

金融円滑化への取り組み

金融円滑化に係る説明書類

《2019年3月末時点の状況》

2019年5月15日



【目 次】

1. 当行の金融円滑化に係る方針の概要および体制の概要	2
2. 中小企業者の皆さまへの金融円滑化の対応状況	
(1) 貸付けの条件の変更などの申し込みを受けた貸付債権の額	6
(2) 貸付けの条件の変更などの申し込みを受けた貸付債権の数	7
3. 住宅資金借入者の皆さまへの金融円滑化の対応状況	
(1) 貸付けの条件の変更などの申し込みを受けた貸付債権の額	8
(2) 貸付けの条件の変更などの申し込みを受けた貸付債権の数	9

1. 当行の金融円滑化に係る方針の概要および体制の概要

当行は、2009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、営業店ロビーなどにも掲示し、お客さま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、お客さま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などについて、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、お客さま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

お客さま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を図るとともに、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

お客さまの技術力や成長性、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

お客さまからの新規融資や条件変更のお申し込みなど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、お客さまの知識、経験および財産の状況、これまでの取り引き関係などを踏まえ、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

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

2.6 経営者保証に関する適切な対応

当行は、「経営者保証に関するガイドライン」の趣旨を踏まえ、経営者保証に依存しない融資の一層の促進を図るとともに、「経営者保証に関するガイドライン」で示された合理性が認められる保証契約の在り方にもとづく対応を行います。

以上

あわせて当方針を補完するものとして、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、お客さま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. お客さまからの新規融資や条件変更の相談・申し込みなどの窓口

○お客さまからの新規融資や条件変更の相談・申し込みなどについて、営業店をはじめローンセンターでもお受けしています。

【営業店以外の相談・申し込みなど受付場所】

種類	受付場所	住所	電話番号	備考
個人ローン	ローンセンターかぎん WELL	鹿児島市山之口町 1-10 鹿児島中央ビル 2F	099-239-9790	土・日・祝日も受付
	ローンセンター鹿児島南	鹿児島市宇宿 1-33-15	099-813-0201	土・日も受付
	ローンセンター川内	薩摩川内市西向田町 16-7	0996-22-7722	土・日も受付
	ローンセンター国分	霧島市国分中央 3-10-21	0995-45-4501	土・日も受付
	ローンセンター鹿屋	鹿屋市寿 3-5-43	0994-44-7760	土・日も受付
	ローンセンター宮崎	宮崎市広島 2-12-14	0985-28-2171	土・日・祝日も受付
	ローンセンター都城	都城市栄町 13-2	0986-23-3373	土・日・祝日も受付
	ローンセンター延岡	延岡市中央通 2-1-1	0982-32-3367	土・日も受付
	ローンセンター福岡	福岡市博多区博多駅前 2-3-7	092-461-1631	平日のみ受付

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として、営業統括部お客様サービス室（TEL099 - 239 - 9766）に金融円滑化担当を設置しています。また、営業店で受け付けた苦情は、営業統括部お客様サービス室へ報告します。営業統括部お客様サービス室は、受け付けた苦情の内容や対応状況など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

○お客さま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、お客さま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、融資部・地域支援部など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、営業店の要請にもとづき、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。

(具体的な取り組み内容)

- ・財務諸表による定量的な分析に加え、継続的な企業訪問などを通じて、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に関する情報など、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」などの各段階に応じて、「各種保証制度やABLの活用などによる適切な資金供給」、「地域経済活性化支援機構や中小企業再生支援協議会、事業再生ADR解決事業者など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、融資部担当役員を統括責任者とし、融資部長を部会長、営業管理部長を副部会長とする金融円滑化管理部会（以下、管理部会）を設置しています。

管理部会は、金融円滑化に関係する本部7部の主任調査役およびグループ会社3社の担当で構成し、監査部検査役をオブザーバーとしています。

管理部会では、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、管理部会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。

○管理部会の所管部長および営業店長は、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、規程にもとづき、お客さまからの相談などに真摯に対応し、その対応状況などを本部所管部へ報告します。

本部所管部：営業店など相談窓口のお客さまへの対応状況など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もとづき、金融円滑化の主旨に則った対応措置の状況を適切に把握し、金融円滑化管理部会事務局へ報告します。

なお、営業店・本部所管部では、お客さまからの新規融資や条件変更の相談・申し込み内容、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。

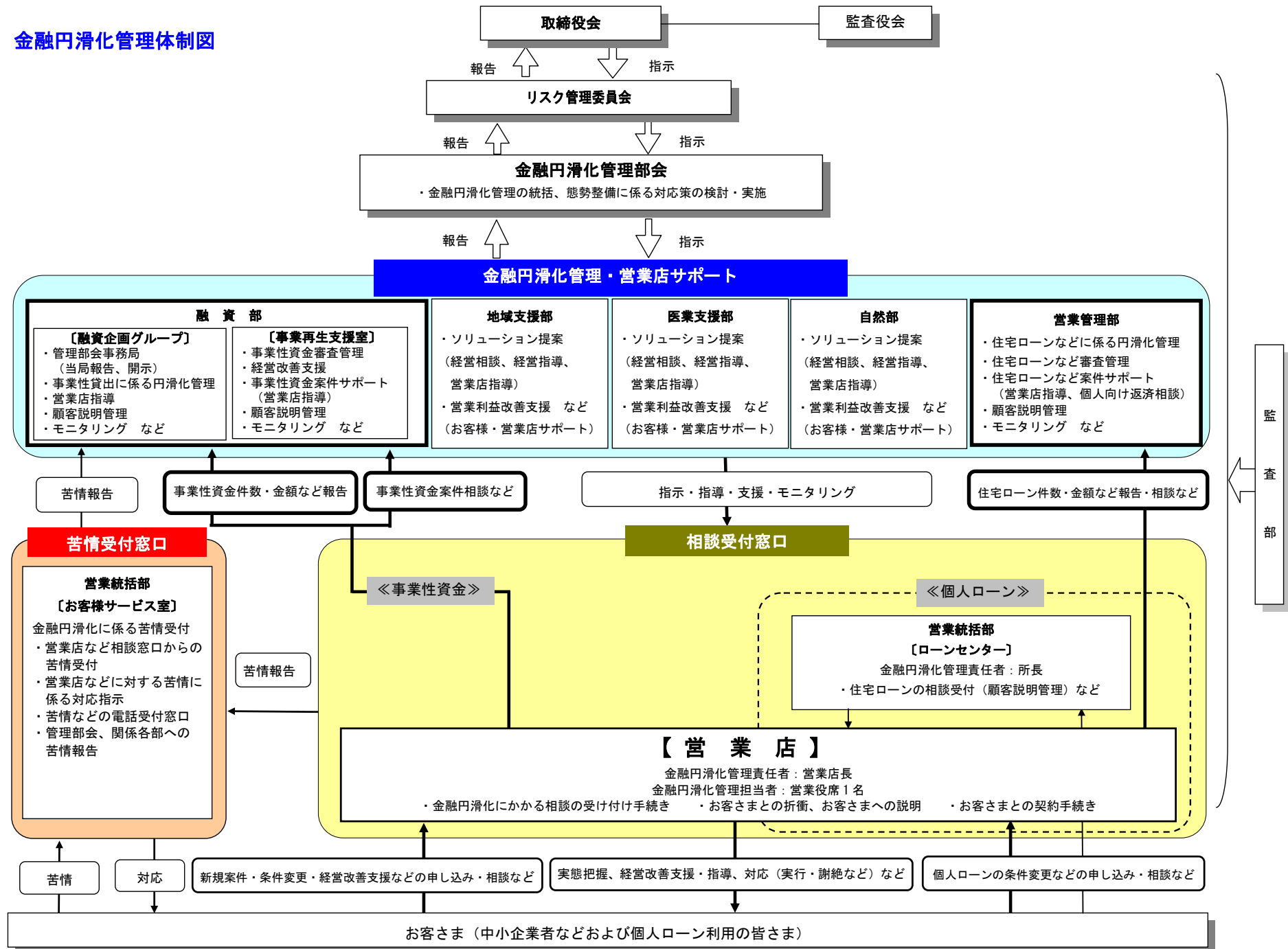
○監査部は、営業店・本部所管部における金融円滑化管理の適切性を検証します。

5. 当行の金融円滑化管理体制図

上記対応など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



2. 中小企業者の皆さまへの金融円滑化の対応状況

(1) 貸付けの条件の変更などの申し込みを受けた貸付債権の額

(単位：百万円)

	2013年 6月末	2013年 9月末	2013年 12月末	2014年 3月末	2014年 6月末	2014年 9月末	2014年 12月末	2015年 3月末	2015年 6月末	2015年 9月末	2015年 12月末	2016年 3月末
貸付けの条件の変更などの申し込みを受けた貸付債権の額	582,150	628,029	671,286	709,364	745,333	787,912	826,443	861,641	892,314	941,224	964,110	1,022,896
うち、実行に係る貸付債権の額	558,860	601,720	647,066	684,364	720,713	759,193	800,684	833,651	866,264	909,576	937,634	992,903
うち、謝絶に係る貸付債権の額	12,580	12,639	12,878	12,914	12,979	13,316	13,482	14,892	15,428	15,995	16,409	16,724
うち、審査中の貸付債権の額	3,445	6,240	3,519	3,898	3,412	7,086	3,879	4,675	2,164	7,119	1,486	4,582
うち、取り下げに係る貸付債権の額	7,264	7,428	7,822	8,187	8,228	8,315	8,397	8,422	8,456	8,535	8,579	8,686

(単位：百万円)

	2016年 6月末	2016年 9月末	2016年 12月末	2017年 3月末	2017年 6月末	2017年 9月末	2017年 12月末	2018年 3月末	2018年 6月末	2018年 9月末	2018年 12月末	2019年 3月末
貸付けの条件の変更などの申し込みを受けた貸付債権の額	1,065,015	1,111,202	1,154,824	1,192,167	1,229,770	1,278,148	1,325,012	1,353,193	1,382,637	1,419,431	1,453,723	1,484,473
うち、実行に係る貸付債権の額	1,035,020	1,079,085	1,121,409	1,161,173	1,198,837	1,238,539	1,292,878	1,315,924	1,349,042	1,381,582	1,419,539	1,447,407
うち、謝絶に係る貸付債権の額	16,759	16,947	16,997	17,274	17,366	17,626	17,639	17,688	19,447	19,466	19,501	19,721
うち、審査中の貸付債権の額	4,276	5,836	6,985	4,142	3,598	11,943	4,449	9,391	3,750	7,863	4,064	6,325
うち、取り下げに係る貸付債権の額	8,959	9,334	9,432	9,577	9,969	10,041	10,046	10,190	10,398	10,519	10,619	11,021

(2) 貸付けの条件の変更などの申し込みを受けた貸付債権の数

(単位：件)

	2013年 6月末	2013年 9月末	2013年 12月末	2014年 3月末	2014年 6月末	2014年 9月末	2014年 12月末	2015年 3月末	2015年 6月末	2015年 9月末	2015年 12月末	2016年 3月末
貸付けの条件の変更などの申し込みを受けた貸付債権の数	12,011	12,879	13,689	14,496	15,298	16,083	16,900	17,657	18,404	19,222	19,981	20,703
うち、実行に係る貸付債権の数	11,193	12,004	12,850	13,583	14,368	15,149	15,978	16,696	17,459	18,205	18,987	19,683
うち、謝絶に係る貸付債権の数	315	320	331	334	353	376	381	396	406	428	435	445
うち、審査中の貸付債権の数	117	152	86	144	138	114	86	107	76	121	83	94
うち、取り下げに係る貸付債権の数	386	403	422	435	439	444	455	458	463	468	476	481

(単位：件)

	2016年 6月末	2016年 9月末	2016年 12月末	2017年 3月末	2017年 6月末	2017年 9月末	2017年 12月末	2018年 3月末	2018年 6月末	2018年 9月末	2018年 12月末	2019年 3月末
貸付けの条件の変更などの申し込みを受けた貸付債権の数	21,513	22,226	23,008	23,647	24,364	25,052	25,736	26,373	26,969	27,632	28,287	28,940
うち、実行に係る貸付債権の数	20,500	21,171	21,938	22,566	23,252	23,892	24,570	25,204	25,782	26,406	27,059	27,683
うち、謝絶に係る貸付債権の数	451	456	462	471	474	487	490	497	518	520	523	535
うち、審査中の貸付債権の数	75	93	92	85	90	114	115	101	84	113	102	111
うち、取り下げに係る貸付債権の数	487	506	516	525	548	559	561	571	585	593	603	611

3. 住宅資金借入者の皆さまへの金融円滑化の対応状況

(1) 貸付けの条件の変更などの申し込みを受けた貸付債権の額

(単位：百万円)

	2013年 6月末	2013年 9月末	2013年 12月末	2014年 3月末	2014年 6月末	2014年 9月末	2014年 12月末	2015年 3月末	2015年 6月末	2015年 9月末	2015年 12月末	2016年 3月末
貸付けの条件の変更などの申し込みを受けた貸付債権の額	14,447	15,132	16,081	16,676	17,190	17,636	18,085	18,618	19,294	19,645	20,090	20,391
うち、実行に係る貸付債権の額	10,809	11,406	11,989	12,611	13,076	13,383	13,732	14,199	14,640	15,005	15,383	15,600
うち、謝絶に係る貸付債権の額	1,048	1,155	1,244	1,275	1,342	1,446	1,498	1,567	1,612	1,733	1,824	1,867
うち、審査中の貸付債権の額	382	247	467	267	209	209	234	175	344	164	131	158
うち、取り下げに係る貸付債権の額	2,206	2,323	2,379	2,522	2,562	2,596	2,619	2,675	2,696	2,742	2,752	2,765

(単位：百万円)

	2016年 6月末	2016年 9月末	2016年 12月末	2017年 3月末	2017年 6月末	2017年 9月末	2017年 12月末	2018年 3月末	2018年 6月末	2018年 9月末	2018年 12月末	2019年 3月末
貸付けの条件の変更などの申し込みを受けた貸付債権の額	20,863	21,105	21,475	21,650	22,053	22,305	22,550	22,809	23,159	23,474	23,811	24,117
うち、実行に係る貸付債権の額	15,924	16,178	16,398	16,623	16,846	17,034	17,205	17,361	17,549	17,729	17,997	18,161
うち、謝絶に係る貸付債権の額	1,922	1,948	1,974	2,013	2,064	2,140	2,187	2,250	2,268	2,288	2,402	2,492
うち、審査中の貸付債権の額	190	125	209	68	164	141	129	88	128	181	93	85
うち、取り下げに係る貸付債権の額	2,826	2,851	2,894	2,945	2,977	2,989	3,027	3,107	3,213	3,273	3,317	3,378

(2) 貸付けの条件の変更などの申し込みを受けた貸付債権の数

(単位：件)

	2013年 6月末	2013年 9月末	2013年 12月末	2014年 3月末	2014年 6月末	2014年 9月末	2014年 12月末	2015年 3月末	2015年 6月末	2015年 9月末	2015年 12月末	2016年 3月末
貸付けの条件の変更などの申し込みを受けた貸付債権の数	1,258	1,314	1,381	1,429	1,467	1,505	1,544	1,578	1,622	1,647	1,679	1,698
うち、実行に係る貸付債権の数	971	1,018	1,063	1,102	1,139	1,165	1,194	1,224	1,255	1,278	1,304	1,319
うち、謝絶に係る貸付債権の数	82	87	99	103	109	116	121	126	131	139	143	145
うち、審査中の貸付債権の数	26	23	29	23	14	16	19	14	20	9	10	10
うち、取り下げに係る貸付債権の数	179	186	190	201	205	208	210	214	216	221	222	224

(単位：件)

	2016年 6月末	2016年 9月末	2016年 12月末	2017年 3月末	2017年 6月末	2017年 9月末	2017年 12月末	2018年 3月末	2018年 6月末	2018年 9月末	2018年 12月末	2019年 3月末
貸付けの条件の変更などの申し込みを受けた貸付債権の数	1,734	1,753	1,788	1,809	1,836	1,855	1,877	1,895	1,919	1,938	1,958	1,975
うち、実行に係る貸付債権の数	1,340	1,360	1,379	1,404	1,423	1,436	1,449	1,462	1,477	1,488	1,507	1,518
うち、謝絶に係る貸付債権の数	149	151	154	157	160	164	169	172	173	174	179	184
うち、審査中の貸付債権の数	15	10	19	9	10	11	12	8	8	12	6	5
うち、取り下げに係る貸付債権の数	230	232	236	239	243	244	247	253	261	264	266	268

以上