

たてしん 2016

TATEBAYASHI SHINKIN BANK REPORT, 16



たてしん2016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	● 業務のご報告	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)	
● 企業理念・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	● 預金業務関係	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	6	(定性的開示事項)	40 ~ 48
● 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	49
● 個人情報保護宣言		● 店舗一覧及び自動機器設置状況等	49
(プライバシーポリシー)	9 ~ 10	● 組織図	50
● 営業のご案内	11 ~ 14	● 沿革	51
● 手数料一覧表	15 ~ 16	● 総代・総代会に関する事項	52 ~ 54
● 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	56

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喜び申し上げます。

ここに第71期決算の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、心から厚く御礼申し上げます。

平成27年度の日本経済は、中国経済の減速による影響がありました。円安・株高により輸出型の大手製造業を中心に穏やかな回復基調を辿りました。しかし、米国の金利引き上げ、中国や新興国経済の減速、欧州の政情不安などから不透明感が強まっており、先行きを懸念する見方も増加しています。

また、当金庫の主要な取引先においても依然として業況の改善を実感するまでには至っておらず、地域における当金庫の果たす役割は重要となっております。このような状況の中、当金庫は収益力の強化、リスク管理の強化、コンプライアンス態勢の強化を図り、営業活動を展開してまいりました。

その結果、平成28年3月末で預金残高は120,110百万円となり、前期比では650百万円増加しました。一方、貸出金残高は69,060百万円となり、前期比661百万円増加となりました。預金貸出金ともに当金庫創業以来の最高残高となりました。

損益につきましては、貸出金利回りは低下したものの、貸出金の増加と与信費用の減少により経常利益を198百万円、当期利益を83百万円計上することが出来ました。

また、自己資本比率は前期比0.22ポイント減少して11.96%となりましたが、金融機関の健全性を示す国内基準4%を大きく上回る水準を堅持しております。これも偏に取引先皆様のご支援の賜物と感謝しております。

当金庫は、本年6月23日には大正15年の創立から満90年となります。平成28年度は、次の100周年に向けてのスタートの年であります。当金庫は、地域金融機関として100周年を迎えるために顧客主義に徹した質の高い金融サービスと課題解決に向けた最大限の努力をしております。

引き続き一層のご支援を賜りますようお願い申し上げます。

平成28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～

※計数は平成28年3月末現在

当金庫の地域経済活性化への取組みについて

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援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	12,823名
出資金残高	205百万円

常勤役職員数 141人 店舗数10店
(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266百万円の実績となりました。また、平成27年12月1日より平成28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10億円を目安に「懸賞品付定期預金」を発売しました。懸賞品に「QUOカード 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。預金残高は過去最高となりました。



「懸賞品付定期預金」抽選会

預金積金残高 **120,110**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平成27年度は設備資金404億円、運転資金286億円を融資しております。

また、平成27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112億円、消費者ローン11億円を融資しております。貸出金残高は過去最高となりました。

貸出金残高 **69,060**百万円

預金積金に占める
貸出金の割合 **57.50**%

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342百万円増加しました。余資のうち有価証券は4,373百万円増加しましたが、価格変動リスク、金利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25,309百万円、預け金は前年同期比4,030百万円減少し32,454百万円となりました。

余資運用残高 **57,763**百万円

*余資とは有価証券、預け金のこと

④ 今期決算に関する事項

預金、貸出金は平残・末残とも順調に増加しました。損益面においては、運用資金量は増加しましたが、金利低下等により資金利益は前年同期比3.21%減少し1,499百万円、業務純益は前年同期比32.45%減少の199百万円となりました。したがって、当期純利益は前年同期比▲192百万円、69.64%減少の83百万円となりました。

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11.96%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」を記念して共同事業として献血・募金事業を行いました。
- ・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。
- ・平成28年3月13、20、27日の3日間、「たてしん」を冠にした「たてしん杯争奪邑楽町少年野球6年生大会」を行い少年の技術向上と選手相互の交流、少年の健全育成に協力しました。今年度(第15回)の参加チームは12組の出場となりました。
- ・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を完了しております。各設置店においてAEDの取扱い訓練を行いました。



館林まつり



少年野球大会

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62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。平成27年11月17日には第二回目となる「日本銀行本店」「江戸東京博物館」の見学会を開催し、当日は20名の参加を戴きました。平成28年2月5日開催の新春懇談会では、館林厚生病院歯科口腔外科部長の高野淳志先生から「顎関節症の病態と歯列接触癖～あなたは大丈夫ですか?～」と題し講演を戴きました。

当庫に年金振込指定して戴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、年金友の会バス旅行を企画し、平成27年9月27日～28日に夕日の美しい宿ランキング第一位、瀬波温泉「汐見荘」の旅を企画、参加者65名にて開催、会員相互の交流と親睦を図る事ができました。

(2) 経営改善支援先等への支援

経営改善支援対象企業13社を抽出し、財務改善のアドバイス、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て対応しました。取引先のランクアップを目指しましたが、平成27年度においては、ランクアップ先はありませんでした。



たてしんビジネスクラブ



年金友の会旅行

企業理念

当金庫は「地域金融機関」としての認識のもとに独自の役割を担うべく

1. 本業重点地域主義の徹底
 2. 健全性確保と強靱な経営体質の構築
 3. 市場原理の貫徹と自己責任原則の確立
 4. 社会的良識を備えた人材の確保と育成
- を目指します。

業績

預金・積金

残高は120,110百万円となり前期比650百万円(0.54%)の増加となり、過去最高残高を更新しました。流動性預金は53,221百万円となり前期比860百万円(1.64%)の増加となりました。定期性預金は66,888百万円となり前期比210百万円(▲0.31%)の減少となりました。預金者別では個人預金770百万円(0.83%)、法人預金430百万円(2.61%)とそれぞれ前期に対して増加となりましたが、公金預金は559百万円(▲5.21%)の減少となりました。

貸出金

残高は69,060百万円となり前期比661百万円(0.97%)の増加となり、過去最高残高を更新しました。期中平残は前期比1,437百万円(2.91%)の増加、67,118百万円となりました。業種別では、前期比個人4.44%減少、製造業3.50%減少、建設業24.65%増加、運輸業・郵便業8.31%増加、卸売業・小売業5.71%増加、金融業・保険業13.30%減少、不動産業4.70%増加、サービス業7.73%減少、地公体13.19%増加となりました。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」は、各営業店で積極的に取扱い、平成28年3月末で取扱件数358件残高268百万円となりました。

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)や定額年金保険、投資信託をご提案させていただいております。平成27年度販売実績では、個人向け国債(県民債含む)は275百万円となり前期比97百万円(▲26.08%)の減少、定額年金保険は313百万円で前期比73百万円(30.54%)増加、投資信託は24百万円で前期比6百万円(▲20.00%)減少となりました。また、平成25年4月よりアフラックの「EVER」「Days」の販売を開始し、平成27年度販売実績では、「EVER」193件「Days」168件取扱いしており、今後も推進していく予定であります。

損益状況

経常収益においては、役務取引等収益は増加しましたが資金運用収益の減少等により前期比28百万円減少の1,770百万円。また、経常費用については、与信費用は減少しましたが経費等の増加により前期比11百万円減少し1,571百万円です。したがって、経常利益は198百万円、業務純益は199百万円で、当期利益83百万円の計上となりました。

概要

(平成28年3月末現在)

・名称	館林信用金庫	・出資金	205百万円
・所在地	館林市本町一丁目6番32号	・預金量	120,110百万円
・電話	0276-72-5511	・貸出金	69,060百万円
・創業	大正15年6月23日	・役職員数	141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)ガバナンスの強化

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」事項を実行して行くことが求められています。具体的には、当金庫の理事会規定の改定、総代選任規定等の改正(総代選考委員の選考を理事会決議から総代会決議に変更する)をスケジュールどおりに遂行することが必要であります。

(2)人員の確保および人材の活用と育成

当金庫の渉外比率は同規模他金庫と比べて少ないので、他金融機関との競争力、営業力の低下を懸念しています。そうした中、28年3月から5月にかけて新卒者4名、中途採用者2名の職員を採用しました。しかしながら、営業推進パワー不足を補うためには、人員の確保だけでなく人材の育成が重要であります。従いまして、今年度も営業店職員向けあるいは、女性管理職登用のための各種研修などへ積極的な参加を予定しています。また、豊富な職務経験や知識を有している役職定年者や60歳で定年となった再雇用職員の有効活用が今後も課題であると認識してい

ます。

(3)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が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販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。

(4)貸出金

中小企業では、原材料の値上がりや人件費の上昇等により先行きの不透明感から業績厳しく、資金需要は低迷しておりますが、融資基盤の強化および新規事業所貸出先の獲得を中心とした貸出金残高の増加を第一に考えています。個人貸出における住宅ローンにおいては、不動産業者・建売業者等との連携を図り推進を行います。消費者ローンに関しては、営業職員の「商品知識」や「推進スキル」を共有し、小口多数主義の推進により貸出金の増強を図ります。

(5)中小企業の経営支援に関する取組について

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通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、従来から取り組んでいるコンサルティング機能をより一層発揮し、それぞれのお客様の経営課題に応じた最適な解決策を、お客様の立場に立って提案し、必要に応じ、外部機関や外部専門家と連携し、実行支援してまいります。
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の策定支援や財務改善アドバイスを実行していきます。平成28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、609先となっております。経営改善支援先は13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13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
609先	13先	13先

条件変更した事業先のうち400先以上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して、経営の健全化、財務の正常化に向けて取り組んでまいります。

(6)担保・保証に過度に依存しない融資への取組

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り組んでいきます。

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り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、定期的の実施している「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」を8年ぶりに改訂したことで、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、定期的の実施している「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り組みとしては、「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各種リスクは益々複雑化・多様化しております。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々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的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の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企業再生支援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・支援に取り組んでいます。平成27年度は、2件の経営診断申込があり、当金庫も参加し、有意義な経営診断・経営アドバイスが実施されました。平成28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。

また、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。平成27年度は、1件の企業に対し「ミラサポ」を利用した専門家派遣を実施しています。平成28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、地域経済の活性化に貢献してまいります。

※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
- ・電話：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」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。

名 称	全国しんきん相談所（一般社団法人全国信用金庫協会）
住 所	〒103-0028 東京都中央区八重洲1-3-7
電 話 番 号	03-3517-5825
受 付 日 間	月～金（祝日、12月31日～1月3日を除く） 9:00～17:00
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、総務部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。

名 称	東京三弁護士会		
	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 間	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

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部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。

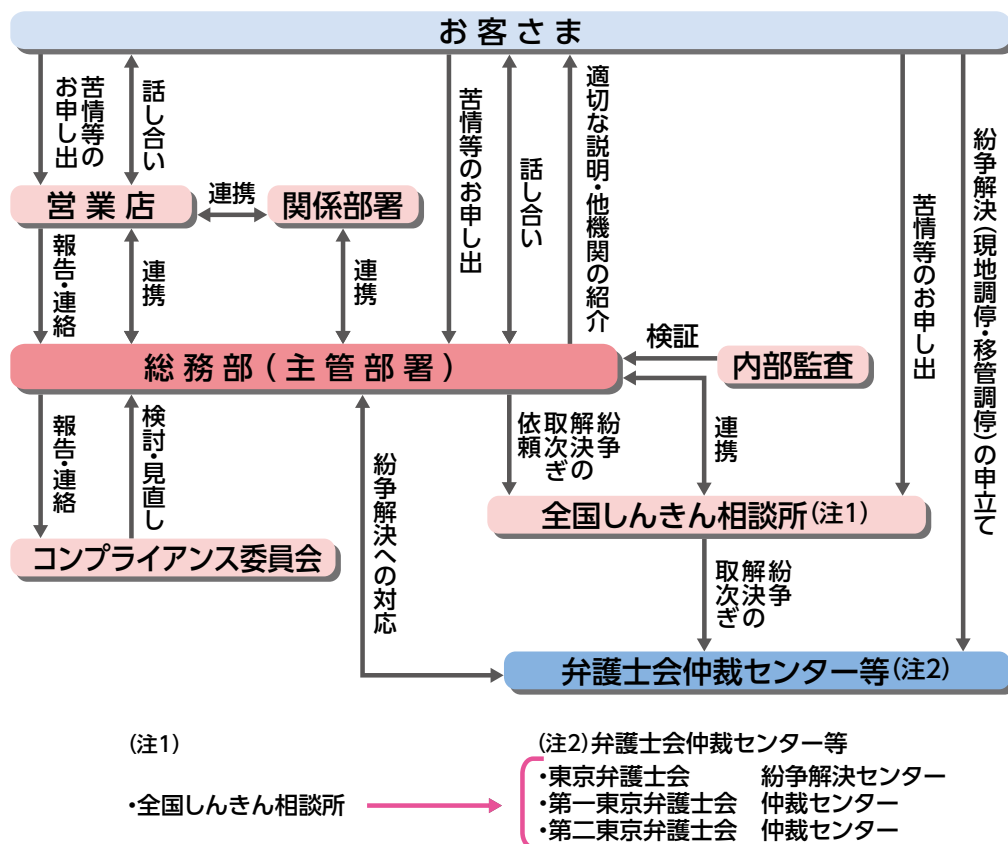
（2）移管調停

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。

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



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）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り組めます。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