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るものです。

　「足利小山信用金庫の役割と取り組み」は、この図の区分に沿って当金庫の社会的責任（Social Responsibility）を説明しています。この責任を果たすことにより、皆さまから信頼を獲得し、これにより当金庫の事業を継続発展することにつなげる、という循環（サークル）を形成しています。

1. 地域金融円滑化の取り組み

足利小山信用金庫は設立時から、円滑な地域金融を図ることに努めてきました。
現在、当金庫はさまざまな機能を発揮し、地元の中小企業が抱える多くの課題に取り組んでいます。

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。

金融円滑化の取り組み

地域の事業者および個人のお客さまに必要な資金を円滑に供給し、また経営相談および経営改善等にきめ細かな支援を行うため、「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」等を定めるなどの態勢を整備しています。適切なリスク管理体制のもとで外部の関係諸機関と連携を十分にとりながら、金融円滑化機能およびコンサルティング機能を積極的に発揮し、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、これまで同様、お客さまが抱えている課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。

ご相談窓口

- 全営業店（除く出張所）
  月曜日～金曜日（除く祝日）9:00～15:00
- ローンプラザ足利（TEL:0284-21-8142）
- 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 9:00～17:00

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26年3月31日）

（単位：件、百万円）

	申込み		実行		謝絶		審査中		取り下げ	
	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	5,360	75,796	4,945	71,897	253	2,580	40	145	122	1,173
住宅資金お借り入れのお客さま向けの貸付債権	252	2,646	208	2,158	15	218	2	9	27	259

「経営者保証に関するガイドライン」への対応

当金庫は、平成26年2月1日から適用が開始された「経営者保証に関するガイドライン」を踏まえ、同ガイドラインを遵守するための態勢を整備しました。

今後、当金庫とお客さまとの間で、新たに保証契約を締結する場合、既存の保証契約の見直しや保証契約の整理をする場合等には、同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。

2.コミュニティーへの参画

足利小山信用金庫は地元のお役に立つ身近な金融機関として、清掃、地域行事、募金などさまざまなきめ細か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。

さらに、産学官連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

当金庫で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、新商品開発を支援しています。

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おり、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体制を整備しています。

金融経済教育

金融経済教育には、「社会人向けのもの」と「学校向けの金銭教育」の2つの分野があります。

平成25年度は、社会人向けの「経済セミナー～最近の金融市場動向と今後の相場見通しについて」を、足利地区、小山地区それぞれで開催し、延べ28名のお客さまにご参加いただきました。

学校向けの金銭教育としては足利市内の梁田小学校の生徒を対象に、「お金」の知識を深めてもらうために、お祭りの集会に『足利小山信用金庫梁田小学校臨時出張所』を模擬出店しました。毎年実施し、今回で6回目となります(写真:左下)。

また、生徒一人ひとりがしっかりとした職業観を確立する目的で行われてきた「インターンシップ(就業体験)」を、平成25年6月に実施し、小山市立小山城南中学校から4名、栃木市立栃木西中学校から1名の生徒を受け入れました。

そのほかには、足利ロータリークラブが毎年主催している栃木県立足利高等学校の1年生を対象とする進路指導講演会に、銀行・金融分野の講師として当金庫の職員を派遣し、「職業観」、「勤労観」、「人生観」等について講演を行いました。

地域社会への貢献活動

文化活動

- 4営業店で作品展を9回開催（ロビー展） ★1
- 「しんきん寄席」（9月12日・13日）

福祉活動

- 献血への協力（役職員44名）★2
- 「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

- 商工会議所・自治会・商店街主催のイベントへの参加
- 祭り等の行事への参加★3

スポーツ振興への支援

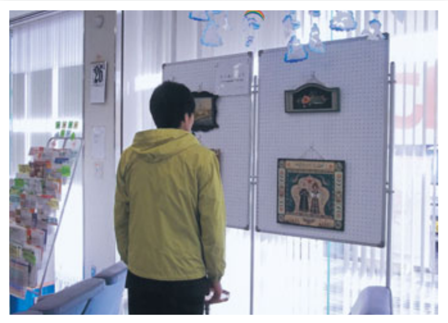
- とちぎスポーツクラブ「応援金サービス」の取り扱い

寄付

- 足利と小山の花火大会等、各地域行事への寄付★4
- 募金運動で社会福祉施設へ寄付
- 「緑の募金」とちぎ環境みどり推進機構へ寄付
- 「みんなでおもてなし募金」ねんりんピック栃木2014へ寄付

その他

- 「渡良瀬川クリーン運動」へ役職員134名が参加（5月12日）★5
- 「信用金庫の日」に伴い全店舗周辺の清掃活動に役職員300名参加（6月14日）
- 織姫神社の清掃活動に役職員124名参加（6月15日）★6
- 店頭で交通安全チラシを配布
- 交通事故防止街頭広報活動への参加
- 防犯・防火訓練の実施
- オレオレ詐欺等の未然防止「窓口応対訓練」を全店の防犯管理者を対象に実施（2月18日）★7

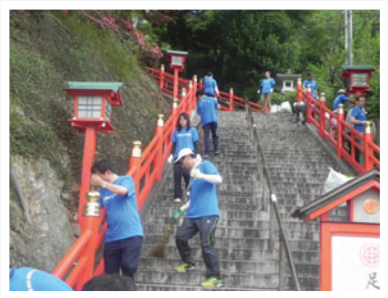

★1

★2

★3

★4

★7


★6

★5

3. 皆さまとともに

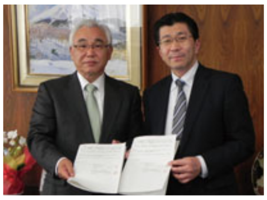
足利小山信用金庫は、地域のステークホルダーと連携・協力し、中小企業等を支援し地域経済を活性化することを信用金庫の使命と考えています。そのため、経営改善支援、事業再生支援、担保・保証に過度に依存しない融資等の取り組みを行っています。

また、経営課題への相談や販路拡大等の経営支援などの多様な金融サービスを提供しています。さらに、きめ細かな活動を行い、お客さま満足度向上にも取り組んでいます。

地域活性化への取り組み

創業・新事業支援

初めて起業される方々や新事業展開を計画する事業者に対し、ご融資によるお手伝い、創業補助金の案内および申請支援、販売先や仕入れ先等の紹介、情報提供等の支援を行っています。また、従来の商工組合中央金庫等との業務提携に加え、足利・小山・栃木の各商工会議所および栃木県商工連合会と平成25年10月に「創業・新事業支援についての覚書」を締結し、さらに、本年3月に、「足利市創業支援・経営支援ネットワーク」を日本政策金融公庫等と構築し、新事業展開などさまざまな要望にワンストップで対応できるネットワークを敷いています。



平成25年度の創業・新事業支援融資の実績は30件1億3百万円となりました。

個人保証や不動産担保に過度に依存しない融資の取り組み

当金庫独自の融資商品「ビジネスサポート1000」と、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・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)

	25年度実績		25年度末残高	
	件数	金額	件数	金額
動産・債権譲渡担保融資	9	79	5	36
うち売掛債権担保融資	9	79	4	35
うち動産担保融資	0	0	1	1
スコアリングモデルを活用した融資	106	708	280	1,442
合計	115	787	285	1,478

(注) 1.動産・債権譲渡担保融資は、リース債権およびクレジット債権を担保とした融資を除く。
2.残高は、金融機関と顧客との間の直接の契約ベース(SPC、信託経由を含まない)。
3.動産・債権について、担保権設定契約を締結しているもののみを対象とするが、登記を必須としているものではない。

ビジネスマッチング

栃木県内の信用金庫・信用組合、栃木県信用保証協会および足利銀行と共同で、第3回「ものづくり企業展示・商談会2013」を平成25年11月14日に開催し、当金庫の取引先企業も7社が出展しました。

また、平成26年1月29日に開催された「とちぎ食の展示・商談会2014」にも当金庫が共催し、当金庫取引先企業が2社出展しました。

新現役交流会

平成25年11月8日、県内金融機関として初めての「新現役交流会」を開催しました。取引先企業と新現役(大企業等で蓄積した知識・技術などを持つ退職者等)との交流を通して両者のマッチングを促進し、中小企業の抱えるさまざまな経営課題の解決を図ることを目的としています。企業19社と新現役38名が参加し、89件の面談が行われました。

当金庫は同会を継続して実施し、取引先企業の抱える経営課題や経営者の悩みを共有・明確化し、多くの課題解決につなげていきたいと考えています。

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・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49名です。講演会の開催や、インターネットを活

用した「会員同士の交流」やセミナー・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。

補助金の申請支援

コンサルティングプラザを中心にお客さまの課題を解決するため、国の補助金等を活用した専門家の派遣を積極的に行いました。平成25年度は取引先企業34社に75回の支援をしてきました。また、ものづくり補助金を中心とした補助金申請の支援にも力を入れ、平成25年度は各補助金制度に16社が採択されました。

中小企業の再生支援

平成25年8月29日、当金庫は中小企業基盤整備機構、県内2銀行・5信用金庫・2信用組合および栃木県信用保証協会と共同で、「とちぎネットワークファンド」を設立しました。同ファンドは、財務改善や事業見直しにより再生可能な栃木県内の中小企業を対象に投資して債務の軽減を図るとともに継続的な支援を行い、再生の達成を目的としています。支援総額は20億円、存続期間は8年となっています。

※とちぎネットワークファンド：中小企業再生ファンド「とちぎネットワークファンド投資事業有限責任組合」の通称。

6次産業化支援

当金庫は農林漁業成長産業化支援機構、県内2銀行、みずほキャピタル、県内5信用金庫および2信用組合と共同で、「とちまる6次産業化成長応援ファンド」を平成25年9月27日に設立しました。農林漁業産品の生産にとどまらず、加工や販売も行う6次産業化に取り組む事業者を支援することを目的として設立されたファンドです。ファンド総額は20億円、存続期間は15年となっています。

国土交通省等とパートナー協定を締結

当金庫は平成25年10月1日、国土交通省および環境不動産普及促進機構と「改正不動産特定共同事業法及び耐震・環境不動産形成促進事業に関するパートナー協定」を締結しました。地域における老朽・低利用不動産の再生を促進することを目的としており、当金庫が連携することで地域の再生促進を支援します。

経営改善支援の取り組み

本部と営業店が一体となり、外部機関（再生支援協議会を中心とした支援機関）・外部専門家・他の金融機関とも連携を図りながら、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課題解決等のための経営改善支援業務に取り組んでいます。経営改善支援の所管部署である「企業サポート室」に加え、平成25年4月には足利、小山の各エリアのコンサルティングプラザに専任担当者各1名（計2名）を配置し、経営改善支援業務の実効性向上やコンサルティング機能の強化を図っています。

経営改善支援の実績（平成25年4月～平成26年3月）

		期初債務者数 A	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	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
正常先 ①		3,082	4		0	3	0.1%		75.0%
要注意先	うちその他要注意先 ②	373	64	1	56	58	17.1%	1.6%	90.6%
	うち要管理先 ③	5	0	0	0	0	0.0%	ー	ー
破綻懸念先 ④		116	19	2	17	19	16.3%	10.5%	100.0%
実質破綻先 ⑤		124	0	0	0	0	0.0%	ー	ー
破綻先 ⑥		40	0	0	0	0	0.0%	ー	ー
合計	小計（②～⑥）の合計	658	83	3	73	77	12.6%	3.6%	92.8%
		3,740	87	3	73	80	2.3%	3.4%	92.0%

足利小山信用金庫の役割と取り組み

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金庫経営に反映し、お客さまへより良いサービスを提供するためにさまざまな活動に取り組んでいます。

平成25年度は、お客さまからのご意見・ご要望をいただき、次のとおり改善しました。

商品・サービスの充実
- 住宅ローン「プラチナ住宅プラン」の取り扱いを開始しました。(7月1日)
- 「リフォームプラン・エコ」の取り扱いを開始しました。(7月1日)
- 債務返済支援保険(しんきんグッドサポート)に「8大疾病ワイドプラン」を追加しました。(10月1日)
- スマートフォン用のホームページを開設しました。(10月1日)
- 教育資金贈与専用普通預金の取り扱いを開始しました。(1月6日)
- 投資信託「しんきん世界アロケーションファンド」「しんきんJリートオープン(1年決算型)」の取り扱いを開始しました。(1月6日)

店舗設備の充実
- 8店舗のトイレをお客さまに使いやすく改修しました。(12月〜3月)
- 全営業店に防犯用具の刺又(ケルベロス仕様)を配備し防犯の強化を図りました。(3月)
- 福居支店(9月)・城東支店(3月)に自家発電機を設置し、停電時の対応を強化しました。

4.働きがいのある職場環境づくりと人づくり

足利小山信用金庫は、仕事と生活の調和(ワーク・ライフ・バランス)を図り、職員がやりがいや充実感を持って働き、仕事上の責任を果たし、それぞれの個性や能力を発揮できる「働きやすい職場づくり」を目指し、職場環境の整備に力を注いでいます。

また、近年「女性の就業機会の増加」や「雇用の長期化」といった雇用構造に大きな変化が起きています。これらの対応に加え、顧客創造と収益力強化を実現する「人材育成(人づくり)」に努めています。

さらに、今後は、「両立支援」や「ワーク・ライフ・バランス」の取り組みの中で、「子育て」から「仕事と介護の両立」に対する支援に向けた態勢づくりに力を入れていきます。

ワーク・ライフ・バランス

ワーク・ライフ・バランスとは、仕事と子育てや介護・地域活動等の仕事以外の生活との調和を図ることをいいます。次世代育成対策推進法により、当金庫は育児休業を取得しやすく職場復帰しやすい職場環境の整備を目的に、脱「ワーク・イズ・ライフ」として職員一人ひとりの意識の変容に努めてきました。なお、平成25年度末までに延べ24名の女性職員が育児休暇を取得、職場復帰をしています。

女性職員の活躍促進

これまで以上に能力の発揮が期待され、女性リーダーの登用・育成が求められている中で、当金庫でも平成24年度に女性管理職が誕生しました。問題解決・業務の効率化・後輩の指導・育成など女性リーダーの活躍が職場内の多様性を生み、新しいビジネス創造等へと結びつくことを期待しています。

シニアスタッフ制度

定年を迎えた職員が生活安定を図るため再雇用を希望した場合、原則として65歳まで継続雇用し、長年培った知識・経験・専門能力を活用できるよう、平成18年より制定しており、平成25年度末現在14名の方を継続雇用しています。

心の健康対策(メンタルヘルスケア)

メンタルヘルスケアは「心の健康づくり」です。当金庫は「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。毎年の新入職員研修でのセルフケアに関する研修の実施や、年1回全職員を対象にストレスチェックを実施しています。また、部下のメンタルヘルス対策では個別の指導・相談に加えて日ごろから「コミュニケーション力」を強化し、メンタルヘルスケアを図っています。

人材(財)育成

「足利小山信用金庫研修体系」に基づき、金庫内での研修を実施しています。

研修体系の考え方

企業理念の具現化に向けて、基本姿勢である「お客様にご満足いただける質の高い金融サービスを提供」できる職員の育成を目指すとともに、「チャレンジ

精神に溢れ、自由闊達な企業文化を創造」するための、活性化した組織と個人の育成を図ることを目指して研修を実施しています。

● 人材育成の基本的な考え方

業務内容が日々高度化している中で、お客さまのご要望に的確にお応えするために、各分野別でのプロフェッショナルを段階的に育成することを基本として、まず少数体制での業務運営を想定し、一人ひとりが複数分野を相互にカバーできる体制を目指しています。

その後、経験とともに徐々に得意分野を伸ばし、さらに高いレベルを極めていく姿を想定しています。また役割に応じたマネジメント能力の向上を図るよう育成に努めます。

● 階層別研修の創設

金庫での勤務でターニングポイントとなる上位資格への新任登用時に集合研修を実施し、新たな役割を理解し、職責を果たす自覚を持たせる内容としています。

● 業務別研修の創設

得意先、融資、営業、窓口の業務を柱とする研修分野を構築し、分野ごとに初級、中級、上級レベルを設定して職員の成長段階に合わせた研修プログラムを提供しています。

5. 環境保全活動の取り組み

自然環境の保全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。

クールビズ、ウォームビズ

毎年、お客さまのご理解を得ながら、次の要領でクールビズやウォームビズに取り組んでいます。

- 室温管理の徹底（冷房28℃、暖房20℃）
- 夏（5～10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着用

資源の有効活用

当金庫では、本部を含む全店舗で節電対策を行っています。平成25年度の実績は次のとおりです。

- 使用電力量は、不在不要の場所の消灯徹底、時間外勤務の削減と空調機器フィルターの定期的な清掃により、平成18年度比で24.7%削減しました。
- ガソリン使用量は、経済速度運転、タイヤ空気圧をチェックし燃費向上に努め、買い換え時に低燃費車を導入したことにより、平成18年度比で昨年より2.0ポイント向上し、13.1%削減しました。
- コピー用紙使用量は、庫内LANを活用した会議の実施（ペーパーレス化）や両面・縮小でコピーなどを行いましたが、業務量の増加により平成18年度比で2.9%増加しました。

環境保全関連商品

当金庫は、環境保全に役立つ金融商品として、「カーライフプラン・エコ」および平成25年7月1日より「リフォームプラン・エコ」を取り扱っています。

「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。平成25年度のカーライフプラン・エコ実績は87件、159,730千円となりました。

「リフォームプラン・エコ」は、太陽光発電やオール電化などのエコ住宅設備の設置費用にご利用いただけます。従来のプランに比べ割安の保証料で金利は、一般リフォームローンより割安な2.00%（変動金利）です（平成26年5月末現在）。平成25年度のリフォームプラン・エコの実績は8件、28,460千円となりました。

※従来の住宅ローンエコ設備プラン（金利2.00%）実績は10件、25,100千円

6. 組織統治

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、理事の職務の執行が法令および定款に適合することを確保するため、法令等遵守体制、情報管理体制、リスク管理体制、効率的職務執行体制、監事への報告に関する事項、監事による監査の実効性確保の体制について、理事会でその内容を決定し実行しています。

人権

当金庫は、お客さま・職員をはじめ、あらゆるステークホルダーの基本的人権が尊重される企業風土・職場環境の醸成に取り組んでいます。

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、人権意識の向上に努めています。毎年、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、人権・同和などの差別禁止に取り組んでいます。

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、地域における障がい者の自立と雇用の拡大を積極的に支援しています。昨年度も合同就職面接会へ参加し、また当金庫で障がい者の職場体験を実施しているほか、担当者が「障がい者生活相談員」の資格を取得し雇用促進に努めています。特に、身体障がい者と比べて雇用機会の少ない知的障がい者を雇用し、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25年4月からの新雇用率もクリアしています。

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

7.コンプライアンス

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「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。

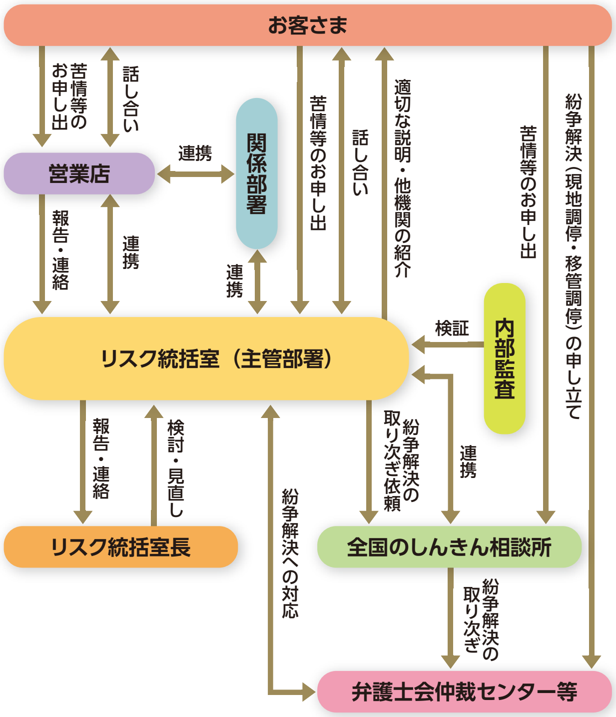
法令等遵守の態勢として、リスク統括室を置き、各部・各営業店にはコンプライアンス責任者を配置しています。また、本部部署の責任者は「定例報告」を、営業店の責任者は「コンプライアンス・レポート」を四半期ごとにリスク統括室に提出しています。同室は、これらのレポートから問題点を抽出・分析した報告書を理事長に報告し、早期改善を図っています。

金融ADR制度への対応

苦情処理措置

当金庫は、お客さまからの相談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。

苦情等への取組体制図



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）へお申し出いただくほか、ホームページでも受付ています。

紛争解決措置

当金庫は、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（信用金庫の営業日9時～17時、電話:03-3517-5825）にお申し出があれば、東京弁護士会（電話:03-3581-0031）、第一東京弁護士会（電話:03-3595-8588）、第二東京弁護士会（電話:03-3581-2249）の仲裁センター等に取り次いでいます。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、東京都以外の各地のお客さまにもご利用いただけます。その際には、東京以外の弁護士会をご利用する方法もあります。例えば、東京以外の弁護士会において東京の弁護士会とテレビ会議システム等を用いる方法（現地調停）や、東京以外の弁護士会に案件を移す方法（移管調停）があります。ご利用いただける弁護士会については、あらかじめ前記「各弁護士会、全国しんきん相談所または当金庫リスク統括室」にお尋ねください。

反社会的勢力との関係遮断に向けた取り組み

当金庫では、「反社会的勢力に対する基本方針」を定め、反社会的勢力との関係遮断に向けた取り組みを強化しています。

※「基本方針」については、当金庫ホームページをご覧ください。