

足利小山信用金庫の 役割と取り組み

足利小山信用金庫は「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」という経営理念に基づき、さまざまな事業活動を展開しています。

右図に示した諸活動は、当金庫が金融機関として責任ある組織体制のもとで運営され、お客さまに満足いただけるサービスを提供し、持続可能な社会の形成に貢献することを目的として推進しています。このセクションでは、この図に沿って、当金庫の社会的責任(SR: Social Responsibility)を説明しています。

地域金融機関である当金庫の最重要の使命は金融の円滑化にあります。この基本を踏まえてSRを果たしていくことにより、皆さまから信頼を獲得する、即ち地域社会の活性化に貢献し、ひいては当金庫の事業発展につながる、という循環を形成しています。



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。

金融円滑化の取り組み

地域の皆さまに必要な資金を円滑に供給していくために、「地域金融円滑化のための基本方針」等を定めるなど、態勢整備を図っています。また、適切なりスク管理体制のもとで、事業者の皆さまの経営相談と経営改善等にきめ細かな支援を行うため、外部機関と連携をとり、金融仲介機能・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出条件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課題等を把握したうえで、その解

決に向けて真摯に取り組んでまいります。

※貸付条件の変更等の申込みに対する対応状況については、当金庫ホームページをご覧ください。

「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ています。

お客さまから新規融資および条件変更等の申込受付時や既存貸出の保証契約の変更・解除の申出があった場合や保証債務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います。

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（利害関係者）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。

取引先企業の課題解決に向けて、本部の企業サポート室やコンサルティングプラザの担当者と営業店とが一体となって取り組む態勢を整備しています。また、関東経済産業局や信用保証協会等の外部機関や、中小企業診断士協会等の外部専門家とも連絡会議やセミナー等を行うことにより、一層の連携強化を図っています。加えて、販路拡大等の経営支援をはじめとする多様な金融サービスを提供するとともに、お客さま満足度向上にも取り組んでいます。

地域密着型金融の推進

▶ 個人保証や不動産担保に必要以上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必要以上に依存しない融資に取り組んでいます。平成26年度末の実績は333件、16億10百万円となりました。

個人保証や不動産担保に必要以上に依存しない融資の実績

（単位：件、百万円）

	26年度実績		26年度末残高	
	件数	金額	件数	金額
動産・債権譲渡担保融資	13	198	6	135
うち売掛債権担保融資	11	98	4	35
うち動産担保融資	2	100	2	100
スコアリングモデルを活用した融資	102	576	327	1,475
合計	115	774	333	1,610

（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。

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。

平成26年に産業競争力強化法に基づく市区町村に認定された足利市・小山市等では、商工会議所、商工

会および金融機関等と連携して創業者および創業希望者の支援を行っています。当金庫ではこれを機会に足利市・小山市および商工会議所等との連携を強化した結果、創業補助金申請や創業資金の相談が昨年度と比較して5件増加し、平成26年度の融資実績は34件、1億31百万円となりました。

支援事例 ① 創業

本場の味を地元へ

Aさんの思い

イタリアナポリの名店でピザ修行をしたAさんは、薪を燃料とした石釜と地元の優れた農畜産物を使った本場スタイルのピザを地元の人々に提供したい、という思いを抱いていました。

その思いを実現するために創業を決意したAさんは事業構想を練り、当金庫の営業店を訪れました。

当金庫の取り組み

当金庫は、営業店およびコンサルティングプラザと連携して競合店の価格調査や利用者に関する情報を集め、それを基に事業計画の策定支援を行いました。また、創業補助金の申請や資金に関する相談、薪や野菜の仕入れ先の紹介も行うなど、幅広い支援を展開しました。

新たな目標へ

現在Aさんのお店は、本格的なピザを味わえるお店として、多くのリピーターを集めています。今後は経営の安定化に努めるとともに、2号店を開店することがAさんの新たな目標となっています。

成長段階における支援

■ しんきん経営塾ビジネスサービス

支援と絆をキーワードに平成16年より開校した「しんきん経営塾」には、地元経営者・後継者・経営幹部を中心に平成27年3月末現在47名が在籍しています。当塾ではセミナーや講演会を通して経営全般について学ぶとともに、インターネットを介した会員同士の交流の場としても活用されています。

平成26年度は、株式会社タナベ経営から講師を招いたセミナー、「次世代経営者に必要な“経営の原理原則”～今から取組むべきこと～」を平成27年2月10日・17日に開催し、66名が参加しました。



■ 補助金の申請支援

取引先企業の競争力強化や設備の更新等をサポートするため、各種補助金に関する相談や申請支援を積極的に行いました。平成26年度は、取引先62社に支援を実施し、うち15社が採択されました。

■ イプロスとの連携支援

当金庫は、株式会社イプロスが運営する国内最大の製造技術のデータベースサイト「イプロス製造業」を活用した取引先の販路拡大支援を、平成25年2月より毎年実施しています。この取り組みは、栃木・群馬・新潟県内の各信用金庫において、販売促進方法

に悩む取引先に情報掲載の場を提供することを目的としています。当金庫取引先の製造業9社が参加しています。

■ ビジネスマッチングの推進

当金庫の店舗ネットワークを活用したビジネスマッチングや県内外の金融機関や外部機関と連携した各種ビジネスフェアの共催により、取引先企業の販路拡大等をサポートしています。

● ものづくり企業展示・商談会2014

県内の製造業者166社を招いて平成26年11月5日に開催され、当金庫取引先から7社が出展しました。



● 信金発! 地域発見フェア

全国の信用金庫が推薦する企業約600社を一堂に集めて平成26年11月12日・13日に開催され、当金庫取引先から酒造メーカーと食品製造業の2社が出展しました。

● とちぎ食の展示・商談会2015

県内食品製造・販売業者157社および関東圏内の仕入業者41社を招いて平成27年1月20日に開催され、当金庫取引先から4社が出展しました。

支援事例② 販路拡大

ビジネスマッチング

B社の課題

B社の代表者は食品の輸入商社に勤務していた経験を生かして、ビールの輸入販売会社を平成26年1月に創業しました。

同社の商品は主に「オーガニックビール」と呼ばれるもので、国内での認知度が低いこともあり、販売チャネルを開拓・拡大することが大きな課題でした。

当金庫の取り組み

当金庫は、B社商品の販売先の紹介を全営業店に要請

しました。その結果、10社がリストアップされ、B社は交渉を経て、2社と契約することができました。

また、当金庫が県内金融機関等と連携し後援している「とちぎ食の展示・商談会2015」に出展し、さらにバイヤー2社と成約するに至りました。

B社の現状

販路が拡大し、現在では50社に販売しています。

B社は、販路の拡大により安定した売り上げが得られるようになったことで、自ら「オクトーバーフェスト(ビール祭り)」を企画・開催するという、新たな事業展開を考えています。

経営改善・事業再生・事業転換等の支援

▶ 経営改善支援等の取り組み

本部と営業店が一体となり、取引先企業のニーズや経営課題を共有し、課題を解決するための経営支援を行っています。

特に、経営改善・事業再生支援の所管部署である

企業サポート室が主体となり、外部機関(中小企業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に対する支援に取り組んでいます。

経営改善支援の実績 (平成26年4月～平成27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				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	
		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	3,037	2		1	1	0.1%		50.0%	
要注意先	うちその他要注意先 ②	344	54	0	53	44	15.7%	0.0%	81.5%
	うち要管理先 ③	7	0	0	0	0	0.0%	—	—
破綻懸念先 ④	118	21	4	17	17	17.8%	19.0%	81.0%	
実質破綻先 ⑤	124	0	0	0	0	0.0%	—	—	
破綻先 ⑥	36	0	0	0	0	0.0%	—	—	
	小計(②～⑥)の合計	629	75	4	70	61	11.9%	5.3%	81.3%
合計	3,666	77	4	71	62	2.1%	5.2%	80.5%	

支援事例 ③ 事業転換

事業継続への一手

C社の危機

製造業を営むC社は、相次ぐコストダウンやリーマンショック等により、主要製品である自動車部品用の関連製品の受注が大幅に減少しました。加えて、関連会社と共に取り組んできた自社ブランド製品の販売不振等も重なり、企業の存続自体が危がまれる事態となっていました。

当金庫の取り組み

当金庫はC社の顧問税理士と連携し、経営者と議論を重

ねた結果、同社の保有する車庫や倉庫を活用した不動産賃貸業への事業転換を提案しました。転換にあたっての権利関係や金融機関との調整、および経営改善計画の策定等については、当金庫は中小企業再生支援協議会とも連携して取り組みました。

C社の現状

現在、C社は安定した賃貸収入を得られるようになったことで、長期的な事業の継続が可能になりました。後継者も事業承継に意欲的なうえ、目標である自社ブランド製品の開発も引き続き展開しています。

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26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。

- しんきん保証基金保証付き「無担保住宅ローン」の取り扱いを開始しました。(平成26年4月1日)
- しんきん保証基金保証付き「シニアライフローン」の取り扱いを開始しました。(平成26年4月1日)
- 投資信託は新たに4つのファンドの取り扱いを開始しました。(平成26年4月1日)
- ローンプラザ小山を宮本町出張所内へ移転しました。(平成26年8月4日)
- 全国保証株式会社保証付き住宅ローン「住まいるいちばんNEXT」V

- の取り扱いを開始しました。(平成26年11月1日)
- 信金ギャランティ株式会社保証付きフリーローン「きゃっする」の取り扱いを開始しました。(平成26年11月25日)
- 満18歳以上29歳以下の方を対象にした「アンダー29応援キャンペーン」を実施しました。(平成27年2月2日～同年4月30日)
- 振り込め詐欺をはじめとする特殊詐欺からお客さまの大切な財産をお守りするため、預金小切手のご利用をお勧めする特殊詐欺防止対策を行っています。(平成27年2月23日)

コミュニティへの参画

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。

今後も当金庫は地域活性化につながる活動に積極的に取り組み、地域社会の持続的発展に努めてまいります。

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26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」を北支店と城東支店で開催し、延べ22名が参加しました。

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、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7回目となります。

また平成27年3月には、市内小学生を対象とした「市内企業見学・体験ツアー」が足利商工会議所と足利市観光協会の共催により実施され、当金庫も体験先として協力しました。当日は「お金と金融機関の役割」に関する講義と、「プロの教える秘儀“お金の数え方”」と題した職員によるパフォーマンスを披露し、保護者を含む参加者25名からは、「お金の使い道や大

切さがよくわかりました」「お札の数え方が楽しかった、きれいな扇型にびっくりしました」「また次回も訪れたい」等の声があがりました。



地域社会貢献活動

地域行事への参加

- 「八幡まつり」に八幡支店、南支店の役職員14名が参加
(平成26年7月13日)
- 「おやまサマーフェスティバル2014」に小山営業部の役職員15名がみこしの担ぎ手として参加(平成26年7月26日)★1
- 「第42回大泉まつり」に大泉支店の役職員8名が参加
(平成26年7月26日)
- 「おうらまつり」に邑楽支店の役職員6名が参加
(平成26年8月24日)
- 「小山西口まつり」に小山営業部の役職員19名が参加
(平成26年10月19日)



★1

ボランティア活動

- 「渡良瀬遊水地クリーン作戦」へ小山営業部の役職員16名が参加(平成26年4月19日)★2
- 「渡良瀬川クリーン運動」へ役職員122名が参加(平成26年5月11日)
- 献血運動に協力し、役職員39名が参加(平成26年6月13日)
- 「信用金庫の日」に伴い全店舗周辺の清掃活動に役職員324名が参加(平成26年6月13日)★3
- 織姫神社の清掃活動に役職員133名が参加(平成26年6月14日)
- 「小さな親切運動」に参加し、足利・小山支部の事務局として活動
- 「渡良瀬遊水地ヤナギ・セイタカアワダチソウ除去作戦」に小山営業部、間々田支店の役職員15名が参加(平成26年8月24日・10月19日)
- 店頭での交通安全チラシの配布や、交通事故防止街頭広報活動への参加



★2



★3

文化活動

- アフラックの後援で7営業店において「がんを知る展」を9回開催し、236名がご来店
- 5営業店で作品展を開催
 菰川支店: あしたばの会の水彩画を展示(平成26年4月1日)★4
 栗宮支店、栃木卸センター支店: 写真を展示(平成26年4月1日)
 葉鹿支店: 東光寺幼稚園園児書初め展(平成27年2月2日)、
 絵手紙展(平成27年3月2日)★5
 野木支店: 古河竹工画展(平成27年3月13日)★6
- 「しんきん年金友の会」の会員を招いた「しんきん寄席」を開催(平成26年9月12日・13日)
- 「笑顔プロジェクト運動」に協力し、足利地区の5営業店で「たかうじ君」の箸袋を無料配布



★4



★5

寄付

- 足利と小山の花火大会等、各地域行事への寄付
- 「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



★6

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、積極的に「両立支援=仕事と生活の調和(ワーク・ライフ・バランス)」に取り組み、職員がやりがいや充実感を感じながら働き、仕事上の責任を果たし、個々の「違い」を受け入れ、認め、各自の個性を活かした能力を発揮できる、ダイバーシティを重視した「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、お客さま対応を向上させ、顧客満足度向上に貢献する人材育成に努めています。

「両立支援」からみたダイバーシティ・マネジメントの推進

両立支援やワーク・ライフ・バランスとは、仕事と子育てや介護・地域活動等の家庭生活との調和を図ることです。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。

女性の働く意識の変化、育児休業制度や短時間勤務制度等の整備・運用により、平成26年度末までに延べ28名の女性職員が育児休業を取得、職場復帰しており、女性職員の勤続年数も年々高まっています。

女性職員の活躍促進

女性の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年度より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が期待されています。

また、これまで内部事務が中心だった女性職員について、保険や投資信託等の取扱業務の増加に伴い、預かり資産販売や年金に特化した渉外業務等に職域を拡大しています。今後は一般渉外への配置も視野に入れた、営業体制の見直し等を図っていきます。

高齢者への対応

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」を平成18年から制定し、経験豊かな高齢者を再雇用することにより、定年退職者の生活安定を支援しており、平成26年度末現在16名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におけるセルフケアに関する研修の実施や、年1回全職員を対象にしたストレスチェックを実施しています。

また、当金庫は部下のメンタルヘルス対策も管理職の大きな課題の一つとしており、全役職員へメンタルヘルスケアに関する小冊子を、また全管理職には部下に対して行う「ラインケア」のポイント集を配付しました。これらを通して、心の健康に対する「早期発見・早期対応」や「気配り・気づき・声かけ」の大切さを認識させ、仕事の効率の維持・向上ばかりでなく、「職場の人間関係の築き方」や日頃から「コミュニケーション力」を強化していくことで、メンタルヘルスケアを図り、いきいきと働ける職場づくりにつなげていくよう努めています。

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ました。

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等を実施しています。

▶ 階層別研修の実施

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ような内容で階層別の研修を実施しています。

平成26年度は、新入職員研修、2年目職員研修、新任係長・主任研修、新任代理研修、部店長研修など、8講座を実施し、参加延べ人数は101名です。

▶ 業務別研修の実施

得意先、融資、営業、窓口の業務を柱とする業務別

の研修を実施しています。研修は分野ごとに初級・中級・上級のレベルを設定し、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。

例えば、得意先初級の研修では預かり資産や住宅ローンの理解をテーマとし、得意先中級研修では、住宅ローンの理解に加えて事業性融資について研修を行っています。

平成26年度は、業務別研修を23講座実施し、参加延べ人数は394名です。

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・ウォームビズの推進

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環境負荷低減活動を行っています。平成26年度の実績は次の通りです。

- 電力使用量は、クールビズ・ウォームビズの推進、不在不要の場所の消灯徹底、空調機・照明の定期点検・清掃、新電力への切り替えにより、平成21年度比で20.7%削減しました。
- ガソリン使用量は、アイドリングストップ、エコドライブの徹底、日常の自主点検・整備の実施、営業車両の入れ替え時におけるエコカー（低燃費車）の導入により、平成21年度比で4.5%削減しました。
- コピー用紙使用量は、カウンター費用の掛からないコピー機（輪転機）への入れ替え促進や、両面・縮小コピーによる枚数削減を行いました。業務量の増加により、平成21年度比で7.7%増加しました。

▶ カーボンオフセット通帳の採用

当金庫は、環境に配慮したカーボンオフセット通帳^{*}を平成24年8月より採用しています。平成26年度は定期性総合口座通帳を対象に3万冊製造し、3トンのCO₂排出を相殺しました。

※カーボンオフセットとは、通帳製造時に発生するCO₂を計量し、その排出量に見合ったCO₂削減活動（森林保護活動など）に投資することで、実質排出量を相殺（オフセット）するという考え方です。

▶ 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「リフォームプラン・エコ」^{*}を取り扱いました。

「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26年度のカーライフプラン・エコ実績は51件、1億625万円となりました。

「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、保証料・金利ともに一般リフォームローンより割安な商品です。平成26年度のリフォームプラン・エコの実績は10件、3,850万円となりました。

※「リフォームプラン・エコ」は平成27年3月末に取り扱いを終了しました。

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体制、監事による監査の実効性確保の体制等について、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な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

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」を制定し、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)へお申し出いただくほか、ホームページでも受け付けています。

■ 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

当金庫は、市民社会の秩序や安全に脅威を与え、健全な経済・社会の発展を妨げている反社会的勢力との関係を遮断するため、「反社会的勢力に対する基

本方針」を以下のように定め、組織全体に周知するとともに、対外的に公表しています。

1 取引を含めた一切の関係遮断

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 組織としての対応

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 裏取引や資金提供の禁止

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 外部専門機関との連携

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緊密な連携関係を構築します。

5 有事における民事と刑事の法的対応

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。