

お客さまの視点に立った 取り組みをご案内します

**私たちは、お客さまの視点に立ち
考え行動する銀行を目指します**



【取組方針】

1. 私たちは、お客さまに「寄り添い」ともに行動いたします
2. 私たちは、お客さまに「より有意義な情報」を提供いたします
3. 職員の能力向上のため「教育・サポート」を充実させます
4. 職員の意識向上のため「働きやすい職場」を目指します

1. 私たちは、お客さまに「寄り添い」ともに行動します

●事業者さまの視点に立ち、積極的かつ迅速なファイナンスやソリューション提案を通して、課題解決に向けた事業の成長・改善支援を実施しています

- 事業者さまの経営課題の発掘、課題解決策を示した経営計画策定サービス、取引先企業の経営課題の解決に向けた伴走支援を行う伴走支援サービスや、コロナ禍を乗り越える取組みを支援する国、県が行う各種補助金事業についての申請支援を行っています。
- また、サステナブル経営を支援するためのサステナブルファイナンス商品も取りそろえ、コンサルティング、ファイナンスの両面で積極的に支援する体制を整えております。



●お客さまのライフプランに合わせた金融サービスをご提供していきます

- お客さまとライフプランを共有することで、最適な金融サービスのご提供を行います。
 - 定期的なコンタクト(面談等)を通じライフプランの見直しや保有資産・保障のご相談に応じられる体制を整えております。
- ※ライフプランシミュレーションや資産運用シミュレーションなど、様々なツールをご用意しております。



●非対面チャネルにおけるサービスを提供していきます

- 操作しやすいサービスを提供します。
- 簡単に申込手続きが可能な商品・サービスを拡充します。
- ホームページに「お問合せフォーム」を設置し、お客さまの相談・お悩みを解決します。

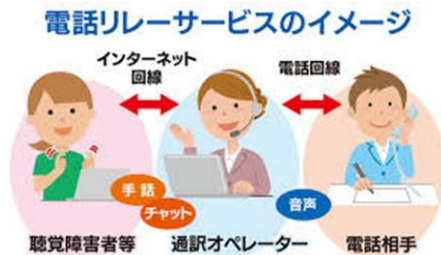
非対面チャネルとは・・・インターネットバンキングや銀行アプリ、ホームページ、電子メール、SNSなど、店舗に来店せずにお客さま自宅やオフィスなどいながら金融商品の情報の確認や金融取引・申込を行うことができるチャネルのことです。



1. 私たちは、お客さまに「寄り添い」ともに行動します

●障がいをお持ちのお客さまへのご対応について

- ・視覚に障がいをお持ちのお客さまで、書類等のご記入がご不便な場合、ご希望があれば窓口で行員が代筆させていただきます。
- ・聴覚に障がいをお持ちの場合、筆談での取扱いをさせていただきます。また、キャッシュカード・通帳・印鑑などを紛失された場合には「電話リレーサービス」による受付を承りますので、同サービスをご利用ください。



- ・障がいをお持ちのお客さまで、窓口でお振込をご依頼された場合、ATM利用における振込手数料でお取扱いさせていただきます。「障害者手帳」のご提示をお願いする場合がありますので、ご了承ください。

●相続のお手続きについて

- ・相続のお手続きについては、「相続サポートセンター」でお手続きのご説明から、お手続き完了まで、ワンストップでご対応させていただきます。
- ・お客さまのスマートフォンやパソコンから、24時間365日いつでも当行ホームページで相続手続きのお申込が可能となっております。お取引内容によっては一度もご来店いただくことなく、お手続きいただけます。
- ・営業店の窓口やお電話によるお手続きも承っております。お気軽にご相談ください。
- ・お客さまの利便性の向上のため、相続のお手続きに必要な書類やお手続きを、富山県内の銀行3行（当行、北陸銀行、富山銀行）で統一しております。（2022年5月開始）

《相続のお手続きの流れ》



1. 私たちは、お客さまに「寄り添い」ともに行動します

● 偽造、盗難キャッシュカード等の被害に対する補償について

- ・ 当行では、「偽造カード等及び盗難カード等を用いて行われる不正な機械式預貯金払戻し等からの預貯金者の保護等に関する法律」より、偽造・盗難キャッシュカード被害に対する補償を行っております。
- ・ 盗難通帳やインターネットバンキングによる不正な払戻しについても、補償対象となる場合がございます。
- ・ 詳しくは、営業店窓口へお問い合わせください。



● インターネットバンキングのセキュリティについて

- ・ インターネットを利用したサービスでの情報漏えい、データの改ざん、第三者による「なりすまし」など、被害を最小限にするため、インターネットバンキングのセキュリティ強化に取り組んでおります。

対策	対象のお客さま	サービス内容
セキュリティ対策	法人・個人	パソコンでインターネットバンキングをご利用のお客さまにセキュリティ対策ソフトを無償配布しております。
ご利用限度額の設定	法人・個人	振込・振替サービスにつきましては、1日あたりのご利用限度額をお客さままで変更が可能です。
電子証明書方式	法人	当行で発行する電子証明書をお客さまのパソコンにインストールしていただくことにより、お客さまのパソコン以外のログインができなくなります。
メール通知パスワード	法人	振込・登録情報変更などの取引の際、確認パスワードに加えて入力が必要となるパスワードです。ご登録のメールアドレスに通知されます
ワンタイムパスワード	個人	ワンタイムパスワードとは1分ごとに更新される「1回限り」のパスワードで、ログインID・パスワードに加えてご利用いただくことで、不正利用防止に有効となります。
電話番号認証	個人	電話番号認証とは、ご契約者が当行へお届けの電話番号の電話機から、認証先の電話番号へ発信いただき、発信電話番号と届出電話番号の一致により、本人確認を行う認証方式です。

1. 私たちは、お客さまに「寄り添い」ともに行動します

● 「振り込め詐欺救済法」に伴う相談窓口の設置について

- 「振り込め詐欺救済法」は、被害者救済の観点から、金融機関の犯罪利用口座に振り込まれ滞留している振り込め詐欺等の犯罪行為により、犯罪被害資金等を被害に遭った方に分配することにより被害回復を図ることを目的としております。
- 被害者の皆さまからのお申出および資金の返還手続きの具体的な手続きに関する相談等につきましては、相談窓口へご連絡くださいますようお願いいたします。

相談窓口 富山第一銀行 事務統括システム部

【電話番号】 076-433-1205

【受付時間】 銀行営業日 9:00～17:00



● お取引等に関するご意見・ご要望についてのご案内

- お客さまからのお申出(ご意見やご要望、苦情やトラブルを含みます)については、真摯に耳を傾け早期解決に向け対応しております。全てのお申出は担当部署にて一元管理し、本部の会議体で協議したうえで営業店へフィードバックし、苦情等の未然防止に向け啓発を図っております。

お客さま相談室

【電話番号】 0120-462-550

【受付時間】 銀行営業日 9:00～17:00

● 特殊詐欺被害未然防止対策について

- 特殊詐欺被害の未然防止を図るため、窓口での高額お取引の際にアンケートを利用しての聴き取りや、携帯電話で話しながらATMで操作されているお客さまにお声がけをさせていただいております。
- 特殊詐欺防止策として、70歳以上で一定期間、一定のお取引がない場合、ATM振込やご出金取引を制限させていただきます。お客さまの大切な財産を守るための取り組みであり、ご協力をお願いいたします。

お客さまのご協力により特殊詐欺被害を防止できました。
これからも、当行は最後の砦としてお客さまの大切な財産をお守りします。

【特殊詐欺被害未然防止件数および金額】

年度	2020年度	2021年度	2022年度
件数	1件	11件	18件
金額	211万円	2,073万円	333万円



2. 私たちは、お客さまに「より有意義な情報」を提供いたします

お客さま向けセミナーの開催

● 経営課題解決のお手伝い

- ・法人のお客さまの経営課題の解決や、IT・DXなどの業務改善等のニーズの他、改正電子帳簿保存法やインボイス対応など、法改正・制度変更などをテーマにした、対面・WEBでのセミナーを実施しております。



【事業者さま向けセミナー】

年度	2020年度	2021年度	2022年度
開催数	1回	5回	5回

● お客さまへ幅広い情報提供

- ・お客さまのライフプランニング、資産形成のサポートとして、対面でのセミナーを開催しています。
- ・ご来場いただくものから、ご要望に応じ皆様の職場への出張セミナーまで幅広くご要望にお応えしていきます。

<ライフプラン、資産形成セミナーの様子>



<スマホ教室の様子>



【ライフプラン・資産形成、スマホ・アプリセミナー開催数】

年度	2020年度	2021年度	2022年度
開催数	16回	23回	36回

2. 私たちは、お客さまに「より有意義な情報」を提供いたします

● 金融リテラシー普及に向けた取り組み

地域の未来を担う子どもたちの教育や地域の金融リテラシー普及に向けた取り組みを実践しました。

- ・本年度は、小学生向け金銭教育出前講座を38校において77回開催し、のべ2,019名が受講しました。
- ・富山市主催のSDGsウィークにおける協賛事業の一環として、「お金とわたし」をテーマに小学生向け金銭教育を実施しました。
- ・県立高校1年生を対象にした特別授業「進路・職業について考える」において、当行行員（同校卒業生）が自身の職業選択、現在携わっている銀行業務等について講義を実施しました。



【学生・お子さま向け金融教育セミナー】

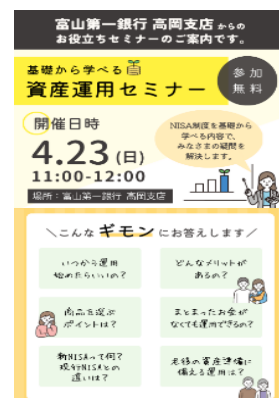
年度	2020年度	2021年度	2022年度
開催数	5回	21回	79回

● 当行に関する非対面チャネルでの各種情報提供について

- ・ホームページ・電子メール・プッシュ通知・SNSを通じて当行のセミナー・お得なキャンペーン・商品サービス等の情報をお届けします。
- ・各種セミナーや非対面のサービスに関する動画について、24時間365日いつでも視聴できるWebサイトを提供します。
- ・必要な情報に素早くアクセスできるようにホームページの導線やコンテンツを見直していきます。

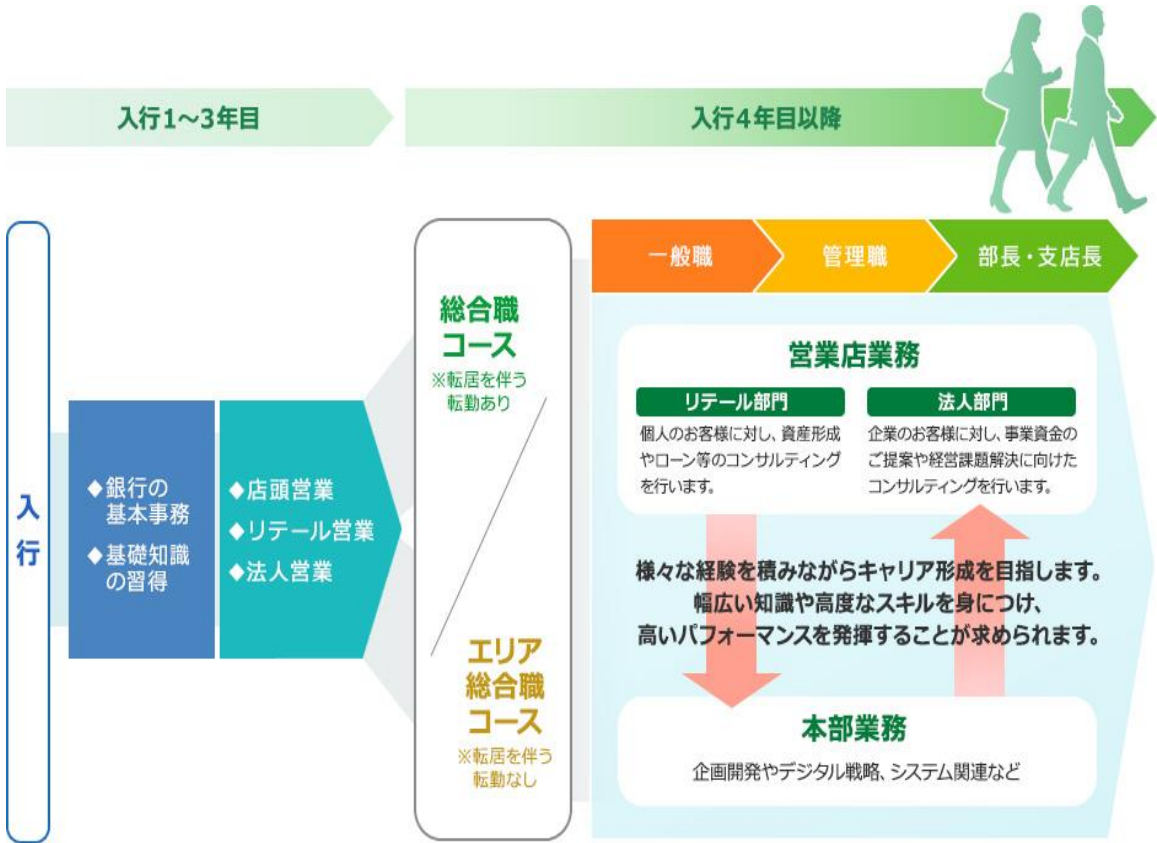


いつも富山第一銀行をご利用頂き誠にありがとうございます。
先週に引き続き、皆さまからお寄せ頂いているご意見やご質問にお答えします！
第2弾は「ファーストバンクアプリ編」です。

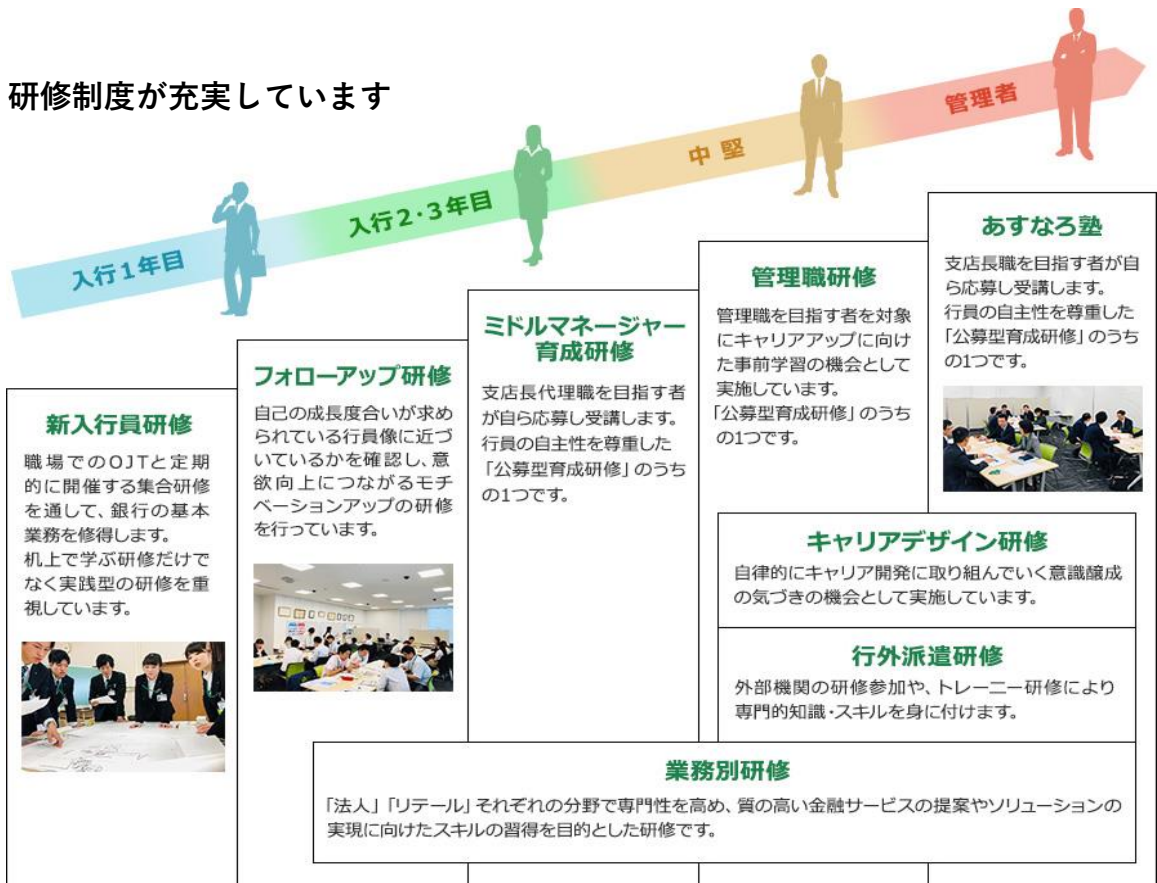


3. 職員の能力向上のため「教育・サポート」を充実させます

● キャリアアップイメージ



● 研修制度が充実しています



3. 職員の能力向上のため「教育・サポート」を充実させます

● コンプライアンス態勢の強化

- ・職員一人ひとりがコンプライアンスの意識を高く持ち続けるため、コンプライアンス態勢の強化に努めています。
 - ①コンプライアンス研修の実施（毎月2回）
 - ②コンプライアンス・オフィサー会議の実施（年2回）
 - ③ニュースの発出、個別指導などにより繰り返し巻き返し、研修・啓発を実施します。
 - ④内部管理責任者・保険法令遵守責任者研修の実施（年1回）

● スキルアップ研修の実施

- ・支店長含めた営業担当者向けに、金融・経済・国内外のマーケット知識の習得、コンサルティング能力の向上などを目的とした定期的な研修を実施しています。
 - ①マーケット勉強会（月1回）
 - ②コンサルティングミーティング（月2回）
- ・自主的に自身のスキルを上げるため研修の機会を提供しています。
- ・e-ラーニングシステムを利用し、いつでもどこでも隙間時に学習できるカリキュラムを揃えています。

● コンサルティング実践に向けた専門能力向上を目指し、資格取得者の増加に取り組んでいます

- ①ファイナンシャル・プランニング技能士1・2級(国家資格)の資格取得者数

年度	2020年度	2021年度	2022年度
取得者数	263名	285名	286名

- ②事業承継・M&Aエキスパートの資格取得者数

年度	2020年度	2021年度	2022年度
取得者数	56名	64名	61名

- ③住宅ローンアドバイザーの資格取得者数

年度	2020年度	2021年度	2022年度
取得者数	124名	138名	142名

4. 職員の意識向上のため「働きやすい職場」を目指します

● 「事務品質向上」に向けた表彰制度の実施

- ・ 営業店の事務担当者の事務知識・スキル向上やモチベーション向上のため、事務担当者の特徴的な取組事例・工夫・アイデアを表彰する制度を設けております。
- ・ 事務品質向上への特徴的な取組を表彰し、取組内容を全店に広めることで、営業店におけるコミュニケーションの活性化や、事務担当者のモチベーション向上に繋げております。



● ハラスメントの撲滅に向けて

- ・ 職場のハラスメントは、役職員の能力発揮の妨げになり、個人の尊厳や人格を傷つける人権に関わる許されない行為です。当行はハラスメント撲滅を目指しています。
- ① 「職場のハラスメントに関するアンケート」を実施（3月）
- ② アンケート結果を受け、役員をはじめ全職員に研修を実施しました。



4. 職員の意識向上のため「働きやすい職場」を目指します

● 働きやすい企業を目指して

- ・職員がお互いに尊重し信頼し合える「働きやすさ」や「働きがい」のある企業を目指し、「仕事と家庭の両立に向けた支援の継続」、「柔軟で多様な働き方の実現」、「自己成長を実感できる職場環境の整備」に取り組みます。

【管理職に占める女性労働者の割合】

	2020年度		2021年度		2022年度	
	管理職数	比率	管理職数	比率	管理職数	比率
男性	149	89.8%	143	89.9%	148	89.7%
女性	17	10.2%	16	10.1%	17	10.3%
合計	166	100.0%	159	100.0%	165	100.0%

【職員の有給休暇取得率】

	2020年度	2021年度	2022年度
取得率	46.7%	48.5%	60.6%

【男性の育児休暇（配偶者の出産休暇）取得率】

	2020年度	2021年度	2022年度
取得率	100%	100%	100%

【男女別の育児休業取得率】

性別	2020年度	2021年度	2022年度
男性	25.0%	17.4%	21.4%
女性	100%	100%	100%

【労働者の一カ月あたりの平均残業時間】

	2020年度	2021年度	2022年度
平均残業時間	4時間44分	4時間18分	6時間13分

※役員、管理監督者、パートタイマーは除く