

## 特色ある取組みの具体例の概要

## I 「事業再生・中小企業金融の円滑化」に関する取組み事例

## (1) 創業・新事業支援機能等の強化

## (産学官の連携や外部機関の活用によるベンチャー企業等の支援)

- ベンチャー支援や産学官金連携機能を担う専担部署を設置し、産学官等専門機関との連携、情報収集、営業店への情報提供に取り組む。(銀行：北海道財務局管内)
- 地元大学と金融機関、政府系金融機関で組織する産学連携組織に、新たに県内3金融機関と県立大学や県の試験研究機関など6機関が加入。拡大した組織において、大学や研究機関のシーズを掲載した「研究シーズ集」を発行し、民間企業のニーズとのマッチングを図っているほか、ビジネスマッチングを開催。(銀行：東北財務局管内)
- 大学発ベンチャーだけでなく、比較的業歴の長い企業が新規事業に乗り出す「第二創業」に対する投資・支援も行う地域ファンドを組成。(銀行：東北財務局管内)
- 地域の大学と連携し、「技術相談サポートサービス」(出張技術相談会)を実施したほか、共催により県内各地で地域懇談会を開催。(銀行：関東財務局管内)
- 大学2校と、中小企業振興公社後援による「大学知的財産マッチングセミナー」を共催。(銀行：関東財務局管内)
- 第三セクターとの共同事業で、ベンチャー企業及び第二創業支援を目的とした「起業家支援プログラム」を推進。(銀行：関東財務局管内)
- 地元大学及び地公体と共同して、市内の中小製造業者が保有する独自技術についてアンケート調査を実施。アンケート結果をデータベース化し、県内外に情報発信することにより、ビジネスチャンスの拡大等を支援。(銀行：北陸財務局管内)
- 独立行政法人情報技術処理推進機構(IIPA)と提携し、西日本で最初に中小企業IT応援融資を実施。(銀行：中国財務局管内)
- 農林水産業の事業振興を目的に、独立行政法人等の出資を受け、民間金融機関としては国内初の農業ファンドを関連会社と共同で設立。(銀行：四国財務局管内)
- アグリクラスター構想(県の基幹産業である農業を基点に、派生する関連産業まで含めた商流に係る産業群の活性化を支援)に基づき、アグリクラスター専担者を配置

し、政府系金融機関との連携を通じて審査ノウハウ等の構築・活用及び協調融資等を推進。(銀行：九州財務局管内)

- 地域企業、大学、金融機関の連携により、ワークショップを立ち上げ、市場開拓、ノウハウの習得、事業推進手法等について検討及び情報提供を行い、また、地元前知事や市長をパネラー・講師として迎え、行政との仲介機能等を担う。(信用金庫：北海道財務局管内)
- 県内のすべての信用金庫と「コラボ産学官」との連携により全国で初めて地域支部が設立され、資金ニーズのある地元会員企業を「コラボ産学官ファンド」融資対象として取り組む。(信用金庫：東北財務局管内)
- 地元大学生を対象に、独創性に富んだ技術やビジネスアイデアを表彰する制度を導入し、表彰されたアイデア等を信用金庫ビジネスフェアで紹介するなど、ベンチャーに役立てている。(信用金庫：近畿財務局管内)
- 県内のすべての信用金庫と中央機関等の協力により、ベンチャー支援ファンドを設立し、未公開企業向けの支援を行っている。(信用金庫：近畿財務局管内)
- 地元の果物生産農家や地鶏生産農家の新規事業に対して、地公体と連携しプロパー融資を行うなど、農家の資金調達先の多様化につなげている。(信用金庫：九州財務局管内)
- 湧き出た温泉を地域振興に活用するため、地元住民が新設した会社に対して、当組合の働きかけにより県等の融資制度が利用可能となり、その後も経営管理のほか、相談に応じるなど、地域の活性化に協力している。(信用組合：東北財務局管内)
- 会員の事業育成支援を目的とした商工会議所制度融資（ベンチャー企業への融資も可能）の取扱いを開始。(信用組合：九州財務局管内)
- 地元中小企業支援センターの窓口である産業振興機構の経営相談機能を活用し、取引先で創業・新事業を行う先へノウハウを紹介。(信用組合：東北財務局管内)

#### (融資審査体制の強化、新商品の開発等)

- 創業支援に関する支援機能をパッケージ化（セミナー、事業計画策定支援、投融資等のほか、外部連携先のノウハウ等の提供）した商品の取扱いを開始。また、これに併せて創業支援ローン、創業支援投資の取扱いも開始。(銀行：東海財務局管内)
- 創業・新事業、産学連携を行う企業に対し、助成金制度、投融資制度、ビジネスコーディネート等からなる総合応援制度を創設した。以来、毎年有望な企業を発掘し、同制度を通じて、資金的支援や経営相談などの取組みを行っている。(銀行：近畿財

務局管内)

- 技術力のある創業企業の発展を支援するため、商工会議所が設立した「技術評価事業」を通じて無担保融資を実行。(銀行：関東財務局管内)
- 医療・介護分野について、専担者の配置、融資商品の開発、セミナー開催等による情報提供を実施。(銀行：四国財務局管内)
- 取引先に地元大学を紹介し、大学からのアドバイスにより開発した「診療所開業立地診断サービス」システムを銀行の開業医支援に活用。(銀行：九州財務局管内)
- 地域の雇用創出のため、起業の専門知識を有する学識者と連携し、融資商品「サポートローン」を発売。(信用金庫：中国財務局管内)
- ベンチャー企業向けの新商品「技術力・ビジネスプラン融資」を平成18年9月より販売開始した。(信用組合：東海財務局管内)
- 将来性のある案件の発掘・育成支援のため、平成17年3月から創業支援ローンを発売し、推進している。(信用組合：中国財務局管内)

## (2) 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化

### (ビジネスマッチングの実施)

- 道外との広域ビジネスマッチングのための商談会を道内外において実施したほか、産学官金連携や、金融機関の広域連携によるビジネスマッチングを推進。(銀行：北海道財務局管内)
- 地元企業の海外ビジネス支援のためのイベント等への出展や商談会等を実施したほか、中国駐在員事務所の開設や行政府との海外経済協力協定を締結。(銀行：北海道財務局管内)
- 農業者と仕入企業とのビジネスマッチング支援として、農業商談会を開催、延べ約300社が出展、これらの取組みにより約1,300件のビジネスマッチング成約に至った。(銀行：東海財務局管内)
- 「信用金庫ビジネスフェア」を開催し、110の企業が出展、5,000人の来場者となり、地域のビジネスマッチングを支援している。(信用金庫：関東財務局管内)
- 会計事務所と連携し、中小企業者に対する「中小企業のM&A」のセミナーを継続的に開催するなどの取組み。(信用金庫：東海財務局管内)
- ビジネスマッチングのため、さまざまな事業にかかる情報を先進的なIT支援サー

ビスで提供し、多くの人に利用されている。（信用金庫：近畿財務局管内）

- 取引先企業の後継者育成や、後継者不在の企業に「M&A」契約によりマッチングを行い、企業の将来に向けた支援を行っている。（信用金庫：東北財務局管内、関東財務局管内、中国財務局管内、四国財務局管内）
- 東海地区内の信用金庫の協力により、ビジネスフェアが開催され、広範囲なビジネスマッチングに取り組む。（信用金庫：東海財務局管内）
- 経営者等がメンバーである信用組合同友会を結成し、地区ごとに異業種交流の場として定期的な会議により、ビジネスマッチング案件の成約に注力。（信用組合：九州財務局管内）
- 「東京ビジネスサミット」に地元行と初めて合同出店し、地元色を前面に打ち出したコーナーによるアピールを行った結果、出展企業の商談が成立。（信用組合：九州財務局管内）

#### （中小企業の海外業務進出への支援）

- 複数の地域銀行が地域を越えて協力し、上海視察ミッションや商談会等を合同で開催。取引先の販路や調達先の拡大を支援。（銀行：北海道財務局管内、東北財務局管内、関東財務局管内、北陸財務局管内、東海財務局管内、近畿財務局管内、中国財務局管内）
- アジア地域への進出支援業務について提携している地銀と共催で中国進出企業向けの「共同セミナー」を開催。（銀行：関東財務局管内）
- 中国ビジネス支援のため、中国語版のホームページ作成支援を開始。また、現地でビジネスを展開する企業向け情報交換の場としてビジネスクラブを立ち上げるなど、中国進出支援対策を一層強化。（銀行：北陸財務局管内）
- 国際ビジネス支援業務として、中国において現地法人を設立する際のコンサルティング業務を商品化。（銀行：東海財務局管内）
- ベトナム政府（計画投資省外国投資庁）と提携し、取引先企業向けの同国への投資に関する法規、各種手続き、投資環境にかかる情報提供のほか、投資セミナーを開催。（銀行：東海財務局管内）
- 中国に進出している取引先企業の状況を、現地視察や意見交換会の開催により、参加企業同士で情報を共有し、注目されるアジアでの事業展開を支援。（信用金庫：近畿財務局管内）

- 福岡という立地条件を活かし、中央機関や地元商工会議所の協力等により、「中国ビジネスセミナー」を開催し「上海、長江デルタ地帯商談ミッション」を組織のうえ、上海等の現地視察を行い、新たな事業展開を支援。（信用金庫：福岡財務支局管内）

（経営相談・支援の態勢整備等）

- 地元企業の格付取得を支援するサービスを実施。格付専門機関等が開発した中堅・中小企業向け格付の取得申込みの受付を行い、地元クリーニング業者の企業格付取得を仲介。（銀行：東北財務局管内）
- 県の経営改善特別相談窓口を活用し、経営改善計画書を策定。（銀行：関東財務局管内）
- 地元中小企業の格付取得を支援するため、格付専門機関等が開発した「中小企業格付サービス」の取次業務を開始。（銀行：北陸財務局管内）
- 建設業界特有の収益管理支援を目的として、大手ソフト会社の開発する、建設業向け資金繰りシミュレーションソフトを監修。（銀行：中国財務局管内）
- 取引先の事業承継を支援するため、司法書士会と提携し、M&A仲介機能を強化。（銀行：中国財務局管内）
- 独立行政法人と業務提携・協力に関する覚書を締結し、特に「事業承継」の分野に重点を置いた支援体制を整備。（銀行：四国財務局管内）
- 地域の取引先企業の後継者問題解決や事業多角化等のニーズに対応するため、行内LANによるM&A情報の発信、顧客向けM&Aセミナーの開催等M&A業務を積極的に推進。（銀行：四国財務局管内）
- 「船舶ファイナンス室」を設置、専門スタッフを配置し、業界動向の調査・分析及び情報発信による地場産業である海運業の支援態勢を充実。（銀行：四国財務局管内）
- 後継者不在等により新たな事業展開が困難な地場中小企業の事業継続支援を目的とした投資事業有限責任組合形態のファンドへ有限責任組合員として、地銀及び独立行政法人が共同で出資を実行。（銀行：福岡財務支局管内）
- ファミリービジネス向けのサービス向上を図るため、スイス大手プライベートバンクの日本現地法人と協業契約を締結。（銀行：沖縄総合事務局管内）
- 地場産業の貴金属業の支援・育成のため、貿易取引に関する情報発信や各種相談に対応し、地元の中小輸入業者が抱える課題に対しての相談機能を発揮。（信用金庫：関東財務局管内）

- 経営不振に陥っている中小企業のため、経営改善支援で立ち直った企業経営者の声や要望、成功に至った経緯内容をHPにて情報提供。（信用金庫：関東財務局管内、東海財務局管内）
- 商工会など地元商工団体との連携強化により、組合員のニーズに適した情報交換を行うため、同業種・異業種との新規事業参入セミナーや、その他経営セミナーの開催、会員向け優遇制度融資の取扱いを開始。（信用組合：近畿財務局管内、九州財務局管内）
- 地元商工会と契約を締結し、インターネット上の仮想工業団地「ビジネスネット」に参画。（信用組合：関東財務局管内）
- 主力貸出業種の企業再生支援プロジェクトを発足、1人1社担当制をとり取引先企業のモニタリングに努め、経営者特別研修会を主催しながら、取引先に対する経営指導・人材育成を行う。（信用組合：近畿財務局管内）

### （3）事業再生に向けた積極的取組み

#### （「面」的再生の推進）

- 経営不振に陥っている複数の温泉旅館を、温泉街全体（面）として再生すべく、地域再生ファンドによる3旅館一体の事業再生を実施。（銀行：東北財務局管内）
- 地場の基幹産業の再生を目指し、一旅館の再生という「点」の再生に留まらず県全体を「面」として捉え、県域全体に亘る観光地のホテル・旅館11社に対する再生支援を整理回収機構や中小企業再生支援協議会、企業再生ファンドを活用し、同時に実施。（銀行：福岡財務支局管内）
- 地元金融機関の破綻により資金調達に影響を受けた中小企業を支援するため、県内のすべての信用金庫の出資によりファンドを組成、地域（面的）再生を図る。（信用金庫：関東財務局管内）
- 地域の特性を活かした新たな産業の育成を重視し、新規事業がより迅速かつ確実に成長することを目指して集中的、積極的な支援を行う。（信用組合：関東財務局管内）

#### （多様な事業再生手法の一層の活用）

- 政府系金融機関と連携し、技術水準は高いものの経営難に陥っていた県内製造業者に対する、中央大手メーカーによるM&Aを支援。（銀行：東北財務局管内）
- 対外的な信用力の回復、金融機関取引の正常化を支援するため、ノンバンクのつなぎ融資で再生債務を弁済し民事再生を終結させた後、地元金融機関がノンバンクの肩

- 代わり資金を協調融資。また、民事再生計画の終結を機に、金融機関との調整や経営コンサルタントの斡旋を行い、民事再生終結後の経営計画策定を支援。(銀行、信用金庫：東北財務局管内)
- 債権放棄等の金融支援を行った企業を対象に、経営状況を定期的にチェックする「企業再生モニタリングコミッティ」を設置し、定期的に対象企業の再生計画の進捗状況のフォローアップを開始。(銀行：関東財務局管内)
  - 収益力の強化に努めている事業再生先に対する融資支援手法において、独自ブランドの品揃えによる同業他社との差別化とその商品在庫の価値に着目し、ノウハウが豊富な民間企業に評価を依頼し、ABLを実施。(銀行：関東財務局管内)
  - 顧客用企業再生支援マニュアルを作成し、活用先として営業店専担支援先を選定のうえ、同マニュアルの活用による支援を実施。DIPファイナンスマニュアルを作成し、1社に対してDIPファイナンスを実行。(銀行：関東財務局管内)
  - 建設業の取引先支援策である事業転換の一環として、産業創出支援機構をはじめ国土交通省建設業支援アドバイザー等の専門家と連携し、事業再生のためのM&Aを実施。(銀行：北陸財務局管内)
  - 温泉旅館再生スキームとして、中小企業再生支援協議会、政府系金融機関、ファンド運営会社と協働して企業再生ファンド・営業譲渡を活用した再生計画を策定し、温泉旅館・ホテルグループ企業の事業再生を実施。(銀行：北陸財務局管内)
  - 景気回復が遅れている地域の企業にてこ入れするためプロジェクトチームを立ち上げ、SWOT分析等により、企業等に再生可能性の検討を実施し、ハンズオン型企業再生手法を活用した事業再生の取組み。(銀行：東海財務局管内)
  - 中小企業再生支援協議会と連携し、観光関連事業数社の再生ファンドを活用した再生支援を実施したほか、中小企業基盤整備機構が出資する地域再生ファンドを活用した案件では全国で初めて企業再生を完了。(銀行：東海財務局管内)
  - 民事再生申立企業に対して、事業継続に不可欠な店舗の担保権者から競売がなされたため、担保権消滅請求制度を利用させ、それに必要な資金についてDIPファイナンスを実行。(銀行：四国財務局管内)
  - 地元金融機関(県内の全金融機関(銀行、信用金庫))及び中小企業基盤整備機構等が出資し、中小企業再生ファンドを設立、同ファンドによる事業再生を開始。(銀行、信用金庫：沖縄総合事務局管内)
  - 債務過多で破綻寸前の旅館業について、営業譲渡と破産を組み合わせたプリパッケ

ージ型破産ともいえる再生スキームにより、事業再生を行った。(信用金庫：関東財務局管内)

- 経営再建中の企業に、DIP ファイナンスの一種であるエグジットファイナンスを実施。(信用組合：関東財務局管内)

#### (事業再生に向けた態勢整備等)

- 再生支援実績に関する情報開示の拡充、再生ノウハウの共有化に向け「再生事例集」を策定。引き続き、事例集の充実のため、新規再生案件についての情報・資料整理を実施中。(銀行：九州財務局管内)
- 大型工事終了後の事業状況を予測した、工事期間中の財務改善、事業再構築への取り組み支援。(信用金庫：北陸財務局管内)

#### (4) 担保・保証に過度に依存しない融資の推進等

##### (動産担保融資、知的財産権担保融資等の推進)

- 野菜（小松菜）の生産・販売過程を担保とする協調融資を開発し、実行。(銀行：北海道財務局管内)
- 商品在庫（前沢牛、製造機械、特殊車両、フカヒレ）や、売掛金を一体として担保とする流動資産一体担保型（A B L）の融資枠を地域金融機関単独で設定。(銀行：東北財務局管内)
- 商品在庫（ガラス製品、アクセサリ、桃豚、かまぼこ、たれ）や、売掛金を一体として担保とする流動資産一体担保型融資（A B L）を政府系金融機関との協調で実施。(銀行：東北財務局管内)
- 冷凍マグロの「一船買い」という買い付け手法をとる水産加工業者の機動的な資金調達ニーズに応じた、「冷凍マグロ」を活用したA B Lを実行。(銀行：関東財務局管内)
- ソフトウェアの商標権及びプログラム著作権を担保とした知的財産担保融資を実行。(銀行：関東財務局管内)
- 大手リース会社との提携により、機械設備・車両等の機械担保ローンの取扱いを開始。(銀行：関東財務局管内)
- シンジケートローンや先端金融技術を活用した商品などの新商品等への対応力を強化するため専担部署を設置し、取引先の資金調達多様化に向けた幅広い提案を行う取



組みを実施。(銀行：東海財務局管内)

- プロスポーツチームの商標権を担保とした融資、農作物生産補助用具の開発技術特許を担保とした融資や、稲の育成者権を担保とした融資を実施した。(銀行：近畿財務局管内)
- 環境に配慮した経営に取り組む企業向けに「CSR私募債」制度を創設。(銀行：中国財務局管内)
- 政府系金融機関と協調し、知的財産権担保融資を実行。(銀行：中国財務局管内)
- 商工中金と協調し、地元水産加工業者に対し、在庫、売掛金等を担保としたシンジケートローン型ABLを実行。(銀行：中国財務局管内)
- リース会社との業務提携により、トラック等商用車を担保とした動産担保融資「商用車購入ローン」の取扱いを開始。(銀行：四国財務局管内)
- リース会社と提携し、動産譲渡登記制度も活用しながら、十分な不動産を所有していない中小企業等に対し、中古流通価格のある工作機械・印刷機械・土木建設機械等を担保として融資する「機械担保取引保証」制度を導入。(銀行：福岡財務支局管内)
- 融資商品概要の見直しにより、財務制限条項を活用した法人向け無担保・第三者無保証の商品を発売。(信用金庫：東海財務局管内)
- 売掛債権を譲渡担保として、代表者、第三者無保証及び不動産担保不要の融資商品を発売。(信用金庫：近畿財務局管内)
- 中央機関による動産担保の新たな融資形態である信用補完制度の取扱い開始。(全国287信用金庫のうち75信用金庫)
- 工作機械などの設備を資産評価し融資するシステムを構築。(信用金庫：近畿財務局管内)
- 県内6信用金庫が連携し、法人会会員ならびに税理士関与企業向けの融資制度の取扱いを開始、より低利率の融資で取引先を支援。(信用金庫：中国財務局管内)

(債権流動化の取組みや資金調達手法の多様化等)

- 政府系金融機関と連携し、調剤薬局を展開する企業に対して調剤報酬債権及び調剤薬品在庫を担保とする融資を実行。(銀行：関東財務局管内)
- 地元の中小企業の人材確保・育成(新卒者採用に係る費用等)を金融面で支援するため、担保・第三者保証人不要の事業者向け低金利融資商品を開発・販売。(銀行：

北海道財務局管内)

- 包括根保証契約を含めた保証制度変更に伴う保証契約の切替について、本部によるフォローを徹底。(銀行：関東財務局管内)
- 法人会、税理士会との連携による「中小企業会計チェックリスト」「書面添付制度」を活用した無担保、第三者保証人不要の「コラボレーションローン」の取扱いを開始。(銀行：四国財務局管内)
- スコアリングモデルを活用した農業者向けビジネスローンの取扱いを開始。(銀行：九州財務局管内)
- プロパー融資の保証人規定を改定し、一律的な第三者保証人の徴求は行わないことを決定。(銀行：九州財務局管内)
- 既存包括根保証契約の見直し重点期間を再度設定し、未対応先への対応を実施した。(銀行：九州財務局管内)
- 他県の4信用金庫との広域シンジケートローンを組成し、全国に事業展開をしている取引先のニーズに応じた融資手法の拡充。(信用金庫：中国財務局管内)
- 公共工事代金の代理受領契約、民間工事代金の債権譲渡契約による融資の取組み。(信用金庫：九州財務局管内)
- 地元の市民病院が経営難で閉鎖されたことから、高齢化する地域のニーズにより、同施設を在宅医療中心とした診療所とすべく、開業資金を無担保で融資。(信用組合：東北財務局管内)
- 地元産業活性化センターの中小企業技術評価制度及びものづくりクラスター協議会の技術評価事業を活用した当組合独自の融資商品を開発。(信用組合：近畿財務局管内)
- 中小企業の資金調達手法の多様化として、特定の企業に売掛債権を有する下請企業で、かつ、当信組組合員を対象とした「売掛債権譲渡担保融資制度」を新設。(信用組合：福岡財務支局管内)
- スコアリングモデルを活用した、原則無担保・第三者保証人不要のビジネスローンを開発し、地元の5つの商工会議所、商工会連合会と連携して、会員限定の低利融資商品として推進。(信用組合：九州財務局管内)

## (5) 顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化

- 苦情・トラブルについて、経営トップの積極的な関与による早期の対応を図るため、再発防止策等を検討する経営直轄の委員会「顧客サービス向上委員会」を設置。(銀行：北海道財務局管内)
- 苦情以外の意見・要望を吸い上げる「CS情報カード」を新設し、情報の共有化を図るとともに、本部各部横断のCS検討部会を立ち上げ。また、CS推進室を設置し、CS向上推進体制を充実。(銀行：東北財務局管内)
- 店頭において均質で分かりやすい融資取引に係る顧客説明を行うため、全店にDVDプレイヤーを設置して、住宅ローン等の各種契約内容の説明を映像化し配付。(銀行：中国財務局管内)
- 金利変更手続きを改正し、取引先との書面による契約変更を原則化。あわせて、金利変更交渉時の留意事項に関するQ&Aを策定。(銀行：四国財務局管内)
- 利用者や営業店の要望により、融資の際に顧客から徴求する書類を大幅に削減。(信用金庫：東海財務局管内)
- 苦情や申出等に対しては、常勤役員が直接関与し解決に当たり、その内容を常務理事会で検討した上で、寄せられた内容や対応等について、組合員にDMで周知。(信用組合：福岡財務支局管内)

## (6) 人材の育成

- 業種別審査スキルの向上を図るため、融資審査部が業種別の審査のポイント及び業界動向に関するレポートを作成し、営業拠点へ発信。(銀行：関東財務局管内)
- 異業種への長期トレーニーの派遣により、企業の実態把握スキルの高い行員の育成を実施。(銀行：東海財務局管内)
- 外為ニーズを的確に把握できる人材を育成するため、国際部等の職員を講師とする外為勉強会を実施。(銀行：中国財務局管内)
- 企業改善支援業務に特化したトレーニー制度の導入による目利き能力の向上。(信用金庫：東海財務局管内)
- 職員を取引先企業へ出向させ、現場実習を受けさせ実務上の活用を図っている。(信用組合：関東財務局管内)

## Ⅱ 「経営力の強化」に関する取組み事例

### (リスク管理態勢の充実)

- オペレーショナルリスク先進的手法を視野に入れたリスク管理手法の高度化、潜在的リスクの削減体勢向上のため、オペレーショナルリスク関連規定の制定・改訂を行うとともに、RCSA（リスク・コントロール・セルフ・アセスメント）を実施し、その結果に基づくオペレーショナルリスク削減プログラムを設定。（銀行：関東財務局管内）

### (ガバナンスの強化)

- 有価証券報告書作成に係る業務・開示プロセスを文書で明確化し、その適用について各部の業務フローを文書化した「チェックリスト」で確認し、所管部の長から「内部確認書」を徴求する。これにより、責任の所在を明確化したうえで、有価証券報告書に「確認書」を添付する。さらに、取組みに際しては、外部の専門家によるコンサルティングを導入。（銀行：中国財務局管内）
- 地域の利用者等を対象とした業務報告会を11月に4回開催し、さらにアンケートを実施、当該アンケートを総代会等に報告するなど、総代会以外の機会を通じて利用者の意見を業務等に反映している。（信用金庫：関東財務局管内）
- コーポレートガバナンス強化のため、ディスクロージャー誌に総代会機能（総定の定数及び任期、総代名簿、総代選挙規定）を掲載し、利用者の理解を深める。  
また、各地区組合員の親睦会に役員が参加し、意見・要望の聴き取りに取り組む。（信用組合：北海道財務局管内）

### (法令等遵守（コンプライアンス）態勢の強化)

- 証券業務、預金者保護法や公益通報者保護法に対応した内部統制に関するコンプライアンスマニュアルを作成。（銀行：東北財務局管内）
- 適切な顧客情報の管理や取扱いの周知・徹底を図るため、行内発生事例を参考に「顧客情報漏洩等の防止」ビデオを製作し、営業店に配付。（銀行：関東財務局管内）
- インサイダー取引規制に関する研修用資料を配布、パートを含めた職員を対象に部店内研修を実施。（銀行：関東財務局管内）
- 厳正な事務処理の徹底を図る目的で、反社会的勢力者の取引把握及び疑わしい取引の届出を行うためにシステム管理（システムチェックと帳票還元）を開始。（銀行：北陸財務局管内）

- 顧客情報の漏えいを防止するために、FAX誤送信防止システムを導入。(銀行：四国財務局管内)
- 印刷物に出力者が特定できる透かし文字を強制印刷する機能を行内LANパソコンに導入、私物の持込制限の強化、帳票の完全電子化を決定した。(銀行：九州財務局管内)
- 高齢化率の高い地域特性を背景に、本部に年金・預り資産グループを設置、全職員の5%にあたる人員を配置し、営業店担当者と帯同訪問することにより、顧客に応じた対応を徹底している。(信用金庫：北陸財務局管内)
- 平成17年7月から実施している内部通報制度である「ホットライン」について、平成17年9月、利用促進のため「ちょっと一言ホットライン」ポスターを作製のうえ各営業部に掲示し、全職員に周知した。(信用組合：中国財務局管内)

#### (ITの戦略的活用)

- 地元大学と連携し、株式運用ソフト(株価や運用実績を基に安定的な収益が期待される株式投資のポートフォリオを組成するソフト)を開発。(銀行：中国財務局管内)
- ベテラン行員の属人的な業務ノウハウや紙ベースで分散していた多くの情報を集約して可視化・共有化し、顧客対応と業務品質の向上を図るため、ナレッジ・ナビゲーションシステムを導入。(銀行：九州財務局管内)
- 信用金庫業界では初めてとなるテレビ電話相談システムを導入し、ITの活用により、利用者の利便性向上に取り組んでいる。(信用金庫：関東財務局管内)

### Ⅲ 「地域の利用者の利便性向上」に関する取組み事例

#### (地域の活性化、再開発の推進、地場産業の育成・支援)

- 「点」の再生から地域産業全体の活性化につながる「面」の再生に向け、行政や他金融機関とも連携し、活性化・再生の必要性が高い先をリストアップし、具体的な再生スキームの構築と着手を図る。①観光地一体再生、②中心市街地の再開発組合の再生、③公共性の高い企業の再生。(銀行：東海財務局管内)
- 街再生施策等、地域再生推進に向け、「街なか居住再生ファンド」を活用した不動産流動化案件へのファイナンスを実施。(銀行：関東財務局管内)
- 県が内閣府と連携して取り組む「再チャレンジ支援地域モデル事業」の一環として、「子育てお母さん」応援講座を担当し、職場見学や従業員との懇談等、職業理解の機会を提供。(銀行：関東財務局管内)

- 少子化・子育て支援策として、子育て支援財団に協賛企業として参加するとともに、住宅ローン・教育ローン・マイカーローン等において、子供が2人以上の世帯を対象に金利優遇。（銀行：北陸財務局管内）
- 地元病院や産業廃棄物処理施設等、地元PFI事業において、リードアレンジャーとしてプロジェクトファイナンスを組成。（銀行：中国財務局管内）
- 県外からの移住希望者の利便性向上を図るため、東京に住宅ローンセンターを開設。県外からの移住者を対象とする住宅ローンの取扱いを開始。（銀行：沖縄総合事務局管内）
- まちづくり関係団体との連携や、地域の活動の盛んな団体を毎年表彰し、賞金を贈呈する「地域団体顕彰」事業を実施し、地域活性化を図る。現在までに8団体を顕彰。（信用組合：関東財務局管内）
- 組合内に「まちづくり推進室」を設置し、市と連携してまちづくりへの各種取組みを開始。創業セミナー「第二創業・経営革新塾」の開催、次世代企業経営者との懇談会等を実施。（信用組合：関東財務局管内）
- 理事長を委員長とする「地域貢献委員会」を設置し、地域貢献内容の充実・見直しを検討。地域事業計画について、市や商工会と連携して情報収集を図り、ファイナンス面での協力体制を構築。（信用組合：四国財務局管内）

#### （NPOの支援）

- NPO法人の活動を支援するため、「地域通貨」と当行「定期預金」とを組み合わせた商品を開発するとともに、NPO法人に対するつなぎ融資（NPOローン）を実行。（銀行：東海財務局管内）
- NPO法人の活動を支援するため、支援資金商品の取り扱いを開始し、地域活性化に取り組む。（信用金庫：中国財務局管内）

#### （地域のニーズに応じた取組み）

- 顧客のライフスタイルの多様化に合わせ、休日や夜間に対応できる資産運用相談に特化したコンサルティング窓口を設置。（銀行：北海道財務局管内）

#### （金融経済教育）

- 次代を担う子供たち（小・中・高生等）に金融知識を養ってもらうため、他銀行と連携し道内の小学生を対象としたセミナーを開催したほか、金融経済教育推進機関等と連携し各種の金融教育に取り組む。（銀行：北海道財務局管内）

- 県の「起業家教育モデル校」に指定された地元中学校の起業家教育事業への支援を実施。中学生が「会社」を設立し、事業計画を作成して実際の融資審査を受け、「自社製品」の実践販売を行うなどの体験を通じて、経営・金銭感覚を身に付ける事業を支援。（銀行：東北財務局管内）
- 地元民間放送局と連携し、行員が、資産運用商品や運用方法について、わかりやすく紹介するテレビ情報番組の作製、放映を実施。（銀行：東海財務局管内）
- 地元の高校に職員2名を派遣し、1年生280名を対象とした「金融学習出前授業」を開催、また、中学校の総合学習の一環として「職場体験学習」の受け入れ、さらには大学院ゼミ生に対する「ワークショップ授業」の開催などを実施。（信用金庫：東北財務局管内）
- 信用金庫営業管内の学生を対象としたインターンシップの引き受けや、職場体験学習の実施によりお金の大切さや金融機関の仕事について理解を深める。（信用金庫：北海道財務局管内、東海財務局管内）
- 地元小学生を対象とした企業訪問の受け入れや親子体験学習、地元高校生を対象とした一日店長等体験学習等の実施により、金融機関の仕事や仕組みについて理解を深める。（信用組合：関東財務局管内、東海財務局管内）

（利用者の利便性の高い店舗づくりや有用な情報の発信等）

- 待ち時間の短縮を目指し、事務処理の迅速化・効率化を図るためスタンディングオペレーション（行員が立ったままで窓口対応を行う事務態勢）を実施。（銀行：東北財務局管内）
- 仕事と育児・介護の両立に向けた企業の取組みを資金面から支援するため、育児・介護休業を取得しやすく、職場復帰しやすい職場環境の整備等に必要な運転資金、設備資金を低利融資する制度を開発。（銀行：中国財務局管内）
- 利用者満足度アンケートの結果を踏まえ、福祉ローンなどの各種ローン、個人年金保険等、新商品の取扱いを開始。（信用組合：東海財務局管内）

（利用者の満足度調査）

- 「お客さまの声」に寄せられた「声」に基づく改善事例の中で代表的なものをミニディスクロージャー誌にて公表。（銀行：関東財務局管内）

（ 以 上 ）