

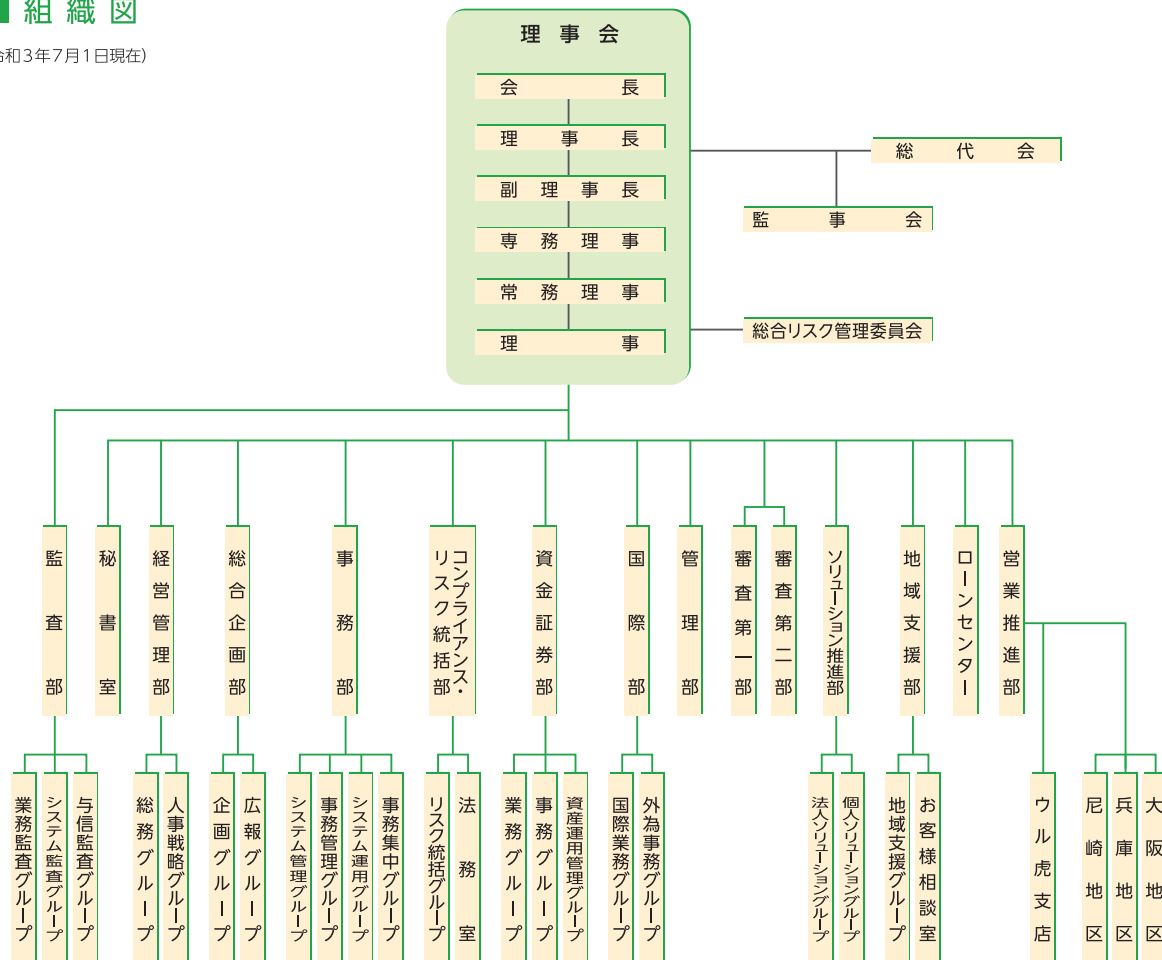
## 組織の相互牽制機能を発揮し、 内部管理態勢の強化を図っています。

### ガバナンス(経営管理)に関して

当金庫では、信用金庫法等に基づいて、理事会及び監事会により、理事の職務執行の監督・監査を行っています。

#### ■ 組織図

(令和3年7月1日現在)



#### 理事会

理事会は、金庫の業務執行に関する重要事項を決定するとともに、理事の職務の執行を監督します。理事会は、法令または定款の規定のほか、理事会規程に基づいて運営されています。また内部管理態勢の有効性・適切性を確保するため、理事会直結の組織として監査部を設置しています。

#### 監事会

監事会は、員外監事(信金法第32条第5項に規定)を含む4名で構成され、法令、定款、監事会規程に基づいて運営されています。監事は、業務の適法性監査を基本とした監査を実施しています。

#### 総代会

右ページ以下をご覧ください。

## 開かれた総代会をめざして

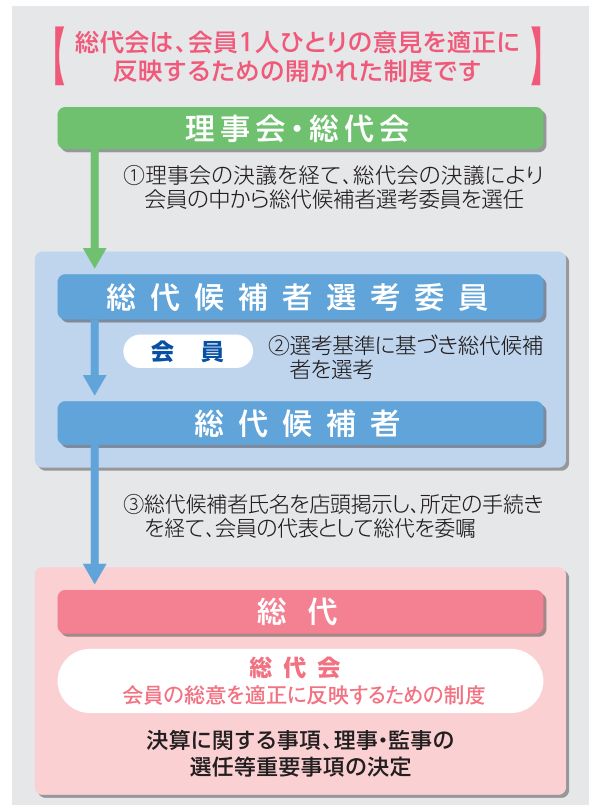
### [1] 総代会のしくみ

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1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となります。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います。

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1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、様々な経営改善に取り組んでいます。



### [2] 総代とその選任方法

#### ① 総代の任期・定数・定年

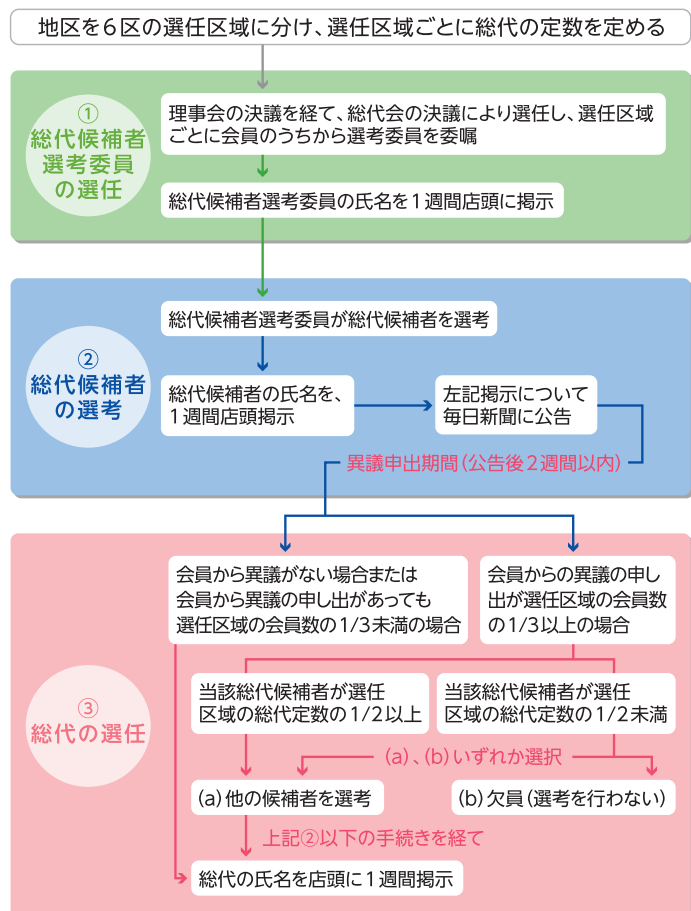
- 総代の任期は2年です。
- 総代の定数は定款に定める範囲内で、会員数に応じて選任区域ごとに定められています。
- 総代の定年は満80歳です。(但し任期の途中で年齢が満80歳に達した場合はその任期の満了をもって終えるものとします。)
- なお、令和3年6月18日現在の総代数は139名で、会員数は135,405名です。

#### 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います。そこで総代の選考は、総代候補者選考基準に基づき、次の3つの手続きを経て選任されます。

- (1) 会員の中から総代候補者選考委員を選任する。
- (2) その総代候補者選考委員が総代候補者を選考する。
- (3) その総代候補者について会員に信任を問う。

#### 【総代が選任されるまでの手続きについて】



## [3] 総代候補者選考基準

## ① 資格要件

- 当金庫の会員であること。
- 満80歳未満であること。

## ② 適格要件

- 総代として相応しい見識を有している人であること。
- 良識をもって正しい判断ができる人であること。
- 地域における信望が厚く、総代として相応しい人であること。
- 地域での居住年数が長く、人縁関係が深い人であること。
- 行動力があり、積極的な人であること。
- 人格・識見に優れ、当金庫の発展に寄与できる人であること。
- 当金庫の理念・使命をよく理解し、金庫との緊密な取引関係を有する人であること。

## [4] 総代会の決議事項

## ◎ 第101期通常総代会

令和3年6月18日、総代139名(うち委任状による出席106名)のご出席をいただき、本店3階大会議場で開催しました。総代会が適法に成立している旨の報告があり、令和2年度の業務報告のあと議事に入り、右記の議案を満場一致で原案通り承認可決いただきました。

**報告事項**／第101期(令和2年4月1日から令和3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／定款一部変更の件
- 第3号議案／総代選任規程一部変更の件
- 第4号議案／総代候補者選考委員選任(欠員補充)の件
- 第5号議案／会員の法定脱退(除名)の件
- 第6号議案／理事選任の件
- 第7号議案／監事選任の件
- 第8号議案／退任理事に対する退職慰労金支給の件

**報告事項**／総代選任区域別の総代定数の件

## [5] 総代の氏名(令和3年6月18日現在)

## 尼崎市南部地区(JR東海道本線以南)(26名)

有里 正夫⑦／池田 勝海⑦／石神 康治③／今井 正也⑧／岩口 松男⑤／大隈 健英②／大島 時彦⑧／大西 健介⑦／岡本 有司⑤／鍵田 智嗣⑦／柴田 侃一⑦／島中 哲美④／杉本 真一①／高橋 秀典④／田中 邦彦⑨／玉井 健一⑤／智多 昌志②／中馬 淳⑦／濱本 和彦⑤／原 宏⑩／福田 孝②／藤井 光博⑧／保科 眞琴③／宮崎 健一①／森 清一郎⑦／山田 善弘③

## 尼崎市北部地区(JR東海道本線以北)(21名)

石山 茂③／大川 肇③／大西 康雄⑥／岸田 政文②／小寺 博一⑧／杉原 豊弘①／高橋 勝⑥／玉井 一男⑥／栃尾 康介⑤／中島 義博④／中村 英一⑨／服部 正義⑦／浜口 進治⑨／福田 承子③／福本 豊⑥／堀部 雅夫⑩／松田 隆④／松本 勝憲⑫／森本 真澄⑥／山下 健治⑨／善見 壽男③

## 伊丹・川西・宝塚各市、猪名川町地区(23名)

池上 尚之⑥／伊藤 邦夫⑧／井上 智之③／歌枕 孝⑤／大石 伸一②／片井 勝③／金谷 修右②／古結 泰司③／酒楽 征行⑥／菅原 弘③／竹田 英一⑧／田中 和男⑥／田中 義章④／寺本 達也②／中島 清昭④／中野 学①／中村 良子④／古田 孝雄③／米谷 登⑦／枘川 武男⑥／森崎 正定③／山本 泰幸③／渡邊 修司③

## 西宮・芦屋・神戸・三田・三木・丹波篠山・加東・明石各市地区(32名)

東 伸行③／池田 福典③／上田 勝嗣⑦／江里口 一佳⑥／大島 亨⑨／柿本 浩③／北住 幸康④／北田 勝也⑥／黒田 俊一⑤／小坂 圭一⑥／小西 孝教⑧／小林 泰⑩／佐藤 信一郎②／柴田 治④／竹本 清三②／谷 竹治⑤／谷口 直毅⑨／為岡 孜宗⑧／天王寺谷 昭博⑦／西本 正⑩／灰山 元芳⑦／早瀬 利典⑦／原田 高幸⑥／平井 一憲⑧／福田 義信⑥／藤谷 知之④／藤原 國雄⑩／松田 俊教⑪／松本 康利②／丸岡 稔洋⑨／山村 太良⑧／横山 嘉夫①

## 大阪府下北部／大阪市東淀川・淀川・西淀川・旭・福島・北・西・中央・都島・城東各区、池田・豊中・箕面・吹田・摂津・茨木・高槻・守口・門真・大東・寝屋川・四条畷・枚方各市、能勢・豊能各町地区(19名)

阿部 隆博②／石田 恵一①／井上 信幸③／井元 克典④／岡本 真二③／黒川 京正⑦／小島 隆⑧／坂西 泰彦⑦／竹中 豊⑩／戸川 孝雄③／畠 永道代④／永井 宏幸③／中村 勝一⑧／仁木 清英④／西田 正一⑧／芳賀 清③／橋本 馨⑪／森 巧③／若林 敬造④

## 大阪府下南部／大阪市鶴見・東成・生野・東住吉・平野・天王寺・浪速・西成・住吉・住之江・大正・此花・港・阿倍野各区、東大阪・八尾・柏原・堺・松原・藤井寺・羽曳野・富田林・河内長野・高石・泉大津・和泉・大阪狭山・岸和田各市、忠岡町地区(18名)

赤松 幸宏②／有田 善美②／市林 健司②／上田 哲夫⑤／汲田 博之④／佐藤 紘三③／下 俊男⑥／関口 幸一⑧／辻本 侃三⑧／寺田 哲也③／西尾 崇②／西尾 弘美①／西村 博仁④／廣安 雅美⑥／堀田 恵一④／増田 尉男⑥／松峯 哲也③／村上 周三①

以上139名(五十音順・敬称略)  
※氏名の後の数字は総代就任回数

## 総代の属性別構成比

職業別	法人代表者：85.6%	個人事業主：2.2%	個人：12.2%
年代別	70代以上：40.3%	60代：38.8%	50代：18.7% 40代：2.2%
業種別	製造業：30.3%	建設業：21.6%	運輸業・郵便業：5.0% 卸売業・小売業：19.4% 不動産業：9.4% サービス業：11.5% 個人：1.4% その他：1.4%

※業種別の構成比は、総代が主に従事されている業種によって算出しております。

## 地域のお客さまからさらに信頼される 金融機関をめざしています。

### お客さま本位の業務運営(フィデューシャリー・デューティー)に関する取組方針

当金庫の経営の基本方針に基づいて、お客さまの資産形成・資産運用における「お客さま本位」の取組みを実践するため、「お客さま本位の業務運営(フィデューシャリー・デューティー)に関する取組方針」を策定し、公表しています。

#### [1] お客さま一人ひとりのニーズやライフプランに最も適した金融商品の提供に努めます。

- お客さまの金融知識、経験、財産の状況、お取引の目的を踏まえ、お客さまのニーズやライフプランに応じた金融商品・サービスの提案に努めます。
- お客さまのニーズやライフプランを踏まえたコンサルティングを行うために、研修等を通じて説明力や提案力の向上に努めます。

#### [2] お客さまの多様なニーズに応える幅広い商品・サービスの充実に努めます。

- 継続的な投資に向けた積立型商品を含む「長期・分散・安定」型投資の商品を中心にお客さまの資産形成に資する商品の提供に努めます。
- 今後も多様なお客さまのニーズにお応えするサービスの提供に取り組みます。

#### [3] ご提供する情報の充実と分かりやすい説明に努めます。

- 金融知識・取引経験の浅いお客さまやご高齢のお客さまへは、より丁寧な説明を行います。
- 商品のご提案にあたっては、商品特性、リスクなどの情報提供を行うとともに、お客さまにご負担頂く手数料を明確にし、分かりやすい説明を行います。
- 商品販売後におけるアフターフォローの充実に努め、経済環境や市場動向を踏まえた適切な情報提供に努めます。

#### [4] お客さま本位の業務運営の実践に向けた態勢整備と人材育成に努めます。

- お客さま第一主義の徹底と研修体制の充実に通じて職員の金融商品知識の向上に努めます。
- お客さまのニーズや利益に適う営業活動を評価するために、評価のあり方を定期的に見直します。

### お客さま本位の業務運営に関する取組状況(成果指標:KPI)

#### 預り資産残高・ご契約者数の推移

(単位:百万円)

	平成31年3月31日	令和2年3月31日	令和3年3月31日
投資信託	8,922	7,304	9,759
うち契約者数	4,951先	4,595先	4,707先
一時払保険	25,795	30,213	31,304
うち契約者数	5,430先	5,987先	5,986先
国債	10,900	10,120	10,006
うち契約者数	2,035先	1,900先	1,832先
合計	45,617	47,637	51,069
うち契約者数	12,416先	12,482先	12,525先

#### 投資信託残高における毎月分配型商品の比率

(単位:百万円)

商品種別	平成31年3月31日		令和2年3月31日		令和3年3月31日	
	残高	比率	残高	比率	残高	比率
毎月分配型	6,049	67.9%	4,696	64.3%	5,542	56.8%
毎月分配型以外	2,862	32.1%	2,608	35.7%	4,217	43.2%
合計	8,912	100.0%	7,304	100.0%	9,759	100.0%

#### 投資信託販売額における毎月分配型商品の比率

(単位:百万円)

商品種別	平成30年度		令和元年度		令和2年度	
	販売額	比率	販売額	比率	販売額	比率
毎月分配型	395	37.1%	744	55.2%	675	28.4%
毎月分配型以外	669	62.9%	605	44.8%	1,704	71.6%
合計	1,064	100.0%	1,349	100.0%	2,379	100.0%

#### 積立投信(定時定額)掛込額推移

(単位:百万円)

	平成30年度	令和元年度	令和2年度
掛込額	230	219	220

※その他の項目につきましては、当金庫ホームページをご覧ください。

## 顧客保護等管理方針

当金庫は、「お客さまの保護および利便性の向上」を図ることを経営の最重要課題の一つに位置づけ、顧客保護等管理方針を定め、公表しています。

### 顧客保護等管理方針

1. 当金庫は、法令やルールを厳格に遵守し、誠実かつ公正な業務運営を遂行し、お客さまの正当な利益の保護や利便性の向上を目的とした継続的な取組みを行います。
2. 当金庫が取扱う商品やサービス等について、お客さまの金融商品・取引に関する知識、経験、財産の状況、取引目的等に応じて、情報提供と商品説明を適切に行います。
3. 当金庫は、お客さまからのご相談や苦情等について、真摯に対応し、お客さまのご理解と信頼を得られるように努めます。
4. 当金庫は、お客さまの情報を法令等に従って適切に取得するとともに、不正なアクセスや流出等を防止するため、必要かつ適切な措置を講じることにより安全に管理します。
5. 当金庫が行う業務を外部委託する場合は、お客さまの情報や利益を守るため、外部委託先を適切に管理します。
6. 当金庫は、お客さまとの取引において、お客さまの利益が不当に害されることのないよう利益相反のおそれのある取引を適切に管理します。

※本方針において「お客さま」とは、当金庫をご利用されている方およびご利用しようとされている方を意味します。  
 ※本方針において「業務」とは、与信取引、預金等の受入れ、金融商品の販売、仲介、募集等のお客さまと当金庫との間で行われるすべての取引に関する業務です。

## 金融ADR制度への対応

当金庫は、お客さまからの相談・苦情・紛争等(以下「苦情等」といいます。)を営業店またはお客様相談室で受付しております。また、お客さま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、金融ADR制度(注)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さまの信頼性の向上に努めます。その内容については、当金庫のホームページ等で公表しております。

(注)金融ADR制度:金融分野における裁判外紛争解決制度

### ◆苦情については、次のいずれかにお申し出ください。

- 当金庫のお取引店 (電話番号は88ページに記載しています)
- 当金庫 お客様相談室 (電話:06-6412-5576)
- 全国しんきん相談所 (電話:03-3517-5825)

### ◆紛争については、次の外部機関にお取次ぎ、または直接お申し出いただくことにより、解決を図ることが出来ます。

- 兵庫県弁護士会 紛争解決センター (電話:078-341-8227)
- 東京弁護士会 紛争解決センター (電話:03-3581-0031)
- 第一東京弁護士会 仲裁センター (電話:03-3595-8588)
- 第二東京弁護士会 仲裁センター (電話:03-3581-2249)

### ◆投資信託や公共債の証券業務に関する苦情等は、当金庫が加入する日本証券業協会から委託を受けた、次の相談センターでも受付しております。

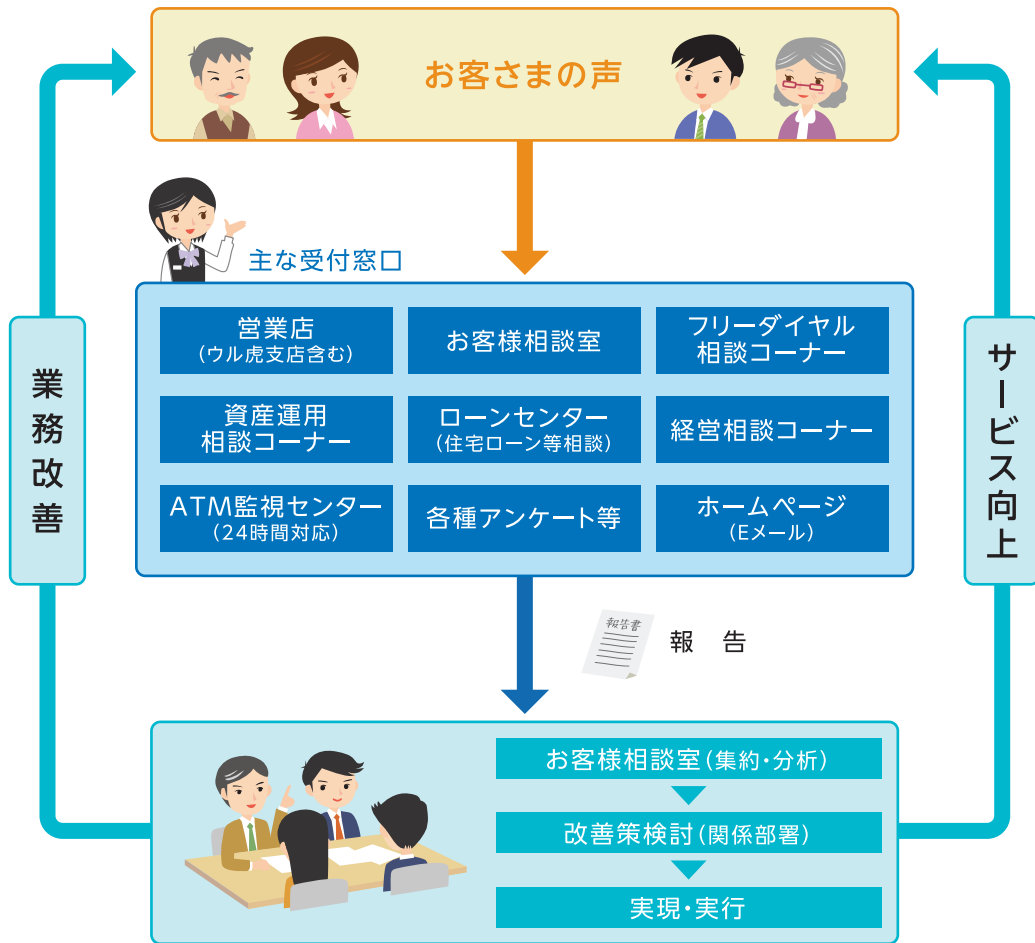
- 特定非営利活動法人 証券・金融商品あっせん相談センター(ADR FINMAC) (電話:☎0120-64-5005)

## 「お客様の声」に対する取組み

当金庫では、平成21年度から「お客様の声」に基づくサポート体制の充実・強化に取り組んでいます。これからもお客さまからお寄せいただいたさまざまな声を真摯に受け止め、よりよいサービスの提供に努めてまいります。

### 【1】改善の仕組み

当金庫はお客さま満足度向上への取組みとして、主な受付窓口である営業店・お客様相談室・フリーダイヤル相談コーナーなどで、お客さまのご意見・ご要望を受け付け、一つでも多くの「お客様の声」にお応えできるよう日々改善に取り組んでおります。



### 【2】お寄せいただいた「お客様の声」からの改善事例

お客さまからお寄せいただいたご要望、ご意見をしっかりと受け止め、商品やサービスの改善に努めてまいります。

#### お客様の声

汚損等によるキャッシュカードの再発行手続きの場合、まだ使用できる状態のカードでも回収されてしまうので、新カードが届くまで旧カードを回収しないで使えるようにしてほしい。

#### 改善内容

ご要望に配慮して、使用可能な旧カードの継続使用をご希望の場合、再発行後の新カードをご使用後にお客様ご自身で旧カードを処分(裁断のうえ破棄)いただけるように改善しました。



「お客様の声」に対する取組みについては、当金庫ホームページをご覧ください。