

地域とともに

地域密着型金融の推進について

当行では、第11次中期経営計画「地域密着 かなぎんⅡ（セカンドステージ）」において、営業戦略のひとつに「地域活性化への取組み」を掲げており、「地域密着型金融の推進」を重点項目のひとつとしています。

具体的には、お客さまに対するコンサルティング機能の発揮や、地域の面的再生への積極的な参画、地域やお客さまに対する積極的な情報発信などを重点課題として取組むこととしています。本施策に基づき地域密着型金融を推進することによって、今後も地域経済のさらなる発展に貢献できるように取組んでまいります。

地域の皆さまへの新規融資等の取組み

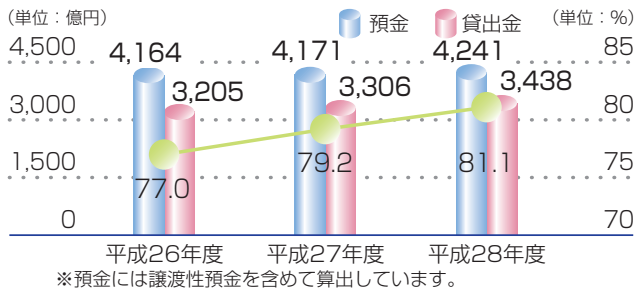
当行は、地域金融機関として、地域のお客さまからお預かりした大切な預金の多くを貸出金で運用しており、地元である神奈川県内の中小企業や個人への貸出に力を入れています。

新規融資推進のため営業統括部内に「法人営業担当」を設置して営業店に駐在して活動を行っています。また、営業店の店周における取引先数の増加を推進するなど、積極的な営業活動を展開しています。

●●● 預貸率の推移

平成29年3月末の預金は4,241億円、貸出金は3,438億円であり、預貸率（貸出金の預金に対する比率）は81.1%となっています。

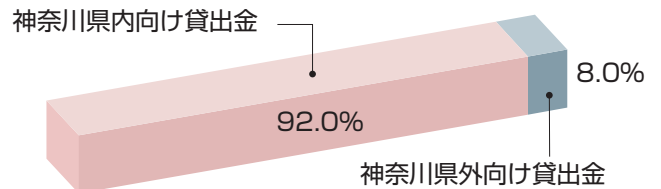
預貸率の推移



●●● 県内貸出に特化

当行の神奈川県内のお客さま向け貸出金残高は3,162億円であり、貸出金全体に占める割合は92.0%となっています。

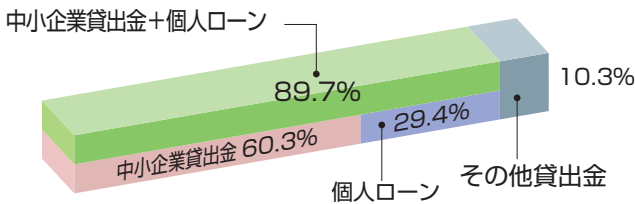
神奈川県内向け貸出金割合 (平成29年3月31日現在)



●●● 個人・中小企業貸出に特化

個人・中小企業向け貸出金残高は3,086億円であり、貸出金全体に占める割合は89.7%となっています。

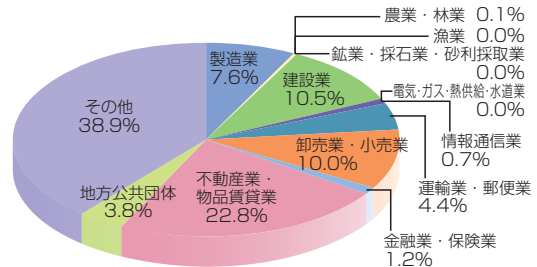
個人・中小企業向け貸出金割合 (平成29年3月31日現在)



●●● 業種別貸出金の状況

さまざまな業種に分散して貸出をしています。

貸出金の業種別割合 (平成29年3月31日現在)



金融ADR制度への取組みについて

平成22年10月1日から金融ADR制度（金融分野における裁判外紛争解決制度）が実施されています。この制度はお客さまが、金融機関との間で十分に話し合いをしても問題の解決がつかないような場合、問題を解決する手段として利用することで、通常の裁判より安い費用で簡易・迅速に手続きが受けられるものです。

当行ではお客さまからのご相談・要望・苦情・紛争等についてお客さま相談窓口を設置する等適切な対応を行っておりますが、指定紛争解決機関として「一般社団法人全国銀行協会」と契約を締結し、柔軟な解決を図るべくこの制度への対応に取組んでいます。

○全国銀行協会相談室

全国銀行協会相談室は、銀行に関するさまざまなご相談やご照会、銀行に対するご意見・苦情を受け付けるための窓口として、一般社団法人全国銀行協会が運営しています。ご相談・ご照会等は無料です。

詳しくは、一般社団法人全国銀行協会のホームページ (<http://www.zenginkyo.or.jp/adr/>) をご参照ください。

また、全国銀行協会相談室がお客さまからの苦情の申出を受け、原則として2カ月を経過してもトラブルが解決しない場合には、「あっせん委員会」をご利用いただけます。詳しくは全国銀行協会相談室にお尋ねください。

電話番号：0570-017109 または 03-5252-3772

受付日：月～金曜日（祝日および銀行の休業日を除く）

受付時間：午前9時～午後5時

※一般社団法人全国銀行協会は銀行法および農林中央金庫法上の指定紛争解決機関です。

地域とともに

地域の活性化に関する取組み状況

●●● 年金相談会の開催

各支店を巡回しての専門家による相談サービス「年金相談会」を実施しています。平成28年度は60回開催し、延べ357名のご相談をお受けしました。また、年金についてのご相談を電話でも受け付けています。
お気軽に「かなぎん年金相談センター」〈Tel.045-261-1651〉までお電話ください。

●●● 産学連携への取組み

学校法人関東学院大学との連携

双方が持つ人的および知的資源の活用、人的な交流を図り、「産業経済の振興」、「人財育成、教育の振興」、「地域社会の発展」に寄与することを目的に、学校法人関東学院大学と「連携に関する包括協定書」を締結しています。

神奈川産学チャレンジプログラム

産学連携による人財育成を目的とした「神奈川産学チャレンジプログラム」に社会貢献の一環として参加しています。平成28年度は県内の大学4校から5チームが参加しました。

●●● 金融教育への取組み

インターンシップの受入れ

学生の職業意識醸成を目的に、平成28年9月にインターンシップの受入れを行いました。関東学院大学との連携に基づく3名に、横浜商工会議所主催のインターンシップ制度による参加者も含めた合計10名の大学生を受入れました。

子どもアドベンチャーへの参画

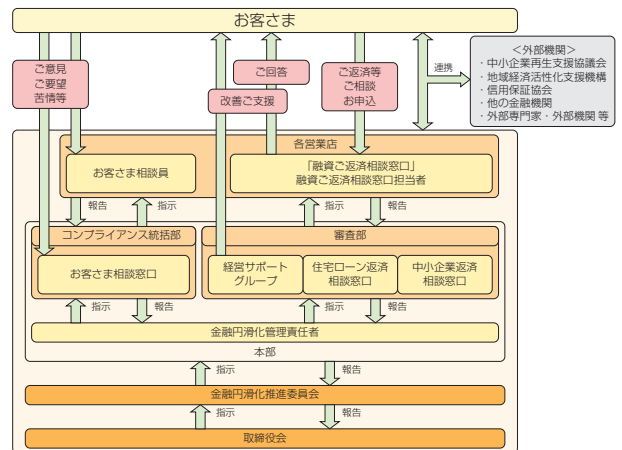
横浜市内の小学生を対象に、「働く」ことの体感や、社会体験を通じた「人との交流」の場を提供するため、横浜市教育委員会が主催する「子どもアドベンチャー」に参画しています。平成28年度は地元小学生と保護者合計34名の参加がありました。

●●● 外部機関との連携

- 川崎市や綾瀬市の創業支援事業計画への参加により、創業支援事業者と相互に連携し、創業段階における支援を行っています。
- 一般社団法人神奈川県中小企業診断協会と「包括的連携・協力に関する協定書」を締結し、経営改善計画策定を希望するお客さまに対し、同協会に所属する中小企業診断士と連携し、改善計画の策定の支援を行っています。

中小企業のお客さまへの経営支援に関する取組み方針・態勢整備の状況

- お客さまからお借入条件変更等のご相談を受けた場合には、お客さまの事業についての状況を十分考慮して、無理のないご返済ができるように対応してまいります。
- お客さまに対する経営相談および経営改善に向けた取組みとして、経営再建計画の策定等の支援を行うとともに、お客さまのご協力のもと経営再建計画の進捗状況を把握し、お客さまへの助言やサポートを行うなど、従来から実施している「経営サポート」をより強化してまいります。
- お客さまのお借入に対するご相談について、特定認証紛争解決事業者、地域経済活性化支援機構、また他の金融機関や政府系金融機関、信用保証協会等が関係している場合には、緊密に連携を図り適切な措置を取るよう努めてまいります。
- お客さまの事業価値を適切に見極めるために、外部研修や行内研修などにより行員のスキルアップを図り、目利き能力の向上に取組んでまいります。



「経営者保証に関するガイドライン」への対応方針・取組み状況

平成25年12月に経営者保証に関するガイドライン研究会（事務局：全国銀行協会および日本商工会議所）が公表した「経営者保証に関するガイドライン」（以下「本ガイドライン」）を踏まえ、お客さまとの保証契約を締結する場合やお客さまが本ガイドラインに則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、適切に対応するよう努めてまいります。

なお、本ガイドラインに基づく平成28年度の取組み状況については、以下のとおりとなります。

（単位：件、％）

	平成28年4月～9月末	平成28年10月～29年3月末
A		
新規に無保証で融資した件数 (ABLを活用し、無保証で融資したものは除く)	114	120
保証契約を解除した件数（※）	0	13
うち、代表者の交代時において、旧経営者との保証契約を解除し、かつ、新経営者との保証契約を締結しなかった件数		2
うち、代表者の交代時において、旧経営者との保証契約を解除する一方、新経営者との保証契約を締結した件数		3
B		
新規融資件数	1,881	2,052
A/B		
新規融資に占める経営者保証に依存しない融資の割合	6.06%	5.85%

（※）「保証契約を解除した件数」における「解除」とは「特定債務保証の解除をした場合」又は「根保証の期限到来前に解除をした場合」又は「根保証の期限到来時に期限延長等をしなかった場合」をいいます。

取組み状況の詳細につきましては、当行ホームページをご参照ください。また、本ガイドラインの詳細につきましては、一般社団法人全国銀行協会および日本商工会議所のホームページをご参照ください。

中小企業のお客さまへの経営支援に関する取組み状況

●●● 創業・新事業の支援

- ・ 神奈川産業振興センターと連携し、新事業展開等の相談受付を行っています。
- ・ 政府系金融機関等外部機関との提携を行っています。
- ・ 当行独自の商品である、「創業・新事業支援融資 [挑] チャレンジ」を推進し、将来性のある企業の案件を発掘・育成していく態勢をとっています。
- ・ 公益財団法人横浜企業経営支援財団（IDEC）と連携し、横浜市内で起業を検討しているお取引先の相談受付を行っています。

●●● 成長段階における更なる飛躍が見込まれるお客さまへの支援

- ・ ビジスマッチングへの取組みにより、地元企業のビジネスニーズに対応しました。
- ・ 平成28年6月に当行を含む第二地方銀行協会加盟30行は、食に関する共同商談会「地方創生『食の魅力』発見商談会2016」を開催しました。
- ・ 平成28年7月に「かなぎん懇話会」を開催しました。参加されるお取引先企業のプロフィールを冊子にとりまとめて事前配布し、情報交換やビジスマッチングの場としても活用いただきました。
- ・ 「かなぎん成長基盤強化支援資金ファンド」を活用し、成長分野への取組みを行うお客さまへの資金供給を行いました。（平成28年度 26件、1,177百万円）
- ・ 平成28年10月に、藤沢エリア、茅ヶ崎エリアおよび平塚エリアのお客さまを対象に、3エリア合同で「かなぎん湘南地区交流会」を開催し、専門家による講演会や、ビジスマッチング、お客さまが親睦を深める場として活用いただきました。

●●● 経営改善・事業再生・業種転換等の支援

- ・ 本部と各営業店の連携によりお取引先とのコミュニケーションを密にし、お取引先の経営改善計画実行のサポートを行っています。平成28年度も体制強化を継続し、ご支援先延べ81先のうち14先に対し経営改善計画の作成・ご提案を実施するなど、お取引先とのコミュニケーションを密にすることで、12先をランクアップすることができました。
- ・ お取引先の経営改善支援の取組み強化として、TKC神奈川会と連携し、「経営改善計画策定支援サービス」の取扱いをしています。
- ・ 神奈川県中小企業再生支援協議会等と連携して、事業の再生をサポートしています。
- ・ 第二地方銀行協会主催の事業性評価・ソリューション提案力強化研修等に平成28年度は行員5名（3回）を派遣し、より実践的に企業の実態を把握する能力、企業支援能力の強化を図りました。
- ・ 事業承継に係る基礎的な知識の習得や、中小企業M&Aを通じたコンサルティング能力の向上を図るため、「事業承継・M&Aエキスパート」資格を役職員119名が取得しました。
- ・ 事業承継に伴い発生する、税務・法律等の相談に対応できるよう、外部の税理士、弁護士等専門家による無料相談を活用し、事業承継を円滑に進められるように支援を行いました。（平成28年度 税務相談48回、法律相談48回）

債務者区分		経営改善支援 取組み先	うち期末に債務者区分が 上昇した先	うち期末に債務者区分が 変化しなかった先
正常先		1	—	—
要注意先	その他要注意先	72	11	59
	要管理先	1	—	1
破綻懸念先		7	1	4
実質破綻先		—	—	—
合計		81	12	64

金融円滑化への取組みについて

当行は、地域金融機関として、中小企業のお客さまの経営課題や個人のお客さまのライフサイクルに応じた支援を最重点施策の一つとして位置付けております。「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」の期限到来後もこれまでと同様に、お借入をご利用のお客さまからのご相談に真摯かつ迅速に取組んでおります。

各営業店にはお客さまからのお借入条件変更等のご相談をお受けする「融資ご返済相談窓口」を設置し、「融資ご返済相談窓口担当者」を配置しています。

また、金融円滑化に関するご意見・ご要望・苦情等については各営業店に配置している「お客さま相談員」のほか、本部コンプライアンス統括部内の「お客さま相談窓口」が承ります。

<ご利用中のお借入のご返済に関するご相談>

○お取引のある店舗の「融資ご返済相談窓口担当者」までご相談ください。

（連絡先は19頁の「店舗のご案内」をご覧ください。）

受付時間：<お電話>午前9時から午後5時まで

（銀行休業日は除きます）

<窓 口>午前9時から午後3時まで

（銀行休業日は除きます）

<ご意見・ご要望・苦情等>

○各営業店の「お客さま相談員」または本店「お客さま相談窓口」（045-261-2641代表）が承ります。

受付時間：<お電話>午前9時から午後5時まで

（銀行休業日は除きます）

地域とともに

金融仲介機能のベンチマーク

当行では、平成28年9月に金融庁より公表された「金融仲介機能のベンチマーク」を地域密着型金融の推進計画の進捗を図る一つの達成指標としております。「金融仲介機能のベンチマーク」を活用することで、さらなる地域密着型金融の推進に取り組んでまいります。なお、取り組み状況の詳細につきましては、当行ホームページをご参考ください。

●共通ベンチマーク1

	平成27年3月	平成28年3月	平成29年3月
メイン融資取引先数 (A)	1,545先	1,606先	1,740先
メイン融資取引先への融資額	940億円	957億円	1,018億円
(A) のうち経営指標※が改善した先 (B)	1,085先	1,185先	1,291先
(B) への融資額	732億円	745億円	769億円

※ 経営指標とは、売上高、営業利益率、労働生産性や就業者数を指します。

●共通ベンチマーク2

平成29年3月	条件変更先総数	好調先	順調先	不調先
貸付条件変更先の経営改善計画の進捗状況	308先	60先	112先	136先

※ 改善計画に対して売上高または当期利益が120%超の先を好調先、80%~120%の先を順調先、80%未満を不調先としております。

●共通ベンチマーク3

	平成29年3月
当行が関与した創業支援先	236先

●共通ベンチマーク4

	全与信先					
	創業期	成長期	安定期	低迷期	再生期	
ライフステージ※別の与信先数 (C)	4,036先	339先	414先	2,808先	167先	308先
(C) への融資額	2,256億円	117億円	220億円	1,713億円	62億円	142億円

※ ライフステージとは、創業または第二創業から5年以内を創業期、売上高平均で直近2期が過去5期の120%超を成長期、80%~120%を安定期、80%未満を低迷期、貸付条件の変更または延滞先を再生期としています。

●共通ベンチマーク5

	平成29年3月	
	先数	融資残高
事業性評価に基づく融資先数、残高 (D)	127先	167億円
全融資取引先に占める (D) の割合	3.1%	7.4%

フィデューシャリー・デューティーに関する取組方針

当行では、「フィデューシャリー・デューティーに関する取組方針」を定め、お客さまの最善の利益につながる良質な金融サービスの提供に努めています。

フィデューシャリー・デューティーに関する取組方針

○管理方針

1.ガバナンス

「フィデューシャリー・デューティーに関する取組方針」に基づき、具体的なアクションプランを策定し実践します。あわせてお客さまアンケートを実施することで、当行の取組状況について検証します。検証結果をもとに改善点についての議論を行い、お客さまの最善の利益を図るための態勢の向上に努めてまいります。また、結果について定期的に公表します。

2.業績評価

お客さま本位の業務運営に向けた体制維持向上のため、業績評価体系を随時見直します。

3.報酬等の合理性

お客さまに提供する商品・サービスの内容に合致した合理的な水準での手数料を設定し、手数料の明確化に努めます。

4.利益相反管理

お客さまとの利益相反の可能性について検証・把握し、適切に管理します。

5.お客さま志向の企業文化の定着

全従業員が「フィデューシャリー・デューティーに関する取組方針」に則り、人材の育成やその他適切な動機づけにより、お客さまの最善の利益の追求が企業文化として定着するよう努めます。

○販売方針

1.お客さま志向の金融商品の充実

多様化するお客さまのニーズにきめ細やかな対応ができるように、幅広く質の高い金融商品のラインアップの整備に努めます。

(アクションプラン)

幅広く良質な金融商品を取りそろえるために、商品選定時には、資産形成・資産運用に資する商品であることや内在するリスクについて十分検討します。

2.お客さま志向の金融商品の提案

お客さまの金融知識、投資経験、資産状況や投資目的に適合する金融商品を、提案する態勢を整備します。

金融商品の説明に当たっては、お客さまが適切な投資判断をしていただけるように、金融商品のリスク特性や手数料等の重要な情報について、お客さまの金融知識や投資経験にあったわかりやすい説明を行い、お客さまと当行がお客さまの投資目的についての共通認識を形成します。

(アクションプラン)

・行員の商品知識を深めお客さまに正確な情報提供を行うために、セールス研修等を適宜実施し、行員の説明能力の底上げを行います。

・お客さまにふさわしい金融サービスを選択していただけるように、お客さまとのヒアリングおよび説明を通じて、深く理解していただいた上で、複数の商品を提案するように努めます。

・お客さまにもご理解を深めていただくため、お客さま向けセミナーを実施します。

3.お客さま志向のアフターフォローの実施

ご購入後もアフターフォローを実施し、お客さまの保有する金融商品の状況や相場動向について情報提供を行います。

(アクションプラン)

・定期的なアフターフォローに加え、投資環境の変化時などにもアフターフォローを実施することで、お客さまが適切な投資判断が行えるような情報提供を行います。

トピックス

●●● ビジネスマッチングへの取組み

第二地方銀行協会加盟30行が中心となって、平成29年6月に「地方創生『食の魅力』発見商談会2017」を開催しました。本商談会は、当行を含めた参加行のお取引先で「地域の食品」を扱う地元企業にスポットを当て、新たなビジネスチャンスの創出や交流、商品の市場競争力向上を図り、食関連産業の発展を後押しすることを目的として実施しました。



<地方創生『食の魅力』発見商談会2017>

●●● 地域貢献活動

お客さまや地域の皆さまに日頃の感謝をこめて、NPO法人海さくらが主催するボランティア活動「BLUE SANTA」プレイベントである横浜駅西口周辺の清掃活動に参加しました。今後も地域密着型金融機関として、地域の皆さまとのふれあいの輪を広げ、交流を深めていきます。



<横浜駅西口周辺の清掃活動>