

「リレーションシップバンキングの機能強化計画」の進捗状況について

(平成15年4月～平成16年3月)

平成16年6月7日

関信用金庫では、平成15年度全体および同下期における「リレーションシップバンキングの機能強化計画」の進捗状況についてとりまとめましたので、その「要約」を地域の皆様に公表いたします。

平成15年度の日本経済は、好調な輸出と設備投資の増加に支えられて大手企業の業績が上向き、全体として景気は着実な回復過程に入りましたが、地域経済は相変わらず長期低迷傾向から脱却できず、厳しい状態が続きました。

こうした状況の中で、当金庫は地域金融機関としての使命を果たすため、「リレーションシップバンキングの機能強化計画」の推進を通じて地域の中小企業金融の再生を図ることを経営上の最重要課題として位置付け、全力で取り組んでまいりました。

I. 中小企業金融の再生に向けた取組み

平成15年4月1日、本部内に「経営相談室」を開設し、中小企業診断士資格を有する職員1名を配置しました。そして、経営不振企業の内から支援対象先を選定し、営業店とともにランクアップを目指して取り組んで参りました。また、職員の「目利き」能力向上のため、「中小企業診断士資格取得通学講座」や全信協等の業界団体が主催する各種研修、通信講座へ積極的に参加しました。創業・新事業支援機能強化のためには、担保や保証に過度に依存しない新型融資商品を開発し、発売しました。さらに、公的機関との提携強化を図るため、国民生活金融公庫と「創業・新事業支援に関する業務連携・協力に関する覚書」を締結し、今後、他の公的機関との契約締結拡大も検討しております。顧客への説明態勢整備については、与信取引に関する庫内規則を作成し、双方署名方式の取引約定書の採用と貸付契約書の控を顧客へ渡すことによりいつでも契約内容を確認できることとし、平成16年4月1日より実施しております。相談苦情処理機能の強化については、顧客の苦情事例を蓄積し営業店へフィードバック、とくに融資業務に対する苦情については同種の苦情が発生しないように努めました。

II. 各金融機関の健全性の確保、収益性の向上等に向けた取組み

資産査定において、適切な自己査定と償却・引当を実施するため自己査定手順書を作成、営業店への説明会を実施するとともに、部店長会議において指導を徹底しました。債務者の信用格付けにつきましては、財務分析の精度向上により格付け制度のレベルアップを図り、リスク度に応じた適正金利の確保に努めております。ガバナンスの強化につきましては、半期開示を実施し、一般会員の意見を反映させるため「総代の皆様と語る会」を開催、さらに総代の選考基準を明確化するため「総代選任規定」を改正しました。今後、ディスクロージャー誌において、総代の役割等を掲載する予定であります。地域貢献に関する情報開示につきましても、全信協開示例に従い実施しました。

その他、当金庫が取組んだ各事項につきましては、「要約」に詳述いたしましたので、ご高覧下さいませようお願い申し上げます。

以上の通り、当金庫のリレーションシップバンキングの機能強化に向けた取組みは、着実に進展しているものと評価しております。

当金庫と致しましては、今後、さらに地域におけるお客様からの信頼を得、地域金融の再生を図るために、この計画達成に向けて引続き全力で取組む所存であります。

なにとぞ、地域の皆様のご愛顧をお願い申し上げます。

機能強化計画の進捗状況(要約)【信金版】

(別紙様式3)

1. 15年度の全体的な進捗状況及びそれに対する評価

中小企業金融の再生に向けた取組みとして、本部内に「経営相談室」を開設し、営業店と一体となり経営不振企業の再生に努めました。また、担保や保証に過度に依存しない新しい融資への取組みとして、新型融資商品を発売するとともに、事業に対する「目利き」力を向上させるための職員研修に力をいれ、中小企業診断士資格取得通学講座へも職員を派遣しました。さらに、ガバナンス強化のため半期開示を実施し、「総代の皆様と語る会」を開催しました。また、当金庫の地域貢献活動についても、分かりやすく情報開示しております。当金庫のこうした取組みはまだ十分とは申しませんが、今後、さらにリレーションシップバンキングの機能強化を目指して、全力で取組む所存であります。

2. 15年10月～16年3月までの全体的な進捗状況及びそれに対する評価

創業支援・地域金融再生支援のために「創業支援ローン」及び「地域支援ローン」を発売、国民生活金融公庫と業務連携・協力に関する覚書を締結しました。顧客への説明態勢整備については、与信取引に関する庫内規則を制定し、双方署名方式の基本契約書を作成するとともに、契約書(控え)を顧客へ渡すこととしました。また、総代の選考基準を明確化するために「総代選任規定」を改正し、一般会員の意見を反映させるために「総代の皆様と語る会」を開催しました。なお、総代の役割等については、ディスクロージャー誌へ掲載する予定であります。このように、計画に掲げた項目については着実に達成しつつありますが、実績面においてまだ十分ではない面も見られますので、引続き計画達成に向けて努力いたします。

3. アクションプログラムに基づく個別項目の計画の進捗状況(別紙様式1)

項目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況		備考(計画の詳細)
		15年度	16年度	15年度	15年10月～16年3月	
中小企業金融の再生に向けた取組み						
1. 創業・新事業支援機能等の強化						
(1)業種別担当者の配置等融資審査態勢の強化	・融資専担者の能力向上 ・経営相談室の設置 ・研修体制の強化 ・創業、新事業支援融資商品開発	・部店長会議、融資専担者会議における意識付け ・融資専担者の役割徹底 ・外部研修への参加 ・新型融資商品の開発	・業種別審査研修会、勉強会の開催 ・創業、新事業支援活動実績を把握、分析し今後の強化方を検討	・部店長会議において、「目利き」を通じた融資審査態勢の強化及び財務知識の向上を図るよう説明指導した。 ・融資専担者会議において、顧客の創業・新事業支援が専担者の重要な業務であることを説明、指導した。 ・「目利き」審査能力向上については、全信協等の各種外部研修に参加した。 ・新型商品「創業・新事業支援ローン」を発売した。	・目利き審査について、10/21～22支店長2名が東海地区協「企業再生(目利き)講座」に参加。H16.1/26～30融資部より1名が全信協「目利き力養成講座」に参加。 ・11/7「融資実践訓練」の実務への適用についての、融資専担者会議開催。 ・12/1「せきしん創業支援ローン」取扱開始。 ・1/24「個人事業所融資渉外研修」に中堅渉外担当者31名参加。 ・2/17「新しい渉外態勢～融資専担者の位置付け(創業・新事業支援)」説明会開催。	当金庫は全店舗に融資専担者を配置し、渉外担当者とともに融資推進全般を担当、営業地域全体をカバーしている。また、本年4月、本部内に経営相談室を設置、中小企業診断士資格を有する職員1名を配置し、顧客支援業務の充実強化を図っている。今後、融資専担者の活動に創業・新事業支援を位置付けるとともに、経営相談室とも機動的に連携し、適切な顧客支援に当る。また、研修会・勉強会を随時開催し、業種別目利き審査能力の向上に努める。そして、顧客の創業・新事業支援のための新型融資商品も開発し、発売する。
(2)企業の将来性や技術力を的確に評価できる人材の育成を目的とした研修の実施	・自主的取組みについて「その他関連する取組み」にて記載。			・自主的取組みについて「その他関連する取組み」にて記載。		
(3)産学官とのネットワークの構築・活用や日本政策投資銀行との連携。「産業クラスターサポート会議」への参画	・地域内で案件が発生した場合は、信金中央金庫、東海地区信用金庫協会を介して取組む。	・対象となる案件調査・案件がある場合には、積極的に取組む。	・対象となる案件調査・案件がある場合には、積極的に取組む。	信金中央金庫主催「日本政策投資銀行との業務協力に関する説明会」や「東海地区産業クラスターサポート金融会議」等へ出席、業務内容への理解を深めるとともに連携を強化、PFI融資制度説明会(日本政策投資銀行)へ出席、業務連携について協議した。	15年10月22日「東海地区産業クラスターサポート金融会議」、同23日「中小企業金融シンポジウム(日本政策投資銀行)」へ出席、取組みが可能であるかを検討する。12月3日「業務・事業等への取組みについて検討した」。	平成14年7月、信金中央金庫と日本政策投資銀行は、ともに地域経済の発展に一層の貢献を図る見地から、相互に協力を行う旨の業務協力合意書を締結。また、東海地区信用金庫協会は「東海地区産業クラスターサポート金融会議」に参加しております。今後、当金庫もこれらの組織を通じてPFI等のプロジェクト、ベンチャー事業等に対する情報収集を強化し、積極的に関わって行く方針であります。

項目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況		備考(計画の詳細)
		15年度	16年度	15年度	15年10月～16年3月	
(4)ベンチャー企業向け業務に係る、日本政策投資銀行、中小企業金融公庫、商工組合中央金庫等との情報共有、協調融資等連携強化	<ul style="list-style-type: none"> ・営業店による情報収集の強化 ・情報のパソコンネットワーク化 ・日本政策投資銀行等との連携強化 	<ul style="list-style-type: none"> ・ベンチャー事業に係る情報収集 ・案件への積極対応 ・日本政策投資銀行等との連携強化 	・左記のとおり	<ul style="list-style-type: none"> ・日本政策投資銀行の業務、融資制度説明会やシンポジウムに出席するとともに、営業地域内のベンチャー事業に係る情報収集に努めた。 ・国民生活金融公庫との創業・新事業に関する覚書を締結した。 ・ベンチャー事業向けの新商品を発売した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・平成15年度下期の創業先に対する融資実績は5件161百万円であった(通期では12件395百万円)が、日本政策投資銀行、中小企業金融公庫、商工組合中央金庫等との連携に係るもの実績はなかった。 ・平成15年10月23日「中小企業金融シンポジウム(日本政策投資銀行)」に出席した。 ・同年12月1日「せきしん創業支援ローン」の取扱を開始した。しかし、実績はまだない。 ・同年同月3日日本政策投資銀行業務・融資制度説明会に出席した。 ・同年同月15日国民生活金融公庫との創業・新事業に関する業務連携・協力に関する覚書を締結した。 	当金庫営業地域内においてベンチャー企業が創業、あるいは事業展開を図る動きがある場合には、信金中央金庫を通じて日本政策投資銀行と連携、同銀行の保有する情報やノウハウを積極的に活用し、育成支援を図る。また、顧客需要に応じて、中小企業金融公庫、商工組合中央金庫等との連携強化に努める。この連携により、従来はベンチャー企業に対する目利きが不足していたため当金庫独自の取組みが困難であった案件についても、積極的に推進することが可能となる。
(5)中小企業支援センターの活用	<ul style="list-style-type: none"> ・定期的に支援センターを訪問、情報の入手に努める。 ・当金庫顧問税理士、同弁護士との連携強化 ・経営相談室による積極的顧客支援 ・創業者向け新型商品の発売 	<ul style="list-style-type: none"> ・定期訪問による情報収集 ・支援センターとの情報の相互交流 ・事業相談案件への積極対応 ・創業者向け新型商品の発売 	<ul style="list-style-type: none"> ・定期訪問による情報収集 ・支援センターとの情報の相互交流 ・事業相談案件への積極対応 	<ul style="list-style-type: none"> ・支援センターを定期的に訪問し、中小企業情報を収集している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・創業者向け新型商品を平成15年12月に発売した。 ・支援センターから個別先に関する相談があった。 ・支援センターに個別先に関する相談を行った。 	当地域の中小企業支援センターは、商工会議所内に設置されている。営業地域内の企業情報や事業支援については、地元商工会議所が最も豊富な知識と経験を有している。当金庫も同会議所とは、歴史的に事業面のみならず人的な関わりも強く、地域中小企業の創業・経営革新を支援するために、中小企業支援センターの積極的活用に取り組む。顧客支援に当たっては、税制面や法務面の問題も予想されるため、当金庫顧問税理士及び同弁護士との連携も強化する。また、創業者向けに担保・保証に頼らない新型融資商品を開発し、発売する。
2.取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化						
(1)経営情報やビジネス・マッチング情報を提供する仕組みの整備	<ul style="list-style-type: none"> ・取引先中小企業がどのような経営情報を求めているかを調査、提供する。 ・ビジネス・マッチング情報は、日常業務の中で個別に対応する。また、「せきしん経済クラブ」や全信協のしんきんネットを活用する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・取引先に対する必要情報の調査 ・景気動向調査の実施 ・経済講演会開催(年3回) ・「しんきん経営情報」の提供 ・全信協しんきんネット活用 	・左記のとおり	<ul style="list-style-type: none"> ・「しんきん経営情報」を毎月提供。 ・景気動向調査を四半期毎に実施。 ・経済講演会を平成15年8月に開催。(講師 高橋 進) ・平成15年9月の部店長会議で経営情報やビジネス・マッチング情報の提供、相互交換に対する取組みの徹底を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「しんきん経営情報」を毎月提供。 ・景気動向調査を四半期毎に実施。 ・せきしん経済クラブ(取引先中小企業を対象とした経営者の会)の活用を検討。 ・平成16年3月全信協のしんきんビジネスマッチングサービスに参加。 	当金庫の提供する経営情報を、取引先中小企業の求めている経営情報と一致させていく。ビジネス・マッチング情報(取引先の紹介・仲介)を提供する仕組みを構築していく。そのために、顧客がどのような経営情報を求めているかを調査、必要とする情報の提供に努める。ビジネス・マッチングについては日常業務の中での個別対応を強化するとともに、「せきしん経済クラブ」を異業種交流の場として位置付け、活動の活性化に努める。信金業界のシステムとして、しんきんネットがあるため、今後は積極的な活用を図る。
(3)要注意先債権等の健全債権化及び不良債権の新規発生防止のための体制整備強化並びに実績公表	別紙様式3-2、別紙様式3-3参照					
(4)中小企業支援スキルの向上を目的とした研修の実施	自主的取組みについて「その他関連する取組み」にて記載。			自主的取組みについて「その他関連する取組み」にて記載。		
3.早期事業再生に向けた積極的取組み						
(6)中小企業再生支援協議会への協力とその機能の活用	<ul style="list-style-type: none"> ・左記協議会の利用が有用である場合には、取引先の合意の下に利用する。 ・協力を求められた場合には、個別に対応する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・協議会との交流促進 ・協議会の再生ノウハウの入手 ・活用の検討 	・左記のとおり	<ul style="list-style-type: none"> ・中小企業再生支援協議会を認知させるため、各店に協議会のパンフレットを配布・説明した。 ・中小企業再生支援協議会を定期的に訪問した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・中小企業再生支援協議会を定期的に訪問した。 ・具体的な取組み案件がないか検討した。 	経営上の問題点を有している取引先において、当金庫の独自対応より協議会の利用が有益と考えられる場合には、顧客の同意を得たうえで積極的に同協議会の機能を活用し、解決を図る。営業店に同協議会の役割を周知徹底し、対象顧客の有無を調査する。同協議会の再生ノウハウを積極的に入手し、当金庫の業務に役立てる。
(7)企業再生支援に関する人材(ターンアラウンド・スペシャリスト)の育成を目的とした研修の実施	自主的取組みについて「その他関連する取組み」にて記載。			自主的取組みについて「その他関連する取組み」にて記載。		

項目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況		備考(計画の詳細)
		15年度	16年度	15年度	15年10月～16年3月	
4.新しい中小企業金融への取組みの強化						
(1)ローンレビューの徹底、財務制限条項やスコアリングモデルの活用等。第三者保証の利用のあり方	<ul style="list-style-type: none"> 融資事後管理の徹底 担保や第三者保証に過度に依存しない融資体制の確立 研修や勉強会を通じた新しい融資方針の徹底 無担保・無保証新型商品の開発、発売 	<ul style="list-style-type: none"> 部店長会議、融資専担当者会議において、担保・第三者保証に過度に依存しない新しい融資方針を徹底する。 キャッシュフローの重視、事後管理の徹底。 企業再生支援の無担保・無保証新型融資商品の開発、発売。 創業、新事業支援の無担保・無保証新型融資商品の開発、発売。 	<ul style="list-style-type: none"> 融資先に対する事後モニタリング制度の確立(対象先、頻度は15年度中に検討)。 事後モニタリングの検証結果の分析と営業店への還元。与信判断能力の向上を目指す。 	<ul style="list-style-type: none"> 部店長会議において、担保・保証に過度に依存しない新しい融資方針を発表し、その指導、徹底を図った。 担保・保証に過度に依存しない新型融資商品を発売した。 「信用リスク管理要領」を改正し、「第4章ローンレビュー」項目を追加、事後モニタリングの徹底を図るとともに、融資実行後に定期報告を求める対象先と報告頻度を明確化した。 	<ul style="list-style-type: none"> 15.11.4担保・保証に過度に依存しない融資商品「せきしん地域支援ローン」。15.12.1「せきしん創業支援ローン」を発売、取扱を開始した。 16.1.23「信用リスク管理要領」を改正し、「第4章ローンレビュー」項目を追加、事後モニタリングの徹底を図るとともに、融資実行後に定期報告を求める対象先と報告頻度を明確化した。 	<p>担保や第三者保証に過度に依存せず、キャッシュフローとローンレビュー(事後モニタリング)に重点を置いた、新しい融資審査態勢の構築を目指す。融資後の一定期間は半期ごとに経営計画と実績とを対比、融資判断の妥当性について検証、今後の与信業務に活かす。新しい融資方針は、各種会議等においてその考え方を徹底する。外部研修には積極参加、内部研修会も随時開催、新しい融資審査能力の向上に努める。担保や第三者保証に頼らない無担保・無保証の新型融資商品を開発、発売する(仮称:企業活性化支援ローン)。</p> <p>財務制限条項やスコアリングモデルの活用については、当金庫の主たる顧客層には馴染まないため、当面は取組まない。</p>
(3)証券化等の取組み	<ul style="list-style-type: none"> 営業店情報収集活動により顧客需要をキャッチし、対応できる場合は積極的に取組む。 	<ul style="list-style-type: none"> 地域内における顧客需要の情報収集に努める。案件が発生したら積極的に対応する。 	<ul style="list-style-type: none"> 左記のとおり 	<ul style="list-style-type: none"> 売掛債権担保融資については、15年度実績4件1百万円。その他の取扱実績はなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> 売掛債権担保融資については、15年度下期実績2件60万円。 	<p>当面は、大企業が行うような債権流動化や証券化等に対する当金庫顧客からの需要は見込まれないため、本項目には取組まない。ただし、私募債や売掛債権担保融資などについては、当金庫も過去において取扱った実績があり、今後とも顧客からの需要があった場合には積極的に取組む方針である。</p>
(4)財務諸表の精度が相対的に高い中小企業に対する融資プログラムの整備	<ul style="list-style-type: none"> 中小企業、地元の顧問税理士、信用金庫とが三位一体となって、中小企業の財務諸表精度を高めていく態勢整備づくりに向け努力する。 	<ul style="list-style-type: none"> 日本税理士連合会が作成した「中小会社会計基準適用に関するチェック・リスト」を参考に態勢整備を整えるよう努力する 	<ul style="list-style-type: none"> TKC(税理士・公認会計士の全国ネットワーク組織)のパソコン会計ソフトを導入している企業向け専用の無担保融資制度等が導入できないか検討する。 	<ul style="list-style-type: none"> 日本税理士会連合会が作成した「中小企業会計基準適用に関するチェック・リスト」を参考に具体的な活用方法を検討中である。 	<ul style="list-style-type: none"> 日本税理士会連合会が作成した「中小企業会計基準適用に関するチェック・リスト」を参考に具体的な活用方法を検討中である。 	<p>財務諸表の精度が一定水準以上と考えられる企業又は企業グループ等に対して、金利等の融資条件の面で、一般の融資よりも有利な融資プログラムの整備を検討する。そのために、順次、財務諸表の精度、態勢整備の向上に努め、無担保・無保証商品の開発にも努める。</p>
(5)信用リスクデータベースの整備・充実及びその活用	<ul style="list-style-type: none"> 「決算書問題点発見型システム」への登録徹底。 業種別、信用格付け別の倒産確率データの蓄積とデータベース化に向けた努力。 個人取引先への信用格付け実施の努力。 信用格付け別の金利ガイドラインの設定と、その適用に向けての努力。 	<ul style="list-style-type: none"> 信用格付け別金利ガイドラインの設定 業種別倒産確率データの蓄積 「決算書問題点発見型システム」への未登録先のチェック 	<ul style="list-style-type: none"> 業種別倒産確率データの整備 信用格付け別倒産確率データの蓄積 個人取引先に対する信用格付けの試験的実施 	<ul style="list-style-type: none"> 「決算書問題点発見型システム」への登録徹底を図るため、「決算書データ入力進捗状況管理表」を作成し、営業店と融資部の双方において管理するようになった。 業種別の破綻状況について、平成15年度リスク量を算出した。 格付け別の信用リスクデータについては、信金中央金庫においてデータベースを構築中である。 個人取引先の信用格付け実施については、SSCとの協力により財務データを整備中である。 信用格付け別の金利ガイドライン設定については、「融資期間基準レート」を作成し徹底を図っているが、未だ不十分な状況である。 	<ul style="list-style-type: none"> 格付け別の信用リスク構築に向け、信金中央金庫に対し財務データを提供した。 個人取引先の信用格付け実施については、現在SSC又は(株)情報企画との間で運用実施に向け検討中。 	<p>「決算書問題点発見型システム」の有効活用を図り、個人・法人ともに登録を行い、融資審査能力のレベルアップに努める。貸出金利は、取引先の信用リスク度に応じた設定に努める。そして、業種別・信用格付け別の倒産確率データを蓄積し、適正なポートフォリオの構築に努める。</p>

項目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況		備考(計画の詳細)
		15年度	16年度	15年度	15年10月～16年3月	
5. 顧客への説明態勢の整備、相談・苦情処理機能の強化						
(1) 銀行法等に義務付けられた、貸付契約、保証契約の内容等 重要事項に関する債務者への説明態勢の整備	<ul style="list-style-type: none"> ・与信取引に関する顧客への説明態勢及び相談苦情処理機能に係る庫内規則の作成 ・庫内規則に基づいて業務が運営されるための研修その他の体制整備 ・取引約定書・各種契約書の見直し ・経営相談・支援機能の充実強化 ・苦情等処理機能の充実・強化 	<ul style="list-style-type: none"> ・部店長会議等において「事務ガイドライン」の基本的考え方を徹底。 ・中小企業診断士通学講座へ2名を派遣。 ・与信取引にかかる庫内規則の作成及び研修体制等の整備及び実施。 ・部店長会議等で与信取引等に係る顧客への説明態勢を徹底。 ・各種会議、研修等で与信取引に関する顧客への説明態勢及び相談苦情処理機能を強化、徹底。 	<ul style="list-style-type: none"> ・中小企業診断士通学講座へ2名を派遣。 ・与信取引に係る庫内規則を作成。 ・双方署名方式の契約書を作成。 ・研修体制等の整備及び実施。 ・部店長会議等で与信取引等に係る顧客への説明態勢を徹底。 ・各種会議、研修等で与信取引に関する顧客への説明態勢及び相談苦情処理機能を強化、徹底。 	<ul style="list-style-type: none"> ・9月の部店長会議及び各営業店長とのヒアリングにおいて、「顧客への説明態勢の整備、相談・苦情処理機能の強化」についての重要性を繰り返し説明、徹底させた。 ・融資部・経営相談室及び総合企画部が中心となり「与信取引にかかる説明態勢」を確立するため、平成16年4月1日施行に向け、具体的に調査・検討した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・他金庫の「与信取引にかかる顧客への説明責任」資料を取り寄せ調査研究。 ・16.1.10 経済法令研究会主催の「融資契約と説明責任」研修会へ融資部2名参加。 ・16.1.23「与信取引に関する顧客への説明態勢に係る規則(案)」を理事会にて承認(平成16年4月1日施行)。同時に「リスク管理規定」「信用リスク管理要領」「法務リスク管理要領」の改訂。 ・16.2.2～10 融資部・経営相談室及び総合企画部による「与信取引に関する説明態勢」のミーティング開催。 ・16.2.23上記説明態勢について、本部各部署参加による検討会議開催。双方署名方式の基本契約書を作成。 ・16.3.22、23、25、29 左記4日間に亘り、「与信取引に関する説明態勢」について、各営業店を臨店し説明会を開催した。 ・16.3.30理事会にて「与信取引に関する説明態勢規則(案)」承認。16.4.1より施行する。 	<p>与信取引に関する顧客への説明態勢及び相談苦情処理機能に係る「事務ガイドライン」が一部改正されたので、当金庫も「リレーションシップバンキングの機能強化」期間内に全面的に対応する方針である。</p> <p>庫内規則の作成及び研修その他の体制整備、取引約定書及び各種契約書を、現在の差入方式から、双方所持方式または「写し」の交付方式へ改める。相談・苦情等処理機能の充実と強化に努める。</p>
(2) 「地域金融円滑化会議」の設置・開催	<ul style="list-style-type: none"> ・貸出にかかる苦情については、積極的に取上げる。 ・「地域金融円滑化会議」で取上げられた事項について、適切な対応を図る。 ・前記事例を半期ごとに営業店へフィードバック、対応策を徹底する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「地域金融円滑化会議」に出席(年4回)。 ・直近の部店長会議において事例報告、対応策を徹底。 ・半期ごとに事例集計、営業店へフィードバック、苦情処理機能の強化を図る。 	左記のとおり	<ul style="list-style-type: none"> ・「地域金融円滑化会議」に出席し、発表された苦情の受付状況や事例を当金庫の関係部署に報告、また部店長会議の場において事例発表し、適切な対応に努めるよう指示した。 ・部店長会議および、営業店ヒアリングの場において、「与信取引に関する顧客への説明」の徹底を指示した。 ・顧客から直接寄せられた苦情である「お客様の声」については、営業店と本部との連携を図り、協議・検討を密にし、適切な対応に努めた。 ・「お客様の声」について半期ごとに受付状況、パターンを直近の部店長会議にてフィードバックし、対応策を徹底した。 ・営業店臨店による「与信取引に関する顧客への説明態勢」の説明会を実施。 	<ul style="list-style-type: none"> 平成15年11月20日部店長会議の場において「お客様の声」上半期の受付状況、パターン、業務別事例をフィードバックし、対応策を徹底した。 平成16年1月7日、2月25日の部店長会議の場において「貸し渋り、貸し剥がし」の受付状況と、融資に際しての顧客に対する説明の徹底を指示した。 平成15年11月17日、平成16年2月26日「地域金融円滑化会議」に出席し、発表された苦情の受付状況や事例を当金庫の関係部署に報告、適切な対応に努めるよう指示した。 平成16年3月22、23、25、29日の4日間にわたり、全店を臨店し、「与信取引に関する説明態勢義務」の説明会を実施し、徹底した。 	<p>「貸し渋り・貸し剥がし」に関する顧客からの苦情、相談、情報に対し適切に対応することを目的として、「地域金融円滑化会議」が開催された。今後、四半期ごとに定期開催される予定であり、当金庫も積極的に参加し、苦情等処理機能の強化に努めたい。</p> <p>顧客からの苦情等の報告については積極的に対応するよう、部店長会議等で指導を徹底する。</p> <p>「地域金融円滑化会議」において取上げられた事例については直近の部店長会議において報告、認識を共有化、適切な対応策を検討する。</p> <p>苦情等にかかる事例は半期ごとに項目別に集計し、営業店へフィードバック、対応策を徹底する。</p>
(3) 相談・苦情処理体制の強化	<ul style="list-style-type: none"> ・相談、苦情等を定期的に分析、部店長会議等で報告、顧客サービスの向上を図る。 ・苦情事例を営業店勉強会のテーマとして取上げ、体制強化を図る。 ・臨店監査時に実施状況をチェック。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「お客様の声」を集計、分析。 ・部店長会議へ報告、徹底。 ・営業店監査による実施体制の検証。 	左記のとおり	<ul style="list-style-type: none"> 「お客様の声」の集計分析結果を上期及び下期の部店長会議の中で報告徹底を図るとともに、下期には支店勉強会での苦情事例活用の徹底と臨店監査時におけるその実施状況の検証を行いました。 	<ul style="list-style-type: none"> 平成15年11月20日の部店長会議において、平成15年度上期の「お客様の声」集計結果に基づき(報告徹底を図るとともに、勉強会での活用徹底を図りました)。 下期の臨店監査時から苦情事例を活用した勉強会の実施状況の検証も行いました。 	<p>お客様から寄せられた苦情等には、誠意をもって対応することを基本とする。苦情等は相談・要望等をお客様との信頼関係向上のための貴重な情報源として捉え、定期的な分析を行い、金融サービス、相互牽制、職員教育等に活かせるような「失敗から学ぶ学習システム」の構築を目指す。そのために、寄せられた苦情等は項目別に分類、集計し、部店長会議や「カイゼン委員会」に報告、適切な対応策の徹底に努める。また、苦情等処理体制が適切に機能しているかを検証するために、定期的に監査部が実施状況の監査を行う。</p>

項目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況		備考(計画の詳細)
		15年度	16年度	15年度	15年10月～16年3月	
6.進捗状況の公表	・基本方針、個別項目計画を一覧表にまとめた要約について公表、その後の進捗状況についても半期ごとに公表する方針である。	・8月末までに機能強化計画を作成、提出。 ・「要約」を11月末までに、15年度上期の進捗状況については12月末までに何れもホームページ上で公表する。	・15年度下期の進捗状況を、5月末までにホームページ上で公表する。 ・16年度上期の進捗状況を、11月末までにホームページ上で公表する。	・8月29日に「リレーションシップバンキングの機能強化計画」を提出した。 ・平成15年度上期の進捗状況については、12月8日に「要約」(別紙様式3)をホームページ上で公表した。	平成15年度上期の進捗状況について11月28日に提出し、12月8日に「要約」(別紙様式3)をホームページ上で公表した。なお、「中小企業金融の再生に向けた取組み」と「健全性、収益性向上に向けた取組み」を、ともに公表した。	「リレーションシップバンキングの機能強化計画」の基本方針、個別項目計画を一覧表にまとめた要約について当金庫ホームページ上で公表、その後の進捗状況についても半期ごとに公表する方針である。
各金融機関の健全性の確保、収益性の向上等に向けた取組み						
1.資産査定、信用リスク管理の強化						
(1)適切な自己査定及び償却・引当の実施	・事前準備について部店長会議で徹底 ・金融庁検査との格差是正に向けた説明会の実施 ・臨店指導による理解促進の徹底 ・自己査定手順書の作成 ・自己査定に関する規定等の見直し整備	・決算書等の必要書類整備 ・1月、7月に説明会を実施 ・臨店指導の実施 ・自己査定手順書の作成	・前年度査定の検証と今後の施策の検討 ・1月、7月に説明会を実施 ・臨店指導の実施 ・自己査定に関する規定等の見直しと整備	上期、下期にそれぞれ部店長会議で事前準備の徹底を図るとともに説明会や臨店指導も実施したほか、自己査定手順書を作成しました。	平成15年11月20日、部店長会議で事前準備徹底 ・平成16年1月9日、12月末基準での査定説明会実施 ・平成16年2月、二次査定による臨店指導実施	自己査定を単に資産査定の作業としてだけではなく、信用リスク管理、決算への適切な反映というその重要性の認識の上になら、的確な財務分析を通して取引先の実態把握に努め、より実質的な判断に基づく適切な自己査定および償却・引当の実施を行っていく方針である。
(1)担保評価方法の合理性、処分実績からみた評価精度に係る厳正な検証	・自己査定による破綻懸念先以下の債務者について担保処分実績を調査、データ蓄積する。 ・全債務者について「不動産担保評価システム」へ移行、毎年評価を見直しする。	・破綻懸念先以下の担保処分実績を調査、データ蓄積に向けて努力する。 ・全債務者について、「不動産担保評価システム」へ移行する。	・破綻懸念先以下の担保処分実績を調査、データ蓄積に向けて努力、担保評価との乖離幅縮小に努める。 ・「不動産担保評価システム」への未登録先のチェック。	・担保処分実績の調査・蓄積については、10月より実施した。 ・不動産担保設定先については、全先「不動産担保評価システム」へ移行した。	・担保処分実績の調査・蓄積については、10月より実施し、当金庫担保評価と処分実績の乖離幅を調査、データの蓄積を行っている。 ・不動産担保設定先の全先「不動産担保評価システム」への移行については、未移行先であった2,047先の全先について15年度中に移行できた。	信用リスク管理徹底に向け、担保評価の問題点を調査し、破綻懸念先以下の担保処分実績のデータを蓄積、厳正な検証に努力する。又、全債務者について、「不動産担保評価システム」への完全移行を実施する。
(1)金融再生法開示債権の保全状況の開示	・平成15年度版ディスクロージャー誌より、15.5.2付全信協開示例に従い、開示する。	・平成15年度版ディスクロージャー誌にて、開示する。	・平成16年度版ディスクロージャー誌にて、開示する。	・金融再生法開示債権の保全状況については、平成15年度版ディスクロージャー誌(平成15年8月発行)において、全信協の開示例に従い開示した。また、ホームページ上においても開示した。	・平成16年度においても、同様に開示すべく検討している。	アクションプログラムの発表を受けて、全信協より新たな開示例が示されたので、同様に取組む方針である。「ディスクロージャー誌における金融再生法開示債権の保全状況の開示例等について(平成15年5月2日付全信協第72号)」
2.収益管理態勢の整備と収益力の向上						
(2)信用リスクデータの蓄積、債務者区分と整合的な内部格付制度の構築、金利設定のための内部基準の整備等	・職員の審査、財務分析能力向上のため、銀行業務検定試験に合格させる。 ・適正金利の確保に努める。 ・現在法人のみの信用格付を個人にも拡げ、データ蓄積に勤める。	・「決算書問題点発見型システム」未登録先チェック ・各営業店の適正金利状況確認。 ・個人信用格付導入に向けたデータ整備	・左記のとおり	・「決算書問題点発見型システム」への未登録先のチェック ・個人信用格付制度構築に向けた導入検討	・「決算書問題点発見型システム」への未登録先のチェックについては、「決算書データ入力進捗状況管理表」を作成のうえ、管理するようにした。 ・15年度銀行業務検定試験の2級に6名合格した。 ・「融資平均利率店別対比表」については、毎月の部店長会議により各営業店の金利実績を公表、引上げに対する取組み状況を確認している。 ・格付け別の信用リスクデータについては、信金中央金庫においてシステムを構築中であり、当金庫の財務データを提供した。 ・個人取引先の信用格付け実施については、現在SSC又は(株)情報企画との間で運用実施に向け検討中。 ・格付基準金利の適用については、継続的に取組んだ。	・信用格付制度については、財務諸表の含み損等の内容をより具体的に調査し格付制度のレベルアップに努める。又、信用格付制度の具体的な活用方法として、債務者には格付ランクを明示する事により財務内容の健全化計画、信用金庫にとってはリスクに見合う金利の獲得を期待するものであり、適正な格付基準金利交渉を継続的に行う。 ・現状は、法人取引先についてのみ企業信用格付を行っているが、今後、個人取引先についても実施すべく努力する。

項目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況		備考(計画の詳細)
		15年度	16年度	15年度	15年10月～16年3月	
3. ガバナンスの強化						
(2) 半期開示の実施	・今後とも、毎年半期開示を実施する。	・15年度上期分について開示	・16年度上期分について開示	・平成15年11月、ディスクロージャー誌およびホームページ上において半期開示を実施した。	・同上 〔開示項目〕 自己資本比率 預金・貸出金の状況 金融再生法上の開示債権の状況 有価証券の時価情報 地域貢献活動(全信協ガイドラインに沿った開示方式)	〔半期開示項目〕 自己資本比率 預金・貸出金の状況 金融再生法上の開示債権の状況 有価証券の時価情報 トピックス 地域貢献活動
(2) 外部監査の実施対象の拡大等	・本項目については対応済み(中央青山監査法人)。			・本年度につきましても、従来通り「中央青山監査法人」の外部監査を受けております。	・同上	
(2) 総代の選考基準や選考手続きの透明化、会員・組合員の意見を反映させる仕組み等の整備	・選考基準の明確化 ・総代会機能、総代の役割、選考基準等についてディスクロージャー誌に掲載を検討 ・会員の意見反映の仕組みの検討	・総代会機能向上策の検討 ・総代氏名開示等について検討 ・ディスクロージャー誌への掲載項目の検討 ・選考基準の制定	・主な会員に総代会議案説明、意見を聴取 ・ディスクロージャー誌の作成 ・同誌へのアンケートまたはヒアリング実施、意見把握	平成15年9月19日付で、全信協より「アクションプログラムで要請された総代会機能向上策に関する業界申し合わせ事項等について」(全信協発第299号)が発表された。これに伴い上記業界申し合わせ事項を踏まえ、総代会の仕組み、総代の役割、総代氏名、総代選考基準や選考方法等ディスクロージャー誌に掲載する項目等全体的に検討した。	平成15年12月11日、12日の2日間にかけて、会員の意見を代表する総代との意見交換会「総代の皆様と語る会」を開催した。 平成16年3月31日開催の理事会において、総代候補者の選考基準や選任手続きを定めた「総代選任規定」を改正し、同日施行した。	現状の分析を踏まえ、選考基準の明確化などについて全信協がとりまとめる総代会機能強化向上策をもとに対応することとする。なお、会員の重任制限や意見反映の仕組み等については、現在の総代や会員の意見を踏まえ、今後検討することとする。
(2) 中央機関が充実を図る個別金融機関に対する経営モニタリング機能等の活用方針	・必要ある場合には、早急に「信用金庫経営力強化制度」を活用する。	・「有価証券ポートフォリオ分析」を依頼	・必要ある場合は活用する方針	・9月2日、信金中央金庫市場営業部より「有価証券ポートフォリオ分析」が行われ、当金庫の問題点について指摘を受けた。この指摘事項について、ALM資金会議で対応策を協議した。 ・金融庁検査による資金運用面の指摘事項について、信金中央金庫と改善策を協議した。	・平成16年3月に実施された金庫検査において、当金庫の資金運用面におけるリスク管理上の問題点について指摘を受けたので、信金中央金庫市場営業部と改善策を協議、リスク・リミットの設定と市場関連リスクの把握方法について見直しを行った。また、平成16年度資金運用計画の策定において、リスク管理面の検討の充実化を図った。	平成13年4月、業界の信用力の維持・向上を図るため「信用金庫経営力強化制度」が創設された。この制度は、信金中央金庫が「経営分析制度」「経営相談制度」「資本増強制度」の各方針を通じて、信用金庫を強力にサポートする制度である。当金庫も信用金庫の中央機関である信金中央金庫の指導機能を十分に活用して、一層の健全性確保、収益性の向上を図りたい。
4. 地域貢献に関する情報開示等						
(1) 地域貢献に関する情報開示	現在の情報開示をさらに充実させるため、全信協の開示例を全面的に取入れる。開示は、上半期及び通期分について行う。	・ディスクロージャー誌、ホームページによる地域貢献に関する開示の実施(平成14年度分について、従来通り行う) ・平成14年度分について、全信協の開示例を取り入れ開示する。 ・平成15年度上期分について開示する。	・平成15年度分について開示する。 ・平成16年度上期分について開示する。	・8月に従来通りの項目により、平成14年度の地域貢献活動についてディスクロージャー誌及びホームページ上で開示した。	・従来通りの開示項目では十分であるとはいえないため、全信協から示された地域貢献活動の開示例を全面的に取り入れた平成14年度分及び15年度上期分のディスクロージャー誌を11月に発行し、ホームページ上においても公表した。	全信協から示された開示項目例を踏まえ、その活動状況についての情報開示を充実させることにより、会員や地域住民等による当金庫の経営内容、質に対する評価・理解を容易にし、もって、より質の高いリレーションシップバンキングの展開を目指す。地域貢献に関する情報開示にあたっては、財務情報を多く開示するよりも、当金庫と地域社会との関わり方、地域における存在感、必要性を分かり易く伝達できることを基本とする。伝達媒体は、ディスクロージャー誌及びホームページを利用、開示項目は次の通りとする。 協同組織の特性 預金に関する事項 貸出金に関する事項 取引先支援等(地域とのつながり) その他運用に関する事項 今期決算に関する事項 文化的・社会的貢献に関する事項 地域貢献の体制整備

項目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況		備考(計画の詳細)
		15年度	16年度	15年度	15年10月～16年3月	
5.法令等遵守(コンプライアンス)						
行員による横領事件等、金融機関と顧客等とのリレーションシップに基づく信頼関係を阻害するおそれがある問題の発生防止	当金庫の自主的な取組みについて、「その他関連する取組み」に記載する。			当金庫の自主的な取組みについて、「その他関連する取組み」に記載する。		

3. その他関連する取組み(別紙様式2)

項目	具体的な取組み	進捗状況	
		15年度	15年10月～16年3月
<p>・中小企業金融の再生に向けた取組み</p> <p>1. 創業・新事業支援機能等の強化</p> <p>(2) 企業の将来性や技術力を的確に評価できる人材の育成を目的とした研修の実施</p> <p>2. 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化</p> <p>(4) 中小企業の支援スキルの向上を目的とした研修の実施</p> <p>3. 早期事業再生に向けた積極的取組み</p> <p>(7) 企業再生支援に関する人材(ターンアラウンド・スペシャリスト)の育成を目的とした研修の実施</p>	<p>企業支援能力向上、融資審査能力向上を目的として、「日本マンパワー」主催の「中小企業診断士資格取得通学講座」へ職員を派遣する。今後、取引先企業の事業サイクルに応じた支援を実施して行くためには、人材の育成が不可欠の課題である。そのため、中小企業診断士資格取得者の確保を目標として、定期的に通学講座へ職員を派遣する。派遣職員は、原則として希望者の内から選定する。全信協を中心とした外部研修講座へ職員を派遣する。融資審査能力向上を図るための庫内研修を実施する。</p>	<p>・平成15年8月より、中小企業診断士資格取得のため、「日本マンパワー」主催の「中小企業診断士資格取得通学講座」へ2名通学中である。また、業界団体等が主催する各種研修講座へ参加するとともに、通信講座も受講した。</p>	<p>・東海地区協主催の「企業再生(目利き)講座」へ、支店長2名を派遣し、研修を受講させた。</p> <p>・全信協主催の「目利き力養成講座」へ、支店長1名、融資課次長1名を派遣し、研修を受講させた。</p> <p>・東海地区協主催の「業種別アドバイス(目利き)講座」へ、支店長2名を派遣し、研修を受講させた。</p> <p>・(株)きんざいの通信講座「中小企業経営改善プログラム講座」を各部課店の次長以上を中心に41名が受講した。</p>
<p>・各金融機関の健全性の確保、収益性の向上等に向けた取組み</p> <p>5. 法令等遵守(コンプライアンス)</p> <p>(1) コンプライアンス態勢について業務改善命令等の監督上の措置を厳正運用</p>	<p>・「コンプライアンスマニュアル」を平成11年11月1日に、「不祥事件の取扱いに関する規定」を平成12年1月1日に制定した。</p> <p>・コンプライアンス勉強会の実施、及び「不祥事件の取扱いに関する規定」の厳正運用により、不祥事件を未然に防止するとともに、事件発生時に適切な対応を図る。</p> <p>・コンプライアンスについては、活動半期計画書を作成し、最低月間2回の勉強会を実施している。今後においても、同様に実施する予定。</p>	<p>・コンプライアンスについては、全店において引続き月2回以上の勉強会を実施している。また、階層別に定期的に集合研修会を実施し、研修用テキストを配布している。</p>	<p>・5等級以下の男性一般職を対象に、コンプライアンス研修会を実施中。(平成16年1月19日を第1回に、隔月に開催)</p> <p>テキスト: 役職員による金融不祥事(経済法令研究会発行)</p> <p>・勉強会・研修用に平成16年2月10日「金融取引ルールブック」(銀行研修社発行)を全役職員に配布した。</p>

中小企業金融の再生に向けた取組み

2. 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化

(3) 要注意先債権等の健全債権化及び不良債権の新規発生防止のための体制整備強化並びに実績公表

具体的な取組み		平成 15 年度の事業計画において、経営支援体制の取組みを明確化した。計画に基づき、平成 15 年 4 月経営相談室を設置し、中小企業診断士資格を有する専担者 1 名を配置した。
スケジュール	15 年度	営業店と協力して経営改善を必要とする取引先を抽出し、個別企業の財務内容等について精査したなかで、経営改善の可能性のある取引先を 37 先選定したうえで、具体的な支援策を検討・提案する。
	16 年度	平成 15 年度の取組みを継続していく。
備考(計画の詳細)		対象先の直近決算期における課題を明確化する。 課題解決のための方策を検討し具体化させる。 試算表を徴求し進捗状況を確認する。
進捗状況	(1)経営改善支援に関する体制整備の状況(経営改善支援の担当部署を含む) 15 年 4 月～16 年 3 月	平成 15 年 4 月経営相談室を設置し、専担者を 1 名配置 全信協を中心とした外部「目利き」研修への職員の派遣 中小企業診断士資格取得通学講座に職員 2 名を派遣
	15 年 10 月～16 年 3 月	全信協を中心とした外部「目利き」研修への職員の派遣 中小企業診断士資格取得通学講座に職員 2 名を派遣
	(2)経営改善支援の取組み状況(注) 15 年 4 月～16 年 3 月	事業計画において、経営支援体制の取組みを明確化した。 対象先を 37 先抽出し、財務内容等を精査したなかで、改善可能性のある取引先を選定し、具体的な改善策を検討・提案した。 経営改善への意識付けが出来てきた。 経営改善のノウハウがないうえ手法が限定的である。
	15 年 10 月～16 年 3 月	対象先の財務内容等を精査したなかで、改善可能性のある取引先を選定し、具体的な改善策を検討・提案した。 経営改善への意識付けが出来てきた。 経営改善のノウハウがないうえ手法が限定的である。

(注)下記の項目を含む

- ・ 経営改善支援について、どのような取組み方針を策定しているか。
- ・ 同方針に従い、具体的にどのような活動を行ったか。
- ・ こうした取組みにより支援先にどのような改善がみられたか。
- ・ こうした取組みを進め成果を上げていくための課題は何か(借手の中小企業サイドの課題を含む)

経営改善支援の取組み実績

関 信用金庫

【15年度(15年4月～16年3月)】

(単位:先数)

	期初債務者数	うち			
		経営改善支援取組み先	のうち期末に債務者区分が上昇した先数	のうち期末に債務者区分が変化しなかった先	
正常先	2,192	1		1	
要注意先	うちその他要注意先	489	27	1	25
	うち要管理先	74	6	0	4
破綻懸念先	70				
実質破綻先	35				
破綻先	25				
合計	2,885	34	1	30	

- 注) ・債務者数、経営改善支援取組み先は、取引先企業(個人事業主を含む。)であり、個人ローン、住宅ローンのみの先を含まない。
 ・ には、当期末の債務者区分が期初より上昇した先数を記載。
 なお、経営改善支援取組み先で期中に完済した債務者は には含めるもの に含めない。
 ・期初の債務者区分が「うち要管理先」であった先が期末に債務者区分が「うちその他要注意先」に上昇した場合は には含める。
 ・期初に存在した債務者で期中に新たに「経営改善支援取組み先」に選定した債務者については
 (仮に選定時の債務者区分が期初の債務者区分と異なっていたとしても)期初の債務者区分に従って整理すること。
 ・期中に新たに取引を開始した取引先については本表に含めない。
 ・ には、期末の債務者区分が期初と変化しなかった先数を記載。
 ・みなし正常先については正常先の債務者数に計上のこと。