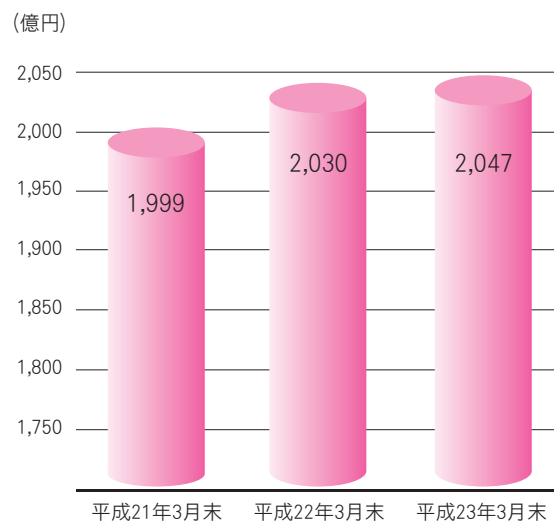


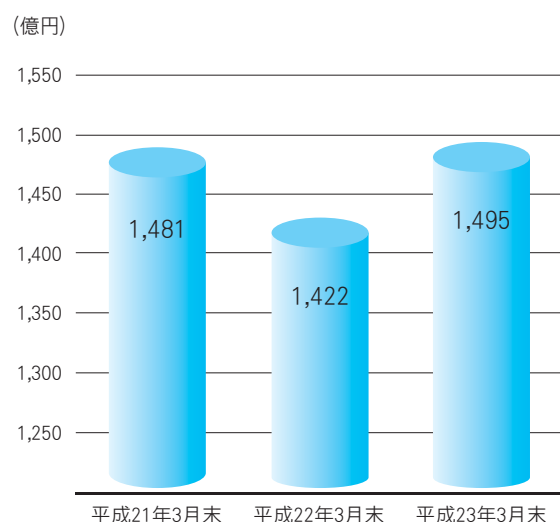
平成22年度 事業の概況

■預 積 金

「盲導犬育成事業応援定期預金」の発売や、流動性預金の増強を推進したことにより、預積金残高は前期末比1.6億円増加(0.80%増)の2,047億円となりました。



■貸 出 金



「中小企業者等金融円滑化法」の趣旨に沿い、特に保証協会保証付融資等の事業向け融資を積極的に推進したことにより、貸出金残高は前期末比7.3億円増加(5.16%増)の1,495億円となりました。

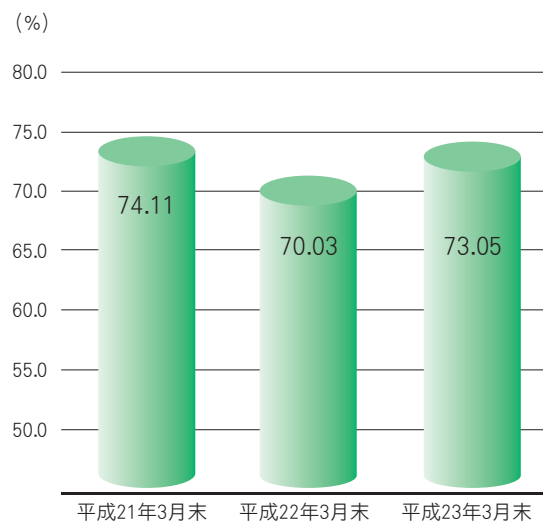
■預 貸 率

当組合では、組合員の皆様の資金円滑化をサポートすべく、有価証券運用を極力控え貸出金中心の業務運営を行っており、預貸率は全国の信用組合平均を大幅に上回る水準となっております。

平成22年度は、預積金の増加(1.6億円)に対し、貸出金が大幅に増加(7.3億円)したことにより、預貸率は前期末比3.02ポイント増加し、73.05%となりました。

※平成22年3月末の全国信用組合平均=51.55%

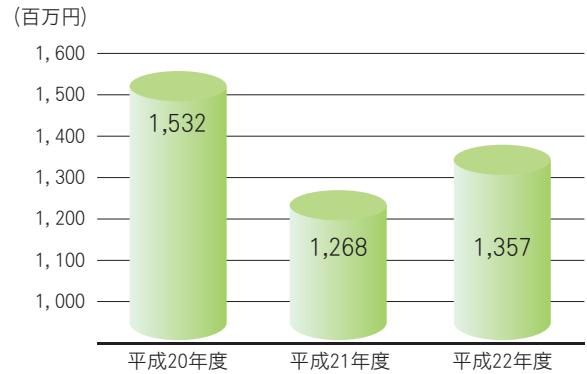
○預貸率=貸出金年度末残高÷預積金年度末残高×100



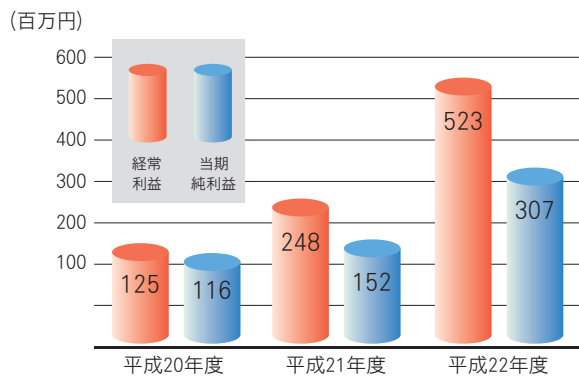
■コア業務純益

貸出金期中平均残高の増加等により、本業の収支状況を示すコア業務純益は前期比89百万円増加（7.08%増）の、1,357百万円となりました。

○コア業務純益＝業務純益＋一般貸倒引当金繰入額
－国債等債券損益



■経常利益・当期純利益



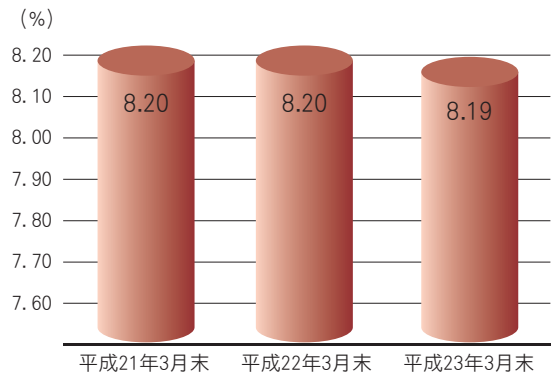
貸出金の増加と不良債権処理費用が減少したことにより経常利益は前期比110.58%増の523百万円、当期純利益は、101.43%増の307百万円となりました。

○経常利益＝経常収益－経常費用
○当期純利益＝経常利益＋特別損益－法人税等
－法人税等調整額

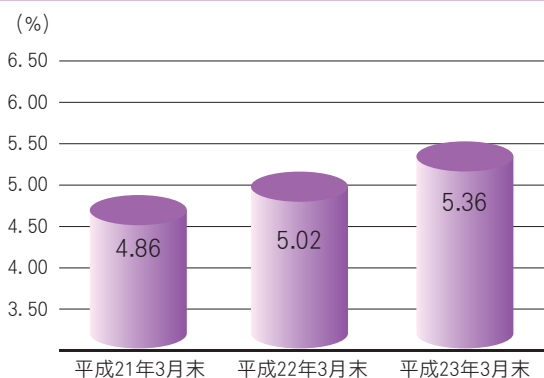
■自己資本比率

資産の安全性を示す自己資本比率は国内基準4%を上回る水準の8.19%を確保しております。

○自己資本比率＝自己資本額÷
リスク・アセット等合計×100



■不良債権比率（金融再生法基準）



不良債権の発生防止・早期回収に努めましたが、不良債権比率は、前期比0.34ポイント上昇し、5.36%となりました。

○金融再生法基準不良債権比率＝
開示債権額(不良債権額)÷総与信額×100

地域密着型金融の取り組み

「いままでも、これからも地元の皆様と共に」をスローガンとして掲げ、地域の皆様のニーズに迅速かつ的確に対応できる金融サービスの提供に取り組んでおります。

この基本方針に基づき、提案・コンサルティング機能の発揮等、地域密着型金融の更なる充実に取り組んでまいります。

具体的取り組み ・ 推進事項

① ライフサイクルに応じた取引先企業の支援

② 中小事業者に適した資金供給の実施

③ 地域経済への貢献

■平成22年度の取り組み

①目利き能力の向上

地元企業へ様々な相談・提案等を行うため、取引先企業のご協力を得て研修会や工場見学を実施する等、各業種の知識向上に努めました。今後も目利き能力の向上に努め、リレーションシップバンキングの更なる推進を図ってまいります。

●精密部品製造業研修（平成22年10月22日）



●印刷業研修（平成23年4月21日）



②信用保証協会保証付融資の取り組み

中小企業者等金融円滑化法の趣旨を踏まえ、債務の一本化等による返済額軽減等の提案活動を積極的に行いました。これからも地元のお客様のお役に立てるようコンサルティング機能の強化に努めてまいります。

金融円滑化への取り組みについて

中小企業者等金融円滑化法は平成24年3月31日まで延長されました。当組合では引続きお客様のサポートに全力で努めてまいります。

■対応状況について

〔債務者が中小企業者である場合〕

	平成22年3月末		平成23年3月末	
	件数	金額(百万円)	件数	金額(百万円)
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額	423	7,609	1,481	24,333
うち、信用保証協会等による債務の保証を受けていなかった貸付債権の額	164	5,557	493	17,041
うち、実行に係る貸付債権の額	128	4,414	441	15,876
うち、信用保証協会が条件変更対応保証を応諾する旨の判断を示した貸付債権の額	0	0	0	0
うち、謝絶に係る貸付債権の額	6	350	22	395
うち、信用保証協会が条件変更対応保証を応諾する旨の判断を示した貸付債権の額	0	0	0	0
うち、審査中の貸付債権の額	24	744	20	567
うち、取下げに係る貸付債権の額	6	47	10	202
うち、信用保証協会等による債務の保証を受けていた貸付債権の額	259	2,052	988	7,292
うち、実行に係る貸付債権の額	170	1,354	857	6,289
うち、謝絶に係る貸付債権の額	2	46	53	397
うち、信用保証協会等が債務の保証を応諾する旨の判断を示した貸付債権の額	0	0	33	318
うち、審査中の貸付債権の額	78	605	63	519
うち、取下げに係る貸付債権の額	9	45	15	86

〔債務者が中小企業者であって、当該中小企業者に対し他の金融機関も貸付債権を有する場合〕

	平成22年3月末		平成23年3月末	
	件数	金額(百万円)	件数	金額(百万円)
信用保証協会等による債務の保証を受けていなかった貸付債権に係る債務者のうち他の金融機関に対しても法の施行日以後に貸付けの条件の変更等の申込みが行われたことを確認することができた者から、貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額	61	1,538	274	8,359
うち、実行に係る貸付債権の額	37	964	247	7,838
うち、信用保証協会が条件変更対応保証を応諾する旨の判断を示した貸付債権の額	0	0	0	0
うち、謝絶に係る貸付債権の額	6	350	17	380
うち、他の金融機関により法の施行日以後になされた貸付けの条件の変更等の実行を認識していた場合の貸付債権の額	0	0	0	0
うち、審査中の貸付債権の額	17	216	8	39
うち、取下げに係る貸付債権の額	1	6	2	100

〔債務者が住宅資金借入者である場合〕

	平成22年3月末		平成23年3月末	
	件数	金額(百万円)	件数	金額(百万円)
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額	43	789	121	2,238
うち、実行に係る貸付債権の額	33	596	102	1,847
うち、謝絶に係る貸付債権の額	1	9	8	206
うち、審査中の貸付債権の額	4	80	5	77
うち、取下げに係る貸付債権の額	5	103	6	107

■相談窓口設置について

◇ ご相談受付窓口

担当窓口	各営業店の相談受付窓口
受付電話	お取引いただいている営業店へお電話下さい。 *ご来店での相談も随時行っています。
受付時間	午前9時～午後5時(当組合の休業日は除きます)

◇ 苦情・相談窓口

担当窓口	本部(審査部)
受付電話	06-6944-2170(ダイヤルイン)
受付時間	午前9時～午後5時(当組合の休業日は除きます)

地域・社会貢献活動について

■社会福祉法人日本ライトハウスの盲導犬育成事業を応援

社会貢献の一環として社会福祉法人日本ライトハウスの盲導犬育成事業を応援する定期預金を発売しております。平成22年度は期間中のお預入総額に対して、60万円を同社会福祉法人へ寄付いたしました。



※社会福祉法人日本ライトハウスは盲導犬の育成事業をはじめ、生活・職業訓練・点字・音声サービスなどさまざまな視覚障がい者サービスを行う国家公安委員会指定の団体です。

■大阪ミュージアム構想を応援

当組合は、平成21年4月より大阪府が推進する「大阪ミュージアム構想」を応援する定期預金を発売しております。同定期預金の一定割合を「大阪ミュージアム基金」へ寄付することで、大阪の魅力発掘・発見を応援しています。

〈大阪ミュージアム構想とは〉

大阪府では、大阪のまち全体をミュージアムに見立て、府内各地にある歴史的なまちなみや豊かなみどり・自然など、魅力的な地域資源を発掘・再発見し、磨き・際立たせ、それらを結びつけて、内外に発信する「大阪ミュージアム構想」を推進しています。

平成22年度は58万円を寄付
いたしました。

東日本大震災により被災された方々へ心よりお見舞い申し上げます。

当組合では全店に募金箱を設置し、義援金の協力を呼び掛けております。店頭での募金及び振込による取扱実績は以下の通りです。義援金は日本赤十字社へお送りさせていただきました。ご協力いただき誠にありがとうございました。

取扱実績 746,408円 (平成23年4月28日現在)

また、被災した信用組合及びその役職員の方へは、当組合及び役職員から全国信用組合中央協会を通じて支援金を送りました。



TOPIC 萩原天神支店ATMの日曜・祝日稼働を開始しました。

お客様の利便性向上の一環として、萩原天神支店ATMの日曜・祝日稼働を開始いたしました (平成22年9月5日より)。

お客様アンケート調査について

当組合では、地域に密着し利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立を目指す取り組みの一環として平成17年度より『お客様アンケート調査』を実施しております。

平成22年度も6回目となるアンケート調査を実施させて頂きましたところ、お取引先の皆様から多大のご協力と貴重なご意見を頂き、誠にありがとうございました。

皆様から頂戴したご意見を参考に、以下のとおり業務改善に取り組んでまいります。

■平成22年度の業務改善の実績（第5回アンケート調査を踏まえた取り組み）

改善項目	具体的改善策	実施時期
お客様の 利便性向上に 向けて	● お客様用駐車場の拡充(布施支店)	平成22年度
	● 預金商品・融資商品の説明書・チラシ等の作成・整備	平成22年度
	● 経済講演会・異業種交流会等の実施によるお客様への情報提供機能強化	平成22年度
	● ホームページ・ディスクロージャー誌等の情報提供機能の改善・充実	平成22年度
地域の皆様により親しみを 感じて頂く ために	● 大阪府の「大阪ミュージアム構想」を支援することを目的に一定額をミュージアム基金に寄付する応援定期を発売	平成22年4月実施
	● マナー研修、窓口サービス<カイゼン>運動等を通じた職員のマナーの向上	継続実施

■第6回お客様アンケート調査の実施

調査実施期間	平成23年1月14日(金)から平成23年1月24日(月)
調査対象及び調査先数	・ 融資又は預金のお取引先(店頭来店先・営業担当者訪問先) 総先数694先 ・ 1店舗あたり25～95先
調査方法	店頭又は訪問により依頼、郵送により回収、無記名
ご回答総数	536先（回収率77.23%）

■平成23年度の業務改善取り組み方針（第6回アンケート調査を踏まえた改善策）

改善項目	具体的改善策	実施予定時期
お客様の 利便性向上 サービスの充実 に向けて	● ATMの利便性向上に取り組んでまいります	平成23年度
	● 預金商品・融資商品の説明書・チラシ等の整備・充実に取り組んでまいります	継続実施
	● 経済講演会・異業種交流会等の実施によるお客様への情報提供機能の強化に取り組んでまいります	継続実施
地域の皆様により親しみを 感じて頂く ために	● 健康セミナー等の実施を通じた地域貢献活動の推進（新規）に取り組んでまいります	平成23年度
	● 「大阪ミュージアム構想応援定期」、「盲導犬育成支援定期」等の発売を通じた、地域・社会貢献活動の継続推進に取り組んでまいります	継続実施
	● マナー研修、窓口サービス<カイゼン>運動等を通じた職員のマナー向上に取り組んでまいります	通期(継続実施)

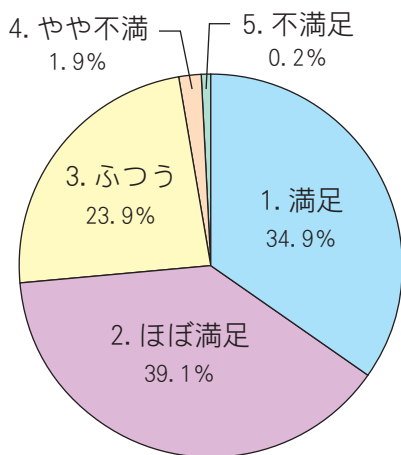
■第6回 お客様アンケート調査結果

【お客様アンケート調査の実施要領】

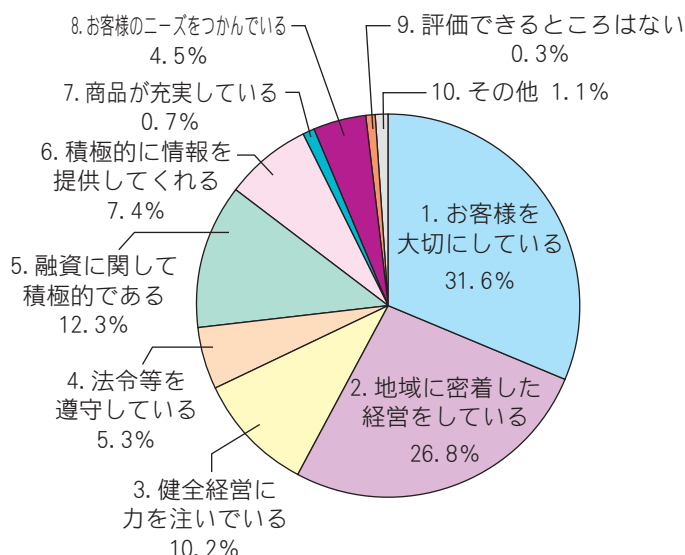
- 実施期間 平成23年1月14日から平成23年1月24日
- 調査対象
 - ・ 融資又は預金のお取引先（店頭来店先・営業担当者訪問先）
 - ・ 1店舗あたり25先～95先（店舗毎のお取引先数割）を無作為に抽出
- 調査方法 店頭又は訪問により依頼、郵送により回収、無記名
- 調査先数 総先数694先
- 回答先数 536先（回収率77.23%）
- 質問数 全13問

◆主な質問と回答は以下の通りです

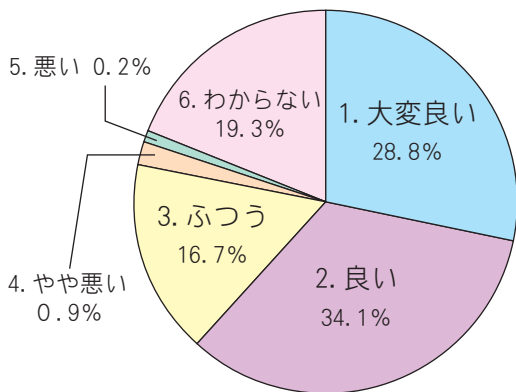
お客様の当組合に対する総合的な満足度について



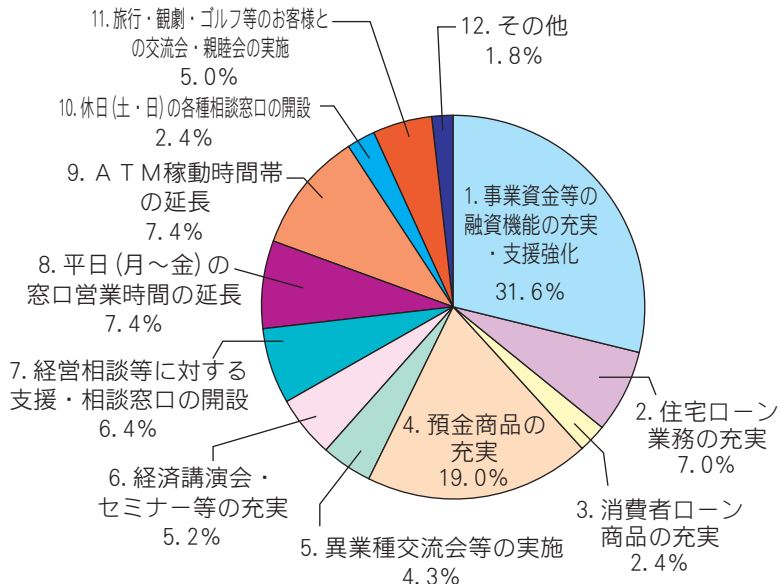
当組合の取組み姿勢について



窓口職員の接客マナーについて



お客様がご要望される項目について



第59期 通常総代会の開催

第59期通常総代会が、平成23年6月23日(木)午前10時より、当組合本店において開催されました。当日は総代数119名のうち、出席60名（うち委任状による代理出席15名）、及び書面による議決権行使58名、合わせて118名の有効出席者数により、全議案が承認可決されました。



議案

報告事項

第59期(平成22年4月1日から平成23年3月31日まで)
事業報告、貸借対照表および損益計算書報告の件

決議事項

第1号議案	第59期 剰余金処分案承認の件
第2号議案	第60期(平成23年4月1日から平成24年3月31日まで) 事業・収支計画案承認の件
第3号議案	役員選任の件 理事2名、監事1名の選任について
第4号議案	退任役員に対する慰労金支給の件

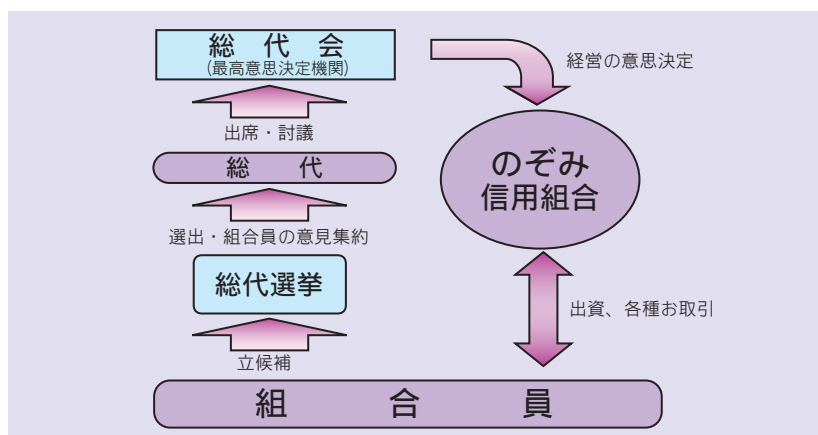
総代会制度について

信用組合は、中小事業者や勤労者によって組織され、相互扶助を基本理念とする協同組織金融機関です。従って、組合員は出資口数に関わらず、一人一票の議決権を持ち、総会を通じて組合の運営に参加することとなります。

当組合では、組合員数が約6万名と多数のため、組合員の総意を適正に反映するため、総会に代えて総代会制度を採用しております。

総代会は、剰余金処分案の承認、定款変更等の重要事項を決議する最高意思決定機関です。

総代会の仕組み



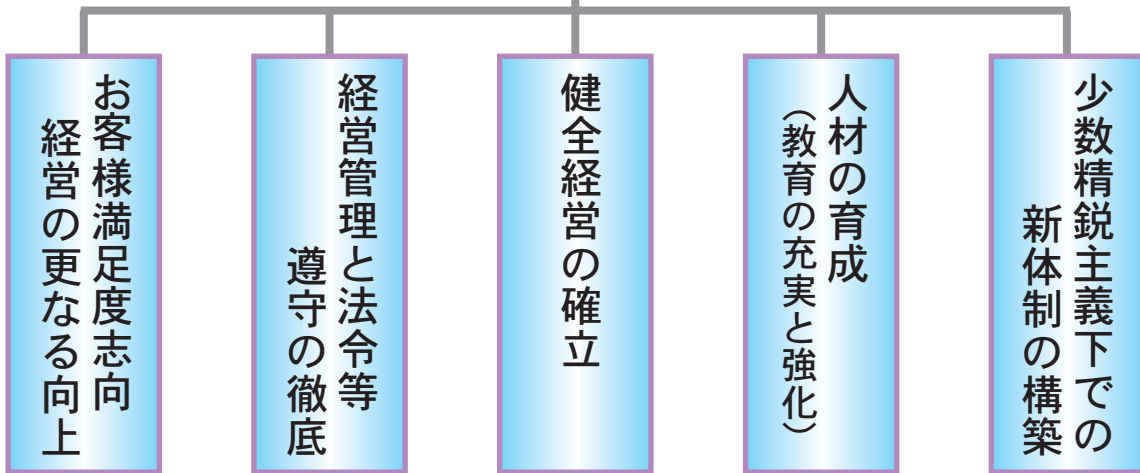
《基本方針》キラリ輝く『のぞみ』実現に向けた意識と行動の改革
 《スローガン》いままでも、これからも地元の皆様と共に

強固な経営基盤の構築とキラリ輝く『のぞみ』実現に向けた3つの改革と5つの課題

3つの改革

- (1) お客様満足度志向経営向上への改革
- (2) 経営力と収益力向上への改革
- (3) 組織力と人材力向上への改革

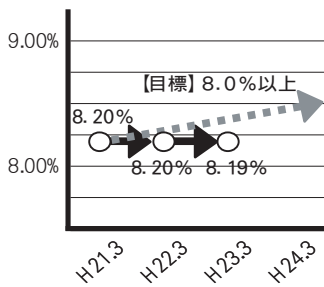
強固な経営基盤の確立のための5つの経営課題



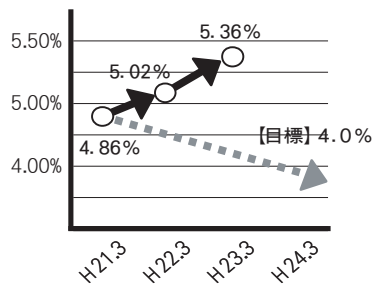
■主要な目標と平成22年度実績

目標： → 実績： →

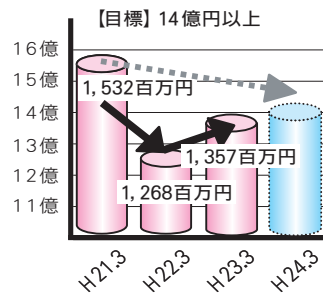
●自己資本比率



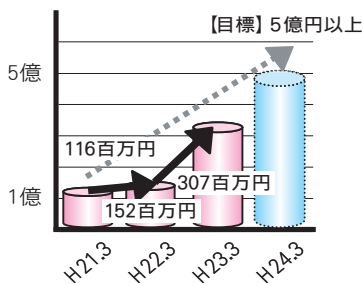
●不良債権比率



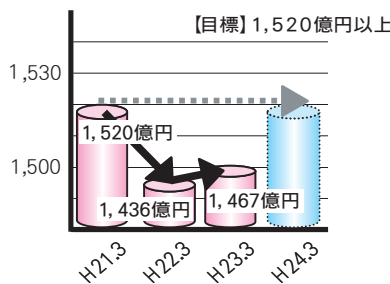
●コア業務純益



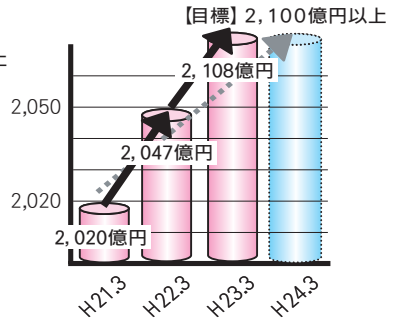
●当期純利益



●貸出金期中平残



●預積金期中平残



※コア業務純益・貸出金期中平残及び預積金期中平残は最終目標を修正しております。

利息制限法改正に伴う提携ATM利用手数料について

当組合のキャッシュカード・ローンカードをご利用のお客様が、当組合以外の提携ATMをご利用された場合に、ATM利用明細票に示されたATM手数料と、実際にご負担いただく手数料金額が異なる場合があります。

これは、利息制限法の改正により、一定金額以上のATM手数料が新たに利息とみなされることとなったため、当該金額以上の手数料が発生するお取引では、その手数料の一部を当組合が負担するためであります。平成22年6月18日より、以下のようなお取引が該当しますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。

- ・キャッシュカードによる出金時に残高不足により総合口座のお借入が発生する場合
- ・キャッシュカードによる入金時に総合口座の借入残高のご返済が行われる場合
- ・ローンカードによるお借入・ご返済する場合

ATMご利用明細および通帳印字について

ATMご利用明細（レシート）には改定前の手数料額が印字され、通帳には改定後の手数料額が印字されます。

レシート		通 帳 記 帳		
摘要	お支払金額	お預かり金額	差引残高	
取扱金額	¥10,000			
手数料	¥210			
お取引後残高	¥-10,105			
CDネット	¥10,000			-10,000
ネット手数料	¥105	組合負担 105		-10,105

インターネットバンキングサービスの取扱い

お客様の利便性向上の一環として、個人向けインターネット・モバイルバンキングサービス、法人及び個人事業者の方を対象とした法人インターネットバンキングサービスを取り扱っております。※尚、お客様のインターネット接続環境によってご利用いただけない場合がございますのでご了承ください。

平成23年6月30日現在

ご利用手数料	項 目	個人向け インターネット・モバイルバンキング		法人・個人事業者向け インターネットバンキング	
		一般料金	組合員料金	一般料金	組合員料金
	契約・基本手数料	無 料	無 料	無 料	無 料
	月額基本手数料	無 料	無 料	3,150円	2,100円
	照会手数料	無 料	無 料	無 料	無 料
	振替手数料	無 料	無 料	無 料	無 料
	振込手数料				
	<他行宛のもの>				
	3万円未満	210円	105円	210円	105円
	3万円以上	420円	315円	420円	315円
	<当組合他店宛のもの>				
	3万円未満	105円	無 料	105円	無 料
	3万円以上	210円	無 料	210円	無 料

※手数料には消費税が含まれています。

- お申し込みに関するお問い合わせは・・・
のぞみ信用組合 各営業店窓口又は営業担当者
受付 月曜日～金曜日の午前9時～午後5時（当組合の休業日は除きます）
- 操作に関するお問い合わせは・・・
のぞみ信用組合 事務部（06-6944-2106）
受付 月曜日～金曜日の午前9時～午後5時（当組合の休業日は除きます）
※詳しくは当組合のホームページ〔<http://www.nozomi.shinkumi.jp/>〕をご覧ください。

苦情処理措置及び紛争解決措置について

■ 苦情処理措置

ご契約内容や商品に関する相談・苦情・お問い合わせは、お取引のある営業店または下記の窓口をご利用ください。

- 窓 口： のぞみ信用組合企画部（お客様サービス部長） 06-6944-2108
- 受 付 日： 月曜日～金曜日（当組合の休業日は除きます）
- 受付時間： 午前9時～午後5時

なお、苦情対応の手続きについては、当組合ホームページをご覧ください。

【ホームページアドレス： <http://www.nozomi.shinkumi.jp>】

■ 紛争解決措置

東京弁護士会 紛争解決センター（03-3581-0031）、第一東京弁護士会 仲裁センター（03-3595-8588）、第二東京弁護士会 仲裁センター（03-3581-2249）で紛争の解決を図ることも可能ですので、ご利用を希望されるお客様は上記 のぞみ信用組合企画部（お客様サービス部長）または下記窓口までお申し出ください。また、お客様から各弁護士会に直接お申し出いただくことも可能です。

- 窓 口： （社）全国信用組合中央協会 しんくみ相談所
- 受 付 日： 月曜日～金曜日（協会の休業日は除きます）
- 受付時間： 午前9時～午後5時
- 電 話： 03-3567-2456
- 住 所： 〒104-0031 東京都中央区京橋1-9-1（全国信用組合会館内）

