

ごあいさつ

会員・組合員・ご利用いただいている皆さまにおかれましては、日頃より東北労働金庫に対して、ご支援とご協力を賜り、心より感謝申し上げます。

当金庫「第7期中期経営計画（2021年度から2023年度）」の最終年度となる2023年度は、新型コロナウイルス感染症の5類移行による社会経済活動の正常化が進み、日経平均株価が34年ぶりの最高値を更新する等、社会・金融面でも大きな変化が見られる年となりました。

そのような中、会員および地域の皆さまへのサービス向上をめざし、「ローンセンターの増設・移設」「アセットプランナー配置」による提案・相談業務体制の拡充を通して、生活応援運動の充実に向けた「資産形成や家計収支改善」に取り組むとともに、2024年1月に制度開始となった「新NISA」についても、セミナー等の積極開催による普及と金融リテラシー向上に向けた取り組みを進めてまいりました。

2023年10月には東北労働金庫創設20周年を迎えることができました。これまでご支援いただいた会員・地域の皆さまへの感謝をお伝えするため、資産形成を支援する「東北ろうきん20周年キャンペーン」、便利なデジタルサービスとして「ろうきんアプリ&スマホ決済キャンペーン」等を行った他、社会貢献活動の取り組みとして大学生ボランティア活動向け助成金制度「未来へのタスキ」の新設、「全部店への社会貢献担当者の配置」を行いました。あわせて、頻発する自然災害時への備えとして「移動金融車（ロッキーふれ愛号）」を導入し、福祉金融機関としての役割発揮に努めてまいりました。



2024年度から「第8期中期経営計画」がスタートしました。現在の金融環境においては「日本銀行によるマイナス金利政策の解除」「人生100年時代を見据えた貯蓄から投資へのシフト」「DX・キャッシュレス化の加速」等、目まぐるしく変化する環境に応じた事業展開が求められています。当金庫は、ろうきん理念の実現と福祉金融機関としての役割発揮をめざし、多様化するお客さまのニーズに応え、良質な金融サービスを提供し、地域で選ばれ続ける金融機関をめざしてまいります。

「Tohoku Rokin“3R”」visionをテーマに掲げ、新たな付加価値提供に向けたチャレンジを進め、地域社会との連携を強化しながら、多くの会員そして地域の皆さまに「選ばれ続ける存在」となる歩みを進めてまいります。皆さまのご支援、ご協力を心よりお願い申し上げます。

ここに2024年3月期ディスクロージャー誌を作成いたしました。当金庫をご理解いただけますよう、事業内容・業績・今後の取り組みなどを紹介しておりますので、ご一読いただければ幸甚に尽きます。

2024年7月

理事長 伊藤 啓志

ろうきんの理念と基本姿勢

— ろうきんの理念 —

ろうきんは、働く人の夢と共感を創造する協同組織の福祉金融機関です。

ろうきんは、会員が行う経済・福祉・環境および文化にかかわる活動を促進し、人々が喜びをもって共生できる社会の実現に寄与することを目的とします。

ろうきんは、働く人の団体、広く市民の参加による団体を会員とし、そのネットワークによって成り立っています。

会員は、平等の立場でろうきんの運営に参画し、運動と事業の発展に努めます。
ろうきんは、誠実・公正および公開を旨とし、健全経営に徹して会員の信頼に応えます。

ろうきんの経営理念

ろうきんは「はたらく人」のための金融機関です。

目的

ろうきんは、働く仲間がつくった金融機関

ろうきんは労働組合や生活協同組合の働く仲間が、お互いを助け合うために資金を出し合っ

てつくった協同組織の金融機関です。

日本に金融機関はたくさんありますが、純粋に働く人の福祉金融機関と呼べるのはただひとつ、ろうきんしかありません。

働く人たちの暮らしを支え、快適で過ごしやすい社会づくりをめざしています。

運営

ろうきんは、営利を目的としない金融機関

ろうきんは労働金庫法というルールに基づいて、非営利を原則に公平かつ民主的に運営されています。

会員は平等の立場でろうきんを利用するだけでなく、ろうきんの運営に参加し、自らの活動と協同組合の運動を築いています。

運用

ろうきんは、生活者本位に考える金融機関

ろうきんの業務内容は、預金やローン・各種サービスなど、一般の金融機関とほとんど変わりません。

しかし、資金の運用がまったく違います。働く人たちからお預りした資金は、働く人たちの大切な共有財産として、住宅・結婚・教育資金など、働く仲間とその家族の生活を守り、より豊かにするために役立てられています。

シンボルマーク



〈ろうきん〉のシンボルマークは、ROKINの頭文字のRをデザインしたもので、同時に鳥の親子を表しています。鳥の親子は、親しみやすさとともに、愛とやさしさ、親から子へと引き継がれる労金運動を意味し、はばたく鳥は、より発展する〈ろうきん〉の飛翔を表現しています。

シンボルマークのカラーはブルーです。〈ろうきん〉ブルーは「知性」「未来」「希望」を表現しています。シンボルマークには〈ろうきん〉の基本理念が表現されています。

ろうきんビジョン2035 ～共感と協創～

○存在意義(パーパス) はたらく人とその家族の夢としあわせな暮らしの実現～共感と信頼の力で／会員・地域の仲間とともに～

○提供価値(バリュー) はたらく人とその家族の生涯に寄り添い、一人ひとりの様々な課題に真摯に向き合い解決する

●ろうきんの目的

労働金庫法第1条で、「この法律は、労働組合、消費生活協同組合その他労働者の団体が協同して組織する労働金庫の制度を確立して、これらの団体の行う福利共済活動のために金融の円滑を図り、もつてその健全な発達を促進するとともに労働者の経済的地位の向上に資することを目的とする。」と規定しています。

●ろうきんの事業運営

当金庫は、労働金庫法第5条に定められている「非営利の原則」「会員に対する直接奉仕の原則」「政治的中立の原則」に基づき、中期事業計画および年度事業計画等を策定し事業運営を行っています。

東日本大震災への取組みについて

東北地方に甚大な被害をもたらした東日本大震災より13年が経過しましたが、現在もなお、津波被害や原発事故等からの復旧・復興にご尽力されている皆さまに對しまして、深く敬意を表します。

当金庫では、今後も被災地の皆さまに寄り添い、被災された方々や被災地域を支援する取組みを継続してまいります。

被災された方々を支援する取組み

(1) 低金利の「災害救援ローン」の取扱い

東日本大震災、原発事故で被災された方々の生活再建および復旧・復興を支援するため、災害救援ローン（旧商品名「特別災害ローン」）を取扱っております。

【災害救援ローン利用実績】

(2024年3月末現在)

商 品 名	件 数	実行額 (百万円)
災害救援ローン（無担保）※1	6,375	13,567
災害救援ローン（不動産担保）※1	2,390	55,706
特別災害ローンⅡ（無担保）※2	412	1,132

※1 旧商品名「特別災害ローン」の実績を含んでいます。

※2 2019年3月末で新規の取扱いを終了しました。

(2) 「東北ろうきん復興支援・社会貢献団体助成金制度」の取組み

2012年度より、東北6県に主たる事務所を有しているNPO団体やボランティア団体等で、大震災からの復旧・復興、被災者支援について顕著な功績をあげている団体等への支援として助成を行っております。2023年度は、10団体（※）に総額300万円（1団体あたり30万円）の助成を行い活動の支援を行いました。助成先については、2024年版ディスクロージャー誌（ダイジェスト）に記載しております。

※ 10団体のうち、震災復興および社会貢献に取組んでいる団体が5団体、社会貢献活動に取組んでいる団体が5団体となります。

(3) 二重ローン問題への対応

①東日本大震災の影響によりご利用中の住宅ローン等の返済が困難となったお客さまについて、「自然災害による被災者の債務整理に関するガイドライン」に沿った債務整理等に関するご相談を受け付けております。

②被災県が実施している二重ローン対策事業に対し、当金庫として積極的な支援を行っております。

(4) 義援金振込口座への振込手数料の免除対応

会員団体等がろうきんに開設している義援金振込口座へのお振込について、窓口振込手数料の免除対応を行っております。

(5) 震災遺児進学支援金の取組み

お客さまの預金口座からの口座振替により行う、あしなが育英会「東日本大地震・津波遺児募金」を受け付けております。

SDGs(持続可能な開発目標)と東北ろうきんの取組み

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



SDGs(持続可能な開発目標)とは

2015年9月の国連サミットで加盟国の全会一致で採択された、持続可能でよりよい世界をめざす国際目標です。2030年までの達成をめざし、貧困や気候変動など、世界全体で取り組むべき様々な課題解決のための17のゴール(目標)と169のターゲット(達成基準)を設けています。

地球上の「誰一人取り残さない(leave no one behind)」という理念の下、企業や労働組合、市民社会、協同組合やNPOなどの公共的な活動を担う民間主体、地方自治体など、様々なステークホルダーが協力して達成することが期待されています。

全ての人が必要な金融サービスにアクセスでき利用できる状況をめざす「金融包摂」の考え方は、ろうきんの理念やビジョンとも合致しています。この取組みの強化に向けて、全国労働金庫協会では「ろうきんSDGs行動指針」を策定・公表し、当金庫においても、この行動指針に基づき、SDGsの達成に向けた取組みを展開していきます。

具体的な取組み内容はダイジェスト版を参照下さい。



第8期中期経営計画・2024年度事業計画

現在、日本の超高齢社会においては、高齢者増加と人口減少の地域差が顕著に現れてきており、それに見合う各種対策は喫緊の課題として捉えられています。金融環境においても「マイナス金利政策の解除」「資産運用立国の実現」に向け、貯蓄から投資への政府方針の確立」「DX・キャッシュレス化の加速」等、社会・経済・金融の環境変化に応じた事業の展開が求められています。当金庫は、ろうきん理念の実践・福祉金融機関としての役割発揮をめざし、様々な環境変化に対応するとともに、多様化するお客さまのニーズに応え、良質な金融サービス・付加価値を提供し、地域で選ばれ続ける金融機関へと歩みを進めていかなければなりません。

2024年度からスタートした「第8期中期経営計画」では、店舗機能の効率的、効果的運営に向けた「23エリアの導入」により「対面等チャネルにおけるコンサルティング業務の強化」「非対面チャネルの高度化」をめざします。

ろうきんは新たな付加価値の提供に向けたチャレンジを進め、地域社会との連携を強化しながら多くの会員そして地域の皆さまに「選ばれ続ける存在」となるため、第8期中期経営計画および2024年度事業計画を着実に進めてまいります。

第8期中期経営計画のテーマ

「Tohoku Rokin “3R”」 vision

厳しい金融環境のなか、社会の変化への適応や、お客さまが求める姿へ「変わる」とともに、地域における様々な「つながり」を強化し、助け合いの中心となることで、地域での存在感を高め「選ばれ続ける」事業体となることをめざします。

“R”evolution

(レボリューション)
＜改革＞

社会の変化等に対応する改革

業務効率化・集中化により要員を確保し、当金庫の強みである「あいたい取引」をさらに強化の上、「人ならではの付加価値の提供」を行う事業推進体制を構築します。あわせて、チャネル改革により多様な顧客ニーズに応える体制整備を図ります。

- ・ 事務改革
- ・ チャネル改革
- ・ 23エリアによる業務運営体制構築
- ・ コンサルティング強化



“R”elation

(リレーション)
＜つながり＞

地域社会との連携を強化

会員の皆さまのご協力を得ながら、組合員への金融面での支援を行うとともに、推進委員会の取組み共有等を通じ、会員・組合員とのつながりを強化します。あわせて、自治体・地域・労働団体・生協等とのつながりを深め、「働く人の夢と共感の創造」に向け取組みます。

- ・ 会員・労働団体との取組み強化
- ・ 労福協・社協・生協等、労働福祉団体との取組み
- ・ 自治体提携融資制度
- ・ NPO等団体との取組み
- ・ 専門家との連携



“R”egional presence

(リージョナル・プレゼンス)
＜地域での存在感＞

ろうきんファンの増加・維持

“R”evolution、“R”elationの取組みに加え、社会貢献活動・組織風土の確立等、企業価値の向上に向け取組みます。本計画の各種取組みにより、地域における存在感を高めるとともに、ろうきんファンの増加・維持、職員の充実度・幸福度の向上をめざします。

- ・ 社会貢献活動
- ・ SDGs達成に向けた取組み
- ・ 組織風土の確立
- ・ ろうきんファン定着に向けた取組み

主要計数目標

(単位：百万円、%)

項 目	2024年度	項 目	2024年度	項 目	2024年度	項 目	2024年度
預金年間増加額	20,000	コア業務純益	4,101	貸出金利回り	1.37	コアROA	0.16
貸出金年間増加額	35,000					コアOHR	80.73
預貸率(平残)	61.48	当期純利益	3,014	預金利回り	0.07	自己資本比率	9.37

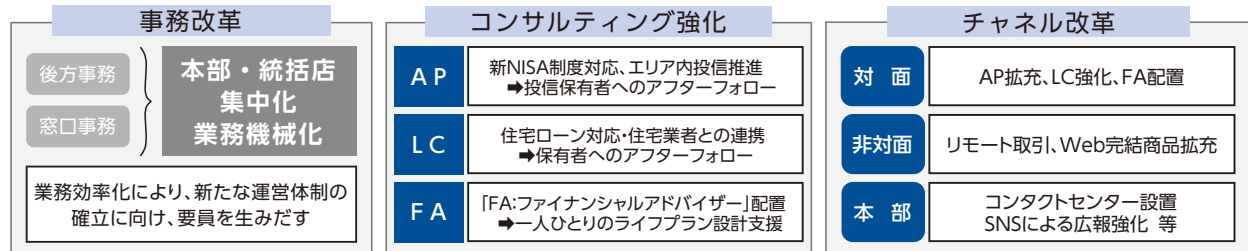
※コアROA：総資産平残に対するコア業務純益の比率。総資産をいかに効率的に金庫本業の収益に結び付けているかを示す指標で、高いほど収益性が高いといえます。

※コアOHR：コア業務粗利益に対する経費の割合。コア業務粗利益とは、業務粗利益より国債等債券売却損益を控除したもので、数値が低いほど金庫本業の効率性が高いことを示します。

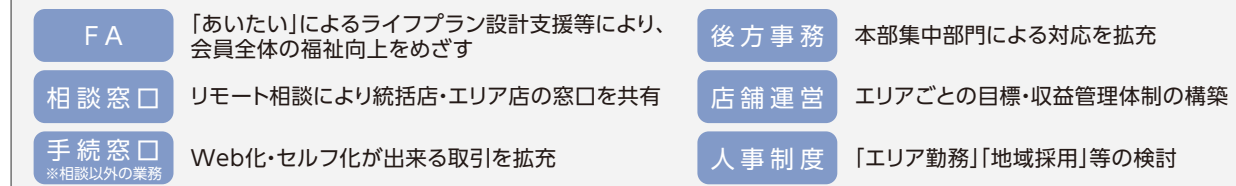
「3R」の取組み

“R”evolution (レボリューション) ＜改革＞

※AP…アセットプランナーの略。統括店への配置を基本とします。
 ※LC…ローンセンターの略。統括店に設置しています。
 ※FA…ファイナンシャルアドバイザーの略。統括店・エリア店双方に配置を検討しています。



23エリアによる業務運営体制

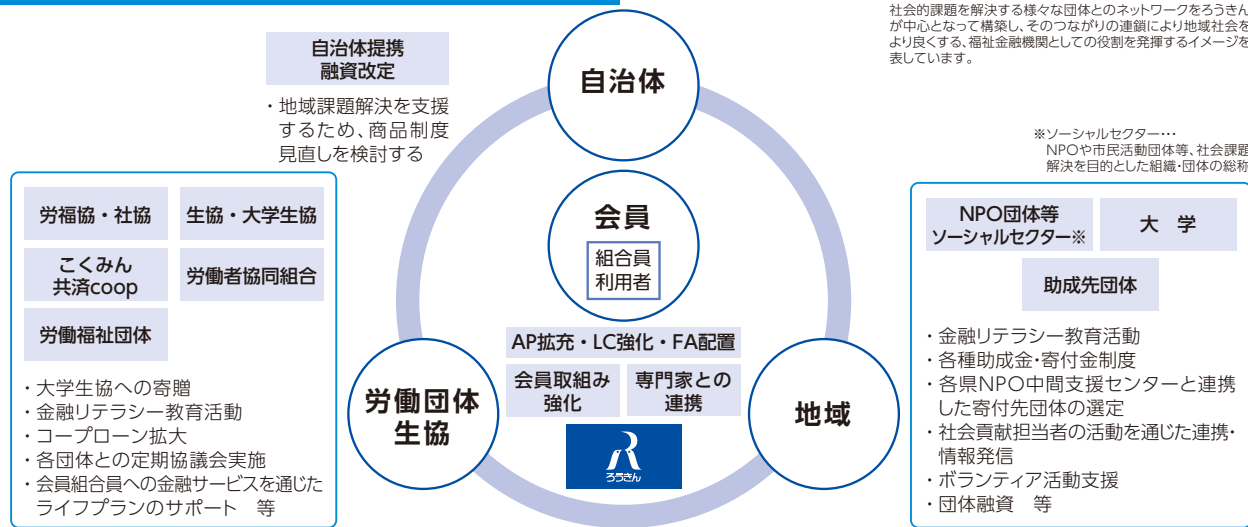


“R”elation (リレーション) ＜つながり＞

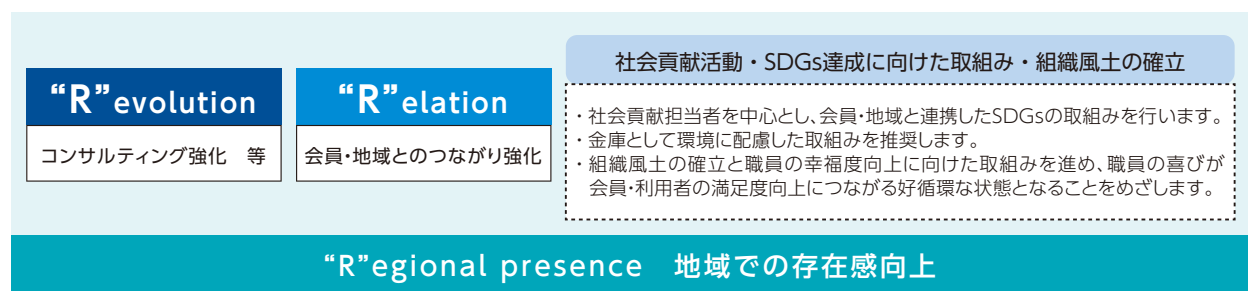
スプリング・ネットワーク※の構築

※スプリング・ネットワーク…
 社会的課題を解決する様々な団体とのネットワークをろうきん
 が中心となって構築し、そのつながりの連鎖により地域社会を
 より良くする、福祉金融機関としての役割を発揮するイメージを
 表しています。

※ソーシャルセクター…
 NPOや市民活動団体等、社会課題
 解決を目的とした組織・団体の総称



“R”egional presence (リージョナル・プレゼンス) ＜地域での存在感＞



ろうきんファンの増加・維持を図り、地域で選ばれ続ける存在へ

2024年度事業計画におけるリスクアペタイト

[1] リスクアペタイト・フレームワーク（RAF）について

「リスクアペタイト・フレームワーク（RAF）」とは、事業計画（計数計画）をリスクの取得・管理と関連づけて立案し、「収益・リスク・自己資本」に対する進捗状況をPDCAプロセスでチェックしながら修正を加え、最終的に収益とリスクの最適化をめざす取り組みです。

また、その取り組みを明文化したものを「リスクアペタイト・ステートメント（RAS）」といいます。

[2] 2023年度リスクアペタイト実績

2023年度のリスクアペタイト実績は下記の通りです。

KPIについては、経費抑制に伴う収益上昇により全項目達成となりました。

KRIの金利リスクについては有価証券残高の減少や市場環境変動の影響により未達となり、信用リスクについては無担保融資純増目標の達成により、目標を上回る水準となりました。

(ア) KPI (注1)

項目		計画値	実績値
健全性	自己資本比率	9.38% 以上	9.38%
収益性	コアラOA	0.17% 以上	0.21%
効率性	コアOHR	79.23% 以下	75.13%

(イ) KRI (注2)

項目		計画値	実績値
金利リスク	有価証券 10bpv (注3)	2,400 百万円	1,756 百万円
信用リスク	無担保個人貸出 UL (注4)	420 百万円	426 百万円

[3] 第8期中期経営計画におけるリスクアペタイト・ステートメント（RAS）

第8期中期経営計画における2024年度のRASを以下の通り定めます。

① リスクアペタイト指標

当金庫は、ろうきんの理念「ろうきんは、誠実・公正および公開を旨とし、健全経営に徹して会員の信頼に応えます。」を柱に、会員の皆さまに安心していただける健全性を保ちつつ、適度なリスクを取得して、必要な範囲で収益を高め、健全経営に徹します。

② リスクアペタイト方針

- 市場リスク（金利リスク）については市場環境や当金庫の預貸バランスを勘案のうえ、低減・維持・復元等柔軟に対応することで、収益の適正化を図ります。
- 信用リスクについて、資産の増加にともなうリスク量が適切な水準かを検証し、健全性を確認しながら、収益性の確保を図ります。
- 「資本配賦」「取得リスク量」「収益性」における関連性の分析を進め、最適化をめざします。

③ リスクアペタイトの具体化

第8期中期経営計画における2024年度のリスクアペタイトの計画実現に向けた重要な管理指標（KPI・KRI）を以下の通り定めます。以降の年度については今後のRAF運営をふまえて、あらためて作成します。

(ア) KPI (注1)

項目		計画値
健全性	自己資本比率	9.37% 以上
収益性	コアラOA	0.16% 以上
効率性	コアOHR	80.73% 以下

(イ) KRI (注2)

項目		計画値
金利リスク	有価証券 10bpv (注3)	1,900 百万円
信用リスク	無担保個人貸出 UL (注4)	450 百万円

(注1) KPI (Key Performance Indicator)：重要業績評価指標。組織の目標達成度合いを定義する補助となる計量基準群であり、RAFでは主に財務に係わるリスクアペタイトでのリターン指標を示しています。

(注2) KRI(Key Risk Indicator)：重要リスク指標。リスクアペタイトとして設定するリスクの種類と水準を示しています。

(注3) 有価証券 10bpv：金利が0.1%変動した場合の有価証券（債券）の現在価値の変動額を示しています。

(注4) 無担保個人貸出 UL：個人の無担保ローンを対象に100回に1回の割合で発生しうる最大損失額を示しています。

④ リスクアペタイトのモニタリング

RAFにおける収益とリスクの関係については、下記の2つの指標により管理し、その変動・方向性をモニタリングしています。

各事業年度、期末に向けて定期的にこの収益とリスクの状況をモニタリングしながら、PDCAサイクルによりチェックを行い、必要に応じて経営方針・施策の見直しを行っていくことになります。

「取得リスク率」 = 取得リスク量 ÷ 残高
「取得リスク利益率」 = 収益 ÷ 取得リスク量

- ※ 「取得リスク率」は、残高に対してどの程度のリスク量を取得しているかの割合です。
- ※ 「取得リスク利益率」は、取得しているリスク量に対して、どの程度の収益を得ているかの割合です。
- ※ この2つの指標を掛けると、通常の利益率（利回り）になります。（残高を平残とした場合）

ろうきんのネットワークとセキュリティ

〈ろうきん〉は総合力で事業の維持・発展に取り組んでいます

- 全国の〈ろうきん〉は、一般社団法人全国労働金庫協会（労金協会）と労働金庫連合会（労金連）を中央機関とし、13金庫596店舗により全国的なネットワークを形成しています。
- 労金協会は〈ろうきん〉業態全体の政策や課題について調査・研究・方針化し、提案・調整・指導・連絡を行い、労金連は〈ろうきん〉間の資金需給調整・運用、金融業務の補完等により金融活動を支援しています。



■東北労働金庫の概要

名 称	東北労働金庫
所 在 地	仙台市青葉区北目町1番15号
設 立	1951年10月30日（設立総会） 1951年11月30日（法人登記） 2003年10月1日（合併）
理 事 長	伊藤 啓志
常勤役員数	1,103人
店 舗 数	69店舗（ローンセンター泉・インターネット東北支店を含む）
団 体 会 員 数	5,214会員
間 接 構 成 員 数	819,878人
出 資 金	84億円
預 金 残 高	23,044億円
貸 出 金 残 高	14,149億円
自己資本比率	9.38%

■全国の労働金庫の概要

金 庫 数	13金庫
常勤役員数	11,093人
店 舗 数	596店舗
団 体 会 員 数	47,759会員
間 接 構 成 員 数	11,945,542人
出 資 金	968億円
預 金 残 高	230,848億円
貸 出 金 残 高	155,716億円
自己資本比率	9.58%

ペイオフへの対応

「ペイオフ」とは、万一、「預金保険制度」に加入している金融機関が破綻した場合に、預金保険制度により「1預金者1金融機関あたり元本1,000万円までとその利息等が預金保険で保護されること」をいいます。ペイオフが全面解禁されましたが、普通預金無利息型（決済用預金）や当座預金等、お利息がつかない等の要件を満たす預金については全額が保護されます。

ろうきんは、この「預金保険制度」に加入しているため、外貨預金・譲渡性預金を除きすべての預金商品が預金保険の対象となります。また、全額保護の対象となる「決済用預金」も取扱っております。

ペイオフの詳細については、当金庫窓口あるいはフリーダイヤル、または預金保険機構などへお問い合わせください。

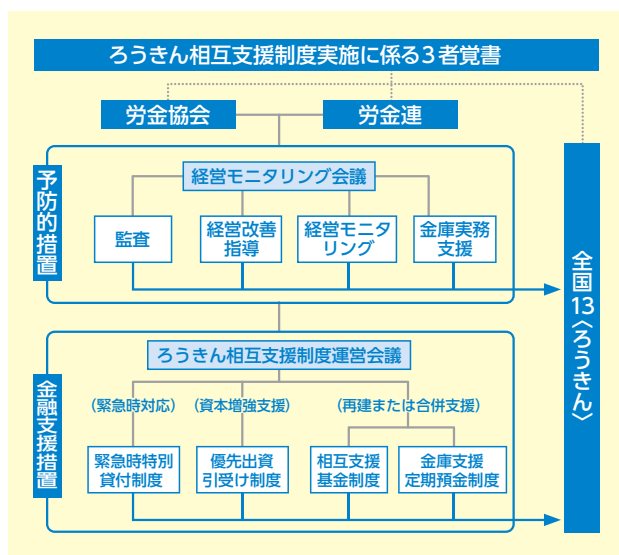
ろうきんは、みなさまに安心してお取引いただけるよう、健全性・安全性を今後も確保し、積極的に経営情報の開示に努めていきます。

ろうきん業態セーフティネット

ろうきんでは、ろうきん業態独自のセーフティネットとして、「ろうきん相互支援制度」を設けております。この制度は、「予防的な措置」と「金融支援措置」という2つの仕組みを用意しています。

第1の柱である「予防的な措置」としては、全国13労働金庫の業態団体である全国労働金庫協会（労金協会）に設置された労働金庫監査機構による定期的な監査（金庫の業務執行や財務状況等についての監査）と労金協会による定期的な経営状況のモニタリングがあげられます。経営状況のモニタリング結果については、労金協会が開催する「経営モニタリング会議」へ報告され、経営上の問題が認められた場合には、問題の程度に応じた措置（経営改善指導等）が講じられる仕組みとなっています。

第2の柱である「金融支援措置」は、労金協会と労働金庫の系統中央金融機関である労働金庫連合会（労金連）が共同で開催する「ろうきん相互支援制度運営会議」において金融面での支援が必要と判断された場合、金庫の状況に応じて労金連の金融機能を活用し、一時的な資金の貸付である「緊急時特別貸付制度」、資本増強支援のための「優先出資引受け制度」、再建支援等のための「相互支援基金制度」や「金庫支援定期預金制度」を実施することで経営をサポートします。



盗難・偽造キャッシュカード被害への対応

〈東北ろうきん〉では、盗難・偽造キャッシュカードによる不正引出しなどの被害を防止し、お客様のご預金等の安全性を確保し、安心してご利用いただくために、次の対応を実施しております。

対 応 項 目
ATM による暗証番号変更の取扱いを実施しております。
ポスターやホームページにより、生年月日・電話番号や自動車のナンバー等の類推されやすい暗証番号の危険性について案内しております。
ATM 操作中の覗き見防止対策として、「自動機操作者の後方確認用ミラーの設置」、「覗き見防止フィルムの装着」をしております。
ATM による 1 日あたり引出限度額（振込含む）は、お客様からの申し出がない場合は 50 万円としております。 ただし、お客様のご希望により変更できるシステムを導入しております（※増額は窓口対応のみ）。 また、年齢が満 70 歳以上のお客様については、上記引出限度額にかかわらず 1 日あたりの引出限度額を 20 万円に制限しております。 なお、利用制限の解除をご希望する場合は、当金庫本支店窓口にて所定の手続きが必要です。
IC カード（磁気ストライプ併用）を導入しております。
異常取引を早期に検知するシステムを導入しております。

※偽造キャッシュカードで不正に現金を引き出される被害に遭われたお客様に対して、〈東北ろうきん〉においてお客様に責任がないと判断した場合に、被害の全額を補償いたします。

振り込め詐欺救済法に関するお問い合わせ窓口について

「振り込め詐欺救済法」（正式名称「犯罪利用預金口座等に係る資金による被害回復分配金の支払等に関する法律」2008 年 6 月 21 日施行）は、被害者救済の観点から、振り込め詐欺等の犯罪行為により金融機関の預金口座に振り込まれ滞留している犯罪被害資金を被害に遭われた方に返還するための手続等について定めたものです。

当金庫では、本法律に基づいて、振り込め詐欺等による犯罪被害資金を当金庫の口座に振り込まれた方からのご照会を受け付けております。また、特殊詐欺の発生防止の一環として東北 6 県の警察と連携し、高額預金支払い時には預金小切手を活用した「預手プラン」等による対応を取組んでいます。当金庫は、今後とも振り込め詐欺等の被害発生防止ならびに被害者救済に取組んでまいります。

●振り込め詐欺救済法に関するお問い合わせ先 東北労働金庫 業務統括部 電話番号：0120-398-162 受付時間：平日午前9時～午後5時

利益相反管理方針

1. 基本方針

当金庫または当金庫の代理店（以下「当金庫等」といいます。）は、法令、規程等（以下「法令等」といいます。）を遵守し、誠実で公正な事業遂行を通じて、当金庫等の商品・サービスの最良な提供を実現することをもって、お客様の金融に関する正当な利益の確保に取り組みます。

当金庫等は、将来にわたってお客様から信頼され必要とされる金融機関であり続けるため、お客様の保護に継続的に取り組むものとし、以下のとおり、そのための方針を公表いたします。

2. 利益相反の管理

利益相反とは、当金庫等とお客様の間、および当金庫等のお客様相互間において利益が相反する状況をいいます。

利益相反のおそれがある場合、法令等およびこの基本方針に則り、お客様の利益が不当に害されることのないよう適切な利益相反管理措置を講じるものとします。

3. お客様本位の業務運営に関する取組方針に基づく利益相反の管理

投資信託等の一定のリスクを伴う商品の販売にあたっては、お客様の最善の利益となる観点を重視し、関係会議での審議等を経て幅広い商品の中から取扱商品を選定し、品質の維持・向上を図ります。

4. 利益相反管理の対象取引と特定方法

当金庫等は、利益相反管理の対象となる利益相反のおそれのある取引（以下、「対象取引」といいます。）として、以下の①、②に該当するものを管理いたします。

- ① お客様の不利益のもとに、当金庫等が利益を得、または損失を回避している状況が存在すること
- ② ①の状況がお客様との間の契約上または信義則上の地位に基づく義務に反すること

また、お客様との取引が対象取引に該当するか否かにつき、お客様から頂いた情報に基づき、営業部門から独立した利益相反管理責任者により、適切な特定を行います。

5. 利益相反取引の類型

対象取引は、個別具体的な事情に応じて対象取引に該当するか否かが決まるものですが、例えば、以下のような取引については、対象取引に該当する可能性があります。

- (1) お客様の不利益のもとに、当金庫等が利益を得たり、または損失を回避する可能性がある状況の取引（例：優越的地位の濫用、抱き合わせ販売により、当金庫等の利益を図るために、お客様に不当に不利益を与える状況の取引）
- (2) お客様に対する利益よりも優先して他のお客様の利益を重視する動機を有する状況の取引（例：会員等の財務に関する情報の提供・相談並びに助言・指導において、お客様の利益より優先して、他のお客様の利益を図る状況の取引）
- (3) お客様から入手した情報を不当に利用して当金庫等または他のお客様の利益を図る取引（例：お客様の秘密情報を流用して、他のお客様の利益を図る取引）
- (4) その他お客様の利益が不当に害されるおそれのある取引

6. 利益相反管理体制

適正な利益相反管理の遂行のため、当金庫等に利益相反管理統括部署を設置し、利益相反管理に係る当金庫等全体の情報を集約するとともに、対象取引の特定および管理を一元的に行い、その記録を保存します。

対象取引の管理方法として、以下に掲げる方法その他の措置を適宜選択し組み合わせることで講じることにより、利益相反管理を行います。

また、これらの管理を適切に行うため、研修・教育を実施し、金庫内において周知・徹底するとともに、内部監査部門において監査を行い、その適切性および有効性について定期的に検証いたします。

- (1) 対象取引を行う部門とお客様との取引を行う部門を分離する方法
- (2) 対象取引またはお客様との取引の条件または方法を変更する方法
- (3) 対象取引またはお客様との取引を中止する方法
- (4) 対象取引に伴い、お客様の利益が不当に害されるおそれがあることについて、お客様に適切に開示し、お客様の同意を得る方法

7. 利益相反管理の対象範囲

利益相反管理の対象となるのは、当金庫および当金庫の代理店となります。

盗難通帳・インターネットバンキングによる預金等の不正な払い戻しへの対応について

当金庫では、2008 年 2 月 28 日に全国労働金庫協会より公表された「預金等の不正な払い戻しへの対応に関する申し合わせ」に則って、個人のお客様の盗難通帳やインターネットバンキングによる預金等の不正な払い戻しに対して、以下のとおり対応しております。

1. 盗難通帳による預金等の不正払い戻しへの対応について

個人のお客様が、ご自身の責任によらず盗難通帳による預金等の不正払い戻しの被害に遭われた場合については、当金庫に過失がない場合でも、被害の補償を行うこととします。

なお、被害の補償対象外となる場合および補償額の一部減額となる場合につきましては、当金庫が定める補償要件・補償基準等に照らして、個別の事実ごとに対応させていただきます。

2. インターネットバンキングによる預金等の不正払い戻しへの対応について

個人のお客様が、ご自身の責任によらずインターネットバンキングによる預金等の不正払い戻しの被害に遭われた場合については、当金庫に過失がない場合でも、被害の補償を行うこととします。

なお、被害の補償対象外となる場合および補償額の一部減額となる場合につきましては、個別の事実ごとにお客様のお話をお伺いした上で、対応させていただきます。

金融犯罪被害防止に向けた取組み

●インターネットバンキングによる不正取引の未然防止対策

- ・第三者による不正利用を防止するため、パスワードの入力や届出電話番号による認証など、複数の認証方法を組み合わせた本人確認を実施しています。
- ・パスワードの不正取得を防止する「ソフトウェアキーボード」を導入しています。
- ・「ワンタイムパスワード」(1分ごとに变化する使い捨てパスワード)を導入しています。
- ・「ワンタイムパスワード」未利用者の「1日あたりの振込振替限度額」の上限を20万円に制限しています。
- ・団体向けインターネットバンキングにおいて、「電子証明書」によるログイン方式を導入しています。
- ・ネットムーブ社のセキュリティソフト「SaAT: Netizen」を無償提供しています。

●振り込め詐欺等への対策

- ・ATM振込画面に注意喚起の画面を表示、また、一部ATMブースにおいて注意喚起の呼びかけアナウンスを行っています。
- ・満70歳以上のお客様を対象に、キャッシュカードによるATMからのお振込取引が1年間ない場合、ATMによるお振込取引の制限を実施しています。

プライバシーポリシー（個人情報保護方針）

当金庫は、高度情報通信社会における個人情報保護の重要性を認識し、以下の方針に基づきお客様の個人情報の保護に努めます。なお、「行政手続きにおける特定の個人を識別するための番号の利用に関する法律」に基づく「個人番号」および「特定個人情報」の取扱いについては「特定個人情報等の適正な取扱いに関する基本方針」に定めます。

1. 個人情報の取得

当金庫は、お客様との取引やサービスを提供するため、適法かつ公正な手段によって、お客様の個人情報をお預かりいたします。

2. 個人情報の利用

- (1) 当金庫は、お客様の個人情報を、公表している利用目的あるいは取得の際にお示しした利用目的の範囲内で、業務の遂行上必要な限りにおいて利用します。
- (2) 当金庫は、お客様が所属する労働組合等（会員団体）との間で、お客様の個人情報を共用させていただいております。
- (3) 当金庫は、お客様の個人情報の取扱いを外部に委託することがあります。委託する場合には、当該委託先について厳正な調査を行ったうえ、お客様の個人情報が安全に管理されるよう適切な監督を行います。
- (4) 当金庫は、お預かりした個人情報について、お客様の同意を得ない第三者には提供・開示いたしません。

3. 個人情報の適正管理

当金庫では、お客様の個人情報の紛失・破壊・改ざん・漏えい・不正アクセスなどを防止するため、セキュリティ対策を講じて適正に管理いたします。

4. 個人情報に関する法令等の遵守

当金庫は、個人情報保護法などの法令等を遵守して、お客様の個人情報を取扱いいたします。

5. 個人情報の開示・訂正・利用停止等

お客様が、ご自身の個人情報について、内容の開示・訂正・利用停止等を求められる場合は、当金庫窓口（下記に記載のお問い合わせ先）までご連絡ください。

6. 個人情報保護の維持のための組織・体制

個人情報の安全管理のための個人情報安全管理委員会を設置するとともに、各店舗ごとに個人情報管理者を選定し、業務の遂行及び適正管理を図っていきます。

7. 個人情報保護の維持・改善

当金庫は、個人情報管理責任者をおき、お客様の個人情報が適正に取扱われるよう、従業員への教育を徹底し、適正な取扱いが行われるように点検すると同時に、個人情報保護の取組みを見直し改善いたします。

8. 個人情報の苦情処理

個人情報の取扱いに関する苦情について、苦情受付窓口（下記に記載のお問い合わせ先）を設置し、適切かつ迅速な処理に努めます。

9. 個人情報のお問い合わせ先

個人情報の取扱いに関する質問および苦情処理の窓口は、次のとおりです。

●プライバシーポリシーのお問い合わせ先

東北労働金庫 お客様相談窓口

電話番号：0120-191-562 e-mail：conpra@tohoku-rokin.or.jp

反社会的勢力等に対する基本方針

わたしたち東北労働金庫は、反社会的勢力等排除に向けた社会的責任を十分に認識し、業務の適切性および健全性を確保するため、ここに反社会的勢力等に対する基本方針を定めます。

1. 反社会的勢力等との関係を遮断し排除するため、理事長以下、全役職員が丸となり、断固たる姿勢で対応するとともに、対応する役職員の安全を確保します。
2. 反社会的勢力等との取引は一切行いません。
3. 反社会的勢力等に対して、資金提供および不適切な便宜供与は行いません。
4. 反社会的勢力等による不当要求に対しては、断固拒絶し、法的対抗措置を講じます。
5. 反社会的勢力等による不当要求に対応するため、警察、暴力追放運動推進センター、弁護士等の外部専門機関と緊密な連携関係を構築します。

金融円滑化への取組みについて

当金庫は、地域の中小企業ならびに住宅資金等の借入を個人でご利用いただいているお客様の貸付条件の変更等のご相談などに迅速かつ適切に対応するため、旧「金融円滑化法」に従い、基本方針や態勢整備を定め、役職員一同、全力を傾注して取組んでまいります。

取組みの方針および取組み体制等は、P.41～P.42を参照願います。