

あなたに知ってほしい!

# しんきん

Q & A

2011

# 地域の繁栄とともに



理事長 小林 哲哉

平素より、上田信用金庫をお引き立ていただき、誠にありがとうございます。

私ども上田信用金庫は、大正11年創業以来「人とのふれあいを大切にし 地域の繁栄に貢献する」の理念のもと、地域の繁栄を願い地域密着型金融の中心的な担い手としての公共的使命を果たすべく努力しております。

地域の皆様に当金庫をより一層ご理解いただくため、平成22年度の「ディスクロージャー2011」の他、当金庫の経営内容、事業活動の状況をわかりやすくQ&A方式にして解説したミニディスクロージャー誌「あなたに知ってほしい! しんきんQ&A 2011」を作成いたしました。

ご高覧のうえ、ご参考にしていただければ幸いに存じます。

なお、各種商品、サービスのご案内につきましては、当金庫のホームページに掲載しておりますので、当金庫のホームページ(<http://www.ueda-shinkin.jp/>)も併せてご高覧いただければと存じます。

今後とも地域社会の発展に寄与すべく、役職員一同全力を尽くす所存でありますので、一層のご愛顧とご支持を賜りますようお願い申し上げます。

平成23年7月

## 当金庫の概要 (平成23年3月31日現在)

名 称	上田信用金庫
本店所在地	〒386-0014 上田市材木町1-17-12 TEL 0268-22-6260
常勤役職員数	244名
店 舗 数	23店舗 (店外を含むATMコーナー33カ所)
会 員 数	18,372名
出 資 金	700百万円
預 金	224,349百万円
貸 出 金	106,241百万円



## 目 次

<b>Q1</b>	上田信用金庫の経営方針は？	2
<b>Q2</b>	自己資本比率とは？	3
<b>Q3</b>	上田信用金庫の経営内容は？	4
<b>Q4</b>	不良債権とは？	5
<b>Q5</b>	リスク管理とは？	8・9
<b>Q6</b>	どんな地域貢献活動を行っているの？	8・9
<b>Q7</b>	地域密着型金融の取り組み状況について？	10・11
<b>Q8</b>	自己査定とは？	12
<b>Q9</b>	金融円滑化への取組みは？	13
<b>Q10</b>	コンプライアンスって何ですか？	14
<b>Q11</b>	ペイオフとは？	15
<b>Q12</b>	キャッシュカード、通帳（証書）の偽造・盗難被害にあった場合は？	16
<b>Q13</b>	相談したいことがあるんだけど、どうしたらいいの？	17
<b>Q14</b>	振り込め詐欺被害の救済制度ができたの？	18



## Q1 上田信用金庫の 経営方針は？

# A

「人とのふれあいを大切にし、地域の繁栄に貢献する」という経営理念の下、東信地域の皆様から信頼される金融機関となるべく、経営方針を定めております。



### 経営理念

人とのふれあいを大切にし  
地域の繁栄に貢献する

### 経営方針

1. 顧客とのふれあいを通じ、地元の地域金融機関として特化浸透をはかる。
2. 知性と感性をみがいて、常に自己革新し、行動力の発揮により、多様化する顧客ニーズに対応する。
3. コミュニケーションとチームワークの強化により、打てば響く職場風土を醸成する。
4. 組織に弾力性と柔軟性をもたせ、環境の変化に対応する。
5. 健全経営により、適正な利益を確保し、会員・地域への還元と職員の裕かな生活環境の確立を目指す。

### コーポレートマークの意味は？



コーポレートマークは、上田信用金庫が激動する環境に柔軟に対応していく姿と地域やお客様とのふれあいを大切にするイメージを表しています。

円は、上田信用金庫の営業区域全体、円の中のUは「上田」&「YOU=あなた=お客様」、中心のSは「しんきん」&「佐久」をイメージするとともに、その営業区域を縦断する千曲川をシンボライズしています。

## Q<sub>2</sub> 自己資本比率とは？



**A** 自己資本比率は、  
金融機関の経営体力を示す  
指標であります。



当金庫の自己資本比率は、16.49%と国内基準の4%を大きく上回っております。

この指標が高いほど健全性が高いとされ、国内だけで営業を行う金融機関に適用される「国内基準」の4%はもとより、国際統一基準の8%を大幅に上回っております。

なお、自己資本比率は「その他有価証券の評価差損」を控除しない特例措置（平成24年3月31日期限）にて算出しております。

今後も、堅実経営に徹し、自己資本の充実に努め、お客様の信頼を第一に安心してご利用いただける地域金融機関を目指して参ります。

$$\text{自己資本比率} = \frac{\text{自己資本額}}{\text{信用リスク・アセットの額} + \text{オペレーショナルリスク相当額を8\%で除して得た額}} \times 100\%$$

### 《用語の説明》

**自己資本額** = 自分のお金で、返済する必要のない出資金、利益準備金、特別積立金等の合計額。

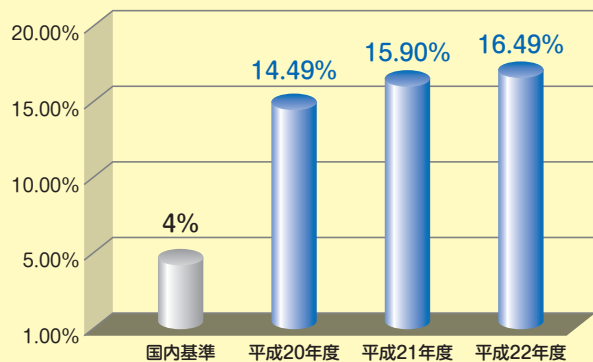
**リスクアセット** = 資産を貸倒れの危険度に応じてウエイト付けし、各資産の額にリスク割合を乗じて得た合計額。

**オペレーショナルリスク** = 内部管理体制の不備、システムトラブルによる事故、災害等の外的事象から生じる損失に係る危険度。

これなら安心

上田しんきんは安心

上田しんきんの自己資本比率は  
国内基準の4倍強を確保しています





## Q<sub>3</sub> 上田信用金庫の 経営内容は？

# A

引続き厳しい経営環境にありますが、自己資本比率16.49%と基準を大きく上回っており、安心してご利用いただけます。



### 預金

期末残高は、前期末比で27億円(1.2%)の増加となりました。内訳は、安全性を重視した資産運用により個人預金が21億円、法人預金2億円、公金等4億円増加致しました。

### 貸出金

貸出金は、依然として景気低迷による企業業績の悪化が続いていることから、お取引先の金融円滑化支援に努めるとともに、事業向け融資やローンセンター開設に伴う個人向け商品の拡充に積極的に取り組みましたが、企業の設備資金を中心とした資金需要の低迷の影響及び期末の不良債権処理に伴うオフバランス化を実施したことにより、前期末比34億円(3.1%)の減少となりました。

### 収益

業務収益は、貸出金利息および資金運用収益が利回りの低下等により減少したのに加え、有価証券の利息配当・国債等債券売買益も減少したことにより、対前期比7億円減少し45億円、経常収益は、株式等売却益の減少により、前期比8億円減少し46億円となりました。

業務費用は、資金調達費用および経費ならびに有価証券関係損失がともに減少したことにより、対前期比2億円減少し36億円、経常費用は前期比2億円減少し51億円となりました。

これにより業務収益は8億円となりましたが、市場環境の低迷により有価証券売却益が5億円ほど減少したことに加え、大口取引先の業況悪化に伴う多額の不良債権処理費用の発生により、経常損失・当期純損失とも5億円となりました。

### 主な経営指標

	平成21年度		平成22年度	
経常収益	5,478,867	千円	4,625,342	千円
経常利益(又は経常損失(△))	113,444	千円	△512,789	千円
当期純利益(又は当期純損失(△))	236,430	千円	△507,597	千円
出資総額	701	百万円	700	百万円
出資総口数	1,402	千口	1,401	千口
純資産額	14,204	百万円	13,272	百万円
総資産額	239,082	百万円	242,621	百万円
預金積金残高	221,550	百万円	224,349	百万円
貸出金残高	109,654	百万円	106,241	百万円
有価証券残高	67,109	百万円	77,734	百万円
単体自己資本比率	15.90	%	16.49	%
出資に対する配当金 (出資1口当たり)	28,027,733	円	27,964,113	円
	(19.99)		(19.94)	
役職員数	257	人	244	人





## Q4 不良債権とは?

ご融資先の経営悪化や倒産などの理由から、返済が遅れているか、困難になる可能性が高い貸付金等をいいます。具体的には、下記図1の自己査定区分のうち破綻先、実質破綻先、破綻懸念先及び要注意先うちの要管理先の債務者が該当になります。



# A

### 金融再生法開示債権及び保全状況

(単位:百万円、%)

区 分		開示残高 (a)	保全額 (b)	担保・保証等による 回収見込額(c)	貸倒引当金 (d)	保全率 (b) / (a)	引当率 (d) / (a-c)
金融再生法上の 不良債権	平成21年度	8,290	7,397	4,183	3,213	89.22	78.24
	平成22年度	7,271	6,719	3,456	3,263	92.40	85.52
破産更生債権及び これらに準ずる債権	平成21年度	2,166	2,166	1,569	597	100.00	100.00
	平成22年度	2,297	2,297	1,404	892	100.00	100.00
危険債権	平成21年度	5,987	5,135	2,552	2,583	85.78	72.21
	平成22年度	4,785	4,305	1,981	2,323	89.96	82.87
要管理債権	平成21年度	137	95	62	32	69.42	43.88
	平成22年度	188	116	69	47	61.83	39.69
正常債権	平成21年度	102,723					
	平成22年度	100,152					
合 計	平成21年度	111,013					
	平成22年度	107,423					

### 自己査定と各開示債権との関係 (図1)

自己査定の債務者区分	金融再生法に基づく開示債権 (注1)		リスク管理債権 (注2) (貸出金残高に占める比率)
	金融再生法上の不良債権、正常債権の内訳 貸出金                                  その他の債権		
破 綻 先	破産更生債権及びこれらに準ずる債権	153	破綻先債権    259 (0.24%)
実質破綻先	2,143		延滞債権        6,644 (6.25%)
破綻懸念先	危険債権	25	3ヶ月以上延滞債権    21 (0.02%)
(要管理債権) 要注意先 (その他要注意先)	要管理債権	188	貸出条件緩和債権    166 (0.16%)
正 常 先	正常債権	99,148    1,003	
	開示額合計 (正常債権を除く)    7,271 (6.77%)		開示額合計            7,092 (6.67%)

(注1) 「金融再生法開示債権」= 貸出金に加えて、未収利息、債務保証(日本政策金融公庫等の代理貸付)、貸付関連の仮払金等対象が広範囲となっています。

(注2) 「リスク管理債権」= 貸出金のみが開示の対象となります。



## Q<sub>5</sub> リスク管理とは？

# A

当金庫を取り巻くさまざまなリスク（危険）に対して、自己資本の検証・管理を行いながら、健全な経営に努めることです。



金融の自由化、国際化の進展に伴い、リスクの正確な把握とその管理体制の確立が求められる状況下において、当金庫ではリスク管理を経営の重要課題とし、経営の健全化を確保し持続可能で安定的な収益性と効率化を向上させる管理体制の強化に取り組んでおります。

### リスクの種類

#### 1. 信用リスク

企業や個人への貸出金元本の回収や利息が支払い不能状態に陥り、損失を受けるリスク。

#### 2. 市場リスク

資産（貸出金・有価証券）、負債（預金等）双方の金利変動に伴う「金利リスク」、株式や債券等の価格の変動に伴う「価格変動リスク」、外国為替市場の変動に伴う「為替リスク」等の、市場の変動によって保有する資産の価値が変動して損失を受けるリスク。

#### 3. 流動性リスク

予期しない大量の預金の払い戻し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、資金の調達と運用のバランスが著しく崩れた際などに資金繰りに困難をきたすリスク。

#### 4. 事務リスク

事務上の事故やミス、不正等によって当金庫が損失を受けるリスク。

#### 5. システムリスク

コンピューターシステムのダウン・誤作動、不備等やコンピューターを不正に利用されることによって損失を受けるリスク及び金融機関の内部管理態勢の不備や災害等の外生的事象から生じる等広範囲に存在するリスク。

#### 6. 法務リスク

法令・庫内規程等に違反する行為ならびにその恐れのある行為が発生することで金融機関の信用の失墜を招き、当金庫が損失を被るリスク。

#### 7. 風評リスク

金融機関自身の行為や第三者の行為により生じた風評（良くない噂）の流布等によって当金庫が損失を被るリスク。



## リスク管理の体制

### 審査管理体制

実際の業務の推進に携わる営業店及び本部推進部門とお客様への貸出に対する方針、統括等を行う審査部門がそれぞれ独立性を保ちつつ、相互けん制を行うシステムです。

本部においては、審査部門と管理部門が連携して厳正な審査・管理体制をとり、お客様の業況、財務内容の分析結果を審査管理面に活用するシステムも構築しており、一層の審査機能の充実を図っております。

### 内部監査・検査体制

**【内部監査】** 本部各部及び営業店に対して、毎年業務全般についてリスク管理態勢の有効性及び適切性について監査するとともに、不正・過誤を防止するため法令、規程、通達等に則り適正かつ効率的な業務が執行されているかを検証しています。

**【店内検査】** 現物及び事務処理状況について、部店長及び管理者が毎月一回行うことにより、事務事故を防止し、お客様の信頼に応えるべく努めております。

### 自己資本管理体制

貸出金、有価証券、固定資産等を含む自己資本充実度の評価と総合的なリスク管理体制の検証・管理を行う体制整備に努めております。

### その他のリスク管理体制

**【市場リスク】** 経済、金融の見通しに基づいたALM委員会を中心に、健全な資産・負債及び安定した収益の管理など堅実な対応を行っております。

**【流動性リスク】** 常に適正な支払準備金を確保するとともに、万一の場合でも、信金中央金庫を中心とした信用金庫業界のバックアップ体制を含め整備が図られております。

**【風評リスク】** 他のリスクと連動する重大性を認識し、発生原因となりうる各リスクの管理の徹底を図っております。

また、お客様からの苦情などに対して速やかな経営陣への報告はもとより、関連各部門での親密な連絡・協議のうえスピーディに業務に反映させる体制の整備に努めております。



## Q6 どんない地域貢献活動を行っているの？



# A

東信地域の皆様から信頼される金融機関として、環境及び法令等遵守に対する取り組み、今後も地域貢献活動を通じて、社会的責任を果たして参ります。

### 1. 環境に対する取り組み

#### 【当金庫の環境方針】

1. 事業活動において関連する環境の法規制、条例、および当金庫が同意する協定等を順守し、地球環境の保全、環境汚染の予防に努めます。
2. 事業活動を通じ省資源・省エネルギーに努め、環境対応型商品の開発・推進ならびに情報提供による地域・会員・お客様への環境問題対応のご支援をめざします。
3. 経営理念・環境方針に基づき、環境目的・目標を設定し、環境マネジメントシステムを推進します。
4. また、環境目的・目標は定期的に見直しを行い、環境問題への取り組みの継続的な改善に努めます。

この環境方針順守のため、本方針の全職員への徹底と教育に努めております。

具体的には、「クールビズ・ウォームビズの実施」、「環境融資商品」（カーライフプラン・エコ、ロードサービス付マイカーローン、住宅ローン＝太陽光発電システム等環境に配慮した住宅設備をする場合）の取扱い等を通じて、環境への取り組みを行っております。

また、毎月1回、全店にて店週の清掃活動を行っております。



店週の清掃活動



### 2. お客様の満足度アップのための取り組み

#### イチマル（10%）アップ運動の実施

お客様の満足度を高めることによって取引の拡大・深耕を図り、収益の強化、経営効率の向上と生活環境の向上の貢献に努めております。

（推進項目）

- ハートフル（顧客満足度の向上）による取引顧客の増加（店舗経営の効率化）
- 収益の増加と費用の低減
- 期日管理・時間管理の向上による効率化
- 渉外・外訪活動の効率化



女子力発揮講座研修

### 3. 地域貢献活動

- 「中小企業景気動向レポート」(当金庫の窓口から見た東信地区の経済動向)の季刊発行



- 「上田しんきん経営塾21」～地域企業の経営者や後継者同士が語り合い技術・技能・人材等の向上を目指し『今何をすべきか』を考えるため、年4回のセミナーを中心に取引先企業の一層の支援に取り組んでいます。



- 地域の魅力再発見! 「真田幸村公」の定期預金・定期積金証書をはじめとする新商品発売



- 会員の皆様の相互の親睦を深めるために、毎年上小地区・佐久地区にて年2回「しんきんふれあい講演会」を開催しています。

- 住宅、マイカーをはじめとした個人ローンのお悩みについて、お仕事帰りやお休みの日にも、お気軽にご相談いただけるよう「しんきんローンセンター」を本店営業店内に開設しております。



■ 土・日も営業 ■ 平日は夜7:00まで営業



- ギャラリー・イベントホールの開放により、講演会・音楽会・絵画作品発表等の場所として地域の皆さんにご利用いただき、地元・地域への文化芸術活動の発展のため、地域に根差した活動を応援しています。



イベントホール



ギャラリー

- 恒例の「上田わっしょい」をはじめとして、毎年東信地域の各種イベント等に参加しております。



上田わっしょい



## Q7 地域密着型金融の 取り組み状況について?



A 経営改善計画書策定をはじめ  
とした経営改善事業・再生支援  
等の施策に努めております。

### 地域密着型金融推進の基本方針

当金庫の経営理念であります「人とのふれあいを大切にし、地域の繁栄に貢献する」を基本とした地域密着型金融への取り組みを踏まえ、地域社会と価値を分かち合うことに力点を置いた好循環経営の実現を目指します。

### 平成22年度の取り組み実績

#### 1. ライフサイクルに応じた取引先業の支援と一層の強化

具体的な取組項目	平成22年度 取組状況
① 経営改善、事業再生支援の強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 支援先企業164先に対して、経営支援の取組を実施。</li> <li>● 「経営改善計画書策定先38先」、「ランクアップ先4先」</li> </ul>
② 積極的なビジネスマッチングの推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 東京ビジネスサミットに4社出展と視察ツアー実施。</li> <li>● 長野しんぎんビジネスフェアに5社出展。</li> <li>● しんぎん特別商談会に4社エントリー</li> <li>● しんぎん海外販路開拓セミナー・商談会に1社エントリー</li> </ul> ※いずれも、商談成立等を含め成果がありました。
③ 地域の横断的な現場訪問による融資相談への迅速な対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 本部(業務推進課 法人担当)の活動による地域の横断的なビジネス情報のドッキングにより、成果を上げています。(訪問実績24先)</li> </ul>
④ 取引先の経営活性化の支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 平成18年6月「上田しんぎん経営塾21」を創設後、経営コンサルタントの専門会社に講義を委託し、年4回のセミナー開催により取引先のスキルアップを図りました。(参加企業99社)</li> </ul>

#### 2. 事業価値を見極める融資手法をはじめ中小企業に適した資金供給方法の徹底

具体的な取組項目	平成22年度 取組状況
① 担保、保証人に依存しない目利き機能向上への取組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 「売掛債権担保融資」、「私募債」、「CLO」等お客様のニーズを踏まえた多様な融資と円滑化の他の促進に取り組んでおります。(取扱実績 下記資料の通り)</li> <li>● 全国信用金庫協会「目利き力養成講座」「企業再生支援実践講座」への職員派遣(各1名派遣)</li> <li>● 平成23年2月より、「女子力発揮講座」を開講し、個人ローンを中心とした商品知識の習得、セールストークを含めた人材育成に取り組んでおります。(2/19第1回研修 83名参加)</li> </ul>
② 融資手法の拡充 【新規取扱商品】	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 円高対応支援資金 平成22年9月13日～</li> <li>● フリーローン「快速! なんでも応援団」 平成22年12月13日～ (取扱残高 90件、81百万円)</li> <li>● フリーローン「しんぎんあんしんローン」 平成23年1月4日～ (取扱残高 7件、3百万円)</li> </ul>



## 3. 地域の情報集積を活用した持続可能な地域経済への貢献

具体的な取組項目	平成22年度 取組状況
① 当金庫の窓口からみた景気動向調査の情報発信	● 当金庫の窓口からみた東信地区の「中小企業景気動向レポート」を年4回発刊致しました。
② 利便性、利用者満足度の向上	〈しんきんローンセンター開設〉 平成22年10月22日～ 住宅をはじめとする個人ローンのご相談について、仕事帰りや休みの日にもお気軽にお出かけいただけるように、当金庫本店営業店内に「しんきんローンセンター」をオープン致しました。(相談件数 345組)
③ ISO活動を通じた地域貢献活動	● カーライフプランエコ (取扱残高 48件、74百万円) ● エコカーローン(ロードサービス付) (取扱残高 9件、12百万円)

## 経営改善支援の取組み実績

(単位:百万円)

	期初 債務者数 A	うち 経営改善 支援取組み 先数 a	うち			経営改善 支援取組み 率 a/A	ランク アップ率 β/a	再生計画 策定率 δ/a	
			αのうち期末に債 務者区分がラン クアップした先数 β	αのうち期末に債 務者区分が変化 しなかった先数 γ	αのうち再 生計画を策 定した先数 δ				
正常先 ①	1,877	10	—	8	3	0.5%	—	30.0%	
要 注 意 先	うち その他 要注意先 ②	337	142	3	136	44	42.1%	2.1%	31.0%
	うち 要管理先 ③	2	0	0	0	0	0.0%	—	—
	破綻懸念先 ④	48	11	1	10	4	22.9%	9.1%	36.4%
実質破綻先 ⑤	63	1	0	1	0	1.6%	0.0%	0.0%	
破綻先 ⑥	17	0	0	0	0	0.0%	—	—	
小計 (②～⑥の計)	467	154	4	147	48	33.0%	2.6%	31.2%	
合計	2,344	164	4	155	51	7.0%	2.4%	31.1%	

## 個人保証・不動産担保に過度に依存しない融資の取組み状況

(平成23年3月31日現在)

## 平成22年度取扱実績

(単位:件、百万円)

	売掛債権担保融資	私募債	CLO	実績合計
取組み件数	6	0	0	6
取組み金額	12	0	0	12

## 平成22年度取扱残高

(単位:件、百万円)

	売掛債権担保融資	私募債	CLO	実績合計
取組み件数	1	4	14	19
取組み金額	5	275	37	317



## Q<sub>8</sub> 自己査定とは?



# A

「金融検査マニュアル」に基づき当金庫が定めた基準に基づいて、自らの資産の内容を個別に検討し、回収の危険性または価値の毀損の危険度合に従って区分することを言います。

当金庫では、リスクをもつすべての資産（貸出金・有価証券・固定資産等）を対象に自己査定を実施しており、お客様からの預金などがどの程度の危険にさらされているかを判定しています。

### 1. 貸出金

#### 【債務者区分とは】

当金庫の定める自己査定基準に基づく債務者について、下記基準により区分を行っております。

債務者区分		内 容
正 常 先		業況が良好であり、かつ、財務内容にも特段の問題がないと認められる先
要注意先	その他 要注意先	貸出条件や履行状況に問題がある先の他、業況が低調ないし不安定な先、または財務内容に問題がある先等、今後管理に注意を要する先。
	要管理先	要注意先のうち、3か月以上の延滞債権あるいは貸出条件緩和債権を有する要注意先。
破綻懸念先		現状、経営破綻の状況にないが、経営難の状況にあり、経営改善計画書等の進捗状況が芳しくなく、今後経営破綻に陥る可能性が大きいと認められる先。
実質破綻先		法的・形式的破綻の事実は発生していないものの、深刻な経営難の状況にあり、再建の見通しがなく、今後経営破綻に陥ると認められる等実質的に経営破綻に陥っている先。
破 綻 先		法的・形式的破綻の事实在発生している先で、例えば、破産、清算、会社整理、会社更生、民事再生法の申請、手形交換所の取引停止処分等の事由により経営破綻に陥っている先。

#### 【貸倒引当金】

正常先及び要注意先（その他要注意先・要管理先）については、貸出残高に対して過去の貸倒実績率を乗じて計算した額を、一般貸倒引当金として計上します。

破綻懸念先、実質破綻先、破綻先については、個別の債務者ごとに担保等の保全されている額を除いた残額に対して、必要額を個別貸倒引当金として引当金計上または部分直接償却（減額）します。

また、不動産処分、自己破産等の法的手続き等により回収の見込みが全くなかった貸出金については、直接償却します。

### 2. 有価証券

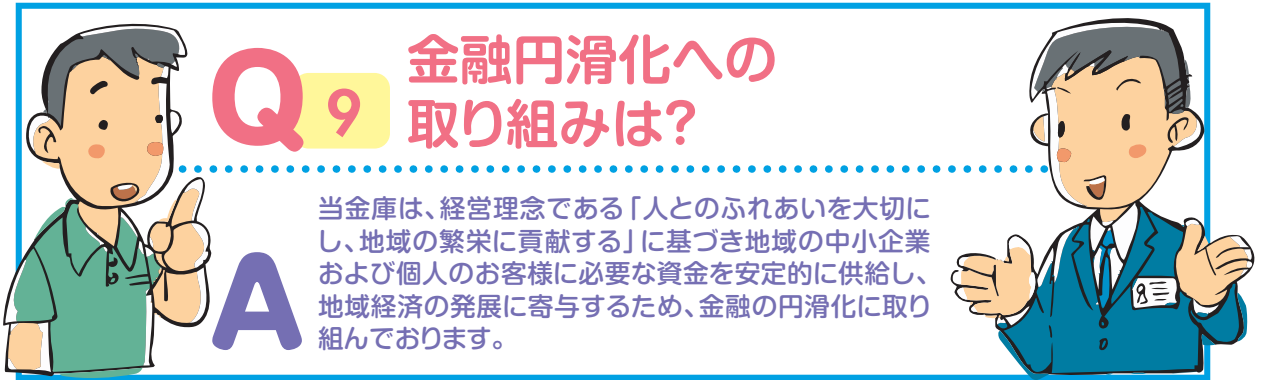
現在の価格（時価）で評価し直し、購入価格（簿価）との差額を評価差益（損）として、自己査定に反映させます。ただし、時価が簿価より著しく下落した場合等は、直接損益に反映させます。

### 3. 固定資産

当金庫所有の固定資産（各店舗の土地、建物等）については、グループ分けを行い、営業キャッシュフロー、現在の価格（時価）と帳簿価格（簿価）の差額が一定割合以上下落している等損失処理をすべき兆候の有無を判定します。

損失処理の兆候が認められる場合は、将来のキャッシュフローの現在価値及び現時点での固定資産の処分価値の算定のうえ、簿価が大きい場合は、損失処理を行います。





## Q9 金融円滑化への取り組みは?

**A** 当金庫は、経営理念である「人とのふれあいを大切に、地域の繁栄に貢献する」に基づき地域の中小企業およ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、金融の円滑化に取り組んでおります。

地域の中小企業および個人のお客様への安定した資金供給は、事業地域が限定された協同組織金融機関である信用金庫にとって、最も重要な社会的使命です。

私どもは、お客様からの資金需要や条件変更のお申し込みがあった場合には、これまでと同様、お客様の抱えている問題を十分に把握したうえで、その解決に向けて真摯に取り組めます。

### 金融円滑化法に基づく条件変更等の実施状況

(平成21年12月4日～平成23年3月31日)

#### 【中小企業者】

(単位:件、百万円)

	申 込		実 行		謝 絶		審 査 中		取 下 げ	
	件 数	金 額	件 数	金 額	件 数	金 額	件 数	金 額	件 数	金 額
全 体	3,273	31,491	3,064	28,768	20	154	104	1,542	85	1,023
うち、信用保証協会等による保証を受けていなかった貸付債権	2,229	24,823	2,149	22,978	9	85	44	1,030	27	728
	実 行 率		93.6%	91.3%						

#### 【住宅資金借入者】

(単位:件、百万円)

	申 込		実 行		謝 絶		審 査 中		取 下 げ	
	件 数	金 額	件 数	金 額	件 数	金 額	件 数	金 額	件 数	金 額
全 体	71	627	47	390	1	19	4	58	19	158
	実 行 率		66.1%	62.2%						

(注) 件数・金額は、法施行日から上記時点までの累計です。尚、審査中のみ平成23年3月末時点の件数・金額であります。

(注) 上記計数は、債権ベースで集計しております。また、百万円単位未満は切捨てしております。

(注) 上記実行率は、実行件数・金額を申込件数・金額で除したものであります。(平成23年5月13日現在)

### 金融円滑化に係る苦情相談窓口

金融円滑化に係る苦情相談窓口を融資部企業支援課とし、専用直通電話(☎0120-70-1877)を設置しております。

【受付時間】 平日9時～17時 融資部企業支援課にて承ります。

土日祝日および平日上記時間以外 留守番電話にて受付し、翌営業日当金庫よりご連絡させていただきます。



## Q<sub>10</sub> コンプライアンスって何ですか？



A 法令やルールを  
厳格によく守ることで

### コンプライアンス (法令遵守) 導入の背景

一般的に「法令等遵守」すなわち倫理・法律等をよく守り正しい行動をとることと解釈されております。

金融業界においてコンプライアンスが重要視されるようになった背景には、バブル経済の崩壊とともに噴出した金融機関の破綻や銀行の不祥事件が続き、社会問題化したことが挙げられます。

これらの事件は規模の拡大や収益拡大だけに重きを置いて、法令やルールを軽視し、社会良識に反するようなことを行なった結果といえます。

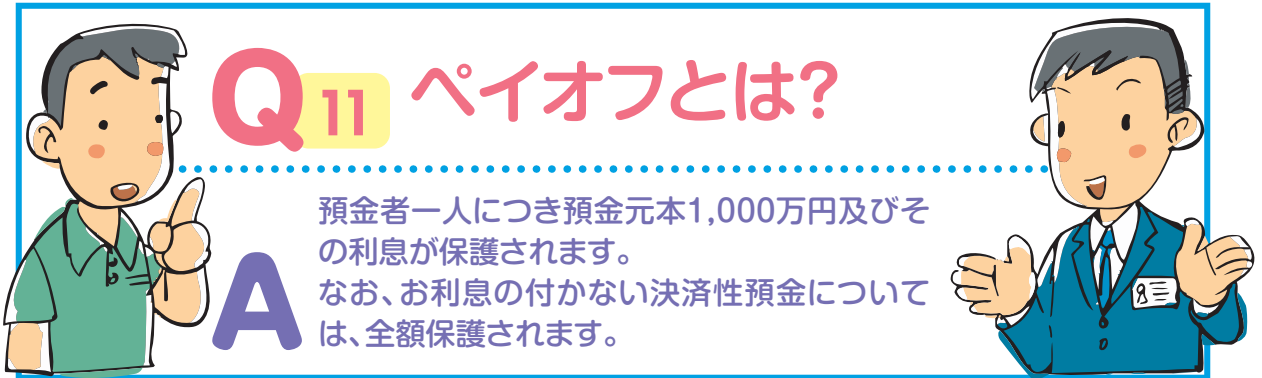
### 地域における信用金庫の役割

信用金庫は、相互扶助の理念に基づいて、会員制度による協同組織金融機関として地域の中小企業や国民の皆様が必要とされるサービスを提供し、その経済的発展と生活の向上や地域社会の繁栄に奉仕することを社会的使命としています。

信用金庫がその社会的使命を果たし、会員やご利用いただく方の多様なニーズに応えるきめの細かなサービスを提供し、社会の信頼を得ていくには、役職員一人ひとりが高い倫理観と使命感をもって行動しなければならないと考えています。

### 当金庫のコンプライアンス取組方針

当金庫は、平成21年5月29日付業務改善命令に基づき、関東財務局長に「業務改善計画書」を提出し、平成21年7月27日に「コンプライアンス (法令等遵守) 宣言」を行い、計画書の着実な実行による内部管理体制の充実・強化および法令等遵守体制の確立に役職員あげて取り組んでいます。



## Q11 ペイオフとは?

# A

預金者一人につき預金元本1,000万円及びその利息が保護されます。  
 なお、お利息の付かない決済性預金については、全額保護されます。

金融機関の預金者は預金保険制度により保護されておりますが、万一、金融機関が破綻した場合、一定限度を超えた預金の支払いは行われなくなっております。これを「ペイオフ」といい、平成17年4月にこの制度が全面解禁となりました。この制度により保護される範囲は原則として、1金融機関あたり預金者一人（家族であっても、夫婦、親子はそれぞれ）につき預金元本1,000万円及びその利息が保護されます。

ただし、決済性預金（当座預金、普通預金＜無利息型＞、別段預金等）については、全額保護されます。

また、預金者は、破綻した金融機関に預金と借入金の両方がある場合、お客様からの申し出により借入金と預金の相殺ができます。

預金が1,000万円以上ある場合、1,000万円を超える部分は一部カットされる場合がありますので、一般的には借入金と相殺した方が預金者に有利になると考えられます。

結果として1,000万円を超える部分も全額戻ってくることもあります。

※預金保険の対象以外の預金は、相殺できない場合もありますので窓口にお尋ねください。

### 預金等の保護の範囲と時期

商品の分類	平成17年4月以降
<b>【決済性預金】</b> ●当座預金 ●普通預金[無利息型] ●別段預金(注1)	利息のつかない等の条件を満たす預金(注2)は、全額保護
<b>【上記以外の預金】</b> ●普通預金 ●定期預金 ●定期積金 ●貯蓄預金等	合算して元本1,000万円までとその利息等を保護 これを超える部分は、金融機関の財産の状況に応じて支払われますので、一部カットされることがあります。

(注1) 別段預金とは、振込資金等の一時的な管理を行うための預金です。

(注2) 決済用預金といいます。「無利息、要求払い、決済サービスを提供できること」という3つの条件を満たすものです。



## Q12 キャッシュカード、通帳（証書）の偽造・盗難被害にあった場合は？

# A

すぐにお取引いただいている店舗までご連絡下さい。お取引店舗に連絡が取れない場合は、しんきんサービスセンターまでご連絡をお願いします。  
☎0120-107-954（フリーダイヤル）



### 被害額の補償について

#### ●偽造・盗難キャッシュカード・盗難通帳（証書）による預金の不正な払い戻し被害にあわれた場合

お客様に重大な過失または過失がなかった場合	原則として被害額の全額を補償させていただきます。
お客様に過失（重大な過失以外）があった場合	原則として被害額の75%を補償させていただきます。
お客様に重大な過失があった場合	被害額を補償しかねる場合があります。

#### ●お客様の「重大な過失」となりうる場合とは

偽造・盗難キャッシュカード	盗難通帳（証書）
他人に暗証番号を知らせた場合	他人に通帳（証書）を渡した場合
暗証番号をキャッシュカードに記載していた場合	他人に記入、押印済みの払戻請求書、諸届を渡した場合
他人にキャッシュカードを渡した場合	
その他お客様に上記の場合と同程度の著しい注意義務違反があると認められる場合	

### 被害の補償の対象期間

当金庫に被害のご通知をいただいた日から遡って、30日間までです。

ただし、ケガ等による入院加療等やむを得ない事情がある場合（※お客様による証明が必要です。）は、30日に特別な事情があった期間を加えた日数（最長2年）となります。

### 補償を受けるための3つの条件

1. お客様がキャッシュカード・通帳（証書）の盗難に気づかれた後、当金庫へ速やかにご通知いただいていること。
2. 当金庫の調査に対し、お客様に十分なご説明をいただいていること。
3. お客様が当金庫に対し、警察署に被害届を提出していることやその他の盗難に遭われたことを推測するに足る事実の確認ができるものをお示しいただいていること。

#### 《キャッシュカード・通帳（証書）の管理は厳重にしましょう》

- 暗証番号は、簡単に第三者に推測されない番号を登録して下さい。  
電話番号、生年月日、自宅の番地、車のナンバー等は組み替えたとしても簡単に推測される恐れがあります。  
このような場合、速やかに推測されにくい番号に変更することをお勧めします。  
※当金庫のATMでキャッシュカードの暗証番号の変更が可能です。
  - 偽造被害防止のために、キャッシュカードはつねに肌身離さず管理には十分ご注意ください。
  - キャッシュカードを車の中には放置せず、つねに携帯して下さい。
  - 電車や飲食店などで、壁や椅子などに掛けた上着やカバンから財布ごと抜き取られないようにご注意ください。
  - 通帳やご利用明細は毎回必ずチェックし、内容をご確認下さい。
  - 万一、キャッシュカード・通帳（証書）の紛失・盗難・悪用に気づいたら、すぐに当金庫にご連絡下さい。
  - 手のひらの静脈でご本人様を確認する生体認証キャッシュカードを発行しておりますので、セキュリティ強化のためにもお手持ちのキャッシュカードの切り替えをお勧めします。
- ※インターネットバンキングによる被害につきましては、お客様の被害に遭われた状況等を踏まえ、個別の事案ごとに補償の判断をさせていただきます。



## Q13 相談したいことがあるんだけど、 どうしたらいいの？

# A

当金庫は、お客さまからのご相談・苦情・紛争等（以下「苦情等」という。）を営業店またはコンプライアンス統括室で受付けておりますので、お申し出ください。また、ご提案いただいた苦情等の原因を分析し、再発防止のための事務手続きなどの修正すべき点を検討して業務の改善に努めております。



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。

### 上田信用金庫 コンプライアンス統括室

住所：上田市材木町1丁目17番12号

Eメール：shinkin@ueda.ne.jp

電話：0268-22-6260

FAX：0268-25-1814

受付時間：9時～17時（信用金庫営業日）

受付媒体：電話、FAX、Eメール、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、またお客さまとの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、(社)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。詳しくは上記コンプライアンス統括室にご相談ください。

### 全国しんきん相談所（(社)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：03-3517-5825

受付日時：9時～17時（信用金庫営業日）

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、コンプライアンス統括室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	03-3581-0031	03-3595-8588	03-3581-2249
受付日 時 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





## Q14 振り込め詐欺被害の 救済制度ができたの？



A 平成20年6月21日から  
振り込め詐欺救済法が  
施行されました。

平成20年6月21日から振り込め詐欺救済法が施行され、振り込め詐欺等の犯罪により金融機関の預金口座に振り込まれたお金が引き出されずに残っている場合、被害に遭われた方たちにお金をお返しするための手続きとルールを定めたものであります。

### 振り込め詐欺等の被害金返還手続きの概要

1. 被害に遭われた方から、警察と振込先の金融機関へ申し出ていただく必要があります。
2. 犯罪に利用された口座の残高に対する口座名義人の権利を失わせる手続き（預金保険機構が犯罪に利用された口座の公告をホームページに掲載）を行います。  
なお、公告期間は60日以上となります。
3. 預金保険機構が、被害に遭われた方に資金返還を行っていただくための公告をホームページに掲載します。
4. ホームページをご覧ください、被害に遭われた方は申請期間（当面1年間は公告が行われた翌日から60日程度）終了までに、振込先の金融機関へ返還の申請を行っていただきます。
5. 犯罪に利用された口座の残高と返還申請の状況により、被害金の全部または一部が返還されます。

### 「振り込め詐欺」被害に遭わないために

子どもや孫を装って電話をかけ、心配する家族（高齢者）をだまして、交通事故の示談金や借金の返済等お金を振り込ませる「振り込め詐欺」の被害がなくなりません。

特に、携帯電話を使って、金融機関のATMコーナーに誘導し、操作を指示するケースが多発しています。

お金を振り込む前に、必ずもう一度家族に確認したり、友人などに確認して下さい。  
また、被害に遭わないよう家族の間で合言葉を決めるなどの対策も必要です。



# 当金庫のATMご利用手数料

(平成23年7月1日 現在)

	平 日			土 曜 日			日 曜 日 ・ 祝 日		
■お引出し	8:00	8:45	18:00 21:00	9:00	14:00	17:00 19:00	9:00	17:00	19:00
当金庫キャッシュカード	105円	無 料	105円	無 料	無 料	105円	105円		
当金庫キャッシュカード(カードローンご契約者)	無 料			無 料			無 料		
82銀行カード(ぐるっと信州ネット)	105円	無 料	105円	105円			105円	ご利用いただけません	
その他信用金庫カード	105円	無 料	105円	無 料	105円	105円	105円		
その他金融機関カード	210円	105円	210円	105円	210円	210円	105円	ご利用いただけません	
■お預入れ	8:00	8:45	18:00 21:00	9:00	14:00	17:00 19:00	9:00	17:00	19:00
当金庫キャッシュカード	無 料			無 料			無 料		
その他しんきんキャッシュカード	105円	無 料	105円	無 料	105円	105円	105円		
その他金融機関カード	210円	105円	210円	105円	210円	210円	210円	ご利用いただけません	
■残高照会	8:00		21:00	9:00		17:00 19:00	9:00	17:00	19:00
当金庫・その他しんきんキャッシュカード	無 料			無 料			無 料		
その他金融機関カード	無 料			無 料		ご利用いただけません	無 料	ご利用いただけません	
■キャッシング	8:00		18:00 21:00	9:00	14:00	17:00 19:00	9:00	17:00	19:00
クレジットカードのキャッシングサービス	無 料		105円	無 料	105円	105円	105円		
クレジットの返済	無 料			無 料			無 料		

○当金庫表示の時間帯は最長の店舗のものであり、ご利用の店舗によってお取扱い時間が異なりますのでご注意ください。

## 主な手数料一覧

(平成23年7月1日 現在)

### ■為替手数料

(単位:1件あたり)

		3万円未満	3万円以上
窓口利用	同一店内宛	無料	無料
	本支店・県内信金宛	210円	420円
	他行宛	525円	735円
機械利用 (注1)	同一店内宛	無料	無料
	本支店・県内信金宛	105円	315円(注2)
	他行宛	420円(注2)	630円(注2)
インターネット バンキング (個人)	同一店内宛・本支店	無料	無料
	県内信金宛	105円	210円
	他行宛	210円	

(注1) ATMの他、アンサー、一括データ伝送、法人インターネットバンキングによる振込(資金移動)サービスのことです。

(注2) キャッシュカードを使用して、ATMから振込する場合は、表記から105円差引いた金額となります。

### ■通帳、カード等発行・再発行手数料

(単位:1冊・枚あたり)

種 類	新規発行	再発行
通帳・証書	無料	525円
キャッシュカード(個人)	無料	525円
キャッシュカード(法人)	無料	1,050円
各種ローンカード	無料	1,050円
ICキャッシュカード(個人)	無料	1,050円
ICキャッシュカード(法人)	1,050円	1,050円
生体認証キャッシュカード(個人)	無料	1,050円

### ■貸金庫・夜間金庫利用料

		6ヶ月あたり
貸 金 庫	簡 易 型	2,625円
	自 動 型	5,250円
夜間金庫基本手数料		12,600円

### ■当座関連手数料

(単位:1冊あたり)

	署名鑑印刷あり	署名鑑印刷なし
小切手帳(1冊50枚綴り)	735円	630円
約束手形帳(1冊50枚綴り)	945円	840円
為替手形帳(1冊50枚綴り)	945円	840円
署名鑑初期・変更登録料	3,150円	
自己宛小切手(1枚あたり)	525円	

### ■証明書発行手数料

(単位:1通あたり)

種 類	金 額
残 高 証 明 書	210円
融 資 証 明 書	1,050円

### ■融資関係手数料

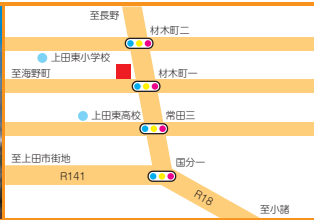
(単位:1回あたり)

種 類 ・ 内 容		金 額
不動産担保の新規設定		21,000円
事業性・消費性融資	全部繰上償還	5,250円
	条件変更	5,250円
住宅ローン	新規実行	15,750円
	全部繰上償還	5,250円
	条件変更	5,250円

# 営業店地図 最寄の店舗をご利用ください

**店舗内キャッシュコーナー**  
 ※土曜日・日曜日・祝日は9時～19時までご利用できます。

## ■本店営業店 (001) ☎0268-22-6262

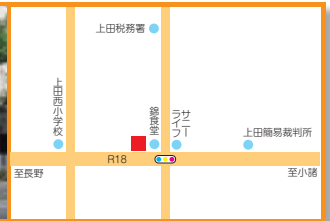


**しんきん LOAN CENTER**  
**ローンセンター**

ローンのことなら何でも  
 お気軽にご相談してください  
 AM10:00～PM7:00  
 おとく よいローン  
 ☎0120-019-416

■土・日も営業 ■平日は夜7:00まで営業

## ■常磐城支店 (006) ☎0268-24-3434



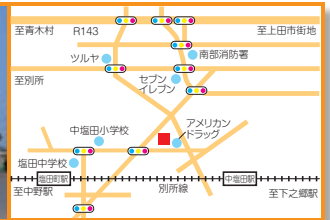
## ■常田支店 (007) ☎0268-25-1810



## ■駅前支店 (002) ☎0268-22-2485



## ■塩田支店 (008) ☎0268-38-7365



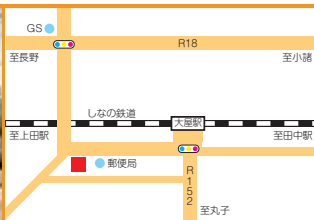
## ■川原柳支店 (003) ☎0268-22-3535



## ■東部町支店 (009) ☎0268-64-3545



## ■大屋支店 (004) ☎0268-35-0361



## ■神科支店 (010) ☎0268-25-3737



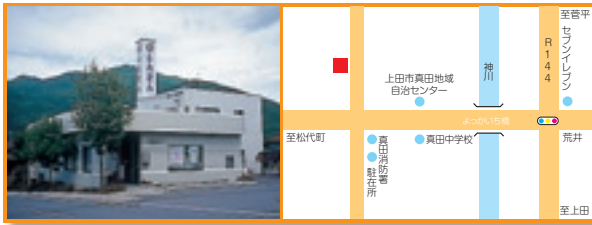
## ■丸子支店 (005) ☎0268-42-2841



## ■城南支店 (011) ☎0268-23-6550



真田支店 (012) ☎0268-72-4111



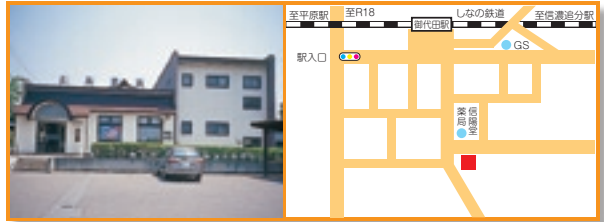
野沢支店 (053) ☎0267-62-1127



川西支店 (013) ☎0268-26-7755



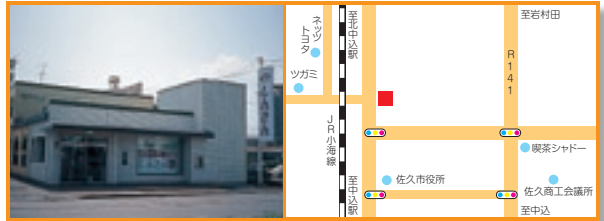
御代田支店 (054) ☎0267-32-3455



よだくぼ支店 (014) ☎0268-85-0300



中込原支店 (055) ☎0267-63-1080



原町支店 (015) ☎0268-28-7511



軽井沢支店 (056) ☎0267-46-0331



小諸支店 (051) ☎0267-22-2233



臼田支店 (057) ☎0267-82-7070



岩村田支店 (052) ☎0267-67-3345



和田森支店 (058) ☎0267-25-0678



# 店舗のご案内

金融機関コード (1392)

(平成23年7月1日 現在)

店舗コード	店舗名	住所	電話番号	キャッシュコーナー	AED設置	夜間金庫	貸金庫
001	本店営業店	上田市材木町1丁目17番12号	(0268) 22-6262	8:00~21:00	○	○	○
—	ローンセンター	上田市材木町1丁目17番12号 本店営業店内	(0268) 29-6160	—	—	—	—
002	駅前支店	上田市天神1丁目 6番13号	(0268) 22-2485	8:00~20:00		○	
003	川原柳支店	上田市中央5丁目16番17号	(0268) 22-3535	8:00~20:00		○	
004	大屋支店	上田市大屋468番地1	(0268) 35-0361	8:00~20:00		○	○
005	丸子支店	上田市上丸子1015番地1	(0268) 42-2841	8:00~20:00	○	○	
006	常磐城支店	上田市中央西2丁目4番2号	(0268) 24-3434	8:00~20:00		○	○
007	常田支店	上田市常田2丁目15番17号	(0268) 25-1810	8:00~21:00		○	
008	塩田支店	上田市本郷766番地5	(0268) 38-7365	8:00~20:00		○	
009	東部町支店	東御市常田580番地6	(0268) 64-3545	8:00~21:00	○	○	
010	神科支店	上田市住吉287番地4	(0268) 25-3737	8:00~20:00		○	
011	城南支店	上田市中之条389番地7	(0268) 23-6550	8:00~20:00		○	
012	真田支店	上田市真田町長7166番地8	(0268) 72-4111	8:00~20:00		○	
013	川西支店	上田市小泉716番地5	(0268) 26-7755	8:00~20:00		○	
014	よだくぼ支店	上田市武石沖202番地3	(0268) 85-0300	8:00~20:00		○	
015	原町支店	上田市中央3丁目2番17号	(0268) 28-7511	8:00~20:00		○	○
051	小諸支店	小諸市大手2丁目1番12号	(0267) 22-2233	8:00~20:00	○	○	
052	岩村田支店	佐久市岩村田810番地5	(0267) 67-3345	8:00~21:00	○	○	
053	野沢支店	佐久市原563番地12	(0267) 62-1127	8:00~20:00			
054	御代田支店	北佐久郡御代田町大字御代田2427番地4	(0267) 32-3455	8:00~20:00		○	
055	中込原支店	佐久市中込3089番地8	(0267) 63-1080	8:00~20:00		○	
056	軽井沢支店	北佐久郡軽井沢町大字長倉2984番地1	(0267) 46-0331	8:00~20:00		○	
057	臼田支店	佐久市臼田112番地1	(0267) 82-7070	8:00~20:00		○	
058	和田森支店	小諸市大字和田966番地133	(0267) 25-0678	8:00~20:00		○	

◎キャッシュコーナーについて土曜日・日曜日・祝日は、9:00~19:00までご利用いただけます。

(平成23年7月1日 現在)

地区	店外キャッシュコーナー	平日ご利用時間	土・日・祝日稼働の有無
上田市	上田市役所	9:00~18:00	ご利用いただけません。
	マックスバリュートシオだ野	8:45~21:00	○
	西友三好町店	9:00~20:00	○
	やおふく古里店	8:45~20:00	○
小諸市	西友小諸小原店	9:00~20:00	○
	佐久市	西友岩村田相生店	9:00~20:00
佐久市工場団地		8:45~18:00	ご利用いただけません。
イオン佐久平店		9:00~20:00	○
御代田町	小田井(ピコ内)	8:45~20:00	○
軽井沢町	軽井沢町役場	8:45~18:00	ご利用いただけません。

◎土曜日・日曜日・祝日は、9:00~19:00までご利用いただけます。