

## 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2035

私たち四国ろうきんの全役職員は、「経営ビジョン2035」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ご家族の幸せに貢献する、「非営利の福祉金融機関」であり続けます。
2. 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、会員・地域の仲間とともに共生社会と金融包摂の実現に寄与します。
3. 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」福祉金融機関になります。
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2035」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により、2035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、お客さまに対して、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、「お客さま満足度・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。

## お客さま本位の業務運営に関する取り組み方針

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、常に一貫して、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、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。

四国ろうきんは、今般、『お客さま本位の業務運営に関する取り組み方針』を策定・公表するにあたり、これまで取り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、更なる取り組みを進めていきます。「ろうきんの理念」のもと、以下の取り組み方針に基づく活動を実践し、勤労者の暮らしを守り、より豊かにする運動を展開していきます。

### 1. 『お客さま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）はお客さま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、2021年1月に改定した「顧客本位の業務運営に関する原則」をすべて採択し、「お客さま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、「お客さま」とは、「当金庫を利用されている方（利用を終了したお客さまを含む）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. お客さまの最善の利益の追求

- 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、誠実、丁寧かつ公正な業務運営を行います。
- お客さまが最善の利益を得られるよう、お客さま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いきます。

### 3. 利益相反を適切に管理する取り組み

- 当金庫は、お客さま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、お客さま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います。
- 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、お客さま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、お客さま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、お客さま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います。
- 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、お客さま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、重要な情報が理解できるように記載した「重要情報シート」等の資料を用いて、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<sup>(注)</sup>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、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、類似の商品がある場合にはその商品との比較も含め、お客様一人ひとりに合った、的確な説明・提案を誠実にいたします。
- 当金庫は、金融商品の販売後において、お客様の意向に基づき、長期的な視点にも配慮した

適切なフォローアップを行います。

- 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「共済募集指針」「保険募集指針」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。
- 当金庫は、「商品の複雑さやリスク等の金融商品の特性等に応じて、お客様の属性や反応等（個人情報を除く）を金融商品の組成に携わる金融事業者へ情報提供し、製販全体としてお客様の最善の利益の実現のため、取扱商品の充実と品質の維持に努めます。
- 当金庫は、「選定する金融商品において、金融商品の組成に携わる金融事業者におけるプロダクトガバナンスの実効性を確保するため、商品組成に関する取組みを検証し、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、商品選定を行います。

## 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。
- 当金庫は、本方針の内容について職員に周知するとともに業務を支援・検証するための体制を整備しています。



## 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（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（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ることで、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さま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、必要な安全管理措置を講じて適正に管理いたします。当金庫が実施する個人データの安全管理措置の概要は以下のとおりです。

- (1) 個人情報保護指針の策定  
個人データの適正な取り扱いの確保のため、「関係法令・ガイドライン等の遵守」「質問および苦情処理の窓口」等について本指針（個人情報保護指針）を策定しています。
- (2) 個人データの取り扱いに係る規律の整備  
取得・入力、利用・加工、保管・保存、移送・送信、消去・廃棄の段階ごとに、取扱方法、責任者・担当者およびその任務等について個人データの安全管理に関する関連規程を策定しています。
- (3) 組織的安全管理措置  
個人データの取り扱いに関する責任者を設置

し、個人データを取り扱う従業者および当該従業者が取り扱う個人データの範囲を明確化するとともに、定期的な取扱状況の点検等により、個人情報保護法や関連規程に違反している事実または兆候を把握した場合の責任者への報告連絡体制を整備しています。

#### (4) 人的安全管理措置

- ① 個人データの取り扱いに関する留意事項について、従業者に定期的な研修を実施しています。
- ② 個人データについての秘密保持に関する事項を就業規則に記載しています。

#### (5) 物理的安全管理措置

- ① 個人データを取り扱う区域において、従業者の入退室管理及び持ち込む機器等の制限を行うとともに、権限を有しない者による個人データの閲覧を防止する措置を実施しています。
- ② 個人データを取り扱う機器、電子媒体および書類等の盗難または紛失等を防止するための措置を講じるとともに、事業所内の移動を含め、当該機器、電子媒体等を持ち運ぶ場合、容易に個人データが判明しないよう措置を実施しています。

#### (6) 技術的安全管理措置

- ① アクセス制御を実施して、担当者および取り扱う個人情報データベース等の範囲を限定しています。
- ② 個人データを取り扱う情報システムを外部からの不正アクセスまたは不正ソフトウェアから保護する仕組みを導入しています。

### 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（7. 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たします。

ましては、お取引店または下記窓口にお申し出ください。

## 7. お問い合わせ先について

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

### 四国労働金庫 お客さま相談センター

電話番号：0120-505-690

受付時間：月曜日～金曜日/9:00～17:00  
(休業日を除く)

ファクシミリ：087-811-8100

E-mail：support\_459@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、お客さまに対して金融商品の適正な勧誘を行ってまいります。

1. お客さまの知識、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. お客さま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. お客さま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、不審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、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。

### ※特殊詐欺等への対応について

- 当金庫では、不特定多数の者から現金等をだまし取る特殊詐欺被害を未然に防止をするため、店頭への詐欺防止ポスターの掲示やATM画面での振り込み詐欺注意喚起メッセージの表示、窓口でのお振込み受付時のお声かけなどを行っています。

また、「振り込み詐欺救済法」にもとづき、振り込み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。

今後も安心してろうきんをご利用いただくため、特殊詐欺被害防止に向けた取り組みを強化していきます。

## 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、金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律、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	
	3. ろうきん子育てサポート共済（個人長期生命共済）	

- 当金庫は共済契約締結の可否を判断できず、お客さま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。
- お客さまがご契約される共済契約は、お客さまとこくみん共済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。

**○商品に関するお客さまの知識・経験、購入目的、資力状況等を総合的に勘案し、お客さま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、お客さま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、お客さまの意向と実情に沿った適切な募集・勧誘活動を行います。
- お客さま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）の中からお客さま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。）

- お客さまに関する情報については、適正な取扱いを行い、お客さま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、お客さま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。

**○お客さまへの商品説明等については、募集・勧誘形態に応じて、お客さま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、お客さまの立場に立って、時間帯や勧誘場所について十分に配慮して参ります。

- お客さま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、お客さまにご理解いただけるよう努力して参ります。

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

- 当金庫は、お客さま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・ご照会・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、お客さま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・お客さま相談センター》  
フリーダイヤル：0120-505-690  
受付時間：月曜日～金曜日／9：00～17：00  
（休業日を除く）

## 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。

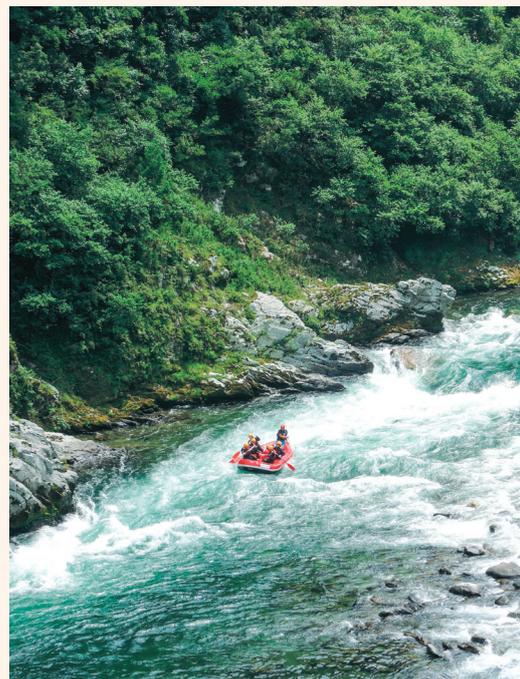
- 保険募集にあたっては、本募集指針を役職員一同に徹底し、保険業法、金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律、消費者契約法およびその他各種法令等を遵守します。
- お客さまに商品内容を正しくご理解いただけるよう説明内容や説明方法を創意工夫し、適正な販売・勧誘活動を行います。

### ○商品に関するお客さまの知識・経験、購入目的、資力状況等を総合的に勘案し、お客さま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、お客さま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、お客さまの意向と実情に沿った適切な販売・勧誘活動を行います。
- お客さまには、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さま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、当金庫にてお取扱いできるお客さま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、お客さまの投資経験、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。
- お客さまに関する情報については、適正な取扱いを行い、お客さま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、お客さま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。



○お客さまへの商品説明等については、販売・勧誘形態に応じて、お客さま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、お客さまの立場に立って、時間帯や勧誘場所について十分に配慮して参ります。
- お客さま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、お客さまにご理解いただけるよう努力して参ります。

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

- 当金庫は、お客さま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、お客さま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・お客さま相談センター》  
フリーダイヤル：0120-505-690  
受付時間：月曜日～金曜日／9：00～17：00  
（休業日を除く）



## 第9期中期経営計画

当金庫は、2024年4月より2027年3月末までを計画期間として、「第9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



## 2025年度経営方針

第9期中期経営計画2年目となる2025年度は、10年後のあるべき姿として「四国ろうきん経営ビジョン2035」を掲げ、第9期中期経営計画策定・実行の柱となる「人材」を最大の強みとして事業の根幹に据え、人材の可能性を最大限に引き出し、持続的企業価値の創造を目的とする「人的資本経営」に引き続き取り組みます。

また、未来永劫、会員・お客さまに信頼され、支持され、選択され続ける福祉金融機関として、存在意義（パーパス）である、「お客さまの立場にたった最適な商品・サービスを提供し、お客さまの夢とご家族の幸せな暮らしの実現」に貢献するための各種課題に取り組みます。

## 2025年度事業課題

2025年度は、第9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）

### I. 経営戦略

#### 1 ガバナンス（経営管理）態勢

- ①経営陣はコンプライアンス経営に徹したガバナンス態勢を確立するとともに、それぞれに求められる役割を十分に認識し、適正かつ誠実に業務を遂行します。
- ②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充実・強化します。
- ③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。
- ④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、専門性を発揮して人事総務部門全般の統括に加え、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。
- ⑤常勤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。
- ⑥プロパー執行役員統括部長は、代表理事の指揮下において常勤の理事の業務執行を補佐するとともに、中期経営計画・戦略を実行します。
- ⑦非常勤の理事は収益・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。

#### 2 店舗・チャネル政策

- ①利便性が拡充した「ろうきんアプリ」（ろうきんダイレクト・Webお知らせサービス・住所変更・相談予約等）は、「スマホデジタル店舗」として推進し、さらなるデジタルサービスの利用拡大に取り組みます。
- ②2025年度上期に導入予定である非対面デジタルチャネル「ろうきんローン受付システム」により、申込書作成の負荷軽減および電子契約によるペーパーレス化を実現し、会員顧客の利便性を向上させます。
- ③「四国ろうきん徳島ビル（仮称）」は、将来最適、全体最適を目指した建築計画の策定を進めるとともに、徳島県

労働者福祉協議会および関係団体との協議を進めます。

- ④愛媛・松山支店が「四国ろうきん松山ビル」へ移転した後の「R-2番町ビル」は、法令等に則した活用計画を策定するとともに、(株)四国労金サービスとの連携を強化し有効活用策を実行します。
- ⑤(株)四国労金サービスが所有する「高松番町ビル」で業務を行っている高松ローンセンターは、本店営業部内の「併設型ローンセンター」として再編・検討を進めます。
- ⑥自動機（出張所）の適正配置計画は「ろうきんアプリ」を基本に、「ろうきんダイレクト」「無通帳型（Web通帳）」および「QRコード決済」等、デジタルサービスの拡充を進めるとともに、コンビニATMの利用状況を踏まえ実行します。

#### 3 ブロック店政策の深化・成長

- ①ブロック店はデジタルチャネル政策やBPRの徹底推進などを踏まえ、店舗特性および会員事情に応じるための検証と深化を進め、それぞれの店舗の役割をフルに発揮し金融サービスを向上させます。
- ②統括店は引き続きBPR効果を発揮して、連携店の後方事務、融資審査・実行業務の統括店集約を進めるとともに、(株)四国労金サービスへの業務委託を順次実施します。

#### 4 人的資本経営とウェルビーイング（well-being）経営への取り組み

- ①働き方や組織の多様化が進む中、「ろうきんの理念」「存在意義（パーパス）」「経営ビジョン2035」を経営陣が積極的に発信することで共に向かう方向を示します。
- ②人材を重要な「資本」として位置付け、人材の可能性を最大限に引き出すことにより、持続的な企業価値の創造を目指した人的資本経営に取り組みます。
- ③職員間・顧客とのコミュニケーション、および地域社会との関わりをより強化することで、心身の健康、仕事への納得感を高め、活気ある組織の確立に向け役職員一丸となってウェルビーイング経営に取り組みます。

#### 5 お客さまへの最適な金融サービスの提供

お客さまとの「face to face」による対話を通じ、一人ひとりの課題・ニーズに沿った最適な金融商品を提案するとともに、利便性を実感できるデジタルチャネルによる金融サービスを提供し、いちばん身近で相談できる存在となります。

## 6 「顧客本位の業務運営に関する原則」に基づく取り組み方針の策定・公表

「お客さま本位の業務運営に関する取り組み方針」に基づき、取組状況の成果指標（KPI）を公表します。

## 7 SDGs（持続可能な開発目標）17ゴールの実現・ろうきんの社会貢献活動（CSR）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「SDGs 17ゴール」の実現に貢献していきます。
- ②「社会貢献活動助成金制度」、「<ろうきん>働く人と子どもの明日を応援プロジェクト」および「各種手数料免除制度」は、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。
- ③ピンクリボン運動については、乳がんの早期発見・早期診断・早期治療の大切さを伝える社会貢献活動として、ろうきんATM利用に、ろうきんアプリ利用者数を加え、その支援に取り組みます。
- ④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。
- ⑤自然災害に被災された地域への災害支援活動に取り組むとともに、被災された方（親族含む）を対象とした低利な「災害救援ローン（無担保）」を販売し、生活再建の支援活動に取り組みます。

## II. 営業戦略

### 1 生活応援・家計見直し運動

- ①「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」の実践として、個別提案活動「ありがとう祭」の実施やライフプランセミナー実施後の個別相談会等を通じて、会員組合員の健全な生活設計のサポートを行います。
- ②新入組合員学習会等を通じて、低利なろうきん「くるまローン」の情報提供を行い、若年層の多くが初めて利用するローンである自動車ローンをご利用いただくことで、後々の住宅ローンや教育ローンの利用など、生涯に亘るろうきんとの取引につなげます。
- ③若年層組合員を対象とした学習会等に参加し、金融犯罪等の知識を伝えるセミナー等を通じて、マネートラブル未然防止のための情報提供を行います。
- ④生活防衛として、ろうきんローンのご利用者に対し、ライフプラン提案を行い、資産形成及び借りすぎの未然防止活動を行います。
- ⑤他社でご利用中のローン金利を半分にして借換する「一本太助」「一本太助α」等を提案し、生活改善を支援します。

### 2 CRM戦略

- ①全ての職員がお客さまに寄り添った個別提案活動「ありがとう祭」を実践することで、感謝の言葉をいただける

ような四国ろうきんになります。

- ②四国ろうきんは、個別提案活動「ありがとう祭」の実践を通じて、お客さまのライフプランや家族構成をお聞きし、「隠れた」ニーズや「ウォンツ」を満たす商品・サービスを適切に提案することで、お客さまの夢の実現に寄与します。
- ③営業店はFCD（For Customer Delight お客さまの喜びのために）委員会を中心に、店内研修やロープレを実施しアプローチスキルや提案力を向上させお客さまから喜ばれ支持される四国ろうきんになります。
- ④日常のリテール活動を強化し、お客さまとご家族が必要とする商品・サービスを総合的に提案します。

### 3 各級推進機構との連携強化

- ①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。
- ②地区・店推進委員会と連携し、ご家族も参加できる「将来設計セミナー」や「資産運用相談会」等を開催し、取引基盤拡大につなげます。
- ③地区・店推進委員会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・「資産形成三本の柱」等のセミナーの開催を通じて、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するとともに、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。
- ②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」および有益な情報提供の場としての各種セミナーを共同開催し、組合員一人ひとりに総合的なライフプランを提案するお役立ちの機会を拡大させます。
- ③各地区営業本部と各営業店は、毎年消費者教育の機会をいただける大学・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 若年層（新入組合員）対策

- ①四国・地区・店推進委員会議案書に「若年層との取引拡大」を明記し、会員の理解・協力を求めるとともに、四国ろうきんの未来を見据えた本気の取り組みを継続します。
- ②若年層に多く発生しているネット被害の特徴に、ゲームに夢中になり過ぎての高額課金やフリマアプリでの詐欺被害があります。消費者セミナー開催時には、これらの被害に巻き込まれることが無いよう、被害の実態についても知らせていきます。また、既に被害に遭っている場合には、専門家と協力して解決を図ります。

### 6 人生100年時代への対応

- ①社会保険労務士の協力を得ながら全営業店において年金相談会を開催し、直近に定年を迎える方々および年金受

給開始年齢に到達する方々に対する年金振込指定や資産運用の提案を行います。

- ②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、年金相談会や定年退職前後の方々に対するセミナーやイベントを開催するとともに、職場訪問や自宅訪問を通じてろうきん友の会への加入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。
- ③特殊詐欺や悪質商法などに対する啓発活動として、ろうきん友の会と連携したセミナー開催などを積極的に行います。
- ④ろうきん友の会の各支部と連携し、ろうきん友の会会員を対象としたスマホ教室を開催し、ろうきんアプリの登録はもとよりろうきんが連携する各種QRコード決済の利用をはじめとするキャッシュレス時代への対応を支援します。

## 7 提案強化商品・サービス

- ①利便性が拡充した「ろうきんアプリ」とキャッシュバック等によるATM利用手数料の無料化をメリットとして提供し、「給与振込」「年金振込」口座指定の利用拡大に取り組みます。
- ②「iDeCo」は節税効果を享受しながら退職後の資産形成を確実に図る商品であり、最重要提案商品として取り組みを継続します。
- ③「iDeCo」法改正による拠出金額や加入対象者の拡大に積極的に対応します。
- ④「財形貯蓄」はろうきんの主力商品であり、勤労者のライフプランの夢の実現に向けて、新規契約や積立額の見直し提案を定期的に行うことで、勤労者の資産形成を応援します。
- ⑤「投資信託」はNISA制度を最大限活用し、まとまった金額の運用はNISA成長投資枠、将来に向けてコツコツと積み立てる場合はNISAつみたて投資枠の定額買付を提案します。なお、買い付けにあたっては簡単に手続きができるろうきんダイレクト（IB）の利用を積極的に提案します。
- ⑥会員組合に対しては「ろうきん職場つみたてNISA」の利便性、企業に対しては税制面でのメリットを提案することで、制度導入に向けて取り組みます。
- ⑦企業型確定拠出年金導入企業に対しては、労働金庫連合会が提供する確定拠出年金専用定期預金の指定や加入者教育の実施などを提案し、企業・会員組合と連携して勤労者の資産形成を応援します。
- ⑧有担保住宅ローンは低利の「特別住宅ローン」を中心に、お客さまはもちろん住宅業者に対しても提案し、ライフプランの実現に貢献します。また、新規住宅ローンご利用のお客さまに新生活を安心して過ごしていただくための弁護士保険をプレゼントします。
- ⑨無担保ローンは主力商品である「くるまローン」「教育ローン」に加え、ライフイベントに関する費用を対象としたメモリアル金利制度の「フリーローン」や住宅ローン申込者に対しては他社ローン金利を半分に引き替える「一本太助a」の提案活動を強化します。

- ⑩若年層の多くが初めて利用するローンである低利で安心な「くるまローン」の利用をきっかけとすることで、生涯におけるろうきん取引を目指します。
- ⑪他社で借入しているローン金利を半分に引き替える「一本太助（会員限定）」は、「ろうきんの存在意義を具現化する提案」であり、「無駄な（高い）金利を払わせない」、また「多重債務の予防と解決」に向けた商品であることを会員およびお客さまに強く発信するとともに、ご利用後のサポートを行います。
- ⑫「安心・安全・スピーディー」かつ「スマホで簡単申し込み」できるWebローンは、「来店不要」かつ「低金利なローン」として広く勤労者に知らせる活動を展開します。

## 8 広告宣伝活動

- ①【PR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」のイメージ定着を目指します。
- ②「くるまローンのろうきん」の周知活動はWeb広告を毎年実施するとともに、あらゆる情報発信機能を活用して、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。
- ③毎年度末に開催している「組合機関紙コンクール」において優秀作を選ばせていただき、日頃の情宣活動に対する感謝を表わすと同時に記念品を贈呈させていただきます。

## III. IT戦略

### 1 労業態のIT戦略方針

- ①「ろうきんアプリ」
  - 「Webお知らせサービス」「住所変更」「相談予約」「かんたん通帳」や「残高・入出金明細照会」、「ろうきんダイレクト」機能等お客さまの利便性が向上した「ろうきんアプリ」の提供により、非対面による取引拡大に取り組みます。
  - ろうきんアプリ内のQRコード決済用のボタン・ボタンをあらゆる機会を通じて周知し、キャッシュレス決済アプリへのろうきん口座の登録を積極的に推進します。
  - 多くの金融機関、資金決済業者が参加する「ことら送金サービス」を積極的に推進することで、個人顧客の家計内資金移動の利便性を高め、ろうきんをメインバンクとした取引拡大を推進します。
- ②「ろうきんローン受付システム」
  - 「ろうきんローン受付システム」は2025年6月を目途に、第1フェーズとして対面での無担保融資受付から導入し、以後段階的に有担保融資受付、非対面チャネルへと活用範囲を拡大することで、審査事務の省力化と顧客の利便性向上を実現します。
  - 電子契約機能（電子契約書作成・保管）との連携により融資書類のペーパーレス化を実現します。
- ③「営業支援タブレット端末」
  - 「QR伝票作成システム」は、継続して利用拡大を図り、効率的かつ正確な業務遂行を実現します。

業態版タブレットは、現行タブレット端末のリプレース時期に合わせた2026年9月からの導入に向け準備を進め、店頭取引を前提としAPI連携を活用したタブレット取引による勘定系元帳の即時更新の仕組みを構築します。

タブレット端末に実装されている「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。

#### ④「iDeCo電子申込みシステム」

「iDeCo電子申込みシステム」を活用し申込みの電子化により作業効率を高めます。

#### ⑤「預貯金照会・回答業務のデジタル化」

行政機関から金庫への照会に対しては、連合会と株式会社NTTデータ「pipit LINQ」・Socio Future株式会社「DAIS」のシステム処理により、一部行政機関へ自動回答となったことから、未導入行政機関へシステム導入を働きかけることで、回答に係る業務を大幅に削減します。

## 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常勤の役員は諸会議や職場訪問時等において「コンプライアンス経営」実行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リスク統括部は「コンプライアンス・プログラム」の実効性を高めるために、以下の対策を実践します。
  - ・役員コンプライアンス研修・コンプライアンス担当者会議の開催や各階層別研修等で過去の事例から重大なコンプライアンス違反が与える影響について発信し、全役職員に対するコンプライアンス意識の浸透を徹底します。
  - ・全部店からのコンプライアンス・チェックリストに基づく法令等遵守状況の点検結果を集約・分析し、違反行為の有無と浸透度合いを検証します。
  - ・「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。ハラスメント関連については、人事総務統括部と連携し対応します。
  - ・各部店コンプライアンス担当者と連携し「コンプライアンス・マニュアル」を活用して、各職場の教育・研修・啓発活動に取り組みます。
- ③リスク統括部は店長職場離脱時の営業店訪問等において、チェックリストに基づく点検および職員面談により職場環境を把握し、コミュニケーションの活性化により解決可能な課題が認められる場合は、その課題について共有し改善への支援等を行うことで、不祥事件や重大な業務事故の防止に繋がります。

### 2 顧客保護等管理態勢の充実・強化

- ①顧客の保護及び利便性の向上の重要性を十分に理解し、顧客保護等の現状を的確に認識したうえで、適正な顧客保護等管理態勢を充実・強化します。

- ②お客さまの苦情・要望等は業務改善チャンスと受け止め、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、改善対策を講じます。
- 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するとともに、公的機関との情報連携により不正な取引による被害拡大を防止します。
- ④ATM一日の支払限度額の引上げについては、高額な払出・振込と同様に、引上げ事由等の丁寧な聞き取り、お客さまの態度等を注意深く確認します。

### 3 A L M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総合的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。
- ③資金運用は常に市場の動向を把握し、ポートフォリオの適切な見直しにより市場リスクおよび市場信用リスクをコントロールし、収益を最大化します。
- ④「市場部門」(フロントオフィス)、「事務管理部門」(バックオフィス) および「リスク管理部門」(ミドルオフィス) はそれぞれの分野でリスク管理を行い検証し、相互牽制機能を発揮できる組織運営を行います。
- ⑤統合的リスク管理においては、各リスクの特性に応じてリスク量を計測し、各リスクの自己資本配分率の管理を徹底するとともに、VaRショック・リーマンショック等一定のシナリオのもとで四半期ごとにストレステストを実施し分析・検証を行います。

### 4 オペレーショナルリスク管理の充実・強化

- ①オペレーショナルリスク管理態勢の強化
  - ・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、リスク管理委員会で情報共有し対策を講じます。
  - ・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。
  - ・代表理事および主管部署は、業務事故の調査等が必要と判断した場合は、各営業本部と連携して事実確認の調査等を実施し、早期解決を図ります。
  - ・リスク管理委員会は重大な業務事故について、発生原因・再発防止策を協議・検証し、Web会議等で全店に情報共有します。
  - ・リスク管理委員会はリスク事案の重大性、社会的影響度、悪質性、発生頻度、店舗のリスク管理態勢などの観点から時系列で分析・分類する手法を加えて検証を行います。
- ②事務リスク管理
  - ・リスク管理委員会は事務リスク事案の要因分析および

再発防止策の協議・検証を行います。

- ・事務リスク発生部署は速やかに問題解決を行い、真の要因分析および実効性のある再発防止策を掲げ事務リスク報告書を提出します。
- ・全部署において日々の点検を厳格に行い実効性のあるものとし、自店検査にて点検内容を精査し事務リスクを削減します。

### ③システムリスク管理

- ・業務統括部はFISCおよび金融ISACが開催する研修等に積極参加し、サイバーセキュリティ体制を強化することでシステムリスクを削減します。
- ・業態と共に行っているインターネット環境のセキュリティ対策により、高度化・巧妙化しているサイバー攻撃対策を強化します。
- ・業務統括部は実施したセキュリティ診断結果に基づき、脆弱箇所に対し適正に対策を施します。
- ・業態統一システムに障害が発生した場合は、営業店との連携を図りお客さまへの影響を極小化します。
- ・インシデント発生に備え業態と連携し各種訓練を行い、発生時の業務継続を確実なものとしします。
- ・システムセキュリティ対策として、「ゼロトラスト」化の実施に向けた検討を行います。

## 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。

- ・業態で取り組んでいる対応等を反映させたセキュリティポリシーは、適宜、最適な内容に更新します。
- ・サーバのクラウド化等新たなシステム導入時にはFISC（金融情報システムセンター）の金融機関等コンピュータシステムの安全対策基準に準拠していることを確認のうえ導入します。

### ②セキュリティの強化

- ・セキュリティ診断結果の改善提案を受け、セキュリティシステムの費用対効果を検証のうえ導入を検討します。

## 6 緊急時危機管理態勢の強化

### ①緊急時は事態への対処のため、関連する情報を迅速に収集するとともに、緊急対策本部において情報の一元管理および情報の共有化を進め、適時・適切な対応策を講じます。

- ②大規模災害等に備えて緊急連絡網の整備を行うとともに、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。
- ③営業店業務継続要領に基づき実践的な訓練を実施し、災害やシステム障害時の業務継続に備えます。
- ④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。
- ⑤大規模災害発生時における職員の生命と安全確保を優先し、内閣府「事業所における帰宅困難者対策ガイドライン」にもとづき、全部店に防災備蓄品3日分を設置します。

## 7 マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与リスク対策（以下「マネロン等リスク対策」という）

### ①態勢の整備

あらゆる取引・商品・業務やお客さま属性に係るマネロン等リスク対策を金庫全体で実施するために、ガバナンス体制を強化するとともに、庫内横断的なリスク管理態勢を整備します。

### ②経営陣の認識

経営陣はリスク低減策が、類型に対する経営資源配分の観点からも適切かつ十分であることを評価・確認します。

### ③マネロン等リスク対策の見直し

類型ごとのリスク低減策の適切性を検証するほか、追加すべき類型の有無を確認し、必要に応じて見直しを行います。

### ④マネロン等リスク対策の浸透

金融庁「マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策に関するガイドライン」・「疑わしい取引の参考事例」、財務省「外国為替検査不備事項指摘事例集」等の理解を目的とした研修を定期的を実施します。

### ⑤マネロン等リスク対策計画の具体的取組

- ・マネロン等リスク対策として、会員組合等において外国人の組合員が口座開設する場合、（一社）全国銀行協会が作成した「多言語チラシ（13言語）」を使用し、預金口座の売買は犯罪であることの周知を行います。
- ・2022年1月より運用開始された「マネロン・テロ資金供与・拡散金融対策に関する行動計画」に基づき、「実質的支配者リスト制度」の対応を行います。

## V. 人事戦略

### 1 職員採用方針

- ①新卒採用の内定者に対しては、オンライン機能を活用した面談や説明会を複数回実施し、福利厚生を含む人事制度や必要な資格概要等の理解、入庫に向けた事前準備と意識の醸成に取り組みます。
- ②高校新卒採用において、指定校推薦は人事総務統括部およびOB・OG職員、一般公募は部店長が訪問し、各学校の進路担当教員との信頼関係を深めることで応募者増加につなげます。
- ③中途採用は、随時募集し、専門性と福祉金融機関の役割を発揮できる有能な人材を確保します。

### 2 人材開発と教育研修計画

- ①新入職員の育成は中期育成計画に基づき実施するとともに、全職員のキャリア能力開発支援に取り組みます。
- ②新入職員は入庫5年以内に「①預金→②融資→③営業推進」を基本に「ジョブローテーション」を確実に実施するとともに、融資業務配属期間内には有担保融資の実務経験を必須とし、基礎知識と業務スキルの向上に取り組みます。
- ③庫内研修は集合開催を基本とし、Web研修を組み合わせながら効果的に実施します。
- ④実務遂行力を強化する研修として、「業務知識ステップ

アップ研修」に「融資フォローアップ研修」を包括した研修体系に見直し、効果的に実施します。また、人事異動時には年2回「新担当者（管推・融資）研修会」を開催します。

- ⑤コミュニケーション活性化や職員相互の繋がりを強化するため、動画コンテンツを活用した研修を実施します。
- ⑥「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」「顧客保護」を各研修カリキュラムに加えると同時に、マネー・ローンダリング対策研修を全職員対象に開催し、リスク感を強化します。
- ⑦全店一斉のWeb研修および説明会は、重大な業務事故発生時や重要規程類の改定の都度、全職員を対象に教育超勤を活用して一斉に実施します。
- ⑧新入職員研修会は4月に約1カ月の期間を設け、ろうきんの理念、金庫業務に関する基礎知識に加え、勘定系端末の操作訓練を徹底的に行うことにより配属先の部店内OJTへつなげます。
- ⑨職員個々が将来を見据え、自立的にキャリア形成ができることを目的とした通信教育の充実、検定試験へのチャレンジを積極的に推奨する等、「能力開発」への支援を

行います。

- ⑩人事総務統括部は、「認知症サポーター養成講座」を開催し、福祉金融機関として全役職員が「認知症サポーター」の資格を取得することで、地域や職域で認知症の方や家族をサポートできるよう態勢を強化します。

## VI. 財務戦略

### 1 コストパフォーマンスの最適化

- ①BPR推進方針に基づき、IT化によるシステム活用、営業店支援グループの営業店訪問による事務の統一化と業務効率化を進め、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「コスト査定プロジェクト」を発足し、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、顧客満足度の向上を実現します。

## 2025年度業績拡大計画

（単位：百万円）

	2024年度末残高	増加計画額	増加率	2025年度末残高目標
融 資	423,041	4,914	1.16%	427,955
預 金	649,222	3,300	0.50%	652,522

