

# トピックス

## 金融包摂の観点に基づいた融資制度の改定

環境に配慮した住宅や自動車の購入、契約職員等の方やひとり親世帯の方を支える取組みとして、2022年4月より、融資金利の引下げ項目に「サステナブルポイント」を新設しました。また、ジェンダー平等、多様性のある社会への対応として、「LGBTQ・同姓パートナー」による融資申込みの取扱いを開始しました。

## 融資商品のサービス拡大

「住宅ローンチェンジ500」をより利用しやすく資金使途（お使いみち）を拡大し、「住宅ローンチェンジ500+（プラス）」としてリニューアルしました。また、万への備えの拡充として「がん団信・引受緩和団信」の取扱開始、無担保ローンへの団体信用生命保険の付保を開始しました。さらにWeb完結型ローンのラインナップに教育ローンと無担保住宅ローンを追加しました。



## 「地域における店舗機能の維持と発展」に係る店舗政策の実施

リモート相談（離れた店舗間での遠隔相談）について、パイロット店舗による試行を開始しました。

窓口の一時休業（11：00～12：00の休業）は、導入店舗を2022年5月に23店舗、2023年5月に7店舗追加しています。

また、ローンセンター石巻は2023年2月末をもって営業を終了し、4月にローンセンター新塩釜へ移設しています（石巻支店は引き続き営業しております）。併せて、同時期に6ローンセンターを増設し、当金庫のローンセンターは東北全域で24センターとなりました。

2015年3月から営業してきたプライベートセンターは2023年2月末をもって営業を終了し、代わって資産形成支援を専門的に担う「アセットプランナー」を23店舗（青森3店舗、岩手4店舗、宮城4店舗、秋田3店舗、山形4店舗、福島5店舗）に配置し、2023年4月より活動を開始しています。



## 「高田支店」・「大船渡支店」の店舗再編、および 老朽化に伴う「本荘支店」・「須賀川支店」・「宮古支店」の新店舗移転

2023年1月20日（金）をもって高田支店の営業を終了し、同23日（月）に大船渡支店に再編しました。また、2022年9月5日（月）に本荘支店、2023年2月13日（月）に須賀川支店、2023年6月5日（月）に宮古支店がそれぞれ新店舗に移転しています。



本荘支店



須賀川支店



宮古支店

## ろうきんアプリに口座開設機能を追加

2022年7月から新たなアプリの機能として追加しました。



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

# 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。

## 東北ろうきんの経営理念・経営方針

### お客さま本位の業務運営に関する取組方針(FD方針)

金融商品勧誘方針

保険募集指針

最良執行方針

特定個人情報等の適正な取扱いに関する基本方針等

利益相反管理方針

顧客保護等管理方針

## 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において、当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。
- ☑ 各県に資産運用の専担者である「アセットプランナー」を配置し、お客さま一人ひとりに合ったアドバイスや適切なコンサルティングを提供します。

### 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できるよう職員のスキルアップを図ります。
- ☑ 高度かつお客さまにとってふさわしい金融サービスを提供するため、職員の各種資格取得推進をめざし、商品提案・説明手法の高度化を進めます。
- ☑ 接遇対応の向上を図るため、当庫各種研修に「ビジネスマナー」「コミュニケーション」に関するカリキュラムを組み入れます。

### 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、当庫各種研修カリキュラムに「理念研修」を組み入れます。

## 2. 当金庫の取組み状況は次のとおりです。 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

※本項目記載の構成比・割合は、小数点第2位以下を四捨五入で記載しています。

～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 (2023年3月末現在)

種別	商品数	構成比 (%)	
債券	国内債券	1	1.5
	国内外債券	4	6.0
	海外債券	7	10.4
株式	国内株式	7	10.4
	国内外株式	5	7.5
	海外株式	8	11.9
REIT	国内REIT	2	3.0
	海外REIT	5	7.5
バランス型	22	32.8	
ESG関連	6	9.0	
合計	67	100.0	

#### ■生命保険ラインアップ (2023年3月末現在)

種別	商品数	構成比 (%)
認知症保険	1	100.0
合計	1	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)

#### ■アセットプランナー

2023年度より、新たに資産形成・資産運用に特化した専門職員として「アセットプランナー」を配置しております。投資信託や預金商品等を含めたトータルアドバイザーとして、一人ひとりに合わせた提案を行うとともに、定期的なアフターフォローを通じて、将来のライフプラン実現に向けたお手伝いをさせていただきます。

#### ■投資信託年間販売額に占める毎月分配型の割合とそれ以外の比較(2018年度～2022年度)



	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度
毎月分配型割合	18.5%	35.6%	31.9%	30.3%	18.0%
毎月分配型以外割合	81.5%	64.4%	68.1%	69.7%	82.0%

当金庫では、“毎月分配型以外”の販売額の割合が“毎月分配型”の販売額を上回っております。複利効果(※)についても丁寧に伝え、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。

#### ■生活応援運動セミナーの開催回数 (2018年度～2022年度)



	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度
参加者数	42,268人	35,187人	11,214人	13,861人	19,998人

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り組んでいます。

### 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 (2022年4月～2023年3月) (単位：万円)

順位	販売上位10銘柄	金額
1	のむらッ・ファンド(普通型)	69,446
2	たわらノーロード日経225	58,490
3	のむらッ・ファンド(積極型)	52,030
4	たわらノーロード先進国株式	50,540
5	世界の財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型	42,189
6	ダイワ・US-REIT・オープン(毎月決算型)Bコース	40,987
7	インデックスファンドNASDAQ100(アメリカ株式)	38,234
8	eMAXIS NYダウインデックス	22,793
9	つみたて8資産均等バランス	21,402
10	インデックスファンド225	19,232

#### ■投資信託の販売実績 (2020年度～2022年度) (単位：百万円)



### 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 (2022年4月～2023年3月)

研修名	回数	参加者数
全国労働金庫協会主催研修	15回	43名
東北労働金庫内集合研修(リモート研修含む)※	38回	2,251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は除いております。

#### ■FP・DC関連資格取得者数

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	746名
DCプランナー(1級・2級・3級)	86名

### 良質な金融サービスの提供

■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。

■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“資産形成ガイド”を活用し、全部店で学習をすすめております。

■お客さまの資産状況や金融商品の取引経験、商品知識および取引目的、ニーズ等を丁寧に確認させていただき、お客さまに最適な商品・サービスの提供に努めております。商品等の内容や、リスクと運用実績、利益相反の可能性等の情報を提供し、類似の金融商品との比較を容易にする「重要情報シート」を2022年1月より導入し、お客さまの立場に立ったわかりやすい情報提供を行っています。



# 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

- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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（2023年4月3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。

- 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での相談のほか、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・第4土曜日（午前9時～午後4時）もご相談・お申込みを承ります。

◆宮城県…石巻支店 ◆山形県…酒田支店

### ■ 平日時間外ローン相談

全営業店は、平日午後3時～午後7時まで、全ローンセンターでは、平日午後5時～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

ローンセンターでは、月曜日から日曜日の午前9時～午後5時の時間でご相談・お申込みを承ります。なお、次のローンセンターは土曜日休業となります（ローンセンター釜石・古川・大館・大曲・村山・白河）。また、土日の正午～午後1時の時間帯およびローンセンター釜石・村山については、平日の午前11時～正午の時間帯は窓口を一時休業させていただきます。

※ 12月31日～1月3日、祝日は休業日となります。（2023年度は12月30日を特定休業日とさせていただきます）

※ 土曜日営業のローンセンターでは、祝日が土曜日と重なった場合、営業いたします。

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／ローンセンター釜石／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／ローンセンター新塩釜／ローンセンター古川／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／ローンセンター大館／ローンセンター大曲
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／ローンセンター村山
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／ローンセンター白河

