



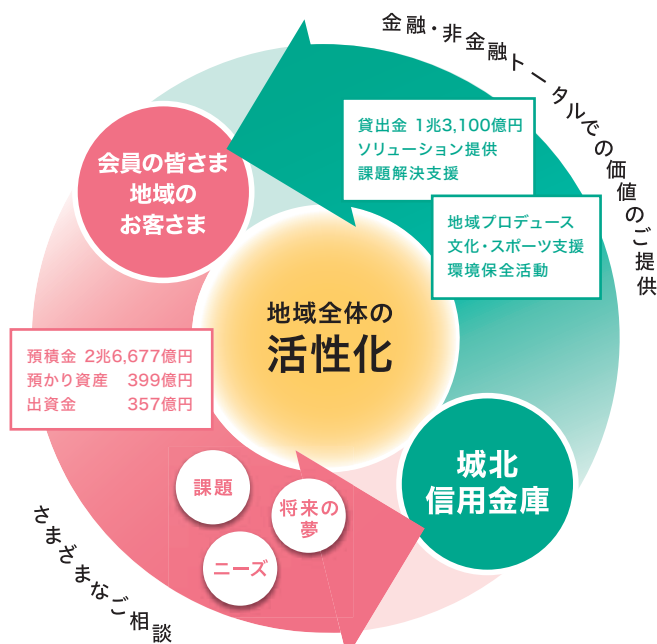
当金庫の取り組み

● 城北信用金庫と地域社会

当金庫は、都内城北・埼玉県南地域を主な事業区域とし、地域の中小企業・住民の皆さまが会員となっており、お互いに助け合い、お互いに発展していくことを基本理念とする協同組織金融機関です。

当金庫はこの信用金庫の基本理念に則り、地元のお客さまからお預かりした預積金を、地元で資金を必要とするお客さまにご融資し、地域社会を金融面からひとつに結ぶ「環」の役割を果たすべく努めてまいりました。あわせて、お客さまの課題解決支援や地域の魅力を発信するプロデュース活動など、金融の枠を超えた分野においても、独自の取り組みを進めております。

これからも、当金庫は金融・非金融の両面から多様な価値をご提供できますよう努めてまいります。そして、活動を通じて地域の皆さまにご信頼いただき、安心してお取引させていただくことによって、また新たな価値の創造・提供に取り組む力とする・・・という「活力の好循環」を創出したいと願っております。



(計数はいずれも令和5年3月末現在)

● 城北信用金庫とSDGs

「SDGs (エス・ディー・ジーズ)」とは、国連によって採択された国際目標です。

SDGsは、持続可能な世界の実現に向けて、2030年までに達成を目指している「17のゴール」などによって構成されています。

当金庫はSDGsの理念に賛同し、「SDGs宣言」および「SDGs基本方針」を定め、事業活動を通じてSDGsの達成に貢献してまいります。

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



● 1年のあゆみ

令和4年

4月	北区と「東京北区渋沢栄一プロジェクト推進事業助成の普及啓発に係る協定」を締結
6月	白鳥支店が旧お花茶屋出張所へ移転 「第101期 通常総代会」開催
7月	環境省「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 神田支店が移転
8月	70歳以上のお客さまを対象にキャッシュカード出金限度額を一部引き下げ 日テレ・東京ヴェルディベレーザと「地域活性化及び豊かな地域社会実現に向けた連携に関する協定」を締結 「楽天生命 夫婦連生団信」取扱開始 Nゲージ「都電荒川線 7700形 城北信用金庫号」発売

8月	融資商品「Jクイック・モアⅠ・Ⅱ・Ⅲ」取扱開始
10月	セミナー「成長戦略としてのスモールM&A～成功事例から学ぶ事業展開への活用法～」開催 「JOCスポーツ賞 トップアスリートサポート賞」受賞
11月	Johoku Music Labがプロデュースした水森かおりさんの楽曲「しぶさわくんの唄」発売 YouTubeチャンネル「JoynTV!」開設
12月	渋谷支店開設 山田美諭選手「第16回全日本テコンドー選手権大会」優勝

令和5年

1月	上板橋支店が常盤台支店内へ移転
2月	墨田支店が吾嬬町支店内へ移転、八広四丁目出張所(ATM)開設

地域密着型金融の推進

当金庫では、商品・サービスの利便性向上や、各営業店におけるご相談対応の強化に努めるとともに、本部専担部署やコンサルティング子会社、外部専門家とのネットワークも活用しながら、地域の皆さまへの課題解決支援や、事業者の皆さまの成長ステージにマッチしたソリューション提供にあたっております。

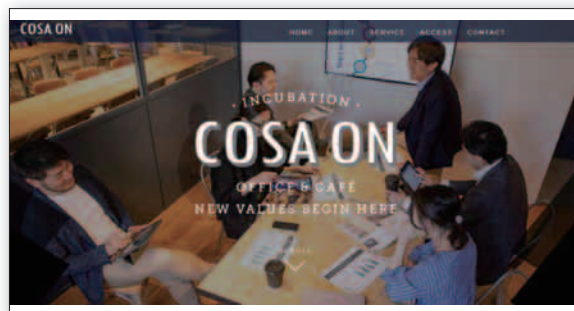
なお、「中小企業の経営の改善及び地域の活性化のための取り組みの状況」「経営者保証に関するガイドラインの活用状況」を含めた地域密着型金融の推進状況につきましては、当金庫ホームページ (<https://www.johokubank.jp/>) にて開示しております。

● 創業支援への取り組み

「インキュベーションオフィス」と「カフェ形態のコミュニティ拠点」からなる複合施設「COSA ON (コーサ オン)」にて、創業支援による地域経済の活性化に取り組んでいます。

また、地方公共団体による創業支援にも参画しており、荒川区・足立区・北区・練馬区の「創業支援事業計画」では、当金庫独自のサポートとして、創業資金融資の金利や信用保証料のご本人負担分を当金庫が負担しております。

COSA ON (コーサ オン) <https://www.cosa-on.com/> ▶



● 成長支援への取り組み

◇「NACORD (ナコード)」は、「ヒト・モノ・マチをつなぐ」をコンセプトに、企業や経営者を取材した MAGAZINE、企業の優れた商品を紹介する PRODUCT、企業のプレマーケティングの場をご提供する CROWD FUNDING の3つで構成された当金庫独自の WEB メディアです。令和4年度は、MAGAZINE・PRODUCT 8 件、CROWD FUNDING 14 件を掲載し、地域企業のプロモーション支援に取り組みました。

NACORD (ナコード) <https://www.nacord.com/> ▶



◇事業者さま向けのオンラインコミュニティ「COSA ON Online」では、SNSを活用したお客さま同士の活発な交流により新たなビジネスマッチングなどが生まれています。最新の話題を取り上げたセミナーを定期的に開催するほか、事業の海外展開に関するプレミアムコンテンツなど、オンラインの利点を活かした多様なメニューをご用意しておりますので、ぜひご登録ください。

COSA ON Online (コーサ オン オンライン) <https://cosaon-media.jp/> ▶



◇YouTube チャンネル「JoynTV!」では、全国の金融機関初の取り組みとして、地域中小企業の魅力ある商品を世界に向けて発信しています。30～40代の女性をメインターゲットにした動画を制作し、下町発のユニークな雑貨や手土産にぴったりのスイーツなど、地域から生まれた商品の良さを紹介することで、商品認知度の向上や販路拡大などをサポートしています。

JoynTV! (ジョインティービー) <https://www.youtube.com/@joyntv1023> ▶



● 課題解決支援への取り組み

地域企業にとって、事業承継は重要な経営課題の一つです。当金庫では、東京都や中小企業基盤整備機構と連携し、事業承継に向けた課題の整理から具体的なプランの策定・実行まで、一貫した支援に取り組んでいます。

また、お取引先企業の経営改善・早期事業再生の支援につきましては、審査部に経験豊富な専門スタッフを配し、営業店担当者との連携を強化することにより、効果的なサポート体制を整えております。経営改善計画の策定支援や、お取引先・外部専門家・当金庫が三位一体となって進める事業再生支援、資金繰り改善支援など、さまざまなメニューを取りそろえておりますので、ぜひご相談ください。

経営改善支援への取り組み実績（令和4年4月～令和5年3月）

	期初 債務者数 (A)	うち 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(β)	(α)のうち 期末に債務者 区分が変化しな かった先数(γ)	(α)のうち 再生計画を 策定している 全ての先数(δ)	経営改善支援 取組率 (α)/(A)	ランク アップ率 (β)/(α)	再生計画 策定率 (δ)/(α)
正常先	6,171	9		6	2	0.14%		22.22%
要注意先	10,946	669	14	545	176	6.11%	2.09%	26.30%
うちその他要注意先								
うち要管理先	50	9	1	5	2	18.00%	11.11%	22.22%
破綻懸念先	480	68	3	46	34	14.16%	4.41%	50.00%
実質破綻先	310	10	0	7	10	3.22%	0.00%	100.00%
破綻先	53	3	0	3	3	5.66%	0.00%	100.00%
小 計	11,839	759	18	606	225	6.41%	2.37%	29.64%
合 計	18,010	768	18	612	227	4.26%	2.34%	29.55%

1. 期初債務者数および債務者区分は令和4年4月当初時点で整理しております。
2. 期初債務者、経営改善支援取組先は、取引先企業（個人事業主を含む）であり、個人ローン、住宅ローンなどの先は含みません。
3. (β)には、当期末の債務者区分が期初よりランクアップした先数を記載しております。なお、経営改善支援取組先で期中に完済した債務者は(α)に含めるものの(β)には含めておりません。
4. 期初の債務者区分が「うち要管理先」であった先が、期末に債務者区分が「うちその他要注意先」にランクアップした場合は(β)に含めております。
5. 期初に存在した債務者で、期中に新たに「経営改善支援取組先」に選定した債務者については、(仮に選定時の債務者区分が期初の債務者区分と異なっていたとしても) 期初の債務者区分に従って整理しております。
6. 期中に新たに取引を開始したお取引先については、本表に含めておりません。
7. (γ)には、期末の債務者区分が期初と変化しなかった先数を記載しております。
8. みなし正常先については正常先の債務者数に計上しております。
9. (δ)には、金融機関独自の再生計画策定先のほか、中小企業活性化協議会、RCC、地域経済活性化支援機構、産業復興機構、東日本大震災事業者再生支援機構などと連携した再生計画策定先を含んでおります。



暮らしやすい街づくりへの取り組み

地域の子供たちを対象とした金融教育や、スポーツを通じた地域活性化など、豊かな地域社会の実現に向けて、多様な取り組みを行っています。

● 金融教育への取り組み

高校の授業で必修化されるなど注目を集める金融教育への取り組みとして、地域の小中学校の職場体験学習への協力やワークショップなどを行っています。業務体験のほか、商店街での買い物で支払ったお金のその後の流れについて考えてもらう当金庫オリジナルの教材などを通じて、子供たちがこれから生きていくうえで欠かせない金融の知識を学ぶ機会を提供しています。



● スポーツを通じた地域活性化の取り組み

国内外の大会で活躍しているアスリート職員が所属する「Johoku Athletes Club」では、小学生向けの体験教室や講演会などを通じて、スポーツが持つ社会的価値を広く地域に発信しています。

また、当金庫では北区・西が丘をホームとする女子プロサッカーチーム「日テレ・東京ヴェルディベレーザ」をコーポレートパートナーとして応援しています。同チームとともに地域の活性化を目指し、親子向けイベントの開催や情報発信などに取り組んでいます。



環境保全活動への取り組み



私たちの生活の基盤である自然環境の維持と改善は、企業としての社会的責任であり、地域とともに歩む信用金庫にとって重要な課題です。当金庫は、低炭素社会の実現に向けた環境保全活動に取り組んでおります。

● 環境保全活動への取り組み

◇お客さまのエコライフを応援する「城北住宅ローン（エコ）」や「城北カーライフプラン（エコ）」、事業者の皆さまを対象とする「環境保全設備支援ローン」などの環境配慮型商品を取り扱っております。また、環境へ配慮した事業活動を支援する各種制度融資も取り扱っておりますので、どうぞご利用ください。

◇当金庫は、自らの事業活動においても環境負荷の低減に努めており、電気・ガソリン・水道・コピー用紙の使用量削減などに継続的に取り組んでいます。

● 環境会計（令和5年3月期）

環境会計とは、環境への取り組みを数値化し、環境保全へのコストとその効果を明らかにするものです。当金庫では、環境保全活動の成果を把握し、今後の指針とするため、環境会計を実施し公表しております。

環境保全コスト

(単位：百万円)		
分類	内容	費用額
事業エリア内コスト		225
地球環境保全コスト	エコカーリース費用、他	60
資源循環コスト	廃棄物処理費用	164
管理活動コスト	人件費、啓発ツール、他	15
社会貢献コスト	寄付金、頒布品、他	……
合 計		241

環境保全活動に伴う経済効果

(単位：百万円)	
効果の内容	金額
環境配慮型商品による収益	14
費用節減	△ 72
合 計	△ 58

環境保全効果

(単位：t-CO ₂)	
内容	削減量
内部的に削減した CO ₂ 排出量	67
業務を通じて削減した CO ₂ 排出量	204
合 計	272

対象期間：令和4年4月1日～令和5年3月31日

対象範囲：城北信用金庫単体

集計基準：『環境会計ガイドライン2005年版』『環境報告ガイドライン2018年版』環境省環境保全コスト：

- ・地球環境保全コストには、環境配慮型店舗に関する費用が含まれています。
 - ・人件費は、環境に関する活動を行う職員の人件費と従事割合に基づき算出しています。
 - ・管理活動コストには、環境配慮型商品の販促用品、金利優遇コストが含まれています。
- 環境保全に伴う経済効果：
- ・環境配慮型商品による収益は、令和4年度の貸出金利息から、調達コストや諸経費などを差し引いた額を計上しています。
 - ・費用節減は、省エネ・省資源の取り組みの成果として、前年度からの削減量と想定単価から削減金額を算出しています。

環境保全効果：

- ・CO₂換算係数は、電気が0.457kg-CO₂/kWh、ガソリンが2.32kg-CO₂/ℓ、水道が0.36kg-CO₂/m³を使用しています。



安心してお取引いただくために

お客さまに安心感・満足感をもってお取引いただけますよう、金融犯罪からお客さまを守る取り組みや、商品などのご説明態勢、ご意見・ご相談への対応、個人情報を含むお客さま情報の保護などにも力を入れております。

● 顧客保護等管理態勢の強化

- ◇商品・サービスのご提供にあたっては、関係法規を遵守するとともに、ご契約時の十分なご説明と、その後のアフターフォローを重視した販売態勢の構築に努めています。
- ◇業務上取得したお客さまの個人情報については、「個人情報保護法」に則り、諸規程を整備したうえで組織的・人的・技術的安全管理措置を講じ、情報の保護と適切な利用に努めています。当金庫における個人情報保護の基本方針や個人情報の利用目的などは、「プライバシーポリシー（個人情報保護宣言）」に取りまとめ、公表しています。
- ◇「マイナンバー制度」の施行に伴い、税務上で告知が必要となる一定のお取引等につきましては、お客さまの個人番号・法人番号をご提供いただく場合がございますので、ご協力をお願い申し上げます。
- ◇外部委託先の監督や利益相反管理については、諸規程を整備し、適切性の確保に努めています。
- ◇お客さまのご意見・ご相談の受付窓口を本部に設けるとともに、全店舗でCS向上運動を実施し、お客さま満足度の向上に努めています。頂戴した貴重なご意見は全部室店に周知し、さらなる改善につなげています。
- ◇お客さまからの苦情・紛争解決のお申し出に、公正かつ的確にお応えするため、金融ADR制度を含む業務運営体制・内部規程を整備し、その内容をホームページ・パンフレットなどで公表しています。概要は次の通りです。

	お申し出先	受付時間	電話番号
苦情処理措置について	お取引店	当金庫営業日 9:00～17:00	56～57ページをご覧ください。
	リスク統括部 カスタマーサポートグループ		03-3913-1158
	全国しんきん相談所 (一般社団法人全国信用金庫協会)	信用金庫営業日 9:00～17:00	03-3517-5825
紛争解決措置について	上記受付時間に、リスク統括部カスタマーサポートグループ、または全国しんきん相談所にお申し出があれば、下記の紛争解決センター・仲裁センターにお取次ぎいたします。また、お客さまから各弁護士会に直接お申し出いただくことも可能です。		
	東京弁護士会 紛争解決センター	月～金(祝日・年末年始除く) 9:30～12:00 13:00～16:00	03-3581-0031
	第一東京弁護士会 仲裁センター	月～金(祝日・年末年始除く) 10:00～12:00 13:00～16:00	03-3595-8588
	第二東京弁護士会 仲裁センター	月～金(祝日・年末年始除く) 9:30～12:00 13:00～17:00	03-3581-2249

※上記弁護士会の紛争解決センター・仲裁センターは、東京都以外の各地のお客さまにもご利用いただけます。その際には、東京以外の弁護士会において上記弁護士会とテレビ会議システム等を用いる方法(現地調停)や、東京以外の弁護士会に案件を移す方法(移管調停)もごございます。ご利用いただける弁護士会については、あらかじめ上記弁護士会、全国しんきん相談所、リスク統括部カスタマーサポートグループにお尋ねください。

※証券業務に関する苦情・紛争は、当金庫が加入する日本証券業協会から苦情の解決業務・紛争解決のあっせんなどの委託を受けた「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(ADR FINMAC)」（電話：0120-64-5005）でも受け付けています。

● 振り込め詐欺などの金融犯罪への対応

- ◇次々と新たな手口が編み出される振り込め詐欺などの金融犯罪に対しては、店頭でのお声がけや地元警察との連携を強化するとともに、日頃から全店舗で対応事例を共有することで、被害の未然防止に努めております。近年ではキャッシュカードを悪用した詐欺が広まっていることから、当金庫では70歳以上のお客さまが保有する「3年以上ATM振込をしていないキャッシュカード」・「3年以上ATMで現金出金をしていないキャッシュカード」について、ATMでの振込や出金を制限させていただいております。制限解除など詳細につきましては、お取引店までお問い合わせください。

◇警察官などになりました犯人が、キャッシュカードと暗証番号を言葉巧みにだまし取り、預金を不正に引き出す犯罪が増加しています。警察官や金融機関職員などが、キャッシュカードを預かったり、暗証番号を聞いたりすることは絶対にありませんので、ご注意ください。

◇振り込め詐欺などの被害に遭われたお客さまや、犯罪被害資金を当金庫の口座に振り込まれたお客さまからのお問い合わせにつきましては、専用の「振り込め詐欺資金返還ホットライン」を設け、対応しております。

振り込め詐欺資金返還ホットライン

(リスク統括部 リスク統括グループ)

0120-770-117

(当金庫営業日 9:00 ~ 17:00)



◇安心してインターネットバンキングをご利用いただくために、フィッシング・不正送金対策ソフト「PhishWall (フィッシュウォール) プレミアム」をご提供しており、さらに個人のお客さまが振込をされる際には、トークン (パスワード生成機) で作られたワンタイムパスワードのご利用をお願いしております。

● どなたにも安心してご利用いただける店舗づくり

ご高齢のお客さまや障がいをお持ちのお客さまにも、安心して窓口や ATM をご利用いただけますよう、職員による親身なご案内に努めておりますほか、下記のような取り組みも進めております。

職員による代筆・代読	目や手の障がいのために自筆が困難と認められるお客さまが、代筆を希望される場合には、下記項目をご承諾いただいたうえで、役席者の立会いのもと職員が対応させていただきます。 ・店舗窓口における預金取引・為替取引を対象とし、当座勘定取引・融資取引・リスク商品取引は本取扱の対象外とさせていただきます。 ・身体障害者手帳などでご本人確認をさせていただきます。 ・応接室などプライバシーに配慮した環境で、必要に応じ職員が記載内容を代読したうえ、代筆を行った旨の記録を残します。
署名代行による代理署名・代理押印	目や手の障がいのために自筆が困難と認められるお客さまが、融資取引をなさる場合には、下記項目をご承諾いただいたうえで、役席者を含む複数の職員の立会いのもと、署名代行による代理署名・代理押印を可能としております。 ・代理署名・代理押印の際には、当事者のほか、お客さまが選任された立会人にご同席いただきます。 ・身体障害者手帳などでご本人確認をさせていただきます。 ・応接室などプライバシーに配慮した環境で、必要に応じ職員が記載内容を代読したうえ、署名代行が行われた旨の記録を残します。
窓口振込手数料の優遇	・目や手の障がいのために ATM での振込が困難なお客さまが、窓口でご本人名義の振込手続をなさる場合、振込手数料は ATM 振込と同額といたします。 ・身体障害者手帳などでご本人確認をさせていただきます。
視覚障がい者対応 ATM の設置	・当金庫が設置する全ての ATM は、付属のハンドセット (受話器) から流れる音声案内に従い、ハンドセットのテンキーを操作することで、視覚に障がいのある方にもご利用いただけるようになっております。(令和 5 年 3 月末現在 102 拠点・260 台)
電話リレーサービスへの対応	・聴覚や発話に困難のあるお客さまが、電話によるやり取りを希望される場合には、電話リレーサービスをご利用いただけます。手話・文字と音声を通訳する一般財団法人日本財団電話リレーサービスのオペレーターを介することで、即時双方向のコミュニケーションが可能です。
認知症サポーターの養成	・認知症に対する理解を深め、ご来店時などに適切なサポートができますよう、北区役所のご協力により役職員が「認知症サポーター養成講座」を受講しております。令和 5 年 3 月末現在、全部室店に 884 名の認知症サポーターが配置されています。
店舗のバリアフリー化	・老朽化した店舗の建て替えを順次進め、段差のない出入口や、座ったままご利用いただける記帳台、簡単操作モード付き ATM など、バリアフリーに配慮した店内環境の整備に努めております。