

# 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。

お客さまからの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。

### ■ 「自然災害による被災者の債務整理に関するガイドライン<sup>\*</sup>」への対応

当金庫は、「自然災害による被災者の債務整理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。

当金庫では、同ガイドラインを被災された方への重要な支援策の一つとして位置づけ、今後起こりうるさまざまな自然災害を想定し、当金庫をご利用されているお客さまに対しては債務整理のスキームを策定するなど、万一、被災された方からの申し出があった場合は、適正かつきめ細かな対応を行ってまいります。

<sup>\*</sup>自然災害によってローンの返済が困難になった際、法的な倒産手続きによらず、債権者と債務者の合意に基づき、債務整理を行うための準則として取りまとめられたガイドラインです。

## ■「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<sup>\*</sup>」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

つなげていくことで、平成28年度は次の成果を収めました。

	28年度実績
新規で無保証で融資した件数	76件
新規融資に占める経営者保証に依存しない融資の割合	1.33%
保証契約を解除した件数	1件
経営者保証に関するガイドラインに基づく保証債務整理の成立件数 (当金庫をメイン金融機関として実施したものに限る)	0件

<sup>\*</sup>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。

## ■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連携保証による「しんきんスクラム・ネオ」、そしてABL<sup>\*</sup>（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28年度末の実績は、400件、15億22百万円となりました。

<sup>\*</sup>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)

	28年度実績		28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	4	35
うち売掛債権担保融資	9	79	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	124	671	396	1,487
合計	133	750	400	1,522

(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28年度の創業補助金申請や創業資金の相談件数20件、融資実績は20件、2億円となりました。

### 福祉サービスへの事業展開

福祉法人の開業を考えていたAさんは、専門家のアドバイス、事業計画の見える化、資金支援、企業PRや集客、公的機関や制度の活用など多くの課題に直面していました。

### 成果と展望

現在、集客は損益分岐点となる契約数を確保できたことにより黒字を計上し、今後安定化を図る段階にまで業績を上げています。将来的には、利用者の就労支援も手掛けることが目標となっています。

### 当金庫の取り組み

融資面での支援に加え、市場規模や地域内ニーズ、競合状況等を調査し、事業計画の妥当性をA社と検証することで、開業をサポートしました。また、ミラサボや栃木県産業振興センターと連携したホームページの作成支援も実施し、新規顧客の獲得につなげました。開業後も、A社から設備の充実について相談を受けた際には、小規模事業者持続化補助金の紹介と申請書の作成支援を実施し、採択につなげました。

## 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28年度は、取引先12社に支援を実施し、うち9社が採択されました。

### ■ ビジネスマッチングの推進

#### ● フードビジネス個別商談会

栃木・群馬・茨城・新潟の4県から11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87社およびバイヤー45社を招いて平成28年10月4日に開催しました。当金庫の取引先からは5社が個別商談を行いました。

#### ● 知財ビジネスマッチング交流会

平成28年10月25日に初めて足利地区で開催されました。開放特許提供企業3社および県内の

中小企業等から29名が参加し、当金庫の取引先からは3社が個別面談を行いました。

#### ● ものづくり企業展示・商談会2016

県内の製造企業約180社を招いて平成28年11月17日に開催され、当金庫の取引先からは7社が出展しました。



#### ● とちぎ食の展示・商談会

県内食品製造・販売企業約170社が出展した同商談会は、平成29年2月8日に開催され、当金庫の取引先からは3社が出展しました。

#### ● 2017全国! うまいもん発掘大商談会

城南信用金庫と連携し、食品製造・販売企業約200社およびバイヤー40社を招いて平成29年3月16日～17日に開催しました。当金庫の取引先からは4社が個別商談を行いました。

### 新たな販路を探すため

B法人は従来の個人経営から法人経営へと脱皮するため、販路拡大や態勢づくり、さらには6次産業化など将来展望の実現に向けて、各種支援を必要としていました。

### 支援の効果

現在は当金庫の紹介先と好条件で商談が成立し、取引拡大の方向にあります。加えて、作成したホームページからは新たな取引先が生まれるなど、確かな効果となって現れています。また、展示商談会への参加や6次産業化への

展望も進み、積極的な企業活動が展開されています。

### 当金庫の取り組み

支店と本部共同でのヒアリングを実施し、販路開拓にあたっての具体的な要望を明確にしました。そのうえで、栃木県よろず支援拠点相談会やミラサボ、栃木県産業振興センターとも連携しながら、要望にマッチした販売先の紹介やホームページ作成による態勢づくり、ファンド等を活用した戦略の構築を支援しました。

## 補助金申請に悩むC社

捺染<sup>\*</sup>業を営むC社は、設備投資に向けて前回不採択となったものづくり補助金の再申請を考えていましたが、書類等をどのように改善したら良いか悩んでいました。その悩みを聞きつけた当金庫の営業店担当者は、本部に支援を要請し補助金申請支援を行うこととなりました。

<sup>\*</sup>捺染：染料を糊に溶かし、直接布地に模様を染め出す技法です。

## 申請の結果

計画書は無事採択となり、設備資金の確保につながりま

した。また、当金庫はこれをきっかけにC社からの信頼を得て、展示会の出展や雇用増加に関する相談もいただくようになりました。

## 当金庫の取り組み

事業計画書の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ました。また、ミラサポを通して専門家からのアドバイスも受け、内容のブラッシュアップを行いました。

## 経営改善・事業再生・事業転換等の支援

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・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、ひいては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28年4月～29年3月）

	期初 債務者数 A	うち経営改善支援取り組み先数 $\alpha$					経営改善支援 取り組み率 $\alpha/A$	ランクアップ率 $\beta/\alpha$	再生計画 策定率 $\delta/\alpha$
		$\alpha$ のうち期末に 債務者区分が ランクアップ した先数 $\beta$	$\alpha$ のうち期末に 債務者区分が 変化しなかった 先数 $\gamma$	$\alpha$ のうち 再生計画を策定 している 全ての先数 $\delta$					
正常先 ①	3,236	3		1	1	0.1%		33.3%	
要注意先	うちその他要注意先 ②	316	37	0	34	11.7%	0.0%	81.1%	
	うち要管理先 ③	5	2	2	0	40.0%	100.0%	100.0%	
破綻懸念先 ④	111	17	1	16	9	15.3%	5.9%	52.9%	
実質破綻先 ⑤	107	0	0	0	0	—	—	—	
破綻先 ⑥	21	0	0	0	0	—	—	—	
	小計(②～⑥)の合計	560	56	3	50	10.0%	5.4%	73.2%	
合計	3,796	59	3	51	42	1.6%	5.1%	71.2%	

## 意思表示ができず悩むD社

D社長は、以前から甥に事業の後継者になって欲しいと考えていましたが、会社の財務内容等に対する不安から、意思表示ができない状況が続いていました。

## 承継と事業改善の成果

現在、事業承継計画に基づき甥は常務に就任しています。後継者が明確になったことで、現経営者の役員借入金の債権放棄等による財務内容の改善が図れたうえ、会社全体で前向きに取り組む姿勢が出てきています。

## 当金庫の取り組み

当金庫は、D社長に事業引継ぎ支援センターの個別相談会への参加を勧め、その場で承継にあたっての課題と解決策を整理してもらいました。その結果、D社長は甥に意思表示することを決意し、当金庫も交えた話し合いの結果、了承を得られました。その後、当金庫はミラサポを活用して外部専門家を交え、事業承継計画を踏まえた事業改善計画の策定に着手しました。

### E社の危機

製造業を営むE社は、顧客ニーズに対応するための設備投資を多額の借入金で賄ってきましたが、外部環境の変化により受注量が大幅に減少し、また従来まで主力であった製品の生産終了等の影響も加わり、収益力が大幅に低下、借入金の利息負担が大きな重荷になっていました。

### 成果と現状

E社は経営陣から現場の従業員まで改善意欲が高く、従来の低収益体質から脱却するための生産性向上にも取り組んでいたため、黒字への転換が図られてきています。また資本的劣後ローンの活用により、財務面の健全化についてさらなる効果が見込まれています。

### 当金庫の取り組み

当金庫はE社のメインバンクであるX銀行とともに再生支援に着手しました。まず、中小企業再生支援協議会を活用した事業面、財務面の見直しと今後の方向性について議論し、その結果、事業継続による雇用確保や取引先企業の連鎖倒産防止等、地域経済への影響を最小限に抑えることが必要と判断しました。そのためには、E社が抱えていた多額の不動産の含み損等による実質的な純資産の毀損が課題となりました。そこでX銀行や中小企業再生支援協議会、E社を支援しているコンサルティング会社とさらなる議論を行い、資本的劣後ローンを活用した再生スキームによる、早期の債務超過解消、金利負担の軽減等の金融支援を含めた再生支援を行うこととなりました。

## 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さまざまなニーズにお応えするための各種商品を取り揃えるとともに、サービスや商品性の向上に積極的に取り組んでいます。

- 小俣支店を機能特化型店舗へ形態変更（平成28年5月16日）
- 「信用金庫の日」に1日感謝デーを開催（平成28年6月15日）
- 夏の資産運用キャンペーンを実施（平成28年6月15日～平成28年8月31日）
- 「職域専用定期積金」の取り扱いを開始（平成28年7月1日）
- 医療がん保険の新商品の取り扱いを開始（平成28年10月3日）  
アフラック「ちゃんと応える医療保険やさしいEVER」/  
アフラック「生きるためのがん保険寄りそうDAYS」
- 冬の資産運用キャンペーンを実施（平成28年11月14日～平成29年1月31日）
- 遺言・相続相談会を開催（平成28年11月15日）
- 「しんきんスクラム・ネオ」の取り扱いを開始（平成28年12月19日）
- 下野市と「地域活力向上等に関する連携協定」を締結（平成28年12月19日）
- ホームページに投信情報提供サービスの機能を追加（平成29年1月6日）
- 投信インターネットサービスの取り扱いを開始（平成29年2月1日）
- 新生活応援キャンペーン2017を実施（平成29年2月1日～平成29年5月31日）

## コミュニティへの参画

### 金融経済教育

当金庫の経営計画に掲げられている「つなぐ力・総合力の強化」の具体的施策の一つとして、『地域の子どもや若年層に対する正しい金融知識等の普及』があります。

同施策における取り組みの一環として、平成28年度も足利市内の梁田小学校において、小学生のうちから「お金」に対する興味や関心、「お金の流れ」についての知識を深めてもらうため、お祭り集会に『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。平成20年度から数え、8度目となります。「お金の大切さ」や「信用金庫の役割」を教えることで、地域の将来を担う子どもたちに学校や家庭における金融教育の理解促進や信用金庫をアピールする機会にもなっています。

また、子どもの金融リテラシーを育む図鑑として児童向けの図



書を購入し、各営業店に配布しました。子どものころに学んだお金の知識は、その後の金銭感覚の土台になるといいます。全営業店ロビーに備え付けることで、

来店された子どもたちだけでなく、大人のお客さまも読むことにより、子どもへの金銭教育や地元の小学生等の就労体験に役立つよう取り組んでいます。

## 地域社会貢献活動

### 地域行事への参加

- ❖「第8回おやま思川ざくらマラソン大会」に役職員12名が参加（平成28年4月10日）
- ❖各地域の夏祭り等に役職員が参加
- ❖「第39回足利尊氏公マラソン大会」に役職員9名が参加（平成28年11月6日）
- ❖足利市防火協会による「消火器等取扱講習会」に役職員8名が参加（平成28年11月15日）
- ❖「第39回おやま思川マラソン大会」に役職員10名が参加（平成28年12月11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11名が参加（平成28年4月16日）▶1
- ❖「第22回渡良瀬クリーン運動」へ役職員116名が参加（平成28年5月8日）
- ❖献血運動に協力し、役職員45名が参加（平成28年6月9日）
- ❖「信用金庫の日」に伴い全店舗周辺の清掃活動に役職員291名が参加（平成28年6月15日）
- ❖織姫神社の清掃活動に役職員128名が参加（平成28年10月8日）
- ❖渡良瀬遊水地「第15回ヤナギ・セイタカアワダチソウ除去作戦」に小山営業部の役職員13名が参加（平成29年2月12日）▶2
- ❖交通事故防止街広報活動への参加

### 文化活動

- ❖各営業店で作品展を開催 ▶3 ▶4
- ❖「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28年9月8日、9日）

### 安心・安全に向けた取り組み

- ❖小金井支店が、下野市社会福祉協議会の作製する「ふらっと福まるマップ」に、車椅子対応の記帳台やATMの受話器方音声案内装置、筆談ボードがあることから掲載
- ❖特殊詐欺被害未然防止により葉鹿支店、富田支店が足利警察署から、野木支店が小山警察署から、それぞれ感謝状を授与



### 寄付

- ❖小金井支店の全職員が集めた使用済み切手を下野市社会福祉協議会へ寄付
- ❖足利市と小山市の花火大会等、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
- ❖「平成28年度熊本地震救援募金」被災信用金庫および被災地域へ寄付
- ❖「信用金庫の日」に伴い募金を実施し、下野奨学会等へ寄付



▶1



▶2



▶3 本店営業部



▶4 野木支店

# 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「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）」に努めてまいります。

## ■「女性活躍推進法」に基づく行動計画の策定

当金庫では、平成27年9月に閣議決定された「女性活躍推進法<sup>\*</sup>」を受け、平成28年4月に「事業主行動計画」を策定し、女性職員の活躍推進に向けて積極的に取り組んでいます。特に女性が管理職等として活躍できる職場環境の整備を主な目的とし、能力の発揮が期待される女性リーダーの登用・育成を目指しています。具体的には、女性の融資担当職員を対象とした研修を実施するなど、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。

また、信用金庫業界において、女性職員の仕事は内部事務が中心といったこれまでの職務傾向を改めるとともに、保険や投資信託等、近年の取扱業務の増加を鑑み、預かり資産販売や年金に特化した渉外業務を職域拡大として導入し、女性職員の同業務への配置・定着に取り組んでいます。

※女性活躍推進法では、常時雇用する労働者が301人以上の事業主に行動策定・公表等が義務付けられています。

## ■「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「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28年度末までに延べ43名の女性職員（妊娠した女性職員の約9割）が育児休業を取得、職場復帰をしています。

また、男性職員についても配偶者の出産の際に休暇取得を推進するために「配偶者分娩休暇制度」を新設しました。

## ■高年齢雇用の見直し

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、経験豊かな高年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28年度末現在28名を継続雇用しています。

また、平成28年4月から同制度を改定し、豊富な経験や高度な専門知識等を重視し、再雇用後に従事する職務の専門性や職務価値等から3通りの職務・賃金区分を設定するなど、役割や本人の経験とスキルに基づいた職務の拡大を図っています。

## ■「働き方改革」に向けた取り組み

栃木労働局長から、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」を目指す「働き方改革<sup>\*</sup>」への協力要請を受け、金融業界で一番の問題である長時間労働の抑制や年次有給休暇の取得促進に取り組んでいます。

当金庫では、時間外労働の削減に向けて、原因の把握・分析および問題点の検討を行うとともに、リスク管理委員会や部長会議、研修開催時に改善を働きかけるなど、管理職を対象とした意識改革にも努めています。また、徹底した時間管理を呼び掛け、時間外労働の事前申告制の周知を図っています。

働き方改革の実践により、職員一人ひとりの満足度や働きがいが向上し、ひいてはそれが企業の成長・発展、さらにはお客さまへのより良いサービスの提供、お客さま満足度の向上にもつながっていくと考え、今後も積極的に努めてまいります。

※働き方改革：長時間労働の抑制を基本として、仕事もプライベートも充実できる環境整備を行っていく取り組みです。

## ■心の健康対策（メンタルヘルス<sup>\*</sup>）

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。平成27年に改正労働安全衛生法により、「心の健康」の「ストレスチェック制

度」が始まったことを受け、当金庫も平成28年9月に全職員を対象としたストレスチェックを実施しました。

また、全職員に対しメンタルヘルスケアに関する小冊子と、ストレスに強くなることを目的とした『こころのトレーニング』のポイント集も配布しました。冊子を通じて、心の健康に対する早期発見・早期対応や気配・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。また、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、毎年、新入職員研修内においてセルフケアに関する研修も実施しています。

※メンタルヘルス：「心の健康」と訳され、メンタルヘルスケアは「心の健康づくり」を意味します。

### ■ 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」に加え、入庫3年目までの職員を対象とした若手職員の研修体系を構築し、若手への研修を強化しました。

#### ● 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、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。

また、近年職場内でのOJTが十分に機能できていない面もあることから、それを補完する意味で若手向けの研修を充実させました。

#### ● 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28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、そして新たに3年目職員研修を加えた11講座を実施し、延べ101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。また、3年目までの職員に対しては、段階的に習得が図れるようなカリキュラムを編成し実施しました。

平成28年度は、こうした業務別研修を21講座実施し、延べ280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28年度の実績は次のとおりです。

- 電気使用量は、平成21年度比で24.7%削減しました。（前年度比3.7%削減）
- ガソリン使用量は、平成21年度比で8.9%削減しました。（前年度比2.8%削減）

- コピー用紙使用量は、業務量の増加もあり平成21年度比で21.4%増加しました。（前年度比3.9%削減）

### ■ 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。



# 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60人以上125人以内と定められています。(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: jim@ashikagaoyamashinkin.co.jp

苦情等… リスク統括室

TEL: 0284-21-8104 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・分析した結果を理事長に報告し、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：0284-21-8104）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。

また、当金庫が長年にわたり暴力追放活動に尽力してきたことが認められ、平成29年2月4日に小山警察署長・小山野木地区暴力追放連合会長との連名で「暴力追放功労団体表彰」を受賞しました。

### 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。