



## 気仙沼信用金庫行動綱領

### 信用金庫の社会的使命と公共性の自覚と責任

信用金庫のもつ社会的責任と公共的使命を常に自覚し、責任ある健全な業務運営の遂行に努める。

### 質の高い金融等サービスの提供と地域社会発展への貢献

経済活動を支えるインフラとしての機能はもとより、創意と工夫を活かし、お客様のニーズに応えるとともに、セキュリティレベルの向上や災害時の業務継続確保などお客さまの利益の適切な保護にも十分配慮した質の高い金融および非金融サービスの提供等を通じて、地域経済・地域社会の発展に貢献する。

### 法令やルールの厳格な遵守

あらゆる法令やルールを厳格に遵守し、社会的規範に決してもとることのない、誠実かつ公正な業務運営を遂行する。

### 地域社会とのコミュニケーション

経営等の情報の積極的かつ公正な開示をはじめとして、広く地域社会とのコミュニケーションの充実を図る。

### 従業員の人権の尊重等

当金庫職員の人権、個性を尊重するとともに、安全で働きやすい環境を確保する。

### 環境問題への取組み

資源の効率的な利用や廃棄物の削減を実践するとともに、環境保全に寄与する金融サービスを提供するなど、環境問題に積極的に取り組む。

### 社会貢献活動への取組み

当金庫が社会の中においてこそ存続・発展し得る存在であることを自覚し、社会とともに歩む「良き企業市民」として、積極的に社会貢献活動に取り組む。

### 反社会的勢力との関係遮断

社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力は、これを断固として排除し、関係遮断を徹底する。

## 反社会的勢力に対する基本方針

私ども気仙沼信用金庫は、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、暴力団追放推進センター、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。



東日本大震災による津波到達ライン。同時に押し寄せた瓦礫もほぼ同じ高さまで達しました。



## 気仙沼信用金庫の環境に対する基本理念

気仙沼信用金庫は、『素晴らしい景観を誇るこの三陸を基盤とする金融機関として、環境保全を重要な経営課題のひとつと認識し、自らの事業活動において継続的に取り組むとともに地域社会の環境保全意識の醸成やその活動促進に貢献します』。

### 基本方針

1. 環境に関連する法規制および当金庫が同意するその他の基準等を遵守し、技術的、経済的に可能な範囲で一層の環境保全に取り組みます。
2. 環境方針に基づき全役職員一人ひとりが環境に配慮し行動することを目指し、環境保全に対する意識の高揚を図ります。
3. 金融方針・サービス、情報等の提供を通じて環境保全に取り組むお客さまを支援し、地域社会の環境改善に貢献します。
4. 環境保全に関わる行動について、お客さまとの積極的なコミュニケーションに努め、地域社会の一員として地域の環境保全活動に取り組みます。
5. この環境方針は、当金庫のホームページやパンフレット等に掲載し内外に公表します。

### 環境配慮行動

#### 当金庫の事業活動による環境負荷の軽減

- (1) 電力等のエネルギー消費量を節減します。
- (2) OA 用紙の使用量を節減します。
- (3) ごみの減量化を推進します。

#### 金融業務を通じての社会貢献

- (1) 環境保全関連商品の提供を通じ、地域社会の環境保全に対する意識の高揚に努めます。

#### 地域を構成する住民として環境保全活動の取組み

- (1) 海岸・公共施設の清掃等のボランティア活動を継続していきます。
- (2) 地域における環境保全活動に積極的に参加・協力します。



気仙沼育英会への寄贈



マネースクール

### 地域貢献活動

1. 教育・文化活動
  - ・公益財団法人気仙沼育英会への運営資金寄贈
  - ・マネースクールの開催
2. 地域行事への参加
  - ・三陸・大船渡まつり
  - ・気仙沼みなとまつり「大はまらいんや踊り」



三陸・大船渡まつり



気仙沼みなとまつり



気仙沼みなとまつり





## 法令遵守の体制

コンプライアンスとは、「法令等遵守」のことで、信用金庫は信用金庫法をはじめ各種法令等の適用を受けておりますが、その法令や法令に基づく各種ルール、及び社会的な規範を守ることをいいます。さらには、社会の一般的な倫理やモラル、金庫内の規程を守ることも意味しています。

当金庫では、コンプライアンスに関しては、企業倫理、遵守精神の確立を図るべく、課店長会議等の各種会議や臨店指導、通達等で全職員に内部管理の重要性を強調し、一人ひとりの意識の高揚を以って、法令遵守の組織風土の醸成に努めております。又法令違反等の発生防止及び発生した場合の早期対応を図るための体制整備に努め、規則、規約、要領、規程等の遵守状況を本部検査課が定期的に検証すると共に改善、指導を行っており、不祥事を未然に防止するために、適切な人事ローテーションを適時に実施しております。

当金庫は、使命遂行のため、社会的責任を全うし、地域住民に信頼される金融機関たるべく事務管理、業務管理、検査体制、人事管理、教育体制等の強化に真摯に取り組んでおり、コンプライアンスの徹底を経営の最重要課題としております。

## リスク管理の体制

金融の自由化・国際化、規制緩和の急速な進展とその反面自己規制の強化など新たな対応を求められる中で、金融機関を取り巻く各種リスクが益々多様化・複雑化しています。こうした状況下、今後とも継続して地域に貢献していくためには、今まで以上に適切なリスク管理を行っていくことが極めて重要となっております。当金庫では、リスク管理の強化を重点施策として位置付け、金融環境の変化に柔軟に対応できるリスク管理体制の構築を日々進めています。

### 信用リスク

信用リスクとは、企業や個人への貸出金が回収不能、または利息取立て不能となる所謂資産の価値が減少あるいは消滅することで受け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、自己査定を厳格に行い、定期的に公認会計士による監査を受け、また、良質な貸出資産の形成のため厳格な審査体制をとっています。さらに、内部研修の実施や外部研修への受講生派遣、本部からの本支店への臨店指導など、貸出審査能力の向上を図っております。

### 事務リスク

事務リスクとは、事務上のミスや不正行為等により損失を被るリスクのことです。

当金庫では、本部検査部門が本支店に対し定期的に臨店検査を実施する一方、本支店内には店内検査の月例実施を義務づけているほか、日常の事務ミス防止のための内部規程を整備し事務指導を実施して、事故の未然防止のために万全の体制をとっています。

### 市場リスク

市場リスクとは、金利、有価証券等の価格、為替等の市況変化によって保有する資産の価値が変動し、損失を被るリスクのことです。

資産(貸出、有価証券等)・負債(預金等)双方の金利変動にともなう「金利リスク」、株式や債券などの価格変動がもたらす「価格変動リスク」などの市場リスク、および流動性リスクなどに対応するため、当金庫では経済、金利見通しなどに基づいた「ALM委員会」を平成6年に設置して運用・調達の方針を「ALMシミュレーションシステム」により策定してまいりました。

### 流動性リスク

流動性リスクとは、予期せぬ資金の流失等により資金繰りが出来なくなる場合や、通常よりコストの高い資金調達を余儀なくされることにより損失を被るリスクのことです。

当金庫では、支払準備資産を信金中央金庫へ預け入れることにより、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が整っています。今後とも、より健全な資産・負債のバランス、収益体質の維持・管理体制の充実に努めて参ります。

### システムリスク

システムリスクとは、コンピュータシステムの障害または誤作動、システムの不備、不正利用等により被るリスクのことです。

当金庫では、加盟している一般社団法人しんきん共同センターにて適切なオンラインシステムの運営管理がなされ、安定稼働に万全を期しています。また、顧客情報の保護等セキュリティ管理に対しても「セキュリティポリシー」や関連諸規程に則り、情報の漏洩や紛失等が発生しないよう日々管理しています。

### 法務リスク

法務リスクとは、金庫経営、金庫取引等に係る法令・庫内規程等に違反する行為、ならびにその虞のある行為が発生することで当金庫の信用の失墜を招き、当金庫が被るリスクのことです。

当金庫では、「コンプライアンス・マニュアル」等を制定し、当金庫のあるべき姿や職員の日常行動のあり方を示しています。

また、本部各課・営業店へ「コンプライアンス担当者」を置き、定期的に勉強会を開催するなど、法令遵守への意識の高揚を図り、法令違反、不正等の発生防止および発生した場合の早期解決のための体制整備に努めています。

### 風評リスク

風評リスクとは、マーケットやお客様の間における金融機関の評価・評判が低下し、信用が毀損されることによって、当金庫が有形・無形の損失を被るリスクのことです。

当金庫では、当金庫の評判に影響を及ぼすと思われる事項について情報を正確に把握し、迅速、的確な対応を行うことにより健全性・信頼性の確保を図るよう努めております。



## 内部管理に関する体制の整備にかかる基本的な方針等について

当金庫は、各種施策を実施していくにあたり、経営管理に関する体制を有効に機能させることにより、経営の公平性及び透明性を確保することに努めております。それによって全ての利害関係者の信頼に応えるとともに、社会から高く評価される金融機関となることを目標としています。

当金庫は理事会において、内部管理に関する体制の整備にかかる基本的な方針等を決議しております。その体制項目は以下のとおりです。

### 理事及び職員の職務の執行が法令及び定款に適合したことを確保するための体制

- ① 法令等遵守の徹底を業務の健全性及び適切性を確保するための最重要課題の一つとして位置付け、「気仙沼信用金庫の行動綱領」及び「気仙沼信用金庫役職員の行動基準」を定めるとともに、役職員が遵守すべき法令等の解説、違法行為を発見した場合の対処方法等を、具体的に示した手引書である「コンプライアンス・マニュアル」を制定する。更に法令等遵守態勢の整備のための実践計画を記した「コンプライアンス・プログラム」を策定する。
- ② 不正行為等の早期発見と是正を行うために、公益通報者保護規程を策定し、コンプライアンス上疑義のある行為等を知った場合、所属課店の上司を介さずに直接通報・相談等を行うことができる受付窓口を設置する。
- ③ 法令等遵守に関する事項を一元的に管理する総務課を「コンプライアンス統括部署」と位置付けるとともに、本部各課および各営業店に「コンプライアンス担当者」を配置し、コンプライアンス統括部署との連携を図る。
- ④ 職員各自の法令等遵守意識の向上と課店内における職員の行動や、業務活動について、コンプライアンスの観点から捉えた現状把握とモニタリング、研修、啓蒙活動等を目的に「コンプライアンス・セルフチェックリスト」(全職員の自己評価)、「コンプライアンス担当者・チェックリスト」により定期的にチェックを実施し、その結果を総務課が取り纏め常勤理事会へ報告するとともに、必要に応じ理事会に報告する。
- ⑤ 検査課は、法令等遵守状況について検査を実施し、その結果を常勤理事会および監事に報告するとともに、必要に応じ理事会に報告する。

### 理事の職務の執行に係る情報の保存及び管理に関する体制

- ① 理事の職務の執行状況に関する情報については、文書の整理保管、保存期限及び廃棄ルールを定めた「文書保存規程」に基づき、適切に保存・管理する。
- ② これらの文書については、理事及び監事が常時閲覧することができる。

### 損失の危険の管理に関する規程その他の体制

- ① 適正なリスク管理を実現するため、リスク管理の基本方針やリスク管理の体制等を定めた「総合リスク管理規程」をリスク管理の基本規程として制定し、リスクカテゴリー毎にそれぞれのリスクの特性に応じた管理規程等を制定する。
- ② リスク管理の体制は、リスクカテゴリー毎の主管部署を定め、リスク管理の実効性確保及び相互牽制機能の強化を図る。また、ALM委員会を設置し、総合的にリスクを管理する体制を確立する。
- ③ リスク管理統括部署であるALM委員会は、総合的なリスクの状況を必要に応じ常勤理事会に付議・報告する。
- ④ 常勤理事会は、リスク管理態勢に関する重要な事項について協議し、必要に応じ理事会に付議・報告する。
- ⑤ 検査課は、リスク管理状況についての検査を実施し、その結果を常勤理事会および監事に報告するとともに、必要に応じ理事会に報告する。

### 理事の職務の執行が効率的に行われることを確保するための体制

- ① 「理事会」とその委任を受け審議・決定機関である「常勤理事会」を一体化した意思決定・監督機関と位置付け、それぞれの運営及び付議事項等を定めた「理事会規定」及び「常勤理事会規定」を制定する。
- ② 金庫内の業務の適正かつ効率的運営を図るため、組織機構、職制、職務権限及び業務分掌に関する基本事項を定めた「組織および業務分掌規程」を制定する。
- ③ 理事会は、全役職員が共有する基本方針、経営方針を決定する。常勤理事会は、これらに沿って、具体的な施策及び効率的な業務遂行体制を決定する。

### 監事がその職務を補助すべき職員を置くことを求めた場合における当該職員に関する事項

- ① 監事は、監査業務の実効性を確保するため、その職務を補助する職員の配置を求めることができる。
- ② 監事がその職務を補助すべき職員の配置を求めた場合は、常勤理事会において協議のうえ、当該業務等を十分検証できる能力を有する者を配置する。

### 監事の職務を補助すべき職員の理事からの独立性及び当該職員に対する指示の実効性の確保に関する事項

- ① 監事の職務を補助すべき職員の人事に関する事項については、監事との意見交換を実施のうえ決定するものとする。
- ② 監事の職務を補助すべき職員は、当該監査業務に関して監事の指揮命令のみに従い、理事の指揮命令を受けないこととする旨を業務分掌規程に設ける。
- ③ 当該職員の人事異動及び考課等の人事権に係る事項や当該職員の懲戒処分等の決定については、予め監事に同意を求めることとする。

### 理事及び職員が監事に報告をするための体制その他の監事への報告に関する体制

- ① 理事は、当庫に著しい損害を及ぼすおそれのある事実及び、理事の職務遂行に関して不正行為や法令・定款に違反する行為を認知した場合は、遅滞なく監事に報告する。
- ② 理事及び職員は、コンプライアンス報告制度による法令違反の疑いのある行為等の通報状況を速やかに監事に報告する。
- ③ 監事から業務執行の状況についての照会や稟議書その他の重要文書の閲覧要請がある場合は、当該要請に基づき、担当部門が直接報告する。
- ④ 検査課は、実施した内部検査結果を速やかに監事に報告する。
- ⑤ 金庫は、公益通報者保護規程等を利用して、監事への報告を行った者が当該報告をしたことを理由として、不利な取扱い(人事異動や考課等の人事権に係る事項のほか、嫌がらせの言動などの報復措置等の一切を含む)を行うことを禁止し、これを公益通報者保護規程に定めたとうえで当該規程の内容を役職員に周知する。
- ⑥ 金庫は、上記の報告を行った者の職場環境が悪化しないよう適切な措置を講じる。
- ⑦ 金庫は、公益通報者保護規程等において、監事への報告については、匿名で行うことを認めるとともに、その報告を行った者の個人情報及びその報告内容を開示してはならない旨を規定する。
- ⑧ 金庫は、上記の報告を行った者に対して不利な取扱いを行った者がいた場合には、公益通報者保護規程等に則り厳格な処分を行う。





## その他監事の監査が実効的に行われることを確保するための体制

- ① 監事は、重要な意思決定の過程及び業務執行状況を把握するため、理事会、常勤理事会及びその他の重要な委員会等に出席することができるほか、重要な稟議書その他業務執行に関する重要な書類を閲覧し、理事又は職員に対しその説明を求めることができる。
- ② 監事が監査費用の前払いや償還に係る請求をしたときは、当該請求に係る費用又は債務がその職務の執行に必要でない認められる場合を除き、速やかに当該費用又は債務を処理する。
- ③ 不祥事発生時等において、監事が外部の専門家(弁護士、公認会計士等)を利用することを請求した場合、当該請求がその職務の執行に必要でない認められる場合を除き、その費用を負担する。
- ④ 金庫の経営計画及び監事の監査計画等に基づき、毎年、一定額の監査費用に係る予算を計上することとし、その額の決定にあたっては、あらかじめ監事の同意を要するものとする。
- ⑤ 監事が監査費用の前払いや償還に係る請求をしたときは、上記予算額を超過する場合であっても、その職務の執行に必要でない認められる場合を除き、速やかに費用又は債務を処理する。

## 個人情報保護宣言 プライバシーポリシー

当金庫は、お客様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に、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守るとともに、その継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。

### 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. 個人情報の取得・利用について

#### 個人情報の取得

- \* 当金庫は、あらかじめ利用の目的を明確にして個人情報の取得をします。  
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。
- \* お客様の個人情報は、
  - ① 預金口座のご新規申込書等、お客様にご記入・ご提出いただく書類等に記載されている事項
  - ② 営業店窓口係や得意先係等が店頭でお客様から取得した事項
  - ③ 当金庫ホームページ等の「お問い合わせ」等の入力事項
  - ④ 各地手形交換所等の共同利用者や個人情報情報機関等の第三者から提供される事項
  - ⑤ その他一般に公開されている情報等から取得しています。

#### 個人情報の利用目的

- \* 当金庫は、次の利用目的のために個人情報を利用し、それ以外の目的には利用しません。また、お客様にとって利用目的が明確になるよう具体的に定めるとともに、取得の場面に応じ、利用目的を限定するよう努めます。
- \* 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。

#### 【利用目的】

- ① 各種金融商品の口座開設等、金融商品やサービスの申込の受付のため
- ② 法令等に基づくご本人さまの確認等や、金融商品やサービスをご利用いただく資格等の確認のため
- ③ 預金取引や融資取引等における期日管理等、継続的なお取引における管理のため
- ④ 融資のお申込や継続的なご利用等に際しての判断のため
- ⑤ 適合性の原則等に照らした判断等、金融商品やサービスの提供に係る妥当性の判断のため
- ⑥ 与信事業に際して当金庫が加盟する個人情報情報機関に個人情報を提供する場合等、適切な業務の遂行に必要な範囲で第三者に提供するため
- ⑦ 他の事業者等から個人情報の処理の全部または一部について委託された場合等において、委託された当該業務を適切に遂行するため
- ⑧ お客様との契約や法律等に基づく権利の行使や義務の履行のため
- ⑨ 市場調査、ならびにデータ分析やアンケートの実施等による金融商品やサービスの研究や開発のため
- ⑩ ダイレクトメールの発送等、金融商品やサービスに関する各種ご提案のため
- ⑪ 提携会社等の商品やサービスの各種ご提案のため
- ⑫ 各種お取引の解約やお取引解約後の事後管理のため
- ⑬ その他、お客様とのお取引を適切かつ円滑に履行するため

#### 【法令等による利用目的の限定】

- ① 信用金庫法施行規則第110条等により、個人情報情報機関から提供を受けた資金需要者の借入金返済能力に関する情報は、資金需要者の返済能力の調査以外の目的に利用・第三者提供いたしません
- ② 信用金庫法施行規則第111条等により、人種、信条、門地、本籍地、保健医療または犯罪経歴についての情報等の特別の非公開情報は、適切な業務運営その他の必要と認められる目的以外の目的に利用・第三者提供いたしません

上記の利用目的につきましては、当金庫のホームページのほか、店頭掲示のポスター等でもご覧いただけます。



## ダイレクト・マーケティングの中止

- \*当金庫は、ダイレクトメールの送付や電話等での勧誘等のダイレクト・マーケティングで個人情報を利用することについて、お客様から中止のお申出があった場合は、当該目的での個人情報の利用を中止いたします。中止を希望されるお客様は、下記のお問い合わせ先までお申出下さい。

## 3. 個人情報の正確性の確保について

当金庫は、お客様の個人情報について、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。
- \*お客様本人から、当金庫が保有する個人情報の内容が事実でないという理由によって、当該個人情報の訂正、追加、削除または利用停止、消去のご要望があった場合には、遅滞なく必要な調査を行ったうえで個人情報の訂正等または利用停止等を行います。なお、調査の結果、訂正等を行わない場合には、その根拠をご説明させていただきます。
- \*お客様からの個人情報の開示等のご請求については、所定の手数料をお支払いいただきます。

以上のとおり、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窓口までお申出下さい。必要な手続についてご案内させていただきます。

## 5. 個人情報の安全管理について

当金庫は、お客様の個人情報の漏えい、滅失、または毀損の防止、その他の個人情報の安全管理のため、個人データの安全管理措置を講じます。

## 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。

- ①預金商品、融資商品および各種金融商品の期日案内や取引明細書等の作成に関わる事務
- ②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、下記の当金庫総務課までご連絡下さい。

### 【個人情報に関する相談窓口】

#### 気仙沼信用金庫 総務課

住 所 ■〒988-0084

宮城県気仙沼市八日町 2-4-10

電話番号 ■0226-22-6830

F A X ■0226-22-1493

E メール ■s1175000@facetoface.ne.jp



気仙沼信用金庫本店（震災前）





## 金融円滑化に関する基本方針

気仙沼信用金庫（理事長 菅原 務）は、地域の中小企業者及び個人のお客様への安定した資金の供給は、事業地域が限定された協同組織金融機関である当金庫にとって最も重要な社会的使命と捉えこれまで取組んでまいりました。

また、平成21年12月4日から施行された「中小企業金融円滑化法」の趣旨に則り、「金融円滑化管理方針」、「金融円滑化管理規程」、「金融円滑化マニュアル」を制定し、お取引先から貸付条件の変更等のお申し出があった場合には、それを真摯に受け止め、貸付条件の変更や円滑な資金供給に努めてまいりましたが、既にご承知のことと存じますが、「中小企業金融円滑化法」は、平成25年3月末日をもって終了いたしました。

然しながら、当金庫では引き続き以下の方針に基づき、地域の中小企業者及び個人のお客様に必要な資金を安定的に供給し、地域経済の発展に寄与するため、地域金融の円滑化に全力を傾注するとともに、平成25年12月5日に経営者保証に関するガイドライン研究会が公表した「経営者保証に関するガイドライン」に則り、お客様の抱えている問題を十分認識したうえで、その解決に向けて真摯に取組んでまいります。

### 1. 基本的な対応方針

当金庫は、業務の健全かつ適切な運営の確保に留意しつつ、中小企業者及び住宅資金借入者からのご返済に関するご相談があった場合にはきめ細かく真摯な態度で適切に対応してまいります。

(1) 中小企業のお客様からのお申し込みに対する基本的な対応

- ① 新規のお借入のご相談・お申込については、お客様の経営実態を踏まえ可能な限りお客様の要望に沿えるよう適切に対応してまいります。
- ② ご返済条件の変更等のお申し込みを頂いた場合は、お客様の経営実態を踏まえ可能な限りお客様の要望に沿えるよう適切に対応してまいります。

(2) 住宅ローンをご利用のお客様からのお申し込みに対する基本的な対応

ご返済条件の変更等のお申し込みを頂いた場合は、お客様の将来にわたるご返済の見通しを勘案しつつ、可能な限りお客様の要望に沿ったご返済条件の変更等に向け適切に対応してまいります。

### 2. ご返済条件の変更等のお申し込みへの対応

(中小企業者のお客様・住宅ローンをご利用のお客様共通)

- (1) ご返済条件の変更等のお申し込みに対するご相談等  
お客様からご返済の条件の変更等のお申し込みに関するご相談を頂いた場合には、真摯に対応いたします。また、お申込みを妨げる行為やお客様の意見に反してお申込みを取上げて頂くような行為は行いません。当金庫では、各営業店に金融円滑化専用のご相談窓口「返済方法・返済金額変更等相談窓口」を設置し、お客様のご相談を受付する体制としております。
- (2) ご返済条件の変更等の口頭での申込みの記録  
お客様から口頭でご返済条件の変更のお申し込みがあった場合、当金庫所定の手続きに則り、お申込みの内容を記録いたします。
- (3) ご返済条件の変更等に対する条件を付けさせていただく場合の対応  
ご返済条件の変更等に条件を付けさせていただく場合には、その内容を可能な限り速やかにお伝えし、十分に説明させていただきます。
- (4) ご返済条件の変更等のお申し込みにお応えできない場合の対応  
やむを得ず、ご返済条件の変更等のお申し込みに

お応えできない場合には、これまでのお取引等を踏まえお客様のお申し込みにお応えできない理由を可能な限り具体的に、かつ、丁寧に説明させていただきますよう心掛けます。

- (5) ご返済条件の変更等のお申し込みにお応えできない場合等の記録  
ご返済条件の変更等のお申し込みにお応えできない場合やお客様がお申込みを取下げられた場合には、その内容を適切に記録・保存します。
- (6) ご返済条件の変更等に関する苦情相談等の記録  
ご返済条件の変更等に関する苦情相談等を受けた場合には、その内容を規程等にもとづき適切に記録・保存します。

### 3. ご返済条件の変更等のお申し込みへの対応

(中小企業のお客様の場合)

(1) お客様の事業再生手続への対応

中小企業者のお客様から特定認証紛争手続の実施の依頼を受けた特定認証紛争解決事業者や企業再生支援機構を通じた事業の再生手続に関する要請を受けた場合は、お客様の事業についての改善または再生の可能性その他の状況を勘案しつつ、できる限り適切な対応に努めます。

(2) 他金融機関との緊密な連携

中小企業者のお客様からのご返済条件の変更等のお申し込みにあたり、あるいは上記(1)の場合において、他の金融機関や政府系金融機関、信用保証協会等、中小企業支援協議会が関係している場合には、お客様の同意を得たうえで当該機関と緊密に連携を図るよう努めます。

(3) 経営改善計画の策定支援

ご返済条件の変更等に係るお客様との協議にあたり、お客様の経営改善計画の策定に向け真摯に対応いたします。また、経営改善計画の策定について中小企業のお客様から要請がある場合は、経営改善計画の策定を支援するよう努めます。

(4) 経営改善計画の進捗管理

ご返済の条件の変更に際して、経営改善計画を策定した場合には、経営改善計画の進捗状況を管理するとともに、必要に応じて、お客様に対して助言を行なうよう努めます。

(5) 他の金融機関に対する情報確認

お客様が他の金融機関からお借入を行っている場合は、守秘義務に留意しつつ、お客様の同意を得たうえで他の金融機関や信用保証協会等の間で相互にご返済条件の変更等に係る情報の確認を行うなど、緊密な連携を図るよう努めます。

(6) 他の金融機関からの情報照会

お客様がご融資条件の変更等のお申し込みを行った他の金融機関から、当金庫に対してご返済の変更に係る情報について照会があった場合は、守秘義務に留意しつつ、お客様の同意を得たうえで、これに応じるよう努めます。

(7) 条件変更対応保証制度への対応

ご返済条件の変更等のお申し込みに対し、当金庫が信用保証協会の保証なしではご返済条件の変更等が困難と判断する場合において、お客様が条件変更対応保証の利用を希望するときは、お客様の事業についての改善または再生の可能性を説明する文章を作成し、信用保証協会に対して交付いたします。また、条件変更対応保証の利用に先立って、お客様の事業についての改善または再生に向けた真摯な対応を行うなど、条件変更対応保証制度の趣旨を踏まえた対応をいたします。



(8) ご返済条件の変更等を行ったお客様に対する信用供与

ご返済条件の変更等を行ったお客様に対して、適切な信用供与を行うよう努めます。例えば、ご返済条件の変更等の履歴があることのみをもって、新規融資やご返済条件の変更等のお申込みをお断りすることはございません。

#### 4. ご返済条件の変更等のお申込みへの対応

(住宅ローンをご利用のお客様の場合)

(1) お客様からのご返済条件の変更等のお申込みがあった場合は、お客様の将来にわたる無理のないご返済に向けてお客様の財産及び収入の状況を十分に勘案しつつ、きめ細かくご相談に応じるよう努めます。

(2) お客様からのご返済条件の変更等のお申込みがあった場合において、住宅金融支援機構や他の金融機関がお客様のご返済条件の変更等に応じたことが確認できたときは、お客様の財産および収入の状況、住宅金融支援機構等がご返済条件の変更等に応じたこと等を勘案しつつ、できる限り、ご返済条件の変更等を行うよう努めます。

#### 5. 金融円滑化に係る体制

(1) 理事会の役割

理事会は、当金庫の経営方針及び内部管理基本方針を踏まえた金融円滑化に関する管理方針を定め、金融円滑化管理規程を策定し、組織全体に周知徹底を図るとともに、必要に応じ見直しを図ってまいります。また、金融円滑化管理を行うため、金融円滑化管理体制の整備、金融円滑化管理責任者を定め金融円滑化業務に精通した人材の育成、専担者の配置、その陣容、事故防止のための人事管理等について具体的な方針を決定してまいります。

(2) 常勤理事会の役割

常勤理事会は、金融円滑化管理責任者からの報告に基づき、金融円滑化管理に関する重要な事項について協議し、必要がある場合は理事会に付議・報告してまいります。また、常勤理事会は、金融円滑化管理方針に基づく金融円滑化管理を行うため、金庫内に連絡・報告体制を整備するとともに、定期的にあるいは必要に応じ管理体制の改善を図ってまいります。

(3) 監事の役割

監事は、金融円滑化関連情報または金融円滑化管理の情報を受け、適切な対応が図られているか及び適宜改善が図られているかなど、金融円滑化管理に係る監査を実施してまいります。

(4) 金融円滑化管理責任者等の役割

金融円滑化管理態勢を整備・確立するための金融円滑化管理全般を統括する部門を管理課・審査課・業務課(金融円滑化管理部門)とし、金融円滑化管理部門の担当理事を金融円滑化管理責任者とします。金融円滑化管理責任者及び金融円滑化管理部門(金融円滑化管理責任者等)は、金融円滑化に関する規程やマニュアルを営業推進部門等の金融円滑化に関する業務に従事する職員に遵守させるための具体的施策を実施してまいります。

また、金融円滑化管理責任者等は、与信取引(問題債権の管理・回収等に関するものを含む)に関する規程、基準その他事務の取扱いに関する取決め等が、「経営者保証に関するガイドライン」に基づく対応を適切に実施することを確保するために適切な内容となっているかを検証し、必要に応じて関連する各部門と連携して適切な措置を講じてまいります。

さらに、関係業務部門及び営業店に対し、債務者及び保証人からの保証契約に関する相談等に対する同ガイドラインに基づく適切な対応及び金融円滑化の適切な実施を確保するための具体的な方策を指示し、適切に行われるように管理するとともに、同ガイドライン及び金融円滑化管理に関する

体制の整備や必要な施策の策定、取組状況の把握などを行い、適時適切に取組状況を常勤理事会及び理事会に報告してまいります。

(5) 金融円滑化に対する対応状況の把握体制

各営業店等では、お客様からのご返済の変更等のお申込みの内容及び検討の進捗状況やお申込にお応えできない場合またはお客様がお申込を取り下げられた場合の理由、その他苦情等の内容について金庫内所定の方法により記録し、金融円滑化管理部門へ報告します。金融円滑化管理部門は、各営業店からの報告を取り纏め定期的に取り組状況の適正化の検証を行い、金融円滑化管理責任者に報告するとともに必要な改善を行います。金融円滑化管理責任者は取組状況等を常勤理事会及び理事会へ必要に応じ報告いたします。

(6) 金融円滑化のための相談窓口体制

金融円滑化の取組状況に関する苦情・ご相談については、各営業店の「返済方法・返済金額変更等相談窓口」(責任者営業店長)でお受けするほか、本部では「金融相談支援室」(責任者審査課長)において直接お受けする体制とします。「金融相談支援室」では各営業店及び本部関連各課と連携して、苦情・ご相談等の内容についてその解決に向けた対応に努めてまいります。また、各営業店でお客様から頂きましたご意見、ご要望等を本部に集約し、当金庫全体で真摯に受け止め、取組みの改善に努めてまいります。

(7) 中小企業者のお客様に対する経営相談、経営改善支援等の体制

お客様からの経営改善のご相談に対して真摯に対応いたします。営業店で経営改善支援に向けたご相談をお受けするほか、必要に応じ営業店等によるご返済の条件変更後に経営改善努力を行っているお客様に対するモニタリングを行います。

#### 「東日本大震災」に伴う営業店舗ならびに円滑化相談受付体制について

「東日本大震災」に伴いまして、営業店舗は下記の8店舗となっております。

各営業店舗および南支店2階の融資相談ブースにおきまして、「返済方法・返済金額変更等相談窓口」を設置し、運転資金や事業資金・住宅ローンのご返済に関するご相談を引続き9時～17時に拡充し受付いたしております。

(平成27年6月25日現在)

営業店名	所在地	電話番号	相談窓口 営業時間帯
本店	気仙沼市八日町	0226-22-6830	9:00~17:00
津谷支店	気仙沼市本吉町	0226-42-2666	9:00~17:00
志津川支店	南三陸町志津川	0226-46-2619	9:00~17:00
駅前支店	気仙沼市古町	0226-23-1020	9:00~17:00
南支店	気仙沼市田谷	0226-23-6330	9:00~17:00
松岩支店	気仙沼市松崎萱	0226-24-2700	9:00~17:00
盛支店	大船渡市盛町	0192-27-4131	9:00~17:00
東新城支店	気仙沼市東新城	0226-22-6731	9:00~17:00

\* 鹿折支店のお客様におかれましては駅前支店を、内の脇支店のお客様は南支店2階の融資相談ブースを、高田支店・大船渡支店のお客様は盛支店の融資相談窓口をご利用ください。

また、この度の諸事情によりお取引店舗にご来店できないお客様におかれましては、お近くの営業店舗でも融資相談を受付しておりますのでご利用ください。

\* なお、本部へのお客様からの貸し付け条件の変更等に関する苦情・ご相談等は、次の相談窓口をご利用ください

気仙沼信用金庫 金融相談支援室

電話番号 0226-22-6830

Eメール s1175000@facetoface.ne.jp





## 金融ADR制度への対応について

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課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。

気仙沼信用金庫 総務課

住 所：宮城県気仙沼市八日町二丁目4-10  
 T E L：0226-22-6830  
 F A X：0226-22-1493  
 Eメール：s1175000@facetoface.ne.jp  
 受付時間：9：00～17：00(信用金庫営業日)  
 受付媒体：電話、手紙、面談、メール、ファックス

※お客さまの個人情報は苦情等の解決を図るため、またお客さまと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、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」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。詳しくは上記総務課にご相談ください。

全国しんきん相談所 (一般社団法人全国信用金庫協会)	
1. 住 所	〒103-0028 東京都中央区八重洲 1-3-7
2. 電話番号	03-3517-5825
3. 受 付 日	月～金(祝日、12月31日～1月3日を除く)
4. 時 間	9：00～17：00
5. 受付媒体	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(以下「東京三弁護士会」という)が設置運営する仲裁センター等で紛争の解決を図ることも可能ですので、総務課または上記全国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。

東 京 三 弁 護 士 会			
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	月～金(祝日、年末年始除く)	月～金(祝日、年末年始除く)	月～金(祝日、年末年始除く)
時 間	9：30～12：00、13：00～15：00	10：00～12：00、13：00～16：00	9：30～12：00、13：00～17：00

6. 東京三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、次の(1)、(2)の方法により、お客さまのアクセスに便利な東京以外の弁護士会の仲裁センター等を利用することもできます。なお、ご利用いただける弁護士会については、あらかじめ、東京三弁護士会、全国しんきん相談所または当金庫総務課にお尋ねいただくか、東京三弁護士会のホームページまたは当金庫ホームページ ([http:// www.shinkin.co.jp/kshinkin/](http://www.shinkin.co.jp/kshinkin/)) をご覧ください。

### (1) 現地調停

東京三弁護士会の調停人とそれ以外の弁護士会の調停人がテレビ会議システム等を用いて、共同して紛争の解決にあたります。

例えば、お客さまは、仙台弁護士会の仲裁センター等にお越しいただき、当該弁護士会の調停人とは面談で、東京三弁護士会の調停人とはテレビ会議システム等を通じてお話いただくことにより、手続きを進めることができます。

### (2) 移管調停

当事者間の同意を得たうえで、東京以外の弁護士会に案件を移管します。

例えば、仙台弁護士会の仲裁センター等に案件を移管し、当該弁護士会の仲裁センター等で手続きを進めることができます。

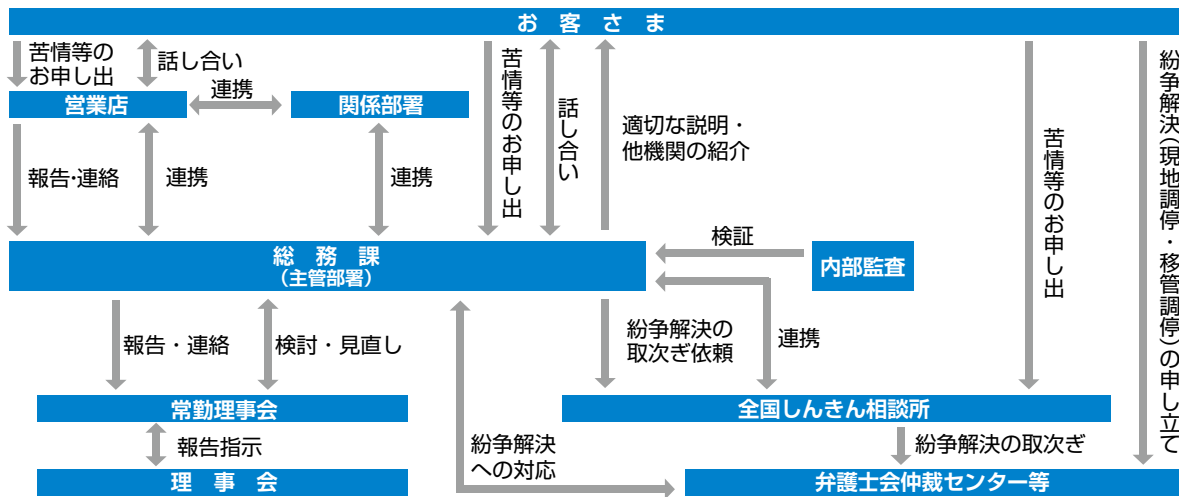




### 7. 当金庫の苦情等の対応

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、総務課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課が連携したうえ、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課から行います。
- (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



気仙沼内湾全景(震災前)





## 貸出運営についての考え方

当金庫は、協同組織金融機関としての公共的使命を踏まえながら、地元産業、経済の振興や地域社会の発展に貢献できる融資を基本方針としております。

中小企業の方々には事業に必要な運転資金や設備資金を、個人の方々には住宅資金、教育資金、自動車購入資金など、地域のお客様への幅広いニーズに合わせた資金を迅速、的確にお応えするよう取り組んでおります。このほか、地方公共団体等への融資も積極的に推進しております。

個々の融資に際しては、地域と密着した渉外活動等を通じて収集したさまざまな情報をもとに、お客様のお取引実績や事業計画の妥当性を十分検討の上、必要に応じて担保や保証をいただいております。

また、全体の運営に関しては、特定の業種やお客様に偏ることのないよう、バランスのとれた融資と小口・多数者利用の原則を運営方針といたしております。

## 当金庫の金融商品に係る勧誘方針

当金庫は、「金融商品の販売等に関する法律」に基づき、金融商品の販売等に際しては、次の事項を遵守し、勧誘の適正な確保を図ることとします。

- 当金庫は、お客様の知識、経験、財産の状況及び当該金融商品の販売に係る契約を締結する目的に照らして、適正な情報の提供と商品説明をいたします。
- 金融商品の選択・ご購入は、お客様ご自身の判断によってお決めいただけます。その際、当金庫は、お客様に適正な判断をしていただくため、当該商品の重要事項について説明をいたします。
- 当金庫は、誠実・公正な勧誘を心掛け、お客様に対し事実と異なる説明をしたり、誤解を招くことのないよう、研修を通じて役職員の知識の向上に努めます。
- 当金庫は、お客様にとって不都合な時間帯や迷惑な場所での勧誘は行いません。
- 金融商品の販売等に係る勧誘について、ご意見やお気づきの点がございましたら、窓口までお問い合わせ下さい。

## キャッシュカード偽造等犯罪防止のための対応について

### 暗証番号の安全対策強化について

- ①キャッシュカードの暗証番号をATMにより変更できます。
- ②ATMの正面以外からは画面が見えないように「のぞき見防止パネル」を全ATMに設置しております。
- ③ATMには、ATM操作中に後からのぞかれていないかを確認できる「後方確認用ミラー」を設置しております。



### カード被害額の拡大防止策について

- ①ATMから1日あたりの利用限度額は100万円を限度としております。
  - ②ATMでの1日あたりの現金引出限度額の「口座毎設定」、および引出限度回数(99回まで)を定めることが出来ます。
  - ③偽造・盗難キャッシュカードによる損害について、最高200万円まで補償する保険に加入しております。
- ※カードの紛失・盗難・不正な取引により口座取引を停止したい場合は、営業時間内の場合は営業店、営業時間外は **カード通帳盗難紛失受付センター(0120-793714)**にて受付いたします。なお、ATMコーナーのオートホンからも連絡ができます。



振り込め詐欺未然防止訓練の実施



振り込め詐欺防止により警察署長から表彰される

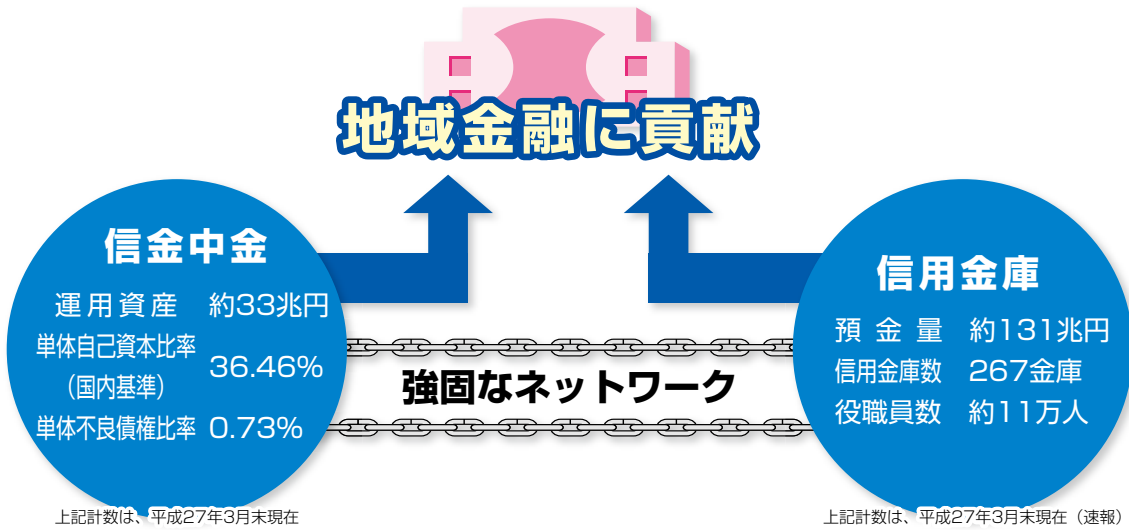




# 信金中央金庫 ～信用金庫のセントラルバンク～

信金中央金庫（信金中金）は、全国の信用金庫を会員とする協同組織形態の金融機関で、信用金庫の中央金融機関として昭和25年に設立されました。

信金中金は、「個別金融機関」と「信用金庫のセントラルバンク」という2つの役割を併せ持つ金融機関であり、平成27年3月末現在の資金量は、信用金庫から預けられた資金と金融債を発行して調達した資金等を合わせて約28兆円にのぼっています。信金中金は、わが国有数の規模を有する金融機関であり、数少ない金融債発行機関でもあります。



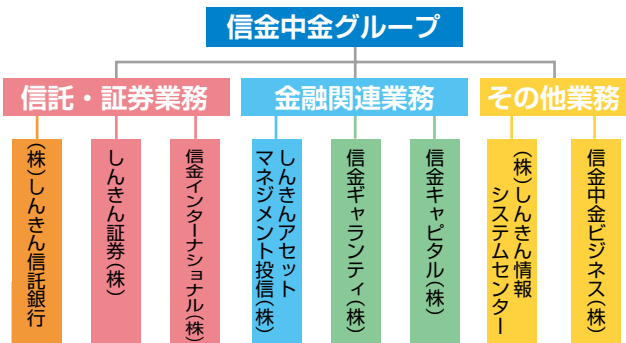
### 個別金融機関としての役割

- 機関投資家としての役割  
約33兆円にのぼる巨大な運用資産
- 総合金融サービス提供機関としての役割  
信金中金グループとして  
総合的な金融サービスを提供
- 地域金融機関としての役割  
地公体向け融資・PFI・代理貸付など

### 信用金庫のセントラルバンクとしての役割

- 信用金庫の余裕資金の効率運用
- 信用金庫の業務機能の補完  
中小企業金融等のサポート、  
業界ネットワークを活用した信用金庫取引先支援、  
市場関連業務や決済業務、人材育成のサポート等
- 信用金庫業界の信用力の維持・向上  
経営相談、ALM・リスク管理支援、情報提供等

## 総合力で地域金融をバックアップ



## 邦銀トップクラスの格付

格付機関	長期格付
ムーディーズ(Moody's)	A1
スタンダード&プアーズ(S&P)	A+
格付投資情報センター(R&I)	A+
日本格付研究所(JCR)	AA

平成27年3月末現在