中小企業の経営の改善及び地域の活性化のための取組み

■ 地域密着型金融の推進

当金庫はお客さまとの密接な関係を活かし、地域経済社会の活性化や中小企業金融の円滑化、課題解決などに向けた様々な施策に取組んでまいりました。

第12次中期経営計画において「～地域とともに～」をビジョンに掲げ、以下の方針のもと地域密着型金融のさらなる深化を目指し取組みます。

1. 基本方針

(1) 当金庫は、地域経済の活性化や健全な発展のために、地域の中小企業等への本業支援、伴走支援をはじめとして積極的に地域密着型金融の推進を図ります。

(2) 当金庫は、SDGs（持続可能な開発目標）への取組みを通じて、持続可能な地域社会の実現に貢献します。

2. 具体的な取組項目

(1) お客さまへのコンサルティング機能の発揮

(2) 地域の面的再生への積極的な参画

(3) 地域やお客さまへの積極的な情報発信

■ 取組状況

お客さまの経営課題解決に向け、資金相談だけでなく「事業再構築補助金」をはじめとした公的施策の情報提供・活用支援や、外部機関・外部専門家との連携による高度・専門的な経営課題への対応など、コンサルティング機能を発揮し、お客さまの本業支援に取組んでいます。

また、地域創生に向け、地方版総合戦略をはじめとする各種政策提言機会への参画、具体的施策の推進協力など、地方公共団体等と連携した取組みを積極的に実施しています。今後も、地域における課題を地方公共団体や商工会議所等と共有し、具体的な施策推進に取組む方針です。

（1）お客さまへのコンサルティング機能の発揮

●創業、新事業展開、取引拡大支援

・瀬戸市や瀬戸商工会議所と連携した「せと・しごと塾」の開催、尾張旭市や尾張旭市商工会等と連携した「尾張旭市創業セミナー」の開催などを通じ、創業支援に取組んでいます。
「せと・しごと塾」とは、瀬戸市での創業を目指す方に対し、創業に必要な知識を学ぶ機会を提供するもので、当金庫は瀬戸市、瀬戸商工会議所とともに事務局として運営に参画し、事業計画作成に関する講師を担当するなど、地域での創業をサポートしております。同塾では、令和5年3月までに14期が終了し、卒塾生数は253名、開業者数は145名（入塾当初から開業している方を含む）となりました。

せと・しごと塾

・中小企業経営力強化支援法に基づく認定経営革新等支援機関として、平成24 年11月5日に認定を受けました。認定経営革新等支援機関とは、中小企業・小規模事業者が安心して経営相談等を受けられるために、専門知識や実務経験が一定レベル以上の者に対し、国が認定する公的な支援機関です。認定経営革新等支援機関として、経営改善に関する支援及び創業や新事業展開を支援する各種補助金（事業再構築補助金等）の申請支援などを実施しています。

・株式会社日本政策金融公庫の7支店（名古屋・名古屋中・熱田・一宮・岡崎・岐阜・多治見支店）と平成26年8月12日に「業務連携・協力に関する覚書」を締結して創業支援・企業再生支援・農商工連携などの幅広い分野において地域の中小企業者及び農林水産事業者の皆さまをサポートしています。

・大企業が持つ特許を活用して中小企業の新しい製品づくりや既存製品の付加価値向上に活用いただくことを目的に「知財活用ビジネスマッチング交流会」を開催しており、令和4年5月には当金庫取引先52社、開放特許企業4社が参加し、第8回せとしん「知財活用ビジネスマッチング交流会」を開催しました。
これまでに交流会参加の取引先企業3社が「開放特許ライセンス契約」を締結しています。

中小企業の経営の改善及び地域の活性化のための取組み

●事業承継・M＆A支援

・円滑な事業承継の準備、事業承継に向けたM＆A活用の相談をお受けしています。愛知県事業承継・引継ぎ支援センター、地方公共団体、商工会議所、M＆A仲介会社、税理士法人等の外部機関、専門家との連携により、お客様の課題解決に向けた対策のご提案を行っています。

●事業再生・経営改善支援

・経営サポートグループを中心に、営業店・外部機関・外部専門家と連携しながらコンサルティング機能を発揮し、お客様のライフステージに応じた支援を実施しています。
・外部機関の利用として、愛知県中小企業活性化協議会への相談持込や、中小企業者の高度・専門的な課題については「しんきん愛知プラットフォーム」を通じた専門家派遣を行っています。また、令和４年度は愛知県中小企業活性化協議会に職員を派遣し、事業再生支援に関する知識習得に努めています。
・新型コロナウイルス感染症の影響を受け、新分野展開、業態転換、事業・業種転換等を検討しているお取引先に対し「事業再構築補助金」の申請支援を実施、第1回公募から第9回公募まで、累計218件の申請支援を行いました。
・お取引先のさまざまな経営課題への対応を支援するため、公的支援機関である「よろず支援拠点」と連携し「せとしん経営相談会」を開催。令和４年度は７回開催し、３０先の経営相談を受け付け課題解決に向けた対応を支援しました。

●経営者保証に関する取組方針及び「経営者保証ガイドライン」への取組状況

当金庫では、「経営者保証に関するガイドライン」及び「事業承継時に焦点を当てた『経営者保証に関するガイドライン』の特則」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、「経営者保証に関する取組方針」を以下のとおり策定しています。同取組方針に基づき、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の状況を把握し、同ガイドライン等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。

（１）経営者保証に関する取組方針

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。

以　上

（２）「経営者保証ガイドライン」への取組状況

令和４年度実績

新規に無保証で融資した件数	2,385 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	16.62%
保証契約を解除した件数	633 件

（注）保証債務整理については、当金庫をメイン金融機関として成立に至った経営者保証に関するガイドラインに基づく申し出はありませんでした。

（2）地域の面的再生への積極的な参画

・地域創生に向け、各種計画の策定や事業への積極的な参画を通じ、地域活性化に取組んでいます。

・瀬戸市が陶芸作家にとって学び、活躍できるまちであることを発信するためにPR動画「作家の成長と活躍を応援するまち瀬戸」を制作しました。

・尾張旭市との共催により、飲食関係事業者の新商品・新メニュー開発支援事業「地域の魅力商品活性化事業『旭色』」を実施しました。

・公益財団法人瀬戸信用金庫地域振興協力基金は、地域社会の活性化のため、平成5年より、瀬戸市、尾張旭市、長久手市、豊田市藤岡地区・小原地区、春日井市の地方公共団体等と連携し、助成事業を行っています。

・「瀬戸信用金庫アートギャラリー」において、地域にゆかりの深い北川民次の作品や、地域の陶芸作品の常設展示のほか、地域の作家を中心とした企画展の開催を通じ、地域の魅力を発信しています。

尾張旭市「地域の魅力商品活性化事業『旭色』」

当金庫は令和２年度より尾張旭市、一般社団法人尾張旭市観光協会と連携し、新型コロナウイルス感染症の影響を受けた尾張旭市内の飲食事業者を対象として、“おいしい紅茶日本一のまち”の「紅茶」や名産の「いちじく」を使った新メニューの開発支援やＰＲ支援を通じ、尾張旭市の活性化を図る「旭色」プロジェクトを実施しています。

今回で第３弾となる「旭色」には市内３０事業者が参加し、令和５年３月２３日から新メニューの販売を開始しました。また、販売開始に先立ち、報道関係者を対象とした新メニューお披露目会を開催し、東海地方で活躍するボーイズグループ「MAG!C☆PRINCE」のメンバー「大城光」氏をスペシャルゲストに招き、試食を交えたトークセッションを行いました。

当金庫は新メニューのＰＲ支援を通じ、尾張旭市の魅力発信、地域の活性化に取組んでまいります。

（3）地域やお客さまへの積極的な情報発信

・ホームページやディスクロージャー誌を通じた取組みの発信に加え、LINEを活用し、地域情報の発信を行っています。

・景気動向調査の実施や公表を通じ、地域経済の状況を発信しています。

・金融知識・判断力（金融リテラシー）を学ぶための授業（金融経済教育）を令和4年12月、長久手中学校において実施しました。

金融経済教育

総代会について

1. 総代会の仕組み

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。会員は出資口数に関係なく、1人1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になります。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、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、定款の変更、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。

さらに、当金庫では総代会に限定することなく日常業務や事業活動を通して、総代や会員の皆さまからのご意見を大切にし、経営の改善に取組んでおります。

なお、総代会の運営に関するご意見やご要望につきましては、お近くの営業店までお寄せください。

2. 総代候補者選考基準

(1) 当金庫の会員であること。
(2) 総代としてふさわしい見識を有していること。
(3) 平成28年6月以降、新たに就任した総代の定年は満80歳とする。ただし、任期の途中で定年に達したときは、その任期の終了をもって退任とする。

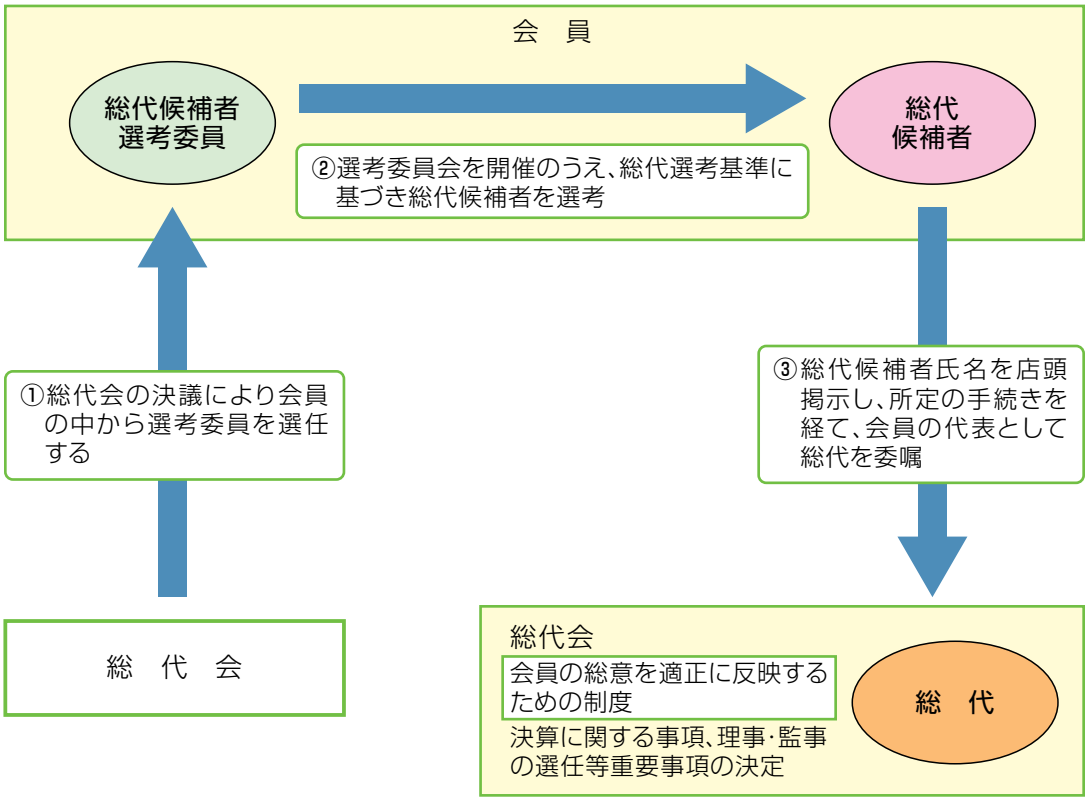
3. 総代とその選任方法

(1) 総代の任期・定数
・総代の任期は3年です。
・総代の定数は100人以上150人以内とし、会員数に応じて各選任区域ごとに定められております。
なお、令和5年6月末現在の総代数は124人で会員数は59,134人です。

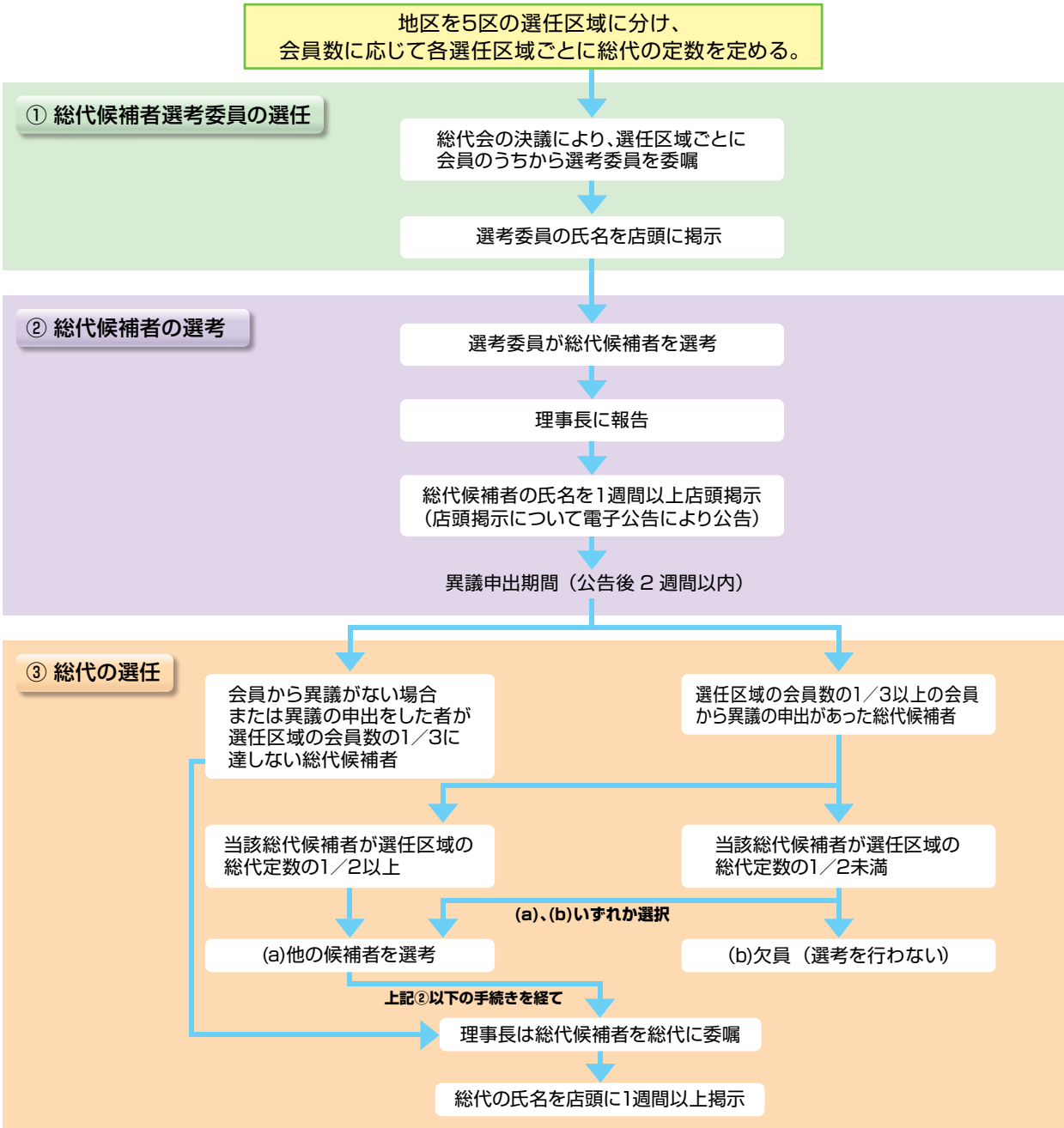
(2) 総代の選任方法
総代は会員の代表として、会員の総意を当金庫の経営に反映する重要な役割を担っております。そこで総代の選考は、総代候補者選考基準に基づき、次の3つの手続きを経て選任されます。

①総代会の決議により、会員の中から総代候補者選考委員を選任します。
②選考委員会を開催のうえ、総代候補者選考委員が総代候補者を選考します。
③上記②により選考された総代候補者を会員が信任します。（異議があれば申し出ることができます。）

【総代会は、会員一人ひとりの意見を適正に反映するための開かれた制度です】



【総代が選任されるまでの手続き】



第81期通常総代会

令和５年６月16日(金)に開催された第81期通常総代会において、次の事項が付議され、原案のとおり承認されました。

報告事項

第81期(令和4年4月1日から令和5年3月31日まで)業務報告、貸借対照表および損益計算書の内容報告の件

決議事項

第１号議案　第81期剰余金処分案承認の件
第２号議案　定款第15条に基づく会員除名の件
第３号議案　退任理事に対し退職慰労金贈呈の件

総代会について

●総代のご紹介

（敬称略、50音順）

区 総代数	地　区	総代氏名（就任回数）
第1区 33名	瀬戸市、豊田市、知立市、刈谷市、岡崎市、安城市、みよし市	青山　稔　①　浅井よし子⑤　浅田　主男⑥　稲垣佐喜男⑭　稲垣　茂　⑨ 井上　博　⑦　大澤　信也⑩　大竹　一義⑩　片山　郁雄⑩　加藤五津美⑤ 加藤　勝之③　加藤　捷　⑩　加藤　庄平⑨　加藤　隆広①　加藤　恒彦⑧ 加藤　宜之⑨　加藤　英明④　加藤　雅人②　加藤　豊　⑧　加藤　令吉⑦ 栗田　亦介④　佐野　一二⑪　柴田　徳之⑦　柴田　弘末④　関島　文雄③ 寺田　悟　⑤　鳥居　克己①　永井　光彦⑧　中根寿美夫⑬　成田　一成⑧ 松本　哲也②　水谷　隆導⑦　水野　忠治⑥
第2区 24名	名古屋市守山区、春日井市、小牧市、犬山市、丹羽郡 岐阜県多治見市、土岐市、可児市	安藤　陽得⑨　飯島　明伸⑤　石戸谷宣之⑥　臼井　常明⑤　大友　慎介⑦ 大野　悟　⑨　梶田　哲司①　加藤　充　①　河合　隆　⑮　河上　進一① 川島　秀夫⑥　柴山　治信⑦　嶋田　英典⑧　田辺　真一⑤　長江　賢一④ 野村　憲司④　長谷川邦芳⑤　長谷川敏一⑩　羽場　甚一⑱　平野　政憲⑤ 前田　利裕⑦　宮地　敏彦⑤　渡辺　省三⑰　渡辺　洋治⑭
第3区 24名	名古屋市千種区、名東区、尾張旭市、日進市、長久手市、愛知郡	浅野　英隆③　市原　弓子⑤　伊藤喜太郎⑭　加藤　洋　③　加藤　陽一⑤ 金谷　康正①　釜谷　健一④　鬼頭正二郎①　小島　達雄⑧　小杉　俊介③ 近藤　隆典①　田島　敬二⑥　田中　誠　⑧　寺尾　高志③　寺尾　八史④ 丹羽　誠　⑥　野田　道典⑤　原　嘉孝⑥　藤井　源成⑦　堀　雄三③ 松原　力男⑭　三浦　弘司⑥　矢野　明正⑤　若杉　福雄③
第4区 20名	名古屋市北区、中村区、西区、東区、稲沢市、岩倉市、一宮市、江南市、愛西市、清須市、北名古屋市、弥富市、あま市、津島市、西春日井郡、海部郡	秋田　和美③　秋田　幸二⑥　伊藤　常行⑦　大野　眞一⑧　岡田　健司⑤ 加藤　進哉⑥　加藤　泰敏⑨　小西　忠昭⑱　竹中　利治⑤　筒井　宣政⑰ 中西　良子⑤　中野　康雄⑦　野崎　清孝②　古市　昌己⑧　矢野　金司⑧ 山本　郁矢⑥　山本　整　③　横井　和夫⑨　吉田　仁彦⑧　吉田　由孝⑦
第5区 23名	名古屋市中区、熱田区、昭和区、天白区、中川区、瑞穂区、緑区、港区、南区、豊明市、東海市、大府市、知多市、半田市、常滑市、知多郡東浦町・阿久比町、その他	浅井　忠治⑦　浅野　栄一⑧　飯島　勉　⑦　石井　正己⑨　石垣　広憲③ 伊勢村昌吾①　稲葉　芳邦③　榎本　三王⑨　岡田　茂　③　加藤　和夫④ 木下　幸一①　澤野　正司⑦　鈴木　義信④　寺島　鋼司③　中村　亨　⑥ 原野　勝至⑨　古川　尋士④　松原　長次⑩　三輪　金久⑥　六浦　康正⑦ 村上　洋治⑤　山崎　博道⑦　吉岡喜久雄①

（令和５年６月末現在）

●総代の属性別構成比等に関する情報

職業別	法人役員等 91.9%、個人事業主 4.8%、個人 3.3%
年代別	70代以上 69.3%、60代 26.6%、50代 4.1%
業種別	製造業 33.3%、卸売業･小売業 34.2%、サービス業 12.5%、建設業 11.7%、不動産業 8.3%

（注）業種別の構成比は、法人役員等及び個人事業主に限ります。

（令和５年６月末現在）

コンプライアンスへの取組み

コンプライアンスへの取組み

コンプライアンス（法令等遵守）とは、日常業務を遂行するうえで関連する法令や規程をはじめ、社会的規範に至るまでのあらゆるルールを遵守することをいいます。当金庫では、コンプライアンスの徹底を経営の最重要課題の一つとして位置付け、金庫役職員一丸となり、コンプライアンス態勢の強化に取組んでおります。

● コンプライアンスの基本方針

1. 当金庫は、コンプライアンスを経営の最重要課題（経営管理態勢の強化）として認識し、役職員は、社会的責任と公共的使命を柱とした企業倫理の構築によりコンプライアンスに取組みます。
2. 当金庫は、常に「コンプライアンス態勢の整備」に努めるとともに、「コンプライアンス態勢の機能」を発揮するよう努めます。
3. コンプライアンスに違反する行為が万一発生した場合には、徹底した原因究明と問題の解決に努め、法令や就業規則に基づいて厳正な措置を行い「健全経営」に努めます。
4. 当金庫の役職員は、最も大切な「信用」を維持するために、コンプライアンス･マニュアル及び業務に関連する法令･規則･ルールを遵守します。

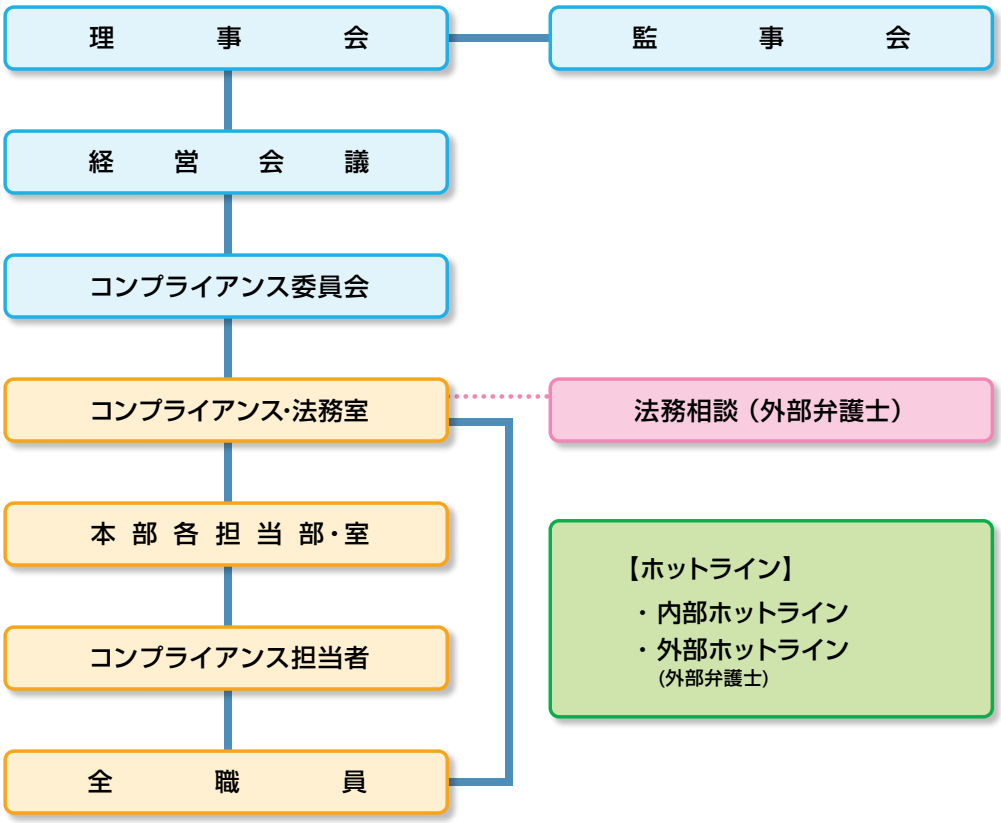
● コンプライアンス態勢強化への各種取組み

・コンプライアンス委員会の設置
コンプライアンス委員会は、コンプライアンスについての協議・監査、及び職員の倫理・服務に関する事項等の検証・評価を行い、当金庫のコンプライアンス態勢の整備・確立を図っています。

・コンプライアンス相談等窓口の設置
内部通報窓口として、「内部ホットライン」と「外部ホットライン（外部弁護士が窓口）」を設置し、コンプライアンスに関する問題の早期発見・早期対応を図っています。

・倫理カードの携行
全役職員が常に携行し、自らの行動をチェックすることでコンプライアンス意識の醸成を図っています。

● コンプライアンス体制



リスク管理強化への取組み

リスク管理への取組み

●リスク管理の基本方針

当金庫は、将来にわたって健全性を維持し、金融仲介機能を十分に発揮することを通じて、地域経済の発展に貢献していくため、適切なリスクテイクとそれに見合うリスク管理態勢の整備を行っております。

引き続き、経営を取り巻く環境変化を踏まえて、リスク管理の実効性を確保することに取組むとともに、顧客本位の良質な金融サービスを提供するための取組みを一層推進してまいります。

●統合的リスク管理

統合的リスク管理とは、金融機関が直面する各種リスクに関して、自己資本比率の算定に含まれないリスク（与信集中リスク、銀行勘定の金利リスク等）も含めて、信用リスク、市場リスク、オペレーショナル・リスク等のリスク・カテゴリー毎に評価したリスクを統合的に捉え、許容できる範囲内にコントロールすることをいいます。

当金庫は、信用リスク、市場リスク、オペレーショナル・リスクの種類毎にリスクの許容度であるリスク資本を配賦したうえで、各種のリスク量が配賦資本額の範囲内に収まっていることをモニタリングし、リスクテイクの状況を管理しています。

また、当金庫の経営環境に強いストレスが発生する状況を想定し、経営体力と期間損益にどの程度の影響が及ぶ可能性があるかを定期的に検証しています。

●リスク管理体制

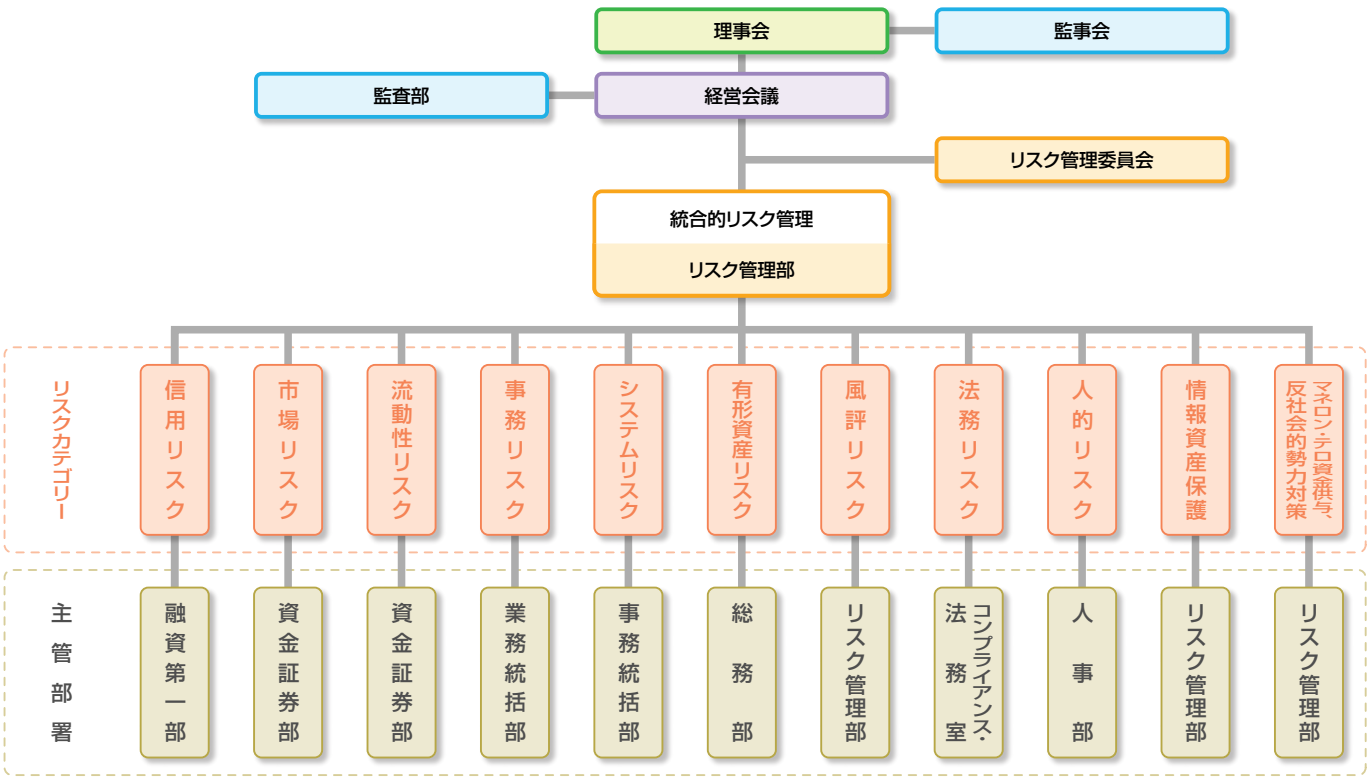
理事会は、各リスクの管理方針等、リスクに係る重要事項を決定し、リスク管理部が各リスク主管部署における管理状況を把握・分析・評価するなど、統合的リスク管理の運営等を行っております。また、リスク管理に関する事項を審議する機関としてリスク管理委員会等を設置し、審議内容を定期的に理事会・経営会議に報告する体制としています。

●情報資産保護管理強化への取組み

当金庫では、各種情報資産の重要度や、それを取り巻く脅威、および脅威の顕在化の可能性を考慮した上で、現状での技術水準やコストを認識し、合理的なリスク対策を行っています。

また、金融サービスを支える各種システムへのサイバー攻撃が多様化・複雑化していることから、演習への参加や訓練の実施とその結果の活用等により、サイバーセキュリティにかかる態勢の強化に努めています。

●リスク管理組織図



マネー・ローンダリング及びテロ資金供与防止への取組み

マネー・ローンダリング及びテロ資金供与の防止対策に関する基本方針

当金庫は、その業務の公共性や社会的役割に鑑み、マネー・ローンダリング及びテロ資金供与・拡散金融に係るリスク（以下「マネロン・テロ資金供与リスク」という）を適切に管理することを経営の最重要課題の一つと位置付けています。

1. 組織体制
当金庫は、経営陣が管理のためのガバナンス確立等について主導性を発揮する下で、責任者及び統括部署を定め、関係部署が緊密に連携し、マネロン・テロ資金供与リスク管理態勢の整備に取組みます。

2. リスクベース・アプローチに基づくリスク管理
当金庫は、実効的な管理態勢を整備するため、「リスクベース・アプローチ」に基づき、自らの業務に内在するマネロン・テロ資金供与リスクを特定・評価し、リスクの程度や特性に応じたリスク低減措置を講じます。

3. 顧客管理等
当金庫は、実効的なリスク低減措置を講じるため、個々の顧客の情報や当該顧客が行う取引の内容等を適時・適切に確認します。この結果、マネロン・テロ資金供与リスクが高いと判断した顧客及び取引については、謝絶も含め、厳格に対応します。
当金庫は、異常取引や制裁対象取引等の検知を通じてリスクを低減させるため、取引モニタリング・フィルタリングの実効性を確保します。

4. 疑わしい取引の届出
当金庫は、顧客管理及び取引モニタリング・フィルタリングを適切に実施することにより、疑わしい顧客や取引等の的確な把握に努めます。疑わしい取引に該当すると判断した場合には直ちに届出を行う態勢を整備します。

5. 役職員の研修
当金庫は、全役職員に対し、その役割に応じて必要かつ適切な研修等を実施し、マネロン・テロ資金供与防止対策について周知徹底を図ります。

6. 実効性の検証
当金庫は、マネロン・テロ資金供与防止対策の実効性及び適切性を適時・適切に検証し、必要に応じて改善策を講じることにより、リスク管理態勢の強化に努めます。

マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策の一環としてのお客さまへのお願い

1. お客さまとのお取引の内容、状況等に応じて追加のご確認等のため、通常よりお手続きのお時間をいただく場合があります。
2. 過去にご確認させていただいた、お客さまの氏名・住所・生年月日や、お取引の目的等を再度ご確認させていただく場合があります。また、その際に、各種書面等のご提示をお願いする場合があります。
3. 外国送金について、送金資金の原資や送金目的及び受取人との関係等を確認できる書類等のご提出や質問へのご回答をお願いする場合があります。
4. 各種質問へのご回答やご依頼した資料のご提出について、適切にご対応いただけない場合、やむを得ず、新規のお取引をお断りさせていただく場合があります。また、既にお取引いただいているお客さまにおかれましては、やむを得ず、お取引を制限等させていただく場合があります。

反社会的勢力に対する基本方針

当金庫は、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、愛知県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。

顧客保護等への取組み

顧客保護等に対する基本方針

当金庫は、法令やルールを厳格に遵守し、社会規範に則り誠実かつ公正な企業活動を遂行するとともに、お客さまの利益の保護及び利便性の向上を図るため、以下の事項について誠実に取組み、お客さまの視点に立った業務運営を行ってまいります。

1. お客さまへの説明を要するすべての取引や商品について、そのご理解や経験・資産の状況等に応じた適正な情報提供と商品説明を行います。
2. お客さまからの問い合わせ・相談及び苦情については、真摯に対応し、お客さまのご理解と信頼を得られるように努めるとともに、お客さまの正当な利益が保護されるように努めます。
3. お客さまの情報を業務上必要な範囲内で、関係法令等に従って適切に取得するとともに、不正なアクセスや流出等を防止するため、必要かつ適切な措置を講じることにより、安全に管理します。
4. 当金庫が行う業務を外部業者に委託するにあたっては、お客さまの情報管理やその他お客さまの利益を守るため、適切に外部委託先を管理します。
5. 当金庫が行う業務において、利益相反のおそれのある取引をあらかじめ特定し、お客さまの利益が不当に害されることがないようその取引を適切に管理します。
6. 金融円滑化の観点から、お客さまからの資金需要や貸付条件の変更等の申出があった場合には、お客さまの抱えている問題を十分に把握し、その解決に向けて真摯に取組みます。
7. 上記の他、お客さまの利益の保護及び利便性の向上を図るため、業務を適切に管理する態勢を確保します。

※本方針の「お客さま」とは、当金庫をご利用されている方及びご利用をしようとされている方を意味します。
※本方針の「業務」とは、与信取引、預金等の受入れ、金融商品の販売・仲介及び募集等のお客さまと当金庫との間で行われるすべての取引に関する業務をいいます。

お問い合わせ窓口　**瀬戸信用金庫 営業支援部 お客様相談所**　フリーダイヤル 0120-205-118

[受付時間] 平日 9:00～17:00（土・日・祝 信用金庫の休業日は除きます）

お客さま本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）に関する基本方針

瀬戸信用金庫（以下、当金庫）は、お客さまのパートナーとして、役職員一人ひとりがお客さまの立場に立ち、地域の皆さまの資産形成と繁栄のため、お客さま本位の業務運営を実践してまいります。

当金庫は、以下のとおり「お客さま本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）に関する取組方針」を制定し、これを遵守してまいります。

お客さま本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）に関する取組方針

1. お客さまの立場で、お客さまの最善の利益を追求いたします。
当金庫は、役職員一人ひとりがお客さまの最善の利益を追求し、お客さまの立場に立った誠実・公正な提案を行います。

2. お客さまにふさわしい商品・サービスを提供いたします。
①当金庫は、お客さまに提供する商品・サービスについて、特定の提供会社や商品分野に偏ることなく、ラインナップの充実を図ります。
②お客さまの資産状況、取引経験、金融知識及び投資目的、ニーズをしっかりとお聞きしたうえで、お客さまにふさわしい商品・サービスを提供いたします。
③お客さまに価格変動リスク等のある商品を販売した後は、必要な情報や適切なアドバイスを継続して提供いたします。

3. 商品・サービスの重要な情報をわかりやすく説明いたします。
当金庫は、商品・サービスを提供するにあたり、「商品特性」「提案理由」「リターンとリスク」「市場動向」「手数料などの費用」等の重要な情報を、お客さまに理解していただけるよう、わかりやすく説明いたします。

4. お客さま本位の業務運営を実践するための枠組みを整備いたします。
①当金庫は、「お客さま本位の業務運営」の考え方等を職員に浸透させるため、継続的に研修等を実施いたします。
②お客さま本位の業務運営にもとづく活動を評価する体制を整備いたします。

■ 金融ADR制度への対応

当金庫は、お客さまからの相談・苦情・紛争等（以下「苦情等」という。）を営業店または営業支援部 お客様相談所で受け付けています。

苦情等は営業店（電話番号は24ページ参照）または次の担当部署へお申し出ください。

瀬戸信用金庫 営業支援部 お客様相談所
住 所：瀬戸市東横山町119番地の1
TEL：0120-205-118　受付時間：9：00～17：00（土・日・祝・信用金庫の休業日は除きます）
FAX：0561-21-4149　eメール：sougoukikaku@setoshinkin.jp　受付媒体：電話、手紙、ファクシミリ、eメール、面談

＊お客さまの個人情報は苦情等の解決を図るため、また、お客さま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。

●当金庫のほかに、一般社団法人全国信用金庫協会が運営する「全国しんきん相談所」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。詳しくは上記の営業支援部 お客様相談所にご相談ください。

名　称	全国しんきん相談所（一般社団法人全国信用金庫協会）
住　所	〒103-0028　東京都中央区八重洲1-3-7　八重洲ファーストフィナンシャルビル11階
電話番号	03-3517-5825
受付日、時間	月～金（祝日、12月31日～1月3日を除く）　9：00～17：00
受付媒体	電話、手紙、面談

●愛知県弁護士会、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で紛争の解決を図ることも可能ですので、上記の営業支援部 お客様相談所または全国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ていただくことも可能です。

名　称	住　所	電話番号	受付日、時間
愛知県弁護士会 紛争解決センター	〒460-0001 名古屋市中区三の丸1-4-2	052-203-1777	月～金（祝日、年末年始除く）10:00～16:00
東京弁護士会 紛争解決センター	〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3	03-3581-0031	月～金（祝日、年末年始除く）　9:30～12:00 13:00～16:00
第一東京弁護士会 仲裁センター	〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3	03-3595-8588	月～金（祝日、年末年始除く）10:00～12:00 13:00～16:00
第二東京弁護士会 仲裁センター	〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3	03-3581-2249	月～金（祝日、年末年始除く）　9:30～12:00 13:00～17:00

●投資信託や公共債等の証券業務に関する苦情等は、日本証券業協会より苦情等の解決業務の委託を受けた「特定非営利活動法人 証券・金融商品あっせん相談センター（FINMAC）」でも受け付けております。

名　称	特定非営利活動法人 証券・金融商品あっせん相談センター（FINMAC）（日本証券業協会）
住　所	〒103-0025　東京都中央区日本橋茅場町2-1-1 第二証券会館
電話番号	0120-64-5005
受付日、時間	月～金（祝日、12月31日～1月3日を除く）　9：00～17：00

■ 個人情報の保護について

当金庫は、お客さまからの信頼を第一と考え、お客さまの個人情報及び個人番号（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（平成15年法律第57号）、行政手続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（平成25年5月31日法律第27号）及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ております。
また、個人情報の機密性・正確性の確保に努めております。
※個人情報保護宣言（プライバシーポリシー）はホームページ等で公表しております。

■ 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、お客さまの知識、経験、財産の状況およ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、お客さま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、お客さま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、お客さま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、お近くの窓口までお問い合わせください。

なお、確定拠出年金に係る勧誘方針につきましても、この勧誘方針を準用いたします。

信用金庫法開示債権、金融再生法開示債権

信用金庫法開示債権及び金融再生法開示債権の保全・引当状況［単体］

令和４年度末における信用金庫法開示債権及び金融再生法（金融機能の再生のための緊急措置に関する法律）に基づく開示債権（不良債権）額は293億円で、不良債権比率は2.60%です。

（単位：百万円）

区分		開示残高（a）	保全額（b）	担保・保証等による回収見込額（c）	貸倒引当金（d）	保全率（b）／（a）%	引当率（d）／（a-c）%
破産更生債権及びこれらに準ずる債権	令和３年度末	4,048	4,048	2,455	1,593	100.00	100.00
	令和４年度末	4,958	4,958	2,732	2,226	100.00	100.00
危険債権	令和３年度末	22,382	21,214	19,553	1,661	94.78	58.71
	令和４年度末	24,402	23,147	21,401	1,746	94.85	58.19
要管理債権	令和３年度末	6	6	6	0	100.00	100.00
	令和４年度末	——	——	——	——	——	——
三月以上延滞債権	令和３年度末	——	——	——	——	——	——
	令和４年度末	——	——	——	——	——	——
貸出条件緩和債権	令和３年度末	6	6	6	0	100.00	100.00
	令和４年度末	——	——	——	——	——	——
小計（A）	令和３年度末	26,437	25,269	22,015	3,254	95.58	73.58
	令和４年度末	29,361	28,106	24,134	3,972	95.72	76.00
正常債権（B）	令和３年度末	1,073,975					
	令和４年度末	1,097,546					
総与信残高（A）＋（B）	令和３年度末	1,100,413					
	令和４年度末	1,126,907					

（注）①「貸倒引当金」には、正常債権に対する一般貸倒引当金を除いて計上しております。
②「正常債権」は回収に不安のない債権ですが、将来のリスクに備えて一般貸倒引当金1,124百万円を引き当てております。
③「破産更生債権及びこれらに準ずる債権」、「危険債権」及び「正常債権」が対象となる債権は、貸借対照表の「有価証券」中の社債（その元本の償還及び利息の支払の全部又は一部について保証しているものであって、当該社債の発行が有価証券の私募（金融商品取引法第２条第３項）によるものに限る。）、貸出金、外国為替、「その他資産」中の未収利息及び仮払金並びに債務保証見返の各勘定に計上されるもの並びに注記されている有価証券の貸付けを行っている場合のその有価証券（使用貸借又は賃貸借契約によるものに限る。）です。

1. 破産更生債権及びこれらに準ずる債権
破産手続開始、更生手続開始、再生手続開始の申立て等の事由により経営破綻に陥っている債務者に対する債権及びこれらに準ずる債権です。

2. 危険債権
債務者が経営破綻の状態には至っていないが、財政状態及び経営成績が悪化し、契約に従った債権の元本の回収及び利息の受取りができない可能性の高い債権で、「破産更生債権及びこれらに準ずる債権」に該当しない債権です。

3. 要管理債権
信用金庫法上の「三月以上延滞債権」に該当する貸出金と「貸出条件緩和債権」に該当する貸出金の合計額です。

4. 三月以上延滞債権
元本又は利息の支払が約定支払日の翌日から三月以上遅延している貸出金で、「破産更生債権及びこれらに準ずる債権」及び「危険債権」に該当しない貸出金です。

5. 貸出条件緩和債権
債務者の経営再建等を図ることを目的として、金利の減免、利息の支払猶予、元本の返済猶予、債権放棄その他の債務者に有利となる取決めを行った貸出金で、「破産更生債権及びこれらに準ずる債権」、「危険債権」及び「三月以上延滞債権」に該当しない貸出金です。

6. 正常債権
債務者の財政状態及び経営成績に特に問題がない債権であり、「破産更生債権及びこれらに準ずる債権」、「危険債権」及び「要管理債権」以外の債権です。

7. 担保・保証等による回収見込額
自己査定に基づいて計算した担保の処分可能見込額及び保証による回収が可能と認められる額の合計額です。

●不良債権への対応は万全です

○不良債権に対する高い保全率

不良債権は293億円（単体）となっていますが、そのうち281億円（95.72%）は担保や貸倒引当金等でカバーされており、残りの12億円に対しても自己資本が1,254億円あり、不良債権に対する備えは万全です。

○安定した利益計上

貸倒れ発生時の償却能力を表す業務純益が当期では5,079百万円であり、毎期安定した利益を計上しております。

○高い自己資本比率

自己資本比率は12.28%と国内基準の4%と比べて相当高い水準で、十分な健全性を確保しております。

信用金庫法開示債権［連結］

令和４年度末における信用金庫法開示債権に基づく開示債権（不良債権）額［連結］は294億円です。

（単位：百万円）

区　分	令和３年度末	令和４年度末
破産更生債権及びこれらに準ずる債権	4,142	5,018
危険債権	22,382	24,402
三月以上延滞債権	——	——
貸出条件緩和債権	6	——
小計（A）	26,532	29,421
正常債権（B）	1,073,051	1,096,793
総与信残高（A）＋（B）	1,099,583	1,126,214

（注）「破産更生債権及びこれらに準ずる債権」、「危険債権」及び「正常債権」が対象となる債権は、連結貸借対照表の「有価証券」中の社債（その元本の償還及び利息の支払の全部又は一部について保証しているものであって、当該社債の発行が有価証券の私募（金融商品取引法第2条第3項）によるものに限る。）、貸出金、外国為替、「その他資産」中の未収利息及び仮払金並びに債務保証見返の各勘定に計上されるもの並びに注記されている有価証券の貸付けを行っている場合のその有価証券（使用貸借又は賃貸借契約によるものに限る。）です。せとしん信用保証（株）については仮払金、保証債務求償権を、せとしんリース（株）については未収リース料、解約金未収金を債権として計上しております。

連結子会社の信用金庫法開示債権の保全・引当状況

せとしん信用保証　株式会社

（単位：百万円）

区　分		開示残高（a）	保全額（b）	担保・保証等による回収見込額（c）	貸倒引当金（d）	保全率（b）／（a）%	引当率（d）／（a-c）%
破産更生債権及びこれらに準ずる債権	令和３年度末	71	71	40	31	100.00	100.00
	令和４年度末	54	54	33	21	100.00	100.00

せとしんリース　株式会社

（単位：百万円）

区　分		開示残高（a）	保全額（b）	担保・保証等による回収見込額（c）	貸倒引当金（d）	保全率※（b）／（a）%	引当率※（d）／（a-c）%
破産更生債権及びこれらに準ずる債権	令和３年度末	22	21	——	21	100.00	100.00
	令和４年度末	5	5	——	5	100.00	100.00
危険債権	令和３年度末	——	——	——	——	——	——
	令和４年度末	——	——	——	——	——	——
小計	令和３年度末	22	21	——	21	100.00	100.00
	令和４年度末	5	5	——	5	100.00	100.00

（注）①せとしん信用保証（株）については仮払金、保証債務求償権を債権として計上しております。
②せとしんリース（株）については「破産更生債権及びこれらに準ずる債権」、「危険債権」に区分された、未収リース料、解約金未収金を債権として計上しております。

※　せとしんリース（株）の開示債権は消費税込額であり、貸倒引当金は消費税抜き債権に対して引当金を計上しております。
(a)－(d)＝消費税相当分であり、保全率・引当率は100%としております。