

サステナビリティに対する考え方

■サステナビリティ方針

当金庫は、「地元産業の発展と社会の繁栄に真心をもって奉仕する」という基本方針のもと、長期経営方針で定める目指す姿「地域社会、お客さま、役職員、金庫の持続可能な未来を創る」の実現に向けた活動上の指針を「サステナビリティ方針」として策定しました。この「サステナビリティ方針」に則り、環境問題や社会課題に対する中長期的な取り組みを通じて、持続可能な地域社会の実現に貢献してまいります。

1 地域経済・社会の活性化に向けた取り組み

当金庫は、お客さまが抱える様々な課題の解決に向けて、グループを含む自らの経営資源だけでなく広範な外部ネットワークを積極的に活用しながら、最適な金融商品・サービスの提供を通じて地域経済の持続的な発展に貢献してまいります。

また、コミュニティの魅力向上につながる様々なプロジェクトや文化・社会貢献活動などへ積極的に参画することで、地域社会の活性化に貢献してまいります。



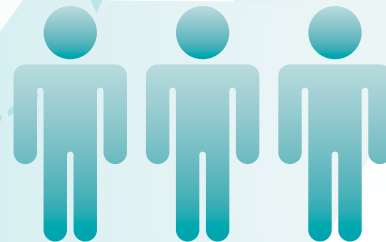
2 環境保全と気候変動対応に向けた取り組み

自然環境を維持し、改善していくことは地域社会の持続性にとって不可欠の要素です。なかでも、当金庫では気候変動の取り組みを緊喫かつ優先的に取り組むべき課題と認識したうえで、自らの活動にとどまることなく、お客さまをはじめとする当金庫を取り巻く関係者の方々への働きかけやサポートを積極的に実施してまいります。



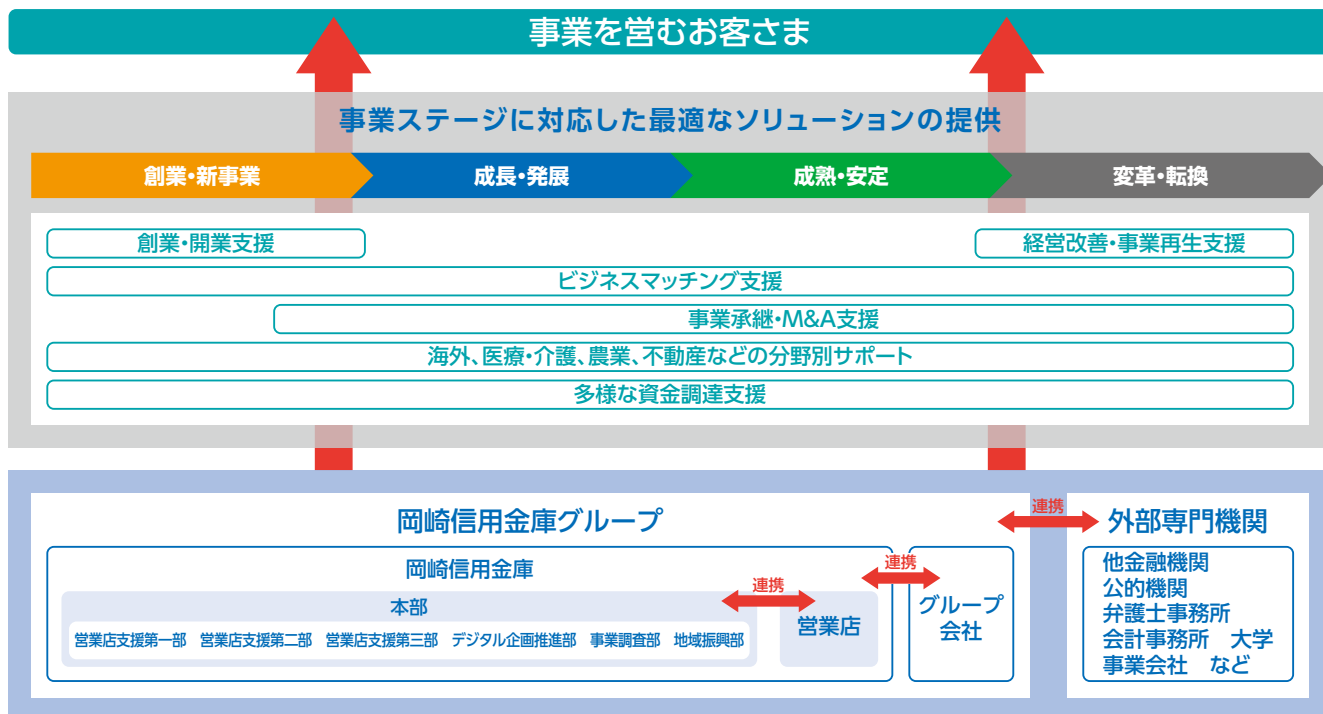
3 多様な人材の活躍・育成の促進に向けた取り組み

当金庫では、職員一人一人の個性や人格、考えを尊重しながら、誰もが働きがいをもって活躍できる組織文化の醸成と職場環境づくりに努めるとともに、地域社会やお客さまに必要とされる人材の育成に弛むことなく取り組んでまいります。



地域経済・社会の活性化に向けた取り組み ～事業を営むお客さまのサポート～

当金庫は、お客さまから最初に相談される金融機関になることを目指し、創業以来100年にわたり培ってきたノウハウを最大限に活用しながら、外部専門機関と連携し、お客さまの事業ステージごとに生じる多様な経営課題に対して最適なソリューションをご提供することができるよう、グループ一体となり取り組んでまいります。



2024年度の取り組み

サステナビリティ

当金庫について

業務・店舗のご案内

開示項目一覧

■ “お客さまの生の声”を起点とした営業活動

■ お客さまの生の声

当金庫は、日々の活動においてたくさんのお客さまとお会いさせていただき、経営上の課題や不安・お悩みから当金庫に対するご要望に至るまで、非常に多くのお声を頂戴しております。この貴重なお声を、お客さまの課題解決につながる新たな商品・サービスの開発や具体的なソリューションのご提案につなげられるよう活動しています。

■ 人材育成

世の中が大きく変化するなかでお客さまが抱える課題や当金庫に対するご要望についても、年々多様化かつ高度化しています。こうした状況に対応するためには職員のレベルアップが課題となっています。

当金庫では、本部職員の専門スキルの更なる磨き上げはもとより、組織全体のレベルアップを目的として営業店職員のソリューションスキルの向上につながる育成カリキュラムを充実させています。

■ 業況アンケート

時間的に制約のある日々の活動ではなかなかお聞きできないお声を収集することを目的に、事業を営まれているお客さまにご協力いただき、2022年よりアンケートを実施しております。本アンケートでは、直近の業況や経営上の課題だけでなく、時流に応じたテーマに対するお考えや当金庫に対するご要望など、大変貴重なお声を頂戴しております。

■ 業績評価制度

お客さまのお悩みをお聞きし、一緒に考え、解決に向けた活動の重要性を組織文化として定着させるため、具体的な活動のなかから好事例を表彰する営業店評価制度を継続的に運用しています。

■ ビジネスマッチング支援

当金庫は、お取引先の事業の持続的な成長をサポートするために、ビジネスマッチングに取り組んでいます。具体的なサービスとしては、お取引先と課題を共有してその解決に向けたソリューションを提供する「おかしんビジネスマッチングサービス」を運用しています。本サービスをご利用いただくことにより、当金庫を介してビジネスニーズ等を広く発信して、最適なビジネスパートナーを探索することができます。また、400社を超える大手企業からの発注ニーズを閲覧し、エントリーすることも可能となります。これらに加え、各種技術に関する相談にも対応しているほか、経営に役立つ情報を随時発信しています。

地域経済・社会の活性化に向けた取り組み ~事業を営むお客さまのサポート~

■ 事業承継・M&A支援

事業承継対策にはさまざまな手法や考え方がありますが、最も大切なのはお客さまの「想い」です。当金庫は、その「想い」を最優先に自社株対策と後継者育成の両面からサポートいたします。

また、近年は事業承継の選択肢としてM&Aを検討されるお取引先が増えています。当金庫ではこうしたニーズに応えるための専門部署を設置しており、お取引先の事業内容や経営理念を踏まえて最適な企業を紹介することを徹底するなど、売り手・買い手の双方からM&Aを選択して良かったと思っただけのように活動しています。



■ 経営改善・事業再生支援

当金庫は、お取引先の経営改善・事業再生支援に積極的に取り組んでおり、2024年度は全店で約1,500社のお取引先に対して経営改善に向けた支援活動を展開しました。愛知県中小企業活性化協議会や外部コンサルタント等とも連携して、複数の取引金融機関との調整を通じた再生計画策定や計画策定後の継続的なモニタリング等のサポートを実施するなど、支援活動の実効性を高められるように取り組んでいます。



■ 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。

なお、2024年度において、新規に無保証で融資をした件数は2,933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は32.1%、保証契約を解除した件数は141件です。
(2023年4月制定)

経営者保証に関する取組方針

岡崎信用金庫では、「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、ガイドラインの適用対象となり得る保証契約を行うお客さまに関しまして、下記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要件の充足や経営状況を総合的に判断する中で、経営者保証の必要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、経営者保証を提供いただく場合には、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、融資額、信用状況、物的担保等の設定状況、お客様の資産及び収入の状況、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。
- ◆お客様からの既存の保証の変更・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必要がある場合には、丁寧かつ具体的な説明を行います。
- ◆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

■ 資金調達支援

当金庫は、多様な資金調達手段のご提供を通じて、お客さまの経営を資金面からサポートさせていただきます。

■ シンジケートローン

複数の金融機関による協調融資団(シンジケート団)から、共通の条件で借入れをする融資商品です。複数の金融機関との折衝は当金庫が行い、プロジェクトの実現に必要な資金調達をサポートさせていただきます。また、プロジェクトの計画立案にも随時対応させていただきます。

■ 私募債

一定の条件を満たす事業者が発行する社債に対し当金庫などが債務保証を行うことで、資本市場から直接的に資金を調達する長期固定金利型の商品です。

寄付・寄贈型では、私募債の発行金額の0.2%を上限に、事業者が指定する地域の教育機関や地方公共団体等に金銭の寄付または物品の寄贈を行います。

■ 電子記録債権融資サービス

お客さまが保有する電子記録債権を活用した融資商品です。

■ リース活用

当金庫グループ会社であるおかしんリースを通じて幅広いリース案件に対応いたします。

※上記以外にも当金庫では様々な事業者向け融資商品をご用意しております。
※実際のお申込みに際しては、当金庫グループ所定の審査が必要となります。審査の結果次第では、ご要望に沿うことができないことがあります。

■ 医療・介護ビジネス支援

当金庫では、医療・介護分野の専門部署として「医療・福祉専担デスク」を設置し、営業担当職員との同行訪問、職員に向けた業界知識習得のための研修などを行っております。また、業界情報誌として医療・介護事業者向けの「HEALTH CARE おかしん」を発行・配布しているほか、当金庫主催の「報酬改定セミナー」を開催するなど、業界情報のご提供を通じて、同分野に対してサポートさせていただいております。

【新たな「地域医療構想」を見据えて】

国が掲げる2027年度から始まる「2040年とその先を見据えた新地域医療構想」は、外来・在宅、介護連携等も新たな対象としており、国の目指す「地域医療提供体制」に適した体制整備と活動は、重要項目となり得るものと考えられます。また、今後業界内では、連携や再編・統合が加速することが予想されます。

このような業界変革の中にありますが、今後もお客さまの抱える課題・悩み等に対して随時解決に向けたご提案等を行うとともに、商圈調査や業界動向等の情報のご提供などを行うことで地域の医療・介護を守るお客さまのサポートを行ってまいります。

■ 農業(アグリ)ビジネス支援

当金庫は、農業(アグリ)ビジネスの専門部署として「アグリデスク」を設置しており、既設農業事業者から新規参入検討企業に至るまで情報のご提供や販路拡大のマッチング等を実施するなど、課題解決に向けて幅広いサポートを行っております。

大規模投資に対しても、政府系金融機関と連携した実績がありますので、まずはお気軽にご相談ください。

※ご相談内容によってはご要望に沿うことができないことがあります。

■ 海外ビジネス支援

▶ 海外現地子会社への直接融資

アメリカ、タイ、ベトナム、インドネシアなどお客さまの海外子会社に対し、当金庫から直接ご融資を行うことが可能です。

▶ タイ・ベトナム、インドネシアの当金庫駐在員が現地サポート

当金庫の職員がタイ・バンコク、ベトナム・ホーチミン、インドネシア・ジャカルタに駐在しており、日本と現地が連携した進出サポートだけでなく、お取引先の現地法人への情報提供や、現地銀行での口座開設、送金など各種手続きのサポートを行っています。

▶ 海外ビジネスに関するトータルサポート

駐在経験者や外国為替の担当者など専門性の高い職員が、駐在員や専門機関と連携して、「新たに貿易や海外進出を始めたい」「海外ビジネスを拡大したい」「海外拠点の見直しをしたい」といった幅広いご要望にご対応いたします。



■ 補助金申請支援

当金庫はお客さまの事業活動を支援するため、各種補助金情報の提供や申請のサポートを行っています。

■ 各種補助金の情報提供

新事業進出、設備投資、販路拡大、省エネルギー等のニーズに対応した各種補助金情報の提供のほか、セミナーを定期的に開催しています。

■ 各種補助金の申請サポート

経営革新等支援機関として各種補助金の申請をサポートしています。

■ 外部機関との連携

必要に応じて外部機関と連携しながら、お客さまの補助金の申請をサポートしています。

■ デジタル化支援

当金庫は、決済業務の電子化等を通じてお客さまの業務効率化をサポートするため、事業者向けインターネットバンキング「おかしんビジネスダイレクト」や、手形に代わる決済サービス「おかしんでんさいダイレクト」などの各種サービスをご提供しております。

また、「おかしんビジネスダイレクト」の利用者さま向けに、当金庫のみならず他のお取引金融機関の口座残高や利用明細を一覧化した「まとめて資金管理」を無料でご提供しております。

2026年度末に到来する手形・小切手機能全面電子化に向けて、当金庫ではより一層、お客さまにおける決済業務等のデジタル化をサポートしてまいります。

地域経済・社会の活性化に向けた取り組み ~個人のお客さまのサポート~

当金庫では、お客さまごとに異なるライフイベントやご要望にお応えするため、様々な商品・サービスのご提供を通じて、ライフプランの実現をサポートさせていただきます。

ライフイベント	現役ライフ					セカンドライフ				
	就職	結婚	出産	住宅購入 車購入	教育	退職	趣味 レジャー	介護	相続	
サポートメニュー	ためる・ふやす ・各種預金 ・給与振込/年金受取 ・投資信託 ・投信自動積立 ・国債/公共債 ・外貨預金 ・金融商品仲介業務 ・トータルアセットUSDルサービス など			かりる ・住宅ローン ・自動車ローン ・多目的ローン など ・リフォームローン ・教育ローン		そなえる ・個人年金保険 ・終身保険 ・相続関連サービス ・介護年金保険 ・火災保険 ・代理人サービス など		便利なサービス ・おかしんアプリ ・パーソナルダイレクト ・インターネット支店 ・キャッシュレスサービス など		

お客さまのライフプランの実現

■お客さまの資産形成・運用サポートに関する当金庫の基本方針

当金庫では、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」に基づき、お客さまとの対話を通じて、個々のお客さまの状況に応じた商品・サービスを、充実した情報やわかりやすい説明を通じてご提供させていただきます。

岡崎信用金庫『お客さま本位の業務運営に関する基本方針』(骨子抜粋)

1 お客さま本位の業務運営を実現するための人材育成・企業文化の醸成

当金庫は、地元産業の発展と社会の繁栄のお役に立てることに誇りを持ち、お客さまの最善の利益の実現を喜びとして自ら研鑽に励む人材の育成に取り組むなど、お客さま本位の業務運営を企業文化として定着させてまいります。

2 お客さまのニーズに適う商品・サービスの提供

当金庫は、お客さまとの対話を通じて、お客さまのニーズを把握するとともに、お伺いした資産状況・取引経験・知識及び取引目的等に照らし、適切な商品・サービスの提供に努めてまいります。

3 ご提供する情報の充実と分かりやすい説明

当金庫は、商品・サービスのご提案にあたっては、商品やサービスの特性・リスクの内容、取引条件、及び市場動向等の情報提供を行うとともに、取り引きに係る手数料をわかりやすく丁寧に説明するよう努めてまいります。

■NISA

NISA(少額貯蓄非課税制度)は毎年一定金額の範囲内で投資信託等から得られる運用益を非課税とすることができる大変お得な制度です。

2024年1月からは、さらに投資枠が拡大されたほか、売却分の枠の再利用が可能となるなど、制度の魅力が大幅に拡充されています。

当金庫では複雑な制度をわかりやすく丁寧に説明させていただきます。

■NISAのポイント



ポイント ① 非課税投資枠の大幅拡大



ポイント ② 非課税期間の無期限化



ポイント ③ 「成長枠」と「積立枠」の併用が可能

■トータルアセットUSDルサービス

米ドル建て金融商品の利息・配当金や満期・売却資金等を受け取る場合、為替レート次第では円貨での受取額が減少することがあります。本サービスはこうしたリスクを回避し大切な資金を米ドル建てのままでお受け取りいただけるサービスです。

円貨からの預入時や円貨での引出時に必要となる為替手数料を大幅に優遇させていただいており、外貨積立サービスを通じて毎月定額を自動で円貨から預け入れすることも可能です。



■将来に備える代理人サービス

「人生100年時代」の到来を迎えつつあるなか、お客さまとご家族の皆さまに、将来にわたって安心して預金のお取り引きをしていただけるサービスをご用意しております。

「認知・判断能力が低下したら預金取引ができなくなるかも…」
「家族が認知症になったら預金を引き出せるのかな…、取引内容もわからないし…」といったご心配はございませんか？

本サービスをご利用いただくことで、将来、預金者さまの認知・判断能力が低下しても、あらかじめお届けいただいた代理人さまが預金のお取り引きを行うことが可能となります。

まずはお気軽に店舗窓口へご相談ください。



■相続関連サポート

当金庫では、人生100年時代の終活サポートとして、大切な資産を円滑に引き継ぐことが可能となるサービスをご提供しています。

具体的には、次の3つのサービスをご用意しています。

遺言信託	「遺言書の作成」から「保管」「執行」に至るまで、遺言内容の実現をトータルにサポートするサービスです。
遺産整理	煩雑な遺産相続手続きをご遺族に代わって専門スタッフが代行します。
財産継承プランニング	財産継承において発生しうる問題点や課題を洗い出し、その解決策をご提案します。

相続において課題となるのが不動産の引継ぎ方法です。当金庫では、相続対策としての不動産有効活用についてもサポート可能な体制を整えておりますので、お気軽にご相談ください。



■おかしんアプリ

当金庫では、お客さまがご来店することなく、どこからでも快適にサービスをご利用いただけるよう、個人のお客さま向けに「おかしんアプリ」をご提供しております。スマートフォンを利用して、口座残高や入出金の確認をはじめとして、様々なお手続きにご利用いただけます。お客さまにより一層ご満足いただけるよう、今後も更なる機能拡充に努めてまいります。



その他機能の
詳しい情報はこちら➡

■アプリ口座開設

当金庫で初めてお取引いただきの方に、給与の受け取りや各種引き落としに必要な普通預金口座をお申込みいただける機能です。書類を記入したり、窓口でお待ちいただいたりすることなく、簡単なアプリ操作のみでお手続きいただけます。



■アプリ定期積金

毎月一定金額を自動で引き落とし、積立てを行う定期積金をアプリで申込むことができます。2025年2月より、本商品専用の優遇金利でご利用いただけるようになりました。開設する口座ごとに積立目的を設定できるため、将来に向けた資金を計画的にご準備いただけます。



■アプリ通帳

紙通帳に代えて、スマートフォンで最大10年分の明細を確認できる機能です。また、アプリ通帳に登録いただくと、アプリ定期預金(総合定期預金の預け入れ・解約)もご利用いただけます。



■住所・電話番号変更

お引っ越しされた時などで必要となる新しい住所・電話番号の届出をアプリで手続きできる機能です。「住所変更」では住所と電話番号の両方を、「電話番号変更」では電話番号のみをご変更いただけます。

地域経済・社会の活性化に向けた取り組み ~100周年記念事業~



当金庫はお取引先をはじめ地域の皆さまにご愛顧いただき、おかげさまで、2024年8月1日(木)に創業100周年を迎えることができました。

これから先も100年の感謝を力にして、地域の皆さまとともに歩み続けてまいります。

■「岡崎信用金庫 創業100周年記念式典・祝賀会」の開催

2024年8月1日(木)、ララチャンスOKAZAKI迎賓館において、創業100周年記念式典を執り行いました。

冒頭の式辞で田中理事長が100年の歴史を振り返り、皆さまへの感謝を申し上げるとともに、次の100年に向けた決意を述べました。



■創業100周年事業 自治体への寄付・寄贈

2024年8月9日(金)、創業100周年を記念して、トイレカーを岡崎市に8台、幸田町に2台寄贈しました。軽トラックの荷台にトイレユニットを搭載したもので、災害時に避難所などで活用していただくことを想定しています。

また、2024年5月から7月にかけて、岡崎市、幸田町、知立市、高浜市、みよし市へそれぞれ寄付をしました。寄付金は、学校教育の充実など各市町の重点事業に役立てられます。



■創業100周年記念モニュメントの設置

創業100周年を記念し、当金庫本部ビル1階ロビーにモニュメント「シュプレリゲン 飛翔」を設置しました。制作は文化功労者で日本藝術院会員の宮田亮平氏によるものです。

「シュプレリゲン」はドイツ語で「飛翔」を意味し、イルカをモチーフとする宮田氏の代表シリーズです。当金庫の指針「三方よし」から発想を得て、多くのイルカが上昇していく様がデザインされており、当金庫がお客さまと共に飛躍する姿が表現されています。



■創業100周年記念「親子歌舞伎鑑賞会」開催

2024年10月14日(月)、19日(土)、当金庫名古屋支店および御園座にて「親子歌舞伎鑑賞会」を開催しました。

歌舞伎の演目の前に行われた親子教室では、歌舞伎俳優の坂東彦三郎氏から歌舞伎の歴史、鑑賞ポイントなどをわかりやすく解説いただき、歌舞伎への理解を深めました。その後、祭礼人形師二代目萬屋仁兵衛氏による三番叟人形の実演も行われました。



地域経済・社会の活性化に向けた取り組み ~特殊詐欺未然防止への貢献~

振り込み詐欺や投資詐欺など特殊詐欺被害の未然防止に貢献したとして、六名支店、六ツ美支店、営業店支援第三部、美合支店、緑丘支店、本町支店、橋日支店が岡崎署から、知立支店が安城署から、豊田支店、豊田美里支店が豊田署から、新川支店が碧南署から、佐藤町支店が豊橋署からそれぞれ感謝状を授与されました。



地域経済・社会の活性化に向けた取り組み ～地域社会貢献～

2024年度の取り組み

サステナビリティ

当金庫について

業務・店舗のご案内

開示項目一覧

■アティックアート支援活動

当金庫は、障がいがありながらも素晴らしい絵の才能を持つアーティストたちの自立に取り組む一般社団法人アティックアートの活動を応援しています。その一環として作成しているノベルティの一つであるボックスティッシュは、2012年度より毎年度リニューアルしています。

■ボックスティッシュデザインリニューアル

2024年度のデザインには、愛知県立大府特別支援学校の生徒のみなさんの絵画を採用しました。2024年7月12日(金)には、原画作者7名に記念品を贈呈しました。



■「メッセナゴヤ2024」に出展

2024年10月30日(水)～11月1日(金)、ポートメッセなごや(名古屋市港区)で、国内最大級の異業種展示会「メッセナゴヤ2024」が開催され、当金庫も出展しました。「モノづくり」「カーボンニュートラル・環境」「デジタル化」「ビジネス支援・産学連携」の4つの分野で約800社・団体が出展し、最新の技術や製品、取り組みが紹介されました。



■「ふくしま日本酒&うまいものフェア」開催

2024年5月30日(木)～6月2日(日)「オト リバーサイドテラス」(岡崎市上明大寺町)にて福島県物産展「ふくしま日本酒&うまいものフェア」(協力:岡崎信用金庫)が開催されました。当金庫は震災復興支援の一環として、2021年より、福島県、岩手県、宮城県などの物産展開催に協力しています。



■「おかしん先端科学奨学金制度」奨学生によるオンライン成果発表会を開催

2025年3月5日(水)、奨学生4名による成果発表会をオンラインにて開催しました。

当金庫は、大学共同利用機関法人自然科学研究機構(基礎生物学研究所、生理学研究所、分子科学研究所)と地域連携協定を結び、岡崎市を中心とした地域における教育支援等の活動において、地域社会の発展と人材の育成に寄与することを目的に2012年8月に「おかしん先端科学奨学金制度」を創設し、奨学金制度の運用を始めました。



■高校生向け企業見学会を実施

2024年10月22日(火)、愛知県立幸田高校の1年生を対象に、企業見学会を実施しました。

当金庫の業務内容の説明や「社会人になる前に知っておきたいお金の話」の後、模擬紙幣での札勘体験や当金庫資料館の見学を行いました。



■プロバスケットチーム「シーホース三河」の活動を応援

2025年2月1日(土)、2日(日)、岡崎中央総合公園において、岡崎信用金庫Presents「シーホース三河ホームゲーム」を開催しました。当金庫は地域貢献の一環として、2016年からプロバスケットボールチーム「シーホース三河」の活動を応援しています。

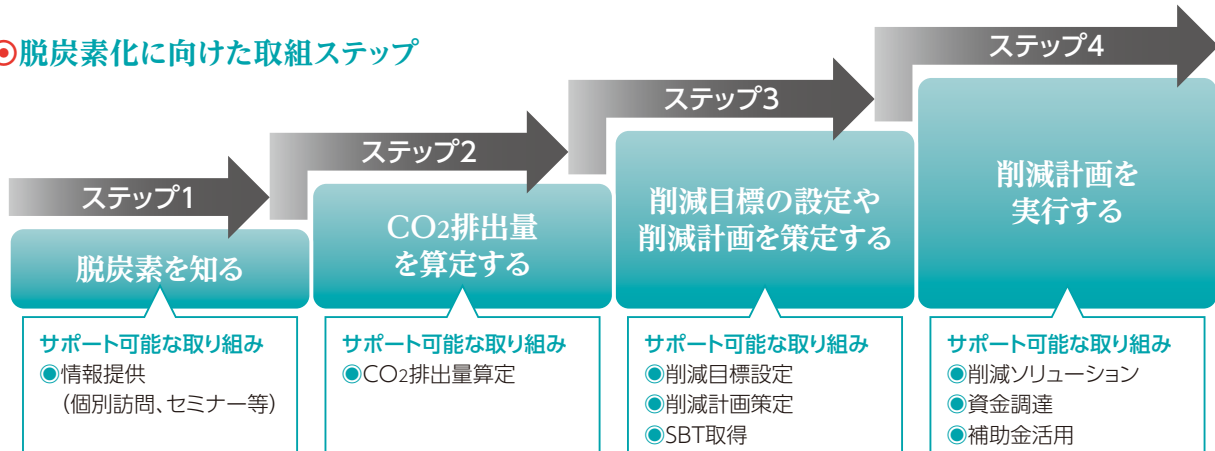


気候変動対応に向けた取り組み

■お客さまサポートの取り組み

わが国は2050年のカーボンニュートラル(※)達成を国際公約として掲げており、その実現に向けて社会全体で脱炭素に取り組むことが求められています。こうしたなか、大企業を中心にそのサプライヤーや取引先を含んだ商流全体で二酸化炭素(CO₂)排出量を削減する流れが強まっています。 ※CO₂などの「排出量」から植林や森林管理などによる「吸収量」を差し引いて全体として実質的にゼロにすること

◎脱炭素化に向けた取組ステップ



当金庫では、お客さまの状況に応じた多様なメニューのご提供を通じて脱炭素経営をサポートいたします。

CO₂排出量算定

脱炭素化の取り組みは現状把握としてのCO₂排出量の算定から始まります。

当金庫では、算定を行ううえで必要となる各種情報のご提供のほか、提携関係にある専門企業のご紹介を通じて、お客さまのCO₂排出量の可視化をサポートします。



おかしんサステナビリティ・リンク・ローン

当金庫ではお客さまの脱炭素の取り組みを資金面から強力にバックアップするため、専用の融資商品を取扱っております。そのひとつである本商品では、お客さまのサステナビリティ戦略と整合した取組目標(サステナビリティ・パフォーマンス・ターゲット)を設定し、その達成状況に応じて金利を引き下げることが可能となります。ローンの実行後においても当金庫はお客さまと一体となって目標達成に向けた取り組みを推進してまいります。



CO₂フリー電力を利用してパック詰めされた自社ブランド製品

削減目標の設定、削減計画の策定

脱炭素の取り組みを進めるに当たっては、国や業界、競合企業の削減目標などを参考に、自社が「いつまでに、どのくらい、どうやって削減するのか」という具体的な削減目標や計画を設定・策定することが重要です。

当金庫では、科学的根拠に基づく指標(SBT)を活用した目標設定から、具体的な削減計画の策定に至るまでワンストップでサービスをご提供させていただきます。

補助金活用

削減計画の実行段階において各種設備の導入を行う際、補助金の活用により、資金面の負担を軽減することが可能となるケースもあります。

当金庫では、専門業者との提携を通じて脱炭素化につながる各種補助金の申請をサポートさせていただきます。

削減ソリューション

CO₂排出量の削減には、エネルギー消費量を削減する取り組みである「省エネ」と再生可能エネルギーを創る「創エネ」の両面からの取り組みが重要となります。

当金庫では、LED照明、高効率稼働が可能な各種設備(空調、ボイラー、キュービクルなど)や遮熱塗料などの省エネ設備等と、太陽光発電に代表される創エネ設備の双方に関し、信頼のおける業者と提携して導入をご支援してまいりますので、お気軽にご相談ください。



■当金庫自身の取り組み

当金庫は、使用するエネルギーを「減らす」「創る」「選ぶ」の3つの視点から、当金庫自身のCO₂排出量を削減できるよう取り組んでいます。

減らす

エネルギー使用量を減らしたり、環境に悪影響を及ぼす化石燃料を電気に転換します

環境配慮型店舗

当金庫では、新設・建替店舗を対象にエネルギー効率が高いLED照明や空調設備、断熱性に優れた二重ガラスなどを取り揃えた環境配慮型店舗の導入を推進しています。

また、既存店舗においても環境に配慮した省エネ設備への切換えを計画的に実施しています。



幅豆支店(2023年12月建て替えオープン)



安城支店(2024年6月建て替えオープン)

電気自動車

当グループ全体で排出するCO₂排出量のうち、1割近くを占めるガソリンの使用量を削減するため、岡崎市内店舗を対象に営業車両として使用する電気自動車(EV)「ekX EV(三菱自動車)」を増車しました。

今後もカーボンニュートラルの取り組みの一環として、EVへの入替えを行うなど、環境配慮車の導入を進めてまいります。



岡崎南支店



岡崎医療センター前支店

創る

活動に必要なエネルギーを創ります

太陽光発電

「創エネ」の有力な手段である太陽光発電設備を2024年6月に安城支店へ設置しました。同支店では電力使用量の3割近くを太陽光発電で賄っています。

今後も新設や建て替えする店舗を中心に導入をすすめ、グループ全体でのエネルギー購入量の削減に積極的に取り組んでまいります。



安城支店(2024年6月稼働)

選ぶ

排出量が少ないエネルギーを選びます

CO₂フリー電力

当金庫は中部電力ミライズ株式会社と愛知県内の水力発電を利用したCO₂を出さない「愛知Greenでんき」の需給契約を締結し、本部及び第二本部ビルで使用する電力全てを「愛知Greenでんき」で調達しています。

今後も、地域における再エネの普及拡大と、エネルギーの地産地消を通じた地域内経済循環に積極的に取り組んでまいります。

地球にやさしく、未来をあかるく。



多様な人材の活躍・育成の促進に向けた取り組み

当金庫では、性別・年齢を問わず全ての職員が安心して働くことができる就業環境や、職員個々の保有スキルを最大限に発揮可能な育成システムの提供などを通じて、職員と金庫がともに成長できる制度の拡充に取り組んでいます。

■ 新人事制度の導入

「職員と金庫がともにこれからの100年に向かって成長できる制度」というコンセプトの下、「等級」「評価」「報酬」「育成」「福利厚生」といった人事諸制度を全面的に見直し、2024年10月から新たな人事制度を開始いたしました。



■ キャリア形成サポート

当金庫では、職員一人ひとりが能力を最大限に発揮することができるよう、個々のキャリアステージに合わせて職層、業務やテーマごとの多様な研修を実施するなど、長期的な視野に立った職員のキャリア形成を積極的にサポートしています。

■ 入庫後3年間の集中教育研修(大卒・短卒者向け)

採用から配属までの新入職員研修、配属後の計画的なジョブローテーションや入庫後3年間にわたる定期的なフォロー研修を通じ、社会人としての心構えから、業務の基礎知識やコンプライアンス、営業活動におけるマナーやスキルに至るまできめ細かな教育を行うことで、若手職員の基礎能力を早期に高められるよう努めています。

■ 金庫内トレーニー

多様化・高度化するお客さまのニーズにお応えすることができる人材を育成するため、本部専門部署でのトレーニー研修を実施しています。

■ 外部派遣研修

広い視野と柔軟な発想力、専門的な知識・技能を持つ人材を育成するため、様々な業種の企業などへの外部派遣研修を実施しています。

■ 自己啓発支援

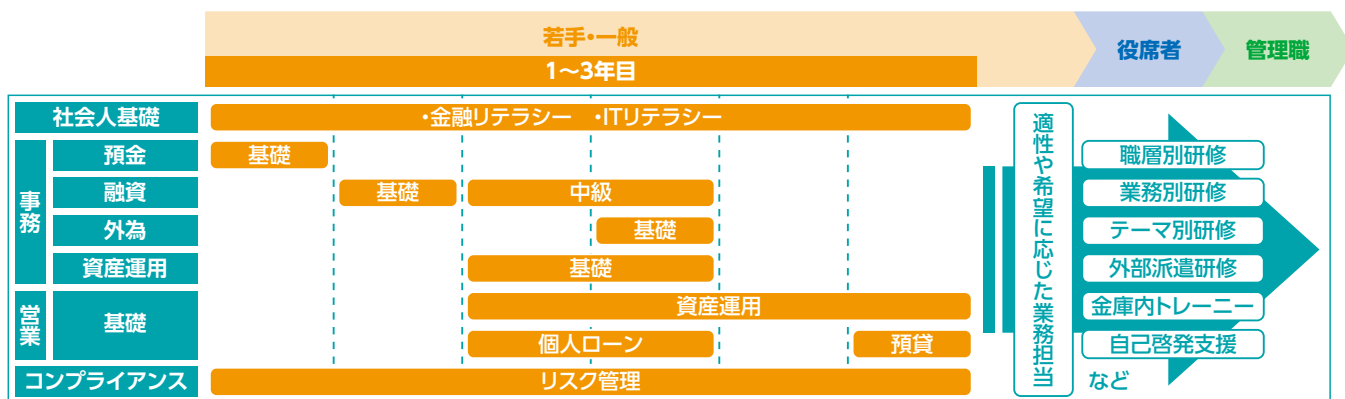
職員一人ひとりの主体的なスキルアップ意欲を積極的に支援するため、通信講座や自宅学習用のWeb教材の充実などに取り組んでいます。

■ 中高年齢者の活躍推進支援

中高年齢期にある職員がこれまで培ってきたスキルや経験を最大限活かせる場を提供するとともに、変化が目まぐるしい社会環境に適応できるよう多様な研修を実施してまいります。



◎入庫後1～3年間の集中教育研修



■高校卒業者向けの専門研修プログラム

高校卒業後に入庫した職員に対しては、大学卒業者とは別の専門研修プログラムを用意し、入庫後2年間にわたり集中的な教育を実施しています。内容は大学卒業者向けよりも、より実務に即した内容としており、金融業務に精通した高度専門人材の早期養成を目指してまいります。

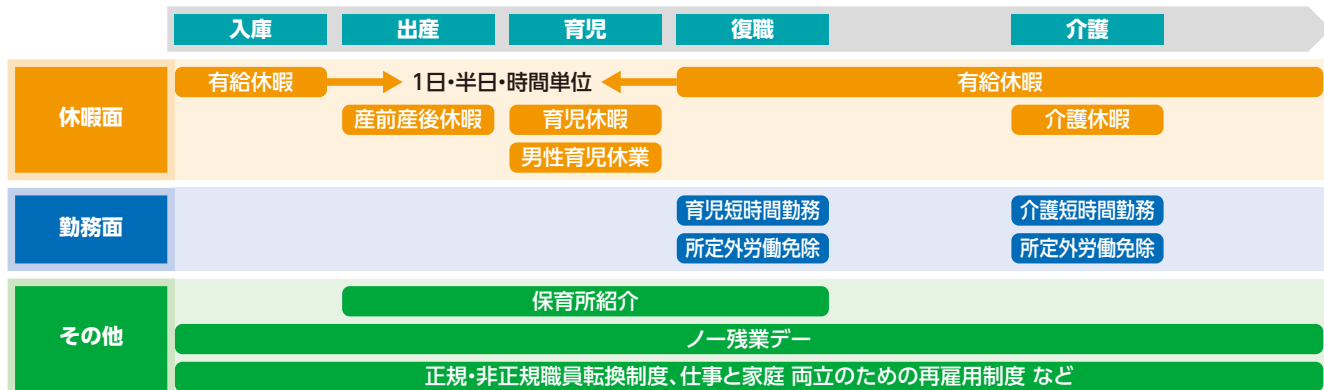


■職員のワークライフバランス実現に向けたサポート

当金庫では、育児・介護休業制度、半日単位・時間単位での休暇制度、家庭の事情により退職した場合の復職制度など、良好なワークライフバランスの実現に向けた制度の充実に取り組んでおり、年齢や性別等に関係なく職員が働きがいを感じながら生産性高く働くことができるような職場環境作りを努めてまいります。



◎職員のワークライフバランスをサポートする制度(例)

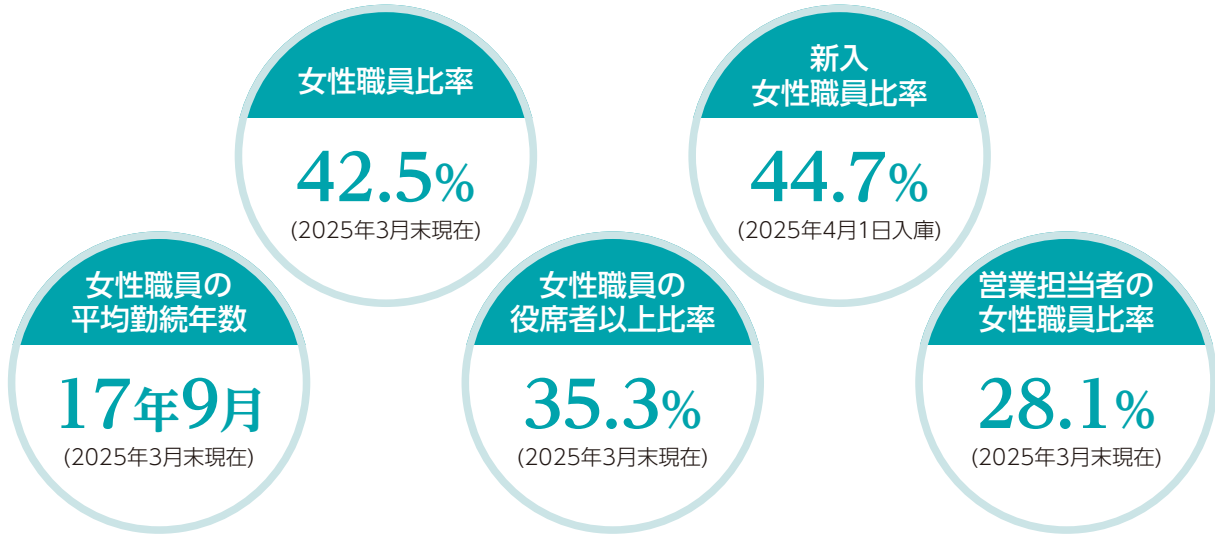


多様な人材の活躍・育成の促進に向けた取り組み

■ 女性活躍推進

当金庫では、これまで女性職員の積極的な登用や従事する業務範囲の拡大、育児関連制度の充実など、その活躍を積極的にサポートする様々な取り組みを実施してまいりました。

今後も性別に関係なく、すべての職員が働きがいを感じることができるよう魅力ある職場環境の整備に注力してまいります。

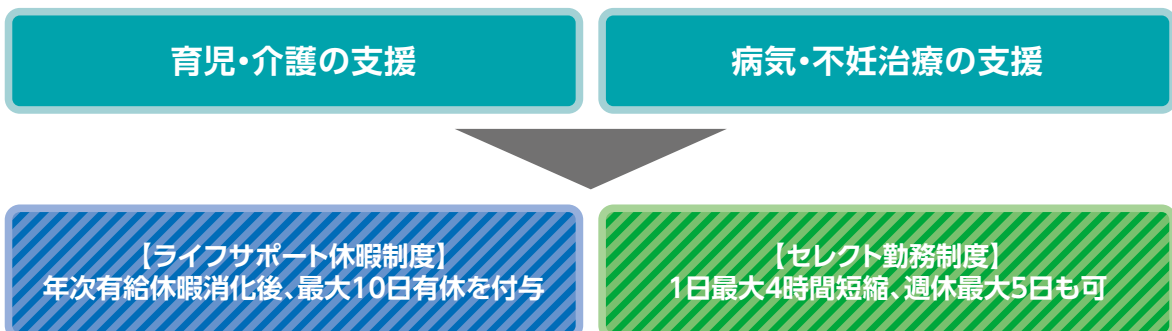


■ 両立支援制度の拡充

当金庫では、育児や介護、病気の治療等によりフルタイムで勤務することが難しい職員に対して、休業・休暇制度や短時間勤務制度の利用を可能とし、「仕事と家庭の両立」をサポートしています。

主な制度として、法令で定められた日数を上回る有給休暇の取得が可能な「ライフサポート休暇制度」、法定の育児休業期間を過ぎた後も、一日の勤務時間を短くしたり、週の休業日を増やすなど、柔軟な働き方を可能とする「セレクト勤務制度」を導入しました。職員各々の事情にできる限り寄り添った対応を心がけております。

また、両立支援制度以外でも、「ノー残業デー」「保育所紹介」といった職員の働きやすさをサポートする多様な制度を整備しております。



■ ファミリースタッフ活躍推進

当金庫では、パート職員として多くのファミリースタッフの方が勤務しており、愛知県内の営業店や本部において主に事務作業を担当しています。人員数は数百名を超え、当金庫の持続的な事業運営に欠かせない存在となっています。

ファミリースタッフの中には初めて金融機関で勤務する方も数多くおりますが、そのような方でも業務知識を段階的に習得することが可能な研修制度を用意しております。

職種転換制度を整備しており、実際にファミリースタッフから正職員への転換を実現した方もいます。



■ 障がい者活躍推進

当金庫では、障がい者を有する方々の雇用確保を推進するため、2017年12月に「特例子会社」制度を活用してオーエスパートナー(株)を設立しました。

同社では専門のジョブコーチの指導のもと、10数名の職員が当金庫の事務作業に従事しています。

障がい者
雇用率

3.35%

(2025年3月末現在)

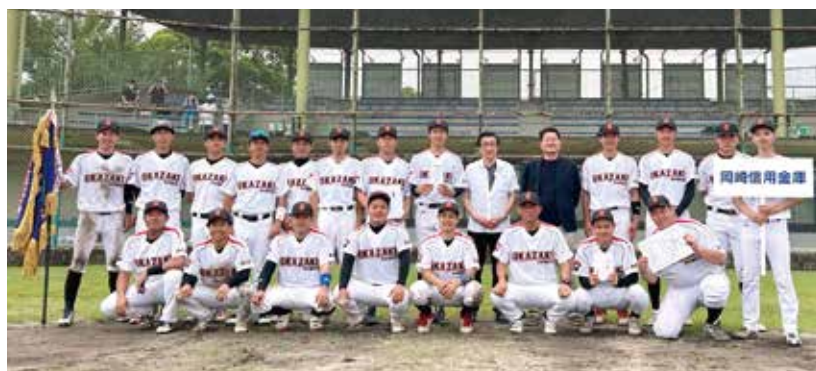


オーエスパートナー従業員の勤務風景

■ 部活動

当金庫では、多様な人材の活躍の場の一つとして「野球」「卓球」「ソフトテニス」の部活動を運営しています。

また、この他に複数の同好会が活動しており、多くの職員が職場の顔とは違った一面を見せています。



内部管理態勢の整備

■ 基本的な考え方

当金庫は、信用金庫法に基づき、業務の健全性・適切性を確保するための基本方針として「内部管理基本方針」を制定し、内部管理態勢の整備・確立に向けた取り組みを進めています。

■ 取り組み状況

理事会を業務執行上の最高決議機関として、各種規程等に沿って厳格に運用しつつ、適切な権限移譲を行い、迅速な意思決定による業務運営に努めています。

■ 理事会

理事14名(2025年6月末現在)で構成され、経営に係る重要な事項、方針および業務の執行を決定するほか、コンプライアンス、リスク管理および監査結果の状況などを定期的に報告しています。理事会は、毎月開催しています。

■ 監事・監事会

監事会(監事5名(2025年6月末現在)で構成され、そのうち非常勤監事2名(うち員外監事1名)がいます。各監事は監事会で策定された監事監査方針および監事監査計画に基づいて理事会をはじめ重要な会議に出席し、業務および財産の状況調査などを通じて理事の職務執行を監査しています。

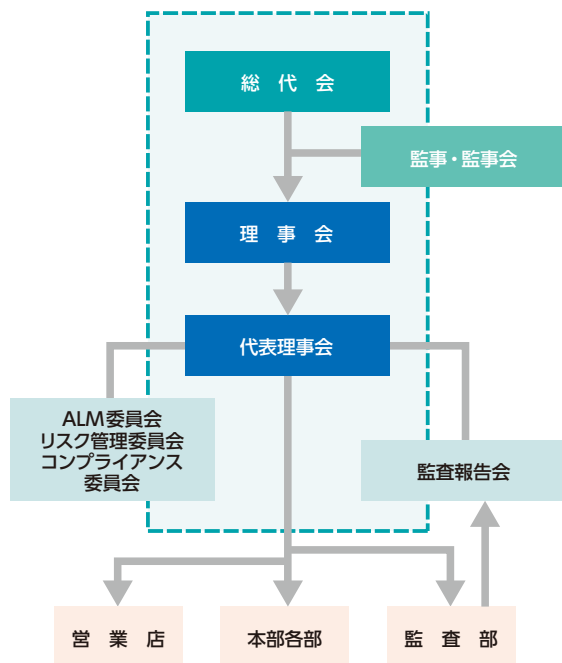
■ 代表理事会

代表理事会は常務理事以上の代表理事によって構成され、理事会決議事項の協議やその他各種規程に定めた経営上の重要事項の決議などを行っています。

■ 内部監査体制

当金庫では、各業務部門から独立した監査部が、本部・営業店の各部署に定期的な監査を実施し、業務運営の適切性や各種リスク管理の有効性を検証しています。その結果をとりまとめ代表理事全員が出席する監査報告会に報告し、問題点に対する必要な改善事項等を協議しています。監査報告会は四半期に1回開催しています。

● 内部管理体制図



■ リスク管理体制

多様化・複雑化する金融業務を適正に運営するために、さまざまなリスクを正確に把握・分析し、適切に管理することに努めています。信用リスク、市場リスク、流動性リスクは総合企画部を統括部署とし、オペレーショナル・リスク等に関してはリスク管理部を統括部署としています。それぞれが統括するリスクに応じ、所管部と協力して取り組みを進め、統合的リスク管理の充実にに向けた対応を行っています。

また、重要な施策などを協議する場としてALM委員会、リスク管理委員会をそれぞれ設置しています。

① ALM委員会

当金庫では、ALM(資産及び負債の総合的管理)の重要性を認識し、リスク分析を踏まえた上、収益の向上をはかる目的でALM委員会を開催しています。担当代表役員が委員長となり、関連する部長が出席し、リスク対収益の観点から重要な施策について協議しています。

② リスク管理委員会

オペレーショナル・リスク等の状況や課題などを協議・報告することを目的に、担当代表役員を委員長とするリスク管理委員会を定期的に開催しています。

③ 統合的リスク管理

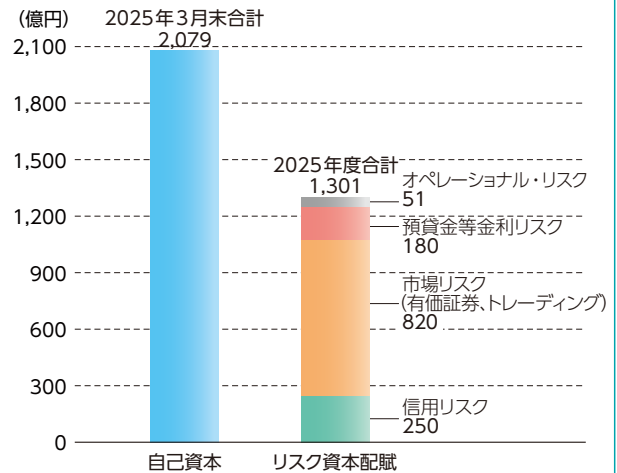
経営の健全性を維持し、収益確保に向けた適正なリスクを管理していくために、計量化しているリスクを自己資本の一定範囲内にコントロールしています。信用リスク、市場リスク、預貸金等金利リスクについて、VaR(バリュー・アット・リスク)*を用いたリスク分析によって計量化(潜在的な最大損失額を算出)し、これをベースに年度ごとに経営計画や市場変動の予測に基づきそれぞれリスク資本を配賦することによって、全体のリスク量がこの範囲内に収まるよう検証・分析しています。

また、現状、計量化できていないオペレーショナル・リスクは、リスクの発生への未然防止に努め、これらの事象が発生した場合には速やかに適切な対応に努めています。

*VaR(バリュー・アット・リスク)

過去の一定期間のデータをもとに、一定期間(保有期間)・一定確率(信頼区間)のもとで現在保有する資産から将来、発生しうる最大損失額を統計的に計測する方法です。

● 自己資本額とリスク資本配賦額



■ 危機管理体制

大規模災害、システム障害、サイバー攻撃、新型インフルエンザ、新型コロナウイルス感染症、風評等への対応として、危機管理体制を整備しています。それぞれの危機事案を想定した規程・マニュアル等を定め、非常事態へ備えるための各種訓練等を実施しています。

非常事態が発生した場合には、状況に応じて「緊急対策本部」を設置し、一元的な指揮・命令システムを確保するとともに、最低限必要な業務を継続し、できるだけ早く通常業務の再開をはかるための体制整備に取り組んでいます。

リスク管理強化への取り組み

■信用リスク

貸出先等の倒産や財務状況の悪化などにより金融機関の保有する資産の価値が減少もしくは消滅し、金融機関が損失を被るリスクのことで、

当金庫では、役職員が与信業務に取り組む際の基本姿勢等を「クレジットポリシー」として定め、これらに基づいた適切な審査・管理体制の維持に努めています。

また、すべての貸出先を対象として財務情報などの定量情報や経営力などの定性情報を勘案し、経営実態を見極めた適切な信用格付を通じて、VaRによる信用リスクの計量化を実施するとともに、「自己査定に関する規程」に基づく厳格な資産査定を行い、貸出資産の健全性確保をはかっています。これらに加え、与信が特定の貸出先や業種に偏る（信用集中リスク）ことのないように定期的にモニタリングを行い、リスクの分散を図っています。

市場取引に伴う信用リスクについては、金庫で定めた規程等により適切なリスク管理に努めています。

■市場リスク

金利の動向や市場の変動によって金融機関が保有する預貸金、有価証券等の資産・負債の価値が変動し、損失を被るリスクのことで、具体的には、金利変動により発生する金利リスク、有価証券等の価格変動により発生する価格変動リスク、為替相場の変動により発生する為替リスクなどがあります。

当金庫では、市場取引を行う運用部門（フロント）と事務処理を行う事務管理部門（バック）を分離し、リスク管理部門（ミドル）をこれらの市場部門と組織上分離して相互牽制体制を確立するとともに、理事会等で承認された自己資本に見合った適正なリスク・リミット（リスク量の限度額）などを遵守しています。

また、市場動向により日々変動する市場リスクについてはVaRにより算出したリスク量を定期的にモニタリングし、厳正な管理に努めています。

■流動性リスク

市場の混乱や当金庫の財務内容悪化により、予期せぬ資金流出に必要な資金の確保が困難となり資金繰りがつかなくなる場合や、資金の確保に通常より著しく高い金利で資金の調達を余儀なくされることにより損失を被るリスクのことで、

当金庫では、国債、地方債などの市場流動性の高い有価証券を保有することを心がけるとともに、突発的な現金需要にも十分に対応できるよう、余裕を持った資金繰りに努めて、流動性リスクが顕在化しないように厳正に管理しています。

■オペレーショナル・リスク

業務運営の過程、役職員の活動、コンピュータシステムの処理等における不適切な対応や外部環境の変化などから損失が発生し、経営に重大な影響を与えるリスクの総称です。

オペレーショナル・リスクへの対応として当金庫では、システムリスク、事務リスクについて年度ごとにリスク管理の基本方針を定め、態勢整備を進める

とともに、法務リスク、人的リスク、有形資産リスク、風評リスクなどのその他のリスクについても、所管部が発生防止に向けた取り組みを進めています。

■システムリスク

コンピュータシステムの障害、不具合による誤作動、不正使用、情報資産の漏えい、サイバー攻撃などが発生することによって損失を被るリスクのことで、

当金庫では、安定した品質を保ち適正なシステム機能を提供するため、「金融機関等コンピュータ安全対策基準書」等をもとにハードウェア、ソフトウェアの安全性と信頼性の確保に努めています。

また、大規模地震などの災害対策のため、システム回線の二重化、システム障害訓練等の実施など緊急時対応の実効性の確保に努めています。

■事務リスク

役職員が正確な事務処理を怠ったり、事故・不正等を起こしたりすることにより、損失を被るリスクのことで、

当金庫では、事務統括部において、「事務取扱要領集」の定期的な見直しを行うとともに、教育・研修、臨店指導を通じて職員の事務知識の習得、向上をはかるなど厳正な事務を行うための内部環境の整備に取り組んでいます。

また、発生した事務ミスについてはその原因を究明し、今後の対応策を職員に周知徹底して再発防止をはかるとともに、各営業店における毎月の自店検査や監査部による定期的な内部監査を実施することによって、事故防止に向けた内部牽制態勢を構築しています。

■その他リスク

適正な業務運営をはかる中で、適切な管理態勢の整備とリスクの軽減に向けた取り組みを進めています。

① 法務リスク

業務上の取引等において、役職員の法令等違反や不適切な対応等により損失を被るリスクのことで、

② 人的リスク

役職員の雇用問題や職場での労働災害等が発生することにより損失を被るリスクのことで、

③ 有形資産リスク

当金庫が保有する有形資産が自然災害等によって損傷し、損失を被るリスクのことで、

④ 風評リスク

経営状態等に関する評判の悪化や役職員の言動・行動などによって当金庫の信用が著しく低下し、損失を被るリスクのことで、

■サイバーセキュリティへの取り組み

当金庫は、サイバーセキュリティリスクへの対応を重要な経営課題であると位置付け、継続的な態勢整備を推進します。

サイバーセキュリティ取組方針

当金庫および関連会社は、お客様に安心・安全な金融サービスをご提供し、地域社会に貢献するため、サイバーセキュリティリスクへの対応が重要な経営課題であると認識し、サイバーセキュリティ基本法、サイバーセキュリティ経営ガイドライン、その他サイバーセキュリティに関する関係諸法令等を遵守するとともに、その継続的な態勢整備に努めます。

2025年1月16日

1. 経営陣は、サイバーセキュリティリスクを認識のうえ、自らリーダーシップを発揮し、サイバーセキュリティ対策を推進します。
2. サードパーティを含めたサイバーセキュリティ対策の整備に努めます。
3. お客様、会員の声並びに、地域社会の要請に応えるべくサイバーセキュリティ対策の整備に努めます。
4. 緊急時はもちろんのこと平時においても、関係官庁・関係団体とサイバーセキュリティ対策にかかわる対話・情報共有・情報連携・情報開示に努めます。

マネー・ローンダリング及びテロ資金供与・拡散金融対策への取り組み

■マネー・ローンダリング等への対応

当金庫は、マネー・ローンダリング及びテロ資金供与・拡散金融（以下、マネロン等）対策を経営上の重要課題の一つと位置づけ、リスクベース・アプローチによる有効なマネロン等のリスク管理態勢の整備に取り組んでいます。マネロン等の対策に係る諸施策については、その実効性を定期的に検証し、必要に応じて改善を行うなど、継続的に管理態勢の充実強化を図ってまいります。

また、こうした取り組みについて、お客さまのご理解・ご協力を得られるよう周知に努めてまいります。

■反社会的勢力への対応

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、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、断固たる態度で拒絶し、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。これらの事項などを「反社会的勢力に対する基本方針」に定め、これを遵守します。

コンプライアンス(法令等遵守)への取り組み

■コンプライアンスの基本方針

当金庫は、コンプライアンスを経営の最重要課題として位置付け、全役職員が法令等遵守に主体的に取り組むことを基本方針としています。

そのもとで、法令等遵守態勢に係わる基本事項を定めた「コンプライアンス統括規程」を制定し、理事会を頂点とした強固な運営体制を構築しています。

活動面では、具体的な実践計画として「コンプライアンス・プログラム」を年度ごとに策定しています。このプログラムに沿って職員の意識向上および法令等遵守態勢の構築に向けたテーマ別活動に、全役職員で取り組んでいます。

■コンプライアンス運営体制

コンプライアンスに関する最終意思決定機関は理事会です。理事会は、コンプライアンスの実践に係る基本方針および遵守基準を定めるとともに、各種施策の遵守状況を適切に評価しています。そして理事会は、コンプライアンス方針の業務執行機関としてコンプライアンス委員会を設置し、総合的な経営管理の立場から検討、計画、評価しています。

また、コンプライアンス統括部署としてリスク管理部(法務管理室)を設置し、コンプライアンス態勢に係わる企画・立案を行うとともに、指導・教育、質問・相談への対応を行っています。

各部署の体制については、主要な業務統括部署に「コンプライアンス・オフィサー」を、各店舗には「コンプライアンス担当者」を配置し、所管業務および所属職員に対するコンプライアンスの啓蒙、指導、検証を行っています。

職員がコンプライアンス違反の事実、またはそのおそれを知ったときはコンプライアンス・オフィサーまたはコンプライアンス担当者に報告することとしています。さらに「ホットライン」として直接、リスク管理部(法務管理室)または監事、顧問弁護士と連絡できる体制としており、万一の法令等違反の発生には、迅速かつ適切に対応できるようにしています。

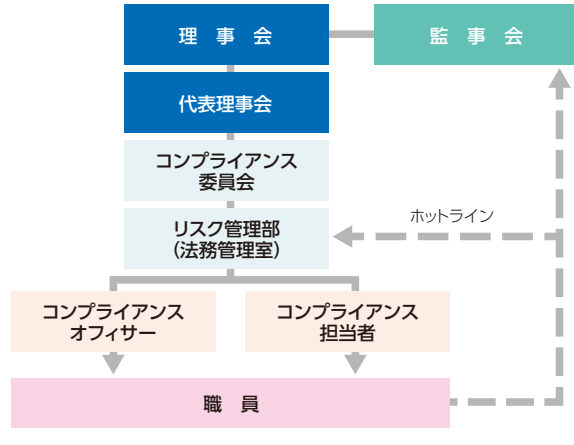
■コンプライアンスに係わる活動

年度ごとのコンプライアンス・プログラムに沿って、全店向け研修会の開催を行うほか、コンプライアンス・マニュアル等のツールを活用して定期的な店内勉強会を開催するなど、適切な業務運営に向けた取り組みを進めています。

◆コンプライアンス・マニュアル

コンプライアンス実践のための手引書として「コンプライアンスの基本方針」、「コンプライアンス統括規程」、「行動憲章」、「法令等遵守の解説」等で構成し、適宜・適切な見直しを行っています。

◎コンプライアンス運営体制図



顧客保護等への取り組み

■お客さまへの説明態勢

当金庫では、金融商品販売法に基づいた「勧誘方針」に沿って、個別のお取引における適切な対応を徹底するとともに、研修会・勉強会を開催し役職員の知識向上を図っています。

■お客さまへのサポート態勢

当金庫では、営業店の窓口や渉外係による訪問など、日々の業務を通じてお客さまの「声」を伺っています。また、本部の「顧客相談室」、ホームページ上の「ご意見・ご要望」サイト、商品・サービスごとに設けているフリーダイヤルなどにも、多くのお客さまから貴重なご意見・ご要望をお寄せいただいています。

これらのご意見・ご要望等については金庫内で十分検討し、今後の業務に反映させていく態勢としております。

■お客さま情報の管理態勢

当金庫では、個人情報保護法の規定に沿って、「個人情報保護規程」「個人情報保護運用細則」等を制定し、個人のお客さまに係わる情報の取得・利用・提供等に関する取扱いや安全管理措置への対応方法を明確化するとともに、本部・営業店では個別事案に関してこれらに準拠した厳正な取扱いを行っています。また、法人等のお客さまについても個人のお客さまと同様に、適正な情報管理を行っています。

特定個人情報(マイナンバーを含む個人情報)については、法令等で定められた範囲内でのみ利用し、お客さまにとって利用目的が明確になるように定める宣言として「個人情報保護宣言(プライバシーポリシー)」を制定しています。

■外部委託管理態勢

当金庫では、業務を効果的、効率的に進めるために、現金や託送物の配送、コンピュータの保守・管理など、限定して外部の業者に委託しています。

業務の内容等に応じて委託業者を厳格に選定するとともに、個別に業務委託契約を締結して守秘義務を課し、定期的に委託業務の中身を検証し、適切な対応を図っています。

■利益相反管理態勢

当金庫は、お客さまとの取引にあたり、当金庫とお客さまの間、ならびに当金庫のお客さま相互間における利益相反のおそれのある取引に関し、法令等および当金庫の利益相反管理にかかる取組方針である「利益相反管理基本方針」に従い、お客さまの利益を不当に害することのないよう、適正に業務を遂行しております。



金融ADR制度への対応

■ 苦情処理措置・紛争解決措置等の概要

当金庫は、「当金庫における苦情処理措置・紛争解決措置等の概要」を定め、公表しています。

当金庫における苦情処理措置・紛争解決措置等の概要

当金庫は、お客さまからの相談・苦情・紛争等（以下「苦情等」という。）を営業店または顧客相談室で受け付けています。

1. 苦情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で、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。
- 苦情等は営業店または次の担当部署へお申し出ください。

	岡崎信用金庫 顧客相談室
住 所	〒444-8602 岡崎市菅生町字元菅41番地
フリーダイヤル	0120-102-156
FAX	0564-25-7221
eメール	goiken@okashin.co.jp
受付日時	月～金 9:00～17:00（祝日、12月31日～1月3日を除く）
受付媒体	電話、FAX、eメール、手紙、面談

※お客さまの個人情報は苦情等の解決を図るため、またお客さまのお取り引きを適切かつ円滑に行うために利用いたします。

また、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」でも苦情等のお申し出を受け付けています。

	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
電話番号	03-3517-5825
受付日時	月～金 9:00～17:00（祝日、12月31日～1月3日を除く）
受付媒体	電話、手紙、面談

4. 愛知県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、顧客相談室または下記の愛知県弁護士会紛争解決センターへお申し出ください。

	愛知県弁護士会 名古屋本部 紛争解決センター	愛知県弁護士会 西三河支部 紛争解決センター
住 所	〒460-0001 名古屋市中区三の丸1-4-2	〒444-0804 岡崎市明大寺町字道城ヶ入34-10
電話番号	052-203-1777	0564-54-9449
受付日時	月～金 10:00～16:00（祝日、12月31日～1月3日を除く）	月～金 10:00～16:00（祝日、12月31日～1月3日を除く）

また、投資信託・債券等のリスク性商品については、証券・金融商品あっせん相談センターで紛争の解決を図ることも可能ですので、顧客相談室または下記の証券・金融商品あっせん相談センターへお申し出ください。

	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（ADR FINMAC）
住 所	〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町2-1-1
フリーダイヤル	0120-64-5005
受付日時	月～金 9:00～17:00（祝日、12月31日～1月3日を除く）

5. 当金庫の苦情等の対応

当金庫は、お客さまからの苦情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、顧客相談室がお客さまからの苦情等を一元的に管理し、適切な対応に努めます。
- (2) 苦情等のお申し出については事実関係を把握し、営業店、関係部署および顧客相談室が連携したうえで、速やかに解決を図るよう努めます。
- (3) 苦情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顧客相談室から行います。
- (4) お客さまからの苦情等のお申し出は、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) 苦情等への対応が実効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等は、業務改善・再発防止等に必要な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。

制 定 2010年10月1日