

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、すなわ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、適切なリ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、「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・解除の申し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。

また、お客さまの事業性を適切に評価し、経営者保証に依存しない融資への取り組みにもつなげています。

皆さまでともに

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ならびに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、県内外の信用金庫との連携も図り、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」、そしてABL[※]（動産・債権担保融資）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27年度末の実績は、360件、14億43百万円となりました。

※ ABL: Asset Based Lendingの略。お客さまの流動資産（集合動産、売掛債権等）を担保として活用する金融手法です。

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）

	27年度実績		27年度末残高	
	件数	金額	件数	金額
動産・債権譲渡担保融資	10	88	4	35
うち売掛債権担保融資	10	88	4	35
うち動産担保融資	0	0	0	0
スコアリングモデルを活用した融資	96	497	356	1,408
合計	106	585	360	1,443

（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・新事業開拓における支援

当金庫は、初めて起業される方や新事業展開を計画する事業者に対し、融資や創業補助金の申請支援、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、当金庫は中小企業庁から産業競争力強化法に

よる認定を受けている足利市・小山市および、商工会議所・商工会・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。この結果、平成27年度の創業補助金申請や創業資金の相談件数88件、融資実績は23件、1億25百万円となりました。

創業 | アメリカンダイナー開業の夢

▶ Aさんの夢

長年アメリカ文化に興味があったAさんは、いつかアメリカ色のある飲食店（ダイナー^{*}）を開業したいという夢を抱いていました。ある時、同じ思いを共有した友人から創業の誘いを受けたことで、Aさんは夢の実現に向けて動き出しました。

▶ 当金庫の取り組み

まず、営業店が中心となって制度融資やプロパー融資による資金面の支援を行い、開業へとつなげました。その後、まだ新しい店であることから知名度の向上こそ最重要課題と認識し、ウェブサイトや地元情報誌を活用したPR活

動に協力しました。また、販売態勢を整備するために補助金の活用支援も実施しました。現在は外部機関とも連携し、ITを活用した営業力の強化やメニューの改善も行っています。

本件は、関東信用金庫協会主催の創業支援事例コンテストにおいて、敢闘賞を受賞しました。

▶ 新たなる夢

開業を実現したAさんは、現在、後押ししてくれた仲間と一緒に敷地内を1つのアメリカ村へと発展させるといふ、新たな夢の実現に向けて努力を続けています。

※ダイナー：北アメリカに特有のプレハブ式レストランです。

支援事例 1

創業 | 地元の特徴を捉える

支援事例 2

≫創業の壁

独立して美容室を創業したいと考えていたBさんは、商工会議所を通して当金庫にその思いを伝えるとともに、創業補助金の申請支援を要請しました。これを受けた当金庫は、美容業界の競争の激しさを鑑み、新たなビジネスモデルの構築が計画書の策定に不可欠と考えました。

≫当金庫の取り組み

開業予定地の客層を調査し、移動が困難な高齢者が多

いという特徴を見つけました。そのことから、予定地全体に「訪問美容」のニーズがあると分析し、出張・送迎サービスの実施を提案しました。加えて施術中はお客さま1人の完全予約制とすることで、他店との違いを強調しました。

≫支援の効果

創業補助金の事業計画策定において、計画の軸となる自店コンセプトが明確になったことでスムーズに採択され、創業に至りました。現在も順調に営業しています。

成長段階における支援

▶補助金の申請支援

コンサルティングプラザを中心に取引先企業の課題解決、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27年度は、取引先63社に支援を実施し、うち31社が採択されました。

▶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を共催することにより、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 2015

県内の製造企業155社を招いて平成27年11月17日に開催され、当金庫取引先から9社が出展しました。

❖とちぎ食の展示・商談会 2016

県内食品製造・販売企業約180社が出展した同商談会は、平成28年1月19日に開催され、当金庫取引先から2社が出展しました。

❖フードビジネス個別商談会

栃木・群馬・新潟3県の8信用金庫が連携し、地域資源を活用した、こだわりのある食品加工の企業78社およびバイヤー企業45社を招いて平成27年10月6日に開催しました。当金庫の取引先から5社が個別商談を行いました。

❖しんきん“食”の特別商談会

茨城県の2信用金庫と連携し、エントリー企業39社、バイヤー企業15社を招いて平成28年2月8日に開催し、当金庫の取引先から1社が個別商談に参加しました。



補助金支援 | 新規設備導入に向けて

支援事例 3

≫補助金を活用した設備投資

金属製品製造業を営むC社長は、人気製品の不良削減による品質向上・コスト削減を図るため、新たな設備を導入するか悩んでいました。そうした折、当金庫の渉外係からものづくり補助金の紹介を受けたことで、補助金の申請を決意しました。

≫当金庫の取り組み

商工会議所の専門家とも協力し、事業計画書の策定を

支援しました。策定に必要な外部環境の把握や内部資源の整理をC社長と二人三脚で進め、計画書の推敲を重ねました。

≫申請の結果

計画書は無事採択され、新規設備の導入とそれによる加工技術の高度化につながりました。C社長は、「策定を通じて自社の強み弱みや将来展望を考える良い機会になった」と喜んでおられました。

支援事例 4

販売戦略 | 自社ブランドを創出

》D社の戦略

フィルム・繊維加工販売業を営むD社は、新商品の海外展開も視野に入れ、自社ブランドを構築できないか模索していました。その中でD社は、商品の特許申請ができないか、という相談を当金庫に持ちかけました。

》当金庫の取り組み

県の知財コーディネーターやD社の顧問弁護士とも協力し、特許方針の検討を支援しました。その結果、商品の

名前を商標登録することによるブランド戦略の構築につながりました。

》D社の現状

商標登録の認定を受け、国内での販売が展開されています。この件でD社は知財についてたいへん興味を示し、県の知財マッチング支援事業の交流会に2回も参加しました。

支援事例 5

計画策定 | ビジネスモデルの具現化

》E社長の悩み

美容室チェーンを営むE社長は、従業員である美容師たちの旺盛な独立心から生じるリスク、すなわち美容師側の創業リスクと美容室側の人材リスクを、日頃から懸念していました。そうしたリスクに備え、E社長は新たなビジネスモデルの構築を検討していましたが、具体的なかたちにできずにいました。

》当金庫の取り組み

ビジネスモデルの具現化には構想の明文化と公的に認

められることが必要と考え、経営革新計画の活用を提案しました。ミラサポによる専門家の派遣も行うことで、計画の策定と申請を支援し、無事認定へと漕ぎ着けました。

》計画策定・認定による効果

策定を通じ、E社長は頭の中にあつた構想がより具体的なものになったことで、ビジネスモデルを明確なかたちにすることができました。加えて計画が認定されたことで、数カ店の新規オープンにもつながりました。

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、また外部機関（中小企業再生支援協議会や信用保証協会等）・外部専門家・その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、な

らびに地域経済の活性化に寄与することを目的に経営改善支援を行っています。

特に、外部機関や外部専門家との連携を密にした対応や、事業性評価に基づく取り組みにより、経営改善支援の実効性向上に努めています。

経営改善支援の実績（平成27年4月～28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 3,077	1	0	1	0.0%	—	100.0%
要注意先	うちその他要注意先 ②	327	42	36	12.8%	0.0%	81.0%
	うち要管理先 ③	6	0	0	—	—	—
破綻懸念先	④ 114	17	16	12	14.9%	5.9%	70.6%
実質破綻先	⑤ 109	0	0	0	—	—	—
破綻先	⑥ 26	0	0	0	—	—	—
	小計(②～⑥)の合計	582	59	46	10.1%	1.7%	78.0%
合計	3,659	60	52	47	1.6%	1.7%	78.3%

経営改善 | 事業性評価に基づく支援

≫ F社の危機

宿泊業を営むF社は、バブル期に行った多額の設備投資資金を返済できず、加えて近年の資金繰り難から計画的な設備更新もままならなくなったことで、存続が危ぶまれる事態となっていました。

≫ 当金庫の取り組み

複数の金融機関とも連携し、経営改善支援に取り組みました。まず、当金庫は外部環境と内部環境を踏まえた「事業性評価」*を行うことで、F社の経営改善の可能性を見定めました。そのうえで、F社の中長期的な「ありたい姿」を追求することで、経営改善計画の策定支援を実施

しました。また事業運営上不可欠である設備投資についても、各種補助金等の活用を提案しました。

*事業性評価：財務データや担保・保証に必要以上に依存することなく、取引先企業の事業内容や成長可能性などを適切に評価して融資や助言を行うことです。

≫ 成果と現状

F社は今後の進むべき方向性について、実務担当責任者を中心に他の従業員も交えて模索することで、全社的な統一を図ることができました。

その結果、具体的な経営改善計画の策定に成功したうえ、設備更新についても計画的に取り組めるようになり、現在では安定した事業運営を行っています。

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、より良いサービスを提供できるようさまざまな活動に取り組んでいます。その一つとして、平成28年1月20日～2月12日にかけて、全営業店を対象に外

部機関による「覆面調査」を実施し、サービス態勢の現状を調べました。

平成27年度は、お客さまからのご意見・ご要望をいただき、次の通り改善しました。

- AIU保険「業務災害総合保険」の取り扱いを開始しました。(平成27年4月1日)
- 投資信託は新たに5つのファンドの取り扱いを開始しました。(平成27年5月1日)
- 「ご当地きやら通帳」の取り扱いを開始しました。(平成27年6月1日)
- お勤めで忙しい方のために「職域サポートサービス」を開始しました。(平成27年7月1日)
- 「台風18号緊急相談窓口」を設置しました。(平成27年9月10日～平成28年3月31日)
- 足利市と「企業立地等支援に関する連携協定書」を締結しました。(平成27年9月8日)
- 駅東支店を機能特化型店舗へ形態変更しました。(平成27年10月1日)
- ホームページをリニューアルしました。(平成27年10月1日)
- 平準払終身保険「ふるはーとF」の取り扱いを開始しました。(平成27年11月2日)
- 小山市と「健康診査事業の推進に係る覚書」を締結しました。(平成28年1月25日)
- 野木町と「企業立地等支援に関する連携協定書」を締結しました。(平成28年3月18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27年度は、社会人向けの経済セミナー「最近

の金融市場を取巻く環境について」と「金融市場の動向と今後の相場見通しについて」を、足利地区、小山地区でそれぞれ開催し、延べ81名のお客さまにご参

加いただきました。

学校向けの教育としては、小学生のうちから「お金」についての知識や興味を深めてもらうため、足利市内の梁田小学校の児童等を対象に、お祭りの場で『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。当企画を通して、地域の将来を担う子どもたちに「お金の大切さ」や「信用金庫の役割」を啓蒙することで、学校や家庭における金融教育の理解促進を図るとともに、信用金庫をアピールする機会にもなっています。

また、平成28年2月26日には、地元大学生に対し

就業体験の機会を提供することを目的に、小山市内の白鷺大学の学生を対象とした「インターンシップ（職業体験）」を実施しました。当日は大学生24名が参加し、融資業務のロールプレイング等を体験しました。

このほか、地元の中学校等と連携し、職場体験や講演会などを通じて、金融経済知識の普及活動を行いました。



地域社会貢献活動

地域行事への参加

- 「平成27年度足利軟式野球B級大会」に優勝し、A級へ昇格（平成27年7月12日）
- 「八幡宮夏祭り」に八幡支店、南支店の役職員16名が参加（平成27年7月12日）
- 「第38回足利尊氏公マラソン大会」に役職員30名が参加（平成27年11月1日）★1
- 足利市防火協会による「消火器等取扱講習会」に役職員9名が参加（平成27年11月10日）
- 「第38回おやま思川マラソン大会」に役職員13名が参加（平成27年12月13日）

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27年4月18日）
- 「渡良瀬川クリーン運動」へ役職員132名が参加（平成27年5月10日）★2
- 献血運動に協力し、役職員40名が参加（平成27年6月11日）
- 「信用金庫の日」に伴い全店舗周辺の清掃活動に役職員313名が参加（平成27年6月15日）
- 織姫神社の清掃活動に役職員149名が参加（平成27年10月31日）★3

- 「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
- 交通事故防止街頭広報活動への参加

文化活動

- 4営業店で作品展を開催
- 「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27年9月11日）

安心・安全に向けた取り組み

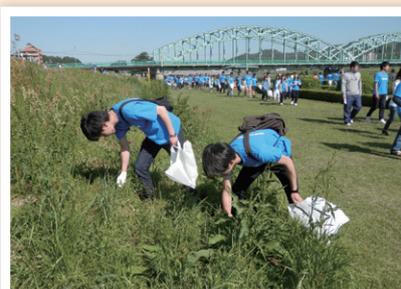
- 「認知症サポーター養成講座」を小金井支店の役職員11名が受講（平成27年9月2日）
- 北関東総合警備保障（株）の協力のもと「AED機器（自動体外式除細動器）の講習会」を実施し、本店営業部および本部の役職員8名が参加（平成27年10月27日）
- 振り込め詐欺被害未然防止で葉鹿支店、富田支店が足利警察署から感謝状を授与

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



★1



★2



★3

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）」に取り組むとともに、職員が個々の「違い」を受け入れ、認め、各自の個性を活かした能力を発揮して働ける、ダイバーシティを重視した「働きやすい職場づくり」に力を注いでいます。

また、近年における「女性の就業機会の増加」や「雇用の長期化」といった雇用構造の変化への対応に加え、これまで以上に顧客創造と収益力強化を実現する「人材育成（人づくり）」にも努めてまいります。

▶ 「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「仕事以外の生活」との調和を図ることです。「次世代育成対策推進法」により、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27年度末までに延べ37名の女性職員が育児休業を取得、職場復帰をしています。中には、育児短時間勤務を利用している職員もいます。

▶ 女性職員の活躍促進

現在、女性リーダーの登用・育成が一層求められています。当金庫では平成24年度に女性管理職が誕生し、現在では3名となっています。女性リーダーの活躍が職場内にこれまでになかった発想を生み出し、新しいビジネス創造等へと結びつくことが期待されます。

また、これまで内部事務が中心だった女性職員について、預かり資産販売や年金に特化した渉外業務等へ職域を拡大させています。今後は一般渉外への配置も視野に入れ、営業体制の見直し等を図っていきます。

さらに、当金庫は「女性活躍推進法」に基づき、「一般事業主行動計画」を策定し、女性職員が活躍し続けられる環境の整備を推進しています。

▶ 定年退職者への対応

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27年度末現在19名を継続雇用しています。

▶ 働き方の効率化

平成27年10月、当金庫は栃木労働局長の訪問を受け、現在労働局が取り組んでいる「働き方改革」* についての意見交換を行いました。

加えて労働局長からは、「今後も県南のリーディングカンパニーとして「多様な選択が可能な職場づくり＝働き方の効率化」を目指して取り組んでいただきたい」との協力要請も受けました。

*働き方改革：長時間労働を抑制し、仕事もプライベートも充実できる環境の整備を目標とした取り組みです。

▶ 心の健康対策（メンタルヘルス）

当金庫は、「職員の心の健康（＝メンタルヘルス）の保持増進」に向けた積極的な取り組みを行っています。その一環として、毎年新入職員研修におけるセルフケア（自己管理）に関する研修や、年1回全職員を対象と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認識しています。そのため、全役職員にメンタルヘルスケアに関する小冊子を配付するとともに、全管理職には部下に対して行う「ラインケア」*のポイント集も配付しています。これらを通じて、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」や日頃からの「コミュニケーション力」を強化していくことで、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。

*ラインケア：管理監督者が社員へ個別の指導・相談や職場環境改善を行う取り組みです。



▶ 人材（財）育成

平成24年4月に制定した「足利小山信用金庫研修体系」に基づき、金庫内で次のような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27年度は、新入職員研修、2年目職員研修、新任主任研修、新任代理・新任係長研修、新任次長研修など7講座を実施し、延べ64名が参加しました。

❏ 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。平成27年度は、融資経験が少ない職員向けの研修や事業性評価を組み入れた融資研修を実施しました。

平成27年度は、この業務別研修を12講座実施し、延べ192名が参加しました。



環境保全活動の取り組み

▶ クールビズ・ウォームビズの推進

毎年、お客さまの理解を得ながら、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27年度の実績は次の通りです。

- ❏ 電気使用量は、クールビズ・ウォームビズの推進、室内温度の適正管理、不在不要の場所の消灯徹底、空調機のフィルターや照明の定期点検・清掃、新電力への切り替えにより、平成21年度比で21.8%削減しました。（前年度比1.3%削減）
- ❏ 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6.1%削減しました。（前年度比1.6%削減）

- ❏ 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26.4%増加しました。（前年度比17.3%増加）

▶ 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。

「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となっています。平成27年度のリフォームプラン・エコの実績は2件、715万円となりました。



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。