

MUROSHIN REPORT

2024



室蘭信用金庫

ごあいさつ

皆様には、平素より室蘭信用金庫に対しまして格別のご愛顧、お引き立てを賜りまして厚く御礼申し上げます。

2023年度は、ロシア・ウクライナ戦争の長期化や欧州経済の低迷、中国経済の不透明感等の悪材料が見られましたが、米国経済は引き続き堅調に推移しました。堅調な米国経済により日米金利差が拡大し、円安傾向が継続したことから、輸出企業の業績が好調でした。国内においてもアフターコロナにより人・物・金の流れが活発化したことで国内景気も底堅く推移し、2024年の平均賃上げ率は33年ぶりの高水準となり、デフレ脱却の素地が徐々に整いつつあることから、日本銀行は2024年3月に8年間続いたマイナス金利政策の解除を決定しました。

国内経済においては明るい材料も見られますが、地域経済においては物価高騰が経営者の心理を冷やしている傾向が見られます。物価高騰や人手不足の早期解消は難しく、今後も地域経済を取り巻く環境は厳しい状況が継続すると予想されますが、東室蘭地区を中心に商業施設の移転や新築が続く予定であり、登別温泉地区を中心に観光客数も回復しており、人の流れや行動に変化が生まれ、地域経済に明るさをもたらすことが期待されます。

こうした環境下、金融業界においても、これまでの常識が通用しないほどの変革がもたらされており、その変化に適応するためには、業務をゼロベースから見つめ直し、従来のやり方を解きほぐして、本質を抽出し、新しい「基本」を作っていくことが必要となり、職員一人ひとりも絶えず変革していくことが求められます。新しい時代に向かって、生産性向上が必要でITの活用も必要となりますが、全役職員の知恵を結集して、お客さまへのサービスの向上、顧客の創造に努め、より一層お客さまとの一体感を重視し、それぞれのニーズに合わせたきめ細やかなサービスを提供し、お客さまと地域にとって必要不可欠な存在となることで信用金庫の使命を果たして参ります。



理事長 山田 隆秀

室蘭信用金庫の概要 (2024年3月31日 現在)

本部事務部門	北海道室蘭市東町2丁目24番13号 電話番号 0143-44-3355
本店所在地	北海道室蘭市海岸町1丁目4番1号 電話番号 0143-22-1511
創 立	大正 6年 9月18日 昭和26年10月20日 信用金庫法施行により改組
会 員 数	15,836名
出 資 金 額	2億9,558万円
常勤役職員数	131名
店 舗 数	27店舗（うち出張所1カ店）

目次

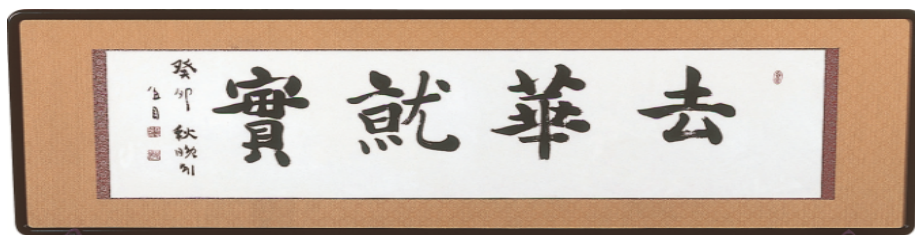
室蘭信用金庫の概要	
経営方針・経営理念・金庫章・シンボルマーク	1
役員、当金庫の業務内容、組織図	2
営業地域・店舗一覧	3
リスク管理の体制	4
総代会に関する情報開示	5-6
室蘭信用金庫の歴史	7
地域貢献の状況	8
地域の活性化のための取り組み	9-10
「お客様アンケート」の結果	11
「地域密着型金融推進計画」の進捗状況	12-14
金融仲介機能のベンチマークの公表について	14
「経営者保証ガイドライン」への取り組み	15
「金融円滑化」に関する取組について	16
法令等遵守の体制	17-21
2023年度決算概況（預金・貸出金・損益）	22
過去5年間の主要項目推移	22
単体決算に関する開示項目	
財務諸表（貸借対照表・損益計算書・剰余金処分計算書・注記）	23-27
会計監査人による監査について	24
財務諸表に関する代表者の確認について	24
主要な業務の状況を示す指標	28-29
不良債権の状況（信用金庫法・金融再生法）	30
預金・有価証券に関する指標	31-32

連結決算に関する開示項目	
連結子会社の概要	33
事業系統図	33
直近の連結会計年度における事業概況	33
事業の種類別セグメント情報	33
連結決算における主要経営指標	33
連結財務諸表の作成方針・連結財務諸表	33-34
単体・連結決算に関する開示項目	
役職員の報酬体系について	35
信用金庫法施行規則等における ディスクロージャー開示項目一覧	36
自己資本比率規制で開示すべき項目	
自己資本比率規制について	37
定性的開示項目	37-49
定量的開示項目	40-49
自己資本比率規制における「第三の柱」に関する 開示項目一覧	50

* 本ディスクロージャー誌に掲載されている数値等に関しては、特に断りのない箇所について、単位未満を切捨しております。

また、国内業務部門と国際業務部門の区別はしていません。

経営方針



「去華就実」とは、虚飾を去り実質を重視するという意味で、この言葉をむろしん役職員の統一した基本姿勢としております。

社会、金融環境の激しい変化が予想されますが、これからも当金庫の変わらぬ姿勢を表現したものとしてこの言葉を持ち続けて参ります。

経営理念

1. 私たちは、お客様の発展と幸せのために頑張ります。
1. 私たちは、愛する地域の発展のために頑張ります。
1. 私たちは、室蘭信用金庫の発展と職員の幸せのために頑張ります。

むろしんの役職員が統一して目指す方向を経営理念として、平成3年4月に制定いたしました。

当金庫の経営理念は、お客様・地域・そして金庫と職員の三つの柱で構成しております。

金庫章



外側の6角の星は雪の結晶をかたどったものです。

内側の正六角形の線は、当初の金庫章では、中央のSを6個のカタカナの口の字(ムロ)で囲んでおりましたが、現在の金庫章では6個の口を直線とし、単純化を図っております。

中央にあるSは当初の金庫章では信用金庫の信(シン)の字でしたが、ローマ字の頭文字に変更しております。

シンボルマーク



ハートとハートのラポール

平成13年4月より使用しているこのシンボルマークは、お客様のハートとむろしん役職員のハートが一体となり、地域をつくり上げていくことを表現しております。色彩のグリーンは「信頼」を表現し、生命の誕生を意味する新芽も連想させます。また、色彩のピンクは「愛」を表現し、ハートの暖かさも連想させます。

なお、ラポールとは、フランス語で親愛や信頼などを意味しており、人と人との良好な関係を示す言葉です。

役員 (2024年7月1日現在)

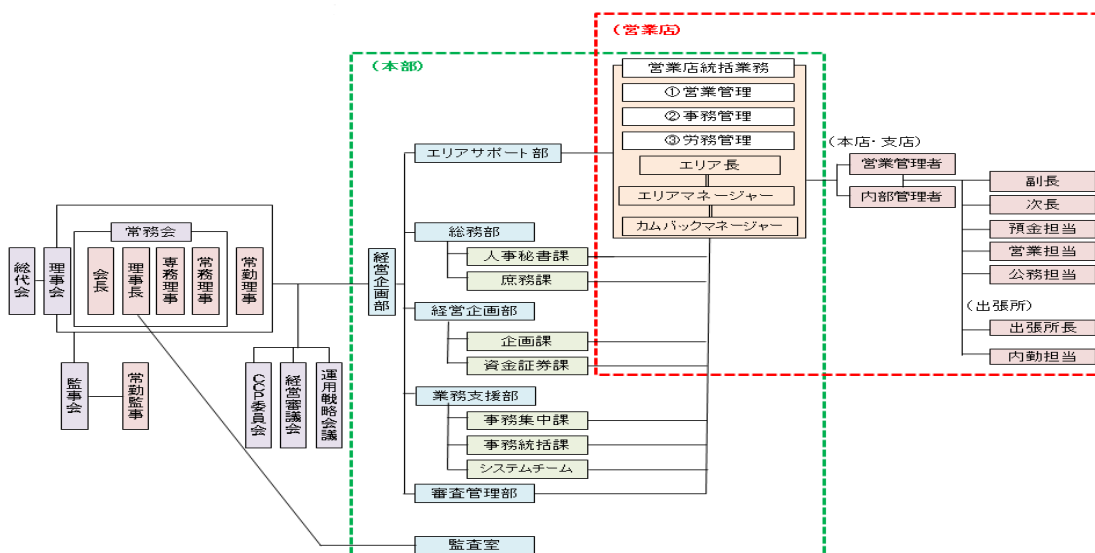
理事 (代表理事)	山田 隆秀	常勤理事	中田 裕也	理事	栗林 和徳
		常勤理事	川口 淳一	理事	今野 香澄
		常勤理事	遠谷 直樹	常勤監事	古本 英之
		常勤理事	伊 藤 剛	員外監事	中村 昭彦
		常勤理事	須田 慎也	員外監事	鷺見 直人

※栗林和徳理事、今野香澄理事は信用金庫業界の「総代会の機能向上策等に関する申し合わせ」の職員外理事に該当いたします。

当金庫の業務内容

1. 預金及び定期積金の受入れ
 2. 資金の貸付及び手形の割引
 3. 為替取引
 4. 上記1～3の業務に付随する次に掲げる業務その他の業務
 - (1) 債務の保証又は手形の引受け
 - (2) 有価証券（(5)に規定する証書をもって表示される金銭債権に該当するもの及び短期社債等を除く）の売買（有価証券関連デリバティブ取引に該当するものを除く。）又は有価証券関連デリバティブ取引（投資の目的をもってするものに限る。）
 - (3) 有価証券の貸付け
 - (4) 国債証券、地方債証券若しくは政府保証債券（以下「国債証券等」という。）の引受け（売出しの目的をもってするものを除く。）並びに当該引受けに係る国債証券等の募集の取扱い及びはね返り玉の買取り
 - (5) 金銭債権の取得又は譲渡及びこれに付随する業務（除く商品投資受益権証書の取得・譲渡に係る付随業務）
 - (6) 短期社債等の取得又は譲渡
 - (7) 次に掲げる者の業務の代理
 - 株式会社日本政策金融公庫
 - 独立行政法人住宅金融支援機構
 - 独立行政法人勤労者退職金共済機構
 - 独立行政法人福祉医療機構
 - 日本銀行
 - 独立行政法人農林漁業信用基金
 - 独立行政法人中小企業基盤整備機構
 - 独立行政法人労働者健康安全機構
 - 年金積立金管理運用独立行政法人
 - 一般社団法人しんきん保証基金
 - 一般財団法人ベンチャーエンタープライズセンター
 - 一般財団法人建設業振興基金
 - 一般社団法人全国石油協会
 - 独立行政法人鉄道建設・運輸施設整備支援機構
 - 公益社団法人全国市街地再開発協会
 - (8) 次に掲げる者の業務の代理又は媒介（内閣総理大臣が定めるものに限る。）
 - イ 金庫（信用金庫及び信用金庫連合会）
 - (9) 国、地方公共団体、会社等の金銭の収納その他金銭に係る事務の取扱い
 - (10) 有価証券、貴金属その他の物品の保護預り
 - (11) 振替業
 - (12) 両替
 - (13) デリバティブ取引（有価証券関連デリバティブ取引に該当するものを除く。）であって信用金庫法施行規則で定めるもの（(5)に掲げる業務に該当するものを除く。）
 - (14) 金融等デリバティブ取引（(5）及び（13）に掲げる業務に該当するものを除く。）
 5. 国債証券、地方債証券、政府保証債券その他の有価証券について金融商品取引法により信用金庫が営むことができる業務（上記4により行う業務を除く。）
 6. 法律により信用金庫が営むことのできる業務
 - (1) 保険業法（平成7年法律第105号）第275条第1項により行う保険募集
 - (2) 高齢者の居住の安定確保に関する法律（平成13年法律第26号）の定めるところにより、高齢者居住支援センターからの委託を受けて行う債務保証の申込の受付及び債務保証履行時の事務等（債務の保証の決定及び求償権の管理回収業務を除く。）
 - (3) 電子記録債権法（平成19年法律第102号）第58条第2項の定めるところにより、電子債権記録機関の委託を受けて行う電子債権記録業に係る業務
 - (4) 確定拠出年金法（平成13年法律第88号）により行う業務

組織図 (2024年7月1日現在)



営業地域

室蘭信用金庫の営業地域は地図上の
10市7町です。

室蘭市、登別市、苫小牧市、千歳市、恵庭市、
札幌市、伊達市、江別市、北広島市、石狩市、
白老郡白老町、
勇払郡むかわ町、厚真町、安平町、
有珠郡壮瞥町、
虻田郡洞爺湖町、豊浦町

※地図上太字の地名は店舗所在地です。



店舗一覧

	店番	店 名	住 所	電話番号
室蘭市	1	本店	室蘭市海岸町1丁目4番1号	0143-22-1511
	3	母恋支店	室蘭市海岸町1丁目4番1号(本店内)	0143-22-1511
	7	小橋内支店	室蘭市海岸町1丁目4番1号(本店内)	0143-22-1511
	5	中島支店	室蘭市中島町1丁目19番8号	0143-44-3691
	4	本輪西支店	室蘭市中島町1丁目19番8号(中島支店内)	0143-44-3691
	21	東室蘭駅前支店	室蘭市中島町1丁目19番8号(中島支店内)	0143-44-3691
	6	東町支店	室蘭市東町2丁目24番13号	0143-44-4762
	2	輪西支店	室蘭市東町2丁目24番13号(東町支店内)	0143-44-4762
	8	高砂支店	室蘭市高砂町1丁目43番4号	0143-44-5228
	22	工大前支店	室蘭市高砂町1丁目43番4号(高砂支店内)	0143-44-5228
	※15	白鳥台支店	室蘭市白鳥台5丁目3番4号	0143-59-6881
登別市	9	幌別支店	登別市中央町2丁目16番地	0143-85-2211
	23	富士町支店	登別市中央町2丁目16番地(幌別支店内)	0143-85-2211
	19	登別支店	登別市登別東町4丁目1番地4	0143-83-3135
	10	登別温泉支店	登別市登別東町4丁目1番地4(登別支店内)	0143-83-3135
	24	虎杖浜支店	登別市登別東町4丁目1番地4(登別支店内)	0143-83-3135
	※25	若草支店	登別市若草町4丁目12番地5	0143-86-3311
	※16	鷺別支店	登別市若草町4丁目12番地5(若草支店内)	0143-86-3311
	27	若草支店イオン登別出張所	登別市若山町4丁目33番地1	0143-87-2511
白老町	11	白老支店	白老郡白老町大町3丁目3番7号	0144-82-2424
	12	萩野支店	白老郡白老町大町3丁目3番7号(白老支店内)	0144-82-2424
苫小牧市	※17	苫小牧中央支店	苫小牧市表町2丁目3番8号	0144-33-2411
	※13	苫小牧支店	苫小牧市表町2丁目3番8号(苫小牧中央支店内)	0144-33-2411
	※20	錦岡支店	苫小牧市表町2丁目3番8号(苫小牧中央支店内)	0144-33-2411
札幌市	※14	札幌支店	札幌市中央区大通西6丁目6番地	011-261-6441
	※18	札幌北支店	札幌市東区北23条東15丁目5番20号	011-753-1131
伊達市	※26	伊達支店	伊達市末永町69番地1	0142-25-2500
本部	50	本部	室蘭市東町2丁目24番13号	0143-44-3355

※は昼休み導入店舗。11:30～12:30は昼休み(窓口閉鎖)とさせていただきます。

店外ATMコーナー

	コーナー名
室蘭市	モルエ中島
	イオン室蘭店
	MEGAドン・キホーテ室蘭中島店
	マックスバリュ室蘭東店
	ホームストア港北店
	室蘭工大生協
	市立室蘭総合病院
	日鋼記念病院
	製鉄記念室蘭病院

※ ATMでのお取扱内容に関しましては、機器により一部異なる場合がありますので、各コーナーに掲示しているポスターにてご確認ください。

※ 店外ATMコーナーの稼働時間は、所在する施設の営業時間により、やむを得ず変更する場合がございます。

※2024年7月1日現在

総代会に関する情報開示

1. 総代会制度について

信用金庫は、会員同士の「相互信頼」と「互恵」の精神を基本理念に、会員一人ひとりの意見を最大の価値とする協同組織金融機関です。したがって、会員は出資口数に関係なく、一人一票の議決権を持ち、総会を通じて当金庫の経営に参加することとなります。しかし、当金庫では会員数がたいへん多く、総会の開催は事実上不可能です。そこで、当金庫は、会員の総意を適正に反映し、充実した審議を確保するため、総会に代えて総代会制度を採用しております。

この総代会は、決算、取扱業務の決定、理事・監事の選任等の重要事項を決議する最高意思決定機関です。したがって、総代会は、総会と同様に、会員一人ひとりの意見が当金庫の経営に反映されるよう、会員の中から適正な手続により選任された総代により運営されます。

また、当金庫では、総代会に限定することなく、日常の事業活動を通じて、総代や会員とのコミュニケーションを大切にし、さまざまな経営改善に取り組んでおります。

2. 総代とその選任方法

(1) 総代の任期・定数

- ・総代の任期は3年です。
 - ・総代の定数は60人以上90人以内で、会員数に応じて選任区域ごとに定められております。
- なお、2024年3月31日現在の総代数は72人、会員数は15,836人です。

(2) 総代の選任方法

総代は、会員の代表として、会員の総意を当金庫の経営に反映する重要な役割を担っております。そこで総代の選考は、総代候補者選考基準に基づき、次の3つの手続を経て選任されます。

- ①会員の中から総代候補者選考委員を選任する。
- ②その総代候補者選考委員が総代候補者を選考する。
- ③その総代候補者を会員が信任する。

●総代候補者の選考基準

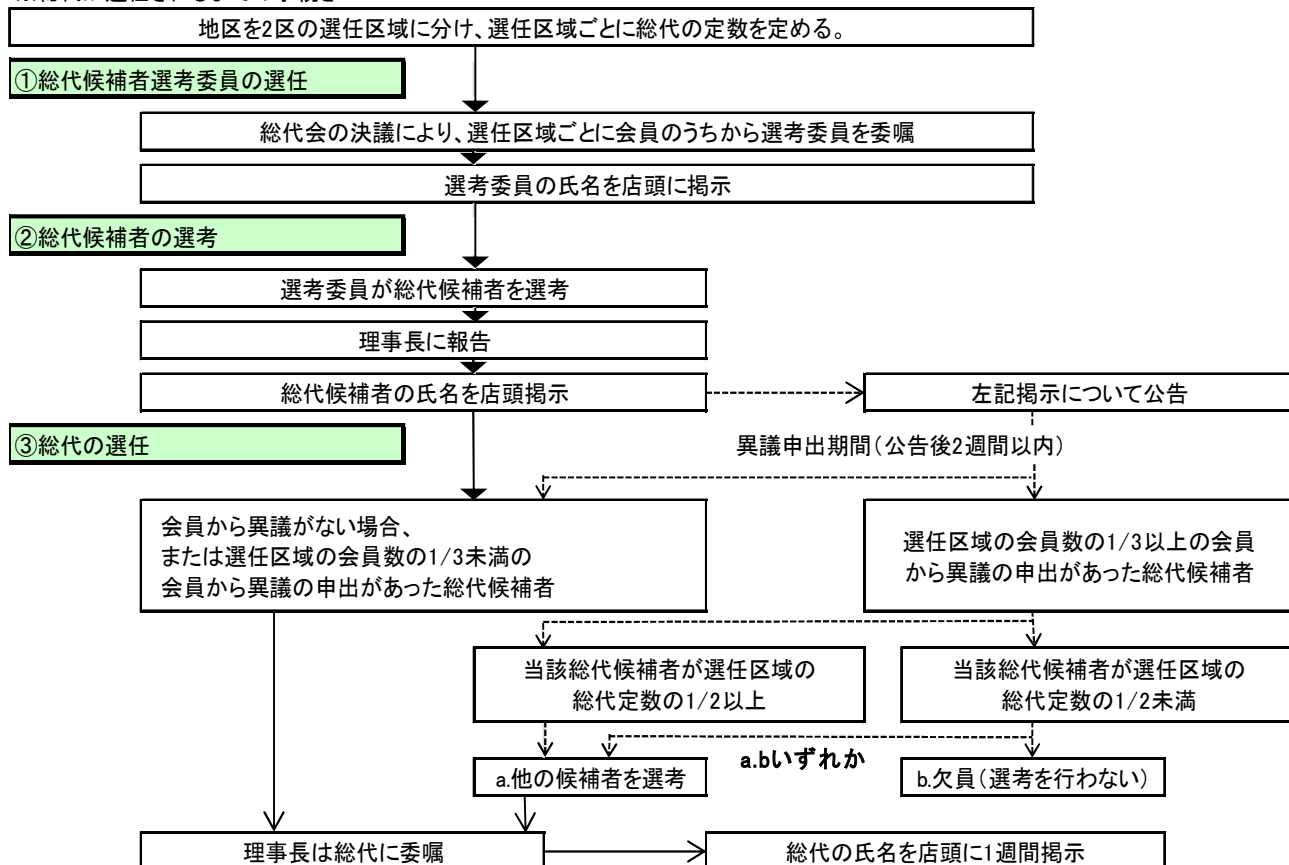
①資格要件

- ・当金庫の会員であること
- ・総代就任時点で満80歳を超えないこと

②選考基準

- ・総代としてふさわしい見識を有している者
- ・良識をもって正しい判断ができる者
- ・人格にすぐれ、金庫の理念・使命を十分理解している者
- ・その他、総代選考委員が適格と認めた者

※総代が選任されるまでの手続き



3. 第95回通常総代会の決議事項

2024年6月12日に第95回通常総代会が開催されました。
総代会には次の事項が付議され、それぞれ原案のとおり了承されました。

(1) 報告事項

第1号 第107期業務報告、貸借対照表および損益計算書の内容報告の件

(2) 決議事項

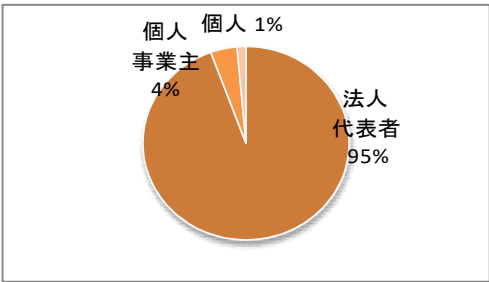
- 第1号議案 剰余金処分案承認の件
- 第2号議案 役員賞与の支給の件
- 第3号議案 所在不明会員の除名の件
- 第4号議案 会計監査人選任の件
- 第5号議案 総代候補者選考委員の選任の件
- 第6号議案 理事選任の件
- 第7号議案 監事選任の件
- 第8号議案 退任役員に対する退職金支出の件

総代名簿 (2024年6月30日現在、総定数90名 現在数72名) ※敬称略、順不同、○囲みは総代就任回数

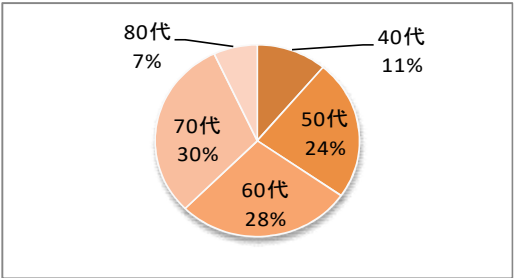
室蘭・伊達 地区				定数50名、現在数41名																
平	林	滋	明 ⑤	伊	藤	大	介 ④	野	田	龍	也 ②	佐	藤	幸	哉 ⑥	小	川	和	満 ⑥	
佐	藤	公	一 ⑫	阿	部	省	三 ⑪	高	橋	邦	夫 ⑥	西	野	義	人 ⑤	松	本	行	弘 ④	
天	沼	礼	二 ④	馬	場	義	充 ④	佐	藤	武	司 ⑦	松	島	史	朗	萩	原		隆 ④	
原	田	豊	光 ⑨	伊	藤		豊 ④	下	地	英	樹 ④	齊	藤		崇 ⑤	藤	谷		剛 ④	
石	原	一	人 ⑦	黒	龍	雅	豊 ⑦	富	田	敦	之 ③	寺	山		聰 ⑦	青	木	誠	一 ⑨	
内	池	孝	年 ②	徳	永	賢	二 ②	石	岡	征	洋 ②	原	田	直	人 ④	村	田		渉 ⑧	
本	所	光	男 ⑧	中	田	富	久 ④	鈴	木	一	也 ④	五	嵐	幸	雄 ⑦	松	永	英	樹 ⑥	
根	津	澄	人 ⑤	乙	部	裕	司 ④	石	田	佳	久 ②	若	狭	洋	市 ⑨	横	山	浩	史 ⑥	
市	橋	勝	也 ④																	

登別・白老・札幌・苫小牧 地区				定数40名、現在数31名																
草	塩	忠	幸 ⑦	對	馬	幸	一 ⑦	吉	野	洋	一 ⑥	木	村	義	恭 ②	上	田	朗	大 ②	
宮	澤	日	出 夫 ⑩	永	澤	勝	博 ⑦	西	尾	拓	也 ④	古	本		明 ⑧	富	澤	良	男 ⑥	
伊	丹	儀	友 ②	松	岡	正	昭 ②	千	葉	泰	二 ⑨	小	和	田	司 ⑦	須	賀	武	郎 ⑨	
南	智	子	②	野	口	和	秀 ②	洪	谷	敏	幸 ②	大	浦	泰	裕 ⑤	戸	田	克	利 ⑤	
	威	二 ⑤		手	塚	貴	志 ⑨	佐	野	尚	弘 ②	牧	田		宏 ⑭	竹	成	⑦		
	泰	清 ⑨		大	西	英	俊 ④	沖	本	善	昭 ⑥	内	池	秀	敏 ④	中	本	和	喜 ⑦	
金	子	邦	朗 ⑮																	

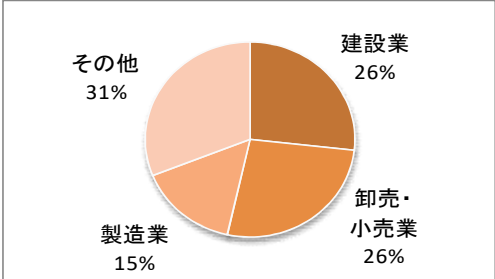
■総代の職業別構成



■総代の年齢別構成



■総代の業種別構成(法人代表者・個人事業主に限る)



室蘭信用金庫の歴史

大正 6年 9月18日

地元商工業者や庶民に金融の道を開く目的で
産業組合法に基づく保証責任室蘭信用組合設立
事務所室蘭市海岸町52番地
初代組合長に小林孝一郎就任
組合員27名 出資額1,350円

昭和 19年度

預金残高 1,000万円達成

25年度

中小企業等組合法により信用協同組合に改組
信用保険・信用保証による貸付取扱開始

26年度

信用金庫法施行により「室蘭信用金庫」に改組

27年度

中島支店設置
住宅金融支援機構(旧:住宅金融公庫)代理業務
取扱開始

28年度

内国為替業務取扱開始

31年度

白老支店設置

32年度

東町出張所設置

35年度

登別温泉支店開設

36年度

登別町の町金庫事務を受託
室蘭市常盤町に本店店舗新築落成
預金残高50億円達成
消費者金融取扱開始

38年度

小橋内支店開設

39年度

高砂支店開設

42年度

萩野支店開設

43年度

白老町の指定金融機関として事務開始

45年度

苫小牧支店開設

46年度

日本銀行との当座取引開始

47年度

札幌支店開設
日本銀行歳入代理店事務取扱開始

49年度

白鳥台支店開設
預金残高 500億円達成

50年度

鷺別・春日町(現:苫小牧中央)支店開設

51年度

札幌北・登別支店開設
全国ネットで利用できる為替オンライン開始

52年度

創立60周年

54年度

預金残高 1,000億円達成

55年度

錦岡支店開設

56年度

為替オンラインスタート
東室蘭駅前・工大前支店開設

57年度

富士町支店開設

58年度

国債等の窓口販売開始
虎杖浜支店開設

59年度

若草支店開設
子会社㈱むろしんビジネスサービス設立

62年度

第一回むろしんグリーンカップ大会開催
創立70周年記念ハワイ旅行実施

63年度

財団法人「むろしん緑の基金」設立
預金残高 1,500億円達成

平成 2年度

伊達支店開設
窓口営業時間を16時まで延長

3年度

預金残高 2,000億円達成

4年度

地元若手経営者の親睦・相互研鑽を目的とした
「むろしん経営者研究会」発足

5年度

登別サティ(現:イオン登別)出張所開設

8年度

信用保証付残高全店で 100億円達成

9年度

自己査定システム完成、資産の自己査定を開始

10年度

室蘭市指定金融機関として取扱開始

11年度

若草支店内に登別市鷺別支所若草分室オープン
予約型教育ローン「Eカード」発売
デビットカードサービス取扱開始

12年度

「無担保・無保証人扱」マイカーローン発売
中島支店移転新築オープン

13年度

損害保険の窓口販売業務開始

15年度

生命保険の窓口販売業務開始
セブン銀行とATM業務提携

16年度

預金残高 3,000億円達成
インターネットバンキング取扱開始

17年度

むろしんフリーローン「ワイド」取扱開始
室蘭工業大学、室蘭テクノセンターと「室蘭地域
産業支援協定」を締結

18年度

投資信託の販売開始

19年度

創立90周年
高砂支店を改築

20年度

がん保険の取扱開始
本店営業部がむろらん広域センタービルに移転、
本店としてオープン(3月23日)

23年度

高齢者疑似体験講座の受講(10月)
室蘭市民美術館で、「むろしんカレンダー原画展」
開催(1月)

24年度

経済産業省より中小企業経営力強化支援法に基
づく「経営革新等支援機関」の認定を取得(12月)

25年度

「ものづくり企業活性化チーム 学・官・金 室蘭」
に参画(11月)
東町支店と本部事務部門を統合した新本部ビル
が竣工し、業務開始(11月)

26年度

「ものづくり企業活性化チーム 学・官・金 室蘭」
が胆振次世代革新塾を開講(6月)

28年度

室蘭市と「地方創生に関する包括連携協定」締結
一般財団法人「ものづくり基金」設立(1月)

29年度

創立100周年

30年度

ものづくり基金・室蘭工業大学との共催による
プログラミング・ロボット組立 体験教室の開催

令和元年度

確定拠出年金「しんきんiDeCo」の取扱い開始
自動車保険の取扱い開始

2年度

信金中央金庫の「SCBふるさと応援団」を活用
室蘭市へ1,000万円を寄付

3年度

地域の空き家対策の一環として、「0円都市開発
合同会社」と協定締結

4年度

北海道銀行とのATM相互無料提携
住宅ローンに係るSBI団信生命保険取扱い開始
新勘定系システム(OptBAE)へ移行

5年度

相続手続きの本部集中化と相続専用フリー
ダイヤル導入

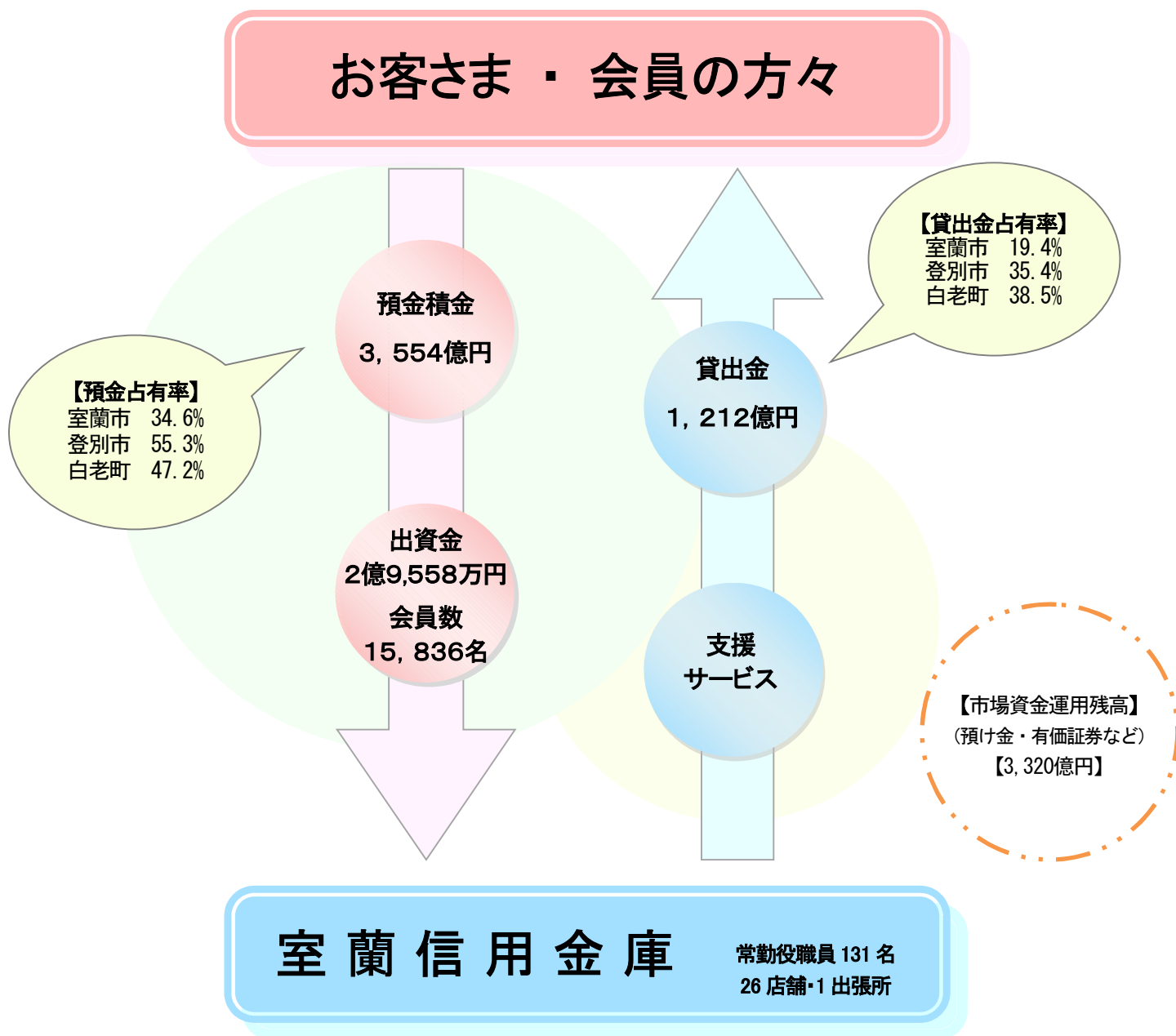
地域貢献の状況

当金庫は、室蘭市など10市7町を営業地域として、地元の中小企業者や住民が会員となって、お互いに助け合い、お互いに発展していくことを共通の理念として運営されている相互扶助型の金融機関です。

地元のお客様からお預かりした大切な資金（預金積金）は、地元で資金を必要とするお客様に融資を行って、事業や生活の繁栄のお手伝いをするとともに、地域社会の一員として地元の中小企業者や住民との強い絆とネットワークを形成し、地域経済の持続的発展に努めております。また、金融機能の提供にとどまらず、文化、環境、教育といった面も視野に入れ、広く地域社会の活性化に積極的に取り組んでおります。

また、当金庫は、3市町（室蘭市、登別市、白老町）の指定金融機関となっており、地域の地方公共団体とも一体となって地域活性化に取り組んでおります。

（注：本ページに記載している各計数は、いずれも2024年3月31日現在です。）



◎今期決算に関する事項

2023年度は、本来業務の損益を表すコア業務純益が、前期比149百万円増益の1,432百万円となりました。

経常利益は前期比232百万円増益の1,575百万円、当期純利益は前期比108百万円増益の1,080百万円となりました。

金融機関の健全性を示す自己資本比率については、分子の自己資本額は利益を着実に積み上げたことで376億円と増加し、また、分母となるリスクアセット額も減少したことで、自己資本比率25.93%、前年比2.15%の増加となり、早期是正措置の対象となる国内基準の4%を大きく上回っております。

※コア業務純益とは、業務純益（業務粗利益－経費－一般貸倒引当金繰入額）から国債等債券売却損益と一般貸倒引当金繰入額を差引して求められ、より実質的な金融機関の本来業務の収益力を表す指標の一つです。

地域の活性化のための取り組み

①キャッシュレス決済サービスの拡充

当金庫は、キャッシュレス決済サービスの進展に伴い、お客様の更なる利便性の向上のため、キャッシュレス決済サービス各社との口座連携を開始しました。



■ サービス概要

当金庫に預金口座をお持ちのお客さまは、PayPay 株式会社が提供するキャッシュレス決済サービス「PayPay」へ当金庫預金口座から即時にチャージすることができます。

「PayPay」のご利用方法の詳細につきましては、PayPay 株式会社のウェブサイトをご確認ください。(<https://paypay.ne.jp/>)



PayPayなら「eL-QR」対応だから税金の支払いもラクラク
(eL-QRとは地方税統一QRコードで、固定資産税や自動車税などを納付できます。)
※QRコードは株式会社デンソーウェーブの登録商標です。



その他の口座連携が可能な決済サービス一覧

- J-CoinPay
- au Pay
- d 払い
- BankPay
- 楽天ペイ
- メルペイ



※詳細につきましては各決済サービスのウェブサイトをご覧ください。

②インターネットバンキング専用サポート窓口「しんきんEBサポートデスク」

2024年6月より、当金庫のインターネットバンキングをご利用頂いているお客様のご不明点・ご相談等をサポートする専用窓口「しんきんEBサポートデスク」を導入しました。

サービス時間	平日 9:00~17:00 (当金庫の休業日は休止させていただきます)
電話番号	フリーダイヤル 0120-57-1003
サポート内容	◎操作方法 (初期設定・オンライン取引・ファイル伝送等) ◎各種手続方法 (新規・変更手続・セキュリティ対策等) ◎操作におけるトラブルやエラー発生時の対応 ◎トラブル時の対応 (ログインできない、画面が出てこない 等)

③むろしんグリーンカップ

昭和62年より、当金庫創立70周年記念事業の一つとして、地域住民のためのスポーツ振興、健康の維持増進に寄与することを目的に開催しております。

2023年度は、「むろしん緑の基金」が主催となり、パークゴルフ、少年サッカー、少年野球大会を実施いたしました。



地域のお祭りへの参加

むろらん港まつり総参加市民おどり、登別地獄まつり等、地元のお祭りに当金庫職員が参加しております。



「お客様アンケート」の結果

2023年12月に、当金庫をご利用のお客様と総代の皆様を対象とした「お客様アンケート」を実施致しました。お忙しい中、アンケートにご協力いただきました皆様には、改めて御礼申し上げます。以下にアンケート結果を公表させていただきますので、ご参照ください。

1. アンケート概要

(1) 調査期間

2023年12月1日（金）～2023年12月29日（金）

(2) 調査方法

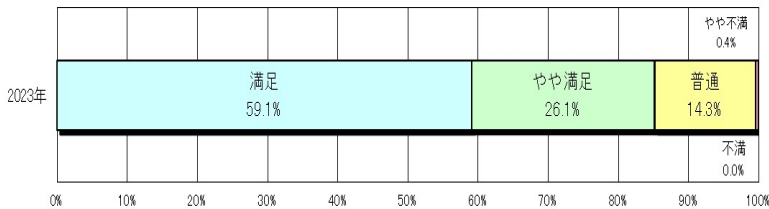
当金庫で用意したタブレット、または Google Form にて作成したアンケートデータを用いて、回答を入力。
※いずれも無記名方式

(3) 調査人数

237 名

2. アンケート結果

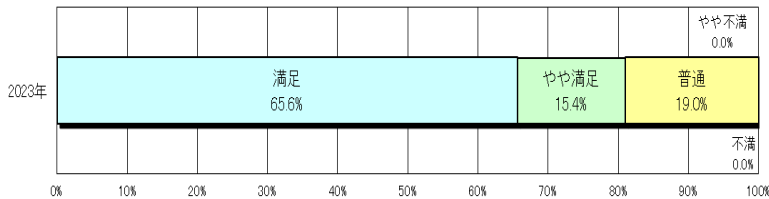
○弊金庫のご利用に際して、総合的な満足度はいかがですか？



前回調査との比較コメント

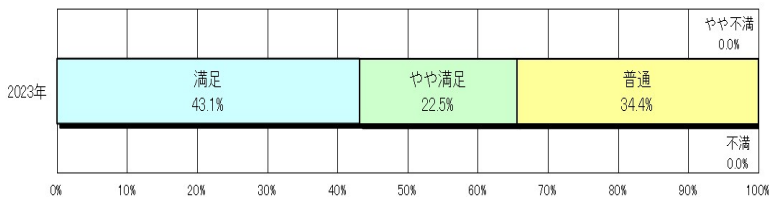
「満足」は若干低下しましたが、「やや満足」と合わせて 85.2 ポイントと高い水準を維持しております。

○職員の対応にはご満足いただけますか？



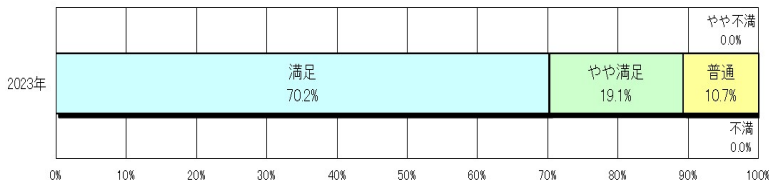
「満足」は若干低下しましたが、「やや満足」と合わせて 81.0 ポイントと高い水準を維持しております。

○弊金庫の商品の充実度はいかがですか？



「満足」、「やや満足」共にほぼ横ばいで推移しております。

○店内・店周等の清掃・整備はいかがですか？



「満足」は若干低下しましたが、「やや満足」と合わせて 89.3 ポイントと高い水準を維持しております。

今回のアンケートの総合的な満足度では、「満足している」「やや満足している」回答の合計は 85.2%（前年実績 86.7%）となりました。

多くのお客様から高いご評価を頂いておりますが、現状の評価に満足せず、お客様からの信頼をより一層高めるため、皆様から頂きました貴重なご意見・ご要望を弊金庫の経営に活かして、更にご満足いただける地域金融機関を目指し、努力して参りますので、引き続きご愛顧賜りますようお願い申し上げます。

「地域密着型金融推進計画」の進捗状況

当金庫では、地域金融機関の本質的な機能である『事業資金貸出機能強化』を当金庫の恒久的な目標として掲げ、平成20年2月に「地域密着型金融推進計画」を策定し公表いたしました。

具体的には、次に掲げる4つの柱に沿って積極的に取り組んでおります。

1. 事業先への付加価値の高いサービス(各種補助金申請支援等のコンサルティング活動)や情報の提供を実施する。
2. 本部の営業店相談窓口としての機能を強化し、営業店と一体となった業務推進を実現する。
3. 本部で蓄積した情報やノウハウを顧客に提供する機能を強化する。
4. 外部団体と連携し、地元産業の中心である製造業に対し新たな支援策を検討・実施し、地元経済の活性化を図る。

【地域密着型金融の推進に関する主要数値】

	2023年度実績
2023年度 補助金申請支援件数 ①	10件
補助金採択件数 ②	9件
採択率 (②÷①)	90%
専門家派遣支援件数	7件
経営支援に関する事業計画	23件

○「地域密着型金融推進計画」の項目ごとの進捗状況等について

1. ライフサイクルに応じた取引先企業の支援の一層の強化

項目及び目標	主な具体的取組策	進捗状況
成長段階に応じた適切なサポート支援を行う。 (1) 情報支援力の充実および外部ネットワークとの協調体制の活用により創業・新事業・事業承継への取り組みを強化する。	(1) 集積した情報を活用して、業種別・部門別情報を本部内で作成し、取引先・営業店のサポートに活用する。	(1) 2013年度から、当金庫イントラネット内に各種補助金、税制、専門家派遣、販路開拓、経営力強化保証などの制度情報を掲載し、営業店を通じてお取引先への付加価値提供ツールとして活用しております。2021年度より、ITを利用したコミュニケーションツール（ダイレクト）を導入し、タイムリーな情報提供を可能とする体制を構築しております。
経営改善支援 (1) 要注意先以下の取引先の経営改善に引き続き積極的に関与する。 (2) コンサルティング能力の強化を図る。	(1) 経営改善対象先を選定し、経営改善の進捗状況について営業店ヒアリングおよび本部のサポートを実施する。 (2) 国、地方公共団体との連携による中小企業施策の活用を図る。	(1) 2023年度においては、132先をランクアップ活動対象先（経営改善対象先）として選定し、事業計画書策定を通じた経営課題解決などをご支援させていただきました。 (2) 2023年度は補助金申請支援・専門家派遣支援など48件の支援を実施し、既存のお取引先のみならず、新規のお客様に対しましてもコンサルティング活動を実施しております。
事業再生 (1) 企業価値が保たれているうちに早期再生に取り組む。 (2) 中小企業再生支援協議会の一層の活用を図る。	(1) 企業価値を維持し、再生を果たすため、北海道しんきん再生ファンド等の活用を図る。 (2) 裁判外紛争解決手続きを活用した特定調停手続きの利用について検討する。	(1) 事業再生支援の手法として、中小企業活性化協議会の活用を行っており、企業再生の取り組みを進めています。

2. 事業価値を見極める融資手法をはじめとした中小企業に適した資金供給手法の徹底

項目及び目標	主な具体的取組策	進捗状況
不動産担保・個人保証に過度に依存しない融資の徹底。 (1) 事業価値を見極める融資手法の取組みを継続して行う。 (2) 不動産担保・個人保証に過度に依存しない融資の徹底を継続する。	(1) 多様な資金需要に対応するため、専担者による新たな業種や地元産業の中心である製造業について調査・研究を行い審査能力の向上に努める。 (2) 企業の技術力を的確に把握するため外部支援機関との連携の強化。	(1) お客様は今まで以上に複雑な課題に直面しており、それらの課題に対して本部と営業店が一体となって対応し、エリア全体に質の高いサービスを迅速に提供するため、2023年10月より本部に「エリアサポート部」を新設。営業店担当者と共に、直接お客様を訪問し、抱える課題のヒアリング、その解決策の提案、支援を行っております。その他にも、外部支援機関（室蘭テクノセンター・北海道事業引継ぎ支援センター等）とも連携を図り、経営課題解決に向けた支援を行っております。 (2) 営業担当者のOJTや上記のコミュニケーションツールを活用した案件のブラッシュアップ等を実施し、事業性を見極める目利き力とコンサルティング能力の向上に努めております。
中小企業に適した資金供給手法の多様化。 (1) それぞれの取引先の状況や規模に適した最適な融資商品の提供を行う。	(1) 動産担保の活用や特定社債（私募債）を利用した融資商品の開発・推進。	(1) 2017年2月、お取引先が保有する動産に対して、譲渡担保契約を取り交わし融資する商品「動産担保融資商品」を発売しました。また、特定社債（私募債）を利用した独自の融資商品として「むろしん特定社債融資商品」を導入しております。動産の評価やモニタリングを通して、お取引先の営業活動を動的に把握していくことで、コンサルティング機能強化を図り、お取引先の資金繰りの安定を図って参ります。また、2023年3月、経営者保証に関する取組方針を制定し、ホームページ上で公表しております。

3. 地域の情報収集を活用した持続可能な地域経済への貢献

項目及び目標	主な具体的取組策	進捗状況
地域活性化につながる多様なサービスの提供 (1) 地元の身近な存在として、地元経営者・住民向けに経済状況や生活情報などの提供を行うとともに交流を深める。	(1) 集積した情報を活用して、業種別・部門別情報を本部内で作成し、取引先・営業店のサポートに活用する。 (2) 営業店・本部が一体となり当金庫が所管する地元経営者・住民による会員組織を運営・サポートする。	(1) 当金庫イントラネット内の『お役立ち情報』にて、公的支援施策やM&A・ビジネスマッチング情報、好事例集などを営業店へ発信。最新の情報を届けることで、最適なお客様支援が可能となるよう営業活動に活用しております。 (2) 若手経営者の会員相互の交流機会の創出と啓発を目的とした「むろしん絆の会」を2019年3月設立しました。過年度においては講演会等を開催しております。
地域経済の活性化につながる支援策の検討・実施 (1) 外部団体と連携し、地元企業・地域経済が活発化するような支援策を模索する。	(1) 地元産業の中心である製造業に対し、室蘭テクノセンター等外部団体との連携のもと、新たな支援策の検討・実施。	(1) 事業の拡大と業務効率化を目的に、2023年3月に「一般財団法人むろしん緑の基金」と「一般財団法人ものづくり基金」は合併しました。合併後のむろしん緑の基金において、引き続き室蘭市や登別市、室蘭工業大学、室蘭テクノセンターといった行政や学校、専門機関などと連携し、SDGs対応等も含めた地域企業の課題解決支援を図って参ります。

○経営改善支援取組実績先数、取組率等について

(単位:先数)

	経営改善支援取組先数 α	α のうち期末に債務者区分が ランクアップした先数	α のうち期末に債務者区分が 変化しなかった先数	α のうち再生計画を 策定している全ての先数
①正常先	14		8	13
要注意先				
②うちその他要注意先	112	6	91	105
③うち要管理先	0	0	0	0
④破綻懸念先	5	0	4	5
⑤実質破綻先	1	0	1	1
⑥破綻先	0	0	0	0
小計(②～⑥の計)	118	6	96	111
合 計	132	6	104	124

金融仲介機能のベンチマークの公表について

2016年9月、金融機関における金融仲介機能の発揮状況を客観的に評価できる多様な指標として、金融庁よりベンチマークが公表されました。金融機関は、このベンチマークを活用し、金融仲介機能の質を高めていくことが期待されております。むろしんでは、金融庁から公表された共通5項目、選択50項目からなる合計55項目のベンチマークの中から、共通5項目及び当金庫独自項目である5項目を加えた合計10項目を公表しております。今後も当ベンチマークを着実に実行していく中で、お客様1先1先に対して寄り添う営業活動をさらに強化し、お客様のニーズや課題解決に繋がる支援に積極的に取り組み、地元企業の成長・発展及び地域経済の活性化に貢献して参ります。

○本業（企業価値の向上）支援・企業のライフステージ別融資先数及び残高

2024年3月末時点	創業期	成長期	安定期	低迷期	再生期
先数	152先	204先	832先	512先	135先
融資残高	92億円	160億円	327億円	155億円	62億円

○本業（企業価値の向上）支援・企業のライフステージに応じた課題解決の提供

	2022年度実績 (2023年3月末基準)	2023年度実績 (2024年3月末基準)
創業、第二創業の支援先数	9先	13先
※創業にはアパート経営の創業先も含んでおります。		
条件変更先の経営改善計画策定先(7)	69先	62先
(7)のうち、好調先及び順調先(イ)	36先	26先
好調・順調先の割合((イ)÷(7)×100)	52.17%	41.94%
①補助金申請支援件数	26件	10件
②専門家派遣支援件数	11件	7件
③販路開拓、M&A等中小企業課題解決支援件数	35件	8件
④事業計画書策定支援件数	14件	23件
事業支援活動先数(①+②+③+④)	86件	48件
⑤金庫内の中小企業診断士の人数	6人	6人

※上記①～⑤につきましては、独自のベンチマークであります。

○担保・保証依存の融資姿勢からの転換

	2022年度実績 (2023年3月末基準)	2023年度実績 (2024年3月末基準)
メイン先数(a)	1,148先	1,183先
メイン先の融資残高	486億円	501億円
経営指標等が改善した先数(b)	257先	220先
改善割合((b)÷(a)×100)	22.39%	18.60%
事業性評価に基づく融資を行っている与信先数	405先	410先
事業性評価に基づく融資を行っている融資残高①	197億円	193億円
上記計数の全与信先の融資残高に占める割合 ①÷全与信先×100	37.2%	42.4%

※事業性評価先・・・事業計画策定支援などコンサルティング機能を発揮している先としております。

※全与信先・・・アパートローンを除く与信先としております。

公的補助金・専門家派遣・販路開拓等については、募集期間が限られている場合もございます。事前にご相談いただけますと、速やかな対応が可能となりますので、各店の営業担当者にご相談下さい。

「経営者保証ガイドライン」への取り組み

当金庫では、「経営者保証に関するガイドライン」の趣旨や内容を十分に踏まえ、お客さまからお借入れや保証債務整理の相談を受けた際に真摯に対応するための態勢を整備しています。また、経営者保証の必要性については、お客さまとの丁寧な対話により、法人と経営者の関係性や財務状況等を把握し、同ガイドラインの記載内容を踏まえて十分に検討するなど、適切な対応に努めています。

	2023年度実績
新規に無保証で融資した件数	127件
新規融資に占める経営者保証に依存しない融資の割合	7.84%
保証契約を解除した件数	78件
経営者保証に関するガイドラインに基づく保証債務整理の成立件数 (当金庫をメイン金融機関として実施したものに限る)	0件

経営者保証に関する取組方針

当金庫では、「経営者保証に関するガイドライン」（以下、「ガイドライン」という。）の趣旨や内容を踏まえ、同ガイドラインを融資慣行として浸透・定着させていくために、以下のとおり取り組みます。

- ・お客さまが融資等資金調達のお申込みをした場合、当金庫では、お客さまのガイドラインの要件の充足や経営状況等を総合的に判断する中で、経営者保証を求めない可能性や経営者保証の機能を代替する融資手法（一定の金利の上乗せ等）を活用する可能性について、お客さまの意向を踏まえたうえで検討いたします。
- ・上記の検討を行った結果、経営者保証を求めることがやむを得ないと判断し、経営者保証を提供いただく場合、当金庫はお客さまの理解と納得を得ることを目的に、保証契約の必要性等に関する丁寧かつ具体的な説明を行います。
- ・経営者保証を提供いただく場合、お客さまの資産及び収入の状況、融資額、信用状況、情報開示の姿勢等を総合的に勘案して、適切な保証金額の設定に努めます。
- ・お客さまから既存の保証の変更・解除等の申入れがあった場合は、ガイドラインに即して改めて経営者保証の必要性や適切な保証金額等について真摯かつ柔軟に検討を行うとともに、その検討結果について丁寧かつ具体的な説明を行います。
- ・事業承継時には、原則として前経営者、後継者の双方から二重で経営者保証は求めないこととし、例外的に二重に保証を求めることが必要な場合には、丁寧かつ具体的な説明を行います。
また、後継者に当然に保証を引き継いでいただくのではなく、その必要性を改めて検討いたします。
- ・お客さまからガイドラインに基づく保証債務整理の申し出を受けた場合には、ガイドラインに即して誠実に対応いたします。

「金融円滑化」に関する取組について

室蘭信用金庫は、地域の健全な事業を営む事業者及び個人に対して必要な資金を円滑に供給していくこと、並びに地域の事業者の経営相談・経営指導及び経営改善に関するきめ細かな支援に取組むことは、室蘭信用金庫の最も重要な役割の一つであると考えております。

平成25年3月31日をもって中小企業金融円滑化法は終了いたしました。お客様へきめ細かな支援を行っていくという当金庫の姿勢には変わりございません。

地域金融円滑化のための基本方針

室蘭信用金庫は、地域の中小企業および個人のお客様に必要な資金を安定的に供給し、地域経済の発展に寄与するため、以下の方針に基づき、地域金融の円滑化に全力を傾注して取り組んでまいります。

1. 取組み方針

地域の中小企業および個人のお客様への安定した資金供給は、事業地域が限定された協同組織金融機関である信用金庫にとって、最も重要な社会的使命です。

私どもは、お客様からの資金需要や貸付条件の変更等のお申込みがあった場合には、これまでと同様、お客様の抱えている問題を十分に把握したうえで、その解決に向けて真摯に取り組めます。

2. 金融円滑化措置の円滑な実施に向けた態勢整備

当金庫は、上記取組み方針を適切に実施するため、以下のとおり、必要な態勢整備を図っております。

- (1) 態勢整備を図るため、理事会において下記事項を決議いたしました。
 - ・ 本基本方針の策定
 - ・ 金融円滑化管理方針の策定
 - ・ 金融円滑化管理規程の策定
- (2) お客様の資金繰り、条件変更等に関するご相談は、お取引店のほか、下記苦情相談窓口にて対応しております。
- (3) 職員研修等により、お客様の事業を見極める能力（目利き能力）の向上に努めております。
- (4) 「経営者保証に関するガイドライン」に基づき、適切に対応する取り組みを行っております。
- (5) 「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」に基づき、適切に対応する取り組みを行っております。
- (6) 「中小企業の事業再生等に関するガイドライン」に基づき、適切に対応する取り組みを行っております。

3. 他の金融機関等との緊密な連携

当金庫は、複数の金融機関から借入れを行っているお客様から貸付条件の変更等の申し出があった場合など、ほかの金融機関や信用保証協会等と緊密な連携を図る必要が生じたときは、守秘義務に留意しつつ、お客様の同意を得たうえで、これらの関係機関と情報の確認・照会を行うなど、緊密な連携を図りながら地域金融の円滑化に努めてまいります。

金融円滑化に係る苦情相談窓口 室蘭信用金庫 業務支援部

電話番号 0120-20-6902（フリーダイヤル）

受付時間 平日 9:00～17:00

法令等遵守の体制

当金庫は、金融機関業務を行っていることから、一般企業より高い水準での法令等遵守が求められており、経営の最重要課題であると認識しております。法令等遵守に係る担当役員は理事長で、監査室長を法令等遵守統括部門の責任者としております。また、本部各室・部及び各営業店・当金庫の子会社に法令遵守担当者を置き、営業店と本部及び法令遵守統括部門が連携しております。当金庫では、法令等遵守の基本となる「法令等遵守規程」、具体的な法令等遵守項目の解説として「法令等遵守マニュアル」を制定するほか、具体的な取組計画となる「コンプライアンス・プログラム」を毎年度作成し、法令等遵守の徹底を図っております。

◎基本方針

当金庫の法令等遵守に係る基本方針は、全国信用金庫協会が制定する「信用金庫行動綱領」を使用しております。

1. 信用金庫のもつ社会的使命と公共性を常に自覚し、責任ある健全な業務運営の遂行に努める。
2. 経済活動を支えるインフラとしての機能はもとより、創意と工夫を活かし、お客さま本位の業務運営を通じて、お客さまのニーズに応えるとともに、市民生活や企業活動に脅威を与えるテロ、サイバー攻撃、自然災害等に備え、セキュリティレベルの向上や災害時の業務継続確保などお客さまの利益の適切な保護にも十分配慮した質の高い金融および非金融サービスの提供等を通じて、地域経済・地域社会の発展に貢献する。
3. あらゆる法令やルールを厳格に遵守し、社会的規範に決してもとることのない、誠実かつ公正な業務運営を遂行する。
4. 経営等の情報の積極的、効果的かつ公正に開示し、広く地域社会とのコミュニケーションの充実を図る。また、信用金庫を取り巻く幅広いステークホルダーとの建設的な対話を通して、社会からの理解と信頼を確保し、自らの価値向上を図る。
5. すべての人々の人権を尊重する。
6. 従業員の多様性、人格、個性を尊重する働き方を実現する。また、健康と安全に配慮した働きやすい職場環境を確保する。
7. 資源の効率的な利用や廃棄物の削減を実践するとともに、環境保全に寄与する金融サービスを提供するなど、環境問題に積極的に取り組む。
8. 信用金庫が社会の中においてこそ存続・発展し得る存在であることを自覚し、社会とともに歩む「良き企業市民」として、積極的に社会に参画し、その発展に貢献する。
9. 社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力は、これを断固として排除し、関係遮断を徹底する。また、国際社会がテロ等の脅威に直面している中で、マネー・ローンダリング対策およびテロ資金供与対策の高度化に努める。

◎反社会的勢力に対する基本方針

室蘭信用金庫は、社会の秩序や安全に脅威を与え、健全な経済・社会の発展を妨げる反社会的勢力との関係を遮断するため、以下のとおり「反社会的勢力に対する基本方針」を定め、これを遵守します。

1. 当金庫は、反社会的勢力との取引を含めた関係を遮断し、不当要求に対しては断固として拒絶します。
2. 当金庫は、反社会的勢力による不当要求に対し、職員の安全を確保しつつ組織として対応し、迅速な問題解決に努めます。
3. 当金庫は、反社会的勢力に対して資金提供、不適切・異例な取引および便宜供与は行いません。
4. 当金庫は、反社会的勢力による不当要求に備えて、平素から警察、暴力追放運動推進センター、弁護士などの外部専門機関と緊密な連携関係を構築します。
5. 当金庫は、反社会的勢力による不当要求に対しては、民事と刑事の両面から法的対抗措置を講じる等、断固たる態度で対応します。

◎利益相反管理方針

当金庫は、信用金庫法および金融商品取引法等を踏まえ、お客様との取引にあたり、本方針および当金庫が定める庫内規則に基づき、お客様の利益が不当に害されるおそれのある取引を適切に管理（以下「利益相反管理」といいます。）し、もってお客様の利益を保護するとともに、お客様からの信頼を向上させるため、次の事項を遵守いたします。

1. 当金庫は、当金庫がお客様と行う取引を対象として利益相反管理を行います。
2. 当金庫は、以下に定める取引を利益相反管理の対象とします。
 - (1) 次に掲げる取引のうち、顧客の利益が不当に害されるおそれがある取引の類型
 - ①自己取引型 お客様と当金庫が取引を行う場合
 - ②双方代理型 当金庫が、顧客とその顧客と利害が対立または競合する相手と取引を行う場合
 - ③情報利用型
 - ア 当金庫がお客様との関係を通じて入手した情報を利用して、当金庫が利益を得る取引
 - イ 当金庫がお客様との関係を通じて入手した情報を利用して、当金庫の他のお客様が利益を得る取引
 - (2) ①から③のほかお客様の利益が不当に害されるおそれのある取引
3. 当金庫は、利益相反管理の対象となる取引について、次に掲げる方法その他の方法を選択し、またこれらを組み合わせることにより管理します。
 - (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する方法
4. 当金庫は、営業部門から独立した管理部署の設置および責任者の配置を行い、利益相反のおそれのある取引の特定および利益相反管理を一元的に行います。

また、当金庫は、利益相反管理について定められた法令および庫内規則等を遵守するため、役職員等を対象に教育・研修等を行います。
5. 当金庫は、利益相反管理態勢の適切性および有効性について定期的に検証します。

◎マネー・ローンダリング・テロ資金供与・拡散金融防止に関する基本方針

当金庫は、マネー・ローンダリング・テロ資金供与・拡散金融の防止を経営上の重要な課題の一つとして位置付け、適用される関係法令等を遵守し、業務の適切性を確保すべく、適時、適切に対応する態勢を構築しています。

◎「金融商品に係る勧誘方針」

当金庫は、「金融サービスの提供に関する法律」に基づき、金融商品の販売等に際しては、次の事項を遵守し、勧誘の適正の確保を図ることとします。

1. 当金庫は、お客様の知識、経験、財産の状況及び当該金融商品の販売に係る契約を締結する目的に照らして、適正な情報の提供と商品説明をいたします。
2. 金融商品の選択・購入は、お客様ご自身の判断によってお決めいただきます。その際、当金庫は、お客様に適正な判断をしていただくために、当該金融商品の重要事項について説明をいたします。
3. 当金庫は、誠実・公正な勧誘を心掛け、お客様に対し事実と異なる説明をしたり、誤解を招くことのないよう、研修等を通じて役職員の知識の向上に努めます。
4. 当金庫は、お客さまにとって不都合な時間帯や迷惑な場所での勧誘は行いません。
5. 金融商品の販売等に係る勧誘についてご意見やお気づきの点等がございましたら、窓口までお問い合わせください。

◎お客さま本位の業務運営に関する取組方針

室蘭信用金庫は、お客さまの資産形成・資産運用において、「お客さま本位」の取組みを実現するため、本取組方針を制定いたしました。室蘭信用金庫では、お客さまのニーズに合った商品を選択できるよう、国債、公共債、投資信託等の金融商品を取扱いしています。投資信託につきましては、お客さまが安心して商品を選択できるよう、リスク・リターンが高い水準の商品は取扱っておりません。また、本店や営業担当者に対して販売目標や手数料の獲得目標を設けておりません。これまでの取組とあわせ、本取組方針を遵守し、お客さま本位の業務運営に取組んでまいります。

1. お客さまの資産形成・資産運用が最良となるように努めます。
お客さまの知識、経験、財産の状況、契約締結の目的等を把握・共有いたします。
2. お客さまのニーズに合った金融商品・サービスの提案を行います。
金融商品・サービスの特性やリスク、手数料等の費用についても説明し、適切な金融商品・サービスを提案いたします。
3. お客さまへわかりやすい情報提供、説明をいたします。
お客さまご自身で適切な判断をいただくためリスクや費用のほか、提案理由等もわかりやすく情報提供、説明をいたします。
4. お客さま本位の業務運営を実践するため、販売態勢の整備に努めます。
本取組方針の理解と浸透のため職員への教育、研修や、業務運営が適正に行われるよう内部管理に努め、体制整備を継続してまいります。

◎保険募集指針

当金庫は、適切な保険募集を行うための方針として、以下のとおり「保険募集指針」を定めております。

- 当金庫は、保険業法をはじめとする関係法令等を遵守いたします。
- 当金庫は、お客さまに引受保険会社名をお知らせするとともに、保険契約を引受け、保険金等をお支払いするのは保険会社であること、その他引受保険会社が破綻した場合等の保険契約に係るリスクについてお客様に適切な説明を行います。

保険契約に係るリスクについて

- (1) 保険商品は預金等ではありません（預金保険制度の対象外です）。また、解約返戻金や保険金が払込保険料の合計額を下回る場合があります。
- (2) 保険契約を引受け、保険金等をお支払いするのは保険会社となります。
- (3) 引受保険会社の業務もしくは財産の状況の変化によっては、ご契約時の保険金額等が減額される場合があります（詳細につきましては、お申込みの際にお渡しする「重要事項説明書」「ご契約のしおり」等をご参照ください）。

- 当金庫は、取扱保険商品の中からお客様が適切に商品をお選びいただけるように情報を提供いたします。
- 当金庫は、取扱商品から募集人が予め定めた選択・推奨理由に基づき選択した商品を提案する場合は、その選択・推奨理由を適切にご説明いたします。
- 当金庫は、法令上の特例措置に基づき、以下の保険商品については、「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・個人事業主等である当金庫の出資会員の方」「当金庫から事業性資金の融資を受けている会社等に勤務されているお客さま」を保険契約者とする保険募集を行う場合には、以下の保険金額等の額を限度としてお取扱いさせていただきます。

一部保険商品における法令上の販売制限について

当金庫の取扱商品のうち「個人年金保険※・一時払終身（養老）保険※・住宅関連の長期火災保険・積立火災保険※・債務返済支援保険・海外旅行保険・積立傷害保険（年払を含む）」を除いた保険商品につきましては、法令等により以下のとおりご加入いただけるお客様の範囲や保険金額等に制限が課せられています。【※の保険商品は、個人契約の場合のみ（以下同じ）。】

- (1) 当金庫に事業性融資の申込をされている期間中は、お客様および密接関係者の方（お客様が法人の場合はその代表者、お客様が法人代表者で法人の事業性資金の融資申込みをされている場合はその法人）には、制限の課せられている保険商品をお取扱することができません。ただし、当金庫の出資会員の方はお取扱が可能です。
- (2) 保険契約者・被保険者になる方が下記の①または②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原則としてお取扱することができません。ただし、当金庫の出資会員の方はお取扱が可能です。
①当金庫から事業性資金の融資（手形割引を含みます）を受けている法人・その代表者・個人事業主の方（以下、総称して「融資先法人等」といいます。）
②従業員数が20名以下の「融資先法人等」に勤務されている方・役員の方
- (3) 当金庫の取扱商品のうち「個人年金保険※・一時払終身（養老）保険※・住宅関連の長期火災保険・積立火災保険※・債務返済支援保険・海外旅行保険・積立傷害保険（年払を含む）」を除いた保険商品につきましては、「上記①または②に該当する当金庫の出資会員の方」「従業員数が21名以上の融資先法人等に勤務されている従業員・役員の方」を保険契約者とする保険募集を行う場合、保険契約者1名様あたりの通算保険金その他給付金の額を以下の金額に制限させていただきます。

・生存または死亡に関する保険金額等 : 1,000万円

・疾病診断、要介護、入院、手術等に関する保険金額等

①診断等給付金（一時金形式） : 1保険事故につき100万円

②診断等給付金（年金形式） : 月額換算5万円

③疾病入院給付金 : 日額5千円

④疾病手術等給付金 : 【特定の疾病に限られる保険は1万円】※疾病・特定疾病合計1万円以内

: 1保険事故につき20万円

【特定の疾病に限られる保険は40万円】※疾病・特定疾病合計40万円以内

（注）「特定疾病」とは、悪性新生物（がん）、心臓疾患、脳血管疾患のうち、少なくともいずれか1つ以上の疾病を含む10個を超えない範囲内の疾病であって、保険約款に定めているものをいいます。

- 当金庫は、法令等に反する行為によりお客さまに損害を与えてしまった場合には、募集代理店として販売責任を負います。
- 当金庫は、ご契約いただいた保険契約に関し、ご契約内容や各種手続に関するご照会、お客様からの苦情・ご相談へのご対応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、引受保険会社所定のご連絡相談窓口へご案内、または保険会社と連携してご対応させていただくことがあります。
- 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・相談の内容を記録し、適切に管理いたします。

【お問い合わせ窓口】

保険募集に関する苦情・ご相談等は、取扱営業店または下記にて承ります。

室蘭信用金庫 エリアサポート部

電話番号 : 0143-44-3355

受付時間 : 当金庫営業日 9:00~17:00

◎個人情報保護宣言（プライバシーポリシー）

当金庫は、お客様からの信頼を第一と考え、お客様の個人情報および個人番号（以下「個人情報等」といいます。）の適切な保護と利用を図るために、個人情報の保護に関する法律（2003年5月30日法律第57号）、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等に関する法律（2013年5月31日法律第27号）および金融分野における個人情報保護に関するガイドライン、その他個人情報等保護に関する関係諸法令等を遵守するとともに、その継続的な改善に努めます。また、個人情報等の機密性・正確性の確保に努めます。

1. 個人情報とは

本プライバシーポリシーにおける「個人情報」とは、生存する個人に関する情報であって「住所・氏名・電話番号・生年月日」等、特定の個人を識別することができる情報（他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができるものを含みます。）、または「個人識別符号」が含まれる情報をいいます。

なお、個人識別符号とは、以下のいずれかに該当するもので、政令等で個別に指定されたものをいいます。

- (1) 身体の一部の特徴をコンピュータ処理できるよう変換したデータ
(例) 顔・静脈・声紋・指紋認証用データ等
- (2) 国・地方公共団体等により利用者等に割り振られる公的な番号
(例) 運転免許証番号、パスポート番号、個人番号（マイナンバー）等

2. 個人情報等の取得・利用について

(1) 個人情報等の取得

○当金庫は、あらかじめ利用の目的を明確にして個人情報等の取得するとともに、偽りその他不正の手段により個人情報等を取得することはありません。また、金庫業務の適切な業務運営の必要から、お客様の住所・氏名・電話番号、性別、生年月日などの個人情報の取得に加えて、融資のお申込の際には、資産、年収、勤務先、勤続年数、ご家族情報、金融機関等のお借入れ状況など、金融商品をお勧めする際には、投資に関する知識・ご経験、資産状況、年収などを確認させていただくことがあります。

○お客様の個人情報は、

- ①預金口座のご新規申込書等、お客様にご記入・ご提出いただく書類等に記載されている事項
- ②営業店窓口係や得意先係等が口頭でお客様から取得した事項
- ③当金庫ホームページ等の「お問い合わせ」、等の入力事項
- ④電子交換所等の共同利用者や個人信用情報機関等の第三者から提供される事項
- ⑤その他一般に公開されている情報等から取得しています。

(2) 個人情報等の利用目的

○当金庫は、次の業務において、次の利用目的のために個人情報等を利用し、それ以外の目的には利用しません。個人番号については、法令等で定められた範囲内でのみ利用します。また、お客様にとって利用目的が明確になるよう具体的に定めるとともに、取得の場面に応じ、利用目的を限定するよう努めます。

○お客様本人の同意がある場合、もしくは法令等により開示・提供が求められた場合等を除いて、個人情報を第三者に開示・提供することはございません。なお、特定の個人情報の利用目的が、法令等に基づき限定されている場合には、当該利用目的以外で利用いたしません。

A. 個人情報（個人番号を含む場合を除きます）の利用目的

(業務内容)

- ①預金業務、為替業務、両替業務、融資業務、外国為替業務及びこれらに付随する業務
- ②公共債・投信販売業務、保険販売業務、金融商品仲介業務、信託業務、社債業務等、法令により信用金庫が営むことができる業務及びこれらに付随する業務
- ③その他信用金庫が営むことができる業務及びこれらに付随する業務（今後取扱いが認められる業務を含む）

(利用目的)

- ①各種金融商品の口座開設等、金融商品やサービスの申込の受付のため
- ②法令等に基づくご本人さまの確認等や、金融商品やサービスをご利用いただく資格等の確認のため
- ③預金取引や融資取引等における期日管理等、継続的なお取引における管理のため
- ④融資のお申込や継続的なご利用等に際しての判断のため
- ⑤適合性の原則等に照らした判断等、金融商品やサービスの提供にかかる妥当性の判断のため
- ⑥与信事業に際して当金庫が加盟する個人信用情報機関に個人情報を提供する場合等、適切な業務の遂行に必要な範囲で第三者に提供するため

- ⑦他の事業者等から個人情報の処理の全部または一部について委託された場合等において、委託された当該業務を適切に遂行するため
- ⑧お客様との契約や法律等に基づく権利の行使や義務の履行のため
- ⑨市場調査、ならびにデータ分析やアンケートの実施等による金融商品やサービスの研究や開発のため
- ⑩ダイレクトメールの発送等、金融商品やサービスに関する各種ご提案のため
- ⑪提携会社等の商品やサービスの各種ご提案のため
- ⑫各種お取引の解約・終了やお取引解約・終了後の事後管理のため
- ⑬その他、お客様とのお取引を適切かつ円滑に履行するため

(法令等による利用目的の限定)

- ①信用金庫法施行規則第110条等により、個人信用情報機関から提供を受けた資金需要者の借入金返済能力に関する情報は、資金需要者の返済能力の調査以外の目的に利用・第三者提供いたしません。
- ②信用金庫法施行規則第111条等により、人種、信条、門地、本籍地、保健医療または犯罪経歴についての情報等の特別の非公開情報は、適切な業務運営その他の必要と認められる目的以外の目的に利用・第三者提供いたしません。

B. 個人番号の利用目的

- ①出資配当金の支払に関する法定書類作成・提供事務
- ②金融商品取引に関する口座開設の申請・届出事務
- ③金融商品取引に関する法定書類作成・提供事務
- ④国外送金等取引に関する法定書類作成・提供事務
- ⑤非課税貯蓄制度等の適用に関する事務
- ⑥預金口座付番に関する事務

(3) ダイレクトマーケティングの中止

当金庫は、ダイレクトメールの送付や電話等での勧誘等のダイレクトマーケティングで個人情報を利用することについて、お客様から中止のお申し出があった場合は、当該目的での個人情報の利用を中止いたします。中止をご希望されるお客様は、下記の当金庫相談窓口までお申出下さい。

3. 個人情報等の正確性の確保について

○当金庫は、お客様の個人情報等について、利用目的の達成のために個人データを正確かつ最新の内容に保つよう努めます。

4. 個人情報等の利用目的の通知・開示・訂正等、利用停止等について

○お客様本人から、当金庫が保有している情報について開示等のご請求（第三者提供記録の開示も含みます。）があった場合には、法令等の定めにより開示出来ない場合を除き、請求者ご本人であること等を確認させていただいたうえで、遅滞なくお答えいたします。

○なお、開示等のご請求は当金庫所定の用紙により、受け付けることとさせていただきます。

○お客様本人から、当金庫が保有する個人情報等の内容が事実でないという理由によって当該個人情報等の訂正、追加、削除または利用停止、消去のご要望があった場合には、遅滞なく必要な調査を行ったうえで個人情報等の訂正等または利用停止等を行います。なお、調査の結果、訂正等を行わない場合には、その根拠をご説明させていただきます。

○お客さま本人から、法令の定めるところにより、当金庫が保有する個人情報等の利用停止または消去のご要望があった場合には、遅滞なく必要な調査を行ったうえで利用停止または消去を行います。なお、調査の結果、利用停止または消去を行わない場合には、その根拠をご説明させていただきます。

○お客様からの個人情報等の利用目的の通知並びに個人情報等の開示及び第三者提供記録の開示のご請求については、所定の手数料をお支払いいただきます。

以上のとおり、お客様に関する情報の開示・訂正等、利用停止等が必要な場合は、下記の当金庫相談窓口までお申出下さい。必要な手続きについてご案内させていただきます。

5. 個人情報等の安全管理についての基本方針

当金庫は、お客様の個人情報等の漏えい、滅失、または毀損の防止その他の個人情報等の適切な管理のために必要な措置を講じます。

当金庫における個人情報の安全管理措置に関しては、当金庫の内部規程等において定めておりますが、主な内容は以下のとおりです。

- (1) 個人データの適正な取扱いの確保のため、関係法令・ガイドライン等を遵守するとともに、下記の相談窓口にて、個人データの取扱いに関するご質問・相談および苦情を受け付けています。
- (2) 取得、利用、保管、移送、消去・廃棄等の段階ごとに、取扱方法、責任者・取扱者およびその任務等について定めています。
- (3) 個人データの取扱いに関する責任者を設置するとともに、個人データを取り扱う職員および当該職員が取り扱う個人データの範囲を明確化し、法令等や内部規程等に違反している事実またはそのおそれを把握した場合の報告連絡体制を整備しています。また、個人データの取扱状況について、定期的に自己点検を実施するとともに、内部監査部門による監査を実施しています。
- (4) 個人データの取扱いに関する留意事項について、職員に定期的な研修を実施しています。
- (5) 個人データを取り扱う区域において、職員の入退室管理およ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。また、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、当該機器、電子媒体等から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) アクセス制御を実施して、取扱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。また、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。

リンクについて

当金庫のウェブサイトには、外部サイトへのリンクがあります。リンク先のウェブサイトは当金庫が運営するものではありませんので、お客様の個人情報等の保護についての責任はリンク先にあります。

クッキーについて (※)

当金庫のHPではクッキーを使用していますが、クッキーによる個人のサイト利用動向の取得は行っておりません。

※クッキーとは

クッキーとは、お客様がウェブサイトへアクセスする際、お客様のパソコン等のウェブブラウザに一定の情報を格納し、再度お客様が当金庫のウェブサイトをご利用いただくことを容易にする技術です。クッキーを読むことができるのは設定したウェブサイトのみです。お客様が接続されたその時のみ有効であり、また、お客様の氏名・Eメールアドレスなど個人を特定する情報は含まれておりません。

6. 委託について

○当金庫は、例えば、次のような場合に、個人データの取扱いの委託を行っています。また、委託に際しましては、お客様の個人情報等の安全管理が図られるよう委託先を適切に監督します。

- ・キャッシュカード発行・発送に関わる事務
- ・定期預金の期日案内等の作成・発送に関わる事務
- ・郵便物の作成・発送に関わる事務
- ・情報システムの運用・保守に関わる業務

7. 個人データの第三者提供について

○当金庫は、お客さまから同意を得て、個人データの第三者提供を行う場合には、あらかじめ、提供先の第三者、当該第三者における利用目的、提供する個人データの項目等をお示しし、原則として書面（電磁的記録を含みます）にて同意をいただくこととします。

また、その提供先が外国にある第三者の場合には、上記取扱いに加え、法令等の定めるところにより、あらかじめ、①提供する第三者が所在する外国の名称、②当該外国の個人情報の保護に関する制度に関する情報、③提供先の第三者が講ずる個人情報の保護のための措置に関する情報—等について情報提供いたします。

※同意の確認をする時点で、提供先の第三者が所在する外国が特定できない場合には、特定できない旨及びその具体的な理由等について、また、提供先の第三者が講ずる個人情報の保護のための措置について情報提供できない場合には、情報提供できない旨及びその理由等について情報提供します。この場合、事後的に提供先の第三者が所在する外国を特定できた場合には上記①・②の事項について、事後的に提供先の第三者が講ずる個人情報の保護のための措置等についての情報提供が可能となった場合には上記③の事項について、お客さまのご依頼に応じて情報提供いたしますのでお申し出ください（ただし、当金庫の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合等を除きます）。

8. 個人情報保護に関する質問・苦情・異議の申し立てについて

○当金庫は個人情報等の取扱いに係るお客様からの苦情処理に適切に取組みます。

なお、当金庫の個人情報等の取扱い、および安全管理措置に関するご質問・苦情の申し立てにつきましては、下記の当金庫、業務支援部までご連絡下さい。

【個人情報等に関する相談窓口】

室蘭信用金庫 業務支援部

住 所 : 〒050-0083

室蘭市東町2丁目24番13号

電話番号 : 0120-206-902 (フリーダイヤル)

FAX : 0143-44-3466

◎苦情処理措置・紛争解決措置等の概要

当金庫は、お客さまからの苦情・要望・紛争（以下「苦情・要望等」という。）を営業店または業務支援部で受け付けています。

1. 苦情・要望等のお申し出があった場合、その内容を十分に伺ったうえ、内部調査を行って事実関係の把握に努めます。
2. 事実関係を把握したうえで、営業店、関係部署等とも連携を図り、迅速・公平にお申し出の解決に努めます。
3. 苦情・要望等のお申し出については記録・保存し、対応結果に基づく改善措置を徹底のうえ、再発防止や未然防止に努めます。
苦情・要望等は営業店または次の担当部署へお申し出ください。

室蘭信用金庫 業務支援部

住 所 : 室蘭市東町2丁目24番13号

電話番号 : 0120-206-902

F A X : 0143-44-3466

受付時間 : 当金庫営業日 9:00~17:00

受付媒体 : 電話、手紙、ファクシム、面談

* お客様の個人情報は苦情・要望等の解決を図るため、またお客様とのお取引を適切かつ円滑に行うために利用いたします。

4. 当金庫の他に、(一社)全国信用金庫協会が運営する「全国しんきん相談所」並びに(一社)北海道信用金庫協会が運営する「北海道地区しんきん相談所」をはじめとする他の機関でも苦情等のお申し出を受け付けています。詳しくは上記業務支援部にご相談ください。

名 称	全国しんきん相談所 ((一社)全国信用金庫協会)	北海道地区しんきん相談所 ((一社)北海道信用金庫協会)
住 所	〒103-0028 東京都中央区八重洲 1-3-7	〒060-0005 札幌市中央区北5条西5-2-5
電話番号	03-3517-5825	011-221-3273
受付日時	信用金庫営業日 9:00～17:00	信用金庫営業日 9:00～17:00
受付媒体	電話、手紙、面談	電話、手紙、面談

5. 東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会が設置運営する仲裁センター等並びに札幌弁護士会が設置運営する紛争解決センターで紛争の解決を図ることも可能ですので、業務支援部または上記しんきん相談所へお申し出ください。

なお、各弁護士会に直接申し立ていただくことも可能です。

名 称	第一東京弁護士会 紛争解決センター	第一東京弁護士会 仲裁センター	第二東京弁護士会 仲裁センター
住 所	〒100-0013 東京都千代田区 霞が関1-1-3	〒100-0013 東京都千代田区 霞が関1-1-3	〒100-0013 東京都千代田区 霞が関1-1-3
電話番号	03-3581-0031	03-3595-8588	03-3581-2249
受 付 日 間	月～金 (祝日、年末年始除く) 9:30～12:00、 13:00～16:00	月～金 (祝日、年末年始除く) 10:00～12:00、 13:00～16:00	月～金 (祝日、年末年始除く) 9:30～12:00、 13:00～17:00

名 称	札幌弁護士会 紛争解決センター
住 所	〒060-0001 札幌市中央区北 1 条西 10 丁目 札幌弁護士会館 2 階 札幌法律相談センター内
電話番号	011-251-7730
受付日 時 間	月～金（祝日、年末年始除く） 10:00～12:00、13:00～16:00

- ## 6. 当金庫の苦情・要望等の対応

当金庫は、お客さまからの苦情・要望等のお申し出に迅速・公平かつ適切に対応するため、以下のとおり金融ADR制度も踏まえ、内部管理態勢等を整備して苦情・要望等の解決を図り、もって当金庫に対するお客さまの信頼性の向上に努めます。

- (1) 営業店および各部署に責任者をおくとともに、業務支援部がお客さまからの苦情・要望等を一元的に管理し、適切な対応に努めます。
- (2) 苦情・要望等のお申し出については事実関係を把握し、営業店、関係部署および業務支援部が連携したうえ、速やかに解決を図るよう努めます。
- (3) 苦情・要望等の対応にあたっては、解決に向けた進捗管理を行うとともに、苦情等のお申し出のあったお客さまに対し、必要に応じて手続の進行に応じた適切な説明を業務支援部から行います。
- (4) お客さまからの苦情・要望等のお申し出は、全国しんきん相談所をはじめとする他の機関でも受け付けていますので、内容やご要望等に応じて適切な機関をご紹介します。
- (5) 紛争解決を図るため、弁護士会が設置運営する仲裁センター等を利用することができます。その際には、当該仲裁センター等の規則等も踏まえ、適切に協力します。
- (6) お申し出のあった苦情等を記録・保存し、その対応結果に基づき、苦情・要望等に対応する態勢の在り方の検討・見直しを行います。
- (7) 苦情・要望等への対応が実効性があるものとするため、内部監査部門が検証する態勢を整備しています。
- (8) 苦情・要望等に対応するため、関連規程等に基づき業務が運営されるよう、研修等により金庫内に周知・徹底します。
- (9) お客さまからの苦情・要望等は、業務改善・再発防止等に必要措置を講じることにより、今後の業務運営に活かしていきます。
- (10) 苦情・要望等への取組体制

