

# 地域密着型金融推進計画

(平成21～22年度)

平成 21年 5月

柏崎信用金庫

# 地域密着型金融の取組み方針

## ＜基本的な取組み方針＞

当金庫は、「地域との共生」を経営理念に掲げ、地域の中小企業や住民等とともに、豊かで活力ある地域社会を創りあげるべく、使命共同体の中核となって地域密着型金融の恒久的推進に努め、地元金融機関としての信頼性の確保と経営基盤の強化を図ることにより、地域活性化に資するものとする。

昨年来、地域経済や中小企業においては、世界的な金融市場の混乱や不安定化、資産価格の下落、需要減少等の影響が急速に波及しその影響度合は甚大かつ深刻さを増し、景気後退が鮮明になってきている。今後更に業況の悪化する懸念のある取引先企業については、経営実態を的確に把握するとともに、適切な助言を行なう等の経営支援に重点を置き、取引先企業の実態に応じた融資条件の緩和等柔軟な対応により、地域経済と中小零細企業の支援に努めるものとする。

また、健全経営をより一層推進するため、各種リスクの適切な把握・管理により収益性を高め、財務内容の向上を図るとともに、顧客ニーズの的確な把握による多様で良質な金融サービスの提供、利用者ニーズに応じた付加価値ある金融サービスを提供できる人材の教育を進めるとともに、地域内でのシェアアップを図るため、地域経済の持続的な発展に向け、地方公共団体・商工会議所・外部機関及び地域関係諸団体等と適切に連携を図り存在感のある金融機関を目指すものとする。

### I. ライフサイクルに応じた取引先企業の支援の一層の強化

#### ○事業再生

・取引先企業や当金庫の特性・能力に応じた積極的な取組みを行うと共に、外部機関(中小企業再生支援協議会及び基盤整備機構等)との連携強化に向けた取組み。

#### ○経営改善支援

・経営改善支援の対象先に対し、実態把握(定性面・定量面)を行い再建可能性の見極めを行ったうえで、経営改善支援室と営業店が連携して経営改善支援活動を実施。

#### ○創業・新事業支援

・柏崎商工会議所等との連携による経営相談会への参画及び金庫主催の講演会の開催。

### II. 事業価値を見極める融資をはじめ中小企業に適した資金供給手法の徹底

#### ○不動産担保・個人保証に過度に依存しない融資の促進

・担保、第三者保証不要の融資商品「ネクスト」「チャレンジ」「農業振興資金」の継続推進。  
・多重債務者向け、子育て者向け支援ローンの継続推進。

#### ○人材の育成

・企業の将来性、技術力を的確に評価できる能力(目利き能力)の向上を図り、利用者ニーズに合った情報提供力・融資セールス力向上に繋がる人材育成への取組み。

### V. 法令等遵守、顧客保護等管理の徹底

・法令等遵守状況の充実・強化。  
・内部規程・組織体制等の整備充実。  
・マネーローンダリング、反社会的勢力、法令等違反行為、リーガルチェック等の強化。

### III. 地域の情報集積を活用した持続可能な地域経済への貢献

#### ○地域活性化につながる多様なサービスの提供

・利用者満足度アンケート調査を踏まえ、より一層利用者へのサービス向上に向けた取組みの促進。  
・地公体、商工会議所、大学等との連携を強化し、地域経済の活性化に係る取組みの促進。

### IV. 金融仲介機能強化による地域経済と中小零細企業の支援

#### ○地域中小零細企業への支援強化

・地域中小零細企業へ訪問、緊急保証制度を活用し、資金繰り支援の促進。

#### ○住宅ローン借入者への支援強化

・住宅ローン借入者を対象とした相談窓口を設置し、相談機能の強化・促進。

## ＜平成21年度の業績目標＞

- ・自己資本比率10.50%の達成
- ・不良債権比率 7.00%の達成

○個別項目の計画

取組項目	取組方針及び 具体的目標	具体的取組策	実施スケジュール		備考
			21年度	22年度	
<b>1. 地域密着型金融推進のための態勢整備</b>					
<b>(1) 身の丈にあった収益管理やITの活用等を含めた態勢整備、「選択と集中」の徹底</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>・収益管理態勢の充実</li> <li>・ITの戦略的活用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・リスク認識による収益確保</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ALMシステムによる収益管理の充実</li> <li>・店舗別収益管理の徹底</li> <li>・インターネットバンキングの充実</li> <li>・企業信用格付システム、信用リスク管理システムの活用・充実</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各種リスクに対するリスク量の配賦とリスク量の把握・管理を行う。</li> <li>・店舗別に本部損益を配賦した収益管理の徹底を図る。</li> </ul>	21年度取組みを継続する。	
<b>(2) 地域密着型金融の推進に関する基本的な方針を中期計画等に明示</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域密着型金融の基本的方針を中期計画等に明示</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・中期計画等への明示並びに開示</li> <li>・職員への周知徹底</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>①中期計画等へ明示の具体的方策として、ホームページへの掲載による適時適切な情報開示 ※1-(3)参照</li> <li>②会議、研修等機会捉えた職員への周知徹底</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>①中期計画「ACTIVE21」の見直しを行った。</li> <li>①「地域密着型金融推進計画」を策定する。</li> <li>①次年度「中期計画」策定へ向けての検討を長期計画実行委員会で行う。</li> <li>②職員を対象とした説明会等を実施し、効果的な浸透策を図る。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>①21年度取組みを継続する。</li> <li>②必要に応じ、「地域密着型金融推進計画」の検証を行う。</li> </ul>	
<b>(3) 地域密着型金融に関する取り組みについての適切な情報開示</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域密着型金融に関する取り組みの適切な開示</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・積極的な情報開示</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ディスクロージャー誌及びホームページにて開示</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ディスクロージャー誌及びホームページに掲載し開示する。</li> </ul>	21年度取組みを継続する。	
<b>(4) 利用者ニーズに対応できる十分な金融手法や各種事業の知識を持った人材の育成・活用&lt;参照:3-(1)&gt;</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>・人材の育成</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・企業の将来性、技術力を的確に評価できる能力(「目利き」能力)の向上を図ることは、経営改善支援・事業再生の取組みの強化に資するとともに、与信判断力・融資セールス力の向上に繋がるという認識のもと、積極的に人材育成に取り組む方針</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>①業界団体等主催の研修会に参加</li> <li>・中堅層を中心に積極的に派遣</li> <li>②通信講座の受講</li> <li>・指定3講座について、代理職以上の職員は2講座を受講必須</li> <li>③中小企業診断士及びFPの育成</li> <li>・通信講座の受講奨励により、中小企業診断士第1次試験の合格者を輩出したうえで、中小企業大学校東京校に派遣</li> <li>・FP技能検定2級の資格取得を奨励</li> <li>④各種勉強会の実施</li> <li>・審査実務研修(具体的案件の事例研修)</li> <li>・融資基礎研修(入庫3年未満を対象)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>①全国信用金庫協会主催の「企業再生支援」「目利き力」等の研修会に積極的に参加する。</li> <li>①新潟県信用金庫協会主催の研修会に参加する。</li> <li>②指定3講座の通信講座の受講を奨励する。</li> <li>③中小企業診断士の通信講座の受講及びFP技能検定2級の資格取得を奨励する。</li> <li>④融資部職員が講師を務める「審査実務研修」「融資基礎研修」を開催する。</li> </ul>	21年度取組みを継続する。	

取組項目	取組方針及び 具体的目標	具体的取組策	実施スケジュール		備考
			21年度	22年度	
<b>(5) 地公体、商工会議所、商工会、再生支援協議会、事業再生の外部専門家等との連携&lt;参照:3-(3)&gt;</b>					
・地公体、商工会議所、中小企業再生支援協議会等との連携	・柏崎ローカル支援センター、柏崎市、柏崎商工会議所等との連携強化 ・中小企業再生支援協議会との連携強化 ・中越地域地域力連携拠点事業への参画 ・(株)タナベ経営との連携による経営相談会、勉強会及びマンツーマン勉強会の実施	・柏崎ローカル支援センター、柏崎市、柏崎商工会議所との連携による相談会への継続参画 ・事案発生時には、中小企業再生支援協議会及び地域力連携拠点事業提携機関と連携し、その機能を積極的に活用 ・(株)タナベ経営との連携による「経営塾21」会員向け経営相談会、勉強会及び若手経営者を対象としたマンツーマン勉強会の実施	・柏崎商工会議所等主催の相談会に融資相談窓口として参画する。 ・事案発生時には、中小企業再生支援協議会及び地域力連携拠点事業提携機関と連携し、その機能を積極的に活用する。 ・「経営塾21」会員向け勉強会・経営相談会を21年度も継続実施する。 ・職員と顧客とのマンツーマン勉強会を継続実施する。	21年度取組みを継続する。	
<b>(6) 利用者からの評価を業務に適切に反映するための態勢整備</b>					
・利用者満足度アンケート調査の実施	・個人、事業者を対象に利用者満足度アンケート調査を下期実施、調査結果に基づき改善策・対応策を検討・実施	・利用者満足度アンケート調査の実施 ・改善策、対応策の検討・実施	・利用者満足度アンケート調査を実施。アンケート調査結果を踏まえ、業務改善に取り組んでいく。	21年度同様利用者へのサービス向上に向け継続し取り組んでいく。	
<b>2. 地域密着型金融の具体的取組み</b>					
<b>(1) ライフサイクルに応じた取引先企業の支援の一層の強化</b>					
・取引先企業の支援の一層の強化	・経営改善支援の対象先に対し、実態把握(定性面・定量面)を行い再建可能性の見極めを行ったうえで、経営改善支援室と営業店が連携して経営改善支援活動を実施 ・情報・ノウハウ不足を補うために、外部機関や業界団体等と適切に連携を図る方針	①事業再生・経営改善支援活動の実施 ・経営改善支援実施要領及び同マニュアルに基づき、支援方策を検討・実施 ②外部機関の一層の活用 ・中小企業再生支援協議会の活用 ・中小企業基盤整備機構の活用 ・商工会議所との連携強化 ③(株)タナベ経営との連携強化 ・経営相談会の実施 ・マンツーマン勉強会の実施	①前年度支援先に対する継続的フォローを実施する。 ①支援対象先の追加選定を行い、支援方策を検討・実施する。 ②事案発生時には、中小企業再生支援協議会と連携し、その機能を積極的に活用する。 ②中小企業基盤整備機構の各種施策を必要に応じて活用する。 ③経営相談会、マンツーマン勉強会を実施する。	21年度取組みを継続する。	
<b>(2) 事業価値を見極める融資をはじめ中小企業に適した資金供給手法の徹底</b>					
・不動産担保・個人保証に過度に依存しない、中小企業に適した資金供給手法の徹底	・現在取扱っている担保・第三者保証不要の融資商品「チャレンジ」・「ネクスト」・「農業振興資金」等を継続提供していく方針	・創業支援融資「チャレンジ」の推進 ・企業活性化支援融資「ネクスト」の推進 ・「農業振興資金」の推進	・左記、当庫独自商品の推進	21年度取組みを継続する。	

取組項目	取組方針及び 具体的目標	具体的取組策	実施スケジュール		備考
			21年度	22年度	
<b>(3) 地域の情報集積を活用した持続可能な地域経済への貢献</b>					
・地域活性化につながる多様なサービスの提供	①利用者へのサービス向上に向けた取組みの促進 ・個人、事業者を対象に利用者満足度アンケート調査を下期実施、調査結果に基づき改善策・対応策を検討・実施 ②産学官との連携強化 ・地公体、商工会議所、大学等との連携を強化し、地域経済の活性化に係る具体的取組策の検討・実施	①利用者満足度アンケート調査の実施による改善策・対応策の検討・実施 ②地公体・商工会議所等との連携強化による具体的取組策の検討	①アンケート調査結果を踏まえ、業務改善に取り組んでいく。 ②地公体・商工会議所等との連携を強化し、具体的取組策を実施する。	①21年度取組みを継続する。	
<b>(4) 金融仲介機能強化による地域経済と中小零細企業の支援</b>					
・地域中小零細企業及び住宅ローン借入者への支援強化	①地域中小零細企業への支援強化 ・地域中小零細企業へ訪問、緊急保証制度を活用し、資金繰り支援の促進 ②住宅ローン借入者への支援強化 ・住宅ローン借入者を対象とした相談窓口を設置し、相談機能の強化・促進	①受注・売上の大幅な減少により、今後業況の悪化する懸念先への適切な助言と企業実態に応じた融資条件の緩和等柔軟な対応による中小零細企業の支援 ②所得の減少による住宅ローン借入者への相談窓口及び当金庫ホームページからのアクセスによる相談機能の強化を図り、返済条件緩和等支援に向けた取組み実施	①地域中小零細企業への継続した実態把握による資金繰り支援の促進。 ②住宅ローン借入者への相談機能の充実により返済条件の緩和等支援の促進。	①経済情勢、企業の資金繰り状況を見た中、検討する。 ②住宅ローン借入者の所得動向・返済状況を見た中、検討する。	
<b>3. 協同組織金融機関の特性を活かした具体的取組み</b>					
<b>(1) 目利き能力の向上、人材の育成&lt;参照:1-(4)&gt;</b>					
・人材の育成	・企業の将来性、技術力を的確に評価できる能力(「目利き」能力)の向上を図ることは、経営改善支援・事業再生の取組みの強化に資するとともに、与信判断力・融資セールス力の向上に繋がるという認識のもと、積極的に人材育成に取組む方針	①業界団体等主催の研修会に参加 ・中堅層を中心に積極的に派遣 ②通信講座の受講 ・指定3講座について、代理職以上の職員は2講座を受講必須 ③中小企業診断士及びFPの育成 ・通信講座の受講奨励により、中小企業診断士第1次試験の合格者を輩出したうえで、中小企業大学校東京校に派遣 ・FP技能検定2級の資格取得を奨励 ④各種勉強会の実施 ・審査実務研修(具体的案件の事例研修) ・融資基礎研修(入庫3年未満を対象)	①全国信用金庫協会主催の「企業再生支援」「目利き力」等の研修会に積極的に参加する。 ①新潟県信用金庫協会主催の研修会に参加する。 ②指定3講座の通信講座の受講を奨励する。 ③中小企業診断士の通信講座の受講及びFP技能検定2級の資格取得を奨励する。 ④融資部職員が講師を務める「審査実務研修」「融資基礎研修」を開催する。	21年度取組みを継続する。	
<b>(2) 身近な情報提供・経営指導・相談</b>					
・情報提供・経営指導・相談態勢の強化	・(株)タナベ経営との連携による「経営塾21」会員向け経営相談会及び勉強会の実施 ・(株)タナベ経営との連携による若手経営者を対象としたマンツーマン勉強会の実施	・「経営塾21」会員向け勉強会・経営相談会の実施 ・職員と顧客とのマンツーマン勉強会の実施	・「経営塾21」会員向け勉強会・経営相談会を実施する。 ・職員と顧客とのマンツーマン勉強会を実施する。	21年度取組みを継続する。	

取組項目	取組方針及び 具体的目標	具体的取組策	実施スケジュール		備考
			21年度	22年度	
<b>(3) 商工会議所、商工会、再生支援協議会等との連携&lt;参照:1-(5)&gt;</b>					
・地公体、商工会議所、中小企業再生支援協議会等との連携	・柏崎ローカル支援センター、柏崎市、柏崎商工会議所等との連携強化 ・中小企業再生支援協議会との連携強化 ・中越地域地域力連携拠点事業への参画 ・(株)タナベ経営との連携による経営相談会、勉強会及びマンツーマン勉強会の実施	・柏崎ローカル支援センター、柏崎市、柏崎商工会議所との連携による相談会への継続参画 ・事案発生時には、中小企業再生支援協議会及び地域力連携拠点事業提携機関と連携し、その機能を積極的に活用 ・(株)タナベ経営との連携による「経営塾21」会員向け経営相談会、勉強会及び若手経営者を対象としたマンツーマン勉強会の実施	・柏崎商工会議所等主催の相談会に融資相談窓口として参画する。 ・事案発生時には、中小企業再生支援協議会及び地域力連携拠点事業提携機関と連携し、その機能を積極的に活用する。 ・「経営塾21」会員向け勉強会・経営相談会を21年度も継続実施する。 ・職員と顧客とのマンツーマン勉強会を継続実施する。	21年度取組みを継続する。	
<b>(4) 顧客ニーズを踏まえた融資商品・目的別ローン等の提供</b>					
・不動産担保・個人保証に過度に依存しない融資の提供 ・多重債務者向け、子育て者向け支援ローンの提供	・担保、第三者保証不要融資商品の継続提供 ・多重債務者向け「おまとめローン」の継続提供 ・子育てへの支援資金としての「子育て応援プラン」の提供	・担保、第三者保証不要の融資商品「ネクスト」「チャレンジ」「農業振興資金」等の継続提供 ・多重債務の一本化による返済金の軽減を目的とした、多重債務者向け「おまとめローン」の継続提供 ・出産費用、教育資金等子育てに必要な費用を応援する「子育て応援プラン」を継続提供	・担保、第三者保証不要の融資商品を継続的に提供する。 ・多重債務者向け「おまとめローン」を提供する。 ・子育てに必要な資金を応援する「子育て応援プラン」を提供する。	21年度取組みを継続する。	
<b>(5) 予防策を中心とした多重債務者問題解決への一定の役割発揮</b>					
・国、地公体、学校等との連携により啓蒙活動の実施	①関係団体との協調体制の確保 ②一日本支店長の委嘱	①多重債務者問題は、金融庁、県等をはじめとする関係団体主催の諸会議への協力による啓蒙活動等の実施 ②金庫独自の対応である、小学生による一日本支店長の体験実施	①市町村に設置される多重債務問題にかかる相談窓口等との連携を保って対応する。 ②小学生に一日本支店長を委嘱する。	①21年度取組みを継続する。 ②経済やお金の仕組みへの理解を深めるため小学生を対象として一日本支店長を委嘱する。	
<b>(6) 個人・小規模事業者の資金ニーズに対するきめ細やかな対応</b>					
・不動産担保・個人保証に過度に依存しない融資の提供	・現在取扱っている担保・第三者保証不要の融資商品「チャレンジ」・「ネクスト」・「農業振興資金」等を継続提供していく方針	・創業支援融資「チャレンジ」の推進 ・企業活性化支援融資「ネクスト」の推進 ・「農業振興資金」の推進	・左記、当庫独自商品の推進を図る。	21年度取組みを継続する。	

取組項目	取組方針及び 具体的目標	具体的取組策	実施スケジュール		備考
			21年度	22年度	
<b>(7) コミュニティ・ビジネスやNPOへの支援・融資、地域社会への貢献・還元</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>・新潟県中越沖地震からの復興支援</li> <li>・地域中小企業への相談機能の強化</li> <li>・住宅ローン借入者への相談機能の強化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地震復興支援融資の継続提供</li> <li>・緊急保証制度等活用による資金繰り支援</li> <li>・住宅ローン借入者を対象とした相談窓口の設置</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人向け震災融資の継続提供</li> <li>・地域中小零細企業への訪問、緊急保証制度等活用した資金繰り支援</li> <li>・当金庫住宅ローン借入者を対象とした相談窓口の全店設置</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・左記取組みを推進する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・経済動向を見た中、21年度取組みを継続する。</li> </ul>	
<b>(8) 総代会の機能向上等に向けた取組み</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>・総代懇談会の開催</li> <li>・総代会制度の周知・理解の促進</li> <li>・会員からの意見の反映</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・総代としての役割の理解・徹底</li> <li>・会員から直接的に意見等を収集</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・総代懇談会の開催(年2回)</li> <li>・会員向け業務報告書及びディスクロージャー誌に総代会に関する事項(総代会制度や決議事項等)の開示</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・上半期、下半期に総代懇談会を開催する。</li> <li>・20年度ディスクロージャー誌及び業務報告書に「総代会に関する事項」を掲載する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・21年度取組みを継続する。</li> </ul>	
<b>(9) 半期開示の充実に向けた取組み</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>・半期開示の積極的な開示</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・開示項目や内容の充実</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・半期開示項目の見直しを実施</li> <li>・半期開示資料レイアウトの全面見直し</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・21年9月期の半期開示をホームページ等で行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・21年度取組みを継続する。</li> </ul>	
<b>(10) 信用リスク管理態勢の充実</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>・信用リスクの適正な把握</li> <li>・適切な信用リスク管理の実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・信金共同事務センター「信用リスク管理システム」・SSC「企業信用格付システム」・信金中金「SDB」等を活用した信用リスクの適正な把握・管理体制の充実</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・信用リスクの計量化実施</li> <li>・与信ポートフォリオの管理徹底</li> <li>・大口先・問題先債務者の管理強化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・左記取組みを継続する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・21年度取組みを継続する。</li> </ul>	
<b>(11) 市場リスク管理態勢の充実</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>・市場リスク管理態勢の充実・強化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市場リスク量や運用限度枠のモニタリング強化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相互けん制態勢の確保・強化</li> <li>・統合リスク管理ALM委員会の充実</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・リスク管理担当部署によるけん制の強化・充実に図り、適切なリスクテイクを行っていく。</li> <li>・毎月1回、統合リスク管理ALM委員会を開催し、市場動向・金利情報やリスク量の確認・検討・協議等を行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・21年度取組みを継続する。</li> </ul>	

取組項目	取組方針及び 具体的目標	具体的取組策	実施スケジュール		備考	
			21年度	22年度		
(12) 法令等遵守の徹底	<ul style="list-style-type: none"> <li>・法令等遵守態勢の充実・強化</li> <li>・顧客保護管理態勢の充実・強化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・内部規程・組織体制等の整備・充実</li> <li>・個別問題点の態勢強化</li> <li>・法令等遵守態勢の点検強化</li> <li>・苦情等処理態勢の充実・強化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コンプライアンス関係規程・マニュアル等の整備・充実</li> <li>・マネー・ローンダリング、反社会的勢力、法令等違反行為、リーガルチェック等の態勢強化</li> <li>・内部監査及びコンプライアンス臨店指導による点検等の充実・強化</li> <li>・苦情等の分析・還元及び重要案件のフィードバックによる再発・未然防止の徹底</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コンプライアンス関係規程・マニュアル等の見直し改正による整備を図る。</li> <li>・内部監査及びコンプライアンス臨店指導による「マネー・ローンダリング、反社会的勢力、法令等違反行為、リーガルチェック等」の徹底状況等を検証・指導する。</li> <li>・内部監査及びコンプライアンス臨店指導によるコンプライアンスの徹底状況等の検証・指導及びフォローアップ検証を充実・強化する。</li> <li>・発生した苦情等の内容分析等を月次でフィードバックするとともに、コンプライアンス委員会により再発・未然防止を徹底する。</li> </ul>	21年度取組みを継続する。	