

たかしんの現況  
ダイジェスト

2019

大正3（1914）年7月、「地域の役に立つ金融機関をつくろう」と、地域経済の発展を願う地域の商工業者の有志が集い、当金庫の前身となる「高崎信用組合」が設立されました。その後、1920年の戦後恐慌や、1923年の関東大震災、1927年の昭和金融恐慌など幾多の苦難に遭遇しましたが、高崎信用組合は地元本位の経営姿勢を貫き、堅実な成長を続けました。

そして、昭和26（1951）年の信用金庫法の公布・施行に伴い、「高崎信用金庫」として新たなスタートを切りました。

現在では、高崎市や前橋市を中心とした8市4郡を営業エリアとして、全役職員が地域の皆さまの発展と豊かな暮らしの実現に向けて業務に取り組んでいます。

これからも当金庫は、「地域密着・相互扶助」の精神のもと「顧客第一主義」を貫くことを主題（テーマ）とし、皆さまに親しまれ、信頼される「地域の役に立つ金融機関」であり続けます。



### 高崎信用金庫の概要 （平成31年3月31日現在）

所在地	高崎市飯塚町1200-1
電話	027-360-3000(代表)
創立	大正3年7月1日
会員数	28,188名
出資金	14億59百万円
預金	4,781億円
貸出金	2,271億円
店舗数	29店舗(うち出張所3)
役職員数	364名

### CONTENTS

たかしんの考え方	2
事業と暮らしを応援	3
よきパートナーとして	5
地域社会の一員として	7
お客さま保護の態勢	9
環境保全に向けて	11
たかしんアートワーク	12
平成30年度の業績	13

本誌に記載の比率および金額は、原則として単位未満を切り捨てて表示しています。

# たかしんの考え方

## 経営理念

「経営理念」は、私たちの達成すべき「目的」です。

- 会員・顧客の繁栄
- 地域社会の繁栄
- 地元中小企業の健全な発展と地域住民の福利の向上

## 基本理念

「基本理念」は、私たちの地域の皆さまに向けての「宣言」です。

- 地域の繁栄を願い、人びとの暮らしを見つめ、豊かな未来づくりを応援します。  
顧客・会員・地域とともに歩み、地域社会になくてはならない金融機関として、充実した機能サービスで対応。常に時代を先取り、地域の豊かな未来づくりに貢献します。
- しなやかな対応と独自性の発揮に努め、常に革新しつづけます。  
激動と変革の時代に即応できる体制づくりを行い、高度化・多様化するニーズに迅速、的確に対応し、常に役立つ先進的な金融機関をめざします。
- ふれあいを育て、迅速な行動と進取の心でチャレンジします。  
心のふれあいを大切にして、明るく積極果敢に行動し、地域の人びとや企業に親しまれ、信頼され、地域とともに発展する金融機関になるよう努めます。

## 創立以来変わらない姿勢

私たちは、こんな気持ちで、日々仕事に取り組んでいます。

- 地域にお住まいの方々のお役に立ちたい
- 地域で事業を営むの方々のお役に立ちたい
- 地域社会のお役に立ちたい

## 経営の基本的課題（永続性のある経営の確立）

- 経営の健全性確保
- 強固な経営基盤の確立
- 強固な経営管理態勢の構築



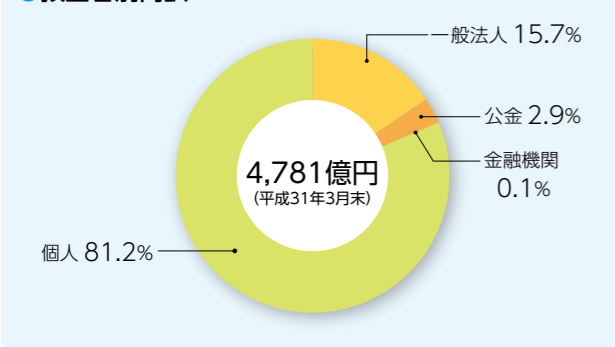
### シンボルマーク

このシンボルマークは高崎信用金庫のイニシャル「T」をデザインしたものです。Tから力強く広がるフォームは総合的な金融サービスと情報発信のパワー、また、職員一人ひとりが多方面に向けて積極的・エネルギーに活動を広げる姿をシンボライズしました。お客さまと地域のお役に立ちながら、共に発展していきたいという決意と願いを、このダイナミックなフォームに込めました。

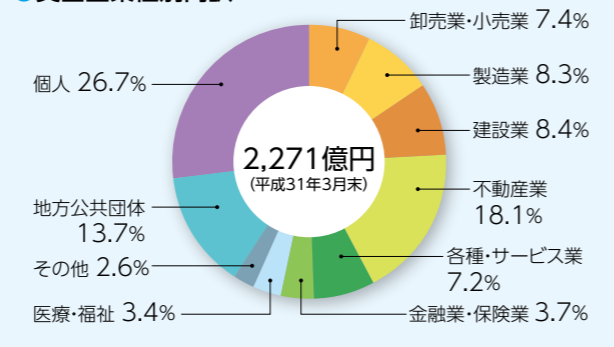
表紙のデザインについて▶ 大小さまざまな球体は、会員の皆さまや地域のお客さま、地域社会などを象徴し、たかしんを起点として緩やかな弧を描きながら広がって行く様子をイメージしました。

地域のお客さまからお預かりした大切な預金を、地域で資金を必要とするお客さまにご融資することにより、事業の発展や生活向上のお手伝いを通じて、地域社会の持続的発展に努めています。

## ●預金者別内訳



## ●貸出金業種別内訳



## 金融円滑化への取り組み

たかしんでは、地域に根ざした金融機関として、中小企業のお客さまや個人のお客さまに必要な資金を円滑に供給することを最も重要な役割と認識しています。

中小企業および個人事業者の方からの資金繰り全般に関するご相談や、住宅ローンをご利用のお客さまからのご相談、さらには創業を目指す方からのご相談に応じるため、出張所を除くすべての営業店融資窓口にて「特別相談窓口」を設置しています。住宅ローンはたかしん相談プラザでもご相談いただけます。

また、年末年始の資金繰りに不安を抱える事業主の方を支援するため、当金庫本店に平成30年12月5日から12月28日にかけて「年末資金繰り相談窓口」を設置しました。同相談窓口は休日の4日間（平成30年12月8日、9日、15日、16日）にもたかしん相談プラザに設置し、資金繰り全般のご相談に対応しました。

## 事業性評価に基づく融資の取り組み

たかしん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、事業の内容や成長可能性等を適切に評価し（事業性評価）、地域金融機関として、担保・保証に過度に依存することなく、資金の円滑な供給に努めています。

## お客さま本位の業務運営に関する取組方針

たかしんは、今後さらにお客さまの安定的な資産形成のお役に立つため、お客さまの利益を保護する態勢のもと、より良い金融商品とサービスを提供する方針を策定しています。「地域の繁栄を願い、人びとの暮らしを見つめ、豊かな未来づくりを応援します。」という当金庫の基本理念の実現に向け、お客さまの安定的な資産形成のため、良質な商品とサービスを提供することによって、お客さまの最善の利益を追求してまいります。

なお、本方針に基づく取組状況は定期的に確認し、見直しを行い、その結果を公表いたします。定期的な公表の第1回として、平成30年12月28日にホームページへ掲載しました。また、本方針はお客さま視点に立ち、定期的に見直しを行ってまいります。

### お問い合わせ窓口

#### 事業資金・住宅ローン

相談窓口：全営業店の融資窓口（出張所を除く）  
受付時間：平日 9:00～16:00  
（高崎市場支店は8:00～15:00）

#### 住宅ローン

相談窓口：たかしん相談プラザ  
（フリーダイヤル 0120-603-796）  
受付時間：平日 9:00～19:00  
土日 10:00～17:00

### ご返済条件の変更等に関する苦情相談窓口

担当部署：リスク統括部（027-360-3458）  
受付時間：平日 9:00～17:30

## 相談業務

たかしんでは、お客さまのさまざまなご相談にお応えするため、土日も住宅ローンなどのご相談やお申し込みをいただける「たかしん相談プラザ」の設置や年金などに関する各種相談会を開催しています。

### ▶たかしん相談プラザ

住宅ローンなどの各種個人ローンのご相談・受付を平日は夜7時、土日は夕方5時まで承ります。

#### たかしん相談プラザ 営業のご案内

お取扱業務	●住宅ローン、自動車ローン、教育ローンなど各種個人ローンに関するご相談・受付 ●年金、資産運用に関するご相談
営業日	●平日および土・日曜日（12月31日～1月3日と祝日を除く）
営業時間	●平日 9:00～19:00 ●土・日曜日 10:00～17:00
住所	●高崎市貝沢町1283-1（たかしん貝沢支店内）
電話番号	●フリーダイヤル 0120-603-796



たかしん相談プラザ

### ▶年金相談会

年金のことなら何でもお気軽にご相談ください。

- 年金はいつから、いくらぐらいもらえるの？ ●お給料をもらいながら年金ももらえるの？
  - 退職前後の諸手続きはどうすればいいの？ ●年金の受取り手続きはどうすればいいの？…など
- 年金に精通した専門家（社会保険労務士）とたかしん年金アドバイザーがお一人様ごとに丁寧にお答えします。

年金相談会は毎月2～3回開催しています。

開催スケジュールや参加予約などについては、高崎信用金庫地域サポート部年金担当（TEL:027-360-3457）までお気軽にお問い合わせください。

### ▶税務相談会

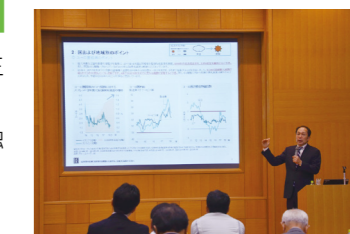
年金受給者の方や医療費控除・住宅取得控除などの確定申告のご相談を承ります。

- 年金をお受取りのお客さまや医療費控除・住宅取得控除を受けられるお客さまの所得税の還付請求について、税理士が確定申告の書類作成などのご相談を承ります。

毎年2月中旬ごろ、本店営業部にて開催しています。

### お客さま本位の業務運営に関する取組方針に基づくセミナーの開催

- お客さま向け「資産運用セミナー」を、アライアンス・バーンスタイン株式会社の三橋雄二氏を講師に迎えて平成30年5月29日に開催し、40名が参加しました。金融緩和を継続する日本や保護主義的政策を強める米国を踏まえ、世界経済・金融市場の見通しについて、投資判断に役立つ情報をわかりやすく解説しました。
- お客さま向け「資産運用・経済セミナー」を、アライアンス・バーンスタイン株式会社の若山 創氏を講師に迎えて平成30年11月21日に開催し、26名が参加しました。貿易摩擦が世界経済に与える影響が懸念されるなか、これからの金利・為替・株式市場の展望や動向について、わかりやすく解説しました。



資産運用セミナー

# ※よきパートナーとして

たかしんでは、地域で事業を営むお客さまや個人のお客さまへの円滑な資金供給にとどまらず、お客さまとの日常的・継続的な関係を通じて、コンサルティング機能を発揮し、経営支援や地域の活性化に取り組むことは、地域金融機関として最も重要な役割の一つであると位置付けています。

今後も、お客さまの信頼や期待に応える人材の育成とノウハウの向上に努めるとともに、国から認定された「経営革新等支援機関」として専門性の高い支援事業を展開してまいります。また、外部専門家や外部機関等とも連携を強化することで、お客さまの経営目標の実現や経営課題の解決に向けた最適なソリューションの提案や、地域の面的再生等にも積極的に取り組んでまいります。

## 創業・新事業の支援

事業所数の増加は、雇用機会の創出となり、地域活性化へとつながります。たかしんは、地元の活性化につながる創業・新事業を積極的に応援しています。より実際的な内容で、創業希望者が創業計画書を作成する際のアドバイスや、創業間もない方々へのフォロー訪問の実施などの支援に取り組んでいます。

### ▶外部機関との連携

- 高崎商工会議所主催の「創業支援セミナー」（平成30年8月4日）および「創業塾」（平成30年9月4日～、全10日間）に連携支援機関として協力しました。また、「創業塾」には当金庫職員も講師として参加しました。
- 上毛新聞社主催の「群馬イノベーションアワード2018」にフィナンシャルサポーターとして協賛しました。
- 創業者の皆さまの幅広い資金ニーズにお応えるため、日本政策金融公庫との協調融資商品「たかしん創業支援資金『ドリーム・サポートplus』」の取扱いを平成30年6月1日に開始しました。

### ▶高崎モーニングピッチ

たかしんは、「創業者やベンチャー企業などを応援し、高崎市における創業率の向上を目指すことにより、地域を活性化させていきたい」という思いから、高崎市、高崎商工会議所およびトーマツベンチャーサポート株式会社と連携し、平成27年度から「高崎モーニングピッチ」を開催しています。

「高崎モーニングピッチ」は、成長意欲の高い起業家等が自社の製品・サービス・技術・ノウハウ等に関するプレゼンテーションを行い、その可能性を見出してくれる参加者（公的団体、民間企業、金融機関、投資家等）との出会いを創出し、新たな取引や連携を促すことを目的としています。

平成30年度は全3回（7月5日、10月5日、2月21日）開催しており、毎回4名の発表者がプレゼンテーションを行い、約100名の参加者が集うイベントとなっています。



高崎モーニングピッチ

## 成長・発展・経営改善の支援

### ▶成長をサポートするセミナー・講演会の開催

たかしんでは、お客さまの関心が高く、経営に役立つセミナー等を開催しています。

- たかしん新世紀クラブ講演会（平成30年6月7日）  
佐藤俊之氏（オックス株式会社 代表取締役）を講師とした講演会「社員満足度日本一を目指して！」を開催し、71名が参加しました。
- 飲食店創業セミナー（平成30年10月9日）  
当金庫と日本政策金融公庫が主催し、高崎市と高崎商工会議所の共催で「飲食店の開業を目指す方必見！ 飲食店経営・成功の法則」をテーマとした講演会を開催し、75名が参加しました。また、個別相談会も実施しました。
- 高信経友会・たかしん新世紀クラブ合同講演会（平成30年11月15日）  
経済ジャーナリスト・作家 渋谷和宏氏を講師とした講演会、「誰も語らない日本経



たかしん新世紀クラブ講演会



高信経友会・たかしん新世紀クラブ合同講演会

済の行方～輝く組織・輝く人は～」を開催し、56名が参加しました。

### ●事業承継セミナー（平成30年10月19日）

中小企業基盤整備機構関東本部の事業承継コーディネーターを講師に、事業承継に関するセミナーを「後継者あり」と「後継者未定」の事業者に分けて開催し、平成30年度改正「事業承継特別税制」や第三者承継専門機関の活用などについて解説しました。セミナーには、「後継者あり」の事業者68名、「後継者未定」の事業者28名の計96名が参加しました。

### ▶たかしん1日巡回経営相談サービス

一般社団法人群馬県中小企業診断士協会と連携し、当金庫職員と同協会の中小企業診断士が経営に関する悩みなどを抱えた取引先企業を訪問し、経営診断および経営課題の解決に向けたアドバイスを行っており、平成30年度は101先のお客さまが利用しました。平成22年度から開始した本サービスは、累計で711先に利用されています。

また、平成30年度から、中小企業向けコンサルティングに定評のある株式会社船井総合研究所と連携し、売上増強等のために何をすべきかなど、より踏み込んだ提言を行うサービスを開始し、12先のお客さまが利用しました。

### ▶株式会社Origamiとの提携によるキャッシュレス化の推進

たかしんは、国をあげて推進しているキャッシュレス決済について株式会社Origami（オリガミ）と平成30年10月23日に業務提携し、スマートフォンアプリを利用した決済サービスの導入支援を開始しました。この提携によりお客さまの決済業務の効率化と地域のキャッシュレス化を推進し、取引先企業の支援や地域創生等に貢献します。

また、「キャッシュレス決済対応セミナー」を平成31年2月25日に高崎商工会議所と共催し、53名が参加しました。セミナーでは、関東経済産業局の講師によるキャッシュレス決済普及に向けた国の方向性・施策等の解説や、株式会社Origamiの講師によるキャッシュレス決済についての具体的なサービス紹介がありました。

### ▶企業の人材育成を支援

#### ●新入若手社員研修（平成30年4月24日）

新入・若手社員を対象に、社会人としての基本知識の習得に加え、学生から社会人への意識改革をテーマに学びます。平成30年度は、39名が参加しました。



新入若手社員研修

### ▶経営改善支援

たかしんでは、平成30年度は132先のお客さまに対して、経営改善に向けた支援に取り組まれました。そのほかのお客さまにも職員が適宜訪問し、経営支援に努めています。

## 「たかしんビジネスプラン・コンテスト2018」の開催

たかしんは、地域の未来を担う人材の育成と斬新なアイデアを新たなビジネスモデルとして活用し、地域の活性化に貢献することを目的に「たかしんビジネスプラン・コンテスト2018」を開催しました。

コンテストには、高崎市内の大学に在籍中の学生（個人またはグループ）から25件の応募があり、この中から第一次審査を通過した8組による最終審査（プレゼンテーション）を平成30年11月11日に開催し、最優秀賞に「プランタイトル:シャッター商店街を pasta 通りに再生する」1組、優秀賞に「プランタイトル:空き家工房」1組ならびに「プランタイトル:『高崎カルチャー協議会』の設立と『(仮)タカール人』の創出」1組が選ばれました。

たかしんは、今後も次代を担う人材の育成や地域活性化に積極的に取り組み、地域社会の持続的な発展に貢献します。



たかしんビジネスプラン・コンテスト2018



表彰式



# 地域社会の一員として

たかしんでは、地域社会と密接に結びついた金融機関として、金融サービスや各種情報の提供を通じて、地域社会づくりに貢献することを企業の社会的責任（CSR）と位置付け、積極的に取り組んでいます。

一方、経済的貢献のみならず、環境、文化、教育、福祉、防犯などの面においても、広く地域社会の活性化につながる活動に取り組み、地域の皆さまとの強い絆とネットワークを形成し、地域社会の持続的発展に努めています。

## 地域社会貢献活動

### ▶ 地域行事への参加・ボランティア活動

- 「全店一斉クリーンアップ活動」を実施。毎月1回、店舗の周辺地域を清掃。（4月11日～）
- 「第6回榛名山ヒルクライム in 高崎」に役職員40名が大会運営ボランティアとして参加。（5月19日、20日）
- 役職員による募金を、群馬県信用金庫協会を通じて上毛新聞社「愛の募金」に寄付。（6月13日）
- 献血運動に協力、役職員延べ112名が参加。（6月14日:68名、1月17日:44名）
- 高崎市の「たかさきアダプト\*まち美化活動」に賛同して烏川河川敷の清掃活動に役職員ボランティアが参加。  
第24回:雨天中止(7月28日) 第25回:45名(10月27日)  
第26回:57名(3月9日)

※アダプト:「養子縁組」という意味で、地域住民が「里親」となり、河川・道路・公園などの公共スペースの一定区間を「養子」にみだて愛情と責任を持って美化（清掃）活動を行い、これを行政が支援する制度。

- 「第44回高崎まつり」に役職員258名が参加。「かき氷振る舞いイベント」も実施し、5,000人を超えるお客さまにかき氷を無料配布。（8月4日、5日）
- 「第28回ぐんまマラソン」に協賛。役職員38名がメイン会場でのスタート管理にボランティアとして参加。職員とその家族100名がランナーとして参加。（11月3日）

### ▶ 子育てを支援

- 群馬県の子育て支援事業ぐんまちよい得キッズパスポート事業「ぐーちよきサポート」に協賛し、子育て支援金利を住宅ローン、自動車ローン、教育ローンに適用。

子育て支援金利適用実績（平成30年度）（金額単位:百万円）

	件数	金額
住宅ローン	22	411
自動車ローン	136	298
教育ローン	97	268

### ▶ 働く女性向けセミナー「たかしんママサークル」の開催

- たかしんは、地域の働き方改革や女性活躍推進を支援する取組みとして、女性が仕事と子育てを両立するノウハウを学ぶセミナー「たかしんママサークル」を、平成30年10月18日に開催しました。産前産後休業中または復職直後の女性を対象に、当金庫職員やお客さまなど29名が参加しました。セミナーでは専門家による産後女性の体の変化とその対処方法について講演の後、参加者同士の情報交換会およびマネープラン相談会を行いました。



第6回榛名山ヒルクライム in 高崎



献血



第44回高崎まつり



第28回ぐんまマラソン



たかしんママサークル

### ▶ 芸術・文化・教育の振興

- 本店ギャラリーで絵画展や書道展などの企画展を開催。（入場無料）
- 小学生を対象に第8回「夏休み子ども金融教室」を開催。小学生とその保護者合計50名が参加し、クイズでお金について学び、1億円の重さやお札の数え方、通帳オペレーションなどを体験。（8月2日）
- 青少年の健全育成を目的として、高崎市（公益財団法人 高崎財団）へ寄付。（3月19日）



第8回夏休み子ども金融教室

### ▶ 地域の安全

- 地域の犯罪を抑止・防止し「明るく安全な街づくり」に向けて、全営業車（バイクも含む）に反射シートを装着し、地域防犯パトロールを実施。



警察署から感謝状

### ▶ 振り込め詐欺等特殊詐欺被害未然防止への取組み

- 上毛新聞社主催による「振り込め詐欺撲滅キャンペーン」に協賛し、紙面を通して窓口での詐欺被害防止事例などを紹介。
- 被害未然防止で2店舗の職員3名が警察署から感謝状。
- 近年続出する「キャッシュカード手交型詐欺」などの特殊詐欺被害を防止するために、年金支給日に合わせ、全営業店での声掛けとともに、詐欺防止チラシなどを配布。（2月15日～）



特殊詐欺防止店頭啓蒙活動

### ▶ 東日本大震災からの復興支援

- 各営業店の窓口で受け付けした「東日本大震災義援金」と「義援金箱」による義援金額の累計は10,763,109円。（平成31年3月末現在）



普通救命講習

## お客さま満足度向上への取組み

### ▶ 普通救命講習

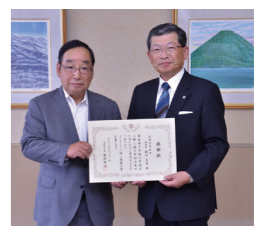
- 各営業店に設置したAED（自動体外式除細動器）の効果的な使用方法を学ぶため、高崎市等広域消防局の協力のもと普通救命講習（実技訓練）を実施し、役職員41名が参加。（9月7日）

### ▶ 後見制度支援預金

- 後見人による不正引出しを防止し、被後見人の財産を安全・適切に管理する「後見制度支援預金」の取扱いを開始。（2月1日）

### 「上野三碑 ユネスコ『世界の記憶』登録記念定期積金」にかかる寄付について

たかしんは、上野三碑がユネスコ「世界の記憶」に登録されたことを記念して、平成30年1月15日から5月31日まで「上野三碑ユネスコ『世界の記憶』登録記念定期積金」を取り扱い、総契約件数2,137件、総契約額58億3,418万1,744円のご契約をいただきました。6月21日に総契約額の0.02%にあたる116万6,836円を上野三碑の普及・保全活動等の一助として、高崎市に寄付させていただきました。本商品の趣旨にご賛同いただき、ご契約いただきましたお客さまに対し、深く感謝申し上げます。



高崎市へ寄付

たかしんでは、経営方針に則り、顧客保護の観点から「顧客保護等管理方針」を定め、「顧客本位の業務運営」に基づき、誠実な業務活動を行っています。

## 顧客保護等管理方針

1. 顧客との取引に際しては、法令等に従って金融商品の説明および情報提供を適切かつ十分に行う。
2. 顧客からの相談または苦情等については、誠意を持って対応し、適切かつ十分に取り扱う。
3. 顧客に関する情報については、法令等に従って適切に取得し、安全に管理する。
4. 顧客との業務に関連して、業務を外委託することについては、顧客の情報その他顧客の利益を守るため、適切に外部委託先を管理する。
5. 顧客との取引に際しては、顧客の利益を保護するため、利益相反のおそれのある取引を適切に管理する。

### ■ お客さまへの説明態勢

お取引や商品に関するお客さまへの説明と情報提供を適切かつ十分に行うため、各業務ごとの「顧客説明管理マニュアル」に基づく活動を徹底しています。預金・貸出金のほか、投資信託や個人年金保険などのリスク性商品については、金融商品販売法に基づいた「金融商品に係る勧誘方針」に則り、適切な対応を徹底しています。

### ■ お客さま情報の管理態勢

お客さまに関する情報は最重要の資産であると考え、「情報資産保護に関する基本方針（セキュリティポリシー）」を定め、厳格に管理しています。また、個人情報保護法に基づき、「個人情報保護宣言（プライバシーポリシー）」を制定しています。なお、「個人情報保護宣言（プライバシーポリシー）」の詳しい内容につきましては、当金庫のホームページまたは店頭の掲示ポスターでご覧いただけます。

### ■ 外部委託管理態勢

当金庫の業務を外業者に委託する場合にも、お客さまの情報やお客さまへの対応が適切に行われるよう、外部委託先の選定および監督等について定めた「外部委託事務取扱要領」に則り、外部委託先の管理、検証を行っています。

### ■ 利益相反管理態勢

当金庫では、お客さまとの取引において、利益相反のおそれのある取引を適切に管理することにより、お客さまの利益を保護することを目的として「利益相反管理要領」を制定しています。

### ■ 振り込め詐欺などの金融犯罪に対する取組み

当金庫では、お客さまに安心してお取引いただけるよう、振り込め詐欺などの金融犯罪からお客さまの大切な財産をお守りするため、窓口やATMコーナーでの積極的な声掛けや地元警察署との連携強化など、さまざまな取組みを実施しています。

- お客さまへの積極的なお声掛け
- 振り込め詐欺被害未然防止を呼び掛けるチラシの配布
- 振り込め詐欺被害未然防止に向けた窓口声掛け研修の実施

### ■ お客さまへのサポート態勢

当金庫では、顧客保護の観点から金融商品・サービスへのお客さまの信頼性を確保するため、お客さまからの相談、苦情、紛争等については、金融ADR制度も踏まえ、適切な対応を徹底しています。

#### ▶ お客さまからのご相談、ご要望、苦情などへの対応

- お客さまからのご相談、ご要望、苦情などに迅速かつ適切に対応するため、「お客さま相談窓口」を設置しています。

高崎信用金庫「お客さま相談窓口」

電話 027-360-3456

フリーダイヤル 0120-666-456

(県外からはご利用いただけません)

FAX 027-364-6639

Eメール compliance@takashin-net.co.jp

※電話およびフリーダイヤルの受付時間

当金庫営業日の9:00～17:30

#### ▶ 金融ADR制度（裁判外紛争解決制度）への対応

##### 【苦情処理措置】

- 当金庫は、お客さまからの苦情のお申し出に公正かつ的確に対応するため業務運営体制・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、営業店または当金庫「お客さま相談窓口」にお申し出ください。  
※営業店の電話受付時間 当金庫営業日の9:00～17:20（電話番号は当誌の裏表紙を参照）

##### 【紛争解決措置】

- 当金庫は、紛争解決のために、上記「お客さま相談窓口」、「全国しんきん相談所」（受付時間：9:00

～17:00、電話：03-3517-5825）、または「関東地区しんきん相談所」（受付時間：9:00～17:00、電話：03-5524-5671）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）の各仲裁センター、または群馬弁護士会（電話：027-234-9321）の紛争解決センターにお取次ぎいたします。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、上記以外の弁護士会を利用する方法もありますので、詳しくは当金庫「お客さま相談窓口」にお尋ねください。

## 業務継続計画（BCP）

BCP: Business Continuity Plan の略称

たかしんでは、東日本大震災のような自然災害などが発生した場合、早期に通常の業務を再開できるよう、平成24年11月に「業務継続に関する基本的な考え方」を策定し、緊急時における円滑な職員間の連絡を図るための訓練や、各店舗への参集訓練、災害時の停電などを想定した訓練を実施しています。

また、業務継続計画における初動対応を強化するため、全役職員の安否確認を補完する手段として「安否確認システム」を導入しているほか、井野支店、西支店、中居支店、六郷支店の4店舗に自家発電機を設置するなど、業務継続に向けた態勢の充実に努めています。

### 業務継続に関する基本的な考え方

当金庫は、自然災害、感染症の蔓延、システム障害、人為的災害等により、当金庫の業務継続が脅かされる緊急時において、業務の継続または速やかな業務の再開を図るため、次のような対応を行います。

#### 緊急時の対応

- ▶ 当金庫は、地域の皆さまと役職員およびその家族の生命および身体の安全確保を第一として、二次災害の防止に努めつつ、業務継続を行います。
- ▶ 当金庫は、被災地域等における住民の皆さまの生活や経済活動の維持のため、緊急時においても最低限の金融サービスの提供に努めます。
- ▶ 当金庫は、被災による当金庫単独の決済不能を防止する対策を講じるとともに、社会全体への決済面での混乱拡大の抑制に努めます。
- ▶ 当金庫は、長期間の業務停止によるお客さまからの信頼の低下や収益機会の喪失による経営への影響を軽減するため、早期の回復に向けた対策を講じます。

#### 業務継続に向けた態勢整備

- ▶ 当金庫は、業務の継続を経営の最重要事項と位置付け、組織体制を明確にすることにより業務継続計画の継続的な見直しを図ります。
- ▶ 当金庫は、さまざまな経営資源が制約される緊急時においても、金融機関の使命を果たすために、優先して対応すべき業務を定め、これらの業務に経営資源を集中させてまいります。

## 「高崎信用金庫 環境方針」の制定

たかしんは、持続可能な社会の形成に向けて、環境への負荷の軽減に継続的に取り組むため、平成30年4月1日に制定した「高崎信用金庫 環境方針」に基づき、環境活動に取り組んでいます。

### 高崎信用金庫 環境方針

高崎信用金庫は、地球に優しく社会と融和した金融機関を目指し、以下のとおり取り組みます。

1. 事業活動を通じて、省エネルギーやリサイクルを推進し、環境負荷の低減を図ります。
2. 環境パフォーマンスの継続的改善を実行し、環境汚染の予防に努めます。
3. 環境に関連した法規制および協定等を遵守します。
4. 環境保全に役立つ金融商品および金融サービスの提供を通じて、地域の皆さまの環境保全活動を支援し、地域社会の環境改善に貢献します。
5. 環境方針を役職員および当金庫のために働くすべての人に周知徹底するとともに、一般に公開します。

### 環境負荷低減活動

#### ■ 環境関連の金融商品の開発・販売

- 「たかしんエコきゃっする（カードローン）」では、新規契約数に応じた金額を群馬緑化推進委員会の「緑の募金」に寄付。平成30年度契約分までの寄付金は539,700円。

#### ■ クールビズ、ウォームビズ

#### ■ 節電の推進

- 室温管理の徹底（冷房：原則28℃、暖房：原則20℃）
- 常時使用していないエリアの消灯徹底
- トイレ便座や洗浄機の温熱機停止
- 電気ポットや電気給湯器、冷蔵庫の使用台数を制限
- 本部長客用エレベーターを1基停止
- パソコンやコピー機などOA機器使用後の消灯または省エネモードへの移行



電気自動車

#### ■ 二酸化炭素を排出しない

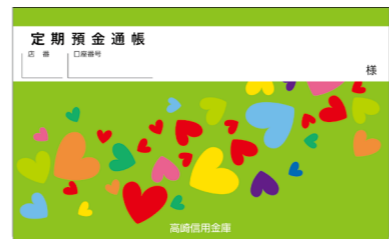
##### 電気自動車の配備

- 平成30年度末現在4台配備

#### ■ 営業車、職員の自動車のアイドリングストップの推進

#### ■ 環境に優しい通帳等の導入

- 総合口座、普通預金、定期預金、定期積金通帳には、製造過程にグリーン電力<sup>\*1</sup>を、印刷時に植物油インキとFSCミックス<sup>\*2</sup>の用紙を使用。
  - \*1 風力、太陽光、バイオマスなどの自然エネルギーや再生可能エネルギーによって発電された電力。
  - \*2 環境に配慮した適切な管理が行われていると認証された森林から製造された木材製品や紙製品。
- 現金封筒には、製造過程にグリーン電力を、印刷時に国産竹配合パルプ（竹紙）を使用。
- お客さまへ粗品を進呈する際などに使用するサービス品袋の一部には、石油資源の節約とCO<sub>2</sub>排出削減につながるサトウキビ由来の植物性プラスチックを使用。



定期預金通帳

## 群馬書道大賞受賞書作家 新井祥碩・石原春香 二人展

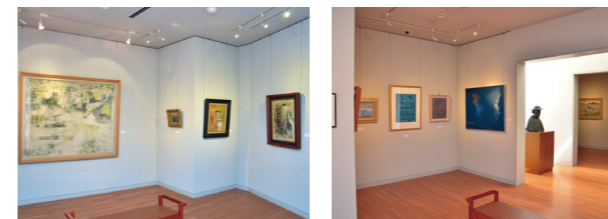
平成30年5月22日～6月22日



群馬書道大賞の受賞経験者の新井祥碩氏、石原春香氏による二人展を開催しました。本展では、新井氏による漢字作品と石原氏によるかな作品、計34点を展示しました。

## 郷土ゆかりの作家展

平成30年7月10日～8月24日



山口薫をはじめとする郷土出身の作家14名が描いた上州の風景画など25点を展示しました。

現 存：稲川庫太郎・富澤秀文・町田洋二

物 故：小倉才也・北條聡・小林良曹・正田壤・田嶋宏行・鶴岡政男  
豊田一男・中村節也・深谷徹・福沢一郎・山口薫

## 群馬書道大賞受賞書作家 大川清子・新井京華 二人展

平成30年9月12日～10月12日



群馬書道大賞の受賞経験者の大川清子氏、新井京華氏による二人展を開催しました。本展では、大川氏によるかな作品と新井氏による墨象作品、計42点を展示しました。

## 環境ポスター入賞作品展／ 学校環境活動展

平成30年11月20日～12月7日



高崎市では、子どもたちに環境問題や自然の大切さを知ってもらうために、毎年市内の小学校5・6年生から環境ポスターを募集しています。本展では入賞作品42点を展示するとともに、市内小中学校の環境活動も紹介しました。

## セレクト展

平成30年12月18日～平成31年1月18日



山口薫ら22名の作家による力作27点を展示しました。

現 存：伊藤晴子・稲川庫太郎・大津英敏・小杉小二郎・田村能里子  
町田洋二

物 故：朝妻治郎・石塚三郎・伊藤清永・今井繁三郎・大藪雅孝  
榎田弘義・小林良曹・正田壤・反町博彦・塚田とほる  
中村清治・榎原健三・成井弘・深谷徹・矢橋六郎・山口薫

## 第22回群馬書道大賞展

平成31年2月6日～4月19日



本展は、高崎を中心とする企業のメセナ活動で県書道界の指導者を顕彰する制度として開催され、これまでに大賞23名、特別賞3名、奨励賞134名の顕彰をおこなっています。

大 賞：塚越紅苑（藤岡）

奨励賞：小池朴堂（沼田）・桑原推昂（渋川）・荻原笹葉（高崎）

宮崎弘水（前橋）・福田玉翠（高崎）・石川子柳（館林）

滝川賀翠（高崎）

## ▶ 業務活動の取組み

平成30年度は、「支援力・営業力の深化×進化(しんか)」「経営力・内部態勢の深化×進化(しんか)」「人材力・組織力の深化×進化(しんか)」を重点課題に掲げ、地域経済の発展に貢献するため、積極的な金融仲介機能の発揮と、創業・第二創業、経営改善、事業承継など、地域の中小企業支援に取り組んでまいりました。

そして、お客さまにとって、真の意味での経営改善につながる支援に努めるため、外部機関との連携を深めるとともに、お客さまの抱えるさまざまな課題解決へのお手伝いを実施してまいりました。

また、地域の未来を担う人材の育成と、斬新なアイデアを新たなビジネスモデルとして活用することにより、地域の活性化に貢献することを目的として、大学生による「たかしんビジネスプラン・コンテスト2018」を開催したほか、創業・新規事業支援の強化に向けた商品として、日本政策金融公庫との協調融資も可能とした「たかしん創業支援資金(ドリーム・サポート)」の取扱いを開始するなど、地域の活性化支援に努めてまいりました。

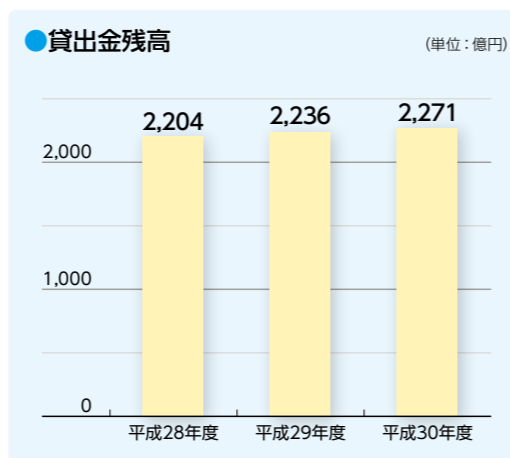
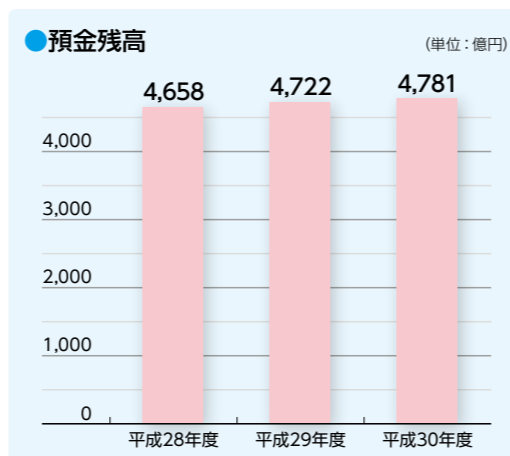
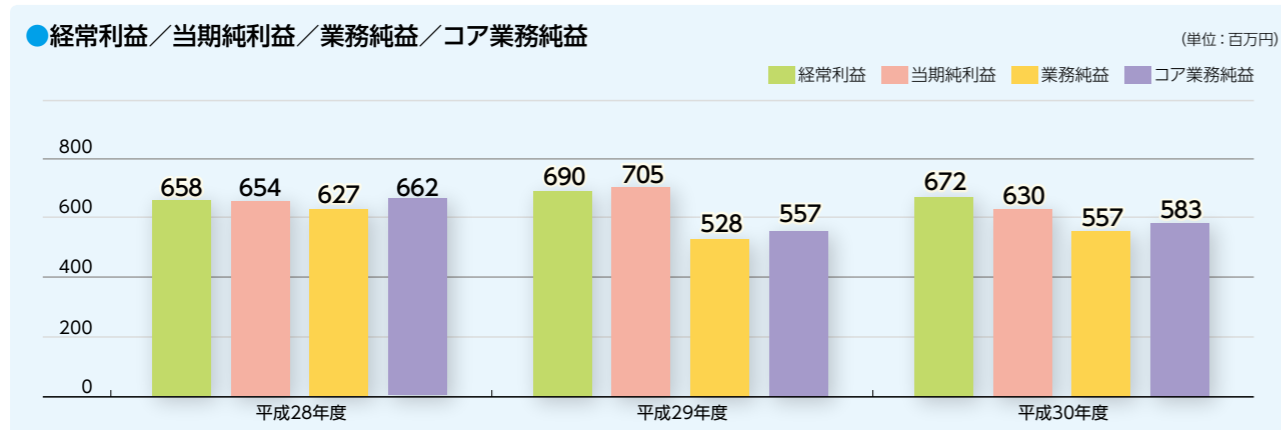
## ▶ 預金・貸出金の状況

上記のような活動の結果、期末の預金残高は年間59億円増加(増加率1.25%)の4,781億円、貸出金残高は同34億円増加(増加率1.55%)の2,271億円となりました。

## ▶ 損益の状況

損益面では、長引く低金利の影響による貸出金利息・預け金利息の減少や、償却債権取立益の減少などがあったものの、経費の減少などが寄与し、経常利益は6億72百万円(前期比17百万円減少)、当期純利益は6億30百万円(同比75百万円減少)となりました。

また、業務純益については、5億57百万円、本来の業務活動の利益であるコア業務純益は5億83百万円となりました。



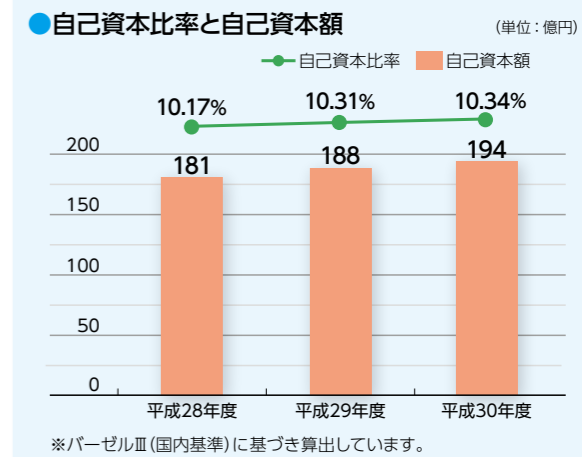
## ▶ 自己資本比率の状況

自己資本比率は、前期と比べ0.03ポイント上昇し、10.34%となりました。

自己資本比率とは、経営の健全性・安全性を示す重要な指標の一つです。

自己資本比率は、損失が発生する可能性のある資産総額(リスク・アセット等)に対し、出資金や内部留保などの自己資本額が占める割合(比率)を示しています。

たかしんの自己資本比率は、信用金庫に求められている国内基準4%を大きく上回っており、健全性において全く問題のない水準となっています。

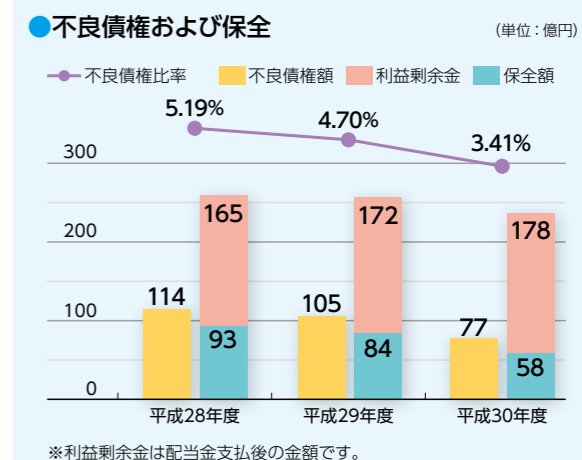


## ▶ 不良債権および保全の状況

たかしんでは、経営の健全性を維持確保するため、厳正な基準を定め、保有資産を個別に精査する「資産自己査定」を毎年行い、それぞれの資産の健全性に応じた適正な償却・引当を実施しています。

金融再生法上の不良債権比率は、前期と比べ1.29ポイント改善し、3.41%となりました。なお、これらの債権は、担保・保証等による回収見込額と貸倒引当金からなる保全額によって十分カバーされています。

また、保全額に加え内部留保である利益剰余金は178億円あり、不良債権に対する備えは万全です。



## 用語解説

### ▶ 業務純益、コア業務純益

金融機関には、損益計算書における「経常利益」や「当期純利益」のほかに「業務純益」や「コア業務純益」という利益指標があります。

「業務純益」「コア業務純益」は、金融機関の基本的な業務の指標を示す金融機関特有の利益指標のことで、信用金庫法に基づく報告書様式(決算速報)によって算出したものです。

「業務純益」は、「経常利益」から臨時の損益(貸出金償却、株式や金銭の信託に係る損益、個別貸倒引当金繰入額、退職給付費用(臨時)など)を控除したもので、一般企業という営業利益に相当し、金融機関の主要な業務活動によって得られた利益を表しています。

また、「コア業務純益」は、「業務純益」からさらに一時的な変動要因である一般貸倒引当金繰入額と国債等の債券関係損益を除いたもので、金融機関の事業活動のみの利益を表しています。

### ▶ 不良債権

金融機関の貸出金などの債権は、債務者の財政状態や返済の履行状況等に応じて、以下のように分類され、①～③までが、不良債権として開示されることとなります。(金融再生法に基づ

く開示)

### ① 破産更生債権およびこれらに準ずる債権

破産手続開始、更生手続開始、再生手続開始の申立て等の事由により経営破綻に陥っている債務者に対する債権およびこれらに準ずる債権です。

### ② 危険債権

債務者が経営破綻の状態には至っていないが、財政状態および経営成績が悪化し、契約に従った債権の元本の回収および利息の受取りができない可能性の高い債権です。

### ③ 要管理債権

3ヵ月以上延滞債権および貸出条件緩和債権に該当する債権です。

・3ヵ月以上延滞債権とは、元本または利息の支払が3ヵ月以上延滞している債権で①②に該当しない債権です。

・貸出条件緩和債権とは、債務者の経営再建等を図るために、金利の減免、利息の支払猶予、元本の返済猶予など債務者に有利となる取決めを行った債権で①②ならびに3ヵ月以上延滞債権に該当しない債権です。

### ④ 正常債権

債務者の財政状態および経営成績に特に問題がなく、①～③に該当しない債権です。

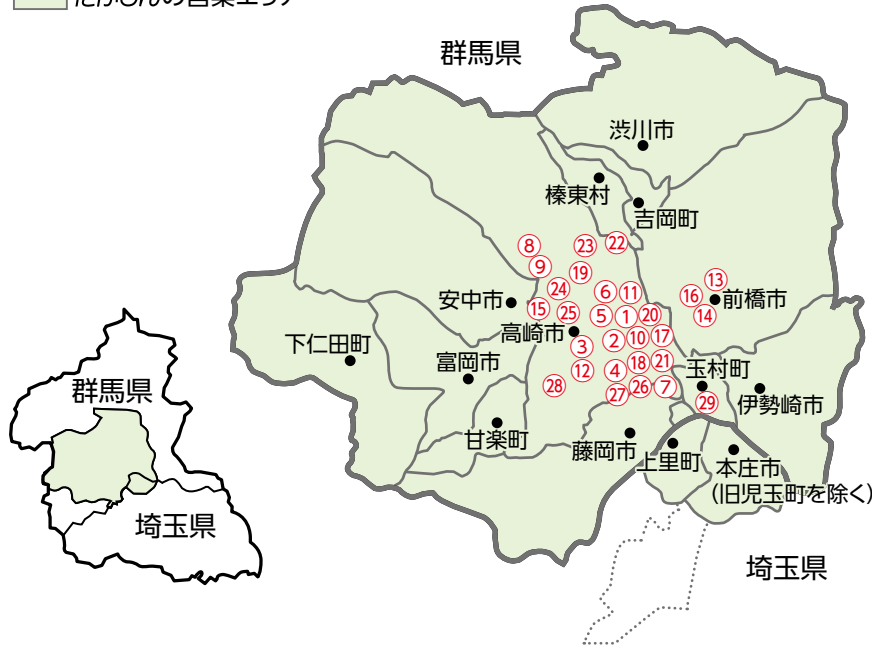


# たかしん店舗ネットワークと営業地域

たかしんの窓口は、『午後4時まで』ご利用いただけます。

(※高崎市場支店のみ午後3時までとなります)

■ たかしんの営業エリア



- |   |  |  |
|---|--|--|
| 1 本店営業部<br>高崎市飯塚町1200-1 ☎027(360)3111       | 11 井野支店<br>高崎市井野町1086 ☎027(361)7024    | 21 矢中支店<br>高崎市矢中町28-1 ☎027(347)6111    |
| 2 本店営業部田町出張所<br>高崎市田町18 ☎027(322)3202       | 12 西支店<br>高崎市片岡町3-5-3 ☎027(325)7811    | 22 群馬町支店<br>高崎市金古町1319-1 ☎027(372)1711 |
| 3 本店営業部高崎市役所出張所<br>高崎市高松町35-1 ☎027(325)6404 | 13 前橋支店<br>前橋市城東町1-4-1 ☎027(233)3511   | 23 箕郷支店<br>高崎市箕郷町西明屋91-4 ☎027(371)2841 |
| 4 南支店<br>高崎市あら町1-14 ☎027(322)2816           | 14 前橋南支店<br>前橋市南町4-6-1 ☎027(223)1230   | 24 六郷支店<br>高崎市筑縄町49-1 ☎027(361)3550    |
| 5 北支店<br>高崎市住吉町5 ☎027(322)3980              | 15 豊岡支店<br>高崎市上豊岡町202-1 ☎027(327)3833  | 25 下豊岡支店<br>高崎市下豊岡町1044 ☎027(326)8922  |
| 6 飯塚支店<br>高崎市飯塚町198-2 ☎027(362)4110         | 16 新前橋支店<br>前橋市古市町1-46-5 ☎027(253)1217 | 26 佐野支店<br>高崎市上佐野町693-5 ☎027(324)7311  |
| 7 倉賀野支店<br>高崎市倉賀野町1077-11 ☎027(346)2326     | 17 高崎市場支店<br>高崎市下大瀬町1258 ☎027(352)5481 | 27 石原支店<br>高崎市石原町3965-1 ☎027(324)7444  |
| 8 室田支店<br>高崎市下室田町1143 ☎027(374)1155         | 18 中居支店<br>高崎市上中居町719-5 ☎027(323)5911  | 28 吉井支店<br>高崎市吉井町池1479-7 ☎027(387)7010 |
| 9 室田支店里見出張所<br>高崎市中里見町69-7 ☎027(374)5800    | 19 浜川支店<br>高崎市浜川町135-1 ☎027(344)1722   | 29 玉村支店<br>佐波郡玉村町福島300-1 ☎0270(64)3411 |
| 10 東支店<br>高崎市江木町31 ☎027(322)6206            | 20 貝沢支店<br>高崎市貝沢町1283-1 ☎027(361)4121  |  |



人、街、未来にニューバンク

高崎信用金庫

www.takashin-net.co.jp



本誌は環境に配慮した、  
植物油インキを使用しています。



見やすいユニバーサルデザイン  
フォントを採用しています。