

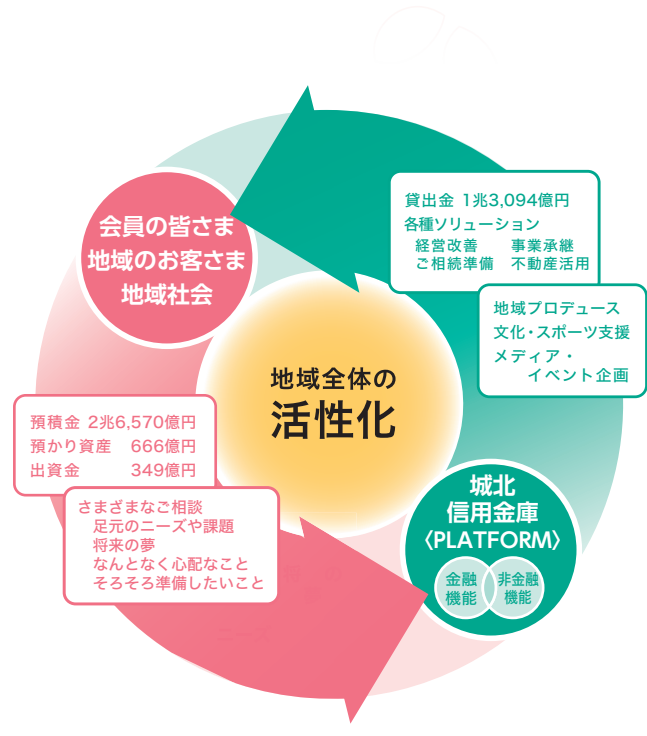
当金庫の取り組み

● 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、安心してお取引引き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。



● 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。



● 1年のあゆみ

令和6年

4月	職員プロデュースによる制服リニューアル Amazon Alexa を活用したシニアサポートサービスについてNTTデータと協業開始
5月	王子営業部 王子銀座出張所を通称「しぶさわくん支店」としてリニューアルオープン 都電を活用した地域プロモーションが信用金庫社会貢献賞「Face to Face賞」を受賞
6月	懸賞金付定期預金「桜しぶさわくん1号」取扱開始 堀切支店が綾瀬南支店内に移転
7月	「新一万円札発行記念イベント」開催 「JoynTV!」登録者数1,000人突破 「事業承継セミナー」開催

8月	無人決済店舗「SMART SHOP」を併設した王子営業部 王子北本通り出張所を開設
10月	「城北未来塾」開催
11月	「でんさいライト」取扱開始
12月	王子営業部が仮店舗に移転

令和7年

1月	営業店における服装選択制を開始 東池袋支店が巣鴨支店内に移転
2月	長崎支店が落合支店内に移転 当金庫特別協賛フットサル大会「城北信用金庫カップ」(小学校中学年対象)を開催
3月	当金庫の企画・主催「渋沢栄一翁生誕祭@北区2025」開催

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。

また、「経営者保証に関するガイドライン」の趣旨を踏まえ、お客さまからのお借入れや保証債務整理についてのご相談に真摯に対応するため、「『経営者保証に関するガイドライン』への取組方針」を定めております。

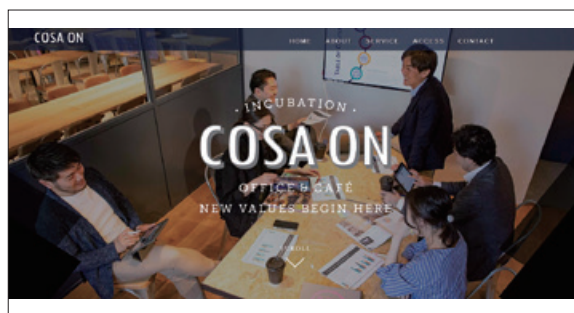
「中小企業の経営の改善および地域の活性化のための取り組みの状況」「経営者保証に関するガイドラインの活用状況」につきましては、「金融仲介機能のベンチマーク」を含めた地域密着型金融の推進状況として、当金庫ホームページ (<https://www.johokubank.jp/>) にて開示しております。

● 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

◇当金庫が運営するWEBメディア「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つで構成されており、インターネットを活用した地域企業のプロモーション支援に取り組んでいます。

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。最新的话题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の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6年4月～令和7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	7,811	3		2	2	0.03%		66.66%
要注意先	10,743	680	63	597	166	6.32%	9.26%	24.41%
うちその他要管理先	55	9	3	4	4	16.36%	33.33%	44.44%
破綻懸念先	476	68	0	60	37	14.28%	0.00%	54.41%
実質破綻先	273	16	0	7	9	5.86%	0.00%	56.25%
破綻先	56	10	0	7	7	17.85%	0.00%	70.00%
小計	11,603	783	66	675	223	6.74%	8.42%	28.48%
合計	19,414	786	66	677	225	4.04%	8.39%	28.62%

1. 期初債務者数および債務者区分は令和6年4月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、住宅ローンのみの先は含みません。
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(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「うちその他要管理先」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

自治体と連携した地域振興事業や、所属アスリート職員の活動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。

● 自治体と連携した地域活性化の取り組み

令和6年7月の新紙幣発行に伴い、渋沢栄一翁の熱意を受け継ぐ存在として、北区・飛鳥山で生まれたキャラクター「しぶさわくん」とともに、地域の皆さまと連携したプロモーション活動を展開しています。

新紙幣や渋沢翁に関連したイベント開催のほか、地域事業者の皆さまの新商品開発や商品PRのサポートにも取り組んでいます。



● 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、令和6年度は昨年度に引き続き、小学3、4年生のメンバーで構成されるチームを対象としたフットサル大会「城北信用金庫カップ」を開催し、さまざまな世代に対して、スポーツを通じた地域交流の促進および地域活性化に貢献できるよう取り組んでいます。



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7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		69
地球環境保全コスト	エコカーリース費用、他	32
資源循環コスト	廃棄物処理費用	37
管理活動コスト	人件費、啓発ツール、他	16
社会貢献コスト	寄付金、頒布品、他	1
合計		85

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	16
費用節減	△8
合計	7

環境保全効果

(単位：t-CO₂)

内容	削減量
内部的に削減したCO ₂ 排出量	17
業務を通じて削減したCO ₂ 排出量	217
合計	234

対象期間：令和6年4月1日～令和7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6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。



安心してお取引引きいただくために

お客さまに安心感・満足感をもってお取引引きいただけますよう、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、ご契約時の十分なお説明と、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、お客さまアンケート（CS）調査を実施しており、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
	全国しんぎん相談所 (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、または全国しんぎ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、全国しんぎん相談所、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75歳以上のお客さまが保有する「1年以上ATM振込をしていないキャッシュカード」・「1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。

- ◇警察官などになりすました犯人が、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。 <ul style="list-style-type: none"> ・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。
署名代行者による代理署名・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、署名代行者による代理署名・代理押印を可能としております。 <ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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。
電話リレーサービスへの対応	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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7年3月末現在、全部室店に930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	<ul style="list-style-type: none"> ・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。
ホームページのアクセシビリティ向上	<ul style="list-style-type: none"> ・「WEBサイトでの合理的配慮 (ウェブアクセシビリティ)」に対応するためのツール「ウェブとも」を、当金庫ホームページに導入しています。音声読み上げや入力補助のほか、文字の大きさやページ全体の色調整など、画面を見やすく設定できます。