

トピックス

事業概況

資産内容の開示

管理体制

ろうきんの概要

トピックス

営業のご案内

財務データ

「会員限定変動金利型住宅ローン」および「住宅ローン利用者への無担保金利引下げ制度」の取扱い開始

2021年10月より、市場環境の変化に対応するため「会員限定変動金利型住宅ローン」を発売しました。また、住宅ローン利用者の目的型ローン（マイカーローン、教育ローン、無担保住宅ローン）の新規利用時に金利を引下げる制度の取扱いを開始しました。

「Web 完結型ローン（証書貸付）」の取扱い開始

お客さまへの利便性向上ならびにコロナ禍における非接触・非対面ニーズに対応するため、Web上でお申込みからご契約まで完結する「Web 完結型ローン」に証書貸付（マイカーローン、フリーローン）を追加し、2021年9月6日より取扱いを開始しました。



「QR 伝票作成システム」の取扱い開始

2022年3月22日より、お客さまの伝票のご記入負担の軽減を目的として Web ブラウザで伝票を作成できる業態統一システムの取扱いを開始しました。

「長井支店」の店舗移転

2021年6月7日に長井支店を移転・オープンし、リモート相談業務が可能なブースを設置しました。



新テレビ会議システム「Live On」の導入

金庫内のテレビ会議システムをリプレイスし、通常総会における活用をはじめ内部会議や研修等の充実を図りました。

東北労働金庫推進委員会研修会のリモート開催

Web 会議システムを全店に設置し、メイン会場の他、東北 66 会場と中央労金、連合関東ブロック連絡会等をリモートでつないで東北労働金庫推進委員会研修会を開催しました。



キャッシュレスの取組み

2021年10月より Bank Pay の取扱いを開始、また、2021年4月より J-CoinPay、2022年1月より PayPay、2022年2月より LINE Pay のサービスを再開しました。

2022年度事業計画におけるリスクアペタイト

第6期中期経営計画より導入した「リスクアペタイト・フレームワーク（RAF）」のスキームを継続します。

[1] リスクアペタイト・フレームワーク（RAF）の導入

「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] 2022年度事業計画におけるリスクアペタイト・ステートメント（RAS）

2022 年度事業計画のRASを以下の通り定めます。

① リスクアペタイト指針

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、貸出金の量の増加だけでなくリスクランクに応じた取得量や、有価証券の格付けに応じた取得量の設定を検討します。
- ・「資本配賦」「取得リスク量」「収益性」を関連付ける指標を検討します。

③ リスクアペタイトの具体化

2022 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、あらためて整理します。

(ア) KPI（注 1）

項目		計画値
健全性	自己資本比率	9.48% 以上
収益性	コア ROA（注 3）	0.16% 以上
効率性	コア OHR（注 4）	80.31% 以下

(イ) KRI（注 2）

項目		計画値
金利リスク	有価証券 10bpv（注 5）	2,700 百万円
信用リスク	無担保個人貸出 UL（注 6）	400 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）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。

（注 4）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。

（注 5）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 6）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。

$$\begin{aligned} \text{① 取得リスク率} &= \text{取得リスク量} \div \text{残高} \\ \text{② 取得リスク利益率} &= \text{収益} \div \text{取得リスク量} \end{aligned}$$

※ ①の「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。

※ ②の「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）

お客さま本位の業務運営に関する取組み

事業概況

資産内容の開示

管理体制

ろうきんの概要

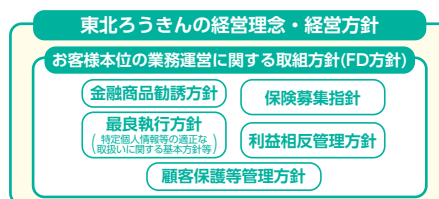
トピックス

営業のご案内

財務データ

当金庫は2017年12月に『お客さま本位の業務運営に関する取組方針』を策定しております。本方針のもと、当金庫はお客さまの信頼に応えるための具体的な取組みを実践してまいります。

※当金庫は、金融庁が2017年3月30日に確定・公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」を、『お客さま本位の業務運営に関する取組方針』として制定しています。



1. 『お客さま本位の業務運営に関する取組方針』ならびにアクションプラン

〈ろうきん〉は、勤労者が互いを助け合うためにつくった非営利の協同組織金融機関であり、日本で唯一の勤労者のための福祉金融機関です。1950年に最初の〈ろうきん〉が設立されて以来、一貫して金融商品・サービスの提供を通じた、勤労者の経済的地位の向上に努めてきました。

〈ろうきん〉は、根拠法である『労働金庫法』において、「非営利」「直接奉仕」「会員平等」という、事業運営についての原則が定められています。全国の〈ろうきん〉は、これら原則に基づき、「ろうきんの理念」を定め、これまでもお客さま本位の事業運営を実践してきました。〈ろうきん〉にとって、お客さまである勤労者一人ひとりの生涯にわたり、お客さまの立場に立った、良質な商品・サービスを提供していくのは本来的な役割であり、存在意義であるといえます。

〈東北ろうきん〉は、『お客さま本位の業務運営に関する取組方針』を策定・公表するにあたり、これまで取組んできた勤労者本位の事業運営の精神・活動をふまえ、変化する時代の要請に応えるべく、更なる取組みを進めていきます。「ろうきんの理念」のもと、以下の取組方針に基づく活動を実践し、勤労者のくらしを守り、より豊かにする運動を展開していきます。

方針1.

『お客さま本位の業務運営に関する取組方針』の策定・公表

【アクションプラン】

- ✓ ディスクロージャー誌をリニューアルし、当金庫をよりわかりやすくお伝えするための誌面づくりをめざします。
- ✓ PDCAサイクルを実践し、業務運営の改善に活かすとともに、取組み状況については年度ごとに公表してまいります。

方針2.

お客さまの生活を生涯にわたってサポートしていくことを第一に考えた取組み

【アクションプラン】

- ✓ お客さまの資産形成をサポートするため、生活応援運動を展開しながら、お客さま一人ひとりのライフステージやニーズに沿った商品・サービスを提供いたします。
- ✓ 職域セミナーなどで、お金に関する問題やライフプランに役立つ情報等を提供いたします。

方針3.

利益相反を適切に管理する取組み

方針4.

手数料等に係る情報提供の取組み

方針5.

お客さまの立場に立ったわかりやすい情報提供の取組み

【アクションプラン】

- ✓ お客さまに商品内容や手数料等をご理解いただけるよう、パンフレット等の見直しを行ってまいります。
- ✓ 会員組合等からの要請に基づき企業型確定拠出年金の加入者教育講師を派遣し、参加者に分かりやすい説明を行います。
- ✓ 確定拠出年金セミナーを開催し、投資教育を含めた確定拠出年金の情報提供を行います。

方針6.

お客さま一人ひとりに合った最適なサービス提供の取組み

【アクションプラン】

- ✓ お客さまに最適なアドバイスと情報提供ができるよう職員のスキルアップを図ります。
- ✓ お客さまの多様なニーズにお応えする適切かつ的確なコンサルティングを提供するため、職員の資格取得を通じた商品提案・説明手法の高度化を進めます。
- ✓ 職員の資格取得後は、内外環境に応じたスキルの維持・向上を図るため、教育研修の強化を進めます。

方針7.

「ろうきんの理念」の職員への定着と実践に向けた取組み

【アクションプラン】

- ✓ 「ろうきん理念」の職員への定着化に向けて、全国労働金庫協会研修への職員派遣と、当金庫各種研修カリキュラムに「理念研修」を組み入れます。
- ✓ 接遇対応の向上を図るため、当金庫各種研修のカリキュラムに「ビジネスマナー・コミュニケーション研修」を組み入れます。
- ✓ 高度かつお客さまにとってふさわしい金融サービスの提供ができる人材を育成するべく、階層別や実務研修およびテーマ別研修の充実を図り、各種資格取得推進をめざします。

2. 当金庫の取組み状況は次のとおりです。 今後、定期的に本取組み方針に基づき、KPI(成果指標)として公表してまいります。

情報の提供

～お客さまの生涯にわたる資産形成をサポートするため、生活応援運動を展開しながら、ライフプランに役立つ情報を提供してまいります～

■投資信託商品ラインアップ (2022年3月末現在)

種別		商品数	構成比 (%)
債券	国内債券	1	1.6
	国内外債券	3	4.8
	海外債券	6	9.7
株式	国内株式	7	11.3
	国内外株式	5	8.1
	海外株式	7	11.3
REIT	国内REIT	2	3.2
	海外REIT	5	8.1
バランス型		21	33.9
ESG関連		5	8.1
合 計		62	100.0

当金庫では、“毎月分配金以外”の販売額の割合が“毎月分配金”の販売額を上回っております。複利効果(※)についても丁寧にお伝えし、お客さまのライフプランに沿ったご提案に努めてまいります。

※投資信託は主に値動きのあるものに投資します。そのため元本割れのリスクがございます。ファンドの運用成績次第では複利効果が得られない場合もございます。

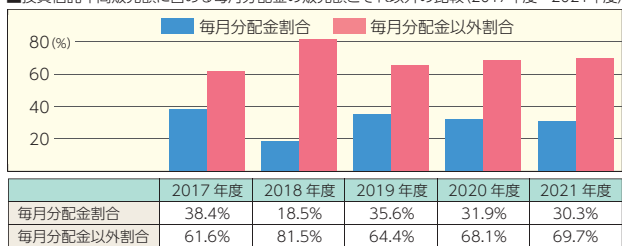
■生命保険ラインアップ (2022年3月末現在)

商品名	商品数	構成比 (%)
認知症保険	1	100.0
たんぽぽ認知症治療保険	1	100.0
合 計	2	100.0

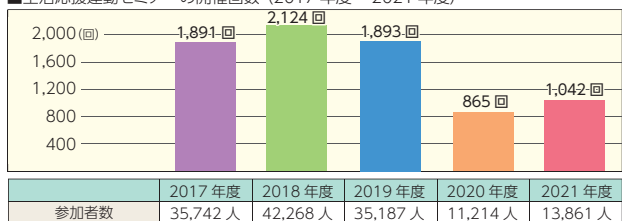
<正式名称>

たんぽぽ認知症治療保険：無配当増額認知症治療終身保険【I型】(無解約払戻金型)(001)

■投資信託年間販売額に占める毎月分配金の販売額とそれ以外の比較(2017年度～2021年度)



■生活応援運動セミナーの開催回数(2017年度～2021年度)



当金庫では、「生活応援運動セミナー」を開催しています。“生活設計・生活防衛・生活改善”の3つのサポートを運動の柱とし、お金にまつわる諸問題の具体的な解決に向けて取組んでいます。

お取引の状況

～お客さまのライフステージや多様なニーズにお応えできる商品の提供に努めてまいります～

■投資信託の販売上位実績 (2021年4月～2022年3月)

順位	販売上位 10 銘柄	金額
1	ニッセイSDGsグローバルセレクトファンド	104,346
2	世界の財産3分法ファンド(不動産・債券・株式) 毎月分配型	81,954
3	財産3分法ファンド(不動産・債券・株式) 毎月分配型	66,701
4	たわらノーロード日経225	59,469
5	ダイワ・US-REIT・オープン(毎月決算型)Bコース	39,431
6	たわらノーロード先進国株式	35,449
7	インデックスファンド225	30,954
8	インデックスファンドNASDAQ100(アメリカ株式)	28,254
9	ニッセイ健康応援ファンド	21,887
10	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	21,169

■投資信託の販売実績 (2021年4月～2022年3月) (単位: 百万円)

	金額
投資信託実績	6,902

職員教育の実践

～お客さまに最適なアドバイスと情報提供ができるよう職員のスキルアップを図り、金融サービスの高度化をめざしてまいります～

■研修参加実績 (2021年4月～2022年3月)

	回数	参加者数
全国労働金庫協会主催研修	18回	65名
東北労働金庫内集合研修(リモート研修含む)※	33回	1,653名

※前・後期に分けて開催した集合研修は1名として集約しております。また実務担当者研修・PVC投信研修会(TV会議)は除いております。

■FP・DC関連資格取得者数 (2022年3月末現在)

資格名	取得者数
ファイナンシャル・プランニング技能士(1級・2級・3級)、CFP、AFP	708名
DCプランナー(1級・2級・3級)	83名

良質な金融サービスの提供

■パンフレットのリニューアル

お客さまに、多岐にわたる投資信託の商品をより分かりやすくご案内するため、“見やすく・読みやすい”パンフレットを提供しております。

■顧客本位の投資勧誘をめざしたご提案ガイドブックの作成

お客さま一人ひとりのお役に立つ、最適なサービスと分かりやすい情報をご提供できるよう“ご提案ガイドブック”を活用し、全部店で学習をすすめております。

■ディスクロージャー誌のリニューアル

2022年版ディスクロージャー誌より、ディスクロージャー誌の主要な部分の抜粋と地域貢献活動をダイジェストとして作成し、見やすく分かりやすい誌面づくりに取組んでいます。



金融円滑化への取組みについて

東北労働金庫は、地域の中小企業並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、基本方針や態勢整備を定め金融円滑化に取り組んでおります。「金融円滑化法」は2013年（平成25年）3月31日に期限を迎えましたが、当金庫の金融円滑化に向けた取組み方針に変更はありません。お客様のご返済方法に係わる相談などに対し、これからも真摯に対応します。その取組み姿勢をお客様にご理解いただくため、金融円滑化の実施に関する基本方針及び体制の概要等についてお知らせいたします。

1. 金融円滑化の取組み方針

- (1) 東北労働金庫は、勤労者のための金融機関として、勤労者福祉の向上のために金融円滑化に努めてまいりました。2008年に勤労者を取り巻く労働経済情勢が急激に悪化したことに対して、理事会にて緊急課題として「生活応援運動」を拡充し、勤労者のための金融円滑化を促進してまいりました。特に、勤労者の賃金・一時金が減少して返済が難しくなる事態に対応し、住宅資金借入者の返済計画見直し相談の取組みを積極的に行っております。
- (2) 金融円滑化法は2013年（平成25年）3月末に期限を迎えましたが、旧「金融円滑化法」の内容は、住宅資金借入者に対して労働金庫が率先して取り組んできたことであり、法の期限到来後におきましても法の精神に基づき、適切に対応いたします。
- (3) 具体的には、融資のご利用者から返済計画の見直しに係る相談があった場合には、きめ細かく協議を行い、中小企業者からの事業資金に関する債務の弁済に係る負担の軽減に関する申込みや住宅資金借入者からの住宅資金に関する債務の弁済に係る負担の軽減に関する申込みに対しては、当該中小企業者の事業についての改善または再生の可能性その他の状況や当該住宅資金借入者の財産および収入の状況のみならず家計全体に目配りを行い、支出面の改善も勘案しつつ、できる限り債務の弁済に係る負担を軽減するために必要な措置を取るよう努めます。
- (4) また、貸付条件の変更等について、他の金融機関、住宅金融支援機構、信用保証機関等が関係している場合には、独占禁止法や個人情報保護法に配慮しつつ、当該機関と緊密な連携を図って対応いたします。
- (5) なお、中小企業者のみなさまに対しては、ご利用者に個別対応により取組みの方針等を説明いたします。

2. 金融円滑化の態勢整備

当金庫は、上記方針を適切に実施するため、理事会において、「金融円滑化管理方針」「金融円滑化管理規程」「金融円滑化管理マニュアル」を策定し、以下のとおり必要な態勢整備を図っています。

※別図 東北労働金庫「金融円滑化」取組み体制（P.39）を参照

3. ご相談窓口体制の整備（2022年4月1日現在）

金融円滑化に係るご相談、要望および苦情等に対して真摯な姿勢で適切かつ十分な対応に努めるため、お客様のご相談窓口体制を次のとおり整備しております。

- (1) 営業店・ローンセンターでの相談体制

営業店・ローンセンターでは通常の営業時間中のご相談のほかに、休日相談および平日時間外ローン相談を下記の内容で行っております。

■休日相談

次の営業店において、第2・4土曜日（午前9時から午後4時まで）もご相談・お申込みを承ります。

◆山形県…酒田支店 ◆福島県…白河支店

■平日時間外ローン相談

全営業店は、平日午後3時から午後7時まで、全ローンセンターでは、平日午後5時から午後7時まで、事前のご予約によるご相談・お申込みを承ります。

※ ご予約は、ご相談の前営業日午後5時までに、お電話またはインターネットでお願いいたします。

■ローンセンター相談

全ローンセンターにおいて、月曜日から日曜日の午前9時から午後5時までの時間でご相談・お申込みを承ります。なお、土日の12:00～13:00の時間帯は一時休業させていただきます。

※ 年末年始（12月31日～1月3日）および祝日（振替休日含む）は休業日とさせていただきます。

青森県	ローンセンター青森／ローンセンター八戸／ローンセンター弘前
岩手県	ローンセンター盛岡／ローンセンター北上／ローンセンター奥州
宮城県	ローンセンター仙台／ローンセンター石巻／ローンセンター長町／ローンセンター泉
秋田県	ローンセンター秋田
山形県	ローンセンター山形／ローンセンター米沢／ローンセンター鶴岡
福島県	ローンセンター福島／ローンセンター平／ローンセンター郡山／ローンセンター若松

(2) 本部での相談体制

本部（融資部）に、金融円滑化に関する窓口を設置しご相談に対応いたします。

● お問い合わせ窓口

東北労働金庫 融資部

フリーダイヤル：0120 - 113 - 962 受付時間：月曜日～金曜日 午前9時～午後5時（ただし、当金庫の休業日を除く）

4. 苦情相談窓口の設置

貸付条件変更等に係る苦情相談については、各営業店等の窓口のほか、本部（融資部）においてお客様から直接お受けする窓口を設置し対応いたします。

● お問い合わせ窓口

東北労働金庫 融資部

フリーダイヤル：0120 - 113 - 962 受付時間：月曜日～金曜日 午前9時～午後5時（ただし、当金庫の休業日を除く）

金融円滑化実施状況 （債務者が住宅資金借入者である場合）

（単位：件）

	2015年 3月末	2016年 3月末	2017年 3月末	2018年 3月末	2019年 3月末	2020年 3月末	2021年 3月末	2022年 3月末
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数	3,483	3,663	3,816	3,936	4,028	4,132	4,479	4,616
うち、実行に係る貸付債権の数	3,210	3,373	3,521	3,635	3,714	3,794	4,090	4,207
うち、謝絶に係る貸付債権の数	165	175	184	189	199	218	240	256
うち、審査中の貸付債権の数	10	14	7	7	8	7	12	10
うち、取下げに係る貸付債権の数	98	101	104	105	107	113	137	143

【別図】

● 東北労働金庫「金融円滑化」取組み体制

