

足利小山信用金庫の 役割と取り組み

(金融仲介機能のベンチマーク)

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、皆さまで信頼を獲得する、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^{*}」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。

^{*}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」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29年度は次の成果を収めました。

※貸付条件の変更等の申込みへの対応状況については、ホームページをご覧ください。

条件変更先に係る経営改善計画の進捗状況

(単位:社)

平成28年度						平成29年度					
条変総数	うち計画策定先				計画未策定先	条変総数	うち計画策定先				計画未策定先
		好調先	順調先	不調先				好調先	順調先	不調先	
529	80	14	14	52	449	510	72	16	18	38	438

経営者保証ガイドラインの活用先数と全与信先に占める割合

(単位:社、%)

平成28年度			平成29年度		
全与信先数①	ガイドライン活用先数②	②/①	全与信先数①	ガイドライン活用先数②	②/①
3,655	61	1.6%	3,756	116	3.0

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。

topics

改善が顕著

平成29年度末の当金庫がメイン(融資残高1位)として取引を行っている取引先企業は、1,659先(前年度比361先増加)となり、全取引先の44.1%(同比8.6ポイント増加)を占めております。メイン取引先の融資

残高は、415億円(同比27億円増加)となりました。そのうち、売上高、営業利益率や従業員数など経営指標で改善が見られた先数は498先(同比92先増加)にのぼり、融資残高は184億円(同比10億円増加)となりました。

地域密着型金融の推進

▶事業性評価による経営支援

当金庫は平成29年度から本格的に事業性評価に取り組んでいます。事業性評価とは、取引先企業の経営課題等の実態把握に努め、決算書や担保等の数字だけにとらわれず、事業の将来性を適切に評価する融資方法です。平成29年度の当金庫が事業性評価に基づく融資を行っている与信先数および融資残高(全与信先に占める割合)は、389先(10.3%)の181億円(22.6%)となりました。事業性評価の結果を活用

し、対話を行っている取引先数は153先、そのうち労働生産性向上のための対話を行っている取引先数は133先となりました。

事業性評価に基づく融資状況と全与信先に占める割合

(単位:社、億円、%)

	平成29年度	
	先数	融資残高
事業性評価に基づく融資を行っている与信先数および融資残高	389	181
上記計数の全与信先数および当該与信先の融資残高に占める割合	10.3	22.6

▶ 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※（動産・債権担保融資）を推進

個人保証や不動産担保に必要以上に依存しない 融資の実績

（単位：件、百万円）

	29年度実績		29年度末残高	
	件数	金額	件数	金額
動産・債権譲渡担保融資	11	90	6	45
うち売掛債権担保融資	10	88	5	44
うち動産担保融資	1	2	1	1
スコアリングモデルを活用した融資	224	1,323	499	2,029
合計	235	1,413	505	2,074

（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。

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29年度末の
実績は、505件、20億74百万円となりました。

※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。

担保・保証に過度に依存しない融資

① 無担保融資先数と無担保融資額の割合

（単位：社、億円、%）

平成28年度					
地元中小 与信先数①	地元中小向け 融資残高②	無担保 融資先数③	無担保 融資残高④	③/①	④/②
2,600	530	259	48	9.9	9.0
平成29年度					
2,645	532	277	48	10.4	9.0

② 根抵当権を設定していない与信先の割合

（単位：社、%）

平成28年度			平成29年度		
地元中小 与信先数①	根抵当未 設定先数②	②/①	地元中小 与信先数①	根抵当未設 定先数②	②/①
2,600	1,921	73.8	2,645	1,935	73.1

本業支援・ライフステージに沿った支援

当金庫は取引先企業のライフステージに応じて、新
事業、販路拡大、事業承継、各種補助金申請支援などさ
まざまな分野において、ソリューションを提供し経営支
援に取り組んでいます。

ソリューションの提供にあたっては、必要に応じて、
取引先企業の立場に立ち、他の金融機関、外部専門家・

外部機関等と連携するとともに、国や地方公共団体の
中小企業支援策の活用に努めています。

本業（企業価値の向上）支援先数および 全取引先数に占める割合

（単位：社、%）

平成28年度			平成29年度		
全取引先 数①	本業支援 先数②	②/①	全取引先 数①	本業支援 先数②	②/①
3,655	127	3.4	3,756	206	5.4

ライフステージ別の与信先と融資額

（単位：社（上段）、億円（下段））

全与信先	平成28年度						全与信先	平成29年度					
	創業期	成長期	安定期	低迷期	再生期	いずれにも該当しない先		創業期	成長期	安定期	低迷期	再生期	いずれにも該当しない先
3,655	199	158	1,058	181	546	1,513	3,756	235	140	1,139	207	493	1,542
793	29	48	354	29	191	139	801	42	53	368	40	172	125

ソリューション提案先数および融資額、および、全取引先数および融資額に占める割合

（単位：社、億円、%）

	平成28年度			平成29年度		
	全取引先①	ソリューション提案先②	②/①	全取引先①	ソリューション提案先②	②/①
ソリューション提案先数、および、同先の全取引先数に占める割合	3,655	171	4.6	3,756	240	6.3
ソリューション提案先の融資額、および、同先融資額の全取引先の融資額に占める割合	793	29	3.6	801	95	11.8

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、情報提供等を支援していま
す。また、販路拡大、事業承継など、お客さまが抱える経
営課題のソリューション提案を積極的に行っています。

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29年度の
創業補助金申請や創業資金の相談件数26件、融資実

績は25件、1億25百万円となりました。

創業、第二創業に関与した件数

（単位：件）

	平成28年度	平成29年度
金融機関が関与した創業件数	33	26
金融機関が関与した第二創業件数※	0	0

※第二創業とは、「既に事業を営んでいる企業の後継者等が新規事業を開始すること。」等と
されております。

創業支援先数（支援内容別）

（単位：社）

平成28年度				
支援①	支援②（プロパー）	支援②（信用保証付）	支援③	支援④
7	1	23	14	0
平成29年度				
4	7	23	2	0

①創業計画の策定支援 ②創業期の取引先への融資（プロパーと信用保証付きの区別）
③政府系金融機関や創業支援機関の紹介 ④ベンチャー企業への助成金・融資・投資

A社の課題

代々農業を営み後継者となったAさんは法人化を決意、平成27年1月にA社を設立、翌年1月から事業を開始した。耕地面積は約10ヘクタール、主な生産物は、米(食料、酒)、長ネギ、ジャガイモである。

法人化に伴って、事業目標を事業の多角化におき、その課題に取り組むことになった。

当金庫の支援

課題解決のために当金庫は多面的な支援を行った。
太陽光発電事業の資金支援、外部機関・よろず支援拠点

を活用した販路拡大、販売促進面ではマッチングを支援、県内の展示商談会にも参加して販路拡大を促進している。また、補助金支援、県の「路地野菜スタートアップ事業」、専門家派遣事業の活用などを提案し実施している。この結果、初年度は営農型太陽光発電設備の工事に着工、また平成28年度半ばには大型のマッチングが成約し、さらに補助金を活用して機械設備を導入している。

今後の展開

今後は農産物に付加価値をつける6次化を展望しており、長ネギを主力商品に育て、飲食店チェーンへの直接販売が始まっている。また、営農型太陽光発電事業や遊休土地利用などの多角化にも取り組んでいる。

成長段階における支援

補助金の申請支援により、取引先企業の設備投資事業拡大や成長を促し、ビジネスマッチング支援により、新たな販路の獲得等を支援しています。

▶ 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29年度は、取引先14社に支援を実施し、うち6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・長野・静岡の6県の15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100社とバイヤー56社を招き、平成29年10月3日に開催しました。当金庫の取引先4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30年2月15日に、足利地区で平成29年度第2回「知財ビジネスマッチング交流会」が開催されました。開放特許提供企業3社および県内の中小企業等

から42名が参加し、当金庫の取引先からは1社が個別面談を行いました。

◆ ものづくり企業展示・商談会2017

県内の製造企業約151社を招いて平成29年12月12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。

◆ 2018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250社およびバイヤー50社を招いて平成30年3月15日～16日に開催しました。当金庫の取引先からは1社が個別商談を行いました。



◆ 2017 “よい仕事おこし”フェア

平成29年8月22日、23日に開催された城南信用金庫主催の同フェアには全国の信用金庫が協賛し、430社の企業が出展しました。当金庫からは1社が出展しました。

販路開拓支援を行った先数(地元・地元外・海外別) (単位:社)

平成28年度			平成29年度		
地元	地元外	海外	地元	地元外	海外
7	2	0	6	3	0

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。

また、お客さまの事業承継を支援し、親族内、従業員および第三者(M&A)等の事業承継に関する助言等を

行う栃木県事業承継支援センターへ紹介を行うなどにより、平成29年度の支援先数は9先となりました。

経営改善支援の実績 (平成29年4月～平成30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 ランクアップ 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 している 全ての先数 δ			
正常先 ①	2,837	0		0	0	0.0%		—
要注意先	うちその他要注意先 ②	583	42	1	40	7.2%	2.4%	50.0%
	うち要管理先 ③	3	0	0	0	0.0%	—	—
破綻懸念先 ④	121	17	1	15	7	14.0%	5.9%	41.2%
実質破綻先 ⑤	93	0	0	0	0	0.0%	—	—
破綻先 ⑥	18	0	0	0	0	0.0%	—	—
小計 (②～⑥)の合計	818	59	2	55	28	7.2%	3.4%	47.5%
合計	3,655	59	2	55	28	1.6%	3.4%	47.5%

事業再生支援先における実抜計画策定先数および同計画策定先のうち未達成先の割合

(単位:社、%)

平成28年度			平成29年度		
実抜計画策定先数①	未達成先数②	②/①	実抜計画策定先数①	未達成先数②	②/①
33	19	57.5	34	20	58.8

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。

- キャッシュカードによるATMでの振込機能の一部利用制限開始(特殊詐欺被害の未然防止に向けた取り組み)(平成29年4月21日)
- 「信用金庫の日」に1日感謝デーを開催(平成29年6月15日)
- 夏の投資信託キャンペーンを実施(平成29年7月3日～平成29年8月31日)
- TKCモニタリング情報サービス取扱開始(平成29年9月25日)
- 遺言・相続相談会を開催(平成29年11月15日)
- 冬の投資信託キャンペーンを実施(平成29年11月20日～平成30年1月31日)

- マイカーローンキャンペーンを実施(平成29年12月1日～平成30年4月27日)
- 新生活応援キャンペーン2018を実施(平成30年2月1日～平成30年5月31日)
- 経済セミナー開催2回(平成30年2月7日 足利・小山)



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」の具体的施策のひとつに「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」に向けた取り組みがあります。その一環として、地元の白鷗大生のインターンシップを実施し、足利市の梁田小学校の小学6年生に対して金銭教育授業を行う等、地

域の将来を担う若年層への金融教育の支援を行っています。

梁田小学校においては平成20年度から、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に、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、「お金の大切さ」や「信用

金庫の役割」を教えることで、子どもたちの将来に役立つ体験の場を提供しています。

地域社会貢献活動

地域行事への参加

- 「第9回おやま思川ざくらマラソン大会」に役職員14名が参加（平成29年4月9日）
- 「第40回足利尊氏公マラソン大会」に役職員13名が参加（平成29年11月5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11名が参加（平成29年11月9日）
- 「第40回おやま思川マラソン大会」に役職員6名が参加（平成29年12月10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29年4月15日）
- 「第23回渡良瀬クリーン運動」へ役職員103名が参加（平成29年5月14日）
- 献血運動に協力し、役職員39名が参加（平成29年6月14日）▶2
- 織姫神社の清掃活動に役職員134名が参加（平成29年12月16日）▶3
- 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 ▶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29年9月7日、8日）

安心・安全に向けた取り組み

- 「AED 機器（自動体外式除細動器）講習会」に4名参加（小山地区 平成29年6月23日、足利地区 平成29年7月14日）
- 特殊詐欺被害未然防止
 - ・小金井支店職員が下野警察署長から感謝状授与（平成29年9月26日）
 - ・助戸支店職員が足利警察署長から感謝状授与（平成29年10月23日）
 - ・本店営業部職員が足利警察署長から感謝状授与（平成30年2月23日）
- 足利警察署と連携した強盗対応訓練を実施（山前支店）（平成30年3月20日）

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
- 「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



▶4 本店営業部

働きがいのある職場環境づくりと人づくり

「ライフスタイル選択の多様化(ダイバーシティ)」を重視した環境づくりとして、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。

こうした「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大きな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。

▶ 初の女性支店長の誕生

当金庫では、平成28年4月に施行された「女性の職業生活における活躍の推進に関する法律(女性活躍推進法)」に基づき「事業主行動計画」を策定し、積極的に女性職員の活躍推進に向け、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て、これまで以上に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、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取り組みを行っています。

平成29年4月1日、小俣支店に当金庫初の女性支店長が誕生しました。今後も女性のキャリア形成を支援し、より多くの女性が管理職として活躍できる職場環境を目指して取り組んでまいります。

▶ 「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。「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29年度末までに延べ55名の女性職員(妊娠した女性職員の95%以上が利用、うち11名が第2子も取得)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出産時の配偶者の負担を軽減するための「配偶者分娩休暇制度」、子どもの看護のための休暇制度、育児のための短時間勤務制度など、子育てをしながらも働くことのできる職場環境の整備に努めています。

▶ 高年齢雇用の定着と多様な処遇

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います。平成29年度末現在31名が継続雇用しており、働く側の意識の変化とともに制度として定着しています(うち2名が65歳到達後も契約延長)。

また、平成28年4月より同制度を改定し、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・賃金区分を設定し、その役割や本人の経験とスキルに基づいて職務の拡大を図っています。本改定により、再雇用後も退職時の職位に引き続き任命でき、高いモチベーションを維持したものをキャリアスタッフとして処遇するなど多様な人材の活用に取り組んでいます。

▶ 「働き方改革」に向けた取り組み

当金庫は、厚生労働省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」を目指し「働き方改革」への協力要請を受け、地域のお客さまとのつながりや家族・自分自身を大切にする時間の創出に向け、働き方の意識改革および業務改革等へ積極的に取り組んでいます。

働き方改革は、「限られた時間の中で成果を出すために、業務の改善や時間の使い方を工夫するもの」と捉えています。改革の実践により、仕事と私生活を両立することで職員一人ひとりの満足度や働き甲斐が向上し、さらには、職員が働きやすい職場を実現することで、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つながっていくと考え、積極的に努めてまいります。

▶心の健康対策（メンタルヘルス）

メンタルヘルスは「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」といえます。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い、平成28年9月から全職員を対象に「ストレスチェック」を実施しました。

「ストレスチェック」を活かしたメンタルヘルスケアに関する小冊子やストレスに強くなることを内容とする『こころのトレーニング』のポイント集を配布して、心の健康に対する「早期発見・早期対応」や「気配・気付き・声かけ」の大切を認識させています。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、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。また、日々の変調に気付き適切な対処を行うことが大切なこととして、毎年、新入職員研修内におけるセルフケアに関する研修も実施しています。

▶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、若手の早期育成を図っています。

◆研修体系の考え方

経営理念の具現化に向けて、基本姿勢である「お客さま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行っています。

また、入庫3年目までの若手職員の早期戦力化を図るための若手向けの研修を充実させています。

◆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29年度は、新入職員、2年目職員、3年目職員、新任主任、新任代理・新任係長、新任次長、新任支店長等の研修を実施し、11講座に延べ73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、職員の役割に応じた研修を実施しています。また、3年目までの職員に対しては、担当職務にかかわらず、金融の基礎分野を段階的に習得するカリキュラムを編成し、実施しました。

平成29年度は、こうした業務別研修を24講座実施し、延べ304名が参加しました。

◆取引先企業の支援

取引先企業の本業支援を強化するために金庫内外で10回の研修を実施、延べ130名の職員が参加しました。また、当金庫は取引先企業ヘソリューションを提供するためのスキルと知識向上のため職員の資格取得を奨励し、平成29年度は、事業性評価検定試験に31名が合格しました。現在、中小企業診断士4名および事業性評価検定合格者が取引先企業支援に取り組んでいます。

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

▶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（利害関係者）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（利害関係者）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：0284-21-8104 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。