

## 地域貢献に関するけんしんの経営姿勢

当組合は、地域貢献に関して経営理念に次のとおり定めております。  
『金融業務の健全性・適切性を確保し、信用の維持・向上に取り組み、もって地域社会の発展に貢献する。』

## 地域密着型金融に関する取組み

### ○地域密着型金融の推進に関する基本的な方針

地域密着型金融の本質は、金融機関が長期的な取引関係により得られた情報を基に、対面交渉を含む質の高いコミュニケーションを通じて融資先企業の経営状況等を的確に把握し、これにより中小企業への金融仲介機能を強化するとともに、金融機関自身の収益向上を図ることにあります。そのために、地域の経済・産業を支えながら、地域とともに自らも成長・発展していくという「好循環」の実現に向けた取組みを強化することが必要です。

当組合は、地域密着型金融の本質及び経営理念を踏まえ、地域経済への貢献及び健全性の確保並びに収益の向上が並行して図られるよう、地域密着型金融に関する取組みを引き続き実施します。また、地域密着型金融の恒久的な取組み方針及び地域貢献の状況並びに各種施策の進捗状況については、積極的に情報開示・公表する予定です。

### ○具体的な取組みの重点事項

【重点事項】

1. 取引先企業の事業内容や成長可能性などの評価（事業性評価）に基づいた融資や、ライフステージに応じた解決策の検討・提案、必要な支援の実行（中小企業に適した資金供給手法の徹底、成長可能性を重視した新規融資の取組みの促進）
2. コンサルティング機能の発揮による取引先企業の経営改善・支援の一層の強化
3. 持続可能な地域経済への貢献

### ○地域密着型金融の取組み実績（主要計数等）

#### 1. 中小企業に適した資金供給手法の徹底、成長可能性を重視した新規融資の取組みの促進

創業・新事業支援融資の実績

	件数	金額
平成29年3月期	40件	204百万円

けんしん地方創生ローン（CLO融資）

	件数	金額
平成29年3月期	109件	2,252百万円

国際支援融資（海外展開に関する融資）の実績

	件数	金額
平成29年3月期	191件	3,481百万円

けんしん地方創生応援ローン

	件数	金額
平成29年3月期	231件	2,106百万円

けんしん中小企業会計活用ローンの実績

	件数	金額
平成29年3月期	6件	37百万円

債権譲渡担保融資（流動資産担保融資）の実績

	件数	金額
平成29年3月期	3件	30百万円

（注）1. 「債権譲渡担保融資」は、リース債権及びクレジット債権を担保とした融資を除きます。  
2. 残高は、当組合とお客さまとの間の直接の貸出契約であり、SPCや信託銀行を経由した取引は含んでおりません。

#### 2. コンサルティング機能の発揮による取引先企業の経営改善・支援の一層の強化

経営改善支援等の取組み実績

（平成29年3月31日現在）

期初債務者数 A	うち 経営改善支援取組み先数(α)	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)	経営改善支援 取組み率 α/A	ランク アップ率 β/α	再生計画 策定率 δ/α
3,274先	314先	9先	290先	206先	9.59%	2.87%	65.61%

（注）1. 本表の「債務者数」、「先数」は、正常先を除く計数です。  
2. 期初債務者数は平成28年度開始時の債務者数です。  
3. 経営改善支援取組み先数は、取引先企業（個人事業主を含む。）であり、個人ローン、住宅ローンのみの先は含んでおりません。  
4. 「α（アルファ）」のうち期末に債務者区分がランクアップした先数β（ベータ）」は、期末の債務者区分が期初よりランクアップした先です。  
なお、経営改善支援取組み先で期中に完済した債務者はαには含まれますがβには含んでおりません。  
5. 「αのうち期末に債務者区分が変化しなかった先γ（ガンマ）」は、期末の債務者区分が期初と変化しなかった先です。  
6. 「αのうち再生計画を策定した先数δ（デルタ）」は、αのうち中小企業再生支援協議会の再生計画策定先、当組合独自の再生計画策定先、外部専門家・機関等による再生計画策定先の合計先数です。  
なお、δのうち当期中に再生計画を策定した先数は49先となっています。  
7. 期中に新たに取引を開始した取引先は、本表には含んでおりません。

#### 3. 持続可能な地域経済への貢献

企業の海外展開に係る支援

国際業務支援部では、顧客企業の海外進出・展開に係る情報収集・提供及び資金面でのニーズをサポートし、地域経済の活性化に貢献しております。なかでも、平成27年10月27日に開設したシンガポール駐在員事務所の活動により、東南アジアの金融・経済などの情報収集・提供に関する支援がより一層充実いたしました。

医療関連事業分野の融資推進

医療関連事業分野（医療、介護福祉、及びそれらに関連する事業）の専門部署である医療経営部では、地域に密着した事業展開においてこの分野に寄せられる社会的な期待の高まりの重要性に鑑み、地域ごとに担当者を配置し、営業店と一体となった融資推進活動を展開するとともに、コンサルティング機能の充実に向けた活動に取り組んでいます。

顧客満足度アンケートの実施

地域活性化につながる多様なサービスの提供を行うため、顧客満足度アンケートを毎年、定期的の実施しております。アンケートの結果については、常務会で協議のうえ、経営方針・施策等に反映しております。

なお、アンケートの結果及び経営・施策等に反映した事項については、取りまとめのうえ書面及び当組合ホームページで公表しております。

## 融資を通じた地域貢献

### 貸出先数・金額

（平成29年3月31日現在）

	貸出先数	金額
法人	3,797先	139,851百万円
個人事業主	10,502先	27,776百万円
（事業先合計）	14,299先	167,627百万円
個人	124,578先	72,272百万円
地方公共団体	57先	39,155百万円
合計	138,934先	279,055百万円

（平成29年3月31日現在）

	件数	金額
消費者ローン	29,441件	20,565百万円
住宅ローン	3,993件	44,277百万円
合計	33,434件	64,842百万円

### 地方自治体の中小企業向け制度資金の取扱状況

（平成29年3月31日現在）

	件数	金額
県制度資金	1,198件	4,838百万円
市町村制度資金	2,109件	6,721百万円
合計	3,307件	11,560百万円

## 地域へのサービス

### 顧客の組織化とその活動状況

#### ●サークル会

支店ごとに講演会・経営研究会・年金友の会等の開催を通じて、地域内顧客間の交流を深めております。

### 情報提供活動

#### ●インターネットによる情報提供

当組合のホームページに各種預金・融資の商品概要、及び四半期の経営状況などを掲載しております。

#### ●各種パンフレットの配布

けんしんの主なサービスをわかりやすくご紹介した「けんしんサービスカタログ」、相続税に関する基礎知識をまとめた「相続税の基礎知識」のほか、取扱商品・サービス等のパンフレットをお客さまに配布し、情報提供に努めております。

### 各種相談会の開催及び相談窓口の設置

#### ●年金相談会

各支店の窓口等において、お客さまから年金相談をお受けするほか、更に専門的な年金相談の希望がある場合は、本部の社会保険労務士がご相談をお受けしております。

#### ●いろいろ相談会

平日の営業時間中に窓口へご来店できないお客さまからの各種ローン、年金、資産運用及び相続等の業務全般に関するご相談をお受けするため、毎週木曜日（休日を除く）の午後3時から午後7時まで、営業時間を延長し、「いろいろ相談会」を開催しております。

#### ●相続・贈与に関する相談会〈相続相談会〉

司法書士による、相続・贈与に関するお客さまからのご相談を広くお受けしております。（開催日、開催場所はその都度お知らせしております。）

#### ●住宅相談ダイヤル・年金ふれ愛ダイヤル

平日の午前9時から午後5時まで、フリーダイヤルでご相談をお受けしております。

#### ●相談ご予約サービス

パソコン、スマートフォンで、けんしんのホームページからご相談の来店予約ができるサービスです。

### 顧客利便性の提供

#### ●キャッシュカードによるお引出し手数料完全無料化

けんしんのキャッシュカードでけんしんのATMをご利用される場合、通常の間時間帯のほか、夜間・土・日・祝日も「ATMお引出し手数料」を無料にしております。

#### ●ATM24時間営業

本店営業部・若里支店・須坂支店・上田支店・諏訪支店・飯田支店のATMは、24時間ご利用いただけます。

#### ●コンビニATMサービス

セブン銀行ATMで、けんしんのキャッシュカードが24時間ご利用いただけます。さらに、時間帯によりご入金・お引出し手数料が無料となります。

また、ローソンATMは、時間帯により長野県内でのお引出し手数料が無料となります。（八十二銀行との提携による）

#### ●全自動貸金庫365日営業

本店営業部・東支店・古牧支店・吉田支店・飯山支店・山ノ内支店・中野支店・須坂支店・上田支店・野沢支店・安曇野支店・諏訪支店・茅野支店・飯田支店の全自動貸金庫は、365日ご利用いただけます。

#### ●ネットバンキングサービス

個人向けネットバンキングはご利用口座の照会、資金移動等を24時間ご利用いただけます。基本手数料無料のほか、振込手数料も優遇しております。スマートフォンからのお取引につきましては専用画面を用意し、操作性及び利便性向上に努めております。

法人向けネットバンキングは各種照会、資金移動、総合振込、給与振込、口座振替請求、でんさいネット等が行えるサービスです。スパイウェア等によるインターネットバンキングの不正利用防止対策としては、「ソフトウェアキーボード方式」の導入のほか、不正送金対策ソフト「PhishWallプレミアム」の無償提供を行っております。さらに個人向けネットバンキングには「ワンタイムパスワード」「リスクベース認証（合言葉による本人確認）」「I Bロック」等の対策ツールを採用しております。法人向けネットバンキングには平成28年11月からカメラ付きハードウェアトークンによる「トランザクション認証機能」を導入し、「クライアント証明書方式」と併せてセキュリティ対策強化に努めております。

#### ●ATM通帳繰越サービス

ATMで通帳繰越ができるサービスを全店の店舗内ATMでご利用いただけます。

#### ●キャッシュカードの被害防止対策

キャッシュカードの偽造・盗難による被害防止対策として、手のひらの静脈でご本人さまの確認を行う、生体認証型ATMを導入しております。また、ATM画面の覗き見防止フィルムの設置や一日のお引出し限度額を200万円（手のひら静脈認証口座は300万円）から0円の間でご利用者の希望金額に応じて自由に設定することができます。このほか、異常取引のシステムチェック等により、利用者のお安全を第一にセキュリティ強化に努めております。

#### ●障がいをお持ちのお客さまに配慮した取組み

障がいをお持ちのお客さまの金融取引の利便性向上を図るため、職員等が代筆により預金及び融資等のお取引を支援できるよう規程の整備を図るとともに、代読の申出に対しても内容のご理解を確認しながらの説明や、コミュニケーションボード（文字盤）を活用した説明を行う等の支援態勢を整備しております。また、お取引に当たってのお客さまの個人情報についても適切に取扱う態勢を整備しております。

加えて、店舗設備等においては、車椅子対応の店舗及び貸金庫並びに視覚障がい者対応ATMの設置について順次対応を図るなど、障がいをお持ちのお客さまが利用しやすい仕様に努めております。

#### ●でんさいネットサービス

（株）全銀電子債権ネットワーク（通称：でんさいネット）から委託を受けて「でんさいネットサービス」の提供を行っております。

## 文化的・社会的貢献活動

### ボランティア活動

地域密着及び地域貢献等により、ボランティア活動を実施しております。取組内容は、地域の道路・河川・商店街・公園等の清掃、店周道路にフラワーポットなどを置く美化活動、献血などです。

### 営業店ギャラリーの開放

9支店にギャラリーを併設し、地元の皆さまを中心とする各種展覧会など文化活動の発表の場を提供しております。

### 地域行事への積極的参加

県内各地で地域活性化をめざして行われる祭りや伝統行事に、積極的に参加しております。