

# 「業務改善計画書(具体的施策)」の進捗状況

当金庫は、平成21年6月5日に公表いたしました当金庫元職員による不祥事件に関し、当金庫の法令等遵守態勢の確立に向けた取り組みが不十分であるなど内部管理態勢に問題があるとして、平成21年8月7日に関東財務局長から信用金庫法第89条第1項において準用する銀行法第26条第1項の規定に基づく業務改善命令を受けました。この業務改善命令に基づいて、平成21年9月7日に関東財務局長へ「業務改善計画書」を提出いたしました。

当金庫では、コンプライアンスを経営の重要課題として取り組んでまいりましたが、不正行為の発覚以降、当金庫

存続の危機と捉え、不正が行われた原因・要因等の究明と分析を行い、再発の防止に向けて「不正を許さない」という精神的部分への対応並びに「不正を起させない」、「不正を見逃さない」という事務的対応と検証態勢面からの改善策・対応策について、当金庫の組織をあげて検討し、策定したものであります。

当金庫が、業務改善命令を受ける事態に至ったことを厳粛に受け止めますと共に、「業務改善計画書(具体的施策)」を着実に実行して、内部管理態勢の充実・強化及び法令等遵守態勢の一層の整備・確立に取り組んでまいります。

## 「業務改善計画書(具体的施策)」

(平成21年9月～平成22年3月までの進捗状況)

### 1. 法令等遵守に取り組む経営姿勢の明確化

#### (1) 経営陣による経営姿勢の明確化

理事長より「コンプライアンス宣言」を発信し、21年6月5日に店頭掲示並びにホームページに公表いたしました。また、全役職員が同宣言のもとに誓約書を、21年6月8日に提出して決意表明を行うなど、法令等遵守に取り組む経営姿勢を明確にするための具体的な行動計画を策定し、着実に実行しております。

#### (2) 営業店への指導や具体策の実効性の検証

21年10月より、コンプライアンス委員による営業店への臨店を毎月実施しております。

また、各営業店で実施しているコンプライアンス研修にも四半期ごとに出席して、コンプライアンス・マニュアルの周知徹底を図っております。

### 2. 理事会等の機能強化による実効性のある法令等遵守態勢の確立

(役職員の法令等遵守意識の醸成・徹底を含む)

#### (1) 理事会、常務会及びコンプライアンス委員会の機能強化

業務改善計画の実効性を高めるため、21年10月より再発防止委員会において進捗・改善状況を検討・管理し、理事会等で実施状況の検証を行っております。

#### (2) 経営陣による役職員への法令等遵守に係る取り組み及び苦情処理態勢の強化

コンプライアンス意識の醸成度などの進捗状況等の確認のため、21年9月よりモニタリング会議を毎月開催しております。また、情報の共有化と不祥事件発生防止を目的に、お客様からの苦情・要望等を役員及び営業店長へ報告する仕組みとして「お客様連絡票」を新たに作成し、21年5月より活用しております。

#### (3) 役職員の法令等遵守意識の醸成・徹底

公益通報者保護管理規定(内部通報制度)を充実させるため、21年6月1日付でホットラインの通報先に常勤監事を追加しました。21年10月に、匿名での通報手段としてパソコンまたは携帯電話でも可能としました。引続き、従業員への普及啓蒙に努めてまいります。

### 3. 営業店における厳正な事務処理の徹底と相互牽制機能の充実・強化

#### (1) 「受取証」の発行管理強化

お客様への「受取証」発行が適切に行われているかを検証するため、21年3月より渉外担当者ごとに無作為で抽出した先に、「確認書」を郵送しております。また、21年10月19日よりクリアファイルに受取証を入れてお客様へ手交し回収することで、意識の向上を図っております。

素預かり防止のため、21年7月13日よりポスターを店頭掲示すると共に、ホームページやディスクロージャー誌に「素預かり防止のお知らせ」を掲載して、お客様への周知を図っております。更に、21年11月より全職員の名刺裏面に素預かり禁止の文言を印刷し、名刺を受取証の代用とすることを防止しております。

#### (2) お届け現金に係る取扱い強化

21年4月より、現金をお届けしたお客様へ上席役員が無作為で抽出訪問して、現金受領が約束通り行われていたかの確認を義務付けております。また、21年2月23日より現金の受取書を重要用紙として発行・保管管理を強化すると共に、21年4月1日より受領印を届出印とする改正及び21年9月1日より代筆チェックを実施しております。

#### (3) 役席による管理強化

21年2月23日より定期預金新規契約時の原資確認として、取引履歴状況を検証すると共に、定期積金の検証として延滞先への訪問の実施や、21年11月より渉外担当者ごとに無作為で抽出した先へ「預金残高のご確認について」を郵送しております。

#### (4) 内部牽制機能の強化

お客様からの問い合わせ先を「お客様相談室」とし、牽制機能の強化を図っております。

### 4. 内部監査部門の抜本的な改善・強化による監査機能の実効性の確保

#### (1) 内部監査部門の監査手法の改善及び監査体制

①監査報告の見直しの実施 ②監査手法及び監査項目の見直しの実施 ③現場監査の実施 ④不備・不適正事項指摘時の調査・指導 ⑤フォローアップ監査の充実・強化に取り組んでまいります。

#### (2) 店内監査の充実・強化

21年8月より店内監査実施項目に、「現金お届け取扱管理」、「定期預金新規契約(原資)管理」を新たに追加し、店内監査の充実・強化を図っております。

### 5. 適切な人事管理の実施

#### (1) 管理者並びに総務部による職員の身上把握の強化

所属長は、職員の身上把握に重点を置いて、不祥事件発生防止を踏まえた面接を毎年4月と10月に実施しております。また、所属長による面接及び本部各部が臨店時に収集した職員に関する情報は、総務部で一元管理しております。

#### (2) 人事ローテーションの厳格実施

同一地区を2年以上担当する、渉外担当者の人事ローテーションを実施いたします。

#### (3) 長期連続休暇中における業務チェックの実施を徹底

21年6月18日より、一週間の連続休暇取得中の渉外担当者に対して業務チェックを行い、管理軒先から10先を抽出して訪問し、入金帳の他に定期預金及び定期積金証書を借上げチェックすることで、不祥事件の未然防止並びに早期発見に努めております。