

# 事業のご報告

令和2年度(第76期)

# TATEBAYASHI SHINKIN BANK REPORT, 21



たてしん2021は信用金庫法第89条により作成したディスクロージャー資料です。



## CONTENTS

● ごあいさつ ……………	1	● 決算の状況 ……………	18～29
● 館林信用金庫と地域社会 ……………	2～3	(貸借対照表の注記) (損益計算書の注記) (剰余金処分計算書)	
● 経営理念・行動指針・業績・概要・地区一覧・		(監査報告書) (貸借対照表) (損益計算書)	
対処すべき課題 ……………	4～5	● 預金の状況 ……………	30
● コンプライアンス（法令等の遵守）について…	5	● 貸出金の状況 ……………	31～32
● 反社会的勢力に対する対応について ……………	6	● 資料 ……………	33～38
● リスク管理体制について ……………	6	● リスク管理債権の状況 ……………	38～39
● 中小企業の経営改善及び地域活性化のための		● 当金庫の自己資本の充実の状況等について	
取組状況 ……………	7	(定性的開示事項) ……………	40～49
● 金融ADR制度への対応について ……………	7～8	● 理事・監事の氏名及び役職名 ……………	50
● 個人情報保護宣言		● 店舗一覧及び自動機器設置状況等 ……………	50
(プライバシーポリシー) ……………	9～10	● 組織図 ……………	51
● 営業のご案内 ……………	11～14	● 沿革 ……………	52
● 手数料一覧表 ……………	15～16	● 総代・総代会に関する事項 ……………	53～55
● 商品利用に当たっての留意事項 ……………	17	● ディスクロージャー開示項目 ……………	58

## ごあいさつ



生い茂る若葉が初夏の息吹を伝える季節を迎え、会員の皆様には益々ご健勝のこととお慶び申し上げます。ここに、第76期決算のご報告を申し上げるにあたり、日頃の格別なるご支援、ご愛顧に対しまして、心より厚く御礼申し上げます。

昨年度は、新型コロナウイルス感染症の世界的なパンデミックが起これ、人々の行動や経済活動は大きな制約を余儀なくされました。地方においても、その影響は深刻さを増しており、少子高齢化や中小企業数の減少、後継者不足といった従来からの根源的な

問題とも相俟って地方経済を取り巻く環境は一層厳しさが増している状況です。ワクチン普及等による感染抑制に期待が高まる一方、感染再拡大の懸念をはじめ、先行きの不透明感は依然払拭されない状況にあります。

こうした環境の中、当金庫の最大の強みである「face to face」の渉外活動も一部制約を受ける中ではありますが、取引先の資金繰りを支え、事業継続を徹底的に支援し、地域経済の回復に努めていくことが最重要課題と位置づけ、昨年度に制定した【経営理念】を職員一人一人が深く理解し業務の中に落とし込んでいくことで、当金庫の本質である相互扶助の理念と協同組織の特性や強みを活かし、地域金融機関としての本領を発揮し、地域から確固たる信頼を得られるような活動を展開していく所存であります。

このような状況の中、昨年度の決算に関しましては、令和3年3月末で預金残高は132,034百万円となり、前期比5,120百万円、年率4.03%の増加となりました。一方、貸出金は地方経済の下支えを行うため新型コロナウイルス感染症対策資金533先6,828百万円を実行したこともあり72,096百万円となり、前期比2,340百万円、年率3.35%の増加となり、預金、貸出金ともに3期連続して当金庫創業以来の最高額を更新しております。

損益につきましては、引き続き貸出金利回りは減少傾向にあるものの、貸出金の増加による利息収入の確保、堅実な資金運用、効率的な経費削減等の経営努力を行った結果、経常利益126百万円、当期利益92百万円を計上することができました

また、自己資本比率は、前期比0.27%上昇し10.89%となり、金融機関の健全性を示す国内基準4%を大幅に上回る水準を維持しております。これも偏に取引先の皆様のご支援の賜物と感謝しております。

今後につきましても、地域のお客様との相互発展に向け、全役職員が自らの能力をフルに発揮し困難な環境に対峙していくことで、真に地域に根差したリレーションシップバンキングを推し進めてまいります。

今後とも、より一層のご支援とご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

令和3年6月

館林信用金庫

理事長 早川 茂

# 館林信用金庫と地域社会 ～地元とともに～

## 当金庫の地域経済活性化への取組みについて

※計数は令和3年3月末現在

当金庫は、群馬県館林市、太田市、桐生市（旧 新里村、黒保根村を除く）、邑楽郡、栃木県佐野市（旧 田沼町、葛生町を除く）、足利市、栃木市（旧 栃木市・大平町・都賀町を除く）及び埼玉県加須市（旧 加須市・騎西町・大利根町を除く）を事業地域として、地元の中小企業や住民が会員となって、お互いに助け合い、お互いに発展していくことを共通の理念として運営されている相互扶助型の金融機関です。

地元のお客様からお預かりした大切な資金（預金積金）は、地元で資金を必要とするお客様に融資を行って、事業や生活の繁栄のお手伝いをするとともに、地域社会の一員として地元の中小企業や住民との強い絆とネットワークを形成し、地域経済の持続的発展に努めております。また、金融機能の提供にとどまらず、文化、環境、教育といった面も視野に入れ、広く地域社会の活性化に取組んでおります。

会員数	12,264名	常勤役員数	121人	店舗数	10店
出資金残高	207百万円				

(パートを除く、嘱託を含む)

### ① 預金積金に関する事項 (地域からの資金調達の状況)

当金庫では、地域のお客様の資金づくりのお手伝いをさせていただくため、新商品の開発や金融サービスの向上に努めております。

高齢化社会の中、平成25年6月より、相続手続完了後1年以内に相続により取得した資金を原資として、個人の方に限定し「たてしん 相続定期預金」の取扱いを開始し、今期末は149百万円の実績となりました。また、令和2年12月1日より令和3年1月29日まで明るい話題の提供と個人預金の増強を図るため、生活応援キャンペーンとして昨年に続き募集総額10億円とした「懸賞品付定期預金」を発売しました。

懸賞品に「市内店舗は館林市金券、市外店舗はVJAギフトカードを合計で3,000円×300本」を提供し、好評裏のうちに完売することが出来ました。



「懸賞品付定期預金」抽選会

預金積金残高 **132,034**百万円

### ② 貸出金（運用）に関する事項 (地域への資金供給の状況)

お客様からお預かりしました預金積金は、お客様の様々な資金ニーズにお応えし、円滑な資金供給を行うことで地域社会に還元しており、営業地域内の中小企業を中心に令和2年度は設備資金385億円、運転資金335億円を融資しております。

また、令和2年度についても中小企業者の新規事業者向けに「創業者・再チャレンジ支援資金」「経営サポート資金」等を取扱いしております。個人のお客様には住宅ローン105億円、消費者ローン12億円を融資しております。

貸出金残高 **72,096**百万円

預金積金に占める  
貸出金の割合 **54.60**%

### ③ 貸出以外の運用に関する事項

余資運用残高は前年同期比2,880百万円増加しました。余資のうち有価証券は61百万円増加しました。様々なリスク等を考慮した慎重な運用を行いました。

有価証券の期末残高は34,321百万円、預け金は前年同期比2,819百万円増加し31,077百万円となりました。

余資運用残高 **65,398**百万円

\*余資とは有価証券、預け金のことをいう

### ④ 今期決算に関する事項

預金につきましては、前期比5,120百万円の増加となり、貸出金につきましても、前期比2,340百万円の増加となりました。損益面においては、資金利益が前年同期比0.73%減少し1,357百万円、業務純益は前年同期比5.03%減少の212百万円となりました。したがって、当期純利益は前年同期比149百万円、61.82%減少の92百万円となりました。

また、金融機関の健全性をあらわす指標の自己資本比率は10.89%で、国で定める4%の基準を大きく上回っております。

## 5 社会的責任と地域貢献活動の取組

- ・6月15日の「信用金庫の日」にちなみ共同事業として献血・募金事業を実施しております。
- ・毎年館林市および邑楽郡内で開催される館林まつり・大泉まつり・板倉まつりに各地区店舗の役職員が参加し、神輿を担ぎ地域住民との絆を深めております。(令和2年はコロナウイルスの影響により中止)
- ・役職員並びに近隣の人たちの人命救助の一翼を担うことを目的に「AED」を市役所出張所を除く全店に設置しております。毎年職員が参加して、北関東総合警備保障(株)のレスキュー隊指導のもとAEDの取扱い訓練を行っております。
- ・令和2年度に地域社会の活性化に積極的に取組むため、当金庫営業エリアにある各自治体等(館林市・館林商工会議所、邑楽町・邑楽町商工会、明和町・明和町商工会、板倉町・板倉町商工会)と包括連携協定を締結いたしました。【写真】



館林市・館林商工会議所との協定式(令和2年5月8日)



邑楽町・邑楽町商工会との協定式(令和2年6月3日)



明和町・明和町商工会との協定式(令和2年7月14日)



板倉町・板倉町商工会との協定式(令和2年7月29日)

## 6 取引先への支援等(地域との繋がり)

### (1) 顧客ネットワーク化の取組み

経営者の異業種交流・親睦を図る場として、経済・文化講演会や経営研究等を行う「たてしんビジネスクラブ」を平成元年に発足(現会員数58名)、会員相互の発展と地域繁栄の担い手としてのお手伝いをしております。毎年開催の施設見学勉強会ですが、今年度は新型コロナウイルスの影響で開催中止となりました。

当庫に年金振込指定して載っているお客様への感謝と、お客様相互の親睦を図ることを目的に、「たてしん年金友の会」を平成23年に発足、毎年年金友の会バス旅行を企画しておりましたが、今年度は新型コロナウイルスの影響で開催中止となりました。

### (2) 経営改善支援先等への支援

経営改善支援対象企業14社を抽出し、財務内容改善アドバイスや経費削減等の指導を行い、地域金融機関として親身になった対応をしています。対象企業の課題解決に向けた経営改善計画書策定等の支援を行い、取引先のランクアップを目指しました。令和2年度においては、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により業況回復が遅れており、ランクアップ先はありませんでした。引き続き対象企業の課題解決に取組み、支援強化を行ってまいります。

## 経営理念

1. たてしんは、金融サービスを通じて、地域経済の発展に貢献します。
2. たてしんは、お客さまの満足と感動のために活動し、共に未来を築きます。
3. たてしんは、地域社会の一員として、社会における役割を積極的に果たします。
4. たてしんは、堅実経営に徹し、働きがいのある職場づくりに努めます。

## 行動指針

1. 私たちは、地域経済繁栄の担い手として、金融仲介機能の発揮、価値ある金融サービスの提供により、企業の振興と地域の活性化、豊かな生活づくりに貢献していきます。
2. 私たちは、お客さまの満足と感動を第一に、何をすればよいのか、何が最良なのかを創意工夫し、地域の発展を目指していきます。
3. 私たちは、地域社会の一員としての責任を自覚し、あらゆる法令やルール、社会的規範を遵守し、誠実かつ公正に日々の業務に取り組み、社会における役割を積極的に果たしていきます。
4. 私たちは、健全な金融機関として、より強固な経営基盤の構築に努めると共に、役職員の幸せと、活気に満ちた働きがいのある職場を作っていきます。

## 業績

### 預金・積金

残高は132,034百万円となり前期比5,120百万円(4.03%)の増加となりました。流動性預金は72,050百万円となり前期比8,519百万円(13.40%)の増加となりました。定期性預金は59,983百万円となり前期比▲3,398百万円(▲5.36%)の減少となりました。預金者別では法人預金3,263百万円(17.48%)、個人預金3,775百万円(3.88%)と前期に対し増加となりましたが、公金預金は▲1,920百万円(▲17.43%)の減少となりました。

### 貸出金

残高は72,096百万円となり前期比2,340百万円(3.35%)の増加となりました。期中平残は前期比744百万円(1.08%)の増加、69,899百万円となりました。業種別では、前期比個人▲3.92%減少、製造業10.89%増加、建設業18.85%増加、運輸業・郵便業9.15%増加、卸売業・小売業12.91%増加、金融業・保険業▲1.10.%減少、不動産業0.33%増加、サービス業6.40%増加、地公体▲3.99%減少となりました。個人事業主等の資金需要に対応するため、平成24年7月にスタートした「クイックローン」に加え、平成29年7月に「たてしんフリーローン」、平成30年2月に「スマイルワイド」を発売し品揃えを強化、各営業店で積極的に取扱い、令和3年3月末で「クイックローン」は取扱件数202件残高195百万円、「たてしんフリーローン」は取扱件数77件残高98百万円、「スマイルワイド」は取扱件数87件残高98百万円となりました。

### 預かり資産等

資産運用の多様化に対応し個人向け国債(県民債含む)や投資信託、一時払終身保険、個人向け信託商品のご提案をさせて頂いております。令和2年度販売実績では、個人向け国債(県民債含む)は安定資産として276百万円の実績となり前期比14百万円(5.34%)の増加、投資信託は4百万円で前期比▲2百万円(▲33.33%)の減少となりました。一時払終身保険は435百万円で前期比254百万円(140.33%)の増加となりました。個人向け信託商品は平成30年7月1日より販売開始され「しんきん相続信託こころのボタン」で累計7件、17百万円の取扱実績となりました。

また、平成25年4月より「医療保険」「がん保険」の販売を開始し、令和2年度販売実績では、「医療保険」77件「がん保険」172件取扱いしております。

平成31年1月より、生命医療共済の取扱いが開始され、令和2年度では56件の取扱実績となりました。

### 損益状況

経常収益においては、資金運用収益が前期比16百万円の減少、その他業務収益が前期比165百万円の増加などにより、1,834百万円(前期比43百万円増加)となりました。経常費用については、その他業務費用の増加により、前期比165百万円増加の1,707百万円の計上となりました。

したがって、経常利益は126百万円、業務純益は212百万円で、当期純利益は92百万円の計上となりました。

## 概要

(令和3年3月末現在)

・名称	館林信用金庫	・出資金	207百万円
・所在地	館林市本町一丁目6番32号	・預金量	132,034百万円
・電話	0276-72-5511	・貸出金	72,096百万円
・創業	大正15年6月23日	・役員数	121人
・理事長	早川 茂	・店舗数	10店舗(館林市内5店舗、邑楽郡内5店舗)

## 地区一覧

### 群馬県

館林市、太田市、桐生市(旧 新里村、黒保根村を除く)、邑楽郡

### 栃木県

佐野市(旧 田沼町、葛生町を除く)  
足利市、栃木市(旧 栃木市・大平町・都賀町を除く)

### 埼玉県

加須市(旧 加須市・騎西町・大利根町を除く)

## 当金庫が対処すべき課題

### (1)ガバナンスに関する取組み継続

ガバナンスの強化に向けた業界における自主的取組みとして「総代会の機能向上策等に関する業界申し合わせ」を実践して行くことが求められています。具体的には、会員からの要望・意見に対する報告態勢を堅持します。また、理事会においては、非常勤役員に提供する分かりやすい説明資料の作成と同資料の事前配布を行ない理事会での議論がより活発になるよう取組みます。

### (2)渉外力の増強

当金庫の渉外人員の割合は、県内信用金庫の中でも最も低く、第一線における営業推進力の不足が否めない状況となっています。地域金融機関である信用金庫では渉外係による地域に密着したface to faceによる渉外活動は営業戦略上の生命線であり、渉外係の存在と役割は、都銀や地銀にない特徴になっています。従って、効果的なOJTによる優秀な渉外係の育成は当金庫の極めて重要な課題と位置付けております。

### (3)店舗計画と新しい機械導入の推進

時代の趨勢として、全国的に金融機関への来店客の減少が進んでいる状況です。当金庫としても昨年度に預金特化店舗の設置を軸にした店舗サテライト化を行いました。今後とも適正人員による、より質の高いサービスの提供を推進してまいります。また、当金庫では、古い店舗が多く改修が必要と認識しています。必要に応じて順次店舗の改修を行うとともに、新しい機械設備の導入を計画的に進めることで業務の効率化を図り、適正な人件費の圧縮に取組んでまいります。

### (4)預金

人口の減少・高齢化の進行により、将来的には個人預金の貯蓄率の低下が見込まれます。若年層及び年金受給者層の囲い込みを図るためには、新商品の開発やキャンペーン等の様々な取組みが必要不可欠であります。高齢者との取引が増加するなか、相続時に資金流出が発生しており、平成25年6月より相続定期預金の発売を開始し推進を図っています。また、平成27年5月22日にNPO法人遺言・相続リーガルネットワーク所属の弁護士による「相続セミナー」の開催をしました。その後11月15日の「遺言の日」にあわせ平成28年以降4年連続で遺言・相続の個別相談会を実施しておりましたが、今年度は新型コロナウイルスの影響で開催中止となりました。

### (5)貸出金

昨年度は、新型コロナウイルス感染症の世界的なパンデミックが起り、人々の行動や経済活動は大きな制約を余儀なくされる中、地方経済においても、その影響は深刻さを増しております。少子高齢化や中小企業数の減少、後継者不足といった従来の根源的な問題もありますが、新型コロナウイルス感染症対策資金の融資に最重点を置き、資金需要への対応を行いました。融資基盤の強化を目指して、新規事業所貸出先に対しても柔軟に対応しながら、営業基盤エリアを中心とした貸出金残高の増加を第一に考えております。

個人向け貸出における住宅ローンや消費者ローンに関しては、お客様のライフサイクルに応じた資金需要に対して、ご提案をしながら、個人向け貸出金の増加を図りたく考えております。

### (6)中小企業の経営支援に関する取組みについて

地域金融機関である当金庫は、地域の経済・産業の現状及び課題を適切に認識・分析するとともに、こうした分析を活用し、様々なライフステージにある企業の事業内容や成長可能性などを適切に評価した上で、それを踏まえた解決策を検討・提案し、必要な支援等を下記のとおりに対応しています。

1. 当金庫は、中小企業金融円滑化法期限到来後も、お客様からの条件変更の申し出に極力対応する等、従来からの方針に変更はございません。また、引き続き、他業態も含め関係機関と十分に連携を図って、貸出条件の変更等のみならず、適切にリスクを管理しつつ、新規融資を含む円滑な資金供給により支援を継続してまいります。
2. 当金庫は、創業支援や取引先企業への経営支援・ビジネスマッチング・事業承継への支援のため、関係外部機関と連携し地域金融機関として実効性のあるコンサルティング機能を発揮すべく取組みの強化を図っております。
3. 当金庫は、地域経済の発展に貢献するため、コンサルティング機能を発揮して、中小企業者等の真の意味での経営改善につながる支援を継続してまいります。今後も事業先の経営改善計画書策定支援や財務改善アドバイスを実行していきます。令和3年3月末時点での住宅資金利用者を含めた条件変更の受付先は、729先となっております。経営改善支援先は14先で、このうち14先が条件変更を行い、経営改善計画書の作成先は9先となっております。

条件変更先	経営改善支援先	経営改善計画書策定先
729先	14先	9先

条件変更した事業先のうち540先で期限後も再変更しており、当初の取引条件に戻すのは並大抵でない状況にあります。今後も、これまでと同様に地域密着型金融機関として、コンサルティング機能の発揮に努め、事業先の財務面だけでなく事業面においても、必要に応じ、外部機関や外部専門家と連携した支援を通じて、経営の健全化、財務の正常化に向けて取組んでまいります。

### (7)担保・保証に過度に依存しない融資への取組み

平成25年12月5日、経営者保証に関するガイドライン研究会に於いて中小企業の経営者による個人保証については、思い切った事業展開や早期事業再生を阻害する要因となっているなど、様々な問題が存在することから、一定の条件を満たす個人については保証の免除、猶予をするといったガイドラインが公表され、平成26年2月1日から適用開始となりました。当金庫に於いても、経営者保証に関するガイドラインに沿った対応をすべく態勢整備を整え可能な限り取組んでいきます。また、円滑な事業承継の妨げの一因となる事業承継時の新旧経営者の二重徴求は、原則行わないとした取り組みを行っております。

## コンプライアンス (法令等の遵守) について

・当金庫は、コンプライアンスを経営上の最重要課題の一つとして位置付け、次の基本方針のもとに、役職員一人ひとりが、自覚と責任をもって取組んでいくものとします。

- (1) 役職員は、信用金庫の持つ社会的責任と公共的使命を自覚し、責任ある健全な業務運営に努めます。
- (2) 役職員は、あらゆる法令・規則・規範を厳格に遵守し、かりにも社会の批判を受けることのないよう、適正な業務運営に努めます。
- (3) 反社会的勢力に対しては、警察等関係機関とも連携して、断固とした対応をします。

・現在、金融機関においては、高い倫理観と法令遵守がこれまで以上に必要とされております。事故や事件、トラブル等の未然防止を図り「信頼」「信用」を確固たるものとするため、あらゆる法令やルールを厳格に遵守し、社会的規範を全うすることがコンプライアンスです。

- ・管理体制はコンプライアンス統括部署を事務部と定め、本部部長で組織する「コンプライアンス委員会」を運営しております。本部各部は年初にコンプライアンス・プログラムを策定し、理事会の承認を受けた上で、これに基づいた諸施策を実施する他、「コンプライアンス委員会」において進捗状況の一元的な報告・管理を行なっています。また、本部各部及び営業店にコンプライアンス責任者及び担当者を配置し、定期的実施している「コンプライアンス・チェックリスト」による点検を行い、再度事務部が検証を行っております。
- ・コンプライアンスを実現するための具体的な手引書「コンプライアンス・マニュアル」および冊子「信用金庫職員のためのコンプライアンス」を全役職員に配布し、コンプライアンスに対する認識強化に努めています。
- ・法令違反の未然防止と遵法精神を高めることを目的として、支店長（本部は副部長）以下全員に対し、定期的実施している「コンプライアンス実践項目チェック表」を使用し、各項目について自主点検を実施させ、その結果の適切性を事務部が検証しております。
- ・反社会的勢力排除に対する取組みとしては、「反社会的勢力に対する基本方針」を掲げ警察等関係機関とも連携し金庫全体でこれに取り組み、断固として反社会的勢力との関係を遮断しております。  
今後もコンプライアンスの一層の充実を図るため、的確に法務関連の情報を掌握するとともに研修体制を強化し役職員全員が法令等や社会的規範遵守に努力していく方針です。

## 反社会的勢力に対する対応について

- ・当金庫は、社会の秩序や安全に脅威を与え、健全な経済・社会の発展を妨げる反社会的勢力との関係を遮断するため、以下のとおり「反社会的勢力に対する基本方針」を定め、これを遵守します。
  1. 当金庫は、反社会的勢力との取引を含めた一切の関係を遮断し、不当要求に対しては断固として拒絶します。
  2. 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. 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. 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. 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。

## リスク管理体制について

金融の自由化や国際化の進展等に伴い金融機関をとりまくさまざまなリスクが急速に多様化・複雑化しております。このような金融情勢のもと、当金庫は「地元と共に」をモットーに地域貢献を行い地元との共存共栄を図るとともに、リスク管理体制の強化に取組んでいます。

当金庫は「内部管理基本方針」のもと、法令等遵守、顧客保護等の徹底並びに各種リスクの正確な把握・管理・運営を行うための基本方針として「リスク管理基本規程」を定めています。また、業務執行に伴い発生する各種リスクを統合的に管理する必要性から実効性の手続きを定めた「統合的リスク管理規程」を設けております。これにより当金庫の各種リスクを正確に把握し個別の方法で質的・量的に評価したうえで経営体力（自己資本）と対照することによって統合的なリスク管理機能の実効性を確保しています。

### 1) 信用リスク管理

信用リスクとは、貸出先の財務状況悪化等により貸出金が回収不能となり当金庫が損失を被るリスクのことです。当金庫では貸出資産の健全性を維持するため、審査管理部門を営業推進部門と分離した体制をとっており、貸出先に対しても信用格付に応じた適切な与信管理を行っております。また内部研修の実施、外部研修への派遣、融資部による営業店への臨店指導等、常に職員の審査管理能力向上にも努めております。

### 2) 市場リスク管理

市場リスクとは、金利、為替、株式等の市場価格の変動により、保有する資産の価値が変動することで損失を被るリスクのことです。

市場リスクに対しては、資産・負債の総合管理を行うALM委員会で金融機関業務に伴う金利変動リスク・為替リスクなどの適切な管理を実施しております。

### 3) 流動性リスク管理

流動性リスクとは、予期せぬ資金の流出等により、通常より著しく高い金利での資金調達を余儀なくされたり、市場の混乱等により、通常よりも著しく不利な価格での取引を余儀なくされることなどにより損失を被るリスクのことです。

流動性リスクについては、支払準備金を信金中央金庫へ預け入れるとともに、信金中央金庫が流動性への対応を図るといった業界としてのバックアップ体制を整えております。

### 4) オペレーショナルリスク管理

オペレーショナルリスクは、「事務リスク」「システムリスク」「その他のオペレーショナルリスク」の三つに大きく分類され、「その他のオペレーショナルリスク」はさらに「法務リスク」「人的リスク」「有形資産リスク」「風評リスク」「被災リスク」等に分類されます。

事務リスクとは、事務上のミスや不正により損失を受けるリスクのことです。当金庫では事務部を中心とした本部各部が営業店に対して適切な事務指導を行っているほか、監査室が定期的に臨店監査を実施するとともに営業店からの店内検査の月例報告に対する検証を行うことでリスク管理体制をより強固なものとしております。

システムリスクとは、コンピュータシステムのダウン又は誤作動、システムの不備等により受けるリスクやシステムの不正使用等による損失のことをいいます。当金庫のオンラインシステムの運用・管理はしんきん共同センターが行っており、同センターは災害時を想定した訓練を定期的実施しており万全なバックアップ体制を整備しております。



## 中小企業の経営改善及び地域活性化のための取組状況

中小企業の経営改善及び地域活性化のための当金庫の取組状況については、営業店と融資部内に設置しました経営相談室の連携による取引先に対する経営改善支援の取組みに加えて、平成24年12月に「経営革新等支援機関」の認定を受け、地域金融機関として経営支援業務をより一層充実させ、コンサルティング機能の発揮に努め、地域密着型金融の取組みを一層強化していきます。このような取組みに併せて、平成24年10月、外部機関である「群馬県中小企業診断士協会」と業務提携を結び取引先企業に対する経営相談・経営分析・支援に取組んでいます。令和3年度も更なる活用に努めるとともに、中小企業再生支援協議会等の連携も推進していきます。

平成25年8月に中小企業・小規模事業者ビジネス創造支援事業として、支援ポータルを利用した「ミラサポ」が開設され、中小企業・小規模事業者等の新たなビジネス創造や経営改革等のサポートが始まり、当金庫も本事業の一環として、「群馬県中小企業支援プラットフォーム」に参加しました。令和3年度も「ミラサポ」を利用した専門家派遣の積極的な利用に加え、各種補助金の情報等をお取引先企業の経営相談、経営改善等に利用、活用していきます。

また、金融機能の提供にとどまらず、文化、環境、教育といった面も視野に入れ、広く地域社会の活性化に積極的に取組むために、令和2年度は当金庫営業エリアにある各自治体等（館林市・邑楽町・明和町・板倉町・館林商工会議所・邑楽町商工会・明和町商工会・板倉町商工会）と包括連携協定を締結しました。コロナ禍において、館林市・館林商工会議所と連携し、屋外で3蜜を回避したワンストップ相談窓口職員を派遣しました。今後も協定事項をもとに、自治体と連携して地域社会の活性化に努めていきます。

※当金庫の取組状況については当金庫の店頭やホームページ（<http://www.shinkin.co.jp/tateshin/>）で公表しております。

## 金融ADR制度への対応について

### 当金庫における苦情処理措置・紛争解決措置等の概要

当金庫は、お客さまからの相談・苦情・紛争等（以下「苦情等」という。）を営業店または総務部で受け付けています。

1. 苦情等のお申し出があった場合、その内容を十分に伺ったうえ、内部調査を行って事実関係の把握に努めます。
2. 事実関係を把握したうえで、営業店、関係部署等とも連携を図り、迅速・公平にお申し出の解決に努めます。
3. 苦情等のお申し出については記録・保存し、対応結果に基づく改善措置を徹底のうえ、再発防止や未然防止に努めます。苦情等は営業店または次の担当部署へお申し出ください。

- ・ 館林信用金庫 総務部
- ・ 住所：〒374-0024 館林市本町1丁目6-32
- ・ TEL：0276-72-2565
- ・ 受付時間：9：00～17：00（信用金庫営業日）
- ・ FAX：0276-74-4897
- ・ メールアドレス：tateshin-soumu@coda.ocn.ne.jp
- ・ 受付媒体：メール、電話、手紙、面談

\*お客さまの個人情報は苦情等の解決を図るため、またお客さまのお取引を適切かつ円滑に行うために利用いたします。

4. 当金庫のほかに、一般社団法人全国信用金庫協会が運営する「全国しんきん相談所」並びに一般社団法人関東信用金庫協会が運営する「関東地区しんきん相談所」をはじめとする他の機関でも苦情等のお申し出を受け付けています。詳しくは上記総務部にご相談ください。

	全国しんきん相談所 (一般社団法人全国信用金庫協会)	関東地区しんきん相談所 (一般社団法人関東信用金庫協会)
1. 住所	〒103-0028 東京都中央区八重洲1-3-7	〒104-0031 東京都中央区京橋3-8-1
2. 電話番号	03-3517-5825	03-5524-5671
3. 受付日時	信用金庫営業日 9：00～17：00	信用金庫営業日 9：00～17：00
4. 受付媒体	電話、手紙、面談	電話、手紙、面談

5. 東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会が設置運営する仲裁センター等並びに群馬弁護士会が設置運営する紛争解決センターで紛争の解決を図ることも可能ですので、総務部または上記しんきん相談所へお申し出ください。なお、各弁護士会に直接申し立ていただくことも可能です。

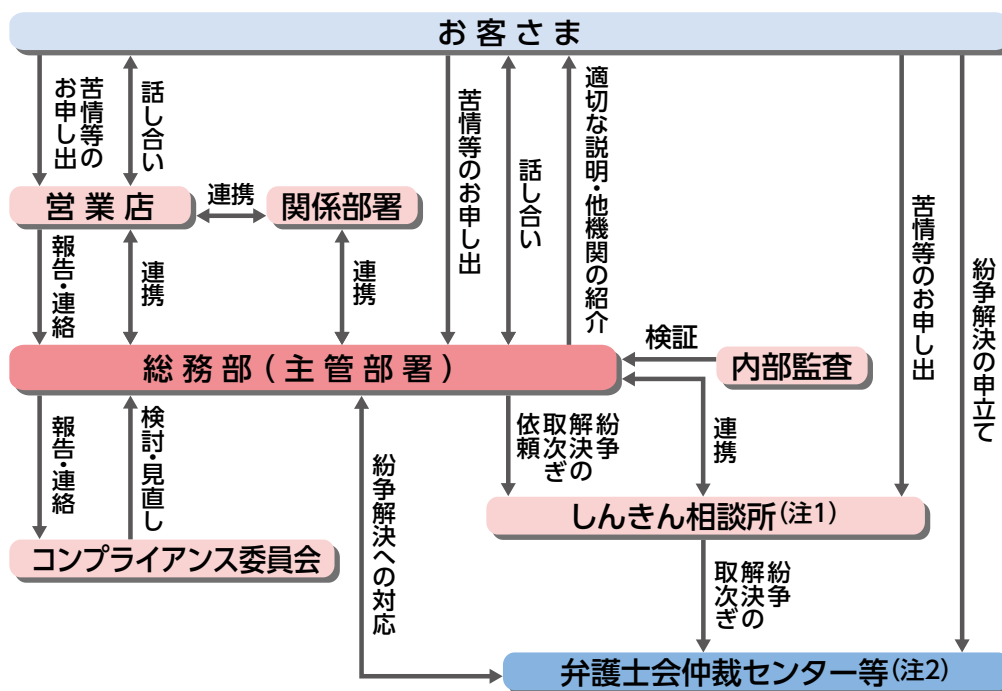
名称	東京弁護士会 紛争解決センター	第一東京弁護士会 仲裁センター	第二東京弁護士会 仲裁センター
住所	〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3	〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3	〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3
電話番号	03-3581-0031	03-3595-8588	03-3581-2249
受付日時	月～金（祝日、年末年始除く） 9：30～12：00、 13：00～15：00	月～金（祝日、年末年始除く） 10：00～12：00、 13：00～16：00	月～金（祝日、年末年始除く） 9：30～12：00、 13：00～17：00

名称	群馬弁護士会 紛争解決センター
住所	〒371-0026 前橋市大手町3-6-6
電話番号	027-234-9321
受付日時	月～金（祝日、年末年始除く） 10：00～17：00

6. 当金庫の苦情等の対応

当金庫は、お客さまからの苦情等のお申し出に迅速・公平かつ適切に対応するため、以下のとおり金融ADR制度も踏まえ、内部管理態勢等を整備して苦情等の解決を図り、もって当金庫に対するお客さまの信頼性の向上に努めます。

- (1) 営業店および各部署に責任者をおくとともに、総務部がお客さまからの苦情等を一元的に管理し、適切な対応に努めます。
- (2) 苦情等のお申し出については事実関係を把握し、営業店、関係部署および総務部が連携したうえ、速やかに解決を図るよう努めます。
- (3) 苦情等の対応にあたっては、解決に向けた進捗管理を行うとともに、苦情等のお申し出のあったお客さまに対し、必要に応じて手続の進行に応じた適切な説明を総務部から行います。
- (4) お客さまからの苦情等のお申し出は、全国しんきん相談所をはじめとする他の機関でも受け付けていますので、内容やご要望等に応じて適切な機関をご紹介します。
- (5) 紛争解決を図るため、弁護士会が設置運営する仲裁センター等を利用することができます。その際には、当該仲裁センター等の規則等も踏まえ、適切に協力します。
- (6) お申し出のあった苦情等を記録・保存し、その対応結果に基づき、苦情等に対応する態勢の在り方の検討・見直しを行います。
- (7) 苦情等への対応が実効あるものとするため、内部監査部門が検証する態勢を整備しています。
- (8) 苦情等に対応するため、関連規程等に基づき業務が運営されるよう、研修等により金庫内に周知・徹底します。
- (9) お客さまからの苦情等は、業務改善・再発防止等に必要な措置を講じることにより、今後の業務運営に活かしていきます。
- (10) 苦情等への取組体制



(注1)しんきん相談所

- ・全国しんきん相談所
- ・関東地区しんきん相談所

(注2)弁護士会仲裁センター等

- ・東京弁護士会紛争解決センター
- ・第一東京弁護士会仲裁センター
- ・第二東京弁護士会仲裁センター
- ・群馬弁護士会紛争解決センター

# 個人情報保護宣言 (プライバシーポリシー)

## (抜 粋)

当金庫は、お客様からの信頼を第一と考え、お客さまの個人情報及び個人番号（以下「個人情報等」といいます。）の適切な保護と利用を図るために、個人情報の保護に関する法律（平成15年5月30日法律第57号）、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年5月31日法律第27号）金融及び分野における個人情報保護に関するガイドライン、その他個人情報等保護に関する関係諸法令等を遵守するとともに、その継続的な改善に努めます。また、個人情報等の機密性・正確性の確保に努めます。

## 1. 個人情報とは

- ・本プライバシーポリシーにおける「個人情報」とは、「住所・氏名・電話番号・生年月日」等、特定の個人を識別することができる情報をいいます。

## 2. 個人情報等の取得・利用について

- ・当金庫は、あらかじめ利用の目的を明確にして個人情報等の取得をします。  
また、金庫業務の適切な業務運営の必要から、お客様の住所・氏名・電話番号・性別・生年月日などの個人情報の取得に加えて、融資のお申込の際には、資産、年収、勤務先、勤続年数、ご家族情報、金融機関でのお借入れ状況など、金融商品をお勧めする際には、投資に関する知識・ご経験、資産状況、年収などを確認させていただくことがあります。
- ・お客様の個人情報等の利用目的につきましては、当金庫のホームページ、店頭掲示ポスター等でご覧いただけます。
- ・個人番号については、法令等で定められた範囲内でのみ利用し、それ以外の目的には利用しません。
- ・お客様本人の同意がある場合、もしくは法令等により開示が求められた場合等を除いて、個人情報を第三者に開示することはありません。

## 3. 個人情報等の正確性の確保について

- ・当金庫は、お客様の個人情報等について、利用目的の達成のために個人データを正確かつ最新の内容に保つように努めます。

## 4. 個人情報等の開示・訂正等、利用停止等について

- ・お客様本人から、当金庫が保有している情報について開示等のご請求があった場合には、請求者をご本人であること等を確認させていただいたうえで、遅滞なくお答えします。その際の個人情報等の開示等ご請求については、所定の手数料をお支払いいただきます。
- ・お客様に関する情報の開示・訂正等、利用停止等が必要な場合は、お取引店または下記のお問い合わせ先までお申出下さい。必要な手続きについてご案内させていただきます。

## 5. 個人情報等の安全管理について

- ・当金庫は、お客様の個人情報等の漏えい、滅失、または毀損の防止その他の個人情報等の安全管理のため、個人データの安全管理措置を講じます。
- ・リンクについて  
当金庫のウェブサイトには、外部サイトへのリンクがあります。リンク先のウェブサイトは当金庫が運営するものではありませんので、お客様の個人情報等の保護についての責任はリンク先にあります。

## 6. 委託について

- ・当金庫は、例えば、次のような場合に、個人データの取扱いの委託を行っています。また、委託に際しましては、お客様の個人情報等の安全管理が図られるよう委託先を適切に監督いたします。

- キャッシュカードの発行・発送に関わる事務
- 定期預金の期日案内等の作成・発送に関わる業務
- ダイレクトメールの発送に関わる事務
- 情報システムの運用・保守に関わる業務

## 7. 個人情報保護に関する質問・苦情・異議の申し立てについて

- ・当金庫は、個人情報等の取扱いに係るお客様からの苦情処理に適切に取組みます。なお、当金庫の個人情報等の取扱いに関するご質問・苦情の申し立てにつきましては、お取引店または下記までご連絡ください。

### 【個人情報等に関する相談窓口】

館林信用金庫 事務部事務管理課  
 住 所：〒374-0024 群馬県館林市本町1-6-32  
 電話番号：0276-72-2564  
 受付時間：9:00～17:00 (信用金庫営業日)  
 F A X : 0276-74-4898  
 Eメール：tateshin-jimubu@almond.ocn.ne.jp