

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。

〈事業運営三原則〉

●「非営利の原則」

金庫は、営利を目的としてその事業を行ってはならない。

●「直接奉仕の原則」

金庫は、その行う事業によってその会員に直接の奉仕をすることを目的とし、特定の会員の利益のみを目的としてその事業を行ってはならない。

●「政治的中立の原則」

金庫は、その事業の運営については、政治的に中立でなければならない。

経営ビジョン2030

私たち四国ろうきんの全役職員は、「経営ビジョン2030」の実現に向け取り組むことを約束します。

四国ろうきんは

1. すべてのお客さまの夢の実現と家族の幸せに貢献する、非営利の勤労者福祉金融機関であり続けます。
2. 「お客さまに感動を提供する高付加価値・お役立ち・提案営業」を実践し、すべてのお客さまに“信頼され、支持され、選択され続ける”金融機関になります。
3. 私たちの事業を通じて地域を基点に助け合いの輪を広げ、共生社会と金融包摂の実現に寄与します。
4. 「情熱」と「覚悟」をもって変革にチャレンジし、強固な経営基盤を構築して、理念経営の実現に邁進します。

※「経営ビジョン2030」は、四国ろうきんの使命や実現すべき企業価値をバックキャストिंगにより、2030年のあるべき姿として明示したものです。

四国ろうきん credo

私たち四国ろうきんの全役職員は、お客様に対して、四国ろうきんに対して、自分自身に対して、8カ条の行動指針を実践することを約束します。

私たちは

1. 労金法第1条「労働者の経済的地位の向上に資することを目的」として、ろうきんを守り発展させます。
2. いつも笑顔で、明るく、元気に、前向きに考動します。
3. コンプライアンス経営に徹し、一人ひとりが「覚悟」と「責任」を持って、堅確な業務を遂行します。
4. 金融のスペシャリストとして、お客さまに選択される“真のお役立ち集団”になります。
5. まごころの提案営業を実践し、「お客様満足度・四国ナンバー1」を実現します。
6. 情熱を持って「変革」に「チャレンジ」し、成長を続けます。
7. 持続可能な健全経営に徹し、利益は会員・勤労者や社会に還元します。
8. 学びと成長を追求し、幅広い知識・見識・創造力を養い人間力を向上します。

お客様本位の業務運営に関する取り組み方針

当金庫は、2017年10月27日に「お客様本位の業務運営に関する取り組み方針」を策定いたしました。本方針のもと、当金庫はお客様の信頼に応えるための具体的な取り組みを実践してまいります。

1. 『お客様本位の業務運営に関する取り組み方針』の策定・公表

- 四国ろうきん（以下、当金庫）はお客様本位の業務運営の強化に向けて、金融庁が2017年3月に公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」をすべて採択し、「お客様本位の業務運営に関する取り組み方針」（以下、本方針）を策定します。
- 本方針および本方針に係る取り組み状況は、ディスクロージャー誌、ホームページに掲載し公表します。
- 本方針は毎年見直しのうえ、必要があれば改正します。

（注）本方針において、「お客様」とは、「当金庫を利用されている方（利用を終了したお客様を含む）およびこれから利用を検討されている方」を意味します。

2. お客様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り組み

- 当金庫は、「ろうきんの理念」のもと、全ての事業活動において、法令やルールを厳格に遵守し、社会的規範を尊重するとともに、お客様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、誠実、丁寧かつ公正な業務運営を行います。
- お客様が最善の利益を得られるよう、お客様一人ひとりのライフプランとニーズを踏まえた最適なアドバイスと、質の高い金融サービスを提供する取り組みを行ってまいります。

3. 利益相反を適切に管理する取り組み

- 当金庫は、お客様の利益が不当に害されることがないように、利益相反のおそれがある取引を特定し管理するための「利益相反管理方針」を定めています。当該方針に基づき、利益相反について統括する部署を総務リスク統括部とし、リスク管理委員会において一元的に対応する体制を整備するなど、お客様の保護と正当な利益確保に努めるための適切な管理を行ってまいります。
- 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、お客様にとって最善の利益となる観点を重視した対応を行っています。ろうきん業態の投資信託の販売商品をラインナップするにあたっては、業態の中央機関である労金連合会において、販売する商品の基本的な利益（リターン）、損失その他のリスク、取引条件、選定理由、手数料水準等が適切なものであることを確認しています。そのうえで当金庫において、販売する商品を、お客様の最善利益追求の観点で選定しています。

4. 手数料等に係る情報提供の取り組み

- 当金庫は、お客様にご負担いただく手数料等について、商品・サービスごとにわかりやすい表示を行ってまいります。
- 投資信託に係る手数料については、ホームページにファンド一覧を掲載し、商品間での比較が簡単にできるよう一覧表にするなど、お客様にわかりやすい開示を行います。

5. お客様の立場に立ったわかりやすい情報提供の取り組み

- 当金庫は、お客様の金融商品の取引経験や金融知識を把握のうえ、販売・推奨等を行う金融商品・サービスについて、その複雑さやリスクに見合った、わかりやすく丁寧な情報提供を行います。
- ろうきん業態として、確定拠出年金（DC）について、企業型DC加入者向けの「ろうきんの企業年金に係る役割発揮宣言」（労金連合会ホームページサイト）や、個人型DCについての「ろうきん i D e C o」（四国ろうきんホームページスペシャルサイト）において、投資の考え方や商品の選択、金融商品のリスクとリターンについてなど詳しく説明しています。
- 当金庫が取り扱う投資信託において、パッケージ商品に該当するファンドオブファンズ^(注)形式の商品があります。当商品については個別のファンドごとの購入には対応しておりません。ホームページ等のファンド情報、フリーダイヤル、店頭窓口等で当該商品のメリット、リスク、手数料等についてご案内しております。

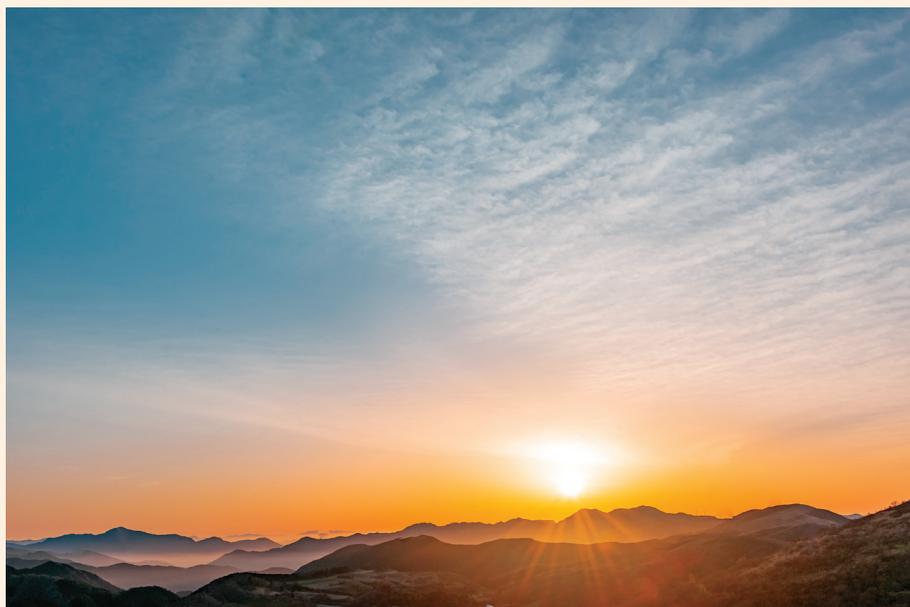
（注）ファンドオブファンズとは、「投資信託に投資する投資信託」で、複数の投資信託（ファンド）を適切に組み合わせて、一つの投資信託（ファンド）にまとめたものをいいます。

6. お客様一人ひとりに合った最適なサービス提供の取り組み

- 当金庫は、お客様一人ひとりの健全な生活設計の支援に向け、中長期的な視点での資産形成に向けたアドバイスや、子育てや教育、マイホームなどライフステージにおけるあらゆる資金ニーズに良質な商品で応えていきます。また、多様化するお客様の金融ニーズに的確に応えるべく、既存商品・サービスの見直しや、商品開発を行っていきます。
- 当金庫は、お客様一人ひとりの資産状況や、金融商品の取引経験、商品知識や取引目的、ニーズ等を把握のうえ、お客様に最適な商品・サービスを提供します。また、投資信託の販売にあたっては、お客様の投資目的、投資経験、資産状況等を確認させていただいたうえで、お客様一人ひとりに合った、的確な説明・提案を誠実にまいります。
- 当金庫は、お客様への適正な金融商品の勧誘を行うための「金融商品に関する勧誘方針」、共済・保険商品の適正な募集をするための「共済募集方針」「保険募集方針」等を定めています。これらの方針は、ディスクロージャー誌、ホームページに掲載し、公表しています。

7. 「ろうきんの理念」の職員への定着と実践に向けた取り組み

- ろうきんは、「ろうきんの理念」を掲げ、常にお客様である勤労者の生活向上への貢献を第一に考えた運営を行っています。その職員への定着と実践に向け、業態の中央機関である全国労働金庫協会において、職員研修「理念研修」を開催し、全国のろうきん職員が参加しているほか、当金庫においても「理念研修会」を毎年開催する等、存在意義と役割発揮に係る研修等を人材教育体系の中で位置付けています。
- 職員の業績評価にあたっては、お客様の最善の利益に資する活動の実践を考慮する項目を設定しています。



利益相反管理方針の概要

1. 基本方針

当金庫は、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、お客さまの金融に関する正当な利益の確保に取り組みます。

当金庫は、将来にわたってお客さまから信頼され必要とされる金融機関であり続けるため、お客さまの保護に継続的に取り組み、以下のとおりそ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、当金庫とお客さまの間、および当金庫のお客さま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、法令等およびこの方針に則り、お客さま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. 利益相反管理の対象取引と特定方法

当金庫は、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 お客さまの不利益のもとに、当金庫が利益を得、または損失を回避している状況が存在すること
- ② ①の状況がお客さま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、お客さまとの取引が対象取引に該当するか否かにつき、お客さま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統括者（総務リスク統括部長）により、適切な特定を行います。

4. 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) お客さまの不利益のもとに、当金庫が利益を得たり、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、当金庫の利益を図るために、お客さまに不当に不利益を与える状況の取引）
- (2) お客さまに対する利益よりも優先して他のお客さま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、お客さまの利益より優先して、他のお客さまの利益を図る状況の取引）

- (3) お客さまから入手した情報を不当に利用して当金庫または他のお客さまの利益を図る取引（例：お客さまの秘密情報を流用して、他のお客さまの利益を図る取引）
- (4) その他お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引

5. 利益相反管理体制

適正な利益相反管理の遂行のため、当金庫に利益相反管理統括部署（総務リスク統括部）を設置し、利益相反管理に係る当金庫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、当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さま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さま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さまとの取引を中止する方法
- (4) 対象取引に伴い、お客さまの利益が不当に害されるおそれがあることについて、お客さまに適切に開示し、お客さまの同意を得る方法

6. 利益相反管理の対象範囲

利益相反管理の対象は、当金庫のみとなります。

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、以下の方針にもとづきお客様の個人情報の保護に努めます。

1. 個人情報の取得について

当金庫は、お客さまの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、お客さまの個人情報をお預かりいたします。

2. 個人情報の利用について

- (1) 当金庫は、お客さまの個人情報を、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、お客さまが所属する労働組合等（会員団体）との間で、お客さまの個人情報を共同利用させていただいております。
- (3) 当金庫は、お客さまの個人情報の取り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、お客さま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を、法令で定める場合を除き、お客さまの同意がない第三者への提供・開示はいたしません。

3. 個人情報の管理について

当金庫は、お客さまの個人情報が紛失・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. 個人情報の開示・訂正・利用停止等について

お客さまが、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（下記に記載のお問合せ先）までご連絡ください。

5. 個人情報保護の維持・改善について

当金庫は、個人情報管理責任者を置き、お客さまの個人情報が適正に取り扱われるよう、職員への教育を徹底し、適正な取り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適宜見直し改善いたします。

6. 個人情報等の法令等の遵守について

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

7. お問合せ先について

当金庫は、個人情報の取り扱いに関するご意見・ご要望につきまして、適切かつ迅速に対応いたします。当金庫の個人情報の取り扱いおよび安全管理措置に関するご意見・ご要望・お問い合わせにつきましては、お取引店にお申し出ください。また、個人情報の取り扱いに関する苦情につきましては、お取引店または下記窓口にお申し出ください。

四国労働金庫 お客様相談センター

電話番号：0120-505-690

電話による受付時間：午前9時～午後5時
（休業日を除く）

ファクシミリ：087-811-8100

E-mail：support@shikoku-rokin.or.jp

金融商品に関する勧誘方針

当金庫は、次の4項目を遵守し、お客様に対して金融商品の適正な勧誘を行ってまいります。

1. お客様の知識、経験、財産の状況及び契約を締結する目的に照らして、適切な金融商品をお勧めします。
2. お客様ご自身の判断でお取引いただくため、商品内容やリスク内容など重要な事項について、十分にご理解していただけるよう、適切な説明に努めます。
3. お客様にとってご迷惑な時間帯や不都合な場所などで勧誘を行いません。
4. 本勧誘方針を役職員一同に徹底し、金融商品の販売、契約に関する法令などの遵守に努めます。

重要事項の説明

※預金保険制度の適用

○預金保険制度により、当座預金や利息のつかない普通預金など（決済用預金）は、全額保護されます。決済用預金を除く預金（有利子の普通預金や定期預金等）については、預金者1人あたり、1金融機関ごとに元本1,000万円までとその利息が保護の対象となっております。

なお、譲渡性預金等は、保護対象外となっております。

○預金保険制度により全額保護される決済用預金とは、次の①から③のすべての要件を満たす預金のことです。

- ①無利息（預金規定等で利息がつかないことを定めてあるもの）
- ②要求払い（預金者がいつでもその払い戻しを請求することができるもの）
- ③決済サービスを提供できる（各種料金等の自動支払いや給与、年金等の自動受取りサービス等

が利用できるもの）

○当金庫の破綻時においては、預金保険制度の保護対象額を超える部分について、元本欠損のおそれがあります。

※満期時の取扱い

○満期時においては、元本とともに約定利率により計算した利息を払い戻しいたします。

※中途解約時の取扱い

○満期日前に解約する場合は、元本とともに中途解約利率により計算した利息を払い戻しいたします。

※預金以外の金融商品について

○投資信託受益証券に関する「重要事項」については、預金と性格・仕組みが異なっておりますので、ご契約いただく際に改めてご説明いたします。

金融犯罪被害防止に向けた取り組み

※偽造・盗難キャッシュカードによる不正な払い戻しによる被害を防止するために

○当金庫では、偽造・盗難キャッシュカードによる不正な払い戻しの被害を未然に防止するため、1日あたりのATM利用限度額を設定、ICキャッシュカード（磁気ストライプ併用）の導入、異常取引検知システムによるモニタリングを実施しています。

※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よる被害を防止するために

○当金庫では、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よる被害を未然に防止するため、ワンタイムパスワード（1分ごとに変化する使い捨てのパスワード）の導入、複数のパスワード（ご契約番号、ログイン、確認用、第二暗証番号）による本人認証の実施、セキュリティソ

フト〔SaAT:Netizen〕の無料提供等の対策を行っています。

※振り込め詐欺等への対応について

○当金庫では、振り込め詐欺等による被害を未然に防止するため、ATMコーナーへのポスター掲示、操作に不慣れなお客さまへのお声かけの実施、ATMでのお振込みの際には振り込め詐欺被害注意画面を表示して注意喚起を行っています。

また、「振り込め詐欺救済法」にもとづき、振り込め詐欺等の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お受けいたします。

なお、「預金者保護法」や「振り込め詐欺救済法」等の趣旨を踏まえ、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の被害が発生した際に、ろうきんに過失がない場合でもお客さまに過失がないときは原則補償します。

今後も安心してろうきんをご利用いただくため、金融犯罪被害防止に向けた取り組みを強化し、お客さまの立場に立った対応に努めます。

共 済 募 集 指 針

○共済募集に際して、各種法令等を遵守し、適正な募集等に努めます。

- 共済募集にあたっては、本募集指針を役職員一同に徹底し、消費生活協同組合法、金融商品の販売等に関する法律、消費者契約法およびその他各種法令等を遵守します。
- 当金庫は、法令により事業性資金融資先である法人代表者及び個人事業主、または事業性資金融資先である従業員20名以下の事業所の役員及

び従業員を共済契約者とする共済契約のお引受はできません。

- 労働金庫募集制限先に該当する当金庫の会員（代表者を含む）を共済契約者とする生命共済募集を行う場合、共済契約者一人あたりの共済金その他の給付金の額の限度は別に定める限度内にてお取扱させていただきます。

○共済契約の引受けについて

- 当金庫は、こくみん共済coopの募集代理店として、こくみん共済coopの会員である都道府県労

済の組合員の皆さまの共済契約締結の媒介を行います。

引受共済事業を実施する組合	全国労働者共済生活協同組合連合会（こくみん共済coop）
【連絡先】	こくみん共済coop徳島推進本部 088-676-3593
	こくみん共済coop香川推進本部 087-822-1156
	こくみん共済coop愛媛推進本部 089-923-6031
	こくみん共済coop高知推進本部 088-823-6031

引受共済制度	1. ろうきんローン専用住まいる共済	〔風水害等給付金付火災共済 自然災害共済 個人賠償責任共済〕
	2. 住まいる共済	

- 当金庫は共済契約締結の可否を判断できず、お客様からのお申込みに対してこくみん共済coopが承諾した場合に共済契約は成立いたします。
- お客様がご契約される共済契約は、お客様とこくみん共済coopの間に成立いたします。従いま

して、共済金や給付金等をお支払するのはこくみん共済coopとなります。

- 共済契約は、預金ではありませんので、預金保険の対象ではございません。

○商品に関するお客様の知識・経験、購入目的、資力状況等を総合的に勘案し、お客様の意向と実情に応じた共済募集に努めます。

- 共済募集においては、お客様を取り巻くリスクの分析やコンサルティング活動等を通じて、お客様の意向と実情に沿った適切な募集・勧誘活動を行います。
- お客様に商品内容を正しくご理解いただけるよう説明内容や説明方法を創意工夫し、適正な募集・勧誘活動を行います。
- 当金庫では、取扱共済制度（保険商品）の中からお客様が自主的に商品を選択いただけるように必要な情報を提供いたします。（市場リスクを伴う投資性商品については、共済制度としては取扱っておりません。）
- お客様に関する情報については、適正な取扱いを行い、お客様の権利利益の保護に配慮して参ります。
- また、共済募集において、法令等に違反して共済募集を行い、お客様に損害を与えた場合には、募集代理店としての募集責任があることを明示します。

○お客様への商品説明等については、募集・勧誘形態に応じて、お客様本位の方法等の創意工夫に努めます。

- 共済募集活動にあたっては、お客様の立場に立って、時間帯や勧誘場所について十分に配慮して参ります。
- お客様と直接対面しない募集等を行う場合には、説明方法等に工夫を凝らし、お客様にご理解いただけるよう努力して参ります。

○お客様のご意見等の収集に努め、また、ご契約締結後もお客様の満足度を高めるよう努めます。

- 当金庫は、お客様の様々なご意見等の収集に努め、その後の募集等に活かして参ります。
- 共済契約について、万が一共済事故が発生した場合におきましては、共済金の請求にあたり適切な助言をして参ります。
- 当金庫は、お客さまからの苦情・ご相談、ご契約いただいた共済契約の内容や各種手続き方法に関するご照会等の契約締結後の業務にも適切に対応いたします。
- なお、ご相談・照会・お手続きの内容によりましては、こくみん共済coop所定のご連絡窓口へご案内、またはこくみん共済coopと連携してご対応させていただくこともございます。
- 当金庫は、共済募集時の面談内容等を記録し、共済期間が終了するまで適切に管理いたします。また、お客様から寄せられた苦情・ご相談の内容は記録し、適切に管理いたします。

共済契約に関するご照会、苦情、ご相談等は、取扱営業店または下記までお問合せください。

《四国労働金庫・お客様相談センター》

電話番号：0120-505-690

電話による受付時間：午前9時～午後5時
(休業日を除く)

ファクシミリ：087-811-8100

E-mail：support@shikoku-rokin.or.jp

保 険 募 集 指 針

○保険募集に際して、各種法令等を遵守し、適正な販売等に努めます。

- 保険募集にあたっては、本募集指針を役職員一同に徹底し、保険業法、金融商品の販売等に関する法律、消費者契約法およびその他各種法令等を遵守します。
- お客様に商品内容を正しくご理解いただけるよう説明内容や説明方法を創意工夫し、適正な販売・勧誘活動を行います。

○商品に関するお客様の知識・経験、購入目的、資力状況等を総合的に勘案し、お客様の意向と実情に応じた保険募集に努めます。

- 保険募集においては、お客様を取り巻くリスクの分析やコンサルティング活動等を通じて、お客様の意向と実情に沿った適切な販売・勧誘活動を行います。
- お客様には、募集を行う保険商品の引受保険会社の商号や名称を明示するとともに、保険契約を引き受け、保険金等をお支払いするのは保険会社であることや、その他保険契約に係るリスクの所在について適切な説明を行います。
- 複数の保険商品を取り扱う場合など、取扱保険商品の中からお客様が自主的に商品を選択いただけるよう情報を提供いたします。
- 法令等の定めにより、商品によっては、当金庫にてお取り扱いできるお客様の範囲に制限がございます。
- 本規制に基づき、当該商品をご案内させていただく際は、あらかじめ保険契約者・被保険者となる方の勤務先等をお教えいただき、当金庫でのお取扱いが可能かどうかを確認させていただきます。
- 特に、市場リスクを伴う投資性商品については、お客様の投資経験、投資目的、資力等を勘案し、商品内容やリスク内容等の適切な説明を行います。
- お客様に関する情報については、適正な取扱いを行い、お客様の権利利益の保護に配慮して参ります。
- また、保険募集において、法令等に違反して保険募集を行い、お客様に損害を与えた場合には、募集代理店としての販売責任があることを明示します。

保険契約者・被保険者になる方が以下のいずれかに該当する場合には、制限の課せられている保険商品をお取り扱いできません。

- ① 当金庫から事業性資金の融資を受けている法人、その代表者ならびに個人事業主の方（以下、「融資先法人等」といいます）
 - ② 従業員数が50名以下の「融資先法人等」の役員・従業員の方
- * 当金庫の事業性融資先である労働組合およびその関係者（上記①・②に相当する方）にも準用いたします。

○お客様への商品説明等については、販売・勧誘形態に応じて、お客様本位の方法等の創意工夫に努めます。

- 保険募集活動にあたっては、お客様の立場に立って、時間帯や勧誘場所について十分に配慮して参ります。
- お客様と直接対面しない販売等を行う場合においては、説明方法等に工夫を凝らし、お客様にご理解いただけるよう努力して参ります。

○お客様のご意見等の収集に努め、また、ご契約締結後もお客様の満足度を高めるよう努めます。

- 当金庫は、お客様の様々なご意見等の収集に努め、その後の販売等に活かして参ります。
- 保険契約について、万が一保険事故が発生した場合におきましては、保険金の請求にあたり適切な助言をして参ります。
- 当金庫は、お客さまからの苦情・ご相談、ご契約いただいた保険契約の内容や各種手続き方法に関するご照会等の契約締結後の業務にも適切に対応いたします。
- なお、ご相談・ご照会・お手続きの内容によりましては、引受保険会社所定のご連絡窓口へご案内、または保険会社と連携してご対応させていただくこともございます。
- 当金庫は、保険募集時の面談内容等を記録し、保険期間が終了するまで適切に管理いたします。また、お客様から寄せられた苦情・ご相談の内容は記録し、適切に管理いたします。

保険契約に関するご照会、苦情、ご相談等は、取扱営業店または下記までお問合せください。

《四国労働金庫・お客様相談センター》

電話番号：0120-505-690

電話による受付時間：午前9時～午後5時
(休業日を除く)

ファクシミリ：087-811-8100

E-mail：support@shikoku-rokin.or.jp

第8期中期経営計画

当金庫は、2021年4月より2024年3月末までを計画期間として、「第8期中期経営計画」を策定いたしました。

この計画の3カ年間に於いて、「非営利の原則」、「直接奉仕の原則」、「政治的中立の原則」（労働金庫法第5条第1項

～3項）等に基づき、四国で唯一の勤労者福祉金融機関として果たすべき任務と役割を明確にして、以下の重点課題に取り組んでおります。

【重点課題】

- I. 経営戦略
- II. 営業戦略
- III. IT戦略
- IV. コンプライアンス・リスク管理戦略
- V. 人事戦略
- VI. 財務戦略



2021年度経営方針

第8期中期経営計画をスタートする2021年度は、中期計画の骨子に掲げた「デジタル革命下の経営改革」と「理念経営の実践による役割発揮宣言」のもと、I. 経営戦略、II. 営業戦略、III. IT戦略、IV. コンプライアンス・リスク管理戦略、V. 人事戦略、VI. 財務戦略の6項目を重点課題として10年後のあるべき姿の実現に向けた取り組みを行います。

四国ろうきんの10年後のあるべき姿とは、「お客さまに感動を提供する高付加価値・お役立ち・提案営業」を充実し、勤労者福祉金融機関として理念経営と金融包摂を完遂することで、会員・お客さまに支持され続ける独自の強力なブランド力を確立することです。そのために、変えなければならないものと、変えてはならないものを明確にして策定した3カ年の第8期中期経営計画を遂行してまいります。

事業遂行にあたっては、「非営利の原則」、「直接奉仕の原則」、「政治的中立の原則」の事業運営三原則に基づき、信頼されるろうきんと、夢・志・働きがいがある職場風土を創造し、「経営ビジョン2030」ならびに「四国ろうきんクレド」の実現に取り組みます。

ろうきんは、会員組織を中心として事業運営を行う日本で唯一の勤労者福祉金融機関であることから、会員・勤労者、会員推進機構、労働団体および生協団体等との結びつきや連携を強固にすることにより、会員運動基盤強化の取り組みを進めてまいります。

2021年度事業課題

2021年度は、第8期中期経営計画に掲げた以下の6項目を重点課題として取り組みます。

(事業計画より抜粋)

I. 経営戦略

(1)四国ろうきんの「経営ビジョン2030」および「四国ろうきんクレド」の策定

- ①「経営ビジョン」は10年程度の長期的時間軸を持って四国ろうきんの使命や実現・提供すべき企業価値などの将来あるべき姿を明らかにしたものです。私たち四国ろうきんの役職員は、経営ビジョンの実現に取り組むことを約束します。
- ②私たち四国ろうきんの役職員は、お客さまに対して、四国ろうきんに対して、自分自身に対して「四国ろうきんクレド」を実践することを約束します。
- ③四国ろうきんが30年後に「ありがとう100周年」を迎えるためには、競合他行はもとより様々なIT・フィンテック企業との明確な差別化が必要です。そのためには、お客さまに寄り添い、ニーズをくみ取り、適切な提案を行うことで、「お客さまに感動を提供する高付加価値・お役立ち・提案営業集団」になることを宣言し、この実現に取り組みます。

(2)ガバナンス（経営管理）態勢

- ①代表理事（理事長、副理事長、専務理事）は、金庫経営全般の統括・執行管理と内部統制機能を拡充・強化します。
- ②常務理事兼営業本部長は、金庫経営の執行管理に加えて、地区における会員対策、コンプライアンス経営および収益・リスク管理の徹底ならびに各種関係団体との連携強化による事業拡大など、地区内の統制機能を充実・強化します。
- ③プロパーの常務理事は本部において代表理事の業務執行を補佐し、専門性を発揮して与信信用リスク、事務リスクおよびシステムリスク管理を徹底強化するとともにIT戦略を実現します。
- ④執行役員営業本部長は、代表理事の指揮下において地区における会員対策、コンプライアンス経営および収益・リスク管理の徹底ならびに各種関係団体との連携強化による事

業拡大など、地区内の統制機能を充実・強化します。

- ⑤執行役員営業統括部長は、営業推進面において4県の営業本部を統括し、営業本部長と連携して営業戦略を実現します。
 - ⑥執行役員本店ブロック統括部長は、現場を代表する全店のトップリーダーとして、「ブロック店」「エリア営業」および「BPR」の機能強化を主導します。
 - ⑦非常勤の理事はコンプライアンス経営および収益・リスク管理の強化など、健全経営の向上とろうきん運動の発展強化に取り組みます。
- (3)デジタル時代の「新店舗・チャネル政策」
- ①「Webお知らせサービス」「住所変更」「相談予約」機能が追加され、利便性が向上した「ろうきんアプリ」は、さらなる利用拡大に取り組みます。
 - ②「ろうきんアプリ」を基本に「ろうきんダイレクト」「Webお知らせサービス」「かんたん通帳」「普通預金（無通帳型）」を強力に推進して、デジタル時代への対応を徹底強化します。
- (4)ブロック店の深化・熟成と本格的な機能特化型店舗の設置
- ①ブロック店はデジタル時代の新店舗・チャネル政策やBPRの徹底推進などにより、さらなる内容の深化・熟成期として、それぞれの店舗の役割をフルに発揮します。
 - ②融資の審査・実行・管理および預金関連の後方事務全般の営業店事務処理は、(株)四国労金サービスおよび統括店で集中処理を行い、連携店はサテライト型の機能特化・強化店舗として、相談販売を中心とするコンサルティング営業の拠点とします。
 - ③平日の隔日営業は窓口営業を週2日または3日とし、その他は店・窓口を閉めて外部で全員営業を行い、お客さまの利便性を向上することを目的として検討・実施します。実施にあたっては会員・お客さまへ十分な説明を行います。
- (5)人生100年時代への対応強化とエリア営業の進化
- ①エリア営業は退職前の現役層、退職者層および融資利用者を中心に各種セミナーの充実とお客さまごとの将来不安に

対するご要望に寄り添って、その解消に向けた取り組みを実行する部隊に進化させます。

- ②退職者層の生涯取引（資産運用、資産の管理・継承）のお役立ち実現に向け、新たに業態統一の「後見制度支援預金」の販売、「遺言信託サービス」および「遺産整理業務サービス」の媒介ならびに住宅金融支援機構と提携した60歳以上向け住宅ローン「リ・パース60」の販売などにより、高齢者の将来不安の解消に貢献します。
- (6)社会貢献活動（CSR）の取り組み
 - ①「社会貢献活動助成金制度」および「各種手数料免除制度」は、勤労者福祉金融機関として積極的に広報・宣伝し社会貢献活動に取り組みます。
 - ②ろうきんATM利用による社会貢献活動として、乳がんの早期発見・早期診断・早期治療の大切さを伝える「ピンクリボン運動」の支援に取り組みます。
 - ③ろうきん融資利用による社会貢献活動として、引き続き「四国ろうきん1万人笑顔プロジェクト」に取り組み、四国4県の教育、子育て支援、障がい者支援、環境保護関係に寄付を行います。＊新規融資1件につき100円をろうきんが拠出します。
 - ④自然災害により被災された方や親族の方を対象に、生活再建に必要な資金にご利用いただける無担保・低利商品の「災害救援ローン」を発売し、生活再建の支援活動に取り組みます。
- (7)SDGs（持続可能な開発目標）17ゴールへの取り組み
 - ①「ろうきん運動」を通じて協同組織金融機関として期待される役割発揮と社会貢献活動を進めるとともに、ろうきんの具体的な事業活動を通じて「SDGs17ゴール」の実現に貢献していきます。

II. 営業戦略

(1)10年後のあるべき姿に向けたバックキャストイング

- ①全役職員は「ひと手間」を惜しまず「心配り」を常に心がけ、お客さまから「利用して良かった」という喜びの言葉をいただけるお客さま対応を実践します。
- ②「感謝された具体的な取り組み」を全店に広げ、お客さまからはもちろん、職員間同士でも「嬉しかった」「ありがとう」の言葉がいっぱいあふれる四国ろうきんになります。
- ③高度な相談能力を養うために、FP1級や社会保険労務士、宅地建物取引士などの国家資格をはじめ、DC1級に代表される高度な検定試験の取得を奨励し“真のお役立ちコンサルティング集団”を結成するための礎づくりに取り組みます。

(2)CRM戦略

- ①ろうきんの営業は自分が売りたい商品を押し売りするのではなく、家族構成やライフプランの聞き取りを通じて、そのお客さまが「気がついていない（隠れた）ニーズ」に気づいてもらい、そのニーズを満たす商品・制度を提案し、自己実現（理想の実現）のためにその商品・制度をご利用いただく「ありがとう祭」を実践します。
- ②全ての職員が正しく「ありがとう祭」を実践し、お客さまが退職を迎えたとき、「ろうきんさん、世話になったね。ありがとう」「退職するけれど、これからもよろしくね」と言ってもらえる四国ろうきんになります。

③職域営業は、全ての会員に対し「ありがとう祭」の協同取り組みを提案し、金融の部分で勤労者のお役に立つことを目的に「ありがとう祭」を展開します。

④営業窓口は、会話やチラシ等の活用による情報提供・情報収集を行い、お客さま自身の「気がついていない（隠れた）ニーズ」を満たすことが出来る商品・サービスを提案し、自己実現（理想の実現）に寄与します。

⑤エリア営業は、住宅ローン利用者やろうきん友の会会員を中心に「ダイレクトメール+テレアポ」からの戸別訪問を常の活動に据え、効率的かつお一人様にかかる提案時間を十分に確保した「ありがとう祭」を展開し、お客さま自身とご家族の自己実現（理想の実現）を応援します。

(3)推進機構・ろうきん友の会・青年女性部との連携強化

- ①四国ろうきん推進機構研修会は、他金庫の先進的な推進委員会活動や、ろうきん事務の効率化に取り組んだ書記局の成功事例の報告など、様々な観点から講師を選定し有益な研修会にします。
- ②職場推進委員の登録とメンテナンス、果たすべき役割についての勉強会の開催などを通じて職場推進委員との連携を密にし、会員職場における世話役活動の強化を目指します。
- ③青年女性部と連携し、若年層・女性層を対象としたイベントや学習会等の開催を通じて、ろうきんの認知度の向上と利用拡大に努めます。

(4)各種団体との連携強化

- ①各県労福協と連携して取り組んでいる多重債務の予防と解決に向けた活動を継続します。
- ②労福協が取り組んでいる奨学金問題をサポートするため、奨学金返済が負担になっている勤労者に対し、低利な「奨学金借換ローン」でライフプランを支援します。
- ③こくみん共済coopと連携して、可能な会員については「ありがとう祭」を共同開催し、組合員一人ひとりに総合的なライフプランを提案します。
- ④各地区営業本部と各営業店は、毎年消費者教育の機会を与えてくれている大学・高校との連携を保つとともに、各県労福協の協力も得ながら、社会に出ていく大学生や高校生に対する消費者教育の機会を拡大します。

(5)イメージ戦略「くるまローンのろうきん」

①「くるまローンのろうきん」の周知活動は、あらゆる情報発信機能を活用しての発信を念頭に、宣伝効果と費用対効果を勘案しながら徹底して行います。

(6)女性層対策

- ①2020年10月、5人のメンバーにより活動を開始した「女性応援プロジェクト」は、ありがとう祭や女性活躍応援キャンペーンの景品選定をはじめ、女性層・若年層が手に取ってみたいくなるチラシのデザイン変更にも取り組んでいきます。
- ②女性応援プロジェクト発案の「妊活サポートローン」は妊活を行っているご夫婦を応援する四国ろうきんの立ち位置を内外に示す商品であり、非対面での申し込み完結など、相談者に配慮した取り組みで妊活を応援します。
- ③2021年度は「妊活情報用読み物」の発刊と店頭・組合事務所・レディースクリニック等への設置、女性が考える営業店における「心配り」や「ひと手間」を形で表わす活動に

取り組みます。

(7)退職者層に対する人生100年時代への対応

- ①各営業店は店推進委員会と連携し「生涯取引推進委員」の協力のもと、定年退職前後の方々に対するセミナーやイベントの開催、職場訪問や自宅訪問を通じてろうきん友の会への入会や生涯取引に向けたろうきんの商品・制度の利用を勧めます。

(8)広告宣伝活動

- ①チラシ配布は可能な限り会員職場での組合員の顔を見ながらの手渡しを定着させ、組合員のそばに寄り添うろうきんとして、いつでも気軽に相談をいただける体制を構築します。
- ②【LINEプロジェクト】はLINE公式アカウントを活用したタイムリーな情報発信を継続し、「働く人のそばに寄り添うろうきん」のイメージを定着させます。
- ③会員・お客さまに支持され20周年を迎えた感謝の気持ちを伝えるため、四国ろうきん20周年のロゴマークを作成し、チラシおよび名刺に印刷します。



Ⅲ. IT戦略

(1)ろうきん業態のIT戦略方針

- ①「Webお知らせサービス」「住所変更」「相談予約」機能が追加され、利便性が向上した「ろうきんアプリ」は、さらなる利用拡大に取り組みます。
- ②2021年4月にタブレット端末に実装される「損保ジャパン電子化同意書システム」および各種支援システム（「預かり資産販売支援システム」、「こくみん共済coop・共済代理販売支援システム」等）により、お客さまニーズにリアルタイムで対応し、お客さまの満足度を高めます。

(2)四国ろうきんグループの業務改革

- ①株四国労金サービスへの事務委託拡大およびBPRは、「BPRプロジェクト」によりさらに進めます。
- ②株四国労金サービスへの事務委託は、環境の変化に適合する内容を基本において連携し実施します。
- ③株四国労金サービスが策定する中期経営計画に基づき新たな施策を検討します。

Ⅳ. コンプライアンス・リスク管理戦略

(1)「コンプライアンス経営」の実行

- ①役員は諸会議や各種研修会、対話集会および職場訪問時等において「コンプライアンス経営」徹底のメッセージを発信し続け、全役職員はこの遵守に徹します。
- ②総務リスク統括部はコンプライアンス・プログラムを改定するとともに、各階層別研修等にコンプライアンスカリキュラムを設定し、全職員に対しコンプライアンスを徹底します。
- ③総務リスク統括部は「コンプライアンス自己チェックアンケート」を分析し、役員と連携し必要な措置を講じます。
- ④改定後のホットライン規程に基づき、全職員に向けた研修を開催しハラスメントをゼロ化します。

(2)顧客保護等管理態勢の充実・強化

- ①お客さまの苦情・要望等は業務改善チャンスと受け止め、改善すべき点を全員に周知しお客さまの保護を徹底します。
- ②全営業店および全ATMに「お客さまの声」のはがき設置およびホームページを通じてお客さまの意見等の収集を行い、リスク管理委員会に報告し対策を講じます。
- ③お客さまが特殊詐欺等の被害に遭わないために、「不審取引検知システム」から出力される不審な自動機取引、IB取引、為替取引ならびに窓口取引を早期に検知し、不正な取引による被害を防止します。

(3)ALMの更なる高度化とリスク・アパタイト・フレームワークの充実・強化による健全経営

- ①リスク・アパタイト・フレームワークを充実し、自己資本に見合う適正なリスクコントロールにより、収益力を向上し経営体質を強化します。
- ②預金、貸出金、有価証券および預け金の残高およびデュレーションを適切に管理することで金利リスクをコントロールし収益を最大化します。

(4)オペレーショナルリスク管理の充実・強化

- ①四国ろうきんグループで発生する全てのオペレーショナルリスクは、リスク管理委員会にて情報共有し対策を講じます。
- ②重大な業務事故は、速やかに代表理事に報告するとともに、リスク管理委員会メンバーにも情報共有し、早期対応を行います。
- ③リスク管理委員会は重大な業務事故について、発生原因・再発防止策について規程に則った内容となっているか協議を行い、再発防止を徹底します。
- ④重大事案はWeb会議等で、速やかに全店に周知して情報共有し、再発防止を徹底します。
- ⑤「教育担当者」「OJT担当者」および「マンツーマン指導者」全員に対し「新入職員実戦教育」に関する「OJT教育研修会」を開催し、事務リスクを削減します。

(5)情報セキュリティの強化

- ①デジタル革命により環境の変化に求められる情報セキュリティの強化を行います。
- ②インシデント発生に備え、実践形式での訓練を実施するとともに、セキュリティの情報収集・知識の向上を目指し各種講習会・研修会に参加し知識の習得を図ります。
- ③インターネットメールなどによる情報の漏洩やUSBメモリーによるデータ持出に起因する情報漏洩などを防ぐために情報機器のログを監視するログ監視システムの導入を検討します。

(6)緊急時危機管理態勢の強化

- ①大規模災害等に備えて各店舗への出勤者を明確にし、緊急対策本部の指示により全店舗が業務継続可能な態勢を構築します。
- ②営業店業務継続要領に基づき実践的な訓練を実施し、災害時の業務継続に備えます。
- ③全部署において、地震・津波・火災等の災害時、また防犯に備えた実践的な対応・避難訓練を実施します。
- ④新たに採用した職員（派遣含む）に対し、人事と連携しセコム安否確認メール登録を速やかに行わせるとともに、セコム安否確認サービスシステムを活用した訓練を適時実施

し緊急時に備えます。

- ⑤ウイルス感染防止対策用品を備蓄し、感染拡大時には全職員に対し速やかに配布します。
- ⑥新型コロナウイルス、インフルエンザ感染症等の拡大時においては、人命第一に全役職員に感染防止策を講じます。

(7)金融犯罪防止への取り組み

- ①不審な自動機取引、I B取引、為替取引ならびに窓口取引を早期に検知し対応することで、不正な取引による被害を極小化し「特殊詐欺」を未然防止します。

V. 人事戦略

(1)職員採用計画

- ①コロナ禍における新卒採用活動は、多様化する学生のニーズに対応するため、対面による採用から㈱マイナビ主催の「Web合同企業説明会（オンデマンド）」や年2回の「Webインターンシップ」などWebによる採用に変更して実施します。
- ②リクルート情報や新卒者向け業態統一パンフレットを四国ろうきん版に修正し、大学就職課への周知活動を行う等、より多くの学生にアプローチします。
- ③2月と8月に開催する「Webインターンシップ」では、学生に興味を持ってもらうために「モチベーションスライド」を活用して四国ろうきんを分かりやすくアピールするとともに、ホームページからも動画の視聴ができるよう四国ろうきんの公式YouTubeチャンネルに掲載します。
- ④中途採用は適時募集を実施し、専門性と福祉金融機関の役割を發揮できる有能な人材を確保します。
- ⑤障がい者雇用は採用関連情報案内等を活用し、「改定法定障がい者雇用率」の実現に取り組みます。

(2)人材開発と教育研修計画

- ①庫内研修は「営業力強化」「コンプライアンス・リスク感度強化」「実務遂行力強化」を3大テーマとして実施します。
- ②「営業力強化」研修は“真のお役立ちスペシャリスト集団”を養成する観点から、「営業力強化研修」（エリア営業、投信、心配り）を実施します。「ろうきんRM軍団」は提案営業実績に基づく成功事例の共有やセミナー資料のメンテナンスを中心に活動します。
- ③「コンプライアンス・リスク感度強化」研修は「コンプライアンス」「オペレーショナルリスク」「与信信用リスク管理」を中心として、庫内・地区・Web研修等のカリキュラムに入れて実施します。

(3)「労働金庫にふさわしい『組織風土』の確立に向けたディーセントワーク・SDGsの実現」への取り組み

- ①労働金庫にふさわしい組織風土の確立に向けた「労使共同メッセージ」に基づき、時間外労働、休日労働および年間総労働時間の削減に取り組み、やりがいを持って健康で働き続けられる雇用環境を整備して職員満足度の向上を実現します。
- ②「労働金庫健康経営宣言」に基づき策定した「健康管理の取り組みに関する第2期行動計画」により、役職員が心身ともに健康で安心して働き続けることができる「健康経営」に積極的に取り組むとともに、「健康管理の取り組みに関する第3期行動計画」を策定します。
- ③「次世代育成支援対策推進法」に基づく「くるみん認定」の実現に向け策定した2021年度から実施する「四国労働金庫における次世代育成支援対策の第6期事業主行動計画」により、職員が働きやすい職場環境をつくることにより能力を十分に発揮することができるよう仕事と子育ての両立支援・推進に取り組みます。
- ④「女性活躍推進法」に基づき策定された「四国労働金庫における女性活躍推進法に基づく第2期事業主行動計画」により、女性職員が就業を継続し活躍できる職場環境の推進に取り組むとともに、2022年度から実施する「四国労働金庫における女性活躍推進法に基づく第3期行動計画」を策定します。
- ⑤パワーハラスメント防止に関する規程および相談対応マニュアルに基づき、措置義務を遵守するとともに、パワーハラスメント防止に向けた職員教育研修を実施し、ハラスメントをゼロ化します。

VI. 財務戦略

(1)改革完遂によるコストパフォーマンスの最適化

- ①四国ろうきんグループ改革およびBPRをはじめとする改革スケジュールに則り、四国ろうきんグループ全体でのコスト効率を最大化します。
- ②コストパフォーマンスの適正化はBPRプロジェクトを中心として、物件費効率（物件費OHR）の向上と原価コストの削減ならびに労働分配率（人件費OHR）の改善の観点から実現します。
- ③業態として算出する標準事務量を参考に、営業店事務の簡素化・標準化に取り組み、経営資源の適正化を図り、営業店を「事務処理の拠点」から「会員・顧客へのサービスの拠点」へ変革、顧客満足の向上を実現します。

2021年度業績拡大計画

(単位：百万円)

	2020年度末残高	増加計画額	増加率	2021年度末残高目標
融 資	409,815	11,441	2.79%	421,257
預 金	636,616	6,000	0.94%	642,616