

## 地域密着型金融推進計画の進捗状況

(平成17年4月～19年3月)

毎日信用組合

平成17年3月29日に公表された「地域密着型金融の機能強化の推進に関するアクションプログラム(平成17～18年度)」に基づき、平成17～18年度における、①事業再生・中小企業金融の円滑化、②経営力の強化、③地域の利用者の利便性向上(以下①～③を「大項目」と総称)を図るための当組合の取組みを策定し公表しましたが、同時に平成17～18年度における「大項目」ごとの取組みについての進捗状況を半期毎に公表することとなっています。

これまで三回の報告を行い、今回はその最終の報告(平成17年4月～19年3月)となりますが、平成17年度及び18年度の2年間を通じて「地域密着型金融推進計画」に基づいた取組みについて実施できた成果として、次のとおり報告します。

### ①事業再生・中小企業金融の円滑化

#### \*担保・保証に過度に依存しない融資の推進

平成17年6月から保証人不要型のフリーローン、住宅ローンの取扱いを開始し、平成19年3月末までに次のような実績を上げることが出来ました。

フリーローン	362件	311,304千円
住宅ローン	9件	79,700千円

今後も、退職金精算制度を有効に活用し、チラシ、毎日新聞社社報への広告掲載等により保証人不要型のローンのPRをして推進を図っていきます。

#### \*顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化

顧客への説明態勢の整備につきましては、平成17年3月に規程(「与信取引に関する顧客への説明態勢に係る規程」)を整備し、顧客の知識、経験、財産の状況を踏まえた重要事項の説明態勢及び相談苦情処理機能について定め、役職員に対しては、内部研修等を通じて周知させています。

相談苦情処理機能の強化につきましては、平成15～16年度での「リレーションシップバンキング機能強化計画」の取組みにおいて、内部研修等を通じて役職員にその重要性を浸透させています。継続して役職員の実務向上を図るため引き続き通信教育の受講を奨励しています。

平成17年度の通信教育受講者は12名、平成18年度は9名で役職員の半数を占めています。また、通信教育受講者の内1名が「金融個人情報保護オフィサー」認定試験を受験し、2級の認定を受けました。

今後は「苦情対応マニュアル」に基づいて、相談苦情処理機能の強化を図ります。

### ②経営力の強化

#### \*リスク管理態勢の充実

リスク管理態勢におきましては、平成19年3月より導入されます新しい自己資本比率規制の新BIS規制(バーゼルⅡ)への積極的な取組みが必要と考えております。

リスク管理態勢の充実を図るため、金利リスクを主としたリスク量の算出を可能とするとともに、バーゼルⅡに関連する開示については、開示項目・開示頻度について最低限義務付けられた開示が可能となるよう、また、金利リスク量把握のためのホストシステム対応のため電算機プログラム増設を実施(17年11月)しました。

役職員にはバーゼルⅡへの理解を深めるため、全信組連等団体や証券会社主催の説明会へ積極的に参加させています。

平成17年9月実施のセミナー「新BIS規制の最新動向」(ブルームバーグ主催)、平成18年6月実施の「バーゼルⅡ説明会」(全信中協主催)、平成18年10月実施の「金利ショック」に関する報告様式の説明会(全信中協主催)等に職員が参加するとともに、理事会及び事務局会議において説明・報告し、役職員のバーゼルⅡへの理解を深めました。

#### \*ガバナンスの強化

ガバナンスの強化としましては、ディスクロージャー誌の半期開示を充実させます。

平成15年9月期及び平成16年9月期の当組合の経営情報の半期開示により、従来の年1回の開示に比べ、当組合の存在意義をよりPRでき、風評リスクの回避目的としても有効な手段となっております。

平成17年9月期及び平成18年9月期の半期開示につきましても各年の11月に「半期ディスクロージャー」として公表いたしました。また、総代会の機能を強化するために、総代会の仕組み等についてディスクロージャー誌に掲載し開示いたしました。

平成18年4月にはホームページを開設し、総代会の仕組み等について開示を実施するとともに、組合員の意見を反映させる仕組みの強化を図るため「ご意見箱」等を設置し、顧客のニーズに対応しました。

#### \*法令等遵守(コンプライアンス)態勢の強化

金融機関の経営の健全性を高め、社会からの信用・信頼を得るためには、金融機関の果たすべき公共的使命や社会的責任を再認識するとともに、コンプライアンス態勢の整備を図り、不祥事を起こさない、透明で公正な企業風土を作りあげることが喫緊の課題となっ

ております。当組合といたしましては、不祥事件等の未然防止を図るため、また、顧客との信頼関係を阻害する恐れがある問題の発生防止を図るため、法令等遵守態勢の強化に取り組めます。

自己規律意識醸成のための取組みとしましては、まず「コンプラ研修会」の開催を実施しました。

- ・「コンプラ研修会」実施日～平成17年度（5月16日・6月27日・9月26日・3月28日）  
平成18年度（8月30日・9月15日・11月24日）
- ・自店検査実施による営業店内における相互牽制体制の整備につきましては、年3回（6月、10月、2月）実施しました。
- ・臨店検査の実施～平成17年度（5月27日・中部、9月28日～29日・西部、12月26日～27日・本店）、平成18年度（8月29日～30日・中部、12月7日～8日・西部、3月27日～28日・東京）

個人情報管理に関しましては、個人情報保護法の施行を踏まえて、より一層適切な管理、取扱いが確保されるよう顧客データの管理状況等を自店検査、臨店検査時に検証しました。

#### \* ITの戦略的活用

当信用組合におけるITの活用は、組織全体のITに関する知識レベルが低水準なことに加え、利用が特定顧客に限定されていることから、ITを利用した顧客の利便性向上に立ち遅れています。

平成17年度におきましては、光回線によるインターネットを9月に新規導入し全信中協が提供している「しんくみ生活総合センター・あのねット」の利用を11月に申請しました。

平成18年度では4月にホームページを開設して商品案内等を掲載しています。

平成19年度からはインターネットによるローンの仮申込を実施するとともに、各種届出を可能とする施策について研究・検討していきます。

#### \* 協同組織中央機関の機能強化

現在、全信組連に対して、月次のオフサイト・モニタリング資料、年次の決算速報等を提出し、それに基づいた経営分析資料が還元され、経営上の問題点改善に向けた取組の検討の材料として利用しております。

平成17年度及び18年度においても「経営分析資料（平成16年度及び17年度）」が還元され、資料を検討しました。

また、全信組連による高利回りの「特別定期預金」実施に伴い預入を実行（平成17年7月、10月、18年7月、10月）しました。今後も全信組連による高利回りの「特別定期預金」が継続して実施されれば、引き続き応募します。

### ③地域の利用者の利便性向上

#### \* 地域貢献等に関する情報開示

当組合は、毎日新聞社及びそのグループ会社の役員が、金融利便を享受し豊かな暮らしが営めるように、円滑な資金供給と金融サービスを提供していく使命があります。

また、職域内の文化的・社会的な貢献活動にも注力していく必要があります。そのため、毎日新聞社社報や店頭掲示チラシ等により当信用組合の存在をアピールしていく必要があると考えています。具体的には職域内の行事への参加・協賛、新商品やキャンペーン商品の発表やローン相談会の開催等顧客に対する利便性の提供状況を毎日新聞社社報やディスクロージャー誌にて開示しました。また、平成18年4月にホームページを開設し、新商品やキャンペーン商品の発表及び業務内容の案内を、利用者の目線に立った、充実した分かりやすい内容にして開示しました。

取組みの内容

- ・通期のディスクロージャー誌に、「当組合の毎日グループへの貢献活動に関するディスクロージャー」を掲載
- ・平成17年9月末及び平成18年9月末現在の「当組合の毎日グループへの貢献活動に関するディスクロージャー」を店内掲示にて実施（平成17年11月、18年11月）
- ・毎日新聞社社報掲載～平成17年度（4・5・6・8・10・11・12・2月号）  
平成18年度（5・6・10・11・12・2月号）
- ・ローン相談会の開催～平成17年度（4/23、7/23、10/22、1/21）  
（東京・大阪） 平成18年度（5/20、7/22、10/21、12/2、1/20）

#### \* 地域の利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立

利用者へのサービス強化のためには、利用者ニーズの特性等を踏まえた利用者満足度の向上に資する多様で質の高いサービスの提供が必要であり、その動向把握のため、利用者満足度アンケート調査を平成18年5月から6月にかけて実施しました。

調査結果により業務改善を行うもの、金融商品・サービスを開発する等の改善を行うものについては改善を実施していきます。

今後もアンケートの実施により利用者動向を把握し、顧客とのコミュニケーションを保っていきます。

以上