開示債権の状況

リスク管理債権及び同債権に対する保全額

（単位：百万円）

区　分	期　別	残高 (A)	担保・保証額 (B)	貸倒引当金 (C)	保全率(B+C)/A
破綻先債権	平成28年3月期	90	77	12	100.00%
	平成29年3月期	93	66	26	100.00%
延滞債権	平成28年3月期	7,225	5,022	1,506	90.36%
	平成29年3月期	9,052	5,921	1,962	87.08%
3ヶ月以上延滞債権	平成28年3月期	—	—	—	—
	平成29年3月期	—	—	—	—
貸出条件緩和債権	平成28年3月期	1,295	569	17	45.27%
	平成29年3月期	1,493	643	48	46.32%
合　計	**平成28年3月期**	**8,611**	**5,669**	**1,537**	**83.68%**
	平成29年3月期	**10,639**	**6,630**	**2,038**	**81.48%**

（注）1.「破綻先債権」とは、元本又は利息の支払いの遅延が相当期間継続していることその他の事由により元本又は利息の取立て又は弁済の見込みがないものとして未収利息を計上しなかった貸出金（貸倒償却を行った部分を除く。以下「未収利息不計上貸出金」という。）のうち、①会社更生法又は、金融機関等の更正手続の特例等に関する法律の規定による更正手続開始の申立てがあった債務者、②民事再生法の規定による再生手続開始の申立てがあった債務者、③破産法の規定による破産手続開始の申立てがあった債務者、④会社法の規定による特別清算開始の申立てがあった債務者、⑤手形交換所の取引停止処分を受けた債務者、等に対する貸出金です。
2.「延滞債権」とは、上記1.及び債務者の経営再建又は支援（以下「経営再建等」という。）を図ることを目的として利息の支払いを猶予したもの以外の未収利息不計上貸出金です。
3.「3ヶ月以上延滞債権」とは、元本又は利息の支払いが約定支払日の翌日から3ヶ月以上延滞している貸出金（上記1.及び2.を除く）です。
4.「貸出条件緩和債権」とは、債務者の経営再建等を図ることを目的として、金利の減免、利息の支払猶予、元本の返済猶予、債権放棄その他の債務者に有利となる取決めを行った貸出金（上記1.～3.を除く）です。
5.「担保・保証額（B）」は、自己査定に基づく担保の処分可能見込額及び保証による回収が可能と認められる額です。
6.「貸倒引当金（C）」は、リスク管理債権区分の各項目の貸出金に対して引き当てた金額を記載しており、リスク管理債権以外の貸出金等に対する貸倒引当金は含まれておりません。
7.「保全率（B+C）/（A）」はリスク債権ごとの残高に対し、担保・保証、貸倒引当金を設定している割合です。
8.これらの開示額は、担保処分による回収見込額、保証による回収が可能と認められる額や既に引当てている個別貸倒引当金を控除する前の金額であり、全てが損失となるものではありません。

金融再生法開示債権及び同債権に対する保全額

（単位：百万円）

区　分	期　別	債権額 (A)	担保・保証等 (B)	貸倒引当金 (C)	保全額 (D) = (B) + (C)	保全率 (D) ／ (A)	貸倒引当金引当率 (C) / (A－B)
破産更生債権及びこれらに準ずる債権	平成28年3月期	473	415	57	473	100.00%	100.00%
	平成29年3月期	481	386	95	481	100.00%	100.00%
危険債権	平成28年3月期	6,844	4,687	1,462	6,149	89.83%	67.75%
	平成29年3月期	8,664	5,601	1,894	7,495	86.51%	61.84%
要管理債権	平成28年3月期	1,295	569	17	586	45.27%	2.43%
	平成29年3月期	1,493	643	48	691	46.32%	5.74%
不良債権計	平成28年3月期	8,614	5,672	1,537	7,209	83.68%	52.24%
	平成29年3月期	10,639	6,631	2,038	8,669	81.48%	50.84%
正常債権	平成28年3月期	74,929					
	平成29年3月期	85,201					
合　計	**平成28年3月期**	**83,543**					
	平成29年3月期	**95,841**					

（注）1.「破産更生債権及びこれらに準ずる債権」とは、破産手続開始、更生手続開始、再生手続開始の申立て等の事由により経営破綻に陥っている債務者に対する債権及びこれらに準ずる債権です。債務者区分でいう破綻先及び実質破綻先に該当する債務者に対する債権の合計です。
2.「危険債権」とは、債務者が経営破綻の状態には至っていないが、財政状態及び経営成績が悪化し、契約に従った債権の元本の回収及び利息の受取りができない可能性の高い債権です。債務者区分でいう破綻懸念先に該当する債務者に対する債権の合計です。
3.「要管理債権」とは、債務者区分でいう要注意先に該当する債務者に対する債権のうち、「3ヶ月以上延滞債権」及び「貸出条件緩和債権」に該当する債権です。
4.「正常債権」とは、債務者の財政状態及び経営成績に問題がない債権で、「破産更生債権及びこれらに準ずる債権」、「危険債権」、「要管理債権」以外の債権です。
5.「担保・保証等（B）」は、自己査定に基づいて計算した担保の処分可能見込額及び保証による回収が認められる額の合計額です。
6.「貸倒引当金（C）」は、「正常債権」に対する一般貸倒引当金を控除した貸倒引当金です。
7.金額は決算後（償却後）の計数です。

自己査定とリスク管理債権ならびに金融再生法に基づく開示債権との関係

自己査定による債務者区分		リスク管理債権	金融再生法に基づく債権区分	自己査定の分類区分の範囲				平成28年度当組合償却引当概要
				I	II	III	IV	
破綻先		破綻先債権	破産更生債権及びこれらに準ずる債権	○	○	○	○	III・IV分類に対して100%引当
実質破綻先		延滞債権						
破綻懸念先			危険債権	○	○	○		III分類に対して必要額を引当
要注意先	要管理先	3ヶ月以上延滞債権	要管理債権	○	○			債権額に対して貸倒実績率に基づく予想損失額を引当
		貸出条件緩和債権						
	その他要注意先		正常債権	○	○			
正常先				○				

（注）〈金融再生法に基づく開示債権とリスク管理債権における対象債権の違い〉
金融再生法に基づく開示債権は、貸出金・未収利息・仮払金・債務保証見返等債権全体が対象ですが（ただし、要管理債権は貸出金のみ）、リスク管理債権は貸出金のみが対象となります。

顧客保護等管理態勢の強化

“けんしん”は、お客様のご意見を真摯に受け止め、満足していただける金融サービスを実現するため、顧客保護及び利便性の向上に努めています。

金融商品に係る勧誘方針

当組合は、「金融商品の販売等に関する法律」に基づき、当組合が取り扱う金融商品の販売等に際しては、次の事項を遵守し、勧誘の適正の確保を図ることとします。

1. 当組合は、お客様の知識、経験、財産の状況及び当該金融商品の販売に係る契約を締結する目的に照らして、適正な情報の提供と商品の説明を行います。
2. 金融商品の選択・購入は、お客様ご自身の判断によってお決めいただきます。その際、当組合は、お客様に適正な判断をしていただくために、当該金融商品の重要事項について説明を行い、十分理解していただくよう努めます。
3. 当組合は、誠実・公正な勧誘を心掛け、お客様に対し不確実なことを断定的に申しあげたり、事実でない情報を提供するなど、お客様の誤解を招くような勧誘は行いません。
4. 当組合は、良識を持った節度ある行動により、お客様の信頼の確保に努め、お客様にとって不都合な時間帯や迷惑な場所での勧誘は行いません。
5. 当組合は、役職員に対する組合内研修を充実し、金融商品に関する知識の充実をはかるとともに、適切な勧誘が行われるよう、内部管理体制の強化に努めます。

顧客保護等管理方針

当組合は、顧客保護及び利便の向上の重要性を十分認識し、適切な顧客保護等の管理に努めます。また、本管理方針を当組合のインターネットのホームページに常時掲載するとともに、各営業店の窓口等に備えることにより公表します。

1. 当組合は、当組合が行う業務について法令やルールを厳格に遵守し、社会規範に則り、誠実かつ公正な企業活動を遂行します。又、法人・個人を問わず全てのお客様の正当な利益の保護や利便性の向上に向けて継続的な取組みを行ってまいります。
2. 当組合は、お客様への説明を要する預金・融資・為替その他付随する業務の全ての取引や商品について、そのご理解やご経験・ご資産の状況等に応じた適正な情報提供と商品説明を行います。
3. 当組合は、お客様からのご意見や苦情については、公正・迅速・誠実に対応し、お客様のご理解と信頼を得られるよう努めるとともに、お客様の正当な利益が保護されるように努めてまいります。
4. 当組合は、お客様の情報を、適正かつ適法な手段で取得し、法令等で定める場合を除き利用目的の範囲を超えた取扱いやお客様の同意を得ることなく外部への提供を行いません。又、お客様の情報を正確に保つよう努めるとともに、情報への不正なアクセスや情報の流出・紛失等の防止のため、必要かつ適切な措置を講じてまいります。
5. 当組合が行う業務を外部業者に委託するにあたっては、お客様の情報の管理やお客様への対応が適切に行われるよう努めてまいります。

顧客説明管理態勢

お客様への説明を要する業務やリスク商品等を適切に販売するために「顧客説明マニュアル」・「与信取引に関する顧客説明マニュアル」等の規程を制定し、研修会や勉強会を開催し知識向上に努めています。

顧客サポート等管理態勢

お客様からのご意見・ご相談及び苦情等を経営に反映させるため、フリーダイヤル「けんしんお客様相談室」の設置や、ATMコーナーに「お気づきレターBOX」の設置、及びホームページ上には「ご意見・お問い合わせ」ページを設けています。

顧客情報管理態勢

お客様の情報を適切に管理するために、「顧客情報管理要領」・「個人情報保護規程」等の規程を制定し、顧客情報の適切な管理に努めています。

外部委託管理態勢

当組合が行う業務を外部業者に委託するにあたっては「外部委託先評価書」等を定め、外部委託先においてお客様の情報の管理やお客様への対応が適切に行われるよう努めています。

利益相反管理態勢

当組合とお客様の間における利益相反のおそれのある取引に関し、法令等に従い、お客様の利益が不当に害されることのないよう適切な利益相反管理措置を講じ、適正に業務を遂行しています。