

事業のご報告

令和3年度(第77期)

TATEBAYASHI SHINKIN BANK REPORT, 22



たてしん2022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・ 対処すべき課題 ……………	4～5	(監査報告書) (貸借対照表) (損益計算書)	
● コンプライアンス (法令等の遵守) について…	6	● 預金の状況 ……………	30
● 反社会的勢力に対する対応について ……………	6	● 貸出金の状況 ……………	31～32
● リスク管理体制について ……………	6	● 資料 ……………	33～38
● 中小企業の経営改善及び地域活性化のための 取組状況 ……………	7	● リスク管理債権の状況 ……………	38～39
● 金融ADR制度への対応について ……………	7～8	● 自己資本の充実の状況等について ……………	40～49
● 個人情報保護宣言 (プライバシーポリシー) ……………	9～10	● 理事・監事の氏名及び役職名 ……………	50
● 営業のご案内 ……………	11～14	● 店舗一覧及び自動機器設置状況等 ……………	50
● 手数料一覧表 ……………	15～17	● 組織図 ……………	51
		● 沿革 ……………	52
		● 総代・総代会に関する事項 ……………	53～55
		● ディスクロージャー開示項目 ……………	57

ごあいさつ



初夏の候、木々の緑も日増しに深くなる季節を迎え、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77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、心より厚く御礼申し上げます。

さて、3年目を迎える新型コロナウイルス感染症の影響は未だ終息に至らず、景気の動向は依然として厳しい状況が続いております。ワクチン接種をはじめとしたさまざまなコロナ対策の実施による感染者数のゆるやかな減少と、政府の各種経済対策などにより雇用、所得においては一部で改善の動きもみられるものの、その一方で、原油価格をはじめとしたエネルギーコストや原材料費の上昇、半導体を中心とした一部部材の供給制約による生産調整、さらには円安によるコスト負担増に加えて、ロシア軍の侵攻によるウクライナ情勢の流動化により更なる影響が懸念されることから、今後の動向等を注視する必要があります。

当金庫の主要な取引先である中小企業・小規模事業者については、長引くコロナ禍のもと、様々な制約のなか売上減少や収益の悪化等の直接的な影響に加え、人手不足や生産性向上への対応、事業承継等の多くの経営課題に直面されている状況にあると認識しております。こうした厳しい環境のなか、当金庫はポストコロナ社会を見据えた取引先への円滑な資金供給はもとより、地域金融機関として、積極的かつ能動的な営業活動に基づき、取引先に対する顧客本位の伴走支援を実践してまいります。

当金庫の主要な取引先である中小企業・小規模事業者については、長引くコロナ禍のもと、様々な制約のなか売上減少や収益の悪化等の直接的な影響に加え、人手不足や生産性向上への対応、事業承継等の多くの経営課題に直面されている状況にあると認識しております。こうした厳しい環境のなか、当金庫はポストコロナ社会を見据えた取引先への円滑な資金供給はもとより、地域金融機関として、積極的かつ能動的な営業活動に基づき、取引先に対する顧客本位の伴走支援を実践してまいります。

昨年度の決算に関しましては令和4年3月末の預金残高は137,574百万円となり、前期比5,540百万円、年率4.19%の増加となりました。一方貸出金においては、前期において地域経済の下支えのため積極的に行った新型コロナウイルス感染症対策資金融資が一周した経緯もあり令和4年3月末にて残高70,980百万円、前期比1,116百万円、年率にして1.54%の減少となりました。

損益につきましては、引続き貸出金利回りは減少傾向にあるものの、与信費用の圧縮、堅実な資金運用、効率的な経費の削減等、収益確保のための経営努力の結果、経常利益353百万円、当期利益325百万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0.16%上昇し、11.05%となりました。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堅持しております。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、地域貢献を第一義に、お客様との相互発展を目指し、当金庫が地域で選ばれる真の地域金融機関としての存在感を確固たるものとするべく、全役職員一丸となり持続的な成長に向け業務に取り組んでまいります。

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4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4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	12,162名	常勤役員数	116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。

来る4年後の令和8年（2026年）の当金庫創立100周年記念に向け、日頃の感謝と御礼として預金金利で地域のお客様に還元すべく、令和3年11月1日から令和4年4月28日の募集期間6か月で募集総額10億円にて「金利20倍・30倍定期預金」の取扱いを開始し、好評裏のうちに完売することが出来ました。



預金積金残高 **137,574**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3年度は設備資金366億円、運転資金343億円を融資しております。

また、令和3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102億円、消費者ローン13億円を融資しております。

貸出金残高 **70,980**百万円

預金積金に占める
貸出金の割合 **51.59**%

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8,717百万円増加しました。余資のうち有価証券は6,529百万円増加しました。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40,850百万円、預け金は前年同期比2,187百万円増加し33,265百万円となりました。

余資運用残高 **74,116**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5,540百万円の増加となりましたが、貸出金につきましては、前期比1,115百万円の減少となりました。損益面においては、資金利益が前年同期比1.11%減少し1,342百万円、業務純益は前年同期比73.59%増加の368百万円となりました。したがって、当期純利益は前年同期比233百万円、253.08%増加の325百万円となりました。

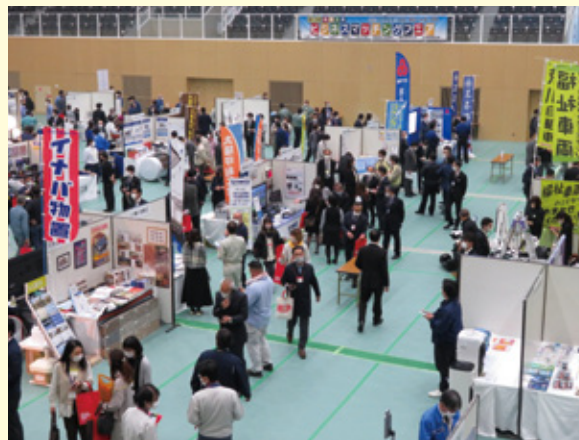
また、金融機関の健全性をあらわす指標の自己資本比率は11.05%で、国で定める4%の基準を大きく上回っております。

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3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、定期的にAEDの取扱い訓練を行っております。
- ・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しております。
- ・令和3年11月11日に、当金庫と桐生信用金庫、館林市、桐生市、太田市、みどり市、桐生商工会議所の7者共催による「令和3年ビジネスマッチングフェア」を開催しました。【写真】



ビジネスマッチングフェア



ビジネスマッチングフェア

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56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、令和3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い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、令和3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3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。

(3)創業支援への取組み

創業支援も積極的に行っており、地域サポート室を中心に制度融資や外部連携の活用などをサポートしております。令和3年度においては17件の相談に応じ、成功事例は関東信用金庫協会「創業支援事例コンテスト」において、平成29年度に続き最優秀賞を獲得いたしました。【写真】



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137,574百万円となり前期比5,540百万円(4.19%)の増加となりました。流動性預金は79,437百万円となり前期比7,387百万円(10.25%)の増加となりました。定期性預金は58,137百万円となり前期比▲1,846百万円(▲3.07%)の減少となりました。預金者別では法人預金1,703百万円(7.76%)、個人預金1,870百万円(1.85%)と前期に対し増加となり、公金預金は1,960百万円(21.54%)の増加となりました。

貸出金

残高は70,980百万円となり前期比▲1,116百万円(▲1.54%)の減少となりました。期中平残は前期比368百万円(0.52%)の増加、70,267百万円となりました。法人向け貸出は前期比▲0.88%、個人向け貸出では前期比▲2.05%、業種別では、製造業▲3.16%減少、建設業15.09%増加、運輸業・郵便業▲4.97%減少、卸売業・小売業▲6.44%減少、金融業・保険業7.37%増加、不動産業▲1.03%減少、サービス業1.09%増加、地公体▲8.35%減少となりました。

令和3年4月には、職域先従業員向け金利優遇商品「たてしん職域サポートローン・職域カードローン」の取扱いを開始しました。

また、ローン申込形態の多様化を図るため、令和3年9月には、「WEB完結型フリーローン」および「WEB完結型職域フリーローン」の取扱いを開始し、令和4年2月に法人向け事業資金の拡充のため「たてしんビジネスquickローン」の取扱いを開始しました。

預かり資産・保険商品等

資産運用の多様化に対応し個人向け国債や投資信託、一時払終身保険、個人向け信託商品のご提案をさせて戴いております。令和3年度販売実績では、個人向け国債は安定資産として313百万円の実績となり前期比37百万円(13.40%)の増加、投資信託は15百万円で前期比11百万円(275%)の増加となりました。

令和3年度からは、国民年金基金加入勧奨業務および確定拠出年金「しんきんiDeco」の取扱いを開始しました。国民年金基金新規加入申込者68名の実績、「しんきんiDeco」187件の実績となりました。

一時払終身保険は837百万円で前期比402百万円(92.41%)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8件、47百万円の取扱実績となりました。

保険商品では、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3年10月にはアフラックの「しっかり頼れる介護保険」、令和4年1月にはがん保険の保障最新化商品「Days1プラス」の2商品を追加しました。令和3年度販売実績では、「医療保険」82件「がん保険」53件「介護保険」11件合計146件の取扱い実績となりました。

平成31年1月より、ぐんま共済の生命医療共済「シルクシニア」の取扱いを開始され、令和4年1月には「がんサポート共済」の新商品の取扱いを開始し、令和3年度では、「シルクシニア」が17件、「がんサポート共済」が67口(54件)の取扱実績となりました。

また、高校生等の自転車保険の加入義務化を受け、令和4年2月から共栄火災海上保険株式会社の個人賠償保険をオプションで付保できる「標準傷害保険」の取扱いを開始しました。

損益状況

経常収益においては、資金運用収益が前期比19百万円の減少、その他業務収益が前期比148百万円の減少などにより、1,621百万円(前期比212百万円減少)となりました。経常費用においては、その他業務費用の減少により、前期比439百万円減少の1,268百万円の計上となりました。

したがって、経常利益は353百万円、業務純益は368百万円で、当期純利益は325百万円の計上となりました。

概要

(令和4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	137,574百万円
・電話	0276-72-5511	・貸出金	70,980百万円
・創業	大正15年6月23日	・役員数	116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、会員の皆様からの要望・意見に対する改善策の検討と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うことで、理事会での議論がより活発になるよう取組みます。

(2)渉外力の強化

当金庫の渉外力の割合は、県内信用金庫の中でも低い水準にあり、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となっています。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。当金庫としても預金特化型店舗の設置を始め、店舗サテライト化を推進していく方針です。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実践して参ります。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よる経営のスリム化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、令和2年度は新型コロナウイルスの影響で開催中止しましたが、令和3年度は開催し、相続・遺言の関わる個別相談会を実施しました。

(5)貸出金

現在、新型コロナウイルス感染症の影響は未だ終息せず、国内では人口減少、少子高齢化、事業所数の減少の問題、海外においては、ウクライナ情勢の影響による全世界での経済的影響や中国経済の減速、米中貿易摩擦の激化などにより海外経済の悪化等、国内産業への悪影響が懸念されています。

信用金庫の主要取引先である中小企業の多くは売上不振、原材料費の上昇といった要因のほか、経営者の高齢化や後継者難、人手不足といった問題が深刻化しているのが実情であります。信用金庫の経営環境についても人口や事業所数の減少に伴う事業基盤の縮小や、長期にわたる低金利政策により収益の確保が困難な状況が続いております。

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、お客様の課題解決に向けた提案等の取組みを通じて、資金需要への対応を行っているところであります。

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。

個人向け貸出についても、住宅ローンや消費者ローンを通して、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に取り組んでいます。

(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、創業支援や取引先事業所への経営改善支援・販路拡大支援・事業承継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4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、745先となっております。経営改善支援先は12先で、このうち12先が条件変更を行い、経営改善計画書の作成先は11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
745先	12先	11先

条件変更した事業先のうち533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経営面においても、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。
 - 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。
 - 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。
 - 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、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局と定め、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。本部各部署は年毎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、本部各部署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、再度事務局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考えるコンプライアンス改訂版」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局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。
 - 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。
 - 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。
 - 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。
 - 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。
 - 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り組んでいます。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場指導等、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。当金庫では事務局を中心とした本部各部署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場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

当金庫は、国から「認定経営革新等支援機関」の認定を受けた地域金融機関として、経営支援業務を充実させ、コンサルティング機能の強化や一層の発揮に努めています。専担部署である業務推進部内の地域サポート室及び融資部内の経営相談室と営業店が連携し、取引先事業所が抱える様々な経営課題に寄り添って、解決へ向けた伴走型支援に取り組んでまいります。

このような取り組みに併せて、「群馬県中小企業診断士協会」と業務提携を結び、取引先事業所に対する経営相談・経営分析支援に取り組んでまいりました。また、取引先企業のライフステージに応じた個々の経営課題解決に対して、たてばやし創業応援ネットワークや群馬県事業承継ネットワーク、群馬県産業支援機構内にある中小企業活性化協議会等の外部専門家と連携し、経営支援に関する態勢整備を図っております。

深刻化する取引先事業所の人手不足に関する課題に対しましては、令和3年12月にパーソルホールディングス株式会社と業務提携し、人材ニーズ関連のサポートを開始いたしました。

また、金融機能を提供することだけでなくとどまらず、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り組むために、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ております。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まいります。

※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。

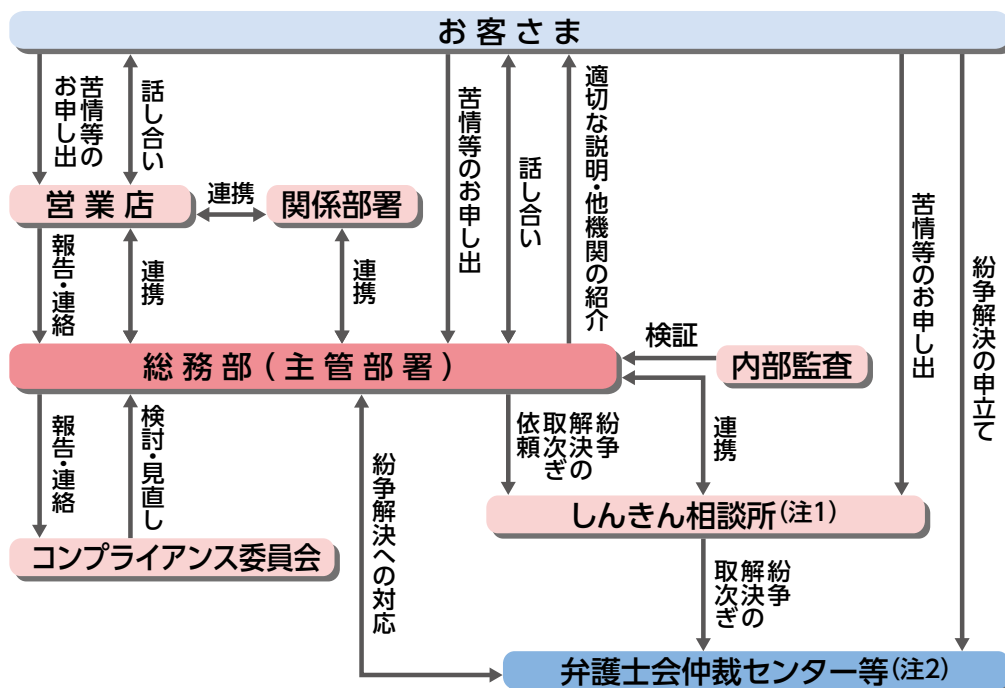
名称	東京弁護士会 紛争解決センター	第一東京弁護士会 仲裁センター	第二東京弁護士会 仲裁センター
住所	〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3	〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3	〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3
電話番号	03-3581-0031	03-3595-8588	03-3581-2249
受付日時	月～金（祝日、年末年始除く） 9：30～12：00、 13：00～15：00	月～金（祝日、年末年始除く） 10：00～12：00、 13：00～16：00	月～金（祝日、年末年始除く） 9：30～12：00、 13：00～17：00

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けます。
- ・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・発送に関わる事務
- 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