業績ハイライト

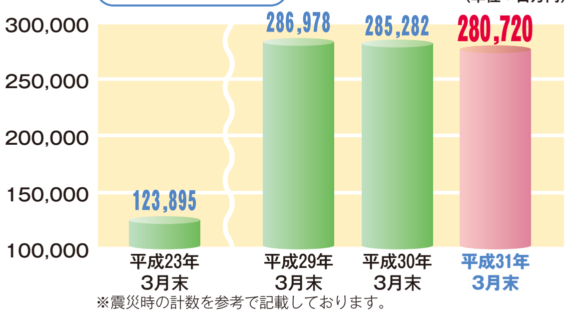
平成30年度は、新中期経営計画「あぶくま『共創力』発揮3カ年計画をスタートさせ、
地域密着型金融のより一層の「深化×進化」に取り組んでまいりました。

預金・貸出金の状況

総預金　平成30年度 預金残高 2,807億円

地域の復興が進む中、再建に向けた住宅建設等に伴う預金の払い出しにより、前年度比45億円の減少となりました。また、総預金残高のうち個人預金が70.3%を占めております。

預金残高の推移　※譲渡性預金を含みます。

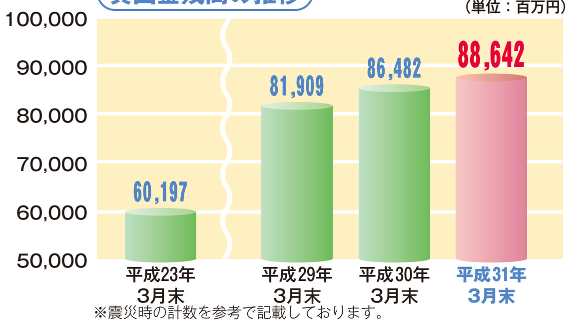


※震災時の計数を参考で記載しております。

貸出金　平成30年度 貸出金残高 886億円

地域復興の関連資金等に対する積極的な資金供給の結果、法人向け、個人向け融資が増加し、また、地方公共団体向け融資に取り組んだ結果、前年度比21億円の増加となりました。

貸出金残高の推移

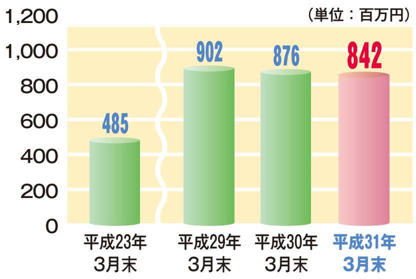


※震災時の計数を参考で記載しております。

損益の状況

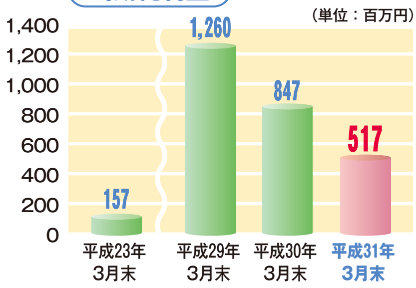
平成30年度の業績は、おかげさまで当期純利益で、**5億1千7百万円**を計上することができました。

コア業務純益



経常利益

当期純利益



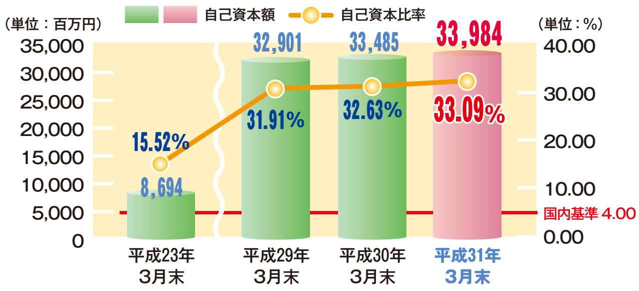
自己資本の状況

平成30年度の自己資本額は、
利益の積み上げにより
339億8千4百万円
となり、財務基盤は万全となっております。
また自己資本比率は、
国内基準である4%を大きく上回る
33.09% となっております。

自己資本比率について

自己資本比率は、金融機関にとって体質強化の面からも重視されています。金融機関の経営は、資金調達を預金積金などの外部負債に大部分を委ねており、自己資本は外部負債に対する最終担保となるものですから、一般的に自己資本比率が高いほど財務の健全性が高いと言えます。

自己資本額・自己資本比率の推移



不良債権の状況

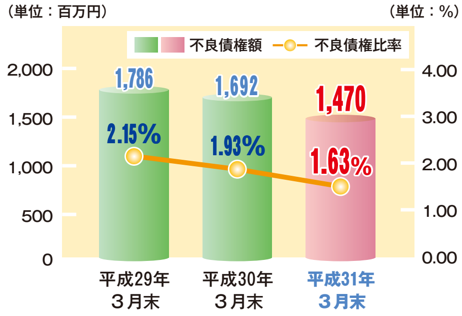
金融再生法ベースの債権区分による不良債権につきましては
14億7千万円となり、不良債権比率は、**1.63%**となりました。

金融再生法開示債権

(単位：百万円)

区　分	平成29年3月末	平成30年3月末	平成31年3月末
金融再生法上の不良債権	1,786	1,692	1,470
破産更生債権及びこれらに準ずる債権	1,344	1,272	1,027
危険債権	59	259	365
要管理債権	381	159	77
正常債権	81,141	86,218	88,462
債権合計	82,927	87,911	89,932
不良債権比率	2.15%	1.93%	1.63%

不良債権額及び不良債権比率の推移



金融再生法に基づく開示債権の状況

平成31年3月末の金融再生法開示債権の合計額は89,932百万円です。その中で不良債権とされる合計額は1,470百万円となっております。この不良債権に対しては、担保・保証等による保全額Ⓒと貸倒引当金Ⓓの合計額である保全額Ⓑにより95.49%がカバーされており、かつ十分な自己資本を有しておりますので経営体力には問題ありません。

（単位：百万円）

区分		開示残高Ⓐ	保全額Ⓑ	担保・保証等による回収見込額Ⓒ	貸倒引当金Ⓓ	保全率 Ⓑ/Ⓐ	引当率 Ⓓ/(Ⓐ−Ⓒ)
金融再生法上の不良債権	平成30年3月末	1,692	1,645	575	1,070	97.23%	95.81%
	平成31年3月末	1,470	1,403	312	1,091	95.49%	94.28%
破産更生債権及びこれらに準ずる債権	平成30年3月末	1,272	1,272	344	928	100.00%	100.00%
	平成31年3月末	1,027	1,027	189	838	100.00%	100.00%
危険債権	平成30年3月末	259	241	101	139	92.90%	88.33%
	平成31年3月末	365	349	95	253	95.59%	94.04%
要管理債権	平成30年3月末	159	131	129	2	82.24%	7.26%
	平成31年3月末	77	27	27	0	35.15%	0.16%
正常債権	平成30年3月末	86,218	—	—	—	—	—
	平成31年3月末	88,462	—	—	—	—	—
合計	平成30年3月末	87,911	—	—	—	—	—
	平成31年3月末	89,932	—	—	—	—	—

信用金庫法に基づくリスク管理債権の状況

リスク管理債権の合計額は1,469百万円となっております。この債権に対しては、担保・保証等による保全額Ⓑと貸倒引当金Ⓒにより95.49%がカバーされており、かつ十分な自己資本を有しておりますので経営体力には問題ありません。

（単位：百万円）

区分		残高Ⓐ	担保・保証Ⓑ	貸倒引当金Ⓒ	保全率 (Ⓑ+Ⓒ)/Ⓐ
破綻先債権	平成30年3月末	519	72	446	100.00%
	平成31年3月末	357	25	332	100.00%
延滞債権	平成30年3月末	1,013	373	621	98.18%
	平成31年3月末	1,034	258	759	98.44%
3ヵ月以上延滞債権	平成30年3月末	0	—	0	1.38%
	平成31年3月末	2	0	0	21.76%
貸出条件緩和債権	平成30年3月末	158	129	2	82.62%
	平成31年3月末	74	26	0	35.38%
合計	平成30年3月末	1,692	575	1,070	97.23%
	平成31年3月末	1,469	311	1,091	95.49%

経営改善支援

平成30年度経営改善支援先の取り組み実績

当金庫では、取引先企業の経営目標や経営課題の解決に向けて、外部専門機関とも連携し、各ステージに合わせたコンサルティング機能を発揮し、最適な提案を行うことにより支援を図っております。

（単位：先数、%）

債務者区分	期初債務者数 A	うち経営改善支援取組先 α	αのうち期末に区分が上昇した先 β	αのうち期末に区分が変化しなかった先 γ	αのうち経営改善計画を策定した先 δ	経営改善支援取組率 α/A	ランクアップ率 β/α	経営改善計画策定率 δ/α
正常先	670	3	—	3	—	0.4%	0.0%	0.0%
その他要注意先	202	31	1	29	23	15.3%	3.2%	74.1%
要管理先	7	3	1	2	3	42.8%	33.3%	100.0%
破綻懸念先	7	2	—	2	2	28.5%	0.0%	100.0%
実質破綻先	20	—	—	—	—	—	—	—
破綻先	4	—	—	—	—	—	—	—
合計	910	39	2	36	28	4.2%	5.1%	71.7%

（注）みなし正常先については正常先の債務者数に計上しています。

経営者保証に関するガイドライン

経営者保証に関するガイドラインへの取り組み状況

当金庫では、「経営者保証に関するガイドライン」の趣旨や内容を十分に踏まえ、お客様からのお借入や保証債務整理の相談を受けた際に真摯に対応するための態勢を整備しています。また、経営者保証の必然性については、お客様との丁寧な対話により、法人と経営者の関係性や財務状況等の状況を把握し、同ガイドラインの記載内容を踏まえて十分に検討するなど、適切な対応に努めています。

項目	平成30年度
新規に無保証で融資した件数	24件
新規融資に占める経営者保証に依存しない融資の割合	4.02 %
保証契約を解除した件数	3件
経営者保証に関するガイドラインに基づく保証債務整理の成立件数（当金庫をメイン金融機関として実施したものに限る）	0件

お客様への支援活動

当金庫では、「地域密着型金融の取組みを強化し、
地域経済の活性化に全力で取り組む」ことを基本方針とし、
さまざまな視点から支援を行っております。

中小企業への支援

協調融資による支援事例

【事例1】宮城県山元町のパン屋の新規開業支援（第1号）

亘理支店と日本政策金融公庫仙台支店(国民生活第一事業）は、平成 30 年 10 月に、「杜のかまど」（代表：伏見恵美様、本店：亘理郡山元町）に対してパン製造小売店を開始するための創業支援を行いました。

「杜のかまど」は、山元町でも数少ないパン製造小売店ですが、休憩スペースを設けることで、高齢化が進む同町において、新たな価値を提供するとともに、交流の場としての役割も期待されています。平成 31 年4月にオープンし、現在は開店時間になると多くのお客様が来店し賑わいを見せています。

お問い合わせ先：
宮城県亘理郡山元町高瀬字東石山原46
URL　https://morinokamado-yamamoto.shopinfo.jp/

【事例2】福島県新地町のタクシー不足解消のためのタクシー事業の新規開業支援

相馬支店と日本政策金融公庫福島支店は、平成 30 年 12 月に、株式会社 Fature（ファトゥーレ、代表者：髙橋興央、本社：福島県相馬市）に対して、タクシー事業を行うための創業支援を行いました。

株式会社 Fature の代表者は、平成 28 年 10 月から個人事業主として運転代行業を経営。新地町でタクシーが慢性的な不足状態にあると町役場から聞いた代表者は、その課題を解決するとともにビジネスチャンスと捉え、今回タクシー業界に参入するため、新たな法人を設立しました。両機関は、代表者の経験や熱意、資金計画などから計画達成の見通しが高いことを評価。新規開業の支援を行いました。現在は、令和元年 8 月の営業開始に向けて準備中です。

お問い合わせ先：
福島県相馬郡新地町小川字清水小路13-6

【事例3】福島県いわき市の人気ラーメン店の店舗移転に伴う支援

いわき支店と日本政策金融公庫いわき支店は、平成 31 年2月に、「創作麺やま鳶」（代表：曲山修太、本店：福島県いわき市、創業：平成 29 年7月）に対して、店舗移転の支援を行いました。

「創作麺やま鳶」は、フードビジネスの経験を活かした店主が作り上げたこだわりの醤油ラーメンで、ラーメン専門誌やテレビ番組で新店部門、浜通り部門1位を獲得した大人気店です。

お問い合わせ先：
福島県いわき市平作町1-10-5　第1エミネンス1-AB
URL　http://www.yamatonbi.com/

ビジネスマッチ等による販路拡大支援（全国の信用金庫ネットワークの活用）

当金庫は、お取引先の販路開拓・新規仕入先発掘等の支援を行うため、ビジネスマッチイベントに出展企業様と参加しております。

2018“よい仕事おこし”フェア（平成30年9月19・20日）

出展企業：株式会社 江井鋳造所
お問い合わせ先：
福島県南相馬市小高区上浦字中村迫436
URL　http://enei-chuzosho.jp/

ビジネスマッチ東北2018（平成30年11月8日）

出展企業：株式会社 和苺
お問い合わせ先：
宮城県亘理郡亘理町吉田字北上55
URL　http://orahonoichigo.jp/

出展企業：株式会社 サンエイ海苔
お問い合わせ先：
福島県相馬市沖ノ内1丁目15-8
URL　http://www.sunei-nori.com/

企業経営者・後継者への支援

あぶくま信用金庫　特別講演会の開催

当金庫は、公益財団法人三菱復興支援財団との共催、公益社団法人福島相双復興支援機構の協力のもと平成 30 年 11 月に道の駅「南相馬」ホールにて『事業存続のポイント　経営者の心構え』と題して、TOMA コンサルタンツグループ代表取締役会長 藤間秋男氏を講師として、特別講演会を開催いたしました。約 100 名と会場を埋め尽くすほどの聴講者が来場し、熱気あふれる講演となりました。

事業承継に取り組む取引先への複合支援

当金庫のお取引先Ａ医院 (南相馬市原町区) は、1946 年の開業以来、「子供からお年寄りまで、誠実な診療、血の通った温かい診療」を経営理念に約 70 年間、親子2代にわたって歯科医院を営んでおりました。Ａ医院は、２代目の高齢化に伴い、他地域の歯科医院に勤務している子息へ事業承継し、施設の建て替えおよび最新設備の導入にかかる相談があり支援を行いました。

若手経営者･後継者の会「あぶくま元気塾」と連携した支援

当金庫は、お取引先の若手経営者、後継者に対して、各種情報を提供する場として「あぶくま元気塾」を主催しております。平成 30 年度の主な活動は、各種マッチングイベントの視察や外部講師による講演会を行いました。

平成30年9月
相馬労働監督基準署ならびに福島労働局雇用環境・均等室から講師を迎え、「労務管理のポイント」、「働き方改革を推進するための関係法律の整備に関する法律とこれからの対応について」をテーマに講演会を開催いたしました。

平成30年11月
谷 栄一郎氏（現:大和証券株式会社 金融市場調査部 債券調査課長 チーフ･ストラテジスト）を講師に迎え、「～リーマンショックから10年の時を経て～傷は癒えた」と題し講演していただきました。

TKCとの連携による支援

TKCとの交流会（情報交換会）（平成30年11月22日）
TKC相馬部会様より「TKC全国会の活動方針について」情報提供をいただきました。

企業を支援する融資商品のご案内

あぶしん職域サポート ローンアシスト

企業の福利厚生をサポートいたします。当金庫と職域サポート契約を締結していただいた事業所にお勤めする皆様に、優遇金利でサポートする融資商品です。

地方創生

当金庫では、政府による「まち·ひと·しごと創生総合戦略」の推進のため、営業地区内７市町村（令和元年６月末現在）と「地域密着総合連携協定」を結び、相互連携関係をより一層強化し、地域の復興に取り組んでおります。
また、当金庫は、信用金庫ネットワークを活用し、地域の交流人口増加に努めております。

① 地域のキャッシュレス化に向けた取り組み

当金庫では、株式会社 Origami と業務提携し、平成 30 年 12 月より同社が提供するスマホ決済サービス「Origami Pay」の加盟店開拓を開始しました。令和元年 6 月末現在までに約 170 件の申込みを受け付け、加盟店の取扱開始を支援したことで約 110 店舗で利用可能となっています。

また、令和元年 6 月 26 日からは当金庫預金口座からの即時引き落としサービスが可能になりました。

キャッシュレス決済の普及に対する機運が高まる中、地域に根付いたキャッシュレス環境の整備に向け、「Origami Pay」の利用店舗の拡大を推進していくとともに、消費者の利用拡大に向けた取り組みを推進していくことで、地域経済の活性化に貢献してまいります。

加盟店向け説明会（平成30年12月18日）

加盟店への説明の様子

② 地方創生に係る新商品の販売

地方創生に係る取り組みの一環として「地方創生ローン」の取扱いをしております。本ローンは、法人·個人を問わず幅広い方にご利用いただける商品となっております。また、地域密着総合連携協定締結先の市町において金利優遇の「住宅ローン」、「教育ローン」の取扱いも行っております。

■ 地方創生ローン

■ 住宅ローン

■ 教育ローン

③ 交流人口増加の取り組み

平成 30 年5月〜6月にセデッテかしま（南相馬市鹿島区）において、京都北都信用金庫「ほくとしんきん年金友の会」のお客様をお出迎えし、福島県への来訪を歓迎いたしました。

地域貢献活動

当金庫では、「地域社会の繁栄と地区住民の豊かな未来を創造する」ことを経営理念とし、地域の「環境・安全・教育・文化」等の活動に対し積極的に取り組んでいます。

地域貢献の取り組み

取り組み事例1　植林による海岸地域の災害発生時の減災や地域の環境美化による地域貢献

南相馬原町区において、7月14日および9月15日に植樹地域の除草作業ボランティアに参加しました。

南相馬市小高区において、10月28日に水仙植栽会、12月9日に桜植樹祭が開催され、参加しました。

取り組み事例2　普通救命講習の開催

8月25日に道の駅南相馬（原町区）において、南相馬消防署の署員の方を講師に迎え普通救命講習を行いました。地域の方々の万一の場合に備え心臓マッサージや自動体外式除細動器（AED）の使い方を学び、迅速に対応できるよう努めております。

取り組み事例4　スポーツ振興による地域貢献

第2回あぶくま信用金庫杯パークゴルフ大会
平成30年7月11日　会場：南相馬市パークゴルフ場

友の会パークゴルフ大会
今年度は各営業店にて友の会主催のパークゴルフ大会を開催いたしました。

取り組み事例3　各種地域行事への積極な参加による地域貢献

地域社会への積極的な参加を重要な取り組みの一つとして位置づけ、これからも地域行事に積極的に参加してまいります。

おだか浮舟まつりへ参加（小高支店）

相馬野馬追へ参加

「第8回やるしかねぇべ祭」へ参加（新地支店）

地域貢献へのあゆみ

当金庫では、年間を通じて文化的･社会的貢献などに
積極的な取り組みをしております。

社会貢献への取り組み

平成30年6月10日 第69回全国植樹祭ふくしま2018へ参加

南相馬市原町区雫地区において、「第69回全国植樹祭ふくしま2018」が開催されました。当金庫職員も「いのちの森」による防災･減災を後世に伝える思いで参加いたしました。

平成30年6月15日･10月10日 福島県内信用金庫一斉クリーン作戦を実施

毎年6月と10月に福島県内信用金庫が一斉に清掃活動を実施しています。当金庫は、各店舗周辺の清掃を行いました。

平成30年7月11日 第2回あぶくま信用金庫杯 パークゴルフ大会を開催

昨年度より当金庫の冠杯がスタートし、多数の方に参加いただきました。

平成30年7月29日 相馬野馬追御行列へ参加

各営業店にて地域のお祭り等へ参加

◆平成30年4月14日
富岡町桜まつりに参加(富岡支店)

◆平成30年4月15日
おだか浮舟まつりに参加(小高支店)

◆平成30年8月4日
第8回やるしかねぇべ祭に参加(新地支店)

◆平成30年8月5日
特別養護老人ホーム福寿園・ケアハウスさくら荘夏祭りに参加(東支店)

◆平成30年8月12日
おだか夏祭り2018に参加(小高支店)

◆平成30年8月15日
わたりふるさと夏まつりに参加(亘理支店)

◆平成30年10月20日、21日
おだか秋祭りに参加(小高支店)

平成30年

4月
14日 富岡町桜まつりへ参加
15日 おだか浮船まつりへ参加

5月
22日～23日 第23回あぶくまくらぶ旅行の実施

6月
10日 「第69回全国植樹祭ふくしま2018」へ参加
15日 福島県内信用金庫一斉クリーン作戦を実施

7月
11日 第2回あぶくま信用金庫杯パークゴルフ大会を開催
14日 南相馬市鎮魂復興市民植樹祭会場除草ボランティアへ参加
29日 相馬野馬追御行列へ参加

8月
4日～15日 各営業店にて地域のお祭り等へ参加
25日 普通救命講習の開催

9月
6日 あぶくま元気塾講演会の開催
15日 南相馬市鎮魂復興市民植樹祭会場除草ボランティアへ参加
19日～20日 2018“よい仕事おこし”フェアへ参加
25日 農業高校経営マーケティングプログラムへ参加(ふたば未来学園)

お客様満足度向上への取り組み

平成30年5月22日～23日 第23回あぶくまくらぶ旅行の実施

絶景の昇仙峡と鎌倉、横浜の旅を企画し、お客様にご参加いただきました。

平成30年6月26日 「笑ふるタウンならは」店外ATM稼働開始

楢葉町の公的運営施設「笑ふるタウンならは」へATMを設置いたしました。

平成30年10月9日 即時振込の取扱時間の拡大

土曜・日曜・祝日でも即時に振込できるようになりました。
※ATMの取扱い時間については店舗によって異なります。

平成30年11月3日 福島県信用金庫協会主催「第5回ロールプレイング大会」への参加

お客様への提案力や問題・課題解決のサポート力向上を目的に、福島県信用金庫協会主催のロールプレイング大会に参加しました。

平成30年12月 ㈱Origamiとキャッシュレスサービスの連携開始

㈱Origamiが提供するスマホ決済サービス「Origami Pay」の加盟店開拓を開始し、地域に根付いたキャッシュレス化の推進により地域経済の活性化に貢献してまいります。

各地区において福祉施設等の清掃作業を実施

◆平成30年10月20日
いいたてホーム（飯舘村）
◆平成30年11月10日
新地ホーム（新地町）
◆平成30年11月17日
相馬ホーム（相馬市）

花ぶさ苑（広野町）
福寿園（南相馬市）
◆平成30年12月1日
東洋健生園（いわき市）
◆平成30年12月8日
高松ホーム（南相馬市）

平成30年11月1日 あぶしんマネースクールを開催

今年度は、南相馬市立原町第一小学校にて開催いたしました。

平成30年12月2日 第31回野馬追の里健康マラソン大会へ参加

マラソンとウォーキングあわせて8名が参加しました。

平成30年10月28日「おだか千本桜プロジェクト第2回水仙植栽会」へ参加

平成30年12月9日「おだか千本桜プロジェクト第7回桜植樹祭」へ参加

10月
10日 福島県内信用金庫一斉クリーン作戦の実施
20日～21日 おだか秋祭りへ参加
28日「おだか千本桜プロジェクト 第2回水仙植栽会」へ参加
10月20日～12月8日 各地区において福祉施設等の清掃作業を実施

11月
1日 あぶしんマネースクールを開催
4日 第6回南相馬市鎮魂復興市民植樹祭への参加
13日～16日 いわき支店 インターンシップ受入れ
26日 あぶくま元気塾講演会の開催

12月
2日 第31回野馬追の里健康マラソン大会へ参加
9日「おだか千本桜プロジェクト 第7回桜植樹」へ参加

平成31年 1月
30日～2月26日 各営業部店において友の会・レディース会による総会・新年会の実施

2月
21日 南相馬市内の店舗においてWi-Fiサービスの提供開始

3月
1日 後見支援預金の取り扱い開始
11日 震災対応模擬訓練を実施

平成31年2月21日 南相馬市内の店舗においてWi-Fiサービスの提供開始

南相馬市内の店舗において、各種お手続きの待ち時間にご利用可能なWi-Fiサービス（公衆無線LANサービス）の提供を開始しました。

平成31年3月1日 後見支援預金の取り扱い開始

成年後見制度における新たな財産管理機能の提供を目的に、後見支援預金の取り扱いを開始致しました。

平成31年3月11日 震災対応模擬訓練の実施

お客様の安全確保、緊急時における危機管理態勢の確認や職員の最終的な避難も含め訓練を行いました。

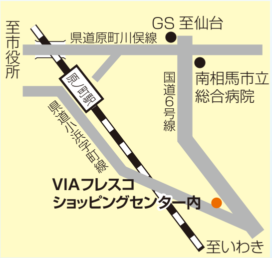
サンデーバンキング（日曜日営業）のご案内

相馬支店
営業時間 9:00～15:00

◆ご預金の預け入れ・払い戻し・口座の開設・お届け事項の変更等※1 ◆口座の自動振替のお申し込み受付 ◆各種ローンのご相談・お申し込み受付 ◆お振込・代金取立は翌営業日扱いとなります。◆信託・年金・国債・投資信託・保険商品等のご相談 ◆各種公共料金・クレジット料金等の払い込み※2
※1 一部お取り扱いできない業務がございます。
※2 一部お取り扱いできない公共料金・クレジット等がございます。

※土曜日・祝日は営業しておりません。 ※12月30日～1月5日の年末年始およびゴールデンウィーク中の日曜日は休業とさせていただきます。

あぶくましんきんプラザ



営業時間 平日 午前の部 9:30～11:30
午後の部 12:30～17:30
土日祝 午前の部 9:30～11:30
午後の部 12:30～16:00
（11:30～12:30は窓口休業時間とさせていただきます）
※窓口休業時間中もこれまで通りATMはご利用いただけます。

◆ご預金の預け入れ・払い戻し・口座の開設・お届け事項の変更等※1 ◆口座の自動振替のお申し込み受付 ◆各種ローンのご相談・お申し込み受付 ◆二重ローンのご相談 ◆お振込は平日のみのお取扱いとなります。 ◆国債・投資信託・保険商品等のご相談 ◆南相馬市税金等、各種公共料金・クレジット料金等の払い込み※2
※1 一部お取り扱いできない業務がございます。
※2 一部お取り扱いできない公共料金・クレジット等がございます。

お客様の利便性向上のために

当金庫では、お客様の利便性向上を図り、気持ちよくご利用いただけるよう様々な取り組みを行っております。

利用者満足度アンケート調査の実施

皆様から愛される金融機関を目指し、お客様の満足度をお聞かせいただきたく、「お客様アンケート」を実施いたしました。

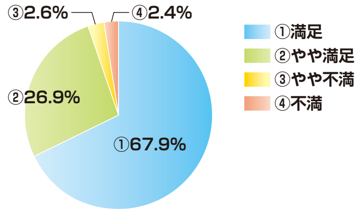
皆様からお寄せいただきましたアンケートの結果を真摯に受け止め、より一層の金融サービス向上に向け、役職員一同努力してまいりますので、今後も引き続きご支援・ご愛顧を賜りますよう、お願い申し上げます。

1. お客様の満足度についてお伺いする「お客様アンケート」の調査結果について

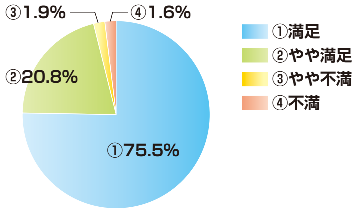
お客様が「あぶくま信用金庫」の活動や職員の対応にご満足をいただいているか、また、今後どのようにお客様の期待に応えていくべきか、改善の参考にさせていただくことを目的に実施いたしました。

調査対象：当金庫へ年金お振込みしていただいている
お客様　8,515 先
回　　答：418 件
実施時期：平成 31 年 1 月～ 4 月

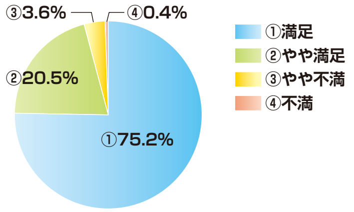
1.当金庫の各種業務、サービス等の提供について、総合的な評価はいかがですか?



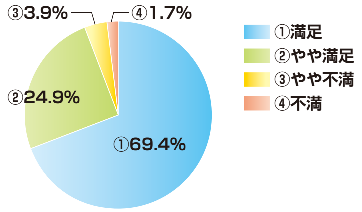
2.窓口・渉外担当者は、明るい笑顔とぬくもりのある挨拶で対応していますか?



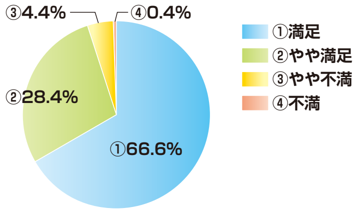
3.当金庫職員は、ご相談・ご質問について誠意をもって対応をしていますか?



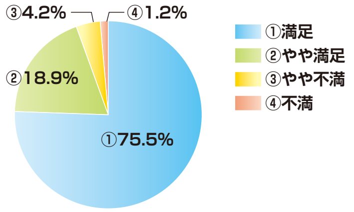
4.ご来店時の待ち時間はいかがですか? または、渉外担当者がご訪問の際の時間や約束事は守られていますか?



5.商品内容等について、分かりやすく説明していますか?



6. ATMの機能や稼動時間についていかがですか?



※比率は切り捨てにて表示しております。合計が一致しない場合があります。

2. お客様のご意見・ご要望に対する取組み姿勢と具体的改善対応について

お客様から頂戴いたしましたご意見·ご要望につきましては、各営業店でできること、または、本部での対応が必要なものは、担当部署が責任を持って対応してまいります。

「お客様アンケート調査の実施」
（普段お聞かせいただけない潜在的なお客様の声）

▼

「お客様の声」の収集整理・分析・ニーズ調査

▼

《具体的な改善への取組み・実践》

「お客様保護に対する対応」
（説明·相談·苦情処理態勢）

「金融商品·サービスの改善」
（商品·サービス·店舗管理）

「お客様への応対」
（接客·接遇）

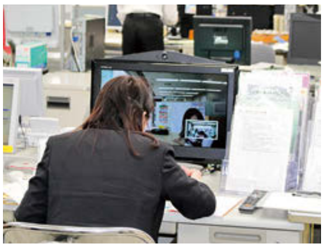
お忙しい中、本アンケートにご協力いただいた皆様にお礼申し上げます。本当にありがとうございました。

店舗機能の充実

(1) 新型ATMへの更改

平成 30 年度は、飯舘支店およびフレスコキクチ東原町店出張所店外ATMをICカード対応の新型ATMに更改いたしました。

(2) テレビシステム導入



本部と一部営業店に、相互通信可能なテレビシステムの導入を開始。営業店の職員では対応しきれない専門性の高い相談内容等に対し、専門知識を持った本部職員が、テレビモニターをとおしてご質問にお答えすることができます。（※令和元年6月末日現在導入店舗：富岡支店、小高支店、広野支店、東支店、飯舘支店、久之浜支店、亘理支店、いわき支店、南出張所、あぶくましんきんプラザ）

(3) 業務選択型発券機、着座式記帳台の設置、地図情報システムの導入

業務選択型発券機・・お客さまのご用件にあわせてスムーズなご案内ができるようになりました。
着座式記帳台・・・・・座って記入等が行える着座式の記帳台。
ローカウンター・・・・・ゆっくり相談等ができるよう、ローカウンターを設置しております。
地図情報システム・・・タブレット端末の活用により業務の効率化を図り、これまで以上にお客様との面談機会を確保し、ニーズにあったご提案やさらなるサービスの向上に努めてまいります。
（着座式記帳台、ローカウンターは、店舗内改装等により営業店ごとに順次整備してまいります。）

本店営業部の業務選択型発券機

東支店の着座式記帳台

地図システム

(4) 移動相談会の取り組み

東日本大震災および福島第一原発事故により被災されているお客様からの、預金の払い出し等の申し出や各種ご相談・お問い合わせ等に対応するため、業務推進部内に「お客様サポート室」を設置し、同室のメンバーを中心に移動相談会を開催しております。

※詳しくは、当金庫ホームページの「移動相談会のお知らせ」をご確認ください。

開催場所	開始年月	受付時間	開催頻度	受付人員	業務内容
福島市 県営北沢又団地集会所	平成25年5月	10:00～12:00	週1回	2名	1. 相談業務 ・既往貸付の返済、条件変更、新規貸付 ・各種相談 2. 事務関連業務 ・預金の取次ぎ ・通帳・カード等の再発行 ・その他
二本松市 石倉団地集会所	平成25年5月	10:00～12:00	週1回	2名	
郡山市 富田町若宮前応急仮設住宅A集会所	平成23年4月	10:30～12:30	週1回※	2名	
郡山市 復興公営住宅富田団地1号棟集会所	平成27年9月	13:00～14:30	月1回	2名	
郡山市 復興公営住宅八山田団地1号棟集会所	平成27年9月	13:00～14:30	月1回	2名	

※ 毎週木曜日（ただし、第一木曜日はのぞく）

(5) 無料 Wi-Fi サービスの提供開始

当金庫では、お客様の利便性向上を図るため、南相馬市内の店舗でWi－Fiサービス（公衆無線LANサービス）の提供を開始しました。各種お手続きの待ち時間に、無料でご利用できますので、ぜひご活用ください。

地域の未来のために

マネースクールの開催

地域の将来を担う子ども達に楽しみながら「お金」についての知識と理解を深めていただけるよう、平成 30 年度も営業地区内の小学校にてマネースクールを開催いたしました。

マネースクール授業の様子

平成３０年度のマネースクールは、初めて日本銀行福島支店と共催し、お金にまつわるクイズを交えながら、楽しくお金の大切さについて学んでもらいました。

南相馬市立原町第一小学校５年生約 70 名参加
（平成３０年１１月１日）

インターンシップの受入れ

より多くの学生の皆さんに信用金庫への理解を深めてもらうために、平成 28 年度よりインターンシップの受入れを行っております。

平成 30 年度も、営業地区内の高校生や大学生に就業体験の機会を提供し、将来のキャリア形成の手助けをさせていただきました。

業務内容をはじめ、信用金庫と銀行の違いや信用金庫が果たす地域での役割、また業務体験等を通して信用金庫が大切にしている地域との絆について理解していただきました。

平成 30 年度インターンシップ実施の様子

環境活動

住みよい社会を次世代に引き継いでいくため、当金庫は、環境に配慮した事業活動を行っていくことを宣言し、活動しています。

● 融資商品を通じた環境改善

地球環境にやさしいエコカー（ハイブリッド車・電気自動車等）購入の方にはローン金利の優遇を行っております。

● LED照明の使用による環境への配慮

本部及び一部の店舗では、照明器具をすべて LED とし、電力使用量と CO_2の削減により、地球環境へ配慮した店舗としております。

富岡支店

●クールビズ・ウォームビズの継続的な実施

平成20年度よりクールビズ･ウォームビズを継続的に実施しております。

人材育成

コンサルティング機能を強化し、お客様への提案、問題･課題解決をサポートするため、
様々な研修や資格制度取得により能力向上に努めております。

新入職員研修

福島県内の信用金庫合同による入庫前研修を実施しています。地域の役に立ちたいという同じ志を持つ仲間が集まることで、社会人としての自覚や信用金庫人としての目標意識を持つことを目的としています。

入庫前研修の様子▶

トレーニー制度

■ 本部トレーニー制度

営業店の職員に対して、本部の専門部署でマンツーマンによる指導を行っております。

■ 外部トレーニー制度

有価証券運用に必要な専門的な知識習得のため、信用金庫の上部団体である信金中央金庫でのトレーニー研修を実施しております。

メンター制度

平成31年4月より、新入職員（メンティ）の精神面のサポートおよびモチベーション･業務スキルの向上を図るため、メンター制度を導入しました。

店舗の垣根を超えて、年齢の近い先輩がメンターとして新入職員（メンティ）の相談に乗ることで、業務への不安を取り除き、信用金庫人としての育成の一助となっています。

資格取得の奨励

各種通信講座や資格試験の受験を奨励し、試験合格者には奨励金を支給して、スキルアップに対する支援を行っております。

当金庫職員の主な保有資格	証券アナリスト、宅地建物取引士、１級ファイナンシャル･プランニング技能士、2級ファイナンシャル・プランニング技能士

外部講師による勉強会の開催

若手職員のスキルアップを図るために、外部から講師を招いて勉強会を開催しています。実地研修によるスキルの体得、営業店へのフィードバックによる収益力向上を目的としています。

若手渉外新規開拓強化研修

しんきん保証基金による個人ローン研修

女性活躍推進

当金庫では、女性を積極的に登用し、「すべての職員が、いきいきとやりがいのある職場環境作り」に取り組んでおり、女性職員の育成と活躍できる環境を今後さらに整えてまいります。

■ 女性職員の活躍

当金庫では、職員全体における女性の割合が３８%となっております。すでに管理職として活躍している女性職員が、渉外や融資業務担当のロールモデルとなり将来像をイメージしやすくなったことで、若手職員のモチベーションアップにつながっています。

■ 女性管理職の登用

平成３０年度は新しく1名の女性職員を課長職に任命し、管理職における女性の比率は１５%となっています。現在は、管理職に次ぐ監督職の女性職員が融資業務や渉外業務を担当し経験を積んでいます。

■ 融資業務担当

当金庫では、融資業務を担当する女性職員の割合が 33%となっております。

内部研修の様子

■ 渉外業務担当

平成２１年に渉外係となった女性職員が、現在は渉外係の管理職となっており、後輩の育成に力を入れています。

渉外係の女性職員の割合は、11%となっております。

（平成３１年４月1日現在）

内部管理態勢

内部統制基本方針

経営方針に則り、業務の健全性・適切性を確保するための態勢整備に係る内部統制基本方針を定め、有効に機能させることで適切な経営管理（ガバナンス）態勢を構築してまいります。

業務の健全性・適切性を確保するための態勢

当金庫は、業務の有効性及び効率性、財務報告の信頼性、事業活動に関わる法令等の遵守、資産保全の目的を達成するため、信用金庫法第36条第5項第5号及び同法施行規則第23条の規程に基づき「内部統制基本方針」を定め、その態勢整備により「業務の健全性・適切性を確保」することとし、本方針に従って継続的に整備を進め、その実効性確保に努めてまいります。

内部統制基本方針

❶理事及び職員の職務の執行が法令及び定款に適合することを確保するための体制
❷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
❸損失の危険の管理に関する規程その他の体制
❹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
❺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
❻前号の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
❼理事及び職員が監事に報告をするための体制
❽前号の報告をした者が当該報告をしたことを理由として不利な取扱いを受けないことを確保するための体制
❾監事の職務の執行について生じる費用の前払い、または償還の手続き、その他の当該職務の執行について生じる費用または債務の処理に係る方針に関する事項
❿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

コンプライアンス態勢

社会的責任と公共的使命を全うするための、全ての業務における共通の規範がコンプライアンスであると考え、役職員一人ひとりが高い倫理観を持って行動し、地域の皆様から信頼され支持されるよう努めております。

コンプライアンス（法令等遵守）への取組み

当金庫は、地域金融機関としての社会的責任（CSR）と公共的使命を常に自覚し、金融取引における法令、ルール、社会的規範を遵守し、健全・堅実な業務運営に努めております。

また、当金庫が今後とも将来にわたり、地域の皆様から信頼され支持されていくためには、役職員一人ひとりが高い倫理感を持って行動しなければならないと認識しております。組織的遵守態勢としては、本部に統括部署を設置、さらには本部各部及び営業部店に「コンプライアンス責任者」を配置し、日常業務における法令等遵守のチェックならびに教育･指導を実施しており、各部店内におけるコンプライアンスの周知徹底に努めております。さらに、連続休暇・離席制度により休暇者・離席者の遵守状況を第三者がチェックすることで不祥事件等の未然防止を図っているほか、公益通報者保護法施行に伴い、不正行為等の早期発見と是正を目的に内部通報制度に関する規程等を定め、コンプライアンス態勢を強化しております。

今後もより一層のコンプライアンスに基づく行動を徹底し、信頼され選ばれる金融機関として取組んでまいります。

コンプライアンス・プログラム

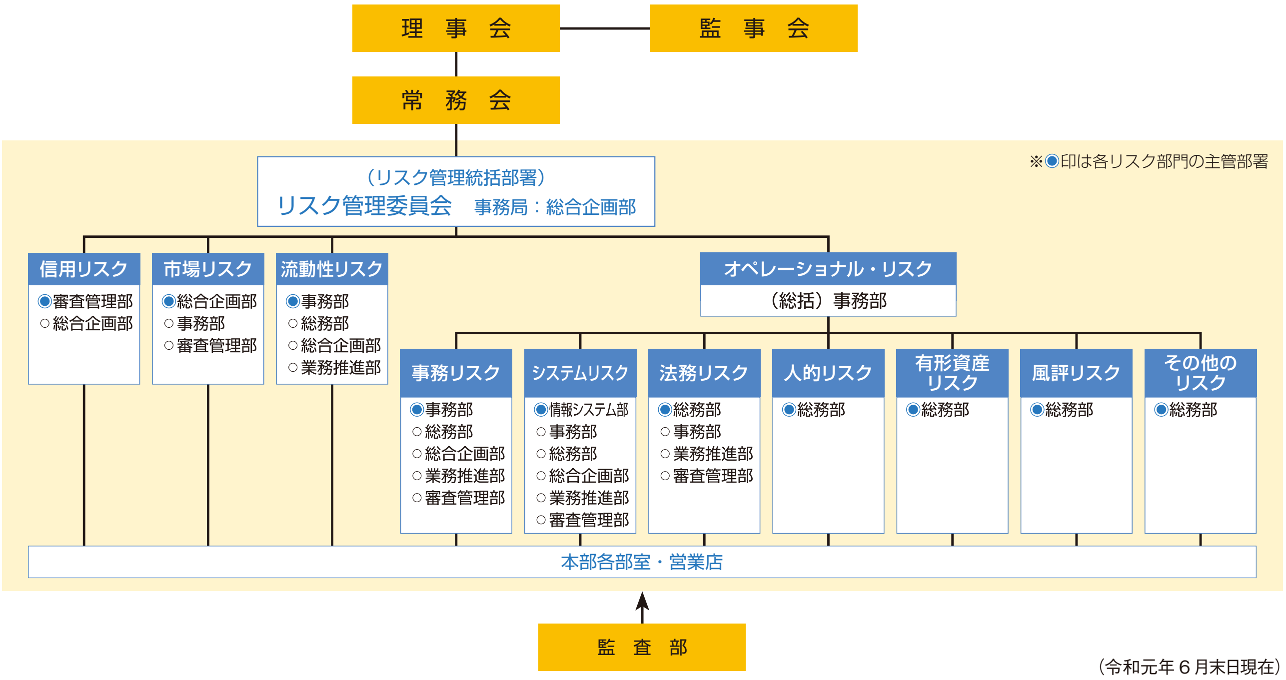
コンプライアンスに係る諸規定の整備、職員のコンプライアンス研修計画等、コンプライアンスを実現させるための実践計画で単年度更新されます。

①各種研修会等の機会を通じ、コンプライアンスの啓蒙に努めます。
②臨店指導を実施し、法令等遵守状況等の検証をします。
③原則として毎月1回以上勉強会を実施し、認識の強化を図ります。
④本部関係部署と連携を密にし、年4回研修会を実施します。
⑤不正行為の防止を図るため、連続休暇取得状況等のチェックを実施します。
⑥コンプライアンス・オフィサー認定取得を推進します。
⑦苦情・クレーム等の発生要因を分析し、結果をフィードバックし、再発防止を図ります。
⑧年2回定期的に、コンプライアンス定期チェックを実施します。
⑨リーガルチェックの徹底・強化を図ります。
⑩改正犯罪収益移転防止法の周知と遵守を図ります。
⑪外国口座税務コンプライアンス法(FATCA) の周知と徹底を図ります。
⑫マイナンバー制度の厳格な取扱いの周知徹底を図ります。
⑬優越的地位濫用防止の周知を図ります。
⑭利益相反取引の周知を図ります。
⑮コンプライアンス6ヶ条誓約カードを携帯し、遵法精神の涵養を図ります。

リスク管理態勢

金融の自由化、国際化の進展や規制緩和による金融技術の発展など環境の変化によって、金融機関の業務はますます多様化、複雑化しており、直面するリスクは量的にも質的にも大きく変容しています。こうしたなか、当金庫では、リスク管理を最重要課題と位置づけ、規程、要領の整備を強化するとともに、様々なリスクに対して的確に対応できる管理態勢の構築を図るため統合的リスク管理統括部署として、リスク管理委員会を設置し、経営の健全性の維持向上に努めております。

■ リスク管理体制組織図



（令和元年６月末日現在）

■ 対象とするリスク

リスクカテゴリー	リスクの説明
信用リスク	信用リスクとは、信用供与先の財務状況の悪化等により、資産（オフ・バランスを含む）の価値が減少ないし消滅し、当金庫が損失を被るリスクをいいます。
市場リスク	市場リスクとは、金利、為替、株式等の様々な市場のリスク・ファクターの変動により、資産・負債（オフ・バランスを含む）の価値が変動し損失を被るリスク、資産・負債から生み出される収益が変動し損失を被るリスクをいいます。 ●金利リスク　金利変動に伴い損失を被るリスクで、資産と負債の金利または期間のミスマッチが存在している中で金利が変動することにより、利益が低下ないし損失を被るリスク。 ●価格変動リスク　有価証券等の価格の変動に伴って資産価格が減少するリスク。 ●為替リスク　外国為替相場の変動によって、外貨建資産の円換算での資産価値が変動するリスク。
流動性リスク	流動性リスクとは、市場流動性リスクと資金繰りリスクをいいます。 ●市場流動性リスク　市場の混乱等により市場において取引ができなかったり、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により損失を被るリスクをいいます。 ●資金繰りリスク　当金庫の財務内容の悪化等により必要な資金が確保できなくなり、資金繰りがつかなくなる場合や、資金の確保に通常よりも著しく高い金利での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をいいます。
オペレーショナルリスク	オペレーショナルリスクとは、信用リスク、市場リスク及び流動性リスクに分類されない他の全てのリスクとし、様々な人為的または技術的エラーによって生じる損失を被るリスクをいいます。 ●事務リスク　役職員が正確な事務を怠る、あるいは、事故・不正等を起こすことにより当金庫が損失を被るリスクをいいます。 ●システムリスク　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、不正利用等により当金庫が損失を被るリスクをいいます。 ●法務リスク　当金庫の経営や顧客との取引等において、法令や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により、当金庫の信用失墜や法的責任追及を招き損失を被るリスクをいいます。 ●人的リスク　人事運営上の不公平・不公正（報酬・手当・解雇等の問題）・差別的行為（セクシュアルハラスメント等）から生じる損失・損害を被るリスクをいいます。 ●有形資産リスク　地震、火災、風水害（台風・大雨・土砂崩れ・洪水）等による災害が発生した場合に、当金庫が保有する建物、設備、什器・備品などの有形資産が、損害・損失を被るリスクをいいます。 ●風評リスク　当金庫の資産の健全性や収益力、自己資本などのリスク耐久力、規模、成長性、利便性など当金庫の評判を形成する内容が劣化し、顧客から見て当金庫への安心度、親密度が損なわれることにより生じた風評や、役職員自らの行為や第三者の行為により生じた風評の流布等によって、損失を被るリスクをいいます。 ●その他のリスク　上記区分に含まれない様々なリスク、例えば犯罪等の偶発的に発生する事故・事件等をいいます。

統合的リスク管理

当金庫では、把握可能なリスクの計量化に努め、その合計である統合リスク量が経営体力以内に収まるようリスクをコントロールすることで健全性を確保すること、及び配分されたリスク資本と結果としてのリターンを対比し、資本の効率的活用や収益性の向上を図ることを目的として、統合的なリスク管理を行っております。

計測手法は、信用リスク及び市場リスクは VaR（バリュー・アット・リスク）、オペレーショナルリスクは基礎的手法を採用しております。

金融犯罪防止への取組み

近年、預金口座を不正に利用する「振り込め詐欺」等や、偽造・盗難キャッシュカード、インターネットバンキングによる預金等の不正な払戻し等が社会問題となっております。

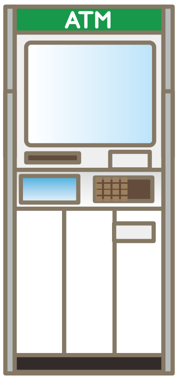
こうした問題に対し、当金庫では、お客さまに安心してご利用いただけるよう、各種対策を講じ、セキュリティーの向上に努めるとともに、お客様の立場に立った対応を一層強化してまいります。

「振り込め詐欺」等による口座不正利用への対応

- 預金口座開設時に、お客様のご本人確認を徹底しております。
- ATM 等で行われた取引について、不正取引のモニタリングを行っております。
- 万が一、預金口座の動き等が「疑わしい取引」と判断した場合は、迅速に監督官庁へ届け出ております。
- 警察、行政当局、ヤミ金融等被害者対策会議等に対し、積極的に協力のうえ、対応しております。
- 普通預金規程に基づき、偽名口座、借名口座、口座の譲渡が明らかになった場合、また、預金口座が法令や公序良俗に反する行為に利用され、もしくはその恐れがあると認められた場合等には、預金取引停止または口座解約を迅速かつ適切に実施しております。
- 携帯電話が還付金詐欺等に利用される事例が多発していることを受け、ATM コーナーでの携帯電話利用を制限させていただいております。

キャッシュカード、ATM等のセキュリティ対応

- キャッシュカードの磁気ストライプ上の暗証番号をクリア
- 窓口及び ATM でのキャッシュカードの暗証番号変更受付
- 偽造キャッシュカードの被害に遭われた方に真摯な対応と説明を行う体制の構築
- 日常のキャッシュカード管理の厳格化等について、ポスター、ホームページ等による啓発
- 平成 18 年2月5日から1日あたりの ATM による引出限度額を 50 万円に一律引き下げ
- キャッシュカードの暗証番号登録・変更時に「推測されやすい番号」を注意喚起するシステムの導入
- キャッシュカード偽造防止のための IC キャッシュカードの導入
- ATM による「異常な取引」をチェックする体制の構築
- ATM に覗き見防止フィルムの貼付け
- ATM に暗証番号入力時、テンキーナンバーのシャッフル化
- 後方確認ミラーの設置
- 詐欺被害防止のため ATM 振込の一部利用制限
  （70 歳以上で過去3年以上キャッシュカードによる ATM 振込実績がない口座）



お客様からの苦情・紛争等への対応

当金庫は、お客様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様の信頼性の向上に努めております。

苦情処理の措置

当金庫は、お客様からの苦情のお申し出に公正かつ適切に対応するため、業務運営体制・内部規則を整備しております。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。

あぶくま信用金庫　総務部
〒975-0003　福島県南相馬市原町区栄町二丁目４番地
TEL（0244）23-5132　FAX（0244）24-1601
受付時間　当金庫営業日9:00 ～ 17:00
受付媒体　電話、手紙、面談

全国しんきん相談所（一般社団法人全国信用金庫協会）
〒103-0028　東京都中央区八重洲 1-3-7
TEL（03）3517-5825
受付時間　信用金庫営業日9:00 ～ 17:00
受付媒体　電話、手紙、面談

紛争解決の措置

東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会（東京三弁護士会）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、当金庫総務部または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

東京弁護士会紛争解決センター
〒100-0013　東京都千代田区霞が関 1-1-3
TEL（03）3581-0031
受付日　月～金（祝日、年末年始除く）
受付時間　9:30～12:00、13:00～15:00

第一東京弁護士会仲裁センター
〒100-0013　東京都千代田区霞が関 1-1-3
TEL（03）3595-8588
受付日　月～金（祝日、年末年始除く）
受付時間　10:00～12:00、13:00～16:00

第二東京弁護士会仲裁センター
〒100-0013　東京都千代田区霞が関 1-1-3
TEL（03）3581-2249
受付日　月～金（祝日、年末年始除く）
受付時間　9:30～12:00、13:00～17:00

各種方針・指針等

法令等遵守方針

当金庫は、地域金融機関として高い公共性と地域社会の発展に貢献するという重大な社会的責任（CSR）と使命を十分に認識し、地域社会から信頼される金庫経営を確立するため、「法令等遵守態勢」の確立を経営方針の柱の一つとして経営課題に掲げ、法令等遵守を重視した企業風土の醸成に努め、新たな法令や諸規則にも適切な対応を図るために、以下のような遵守方針を掲げ態勢強化に努めることとします。

Ⅰ法令等遵守に係る方針

1. 公共的使命・社会的責任の遂行

金融機関に求められる公共的使命と社会的責任を十分認識し、自己責任に基づく健全かつ適切な業務運営を通じて、社会から揺るぎない信用・信頼の確立を図る。

2. 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するとともに、常に確固たる倫理観と正義感に基づいた誠実かつ公正な業務運営を図る。

3. 法令に準拠した規程等の整備と正確な事務処理

信用金庫法に掲げられた使命を遂行することにより社会的責任を全うし、地域社会に信頼される金融機関たるべく法令に準拠した事務取扱規程等を整備し、更にリスクに強い態勢を整えることによって正確な事務運営を図る。

4. 反社会的勢力の排除

社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力に対しては、確固たる信念をもってこれを排除する。

5. 不正行為の早期発見と是正

コンプライアンス違反行為の通報及び公益通報者保護法に基づく職員等からの組織的または個人的な法令違反行為等に関する相談・通報へ適切に対処するとともに、不正行為等の早期発見と是正を図る。

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、お客様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、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及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

⑴個人情報等の取得

・当金庫は、あらかじめ利用の目的を明確にして個人情報等を取得します。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が口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信用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。

⑵個人情報等の利用目的

・当金庫は、次の利用目的のために個人情報等を利用し、それ以外の目的には利用しません。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ます。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ございません。

Ａ. 個人情報（個人番号を含む場合を除きます。）の利用目的

（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様の確認等や、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かか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信用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 条により、個人信用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。

Ｂ. 個人番号の利用目的

①出資配当金の支払に関する法定書類作成・提供事務のため

②金融商品取引に関する口座開設の申請・届出事務のため

③金融商品取引に関する法定書類作成・提供事務のため

④金地金取引に関する法定書類作成・提供事務のため

⑤国外送金等取引に関する法定書類作成・提供事務のため

⑥非課税貯蓄制度等の適用に関する事務のため

⑦教育等資金非課税制度等に関する法定書類作成・提供事務のため

⑧預金口座付番に関する事務のため

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他、店頭掲示のポスター等でもご覧いただけます。

⑶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、お取引店までお申出ください。

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. 個人情報等の開示・訂正及び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、当金庫所定の用紙により開示等のご請求があった場合には、請求者が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等の内容が事実でないという理由によって当該個人情報等の訂正、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等の訂正等、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等の開示等のご請求については、所定の手数料をお支払いただきます。

・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、お取引店までお申出ください。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洩、滅失、または毀損の防止その他の個人情報等の適切な管理のために必要な措置を講じます。

（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・発送に関わる事務

・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組みます。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、お取引店または本部までご連絡ください。

金融業務における個人番号及び特定個人情報の適正な取扱いに関する基本方針

当金庫は、「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」（以下「法」といいます。）等に基づき、次のとおり、お客様の個人番号及び個人番号をその内容に含む個人情報（以下「特定個人情報」といいます。）の取扱いに関する基本方針を定め、公表します。

1. 関係法令・ガイドライン等の遵守

当金庫は、お客様の特定個人情報等を取り扱うにあたり、法及び「個人情報の保護に関する法律」をはじめとする関係法令・ガイドライン等、当金庫が、策定し別途公表している個人情報保護宣言、当金庫の諸規程を遵守します。

2. 個人番号の利用目的

①当金庫は、お客様の個人番号を取得するにあたり、その利用目的を通知、公表または明示するとともに、その利用目的の達成に必要な範囲内においてこれを取扱います。個人番号について、法で認められている利用目的以外では利用しません。

②当金庫の個人番号の利用目的について、以下にて公表します。

・当金庫ホームページ

・当金庫営業店に備え付けのパンフレット

3. 安全管理措置

当金庫は、お客様の特定個人情報等について、漏洩、滅失または毀損の防止等、その管理のために必要かつ適切な安全管理措置を講じます。また、特定個人情報等を取り扱う従業者や委託先（再委託先等を含みます。）に対して、必要かつ適切な監督を行います。

4. 継続的改善

当金庫は、お客様の特定個人情報等の取扱い等について継続的な改善に努めます。

5. 照会・苦情等へのご対応

当金庫の特定個人情報等に関する照会や苦情につきましては、下記の窓口にお問い合わせください。

お問い合わせ先　事務部事務管理課　TEL (0244) 23-5132

利益相反管理方針

当金庫は、信用金庫法及び金融商品取引法等を踏まえ、お客様との取引にあたり、本方針及び当金庫が定める庫内規程に基づき、お客様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、もってお客様の利益を保護するとともに、お客様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、当金庫がお客様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。

⑴次に掲げる取引のうち、お客様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様と行う取引

②当金庫が契約等に基づく関係を有するお客様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様から得た情報を不当に利用して行う取引

⑵①から③のほかお客様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様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様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様との取引を中止する方法

④対象取引に伴い、お客様の利益が不当に害されるおそれがあることについて、お客様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及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及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及び庫内規程等を遵守するため、役職員等を対象に教育・研修を行います。
5. 当金庫は、利益相反管理態勢の適切性及び有効性について定期的に検証します。

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、勧誘の適正の確保を図ることとします。

1. 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。
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いただきます。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、当該金融商品の重要事項説明について説明をいたします。
3. 当金庫は、誠実・公平な勧誘を心掛け、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帯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等がございましたら、お近くの窓口までお問い合わせください。

保険募集指針

当金庫は、以下の「保険募集指針」に基づき、適正な保険募集に努めてまいります。

○当金庫は、保険業法をはじめとする関係法令等を遵守いたします。万一、法令等に反する行為によりお客様に損害を与えてしまった場合には、募集代理店として販売責任を負います。

○当金庫は、お客様に引受保険会社名をお知らせするとともに、保険契約を引受け、保険金等をお支払いするのは保険会社であること、その他引受保険会社が破たんした場合等の保険契約に係るリスクについて適切な説明を行います。

○当金庫は、取扱い保険商品の中からお客様が適切に商品をお選びいただけるように情報を提供いたします。

○当金庫は、取扱商品から募集人が予め定めた推奨基準・理由に基づき選択した商品をご提案する場合は、その基準・理由を適切にご説明いたします。

○当金庫の取扱商品のうち、「個人年金保険※・一時払終身保険※・住宅関連の長期火災保険・債務返済支援保険・積立傷害保険（年金払を含む）」を除く保険商品につきましては、法令等により以下のとおりが加入いただけるお客様の範囲や保険金額等に制限が課せられています。（※の保険商品は、個人契約の場合のみ（以下同じ））

⑴保険契約者・被保険者になる方が下記のいずれかに該当する場合には、当金庫の会員の方を除き、制限の課せられている保険商品をお取扱できません。

①当金庫から事業性資金の融資を受けている法人、その代表者・個人事業主の方（以下、総称して「融資先法人等」といいます。） ②従業員数が 20 名以下の「融資先法人等」の従業員・役員の方

⑵「上記⑴に該当する当金庫の会員の方」「従業員数が 21 名以上の融資先法人等の従業員・役員の方」が保険契約者となる「個人年金保険・一時払終身保険を除く生命保険商品・傷害保険を除く第三分野の保険商品（医療保険等）」の契約につきましては、保険契約者一人あたりの通算保険金額その他の給付合計額（以下「保険金額等」といいます。）を次の金額以下に限定させていただきます。

・ 生存または死亡に関する保険金額等：1,000 万円

・ 疾病診断、要介護、入院、手術等に関する保険金額等

①診断等給付金（一時金形式）：1保険事故につき 100 万円

②診断等給付金（年金形式）：月額換算5万円

③疾病入院給付金：日額５千円【特定の疾病に限られる保険は1万円】※合計1万円

④疾病手術等給付金：1保険事故につき 20 万円【特定の疾病に限られる保険は 40 万円】※合計 40 万円

○当金庫は、ご契約いただいた保険契約の内容や各種手続き方法に関するご照会、お客様からの苦情・ご相談等の契約締結後の業務にも適切に対応いたします。なお、ご相談内容によりましては、引受保険会社所定のご連絡窓口へご案内、または保険会社と連携してご対応させていただくことがございます。

○当金庫は、保険募集時の面談内容等を記録し、保険期間が終了するまで適切に管理いたします。また、お客様から寄せられた苦情・ご相談等の内容は記録し、適切に管理いたします。

反社会的勢力に対する基本方針

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・異例な取引及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。

総代会制度について

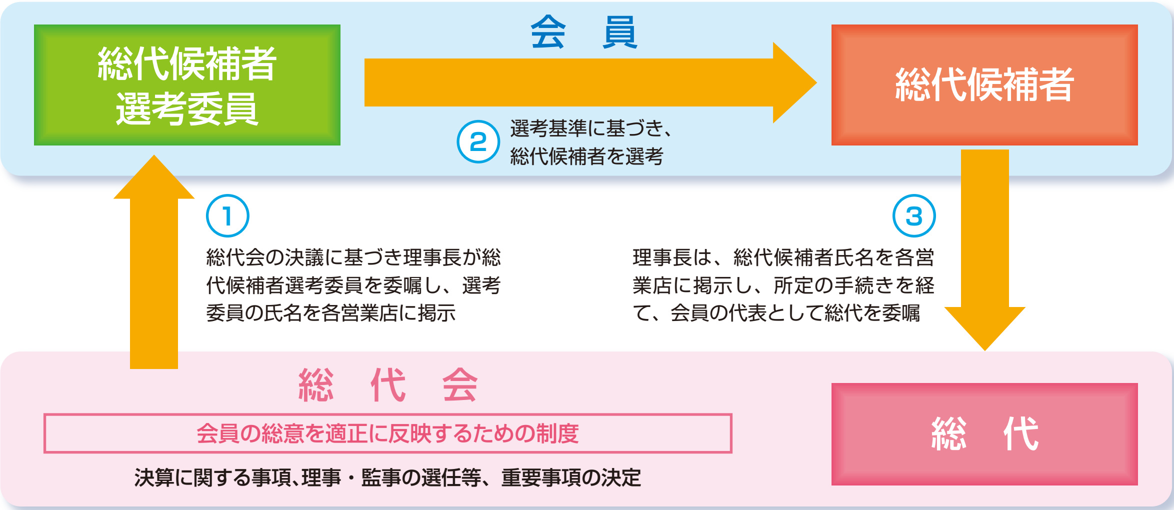
総代会は、重要事項を決議する最高意思決定機関です。会員一人ひとりの意見が当金庫の経営に反映されるよう、会員の中から適正な手続きにより選任された総代により運営されております。

信用金庫は、会員同士の「相互信頼」と「互恵」の精神を基本理念に、会員一人ひとりの意見を最大の価値とする協同組織金融機関です。したがって、会員は出資口数に関係なく、1人1票の議決権を持ち、総会を通じて当金庫の経営に参加することになります。しかし、当金庫では、会員数がたいへん多く、総会の開催は事実上不可能です。そこで、当金庫では、会員の総意を適正に反映し、充実した審議を確保するため、総会に代えて総代会制度を採用しております。

この総代会は、決算、取扱業務の決定、理事・監事の選任等の重要事項を決議する最高意思決定機関です。したがって、総代会は総会と同様に、会員一人ひとりの意見が当金庫の経営に反映されるよう、会員の中から適正な手続きにより選任された総代により運営されます。

また、当金庫では、総代会に限定することなく、日常の事業活動を通じて、総代や会員とのコミュニケーションを大切にし、さまざまな経営改善に取り組んでおります。

なお、総代会の運営に関するご意見やご要望につきましては、お近くの営業店までお寄せください。



総代とその選任方法

1．総代の任期・定数

○総代の任期は３年です。
○総代の定年は就任時点で満74歳を超えていない者です。
○総代の定数は70人以上100人以内で、会員数に応じて各選任区域ごとに定められております。

なお、令和元年６月末日現在の総代数は98人、平成31年3月31日現在の会員数は12,672人です。

2．総代の選任方法

総代は、会員の代表として、会員の総意を当金庫の経営に反映する重要な役割を担っております。そこで総代の選考は、総代候補者選考基準(注1)に基づき、次の３つの手続きを経て選任されます。

❶会員の中から総代候補者選考委員を選任する。(注2)
❷その総代候補者選考委員が総代候補者を選考する。
❸その総代候補者を会員が信任する。
（異議があれば申し立てる）

令和元年7月3日 第1区（南相馬地区）総代候補者選考委員委嘱状交付式より
（本店営業部・東支店）

（注1）総代候補者の選考基準
1. 総代候補者は当金庫の会員でなければならない。
2. 総代候補者の選考基準は次のとおりとする。
①総代としてふさわしい見識を有している者
②良識を持って正しい判断ができる者
③人格に優れ、金庫の理念・使命を十分理解している者
④その他選考委員が適格と認めた者

（注2）選考委員の選考基準
1. 総代候補者選考委員は、当金庫の会員でなければならない。
2. 総代候補者選考委員の選考基準は次のとおりとする。
①地域における信望が厚く、信用金庫の使命を十分理解している者
②地域の事情に明るく、人格、識見ともに優れている者
③その他金庫が適格と認めた者

総代会の決議事項

総代会

令和元年6月14日、第69期通常総代会を開催し、次の事項について報告ならびに付議され、それぞれ原案のとおり承認されました。

●報告事項

(1)第69期（平成30年4月1日から平成31年3月31日まで）
業務報告、貸借対照表および損益計算書の内容報告の件

●決議事項

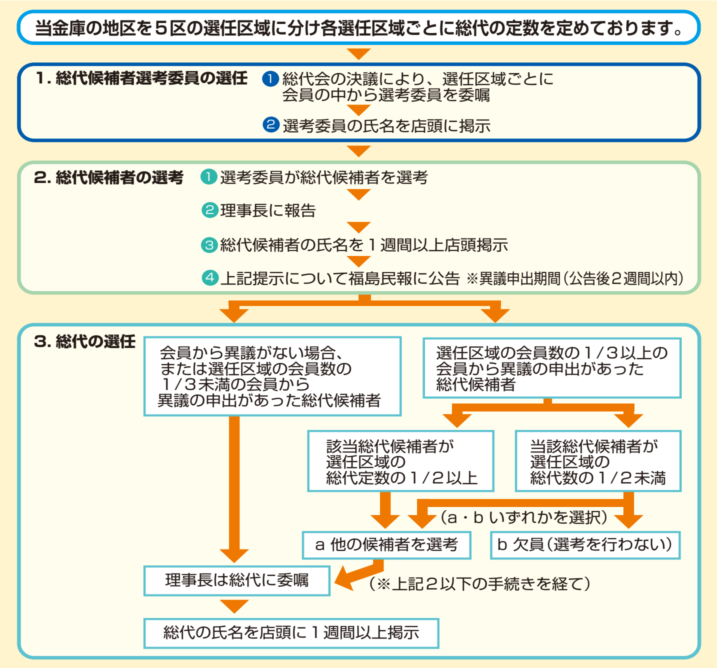
第１号議案　剰余金処分案承認の件
第２号議案　定款第15条に基づく会員の法定脱退の件
第３号議案　理事選任の件
第４号議案　監事選任の件
第５号議案　会計監査人選任の件
第６号議案　退任理事に対する退職慰労金贈呈の件
第７号議案　総代候補者選考委員選任の件

総代の氏名等

（令和元年６月末日現在）

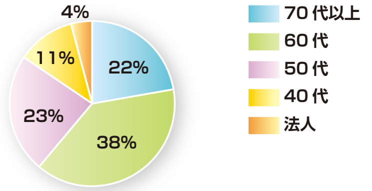
区	総代数	区域別の構成比(%)			氏　名（敬称略、五十音順）
第１区（南相馬地区）	46名	46.9	本店営業部	25名	五十嵐　章②・石川　俊幸⑥・太田　光秋③・片山　高明⑧・鎌田　淳一③・河田修一郎⑦・齋藤　健一②・佐藤　篤行⑫・志賀　吉延⑥・渋佐　克之⑦・庄司　岳洋③・鈴木　昌一⑧・高橋　隆助④・千葉喜之助⑪・長澤　初男②・中島　照夫④・前田　一男②・武者　浩幸④・森　大輔②・諸井　道雄①・門馬　浩二⑥・横山真由美②・渡邉　隆光④・渡部　武裕①・渡部　慶二②
			小高支店	10名	菅野　保夫④・佐々木貞雄②・佐藤　研一④・志賀　貴幸①・橘　富昭⑧・林　靖②・松井　幸一③・三浦　邦夫⑪・三上　隆①・横川　徳明⑨
			東支店	8名	井上　光正⑤・遠藤　充洋②・鈴木　規義⑥・但野　英治②・田原　義久④・㈲南相馬福祉会①・森　里枝②・門馬　喬②
			飯舘支店	3名	齋藤　達夫①・濱田　光弘②・渡邊　守男②
第２区（福島地区）	3名	3.0	浪江・大熊支店	3名	鈴木　充男③・戸川　聡②・林　富士雄②
第３区（浪江地区）	10名	10.2	浪江支店	8名	朝田　英洋①・石田　慎一⑤・泉田　征慶⑤・大橋　敏⑦・叶　経道⑦・下河邉行髙④・前司　昭一③・横山　佳弘⑥
			双葉支店	2名	笠原　義雄⑨・佐々木清一⑤
第４区（いわき地区）	21名	21.4	富岡支店	6名	猪狩　昭彦②・坂本　邦仁⑧・鈴木　洋一②・西山由美子②・早川　恒久④・渡辺　吏①
			広野支店	4名	猪狩　和見②・大和田幹雄①・根本　功①・吉田　稔②
			久之浜支店	2名	木村謙一郎②・白土　哲也⑥
			夜の森支店	3名	鹿島　栄子②・山本　育男⑤・(福)福島県福祉事業協会③
			大熊支店	1名	井上　文博⑨
			いわき支店	5名	岩本　哲児①・大越　俊正②・白岩不二男①・鈴木　健一①・半谷　正夫②
第5区（相馬地区）	18名	18.3	相馬支店	9名	安藤　光男⑩・植村　賢二②・小野　貞人③・菊地　逸夫③・小泉　正人④・菅原 恒佳⑤・(福)相馬福祉会③・平間　武義⑥・鉾建　祐治①
			新地支店	4名	遠藤　満②・齋藤　利宏①・目黒　博樹②・目黒　雅夫②
			亘理支店	5名	門澤　俊夫①・齋藤　忠良⑥・佐々木　勇④・髙橋　良一①・日幸電機㈱①
合計	98名	100.0			

※丸数字は総代の就任回数です。

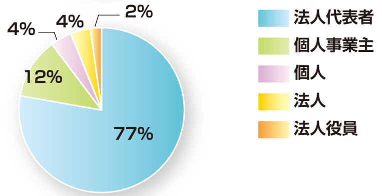
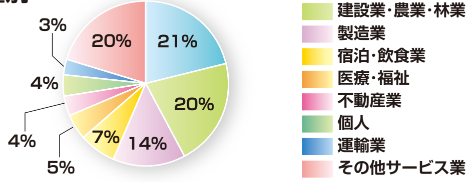


総代の年齢別・職業別・業種別構成比

年齢別



職業別



業種別