

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）」の中間年度となる2022年度は、ウクライナ情勢に端を発した資源高・燃料高が世界全体へ広まり、私たちの生活・家計へも物価高騰等大きな影響を及ぼしました。

そのような中、生活応援運動の充実に向け「資産形成や家計収支改善」に引き続き取り組み、「リバースモーゲージローンの発売」や「ローンセンターによるアフターフォロー」を行うなど、生活・家計に寄り添った活動を展開しました。融資制度としては、SDGsの実現に向け、金利引下げ項目「サステナブルポイント」「環境配慮項目」の導入を行いました。

また、コロナ禍がもたらした社会・生活環境の変化、特に「非対面取引」に係る顧客ニーズの高まりへ対応するため、「Web完結型無担保ローンの商品拡大」「リモート相談システムの環境整備」「ろうきんアプリ口座開設」といった非対面チャネルの整備を行い、お客さまの利便性向上を図りました。

店舗政策では、東北全域へ良質かつ均一なサービスの提供をめざし、ローンセンター運営体制見直しや、昼時間窓口一時休業の拡大等を実施しました。また、老朽化店舗対応として本荘支店・須賀川支店を移転オープンするとともに、2014年度から開始した経営改善策に基づき、高田支店・大船渡支店の再編成を実施いたしました。

結果として、2022年度は預金・貸出金ともに計画を達成することができました。これも一重に、会員・組合員の方をはじめ、利用者の皆さまからの多大なるご支援の賜物と感謝申し上げます。



2023年度は第7期中期経営計画の最終年度であり、また、第5期中期経営計画から続くロードマップ「基盤を作り」「種をまき」「花を咲かせる」9年間の集大成の年となります。20周年を迎える節目の年度として、キャンペーンの実施・大学生ボランティア活動向け助成金制度新設等の20周年記念事業、「ローンセンター増設・移設」「アセットプランナー配置」を中心とした提案・相談業務の充実、IT・デジタル化の強化等、今年度事業を着実に進めてまいります。地域の皆さまに愛され続ける福祉金融機関をめざし、会員・組合員・ご利用いただいている皆さまへ感謝を伝えるとともに、安定した生活基盤確保に寄与できるよう、事業の確実な実施と、業務基盤・財務基盤のより一層の向上に努めてまいります。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2023年3月期ディスクロージャー誌を作成いたしました。皆様方に当金庫をご理解いただけるよう、事業内容・業績・今後の取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。

2023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12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】 (2023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	6,372	13,543
災害救援ローン（不動産担保）※1	2,386	55,602
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。2022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、2023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、震災復興または社会貢献に取組んでいる団体が3団体、社会貢献活動に取組んでいる団体が7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。

「新型コロナウイルス感染症」に対応した取組みについて

「新型コロナウイルス感染症」の影響を受けた方々への対応として、新たな融資商品の販売や、ご利用いただいている融資の返済計画の見直しなどを通じて、生活支援を行ってまいりました。また、「業務継続計画」に基づき、お客さまへの感染防止策を講じるとともに、万が一の感染拡大に備えた本部・営業店の業務体制の確立に努めております。

当金庫では、今後も「新型コロナウイルス感染症」の影響を受けた皆さまの生活を支援する取組みを継続してまいります。

1. 勤労者の皆さまの生活・家計を支援する取組み

- (1)2022年度は新型コロナウイルス対応生活支援特別融資制度の取扱いを継続しました。
- (2)「新型コロナウイルス感染症」に対応した自治体提携融資制度について、2023年6月30日現在、計6自治体と契約を締結しております。なお、全ての自治体で新規でのお取扱いを停止しております。詳しくは、P.42「自治体との提携融資制度のご案内」をご確認ください。
- (3)収入が減少した方や離職した方への対応として、ご利用いただいている融資の返済方法の見直し等の相談活動を行っております。
- (4)2022年度は、「生活応援運動（家計収支改善・資産形成）」を通年で展開し、家計負担の軽減や将来の備えとなる資産形成のため、勤労者の方々に寄り添った提案・相談を行いました。

【新型コロナウイルス対応 生活支援特別融資】

2022年度利用実績

利 用 目 的	件 数	融 資 金 額 (千円)
生 活 資 金	2	1,700
教 育 資 金	0	0
住 宅 資 金	0	0
合 計	2	1,700

2. 感染拡大に備えた「業務継続計画」の徹底

- (1)お客さまや職員の健康と生命を第一に、感染再拡大時に備え、本部業務継続計画体制および営業店におけるエリア区分別バックアップ体制を構築しております。
- (2)感染症法上の位置づけが5類となった以降も、これまで同様、「業務ガイドライン」を設定し、職員の感染拡大防止に努めております。
- (3)非対面型の取引として、「ろうきんアプリ」等を中心とした各種リモートサービスをお取扱いしております。

【新型コロナウイルス対応 自治体提携特別融資制度】

2022年度利用実績

	件 数	融 資 金 額 (千円)
合 計	1	150

【新型コロナウイルスに係る融資条件変更】

2022年度実績

	件 数	融 資 残 高 (千円)
合 計	20	121,548

第7期中期経営計画・2023年度事業計画

コロナ禍による新たな生活様式・働き方の多様化が定着し、Withコロナの進展とともに経済活動の回復が期待される一方、日本国内においては継続する物価高から実質賃金は減少傾向にあり、景気は足踏みしている状況です。

政府は国民の安定的な資産形成・資本市場の活性化を目的として、資産所得倍増プランを策定し、NISA制度の拡充を決定しました。また、コロナ禍においてキャッシュレス決済の増加や金融リテラシーの必要性が高まるなど、金融業界を取り巻く環境は常に変化を続けています。金融市場の不透明さも増す中「誰一人取り残さない社会の実現」に向け、福祉金融機関としての役割発揮が求められます。

2023年度は、第7期中期経営計画の最終年度であり、また、第5期中期経営計画から続くロードマップ「基盤を作り」「種をまき」「花を咲かせる」9年間の集大成の年となります。20周年を迎える節目の年度として、第8期中期経営計画につなぐための基盤となるよう、「ローンセンター増設・移設」「アセットプランナー配置」を中心とした提案・相談業務の充実、IT・デジタル化などの強化により、2023年度事業を着実に進めてまいります。



主要計数目標

(単位: 百万円、%)

項目	2023年度	項目	2023年度	項目	2023年度	項目	2023年度
預金年間増加額	35,000	コア業務純益	4,617	貸出金利回り	1.39	コアROA	0.17
貸出金年間増加額	40,000	当期純利益	3,237	預金利回り	0.05	コアOHR	79.23
預貸率(平残)	58.69					自己資本比率	9.38

※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。

第7期中期経営計画「4つのテーマ」と2023年度の重点施策・具体的取組み

テーマ	取組み
テーマ1 生活応援運動の充実とSDGs達成に向けた取組み	生活応援運動の充実 ●資産形成・家計収支改善をめざした提案・相談業務の充実 ●推進委員会ニュース、ろうきんアプリやSNSを活用した広告宣伝・推進活動 ●アセットプランナー配置による預かり資産拡大
テーマ2 信頼を高める財務基盤と業務基盤の強化	SDGs達成 ●20周年事業の実施 ●金融包摂の実現に向けた融資制度の見直し継続 ●ESG投資方針に基づく投資継続 業務基盤 ●「ゼロ線化・省力化」を主軸とした業務改革の取組み ●業務基盤の安定化に向けたシステム化・業務効率化の検証 ●受付システム導入、営業店融資業務の本部集中化の検討 ●マネロン対策の徹底

テーマ	取組み		
テーマ3 デジタル技術への対応と 店舗政策の検討	デジタル 技術	●顧客手続きの更なるWeb化・デジタル化・ ペーパーレス化による顧客利便性向上	店舗政策
		●IT基盤の強化、業務の最適化	
テーマ4 将来を支える 人材基盤の確立	人材基盤	●「ろうきんらしい組織風土」の確立	●6 ローンセンターの増設、1 ローンセンターの移設
		●65 歳定年延長に向けた制度設計等、人事制度の見直し	●東北 23 エリアにおける業務検討 (リモートで行う業務の精査・検討等)
		●新入職員「秋採用」の実施、「中途採用」の実施に向けた検討	●仙台圏の店舗政策、郡山支店・郡山東支店の統合

20周年事業

東北ろうきんは東北6県にある〈ろうきん〉が1つになり、2023年10月に20周年を迎えます。会員ならびに当金庫をご利用いただく多くの方へ感謝を伝えるとともに、持続可能な社会の実現に向け、ろうきんだからできる運動・社会貢献活動等を通して、福祉金融機関としての役割を発揮してまいります。

実施事業 内容	会員への感謝・還元、利用拡大	社会貢献・SDGs	役職員への感謝・人材育成
	①東北ろうきん 20 周年キャンペーン ②ろうきんアプリ&スマホ決済 キャンペーン ③広告宣伝強化	①大学生ボランティア活動向け助成 金制度の新設 ②社会貢献担当者の全部店配置 ③移動金融車の活用による金融教育	①記念誌発行 ②業務体験制度の新設 ③ボランティア休暇の新設 ④役職員への感謝

2023 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仕組みです。

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] 2023 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)

2023 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

2023 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。

(ア) KPI (注 1)

項目	計画値
健全性	自己資本比率 9.38% 以上
収益性	コア ROA 0.17% 以上
効率性	コア OHR 79.23% 以下

(イ) KRI (注 2)

項目	計画値
金利リスク	有価証券 10bpv (注 3) 2,400 百万円
信用リスク	無担保個人貸出 UL (注 4) 420 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605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	1,101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	5,367会員
間 接 構 成 員 数	822,900人
出 資 金	84億円
預 金 残 高	23,014億円
貸 出 金 残 高	13,592億円
自己資本比率	9.40%

■全国の労働金庫の概要

金 庫 数	13金庫
常勤役員数	11,211人
店 舗 数	605店舗
団 体 会 員 数	48,523会員
間 接 構 成 員 数	11,820,909人
出 資 金	969億円
預 金 残 高	229,597億円
貸 出 金 残 高	152,905億円
自己資本比率	9.51%

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。

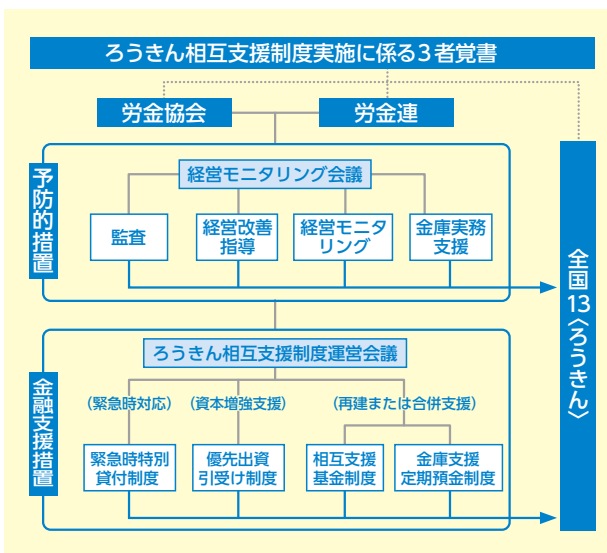
ろうきん業態セーフティネット

お客さまの預金を守る公的なセーフティネットとして「預金保険制度」があります。

ろうきんでは、この「預金保険制度」とは別に、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、次のような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めます。

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どうかにつき、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、個別の事案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、個別の事案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り組み

●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応

- ・複数のパスワード（ログインパスワード・確認用パスワード・第二暗証番号）による本人認証を実施しています。
- ・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。

●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

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、各本店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。

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.38～P.39を参照願います。