

経営理念・方針・管理体制

地元のために、みんなのために生まれた金融機関がしんきんです。

経営理念

当金庫は、昭和24年創業以来「地域社会の繁栄に貢献する」という理念のもと皆様から愛され親しまれる信用金庫になるよう歩んで参りました。この理念である相互扶助の精神を念頭におき協同組織の金融機関としての社会的役割を全うすべく邁進してきた結果、皆様の温かいご支援に支えられ現在に至ることができたと思っております。当金庫が長期的に発展していくためには、信用金庫の原点に立ち返って、会員の皆様からの支持と信頼関係を確立し、地域社会との共存共栄を図る必要があります。

当金庫は、永年の歴史に裏付けられた地域の皆様からの「信用」を大切にしつつ、時代をリードする「地域の金融機関」として、従来以上に積極的な経営を目指しています。

経営方針

信用金庫の独自性を発揮し、経営基盤の強化とともに総合リスク管理を徹底させ、資産内容の充実と自己資本の強化に努め、地域に存在感、信頼感のある金融機関として存続するためのテーマとして

- 1 公共的使命の重大性を自覚し預金の増強と融資の適正を図る。
- 2 常に会員一般取引者並びに役職員の利益を尊重し和協一致基本方針の達成に努める。
- 3 創意と改善を怠らず経営の健全と永久の発展を図る。

の3つを掲げお客様の信頼と期待にお応えする所存です。

佐賀信用金庫法令等遵守宣言

私ども佐賀信用金庫の役職員は、「お客様から信頼される地域金融機関」を目指し、社会的責任と公共的使命を常に自覚し、高い倫理観を持ち、法令等遵守を経営の最重要課題とし、業務に取り組んでまいります。

ここに、法令等遵守重視の企業風土を確立する為、役職員総意の下に「佐賀信用金庫法令等遵守宣言」を策定し、その理念を役職員一人ひとりが理解し、遵守する事を誓います。

- 1 佐賀信用金庫の経営陣は、法令等遵守重視の企業風土を確立する為、中心的役割を担い率先垂範し企業倫理と遵法精神に則った経営にあたります。
- 2 佐賀信用金庫の役職員は、公共的使命と社会的責任を自覚し、常に高い倫理観（良識・常識・見識）を持ち、社会規範に則り、誠実且つ公正を旨とし業務に取り組みます。
- 3 佐賀信用金庫の役職員は、お客様との金融商品取引業務に際して、法令等に基づく適正な処理を行うため、法令等や金融商品取引業務に関する知識の向上に努めます。
- 4 佐賀信用金庫の役職員は、経営情報の適切な開示に努めるとともに、お客様に関する情報の取扱いに細心の注意を払い、外部への情報漏洩防止に努めます。

反社会的勢力に対する基本方針

私ども佐賀信用金庫は、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関係を遮断し、不当要求に対しては断固として謝絶します。
- 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ないません。
- 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。

以上

利益相反管理方針の概要

当金庫は、信用金庫法および金融商品取引法等を踏まえ、お客さまとの取引にあたり、本方針および当金庫が定める庫内規則に基づき、お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引を適切に管理(以下「利益相反管理」といいます。)し、もってお客さまの利益を保護するとともに、お客さまからの信頼を向上させるため、次の事項を遵守いたします。

- 1 当金庫は、当金庫がお客さまと行う取引を対象として利益相反管理を行います。
- 2 当金庫は、以下に定める取引を利益相反管理の対象とします。
 - (1)次に掲げる取引のうち、お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引
 - ①当金庫が契約等に基づく関係を有するお客さまと行う取引
 - ②当金庫が契約等に基づく関係を有するお客さまと対立または競合する相手と行う取引
 - ③当金庫が契約等に基づく関係を有するお客さまから得た情報を不当に利用して行う取引
 - (2)①から③のほかお客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引
- 3 当金庫は、利益相反管理の対象となる取引について、次に掲げる方法その他の方法を選択し、またこれらを組み合わせることにより管理します。
 - ①対象取引を行う部門とお客さまとの取引を行う部門を分離する方法
 - ②対象取引またはお客さまとの取引の条件または方法を変更する方法
 - ③対象取引またはお客さまとの取引を中止する方法
 - ④対象取引に伴い、お客さまの利益が不当に害されるおそれがあることについて、お客さまに適切に開示する方法
- 4 当金庫は、営業部門から独立した管理部署の設置および責任者の配置を行い、利益相反のおそれのある取引の特定および利益相反管理を一元的に行います。また、当金庫は、利益相反管理について定められた法令および庫内規則等を遵守するため、役職員等を対象に教育・研修等を行います。
- 5 当金庫は、利益相反管理態勢の適切性および有効性について定期的に検証します。 以上

法令遵守の体制

当金庫は、法令等遵守(コンプライアンス)を経営の最重要課題のひとつとして位置付け、社会的使命と責任を全うする金融機関として、地域社会の期待に応え、これまで以上の揺るぎない信頼を確立するために、次のとおり「佐賀信用金庫行動綱領」を定めております。

- 1 信用金庫の社会的使命と公共性の自覚と責任を遂行します。
- 2 質の高い金融等サービスの提供と地域社会発展へ貢献します。
- 3 法令やルールを厳格に遵守し誠実かつ公正な業務運営を遂行します。
- 4 地域社会とのコミュニケーションの充実を図ります。
- 5 従業員の人權、個性を尊重するとともに、安全で働きやすい環境を確保します。
- 6 環境問題に積極的に取り組みます。
- 7 社会貢献活動に積極的に取り組みます。
- 8 反社会的勢力を断固として排除し、関係遮断を徹底します。

当金庫におきましては、法令等遵守(コンプライアンス)体制強化のため、以下の諸施策を実施しております。

- (1)法令遵守実施計画を年度ごとに策定しています。
- (2)「法令遵守の手引」を策定(毎年度見直し)し、全役職員に配布しています。
- (3)法令遵守にかかる統括部門として「法務部」を設置し、各部門に「法令等遵守統括責任者」及び「法令等遵守担当者」の配置を行っています。
- (4)役員及び管理職を対象とした外部講師による研修、法令等遵守担当者を対象とした研修、各部門における毎月の勉強会等を実施し、コンプライアンス教育の強化を図っています。
- (5)監査部の監査項目に法令遵守に関する事項を盛り込み、法令遵守体制が適切に機能しているかチェックを行っています。
- (6)法令遵守違反があった場合は、すみやかに各部門から事故・不祥事件等に係る報告を求め、それにもとづく適切な対策を講じ、再発防止に努めています。これらのほか、金融商品の販売等に関する法律にもとづき、「金融商品に係る勧誘方針」を策定・公表するとともに、適切な勧誘を行うよう徹底しています。今後も、単なる法令遵守にとどまらず、役職員一人ひとりが、より一層高い規範意識が求められているという自覚をもって、さらなるコンプライアンスの徹底に努めていきます。

金融商品に係る勧誘方針

- 1 当金庫はお客様の資産運用目的、知識、経験及び財産の状況に照らして、適正な情報の提供と商品説明を行います。
- 2 金融商品の選択・購入は、お客様ご自身の判断によってお決め頂きます。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に、当該商品の重要事項について説明いたします。
- 3 当金庫は、誠実・公正な勧誘を心がけ、お客様に対して事実と異なる説明をしたり、誤解を招く事のないよう、研修等を通じて役職員の知識の向上に努めます。
- 4 当金庫は、お客様にとって不都合な時間や迷惑な場所での勧誘は行いません。
- 5 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、お近くの窓口までお問い合わせ下さい。

金融ADR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、パンフレットで公表しています。

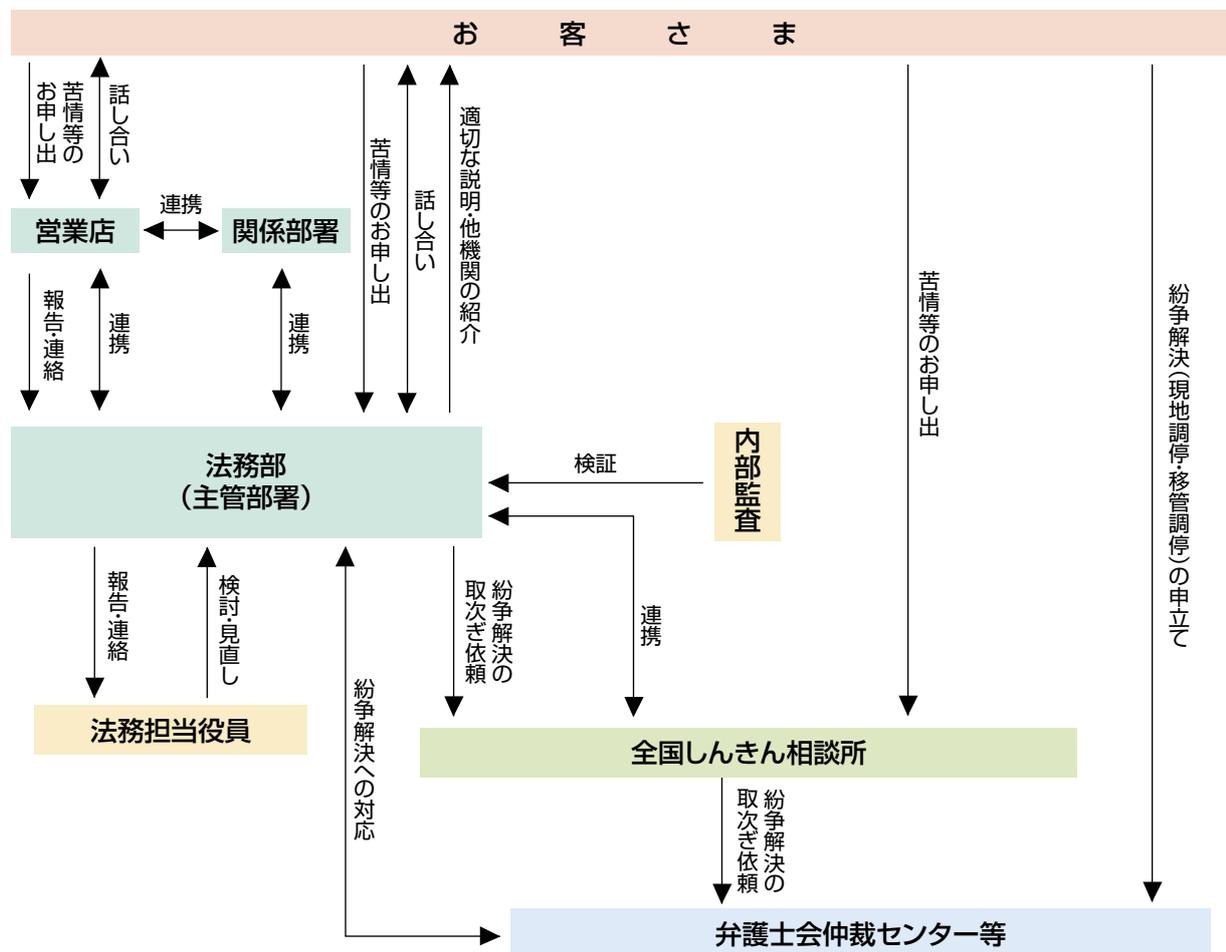
苦情は、当金庫営業日(9時～17時)に営業店(電話番号は51～52ページ参照)または法務部(電話:フリーダイヤル0120-895-530もしくは0952-22-2152)にお申し出ください。

紛争解決措置

当金庫は、紛争解決のため、当金庫営業日に上記法務部、全国しんきん相談所(9時～17時、電話:03-3517-5825)及び九州北部地区しんきん相談所(9時～17時、電話:092-481-8815)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)、天神弁護士センター(電話:092-741-3208)、北九州法律相談センター(電話:093-561-0360)、久留米センター(電話:0942-30-0144)の仲裁センター等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、前記弁護士会の仲裁センター等は、東京都および福岡県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、お客さまのアクセスに便利な東京以外の弁護士会をご利用する方法もあります。例えば、東京以外の弁護士会において東京の弁護士会とテレビ会議システム等を用いる方法(現地調停)や、東京以外の弁護士会に案件を移す方法(移管調停)があります。ご利用いただける弁護士会については、あらかじめ前記「東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会、全国しんきん相談所または当金庫法務部」にお尋ねください。

苦情等への取組体制



中小企業の経営の改善及び地域の活性化のための取組の状況

取組方針

当金庫は、地域の健全な事業を営む法人や個人事業者の方々及び個人の皆様に対して必要な資金を円滑に供給していくこと、並びに地域の法人や個人事業者の方々の経営相談・経営指導及び経営改善に関するきめ細かな支援に取り組むことは、当金庫の最も重要な役割の一つであると認識し、適切なリスク管理体制の下、関係金融機関等との連携を十分に図りながら、金融仲介機能・コンサルティング機能を積極的に発揮してまいります。

態勢整備

上記取組方針を適切に実施するため、以下のとおり必要な態勢整備を図っております。

(1) 新規融資への取組み

現下の財務状況や過去の貸出条件の変更等の事象のみで融資判断するのではなく、お客様の経営実態や特性を十分に踏まえて対応いたします。そのためお客様の事業価値を見極める能力(目利き力)を向上させるために、本部職員はもとより融資現場の職員を数多く研修に参加させて能力向上に努めております。(全国信用金庫協会主催、九州北部信用金庫主催、当金庫主催他)

(2) お客様への経営改善支援を行うための体制

営業店が主体となってお客様から経営改善計画書を提出して頂き、経営改善支援担当部署と連携しながら、お客様の実態把握、課題の抽出、改善策の検討を行い、計画策定後はその進捗管理と助言を行って経営改善を支援してまいります。

(3) 他の金融機関等との緊密な連携

当金庫は、複数の金融機関から借入れを行っているお客様から貸付条件の変更等の申し出があった場合など、他の金融機関や信用保証協会、中小企業再生支援協議会等と緊密な連携を図る必要が生じたときは、守秘義務に留意しつつお客様の同意を得たうえで、これらの関係機関と情報の確認・照会を行うなど緊密な連携を図りながら地域金融の円滑化に努めてまいります。

(4) 経営革新等支援機関の認定

「中小企業の新たな事業活動の促進に関する法律」に基づき中小企業の皆様に対して専門性の高い支援事業を行う経営革新等支援機関として認定を受けております。

(5) 「金融円滑化ご相談窓口」の設置

全営業店には法人、個人事業者の方々および個人の皆様がより一層相談されやすいよう金融円滑化ご相談窓口を設置しております。

相談苦情

お客様からの融資に関するご相談、苦情につきましては、次の窓口をご利用下さい。

佐賀信用金庫 お客様相談窓口 専用電話番号 0120-895-530
(受付時間:営業日の午前9時から午後5時)

取組状況

1. 金融円滑化に基づく貸付けの条件の変更等対応状況

平成21年12月からの対応状況は下記のとおりです。

(金額単位:百万円)

	取扱合計									
			うち実行済		うち謝絶		うち審査中		うち取下げ	
	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額
合計	1,544	27,139	1,292	22,809	155	2,572	17	594	80	1,163
うち中小企業者である場合	1,440	26,183	1,214	22,114	139	2,422	17	594	70	1,052
うち保証協会等扱い	802	8,486	699	7,473	59	574	6	90	38	348
うち住宅資金借入者である場合	104	955	78	695	16	149	-	-	10	111
うち保証会社等扱い	45	433	31	272	7	65	-	-	7	94

注)件数は、貸付金1本毎を単位としており、お客様の先数ではありません。

注)期間中の複数回の申込みは、毎回カウントしております。

2. ライフサイクルに応じた取引先企業の支援強化

取組方策	具体的取組み策	取組み態勢	進捗状況
(1) 創業・新事業支援	<ul style="list-style-type: none"> ・認定支援機関として営業店窓口における創業・新事業への積極的支援・相談に取組みます。 ・日本政策金融公庫と連携して質の高いサービスをワンストップで提供してまいります。 ・地方公共団体、保証協会、商工会議所、商工会等と連携を密にして情報提供、経営指導、相談を積極的に行います。 	<ul style="list-style-type: none"> ・他認定支援機関、中小企業診断士、税理士等専門家と連携を図ります。 ・創業時のさまざまな相談、事業計画の策定支援などの確かなサポートを提供、また資金ニーズについては、手続きを効率化して協調融資を行います。 ・積極的にリスクをとって企業の成長や地域の発展を支えてまいります。 	<ul style="list-style-type: none"> ・各種助成金等の説明会に参加し、平成26年度は16件の助成金申請を支援しました。 ・創業分野での協定をしております。 ・佐賀市と連携して創業者のフォローアップ支援に取組んでおります。また中小企業支援のため「さがん中小企業支援プラットフォーム」に参加しております。
(2) 事業再生	<ul style="list-style-type: none"> ・事業再生で重要なことは、経営者の意識改革が不可欠です。当金庫より経営者の意識改革を促しガバナンスの効果を上げる役割を果たします。 ・事業の再生見通しがあり、再生の可能性がある判断された案件については佐賀県中小企業再生支援協議会等外部機関の活用を図り支援機能強化を図ります。 	<ul style="list-style-type: none"> ・27年度以降についても再生支援協議会、経営改善支援センター、中小企業支援ネットワーク、保証協会等との連携と活用を図り積極的に取組んで参ります。 	<ul style="list-style-type: none"> ・これまでに佐賀県中小企業再生支援協議会と連携し取組みを行った先は26先です。また佐賀県経営改善支援センターや保証協会と連携して事業再生に取組んだお客様は14先です。
(3) 経営改善支援	<ul style="list-style-type: none"> ・現在取組んでいる経営改善支援先の改善進捗状況については、まだ景気回復が浸透している状況とは言えず進捗状況に課題は残りますが、今後も引き続き佐賀県中小企業再生支援協議会等との連携も含み改善支援を強化します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・毎年対象先を選定して経営改善の指導、助言を行い支援機能の強化を図っております。 	<ul style="list-style-type: none"> ・平成26年度は28先を対象先として取組んで来ました。年2回、本部と営業店にて進捗状況の確認、協議を行い、対象先に対する指導、助言を行いました。この結果1先が正常化しました。 ・佐賀県中小企業再生支援協議会との連携強化のため同協議会を招き職員向けに説明会や経営改善計画書作成についてのセミナーを開催しました。
(4) 事業承継	<ul style="list-style-type: none"> ・当地区においても少子高齢化の進展や廃業が増加する中で事業承継が大きな問題となっております。地域の情報ネットワークを活用して、その承継に積極的に関わってまいります。 	<ul style="list-style-type: none"> ・取引先においても事業承継の問題を抱えている所もあり、地区内の情報、業界内情報を活用して、親族以外への承継も含めた支援を強化いたします。 	<ul style="list-style-type: none"> ・具体的事例はありませんが、信金中金による研修会等により職員のスキルアップに努めております。

3. 事業価値を見極める融資をはじめ中小企業に適した資金供給手法への取組み

取組方策	具体的取組み策	取組み態勢	進捗状況
不動産担保・個人保証に過度に依存しない新たな融資手法の活用	<ul style="list-style-type: none"> ・「経営者保証に関するガイドライン」に沿い目利き能力の向上・人材の育成に努めます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画・教育訓練スケジュールに従い、各種研修会に職員を積極的に派遣します。 ・又、研修報告会を行い関連職員のスキルアップを図ります。 	<ul style="list-style-type: none"> ・平成26年度は九州北部信用金庫協会が主催する融資渉外講座に3名、中小企業支援講座に2名を派遣しました。また全国信用金庫協会による通信講座(融資審査管理回収を10名、企業分析を8名)を受講しております。 ・平成16年度より目利き融資講座へ延べ37名派遣しております。
	<ul style="list-style-type: none"> ・動産・債権譲渡担保融資、ABL融資制度の活用を図ります。 	<ul style="list-style-type: none"> ・信金中央金庫や関係機関より研修を受けて制度への理解を深め、取組んでまいります。 	<ul style="list-style-type: none"> ・平成26年度は動産担保融資を10件、222百万円行いました。
	<ul style="list-style-type: none"> ・電子記録債権による中小企業の資金調達を支援します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・全銀電子債権ネットワークに加盟し、平成25年4月から電子記録債権の割引取引を開始しました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・平成26年度は1先割引を行いました。

4. 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

取組方策	具体的取組み策	取組み態勢	進捗状況
(1) 地域の面的再生	<ul style="list-style-type: none"> ・営業店窓口、渉外による相談業務の充実を図ります。 ・街づくり等、地域の再生委員会等へ積極的に参画します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・資金ニーズや各種相談に対して更にきめ細やかな対応を図り、相談しやすい対応に努めます。 ・TMO(街づくり委員会)等の委員会へ積極的に参画し、地域金融機関としての役割を担います。 	<ul style="list-style-type: none"> ・常に各種相談に丁寧に応じて来ました。 ・佐賀市が主催する街づくり50人委員会のメンバーとして、中心市街地の街づくりに参画して来ました。 ・今年度は「地方版総合戦略」に沿い地域再生により一層積極的に取組んでまいります。
(2) 地域活性化につながる多様なサービスの提供	<ul style="list-style-type: none"> ・多重債務者問題の解決に努めます。 ・企業会計等の指導を図ります。 	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者ローンの申し込みに際しては、申込人が多重債務に陥らないように充分な検討を行い相談機能を活かして取り組みます。また、金利面でも優遇措置を設け、より利用し易い態勢を整えます。 ・外部講師による企業会計セミナーや経営者セミナーを開催します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・営業店窓口にはパンフレットを備えアナウンスを行っております。 ・金利面では、取引先企業の従業員の方には、消費者ローンの一部の商品において、金利を0.5%優遇する協定「プレミアム」の取り扱いを行っております。 ・平成26年11月に外部講師を招き、経営者セミナーを開催しました。
(3) 地域への適切なコミットメント、公共部門の規律付け	<ul style="list-style-type: none"> ・地域金融機関としての使命と役割をもって地域経済の活性化に努めます。 ・顧客満足度の向上に努めます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・行政機関等との連携により企業育成に努めます。 ・毎年千人のお客様を対象としたアンケート調査を実施、お客様のご意見・ご要望を経営に反映させています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・九州北部信用金庫協会の主催による「しんきん合同商談会」をこれまでに2回福岡市で開催しております。 ・中小企業庁の委託事業である「ミラサポ」を活用して専門家派遣支援を3先行いました。 ・平成27年3月～4月に実施しました。調査結果につきましては、本誌に掲載しております。