

1年のあゆみ

令和5年4月 1日

●新規学卒者24名を採用しました。

3日

●「地方税統一QRコード」による税公金収納業務の取扱いを開始しました。

5月15日

●「信用保証協会電子受付システム」を活用した信用保証協会申込手続きの電子化を開始しました。

30日

●環境省が実施する「地域脱炭素融資促進利子補給事業」の指定金融機関に採択されました。

6月16日

●第81期通常総代会を当金庫エンゼルホールにおいて開催しました。

22日

●せとしん「年金やさしい音楽会」を初開催しました。

7月25日

●瀬戸市立図書館において、小学生を対象に、金融に関する知識と判断力（金融リテラシー）を身に付けることを目的とした金融経済教育を実施しました。

8月 1日

●「瀬戸市LGBTフレンドリー企業」に登録されました。

●厚生労働大臣より「有料職業紹介事業」の許可を取得し、人材紹介業務を開始しました。

7日

●「こどものみらい古本募金」を本店営業部と名古屋支店において実施しました。（～9月15日）

9月 1日

●スマホ決済サービス「Bank Pay」及び個人向け送金サービス「ことら送金」の取扱いを開始しました。

3日

●「第17回せとしんすみれカップジュニアサッカー大会」を開催しました。（～10月7日）

9日

●「第92回せともの祭」において、伝統工芸品「瀬戸染付焼」染付体験コーナーの運営に協力しました。

10月 2日

●「せとしんアプリ」に「通帳レス」および「口座開設サービス」の機能を追加しました。

3日

●歴史学者の磯田道史先生を講師にお招きして、文化講演会を開催しました。

11月 2日

●インボイス制度開始に伴い適格請求書（インボイス）の交付を開始しました。

12月 1日

●「せとしん青年経営者会合同例会」において、小説家の真山仁氏をお招きして、講演会を開催しました。

8日

●お取引先の脱炭素化（カーボンニュートラル）への取組みを支援することを目的として、e-dash株式会社とビジネスマッチング契約を締結しました。

令和6年1月15日

●「令和6年能登半島地震」に伴う支援物資の提供を行いました。

26日

●瀬戸市立にじの丘中学校で開催された「職業講座」に、当金庫職員が講師として登壇しました。

2月14日

●愛知県立瀬戸北総合高等学校において、尾張瀬戸税務署と連携し、金融に関する知識と判断力（金融リテラシー）を身に付けることを目的とした金融経済教育を実施しました。

3月 6日

●当金庫のシンボルフラワー「すみれ」の苗を、営業地域の小学校・幼稚園・保育園等へ寄贈しました。（～3月7日）

14日

●「令和6年能登半島地震」の被害に対する義援金を寄付いたしました。

せとしん「年金やさしい音楽会」

当金庫で年金をお受取りいただいているお客さまを対象に、せとしん「年金やさしい音楽会」を、瀬戸市および春日井市にて開催しました。トークを挟んだ親しみやすい音楽会で、約450名のお客さまにお楽しみいただきました。

(瀬戸市：令和5年6月22日) (春日井市：令和5年11月7日)



こどものみらい古本募金

SDGsへの取組みとして、信金中央金庫の協力のもと、内閣府等が運営する古本を活用した寄付プログラム「こどものみらい古本募金」を、本店営業部と名古屋支店にて実施しました。

(令和5年8月7日～9月15日)



せとしんすみれカップジュニアサッカー大会

サッカーを通じた健全な育成とサッカー競技の普及を目的とした「第17回せとしんすみれカップジュニアサッカー大会」に特別協賛しました。(令和5年9月3日～10月7日)



第92回 せともの祭

「第92回 せともの祭」がコロナ禍前の本来の形で開催され、当金庫の職員が伝統工芸品「瀬戸染付焼」の染付体験コーナーの運営に協力しました。(令和5年9月9日)



職業講座

瀬戸市立にじの丘中学校の1年生を対象に、今後の進路選択や自己形成に活かしてもらうことを目的とした「職業講座」が開催され、当金庫の職員が講師として登壇しました。

(令和6年1月26日)



「すみれ」の苗

地域社会の未来を担う園児・学童の情操教育に寄与するため、当金庫のシンボルフラワー「すみれ」の苗を、営業地域の小学校・幼稚園・保育園等に寄贈しました。当金庫では昭和38年より開始し、今年で64回目となります。(令和6年3月6日～7日)



特殊詐欺被害防止の啓蒙活動

- 車道支店、日比野支店において、警察署と連携し、年金支給日に特殊詐欺被害防止の啓蒙活動を実施しました。
(令和5年4月14日)
- 本店営業部において、高齢者の高額出金の際の警察への通報（全件通報）の訓練等を盛り込んだ啓蒙活動を実施しました。
(令和5年8月1日)
- 大曽根支店において、警察署と連携し、来店されたお客さまへ「すぐに振り込まない」など呼びかけ、特殊詐欺被害防止の啓蒙活動を実施しました。
(令和5年10月13日)



日比野支店



本店営業部



大曽根支店

「せとしんアプリ」機能追加のご案内

●通帳レス機能

紙の通帳に代わりスマートフォンで通帳管理する機能です。「紙通帳」から「通帳レス」に切り替えることも可能です。
切替日以降の普通預金の入出金明細を最大10年間表示できます。

●口座共有サービス

ご家族などの普通預金口座残高や入出金明細を照会できます。

●口座開設機能

スマートフォンからのお申込みで、普通預金口座が開設できます。
ご来店も印鑑届出も不要です。
お申込みにあたっては、マイナンバーカードまたは運転免許証が必要です。

せとしんアプリ
アプリをダウンロードする

iPhoneの方

Androidの方

スマートフォンから
「せとしんアプリ」を
ダウンロードしてください

「来店予約サービス」、「相談会・セミナー予約サービス」のご案内

パソコン、スマートフォンからいつでも「来店予約サービス」、「相談会・セミナー予約サービス」をご利用いただけます。

●「来店予約サービス」

営業店窓口での各種ご相談のご予約

- 個人ローンのご相談 ■事業性融資のご相談
- 資産運用のご相談 ■新規口座開設
- 相続のお手続き
- 各種手続き（住所変更、印鑑変更等諸手続き）

休日ローン相談のご予約

- 個人ローンの相談
- （開催店舗はホームページでご確認ください）

●「相談会・セミナー予約サービス」

- 年金相談 ■税務相談 ■各種セミナー

来店予約

相談会・セミナー予約

当金庫「ホームページ」、「せとしんアプリ」からご予約いただけます

環境への取組み

●e-dash株式会社とビジネスマッチング契約締結

脱炭素化(カーボンニュートラル)への取組みを検討されているお取引先へCO₂排出量の可視化・削減支援サービスを提供することを目的として、e-dash株式会社とビジネスマッチング契約を締結しました。当金庫は本提携により、お取引先の脱炭素への取組みを伴走支援していくことで、脱炭素社会の実現を目指してまいります。

成長は、削減しない。
e-dashと「脱炭素」を企業の強みへ

販売数に応じて
月額1万円～
(税別)

e-dashとは？
可視化や報告を叶えるクラウドサービスと削減の検討や実行を伴走する専門家の支援が一体となった、脱炭素の総合的なサービスプラットフォームです。

企業にとっての2つの「脱炭素化」

経営戦略の脱炭素化	事業活動の脱炭素化
気候変動による事業リスクを先回りして、世の中の潮流を新事業や新商品開発のチャンスへ	自社の排出量を把握して、削減へのアクションを個別に実行

「脱炭素経営」が事業成長へもたらす5つのメリット

競争力の強化 顧客や取引先からの支持を獲得	社員の意識向上 サステナブルな企業へ全社一線で取り組む	持続可能な成長 社会的責任を果たし、人材採用で選ばれる企業へ
好条件での資金調達 融資での金利優遇や補助金も獲得	コスト削減 光熱費や廃棄物の削減で、収益を最大化	

まずは詳しい説明を聞いてみませんか？ お近くの営業店員までお問い合わせください！

<https://e-dash.io> 詳しくは裏面へ >>

脱炭素化と環境への配慮は、**経営の必須テーマ**へ。

e-dashは、はじめて取り組む企業から取り組みの促進を目指す企業まで、幅広い支援実績があります。

① 企業の脱炭素化って何？
② どこから取り組めば良い？
③ 自社の取り組みをもっと発信したい！

e-dashは脱炭素経営の基礎から自社に合った取り組みまで**伴走します**

このような悩みへの解決へ、

まずは電力・ガス・燃料系の調書書をスキャンしてアップロードするだけ。手間なく簡単に、正確に可視化。

CO₂排出量の可視化

準備するのはパソコンだけ	メール・電話・オンライン図録でサポート	エネルギー使用量・コスト・CO ₂ 排出量を管理
--------------	---------------------	-------------------------------------

CO₂排出量の開示

国庫基準(SBT)に沿った削減目標の設定や、目標対比の管理を行い、開示まで一気通貫。	国庫基準(SBT)に沿った削減目標の設定や、目標対比の管理を行い、開示まで一気通貫。	国庫基準(SBT)に沿った削減目標の設定や、目標対比の管理を行い、開示まで一気通貫。
--	--	--

CO₂排出量の削減

省エネ化	再生エネの導入	電力契約の見直し	環境協会の活用・活用
------	---------	----------	------------

まずは詳しい説明を聞いてみませんか？
お近くの営業店員までお問い合わせください

e-dash.io

●店舗周辺の清掃活動

平成21年度から地域貢献活動として、店舗周辺の清掃活動を実施しており、令和5年度も当金庫瀬戸市内14店舗において実施しました。(令和5年5月23日)



●エコキャップ回収運動

ペットボトルキャップを広く回収し、リサイクル業者に引き取りを依頼することで、CO₂の排出削減に協力しております。令和5年度は1,802,990個を回収し、13,340kgのCO₂削減に寄与しました。



●歩道橋の清掃活動

歩道橋2橋(熱田区沢上・東区水筒先)のネーミングライツを名古屋市と契約しており、地域貢献活動として、歩道橋の清掃活動を実施しています。(年4回実施)



●電気自動車の導入

脱炭素化の実現に寄与するため、本部営業車両に電気自動車を導入しております。

●照明の消費電力削減

電力の消費が少ないLED照明を導入し、消費電力の削減に取り組んでいます。

■ 人材の育成・ワークライフバランスへの取組み

当金庫は、人材育成と職員の能力を最大限に発揮できる職場づくりに努めています。

●人材の育成

- ◇職員研修
 - ・新入職員研修会
 - ・新入職員フォローアップ講座
 - ・階層別講座
 - 次長講座・中堅役付者講座・年次別講座 等
 - ・職能別講座
 - 若手涉外育成講座・経営改善支援講座 等
 - ・女性活躍推進講座
- ◇派遣研修
 - ・全国信用金庫協会
 - ・東海地区信用金庫協会
 - ・信金中央金庫
- ◇土曜講座の開催
 - ・融資講座
 - ・投資信託販売講座
 - ・保険販売実務講座
 - ・預金実務講座
 - ・育児休業復帰研修
- ◇自己啓発支援
 - ・せとしんeラーニングシステム

新入職員研修会



端末操作研修



電話応対研修

●ワークライフバランス(働きやすい職場環境の整備)

- ◇育児及び介護の支援
 - ・育児、家族の介護のための休業及び短時間勤務
 - ・子の看護、家族の介護のための特別休暇 等
- ◇年次有給休暇の利用促進
 - ・連続休暇
 - ・結婚記念日又は誕生日休暇 等
- ◇時間外勤務の適正な管理
 - ・ノー残業デーの実施(毎月第2・第3水曜日) 等
- ◇心と体の健康推進
 - ・悩みごと相談窓口の設置 等
- ◇コース別人事制度の導入
 - ・総合職、事務職、介護等のため勤務日の少ないライフサポート型、子が小学生の間短時間勤務が可能な育児支援型等を選択できる制度
- ◇主なワークライフバランス関係認証取得
 - ・「愛知県ファミリー・フレンドリー企業」登録
 - ・「あいち女性輝きカンパニー」認証
 - ・「名古屋市ワーク・ライフ・バランス推進企業」認証
 - ・「瀬戸市ライフ・ワーク・バランス推進宣言」登録

各種認証マーク



愛知県ファミリー・フレンドリー企業



あいち女性輝きカンパニー



名古屋市ワーク・ライフ・バランス推進企業



瀬戸市ライフ・ワーク・バランス推進宣言

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り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り組めます。

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)への取り組みを通じて、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り組んでいます。

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り組む方針です。

(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

・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、創業支援に取り組んでいます。「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6年3月までに15期が終了し、卒塾生数は272名、開業者数は161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。

●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「よろず支援拠点」を通じた経営相談を行っています。また、令和5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11回公募まで、累計248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5年度は10回開催し、48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「経営者保証に関するガイドライン」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。

・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

・「経営者保証に関するガイドライン」への取組状況

令和5年度実績

新規に無保証で融資した件数	6,785 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	41.11%
保証契約を解除した件数	1,371 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。

●人材に関する課題への取組み

- ・当金庫では、令和5年8月に「有料職業紹介事業」にかかる許可を取得し、人材紹介サービスを開始いたしました。
- また、企業の経営幹部候補人材や専門性の高いスキルを持つ人材など、経営課題や生産性向上に資する人材マッチングにも積極的に取組むため、内閣府が実施する「先導的人材マッチング事業」にも採択事業者として認定されました。



(2) 地域の面的再生への積極的な参画

●瀬戸ツクリテの手仕事in渋谷ヒカリエ

- ・瀬戸市、瀬戸商工会議所との共催により、東京の渋谷ヒカリエにおいて、若手陶芸作家等（ツクリテ）支援の一環として、瀬戸市内の将来有望なツクリテのPRを通じ、「瀬戸のものづくり」の知名度向上や販路拡大に繋げることを目的とした展示会「瀬戸ツクリテの手仕事in渋谷ヒカリエ」を開催しました。（令和5年12月8日～10日）



●（公財）瀬戸信用金庫地域振興協力基金による助成活動

- ・当金庫では、地域社会の活性化のために、地方公共団体並びに公共的団体が行う諸活動を支援し、地域社会の振興発展に寄与することを目的として、（公財）瀬戸信用金庫地域振興協力基金を設立し、平成5年より、瀬戸市、尾張旭市、長久手市、春日井市、豊田市藤岡地区・小原地区の地方公共団体等と連携し、地域の産業振興発展・社会福祉・社会生活環境整備・社会文化活動に助成しております。令和5年度は、38先の活動に対して助成を行いました。

令和5年度の主な助成活動

地域	事業名	開催日
瀬戸市	令和天皇御大典記念 山口八幡社創建800年祭 山口郷社祭り	令和5年 6月11日
	ランタンフェスinセト	令和5年10月14日
	瀬戸将棋文化振興協会設立5周年記念瀬戸将棋まつり	令和5年 8月27日
尾張旭市	小中高生ダンスフェスティバル	令和5年10月28日
	紅茶フェスティバルin尾張旭	令和5年11月12日
長久手市	令和5年度愛知県民茶会	令和5年10月22日
	JAZZ 長久手～やっぱりジャズはイイ！	令和6年 2月16日
春日井市	松竹大歌舞伎	令和5年 7月30日
豊田市小原地区	小原四季桜まつり	令和5年11月11日～30日



ランタンフェスinセト



瀬戸将棋まつり



公益財団法人
瀬戸信用金庫
地域振興協力基金

●瀬戸信用金庫アートギャラリー



○瀬戸信用金庫アートギャラリーは、主に瀬戸信用金庫が所蔵する作品の展示や地域の作家を中心とした企画展の開催を通じた地域の文化・芸術への貢献を目的に、瀬戸信用金庫発祥店舗のひとつである旧本町支店跡に令和元年5月30日開館いたしました。当アートギャラリーでは、企画展の開催とともに、瀬戸信用金庫ともかかわりの深い北川民次画伯の絵画や瀬戸にゆかりのある陶芸作品の展示を行っています。

- ・開館時間：10：00～16：00
- ・休館日：月曜日・火曜日（祝日の場合は翌営業日）
年末年始（12月28日～1月5日）
- ・入館料：無料
- ・住所：愛知県瀬戸市東茨町36番地の11
- ・電話番号：0561-82-3100

・令和5年度に開催された企画展



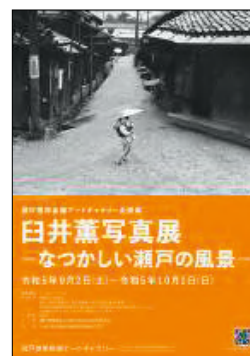
令和5年4月1日～5月21日



5月27日～7月23日



7月29日～8月27日



9月2日～10月1日



10月7日～11月19日



11月25日～12月24日



令和6年1月6日～2月12日



2月17日～3月31日

(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。
- ・金融に関する知識と判断力（金融リテラシー）を身につけることを目的とした金融経済教育を積極的に実施しています。



瀬戸市立図書館にて（令和5年7月25日）



瀬戸北総合高等学校にて（令和6年2月14日）

■ 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り組んでおります。

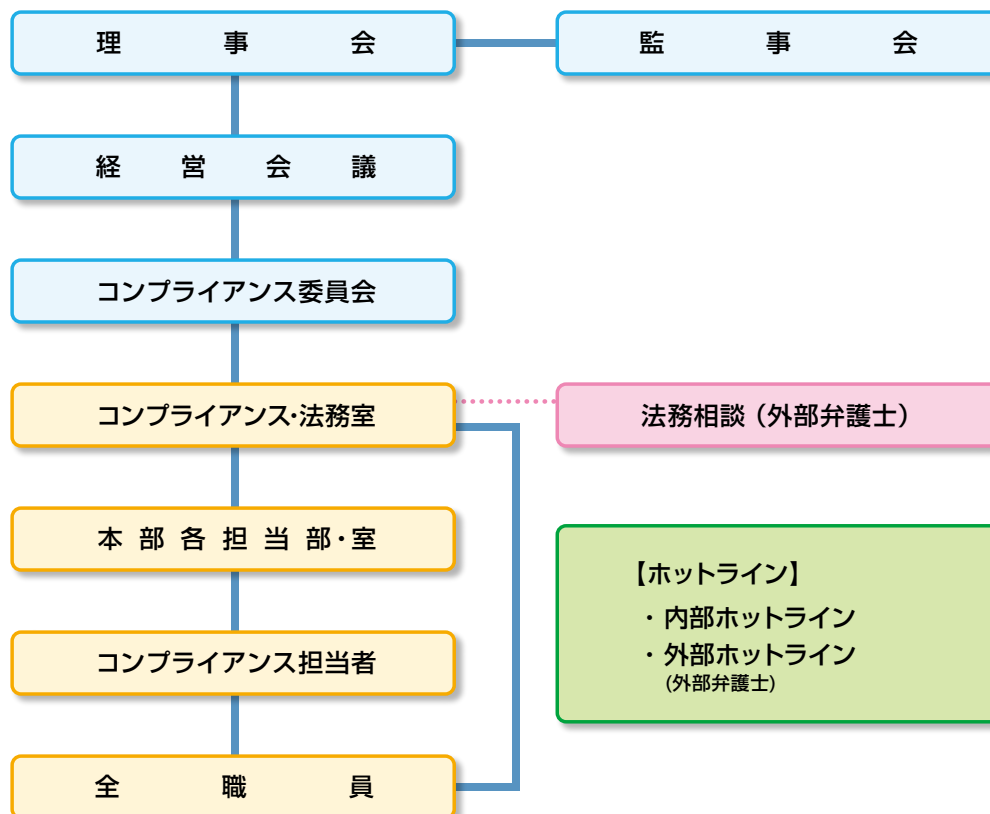
● コンプライアンスの基本方針

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り組めます。
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

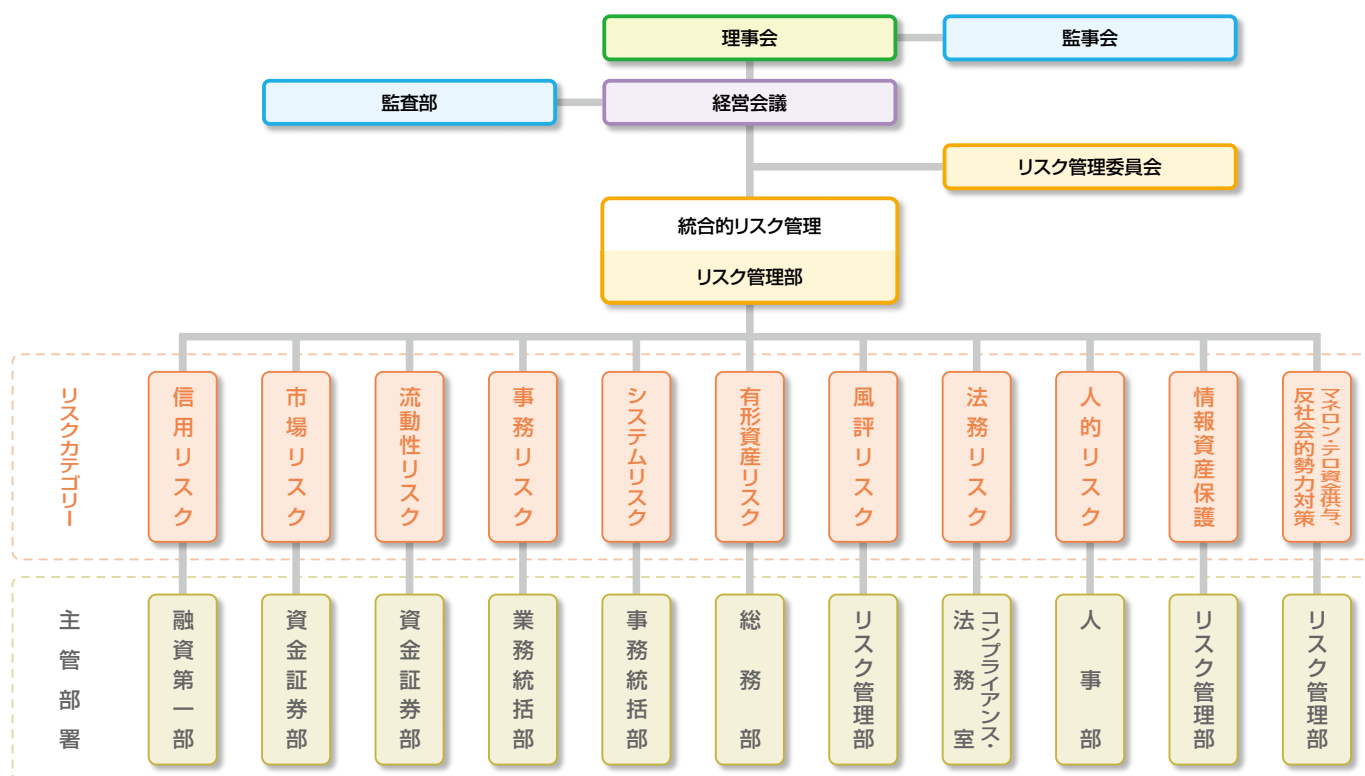
理事会は、各リスクの管理方針等、リスクに係る重要事項を決定し、リスク管理部が各リスク主管部署における管理状況を把握・分析・評価するなど、統合的リスク管理の運営等を行っております。また、リスク管理に関する事項を審議する機関としてリスク管理委員会等を設置し、審議内容を定期的に理事会・経営会議に報告する体制としています。

● 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・ロンダリング及びテロ資金供与防止への取組み

● マネー・ロ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

当金庫及びそのグループ会社は、その業務の公共性や社会的役割に鑑み、マネー・ロ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

当金庫及びそのグループ会社は、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

当金庫及びそのグループ会社は、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

当金庫及びそのグループ会社は、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。

当金庫及びそのグループ会社は、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

当金庫及びそのグループ会社は、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

当金庫及びそのグループ会社は、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

当金庫及びそのグループ会社は、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ください。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に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し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聞きしううえで、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32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 13：00～16：30

- 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及び利用環境の整備等に関する法律」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。