

足利小山信用金庫の 役割と取り組み

足利小山信用金庫の経営の基本理念は「中小企業の健全な発展、地域住民の生活向上および地域社会の繁栄に貢献する」ことにあります。この理念には、当金庫を取り巻く地域社会とステークホルダー（利害関係者）と共存共栄を図り、持続可能な社会の実現に貢献するという決意が込められています。当金庫は、この理念と中期経営計画に定められている「会員・顧客よし、地域社会よし、金庫・職員よし」の「三方よしの経営」に基づいて事業活動を展開しています。

下図に示した諸活動は、当金庫が社会的に責任ある組織体制として運営され、お客さまに満足いただけるサービスを提供し、協同組織金融機関として地域社会の持続的成長に寄与することを目的として推進しています。



地域金融円滑化への取り組み

地域金融機関としての役割

足利小山信用金庫は、地域の皆さまが当金庫の会員となり、相互に助け合い発展していくことを共通理念として運営されている協同組織の地域金融機関です。

皆さまからお預かりしている預金積金を地域の皆さまへ事業資金・生活資金として提供することを通して、地域経済の成長をサポートしています。この金融機関本来の業務にとどまらず、当金庫は、厳しい経営環境の中で挑戦し続ける中小企業・個人事業所の皆さまに対して、経営改善・経営支援・新事業支援などの活動を積極的に推進しています。また、地域全体の活性化のために皆さまと共に多岐にわたるまちづくり活動を行い、地域社会の健全かつ持続的な発展に尽力しています。

金融機関本来の事業

足利小山信用金庫は、安全性・確実性を重視した資産運用や将来の資産形成を目的としたものなど、お客さまの貯蓄ニーズにお応えするために新商品の企画・開発に取り組み、豊富な預金商品を取り揃えています。

また、地域の中小企業の健全な発展、地域住民の生活向上および地域社会の繁栄に貢献することを基本方針として、特定のお客さまや特定の業種に偏ることのない、バランスのとれた融資を行っています。

地域の皆さまへのご融資のほかに、信金中央金庫への預け金や有価証券による運用を行っています。有価証券運用は、安全性と流動性を念頭に置き、各種リスクに配慮したうえで、安定的な収益を確保するため、債券を中心とした運用を行っています。

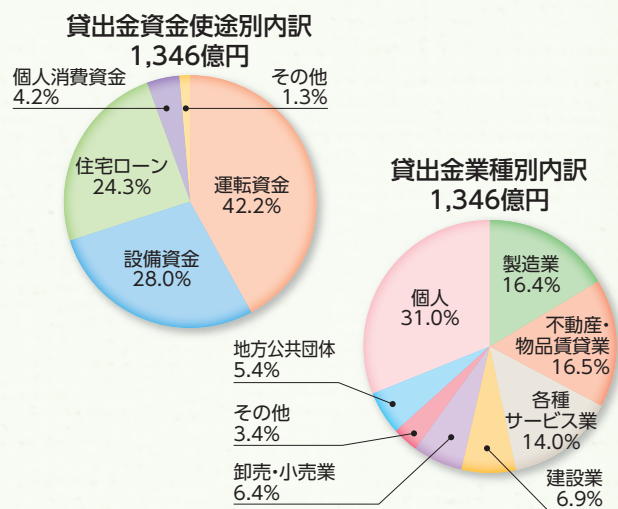
金融円滑化法に応じた融資への取り組み

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ため、「地域金融円滑化のための基本方針」や「金融円滑化管理規程」等を定めるな

ど、金融円滑化措置の円滑な実施に向けた態勢整備を図り、経営改善支援や相談機能等のコンサルティング機能を十分に発揮し、地域金融の円滑化に全力を傾注して取り組んでいます。

お客さまから資金需要や貸付条件の変更等についてのお申込みをいただいた場合は、これまでと同様、お客さまが抱えている問題等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。

また、東日本大震災の緊急相談窓口も平成23年3月16日に設置し、お問い合わせ・ご相談に応じています(8頁に「東日本大震災への対応」を掲載しています)。



ご相談窓口

- 全営業店(除く出張所)
月曜日～金曜日(除く祝日) 9時～15時
- ローンプラザ足利(TEL: 0284-21-8142)
平日(除く水曜日)および土・日曜日9時～17時
- ローンプラザ小山(TEL: 0285-31-0208)
平日(除く水曜日)および土・日曜日9時～17時

苦情等窓口

- お客さまのお取引店舗(融資相談窓口)
- リスク統括室(TEL: 0284-21-8100)

貸付条件の変更等の申込みに対する対応状況 (平成21年12月4日～平成23年3月31日)

(単位: 件、百万円)

	申込		実行		謝絶		審査中		取下げ	
	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額
中小企業者のお客さま向けの貸付債権	1,589	22,533	1,412	21,067	84	760	45	327	48	376
住宅資金お借入のお客さま向けの貸付債権	115	1,270	89	1,037	5	66	5	25	16	140

コミュニティへの参画

多彩な活動

足利小山信用金庫は身近で親しみのある金融機関として清掃、地域行事、募金などさまざまな地域活動を行っています。また当金庫は一企業市民として、「小さな親切運動」の足利支部・小山支部の事務局として活動するなど、文化、環境保護、福祉面でも活動して

います。

近年では、地域の活性化を目指す大学との提携や学校現場での金融経済教育の一端を担うなど、多彩な活動を展開しています。

産学連携

当金庫は足利工業大学と産学連携に関する協定を締結しています。企業と大学の高度な研究をマッチングすることにより、お客さまのさまざまな技術相談に応じるとともにお客さまの新商品開発を支援しています。

平成22年度は、足利工業大学と光産業株式会社(栃木県栃木市)にて共同研究を実施しています。光産業株式会社では、落雷から人命・財産を保護することを目的に、従来の避雷針よりも効率よく雷を誘導する受雷針という製品の開発を行っています。共同

研究を行う足利工業大学では、受雷針の誘雷効率を調査するとともに、受雷針をより簡易な電極構造にするための研究を行うなど新商品開発に向けた取り組みを行っています。

また、当金庫はあしかが産学官連携推進センター運営協議会およびおやま産学官ネットワークに加入しています。地域の企業と学校、官公庁との連携強化を図ることで、お客さまのさまざまなニーズに即応する態勢を整備しています。

金融経済教育

金融経済教育には、「社会人向けのもの」と「学校教育」の二つの分野があります。

平成22年度は、社会人向けの「資産運用セミナー・相談会」を9回開催し、延べ89名のお客さまにご参加いただきました。

- 平成22年5月および6月に開催したセミナー
テーマ：最近の金融市場の動向と今後の見通しについて
- 平成23年2月に開催したセミナー
テーマ：世界の新しい枠組みと投資を考える

学校教育としては、6月10日には小学生にお金に対する関心を深めてもらうために、足利市立梁田小学校で行われた夏祭り集会に「足利小山信用金庫梁田小学校出張所」を模擬出店しました。

10月1日には、県立足利高校1年生を対象とする進路講演会に当金庫から銀行・金融分野の講師として職員を派遣して、講演を行いました。



資産運用セミナー



学校教育

地域社会への貢献活動

文化活動

- 各営業店における作品展(ロビー展)
- 「しんきん寄席」(10月4日・7日)

福祉活動

- 献血への協力(役職員53名)
- 「小さな親切運動」への参加、
足利・小山支部の事務局としての活動

地域行事への参加

- 足利と小山の花火大会への協賛
- 商工会議所・自治会・商店街主催イベントへの参加
- 祭り等の行事への参加

スポーツ振興への支援

- 市民球団『全足利クラブ』への支援
- 足利市長杯選抜ソフトボール大会への協賛
- 足利オープン卓球大会への協賛

寄付

- 東日本大震災に伴う募金
 - ・金庫寄付金 300万円
 - ・役職員募金 134万円
- 募金運動で社会福祉施設へ寄付
- 各地域行事へ寄付
- 「緑の募金」栃木県緑化推進委員会へ寄付

その他

- 全店舗周辺の清掃「クリーン作戦」を展開、
当金庫職員315名が参加(6月15日)
- 渡良瀬川クリーン運動に参加(4月25日 役職員140名)
- 織姫神社の清掃奉仕(7月31日 役職員90名)
- 年金相談会(年間60回)の開催
- 防犯・防火訓練の実施



ロビー展(本店営業部)



献血運動



小さな親切運動



防火訓練



渡良瀬川クリーン運動

皆さまとともに

経営支援と相談活動

足利小山信用金庫は、金融機能である融資活動以外に地域社会の活性化に向けたさまざまな活動を展開しています。

■ 創業・新事業の支援

初めて起業される方々や新事業展開を計画する事業者への支援を行っています。日本政策金融公庫および(株)商工組合中央金庫と業務提携し、新事業展開や新分野進出を検討される中小企業の皆さまへの支援体制を敷いています。

平成22年度の創業・新事業支援融資の実績は、14件133百万円となりました。

■ 個人保証や不動産担保に過度に依存しない融資

栃木県内信用金庫の統一商品として栃木県信用保証協会との提携保証による「しんきんスクラム2000」や売掛債権や棚卸資産を担保としたABL(流動資産担保融資)を推進することにより、個人保証や不動産担保に過度に依存しない融資に取り組んでいます。

個人保証や不動産担保に過度に依存しない融資の実績

(単位：件、百万円)

	22年度実績		22年度末残高	
	件数	金額	件数	金額
動産・債権譲渡担保融資	11	89	6	39
うち売掛債権担保融資	10	88	4	35
うち動産担保融資	1	1	2	4
スコアリングモデルを活用した融資	14	141	41	374
計	25	230	47	413

(注)1.上記計数は、すべて中小企業向け融資です。

2.知的財産担保融資およびコベナンツを活用した融資はありません。

■ しんきん経営塾ビジネスサービス

取引先企業向けの企業経営講座「しんきん経営塾」は、平成16年に開講し、講演会の開催や企業視察等を行い、多くの塾生を送り出してきました。現在の塾生数は56名です。平成22年度は、「構造転換期における中小企業が取るべき市場戦略」と題したセミナーを開催しました。

また、インターネットを活用した「会員同士の交流」やセミナーや法律Q&Aなどの「経営支援」に注力した「しんきん経営塾ビジネスサービス」は、経営者、後継者、経営幹部の方々に研鑽と交流の場を提供しています。

東日本大震災への対応

■ 震災緊急相談窓口の設置

地域の罹災したお客さまを支援するため、震災緊急相談窓口を設置しました。当金庫の全営業店で、平日午前9時から午後3時まで開設しています。また、ローンプラザ足利とローンプラザ小山は、午前9時から午後5時まで、水曜日・祝日を除く毎日ご相談に応じています。

■ 避難されているお客さまへの対応

次の被災信用金庫と取引があり、被災地から県外に避難されている個人のお客さまには、当金庫で預金の払戻しに応じています。

- 対象金庫／宮古、杜の都、石巻、気仙沼、あぶくま、ひまわりの6信用金庫
- お支払額／1口座につき、1日1回、残高の範囲内でかつ10万円以内。

■ 災害復旧ローンの取り扱い

災害復旧ローンを取り扱っています。災害により被害を受けた方を対象に、住宅の補修など生活再建にかかる資金を期間10年・500万円まで融資しています。

■ 義援金の取り扱いについて

全営業店窓口で平成23年9月30日まで取り扱っています。日本赤十字社を通じ各被災地に寄付されます。(振込手数料無料)

■ 節電によるATMの営業時間の変更

一定期間、店外ATMを休止したほか、店舗内ATMは平日の営業時間を1時間短縮し、18時までとしました。

経営改善支援への取り組み

本部と営業店が一体となり、外部機関・外部専門家・他の金融機関とも連携を図りながら、経営改善計画書策定のための支援および経営改善実行のための助言・進捗管理を行うことにより、取引先企業の業績向上・経営安定化・事業継続に資することを目的に経営改善支援業務に取り組んでいます。

厳しい環境が続く中、経営改善支援を必要とするお取引先企業も増加していることから、平成22年6月

に本部に担当職員を増やし、営業店に対する指導・支援を強化しています。また、職員の専門的知識の向上を図るため、平成22年9月より職員を中小企業大学校に派遣し、中小企業診断士の養成に取り組んでいます。

平成22年度は、経営改善支援の取り組み先147先のうち、債務者区分のランクアップが7先、維持が116先となりました。

経営改善支援の実績

		期初債務者数 A					経営改善支援 取り組み率 α/A	ランクアップ率 β/α	再生計画 策定率 δ/α
		うち経営改善支援取り組み先数 α							
			α のうち期末に 債務者区分が 上昇した先数 β	α のうち期末に 債務者区分が変化 しなかった先数 γ	α のうち 再生計画を 策定した先数 δ				
正常先	①	3,371	10	8	10	0.2%		100.0%	
要注意先	うちその他要注意先 ②	360	109	5	93	30.2%	4.5%	90.8%	
	うち要管理先 ③	9	0	0	0	0.0%	—	—	
破綻懸念先	④	80	27	2	15	33.7%	7.4%	88.8%	
実質破綻先	⑤	142	1	0	0	0.7%	0.0%	0.0%	
破綻先	⑥	47	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%	
	小計 (②~⑥) の合計	638	137	7	108	21.4%	5.1%	89.7%	
合計		4,009	147	7	116	3.6%	4.7%	75.7%	

お客さま満足度向上への取り組み

足利小山信用金庫は、お客さまの声を経営に反映することにより、お客さまへのより良いサービスの実現を目指して、お客さまの満足度向上に向けて取り組んでいます。

平成22年度は、お客さまからのご意見・ご要望に対し、下記のとおり対応しました。

■商品・サービスの充実

- 休日営業店のローン相談を開始
(平成22年4月3日～毎週土曜日、城東支店)
- 「カーライフプラン・エコ」の取り扱い開始
(平成22年9月6日～平成24年3月30日)
- 遺言信託の信託業務(媒介業務)を開始
(平成22年12月1日～)
- 震災緊急相談窓口を設置
(全営業店、ローンプラザ)
- 災害復旧ローンの取り扱い開始
(平成23年3月18日～)

■店舗設備の充実

- カウンターの改修(5店舗)

■目や手が不自由なお客さまへの対応

- 当金庫所定の書類の代筆・代読を職員が行えるようになりました。
- 全店舗のATMについて、音声案内に従って操作ができるハンドセット方式のATMに置き換えました。
- ATMで振込みができないお客さまに、ご依頼を窓口で受付けています。手数料はATMと同額です。



働きがいのある職場環境づくり

ワークライフバランス推進への取り組み

足利小山信用金庫は、職員がいきいきと能力を発揮できる働きやすい職場づくりを目指しています。このため、職員が個性や能力を十分発揮し安心して働くためには、仕事と家庭の両立(ワーク・ライフ・バランス)のとれた職場環境の整備に力を注いでいます。

■ワーク・ライフ・バランス

平成17年4月に制定された次世代育成支援対策法に基づいた「一般事業主行動計画」(第2期 平成20年4月～23年3月)を策定、この計画にのっとり、育児休業を取得しやすく、職場復帰しやすい職場の整備をするため、若手職員を対象とした研修や新入職員研修のカリキュラムの1つに組み入れる等、職場における育児に関する意欲を高め、育児を行う職員に対し、理解と協力が得られる風土、体制を作ってきました。この結果、平成22年度中に6名が育児休業を取得しました。

また、平成22年6月「育児・介護休業法」の改正に伴い、3歳に達するまでの短時間勤務制度(1日6時間)の義務化や子の看護休暇制度の拡充、父親の育児休業の取得促進等に対応した「育児・介護休業規程」を定めました。

ニッポン放送で当金庫の「ワークライフバランス研修」を紹介

入庫3年目までの若手職員を対象に、栃木県教育委員会安足教育事務所様を講師に招いて「働きやすい職場環境を目指して」をテーマに実施した研修が、子育てと仕事の両立支援のために優れた研修をいち早く実施していることが認められ、平成22年4月ニッポン放送の人気ラジオ番組「上柳昌彦のお早うGOODAY」の中で取り上げられ、若手職員のインタビュー等が放送されました。



■心の健康対策

メンタルヘルスは「心の健康」と訳され、メンタルヘルスクエアは「心の健康づくり」と言えます。当金庫でも「職員の心の健康の保持増進」のために積極的な取り組みを行っています。その一環として職員自身が日々の変調に気づき適切な対処を行うことが大切なことだとして、新入職員研修内におけるセルフケアに関する研修の実施や、年1回定期的にストレスチェックを実施しました。

また、管理者に対し、外部のメンタルヘルス研修へ参加させ、「早期発見・早期対応」の大切さを認識させ、「気配り・気づき・声かけ」による個別の指導・相談等の「コミュニケーション力」の強化に努めています。

■人材の育成と雇用

当金庫では、地域社会の担い手として、業務を通して地域社会に貢献することができるように新入職員から支店長に至るまで、外部研修等への職員派遣や内部研修等の実施により、金融知識の習得を図ると共に幅広い教養・道徳を身につけ「人間力」を高める研修制度を実施しています。

特に、平成22年度は入庫5年目までの若手職員全員に対し、全国信用金庫協会調整による冊子「これからの信用金庫を担っていく君へ」を購入し、次代を担う若手職員に必要な社会人基礎力を身につけてもらうことを目的に配布しました。

また、11月には若手職員のスキルアップを目的に外部講師を招き研修を実施し、78名が参加しました。

定年退職年齢に達した職員を再雇用する「シニアスタッフ制度」を制定し、経験豊かな高齢者を再雇用することにより、金庫業務の更なる活性化を図るとともに、定年退職者の生活安定を支援しています。

環境保全活動への取り組み

地域環境への取り組み

自然環境の維持および改善に努めることは企業市民としての社会的責任であり、環境への負荷の軽減に努力することは資源を消費する企業としての責務です。

足利小山信用金庫は、地域金融機関としての社会的責任と公共的使命を自覚し、「環境方針」に基づいて、さまざまな環境保全活動に取り組んでいます。

■ 環境負荷低減活動

● クールビズ、ウォームビズの実施

室温管理の徹底(冷房28℃、暖房20℃)

夏(6~9月)は上着なし、ノーネクタイ

冬(11~3月)は上着やインナーウェアの着用

● クールアースデー

車両の使用自粛、ノー残業デーによる一斉消灯

● 電力使用量の削減 平成18年度比△11.1%

不在不要の場所の消灯徹底

空調機器フィルターの定期的な清掃

● ガソリン使用量の削減 平成18年度比△7.6%

アイドリングストップや経済速度運転の実施

● コピー用紙使用量の削減 平成18年度比△4.7%

庫内LANを活用した会議の実施(ペーパーレス化)

両面・縮小コピーの実施

■ エコユニット

当金庫は、東京商工会議所が推進しているエコユニットに、県内金融機関として初めてユニット企業として登録しました。エコユニットとは、環境社会検定試験(eco検定)の合格者が中心となり、企業全体で環境保全活動を推進するものであり、当金庫は現在82名がエコピープルに認定され、環境に関するさまざまな活動を行っています。



■ 環境関連商品の取り扱い

当金庫は、環境保全に役立つ金融商品として「住宅ローン」「カーライフプラン・エコ」を取り扱いました。「住宅ローン」は太陽光発電やオール電化などを備えたエコ住宅を購入する場合、貸出金利を店頭表示金利から0.1%引き下げる商品です。「カーライフプラン・エコ」はエコカー(新車)購入および付帯費用・税金等を資金使途とし、「カーライフプラン」に比べ割安の保証料で利用可能な商品です。

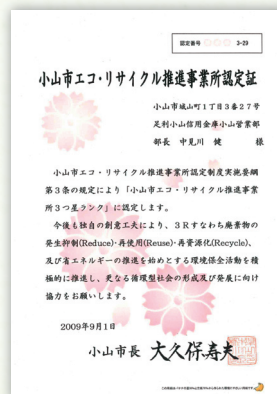
■ 当金庫のエコ・リサイクル活動

平成20年6月1日、小山市の環境都市宣言により「小山市エコ・リサイクル推進事業所」の2つ星ランクに登録し(ランクには1つ星、2つ星および3つ星があります)、平成21年4月には最高位の3つ星ランクに認定され、平成22年も3つ星に認定されています。

〈取組内容〉

- 廃棄物の発生抑制・再利用・再資源化等環境保全活動を積極的に推進する。
- 渡良瀬遊水地グリーン作戦参加
- 花火大会翌日のグリーン作戦参加
- 毎月1回、店舗周辺地区の清掃活動
- 事務用品・用紙類の使用量削減、日常的な節水節電の実施
- 職員へのゴミ減量・省資源化のための研修の実施

当金庫は、引き続き3R、すなわち廃棄物の発生抑制(Reduce)・再使用(Reuse)・再資源化(Recycle)および省エネルギーの推進をはじめとする環境保全活動を積極的に取り組んでまいります。



組織統治について

コーポレートガバナンス

足利小山信用金庫は、協同組織金融機関という会社形態をとり、総代会、理事会および監事会から構成される仕組みにより、組織統治が発揮されるよう努めています。また組織統治を強化するために、経営情報を積極的に開示し、ステークホルダーの皆さまから経営全般についてのご意見をいただくことなど、経営の透明性を確保することに努めています。

■ 総代会

総代会は会員・お客さまの声を事業運営に反映させるための最高意思決定機関です。総代の定数は160名です。(総代会の詳細は16・17頁をご参照ください)

■ 経営管理

理事会は、金庫の業務執行に関する重要事項を決定するとともに理事の職務執行を監督しています。経営会議は、経営管理および業務運営に関する重要事項を協議しています。監事会は、監事監査に関する重要事項等について協議しています。(経営体制の詳細は45頁をご参照ください)

■ 情報管理

当金庫の経営情報を積極的に開示することは、経営の透明性を高め、組織統治の強化につながることから、ディスクロージャー誌やホームページ等での開示に努めています。

また、個人情報保護に関する法令等を遵守するとともに、個人情報の機密性・正確性の確保に努めています。

■ 内部統制

内部統制とは、企業が業務を効果的に遂行するために、あるいは、会計の誤りや不正、コンプライアンス違反などが生じないようにするために、企業内部で自ら統制する仕組みをいいます。当金庫は、業務の健全性・適切性を確保するための態勢整備に係る基本方針として「内部管理基本方針」を定めています。

平成22年度は金融ADR制度に適切に対応していくための態勢整備を図りました。

■ 人権

当金庫は、人権問題に対して正しい理解と認識を持つ職員の育成に努めています。

採用担当者が採用選考人権推進委員として研修会などに参加しています。また、セクハラ・パワハラの人権侵害の防止に対して、相談窓口を設けています。

障がい者の雇用について、昨年7月の障害者雇用促進法の改正に基づき、積極的な支援活動を実施しています。昨年度も合同就職面接会への参加や職場体験の実習等を行いました。なお、一般の民間企業に求められている、障がい者の法定雇用率は平成23年1月よりクリアしています。

個人情報保護について

当金庫は、お客さまからの信頼を第一と考え、個人情報の適切な保護と利用を図るため、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)および金融分野における個人情報保護に関するガイドライン、その他の関係法令等を遵守するとともに、その断続的な改善に努めます。また、個人情報の機密性・正確性の確保に努めます。

個人情報に関する相談窓口

- ◆ ご質問や開示請求等…事務部
TEL: 0284-21-8102 FAX: 0284-21-7311
Eメール: jimu@ashikagaoyamashinkin.co.jp
- ◆ 苦情等…リスク統括室
TEL: 0284-21-8100 FAX: 0284-44-0141
Eメール: comp@ashikagaoyamashinkin.co.jp

コンプライアンス

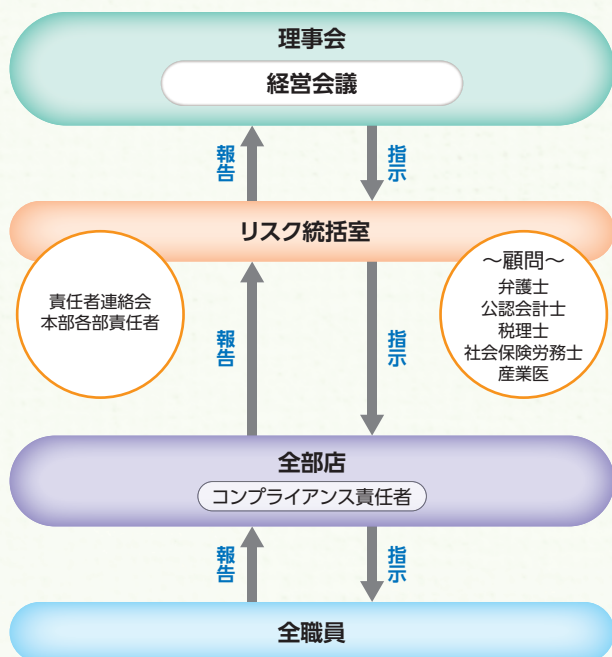
コンプライアンス(法令等遵守)態勢

足利小山信用金庫は、信用金庫としての社会的使命と公共性の自覚と責任を全うする金融機関としての基本的方針や行動基準を定めた「信用金庫行動綱領」および「役職員の行動指針」を制定し、コンプライアンスを地域社会から信頼される金融機関であるための基本原則として捉え、全役職員が法令・規程などを遵守した業務活動を行っています。

コンプライアンスの着実な実践を図るため、「コンプライアンス規程」を制定、毎年度策定した「コンプライアンス・プログラム」を理事会で決定し、全役職員に周知するとともに、定期的な研修を実施しています。また、コンプライアンス違反行為等の早期発見と是正を図ることを目的とした「内部通報制度規程」を制定し、コンプライアンス態勢の強化を図っています。

法令等遵守の態勢として、リスク統括室を置き、各部・各営業店にはコンプライアンス責任者を配置しています。また、本部部署の責任者は「定例報告」を、営業店の責任者は「コンプライアンス・レポート」を四半期ごとにリスク統括室に提出しています。同統括室は、これらのレポートから問題点を抽出・分析した報告書を理事長に報告し、早期改善を図っています。

コンプライアンス体制図



金融ADR制度への対応

当金庫は、お客さまからの苦情のお申し出に公正かつ的確に対応するために業務運営体制・内部規則を整備し、その内容をホームページ、パンフレット等で公表しています。苦情は、当金庫営業日(9時～17時)に各営業店またはリスク統括室(電話:0284-21-8100)へお申し出をいただいております。

また、紛争解決のため、当金庫営業日に上記リスク統括室または全国しんきん相談所(9時～17時、電話:03-3517-5825)にお申し出があれば、東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会の仲裁センター等に取り次いでおります。また、お客さまから各弁護士会に直接お申し出いただくことも可能です。なお、前記弁護士会の仲裁センター等は、東京以外の各地のお客さまにもご利用いただけます。

- 東京弁護士会 TEL:03-3581-0031
- 第一東京弁護士会 TEL:03-3595-8588
- 第二東京弁護士会 TEL:03-3581-2249

金融ADR制度

金融分野における紛争を解決するための裁判外紛争解決制度(Alternative Dispute Resolution)のことをいいます。訴訟に代わる、あっせん・調停・仲裁等の当事者の合意に基づく紛争の解決方法であり、事案の性質や当事者の事情等に応じた迅速・簡易・柔軟な紛争解決が期待されます。金融ADR制度では、苦情処理と紛争解決の両方を対象とする制度として整備されています。

反社会的勢力に対する基本方針

私ども足利小山信用金庫は、社会の秩序や安全に脅威を与え、健全な経済・社会の発展を妨げる反社会的勢力との関係を遮断するため、以下のとおり「反社会的勢力に対する基本方針」を定め、これを遵守します。

1. 当金庫は、反社会的勢力との取引を含めた関係を遮断し、不当要求に対しては断固として拒絶します。
2. 当金庫は、反社会的勢力による不当要求に対し、職員の安全を確保しつつ組織として対応し、迅速な問題解決に努めます。
3. 当金庫は、反社会的勢力に対して資金提供、不適切・異例な取引および便宜供与は行いません。
4. 当金庫は、反社会的勢力による不当要求に備えて、平素から警察、暴力追放運動推進センター、弁護士などの外部専門機関と密接な連携関係を構築します。
5. 当金庫は、反社会的勢力による不当要求に対しては、民事と刑事の両面から法的対抗措置を講じる等、断固たる態度で対応します。

本方針において「反社会的勢力」とは、暴力、威力と詐欺的手法を駆使して経済的利益を追求し、または市民社会の秩序や安全に脅威を与える集団または個人をいいます。