

# 金融円滑化の取組み状況について

令和1年5月15日  
甲府信用金庫

甲府信用金庫は、「地域の健全な事業を営む事業者および個人に対して必要な資金を円滑に供給していくこと、ならびに地域の事業者の経営相談・経営指導および経営改善に関するきめ細かな支援に取り組むこと」が重要な役割であると認識し、適切なリスク管理体制の下、金融仲介機能を積極的に発揮していくことに取り組んでおります。

今般、平成31年3月31日現在における当金庫の金融円滑化にかかる実施状況について公表します。

## 1. 金融円滑化にかかる取組方針

地域経済の発展に貢献するため、地域の中小企業および個人のお客さまに必要な資金を安定的に供給することは、事業地域が限定された協同組織金融機関にとって最も重要な使命です。当金庫は、お客さまからの新規資金借入のお申込みや、返済期間など貸付条件の変更のご相談・お申込みがあった場合には、これまでと同様、お客さまの抱えている問題を十分に把握したうえで、その解決に向けて真摯に取り組んでまいります。

この実現のため、当金庫では、金融円滑化の実践に関する取組方針を定めた「金融円滑化管理方針」および金融円滑化管理に関する組織体制、役職員の関り、権限・役割、方法等を定めた「金融円滑化管理規定」を整備いたしました。

また、地域のお客さまに当金庫の姿勢をご理解いただけるよう「地域金融円滑化のための基本方針」を、以下のとおり制定いたしました。

### 地域金融円滑化のための基本方針（概要）

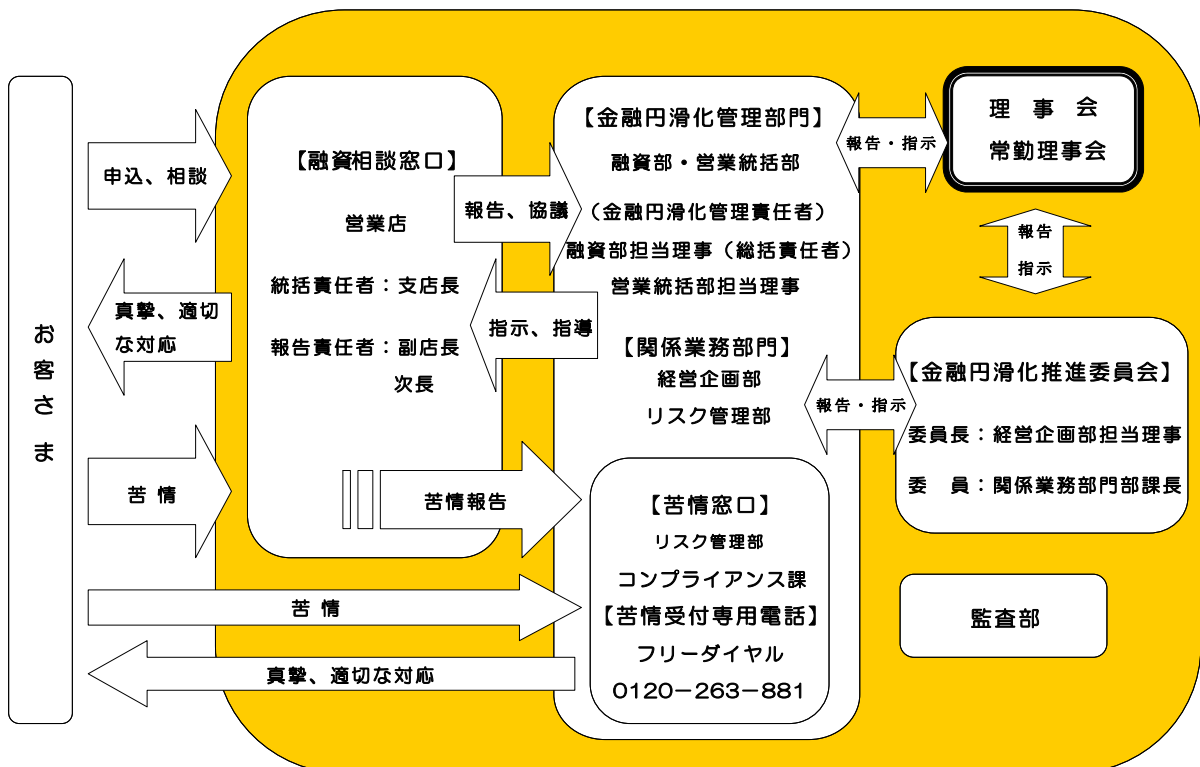
1. 新規のご融資・お借入の条件変更等のお申込みに対する真摯な対応
2. 金融円滑化法の趣旨を踏まえた適切な対応
3. お客さまの経営相談等、経営改善に向けた取組みへの支援
4. お客さまの事業価値を見極める能力の向上
5. 他の金融機関等との緊密な連携
6. 新規のご融資・お借入の条件変更等に関する苦情相談への適切かつ十分な対応

※全文については、後掲資料をご覧ください。

## 2. 金融円滑化に向けた体制の整備

- (1) 関係役員・部課長を構成員とする「金融円滑化推進委員会」を設置し、当金庫全体の金融円滑化にかかる対応状況を把握しております。
- (2) 融資部担当理事と営業統括部担当理事を「金融円滑化管理責任者」として、お客さまからの新規のご融資のお申込みやご返済に関するご相談への対応に加え、各種施策を検討・立案し、地域金融の円滑化に取り組んでおります。また、進捗状況等については、定期的に理事会ならびに常勤理事会へ報告しております。
- (3) 営業店に報告責任者を設置し、各営業店における金融円滑化にかかる対応状況を把握し、融資部へ報告させております。
- (4) 金融円滑化にかかる取引の受付状況について記録し、当該記録は5年間保存としております。
- (5) 上記の対応について、内部監査を通じその実効性や有効性を検証しております。

### 【金融円滑化管理体制の概要】



### 3. 金融円滑化に関する苦情相談の体制

- (1) 全ての店舗に「融資相談窓口」を設置し、事業資金をお借入のお客さまからの資金繰り等のご相談や、住宅資金をお借入のお客さまからのご返済の条件の見直し等に関するご相談に対して、柔軟に、より迅速かつ適切にお応えしております。
- (2) お客さまからの、当金庫の金融円滑化にかかる措置にかかる苦情については、各営業店に設置している窓口で受付しているほか、本部コンプライアンス課においてフリーダイヤルでの受付も行なっております。
- (3) お客さまから寄せられました苦情については、本部担当部署等が原因等を分析し、同様の事例の再発防止に生かすよう体制を整えております。

### 4. 経営改善や事業再生のための支援体制

- (1) 中小企業者のお客さまに対して、経営改善計画の作成の支援や計画の定期的な進捗状況のフォロー、経営改善や再生のための助言等を行っております。また、平成24年度から、山梨県再生支援協議会へ職員を派遣し、支援に関わる体制を強化しております。
- (2) 経営相談、経営改善計画の策定支援等、お客様の事業の改善・再生に係る支援に関する能力向上のため、職員に対し、必要な教育研修や指導等を行っております。平成30年度は、中堅営業推進担当者と融資担当者を対象とした『事業性融資推進研修』（2回開催・のべ参加者25名）、信用保証協会に関する研修（4回開催・参加者152名）、支店長・役席者を中心に『事業性評価演習』（6回開催・のべ参加者176名）、（独）中小企業基盤整備機構の事業承継支援研修会（参加者29名）を実施しました。
- (3) 取引先の経営の強化や事業の拡大に係る支援のため、外部機関の活用や外部専門家との連携、取引先事業所を対象に各種セミナー、ビジネスマッチング、専門家派遣、認定経営革新等支援機関としての経営改善計画策定や補助金申請の支援などを行っております。  
平成30年度は、目からウロコの売り上げUPセミナー（参加者73名）、ディズニーランドに学ぶ接客術セミナー（参加者87名）、IT導入で生産性向上を図りませ

んか！セミナー（参加者30名）、もう始めよう、BCP（事業継続計画）セミナー（参加者10名）、こうしんビジネスセミナー（消費税軽減税率対策および特例事業承継税制）（参加者19名）、創業者および事業後継者を対象とした実践経営塾の開催（参加者：15名）、販路拡大のためのビジネスマッチング（参加企業のべ113社）、中小企業・小規模事業者ビジネス創造等支援事業における中小企業診断士等の専門家派遣（72先）を実施しました。また、外部機関の活用や外部専門家との連携に関する取組実績は、経営サポート会議開催17先、認定支援機関による早期経営改善計画書策定支援事業の利用申請16先、山梨県よろず支援拠点への相談持ち込み23先、事業引継ぎ支援センターへの相談持ち込み32先、プロフェッショナル人材戦略拠点への相談持ち込み9先、補助金等の申15件（うち採択10件）となっています。

（4）お客さまの事業の改善・再生に係る支援に関する状況を、営業店の業績評価に反映し、金融円滑化への積極的な取組みを評価しています。なお、評価においては、改善計画の作成の支援や外部機関・外部専門家との連携の状況、補助金の申請支援、外部専門家による支援など、お客さまの経営に資するための働きかけの状況を基準としています。

## 5. 貸付の条件の変更等の実施状況

※平成29年3月末より、年次集計となっています。

### (1) 中小企業者から貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の件数・金額

| (別表1)                        |               |         |              |         |              |         |              |         |               |         |              |         |              |         |              |         |
|------------------------------|---------------|---------|--------------|---------|--------------|---------|--------------|---------|---------------|---------|--------------|---------|--------------|---------|--------------|---------|
| (単位: 件数、百万円)                 |               |         |              |         |              |         |              |         |               |         |              |         |              |         |              |         |
|                              | 平成21年<br>12月末 |         | 平成22年<br>3月末 |         | 平成22年<br>6月末 |         | 平成22年<br>9月末 |         | 平成22年<br>12月末 |         | 平成23年<br>3月末 |         | 平成23年<br>6月末 |         | 平成23年<br>9月末 |         |
|                              | 件数            | 金額      | 件数           | 金額      | 件数           | 金額      | 件数           | 金額      | 件数            | 金額      | 件数           | 金額      | 件数           | 金額      | 件数           | 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件数・金額 | 73            | 1,793   | 390          | 8,286   | 703          | 15,000  | 964          | 21,193  | 1,213         | 25,515  | 1,474        | 31,426  | 1,798        | 38,925  | 2,034        | 43,316  |
| うち、実行に係る貸付債権の件数・金額           | 19            | 235     | 263          | 5,750   | 570          | 12,266  | 857          | 18,092  | 1,103         | 22,639  | 1,339        | 28,282  | 1,625        | 34,991  | 1,895        | 40,338  |
| うち、謝絶に係る貸付債権の件数・金額           | 0             | 0       | 9            | 220     | 25           | 405     | 42           | 1,339   | 45            | 1,593   | 51           | 1,699   | 59           | 2,200   | 69           | 2,344   |
| うち、審査中の貸付債権の件数・金額            | 54            | 1,558   | 100          | 2,185   | 75           | 2,060   | 27           | 1,469   | 25            | 945     | 43           | 1,101   | 66           | 1,291   | 15           | 129     |
| うち、取下げに係る貸付債権の件数・金額          | 0             | 0       | 18           | 129     | 33           | 268     | 38           | 291     | 40            | 336     | 41           | 342     | 48           | 442     | 55           | 504     |
|                              | 平成23年<br>12月末 |         | 平成24年<br>3月末 |         | 平成24年<br>6月末 |         | 平成24年<br>9月末 |         | 平成24年<br>12月末 |         | 平成25年<br>3月末 |         | 平成25年<br>6月末 |         | 平成25年<br>9月末 |         |
|                              | 件数            | 金額      | 件数           | 金額      | 件数           | 金額      | 件数           | 金額      | 件数            | 金額      | 件数           | 金額      | 件数           | 金額      | 件数           | 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件数・金額 | 2,331         | 51,114  | 2,537        | 54,666  | 2,772        | 60,951  | 3,014        | 66,496  | 3,297         | 74,016  | 3,520        | 80,476  | 3,700        | 84,981  | 3,841        | 91,794  |
| うち、実行に係る貸付債権の件数・金額           | 2,163         | 47,134  | 2,380        | 51,552  | 2,588        | 57,434  | 2,847        | 63,317  | 3,123         | 70,123  | 3,338        | 76,789  | 3,533        | 81,677  | 3,675        | 88,581  |
| うち、謝絶に係る貸付債権の件数・金額           | 69            | 2,344   | 81           | 2,423   | 82           | 2,428   | 86           | 2,493   | 88            | 2,506   | 89           | 2,556   | 89           | 2,556   | 89           | 2,556   |
| うち、審査中の貸付債権の件数・金額            | 41            | 1,110   | 12           | 151     | 38           | 548     | 17           | 146     | 21            | 837     | 28           | 580     | 12           | 149     | 10           | 57      |
| うち、取下げに係る貸付債権の件数・金額          | 58            | 524     | 64           | 539     | 64           | 539     | 64           | 539     | 65            | 549     | 65           | 549     | 66           | 597     | 67           | 598     |
|                              | 平成25年<br>12月末 |         | 平成26年<br>3月末 |         | 平成26年<br>6月末 |         | 平成26年<br>9月末 |         | 平成26年<br>12月末 |         | 平成27年<br>3月末 |         | 平成27年<br>6月末 |         | 平成27年<br>9月末 |         |
|                              | 件数            | 金額      | 件数           | 金額      | 件数           | 金額      | 件数           | 金額      | 件数            | 金額      | 件数           | 金額      | 件数           | 金額      | 件数           | 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件数・金額 | 4,012         | 95,355  | 4,156        | 97,990  | 4,346        | 101,917 | 4,541        | 108,823 | 4,715         | 113,597 | 4,852        | 117,959 | 5,006        | 121,363 | 5,165        | 123,529 |
| うち、実行に係る貸付債権の件数・金額           | 3,836         | 91,522  | 3,967        | 94,412  | 4,148        | 97,864  | 4,349        | 105,074 | 4,514         | 109,405 | 4,671        | 113,720 | 4,799        | 115,999 | 4,972        | 119,207 |
| うち、謝絶に係る貸付債権の件数・金額           | 97            | 2,644   | 98           | 2,673   | 104          | 2,693   | 104          | 2,693   | 104           | 2,693   | 109          | 3,571   | 109          | 3,571   | 111          | 3,582   |
| うち、審査中の貸付債権の件数・金額            | 12            | 589     | 24           | 304     | 27           | 761     | 20           | 454     | 29            | 896     | 4            | 65      | 29           | 1,183   | 12           | 128     |
| うち、取下げに係る貸付債権の件数・金額          | 67            | 598     | 67           | 598     | 67           | 598     | 68           | 601     | 68            | 601     | 68           | 601     | 69           | 609     | 70           | 611     |
|                              | 平成28年<br>3月末  |         | 平成28年<br>9月末 |         | 平成29年<br>3月末 |         | 平成30年<br>3月末 |         | 平成31年<br>3月末  |         |              |         |              |         |              |         |
|                              | 件数            | 金額      | 件数           | 金額      | 件数           | 金額      | 件数           | 金額      | 件数            | 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件数・金額 | 5,443         | 131,077 | 5,742        | 137,737 | 5,970        | 143,043 | 6,420        | 153,614 | 6,674         | 159,772 |              |         |              |         |              |         |
| うち、実行に係る貸付債権の件数・金額           | 5,234         | 126,503 | 5,535        | 133,110 | 5,772        | 138,700 | 6,221        | 149,186 | 6,470         | 155,385 |              |         |              |         |              |         |
| うち、謝絶に係る貸付債権の件数・金額           | 112           | 3,583   | 113          | 3,586   | 116          | 3,660   | 117          | 3,665   | 119           | 3,673   |              |         |              |         |              |         |
| うち、審査中の貸付債権の件数・金額            | 25            | 371     | 16           | 392     | 3            | 32      | 3            | 112     | 3             | 15      |              |         |              |         |              |         |
| うち、取下げに係る貸付債権の件数・金額          | 72            | 617     | 78           | 648     | 79           | 650     | 79           | 650     | 82            | 697     |              |         |              |         |              |         |

(2) 住宅資金利用者から貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の件数・金額

| (単位: 件数, 百万円)                |               |       |              |       |              |       |              |       |               |       |              |       |              |       |              |       |
|------------------------------|---------------|-------|--------------|-------|--------------|-------|--------------|-------|---------------|-------|--------------|-------|--------------|-------|--------------|-------|
|                              | 平成21年<br>12月末 |       | 平成22年<br>3月末 |       | 平成22年<br>6月末 |       | 平成22年<br>9月末 |       | 平成22年<br>12月末 |       | 平成23年<br>3月末 |       | 平成23年<br>6月末 |       | 平成23年<br>9月末 |       |
|                              | 件数            | 金額    | 件数           | 金額    | 件数           | 金額    | 件数           | 金額    | 件数            | 金額    | 件数           | 金額    | 件数           | 金額    | 件数           | 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件数・金額 | 11            | 153   | 74           | 875   | 118          | 1,360 | 142          | 1,671 | 157           | 1,899 | 180          | 2,203 | 202          | 2,482 | 224          | 2,726 |
| うち、実行に係る貸付債権の件数・金額           | 4             | 29    | 22           | 240   | 60           | 730   | 86           | 1,058 | 105           | 1,328 | 126          | 1,576 | 146          | 1,858 | 166          | 2,099 |
| うち、謝絶に係る貸付債権の件数・金額           | 0             | 0     | 1            | 0     | 10           | 120   | 13           | 136   | 13            | 136   | 13           | 136   | 13           | 136   | 13           | 136   |
| うち、審査中の貸付債権の件数・金額            | 7             | 124   | 41           | 504   | 13           | 123   | 6            | 57    | 2             | 15    | 4            | 71    | 6            | 67    | 7            | 62    |
| うち、取下げに係る貸付債権の件数・金額          | 0             | 0     | 10           | 130   | 35           | 385   | 37           | 419   | 37            | 419   | 37           | 419   | 37           | 419   | 38           | 427   |
|                              | 平成23年<br>12月末 |       | 平成24年<br>3月末 |       | 平成24年<br>6月末 |       | 平成24年<br>9月末 |       | 平成24年<br>12月末 |       | 平成25年<br>3月末 |       | 平成25年<br>6月末 |       | 平成25年<br>9月末 |       |
|                              | 件数            | 金額    | 件数           | 金額    | 件数           | 金額    | 件数           | 金額    | 件数            | 金額    | 件数           | 金額    | 件数           | 金額    | 件数           | 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件数・金額 | 236           | 2,802 | 249          | 2,939 | 267          | 3,195 | 276          | 3,307 | 289           | 3,421 | 305          | 3,566 | 313          | 3,673 | 321          | 3,751 |
| うち、実行に係る貸付債権の件数・金額           | 180           | 2,207 | 191          | 2,332 | 203          | 2,467 | 219          | 2,696 | 225           | 2,733 | 243          | 2,915 | 252          | 3,030 | 258          | 3,080 |
| うち、謝絶に係る貸付債権の件数・金額           | 15            | 150   | 16           | 152   | 17           | 165   | 17           | 165   | 17            | 165   | 18           | 176   | 19           | 183   | 19           | 183   |
| うち、審査中の貸付債権の件数・金額            | 3             | 16    | 3            | 16    | 8            | 124   | 0            | 0     | 7             | 77    | 3            | 26    | 1            | 10    | 3            | 38    |
| うち、取下げに係る貸付債権の件数・金額          | 38            | 427   | 39           | 437   | 39           | 437   | 40           | 444   | 40            | 444   | 41           | 449   | 41           | 449   | 41           | 449   |
|                              | 平成25年<br>12月末 |       | 平成26年<br>3月末 |       | 平成26年<br>6月末 |       | 平成26年<br>9月末 |       | 平成26年<br>12月末 |       | 平成27年<br>3月末 |       | 平成27年<br>6月末 |       | 平成27年<br>9月末 |       |
|                              | 件数            | 金額    | 件数           | 金額    | 件数           | 金額    | 件数           | 金額    | 件数            | 金額    | 件数           | 金額    | 件数           | 金額    | 件数           | 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件数・金額 | 326           | 3,813 | 333          | 3,886 | 340          | 3,987 | 347          | 4,038 | 355           | 4,086 | 358          | 4,106 | 361          | 4,132 | 362          | 4,153 |
| うち、実行に係る貸付債権の件数・金額           | 266           | 3,181 | 272          | 3,248 | 276          | 3,268 | 286          | 3,380 | 293           | 3,419 | 297          | 3,447 | 299          | 3,459 | 300          | 3,473 |
| うち、謝絶に係る貸付債権の件数・金額           | 19            | 183   | 19           | 183   | 20           | 209   | 20           | 209   | 20            | 209   | 20           | 209   | 20           | 209   | 20           | 209   |
| うち、審査中の貸付債権の件数・金額            | 0             | 0     | 1            | 5     | 3            | 60    | 0            | 0     | 1             | 7     | 0            | 0     | 1            | 14    | 1            | 21    |
| うち、取下げに係る貸付債権の件数・金額          | 41            | 449   | 41           | 449   | 41           | 449   | 41           | 449   | 41            | 449   | 41           | 449   | 41           | 449   | 41           | 449   |
|                              | 平成28年<br>3月末  |       | 平成28年<br>9月末 |       | 平成29年<br>3月末 |       | 平成30年<br>3月末 |       | 平成31年<br>3月末  |       |              |       |              |       |              |       |
|                              | 件数            | 金額    | 件数           | 金額    | 件数           | 金額    | 件数           | 金額    | 件数            | 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件数・金額 | 366           | 4,173 | 375          | 4,240 | 385          | 4,313 | 390          | 4,353 | 399           | 4,435 |              |       |              |       |              |       |
| うち、実行に係る貸付債権の件数・金額           | 303           | 3,490 | 312          | 3,556 | 319          | 3,598 | 327          | 3,659 | 336           | 3,737 |              |       |              |       |              |       |
| うち、謝絶に係る貸付債権の件数・金額           | 20            | 209   | 20           | 209   | 20           | 209   | 20           | 209   | 20            | 209   |              |       |              |       |              |       |
| うち、審査中の貸付債権の件数・金額            | 1             | 3     | 1            | 3     | 4            | 35    | 1            | 14    | 1             | 17    |              |       |              |       |              |       |
| うち、取下げに係る貸付債権の件数・金額          | 42            | 470   | 42           | 470   | 42           | 470   | 42           | 470   | 42            | 470   |              |       |              |       |              |       |

以上

## 地域金融円滑化のための基本方針

甲府信用金庫は、地域の中小企業および個人のお客さまに必要な資金を安定的に提供し、地域経済の発展に貢献するため、以下の方針に基づき、地域金融の円滑化に取り組んでまいります。

### 1. 取組方針

地域の中小企業および個人のお客さまへの安定した資金のご提供は、事業地域が限定された協同組織金融機関である甲府信用金庫にとって最も重要な使命です。

当金庫は、お客さまからの新規資金借入のお申込みや、返済期間など貸付条件の変更のご相談・お申込みがあった場合には、これまでと同様、お客さまの抱えている問題を十分に把握したうえで、その解決に向けて真摯に取り組んでまいります。

### 2. 金融円滑化の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おります。

- (1) 地域金融の円滑化を図るために「金融円滑化推進委員会」を設置、融資部門と営業部門の担当理事を「金融円滑化管理責任者」に定め、金融仲介機能・コンサルティング機能を積極的に発揮し、お客さまからの各種相談にお応えするため、各種施策の検討・立案を実施してまいります。
- (2) 全ての店舗に「融資相談窓口」を設置し、事業資金をお借入のお客さまからの資金繰り等のご相談や、住宅資金等をお借入のお客さまからのご返済の条件の見直し等に関するご相談に対して、柔軟に、より迅速かつ適切にお応えしてまいります。
- (3) お客さまからの経営相談について、営業店での対応だけでなく本部の営業支援部門や経営指導部門が連携し、お客さまを積極的に支援する態勢づくりに取り組んでまいります。
- (4) お客さまの抱えている問題を十分に把握し、適切な解決策のご提案ができる体制を強化するために「目利き力養成研修」など職員の能力向上や、中小企業診断士など専門的知識を持つ職員の活用にも取り組んでまいります。
- (5) 経営者保証に関するガイドライン研究会が公表した「経営者保証に関するガイドライン」を踏まえ、当金庫は、本ガイドラインを尊重し、遵守するための態勢整備を行います。今後、お客さまとの保証契約を締結する場合、また、保証人のお客さまが本ガイドラインに即した保証債務の整理を申し立てられた場合は、本ガイドラインに基づき、誠実に対応するよう努めてまいります。

### 3. 他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入れを行っているお客さまから、貸付条件の変更等のお申出があった場合など、他の金融機関や信用保証協会、中小企業再生支援協議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の確認・照合を行うなど、緊密な連携を図りながら地域金融の円滑化に努めてまいります。

※なお、お客さまからの貸付条件の変更等に関するご相談・苦情は、次の窓口をご利用ください。

【ご相談】 お取引の店舗へご相談ください

【苦情】 甲府信用金庫リスク管理部コンプライアンス課  
電話番号 0120-263-881 (直通)  
(受付時間 平日 9:00~17:00)