも緊密に連携することで、きめ細かな経営相談、経営指導、経営改善計画の策定支援を行います。
- ・ライフサイクルにおける「創業」、「新事業展開」、「経営改善」、「事業再生」、「事業承継」等の各段階に応じて、「各種保証制度やABLの活用などによる適切な資金供給」、「中小企業再生支援協議会や特定認証ADR機関等外部機関との連携による事業再生」などきめ細かい支援を行います。
- ・経営改善計画の進捗状況を適切に把握し、計画の見直しを助言するなど、計画達成に向けた積極的な働きかけを行います。

4. 行内の金融円滑化管理体制について

○当行全体の金融円滑化管理の統括として、総合企画部担当役員を本部長とする金融円滑化対策本部（以下、対策本部）を設置しています。

対策本部は、金融円滑化に関係する本部10部の部長およびグループ会社3社の役員で構成し、監査部長をオブザーバーとしています。

対策本部では、金融円滑化に係る営業店および本部所管部の対応状況・管理状況をモニタリングするとともに、具体的な対応策を協議・検討します。

なお、対策本部で協議した内容については、リスク管理委員会を経て取締役会に報告する体制としています。

○対策本部のメンバーおよび営業店長は、管理責任者として部下行員への指導・監督ならびに相談・対応の管理・監督を担います。また、営業店および本部所管部の主な役割は以下のとおりです。

営業店：金融円滑化管理方針、規程に基づき、お客様からの相談等に真摯に対応し、その対応状況等を本部所管部へ報告します。

本部所管部：営業店等相談窓口のお客様への対応状況等をモニタリングするほか、指導・支援を行います。また、営業店からの報告およびモニタリング結果に基づき、中小企業金融円滑化法第6条に定められた対応措置の状況を適切に把握し、金融円滑化対策本部事務局へ報告します。

なお、営業店・本部所管部では、お客様からの新規融資や条件変更の相談・申込み内容、対応状況（謝絶を含む）、要望および苦情対応をより具体的に記録し、7年間保存します。

○監査部は、営業店・本部所管部における金融円滑化管理の適切性を検証します。

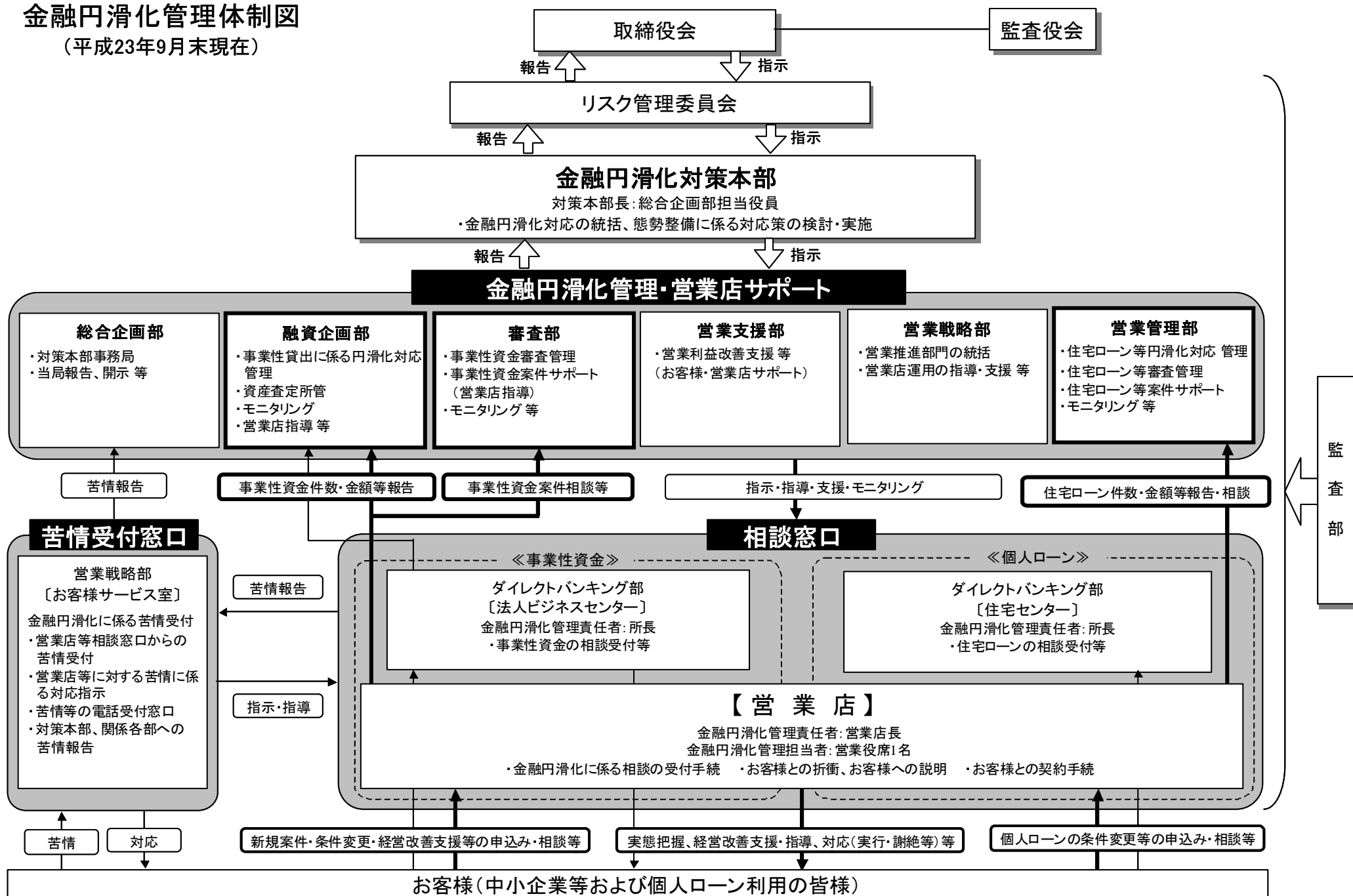
5. 当行の金融円滑化管理体制図

上記対応等を含む当行の金融円滑化管理体制図は、別添をご参照ください。

以上

金融円滑化管理体制図

(平成23年9月末現在)



2. 中小企業者の皆様への金融円滑化の対応状況（中小企業等金融円滑化法第4条に基づく措置の実施状況）

（1）貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額

（単位：百万円）

	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	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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額	13,418	56,269	91,831	125,737	169,787	217,160	254,701	296,054				
うち、実行に係る貸付債権の額	7,102	46,543	80,497	113,361	152,823	197,809	237,432	274,879				
うち、謝絶に係る貸付債権の額	66	473	4,748	5,565	6,453	7,908	8,015	8,109				
うち、審査中の貸付債権の額	6,114	7,699	4,179	4,231	7,079	6,987	4,534	8,169				
うち、取下げに係る貸付債権の額	135	1,552	2,406	2,579	3,431	4,455	4,719	4,895				
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	395	5,073	8,464	12,829	18,002	23,779	27,571	32,821				
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	54	78	213	352	419	554	600	611				

(2) 貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数

(単位：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	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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数	313	1,158	1,937	2,696	3,586	4,528	5,329	6,172				
うち、実行に係る貸付債権の数	86	861	1,558	2,300	3,086	3,965	4,777	5,575				
うち、謝絶に係る貸付債権の数	5	16	41	89	117	144	159	167				
うち、審査中の貸付債権の数	213	192	200	151	195	207	159	179				
うち、取下げに係る貸付債権の数	9	89	138	156	188	212	234	251				
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数	34	399	707	1,032	1,395	1,792	2,127	2,497				
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数	3	8	21	36	46	61	66	68				

3. 住宅資金借入者の皆様への金融円滑化の対応状況（中小企業等金融円滑化法第5条に基づく措置の実施状況）

（1）貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額

（単位：百万円）

	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	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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額	892	2,780	3,957	5,369	6,097	7,429	8,179	9,119				
うち、実行に係る貸付債権の額	45	1,212	2,252	3,420	4,113	5,026	5,889	6,583				
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	100	230	314	428	443	514	587				
うち、審査中の貸付債権の額	770	796	557	621	391	717	399	515				
うち、取下げに係る貸付債権の額	76	670	918	1,012	1,163	1,241	1,375	1,433				

（2）貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数

（単位：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	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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数	76	236	348	472	544	656	729	811				
うち、実行に係る貸付債権の数	2	107	211	309	376	454	532	600				
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	6	16	22	33	36	40	45				
うち、審査中の貸付債権の数	70	73	51	58	36	58	40	42				
うち、取下げに係る貸付債権の数	4	50	70	83	99	108	117	124				

以上