

第8期中期経営計画・2026年度事業計画

はじめに

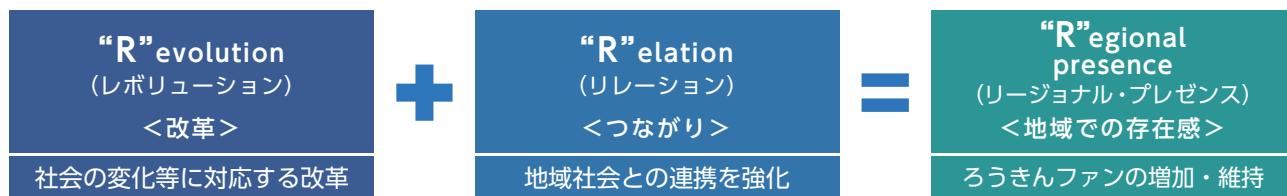
少子高齢化に伴う労働力不足やデジタル化の進展、さらには「貯蓄から投資へ」の流れの加速など、私たちを取り巻く環境は大きく変化しています。将来を見据えた資産形成への関心も一段と高まる中、現代社会においては、画一的なサービス提供に留まらず、個々人の課題を解決する「人ならではの付加価値の提供」がこれまで以上に強く求められています。こうした激動の時代だからこそ、私たちは福祉金融機関の原点に立ち返り、一人ひとりのライフプランに深く関わる「オーダーメイドのコンサルティング」を実践し、地域社会で信頼され「選ばれ続ける存在」へと進化していかなければなりません。

第8期中期経営計画の最終年度となる2026年度は、「Tohoku Rokin "3R" vision」の実践を深化させ、新たなステージへと歩みを進める重要な一年となります。営業店事務の本部集中化や窓口業務のセルフ化を促進し、対面でのコンサルティングに重きを置ける環境を創出するとともに、23エリア制の本格運用や、ファイナンシャルアドバイザー（FA）の全店展開に向けた事業を推進いたします。また、自己啓発の促進や教育・育成の改革を通じて職員の専門性を磨き上げ、質の高い相談業務を支える体制を確立してまいります。さらに、諸団体との連携深化や、職員が安心して働き続けられる新人事制度の策定を進め、持続可能な経営基盤の構築に努めてまいります。

次なる第9期中期経営計画へとつなぐ確かな橋渡しとなるよう、第8期中期経営計画の事業実現に向け、2026年度事業計画を着実に進めてまいります。

第8期中期経営計画の取組み

(1) 第8期中期経営計画テーマ



(2) 課題とめざす姿



■主要計数目標

(単位: 百万円、%)

項 目	2026年度	項 目	2026年度	項 目	2026年度	項 目	2026年度
預金年間増加額	5,000	コア業務純益	2,765	貸出金利回り	1.60	コアROA	0.11
貸出金年間増加額	25,000	当期純利益	2,030	預金金利回り	0.39	コアOHR	87.17
預貸率(平残)	66.49					自己資本比率	9.93

※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。

2026年度事業計画取組概要

“R”evolution (レボリューション)
＜改革＞

(1) 事務改革

控除事務統一化
窓口処理セルフ化
相談業務集中化
＜2025年度エリア試行店18店舗＞
→上記取組みの本格実施
＜上記以外店舗＞
→試行取組みの実施

(2) チャンネル改革

非対面チャンネル強化

コンタクトセンター
＜相続相談の全店受付開始＞
＜融資・預かり資産相談受付の検討＞
店舗政策
＜老朽化店舗政策・ATM政策＞
＜(仮称)ろうきん仙台泉中央ビル対応＞

(3) コンサルティング強化

FA
(ファイナンシャル
アドバイザー)

AP
(アセット
プランナー)

LC
(ローン
センター)

(4) 23エリアによる業務運営体制の構築

業務運営体制の確立

新人事制度・勤務体系の確立

収益・目標管理制度の確立

(5) ガバナンス強化・収益構造の適正化

マネロン・特殊詐欺対策強化

サイバーセキュリティ対策強化

市場変動をふまえた収支・リスク管理

“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、つながりの連鎖により地域社会をより良くするイメージを表しています。

各関係先とのつながり強化

(1) 会員・推進機構・友の会との連携強化

- ①東北ろうきん運動推進アドバイザーの講演等によるろうきん運動の普及・浸透
- ②推進委員会ニュース発行の継続
- ③会員・友の会との情報共有の強化、協働した取組みによる利用者拡大

(2) ライフプランコンサルの取組み

- ①FA(ファイナンシャルアドバイザー)取組みの全店展開
- ②AP(アセットプランナー)によるセミナーの継続実施
- ③LC(ローンセンター)によるアフターフォローの継続実施
- ④専門家との連携体制の構築

(3) SNS等による認知度向上

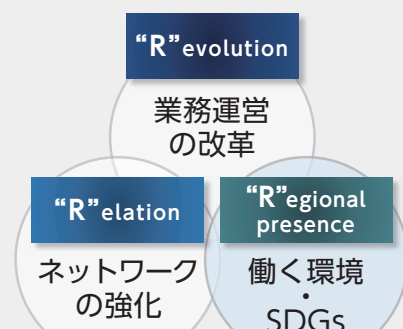
- ①動画コンテンツによる情報発信、「未来へのタスキ」の助成先(学生)と連携した投稿等の実施
- ②認知度向上に向けたリアル動画活用等による効果的なSNS運用・広告宣伝活動の実施

(4) 労働団体・NPO・生協・自治体・地域との連携強化

- ①東北ろうきんフォーラムを起点とした各団体との連携強化
- ②各生協団体との新たな連携方法の検討
- ③「未来へのタスキ」の活動報告会兼情報交流会の継続実施
- ④大学生協と連携した金融リテラシー教育の実施
- ⑤自治体等提携融資制度の普及や利用促進

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

ニーズにお応えする経営体制



組織風土の確立、SDGs達成への取組み

(1) 組織風土の確立・人事制度の構築

- ①組織風土の確立・醸成、働きやすい職場環境構築に向けた取組み
- ②労使共同のハラスメント対策委員会の設置と運用
- ③「健康経営優良法人」の継続認定に向けた取組み、「女性活躍推進法」「次世代育成支援対策推進法」の3ヶ年行動計画の実践
- ④自己啓発促進に向けた教育・育成の改革、人材育成の迅速化
- ⑤多くの優秀な人材を確保できる環境構築
- ⑥エリア勤務と雇用延長を含めた、新人事制度構築

(2) SDGs達成に向けた取組み

- ①「東日本大震災復興展示室」による地域・学生等への防災・減災学習
- ②SNS等への社会貢献活動の動画配信、当金庫公式HPへのギャラリー掲載、各営業店への「社会貢献コーナー」の設置による社会貢献・寄付活動の周知
- ③サステナブルポイント制度周知・推進
- ④CO2削減に向けた新たな取組みの検討(ペーパーレス化等)
- ⑤「ふれ愛預金」「未来へのタスキ」「ろうきん＜働く人と子どもの明日を応援プロジェクト＞」「復興支援・社会貢献団体助成金」の継続実施

2026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. 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2026年度の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、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2026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	9.93%以上
収益性	コアラO A	0.11%以上
効率性	コアラO H R	87.17%以下

(イ) KRI (注2)

項目		計画値
信用リスク	延滞率	0.170%

[参考] 2025年度リスクアペタイト実績

2025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、経費抑制にともなう収益上昇等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、金利上昇局面における金利耐性の強いポートフォリオへの組み換え等から、有価証券残高は増加したものの計画を下回り、信用リスクについては無担保融資純増計画は達成したものの、当座貸越残高減少やPD(デフォルト率)の低下等により計画を下回りました。

(ア) KPI (注1)

項目		計画値	実績値
健全性	自己資本比率	9.79%以上	9.86%
収益性	コアラO A	0.12%以上	0.20%
効率性	コアラO H R	84.99%以下	77.26%

(イ) KRI (注2)

項目		計画値	実績値
金利リスク	有価証券10bpv(注3)	1,500百万円	737百万円
信用リスク	無担保個人貸出UL(注4)	530百万円	487百万円

(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。

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590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	才村 泰彦
常勤役員数	1,126人
店舗数	68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	5,006会員
間接構成員数	797,363人
出資金	84億円
預金残高	22,417億円
貸出金残高	14,867億円
自己資本比率	9.86%

■全国の労働金庫の概要

金庫数	13金庫
常勤役員数	11,146人
店舗数	590店舗
団体会員数	46,160会員
間接構成員数	12,100,324人
出資金	967億円
預金残高	230,621億円
貸出金残高	163,118億円
自己資本比率	10.55%

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。

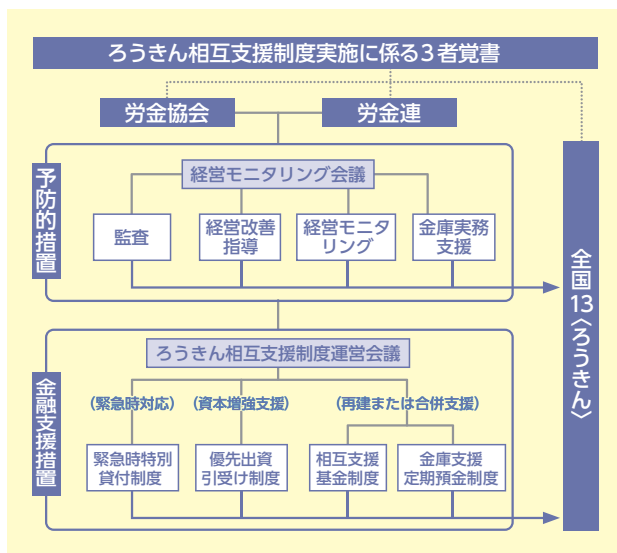
ろうきんは、みなさまに安心してお取引いただけるよう、健全性・安全性を今後も確保し、積極的に経営情報の開示に努めていきます。

ろうきん業態セーフティネット

ろうきんでは、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）が共同運営する「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支援します。



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。

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」等による対応に取り組んでいます。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り組んでまいります。

●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 リスク統括部 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て講じることにより、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

- ・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分ごとに変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」利用開始後(再発行含む)、指定時間(168時間)が経過するまでの間、資金移動を制限しています。
- ・「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、お客様とお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で、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業務委員会を設置するとともに、各部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、個人情報保護の取り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: okyakusama.s.c@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。

お客さま本位の業務運営に関する取組み

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、金融庁が確定・公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」（2017年3月30日策定、2024年9月26日改訂）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ナップ (2026年3月末現在)

種別		商品数	構成比 (%)
債券	国内債券	1	1.4
	海外債券	9	12.9
株式	国内株式	6	8.6
	海外株式	16	22.9
REIT	国内REIT	3	4.3
	海外REIT	5	7.1
バランス型		21	30.0
ESG関連		8	11.4
その他		1	1.4
合 計		70	100.0

■生命保険ラインナップ (2026年3月末現在)

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

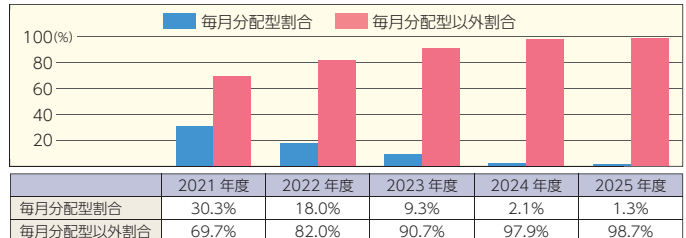
<正式名称>

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、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。

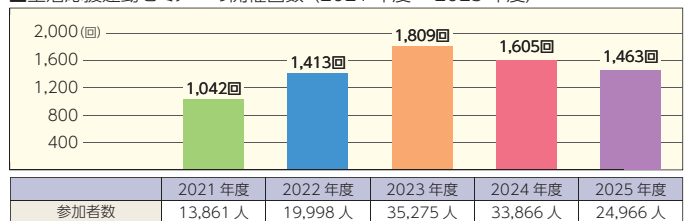
■投資信託年間販売額に占める毎月分配型の割合とそれ以外の比較(2021年度～2025年度)



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。

■生活応援運動セミナーの開催回数 (2021年度～2025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。

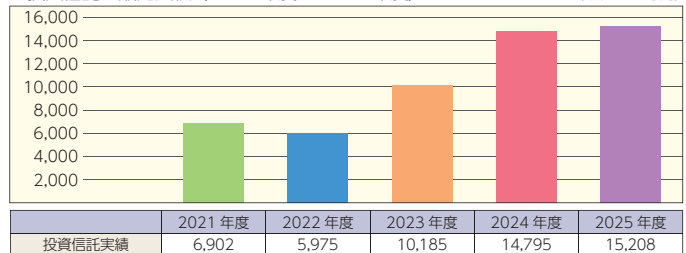
お取引の状況

～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 (2025年4月～2026年3月) (単位：万円)

順位	販売上位10銘柄	金額
1	たわらノーロード日経225	238,696
2	たわらノーロードS&P500	225,948
3	たわらノーロード先進国株式	181,322
4	たわらノーロード全世界株式	159,065
5	つみたて8資産均等バランス	112,256
6	のむらップ・ファンド(普通型)	82,878
7	のむらップ・ファンド(積極型)	60,619
8	インデックスファンドNASDAQ100	58,316
9	ノムラ・ジャパン・オープン	46,550
10	iFree TOPIX インデックス	36,170

■投資信託の販売実績 (2021年度～2025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 (2025年4月～2026年3月)

	回数	参加者数
全国労働金庫協会主催研修	15回	24名
東北労働金庫内集合研修(リモート研修含む)※	42回	1,328名

※複数回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	727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

■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分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

- (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.19）を参照

3. ご相談窓口体制の整備（2026年6月30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、平日時間外ローン相談を下記の内容で行っております。

■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。

※ ご相談の前営業日午後5時までに、お電話またはホームページよりご予約ください。

■ローンセンター相談

ローンセンターでは、月曜日から曜日の午前9時～午後5時の時間でご相談・お申込みを承ります。なお、ローンセンター釜石・古川・大館・大曲・村山・白河は、土曜日が休業となり、平日の午前11時～正午および日曜日の正午～午後1時の時間帯に窓口を一時休業させていただきます。

また、ローンセンター釜石・古川・大館・大曲・村山・白河以外のローンセンターについては、土曜日・日曜日の正午～午後1時の時間帯に窓口を一時休業させていただきます。

※ 12月31日～1月3日、平日に重なる祝日（振替休日含む）は休業日となります。

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

(2) 本部での相談体制

本部（業務統括部）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 業務統括部

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（業務統括部）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 業務統括部

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）

（単位：件）

■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）

	2019年 3月末	2020年 3月末	2021年 3月末	2022年 3月末	2023年 3月末	2024年 3月末	2025年 3月末	2026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	4,028	4,132	4,479	4,616	4,747	4,819	4,894	4,960
うち、実行に係る貸付債権の数	3,714	3,794	4,090	4,207	4,326	4,390	4,454	4,511
うち、謝絶に係る貸付債権の数	199	218	240	256	268	275	285	290
うち、審査中の貸付債権の数	8	7	12	10	7	6	4	5
うち、取下げに係る貸付債権の数	107	113	137	143	146	148	151	154

【別図】

■東北労働金庫「金融円滑化」取組み体制

