



# 「消費者志向経営」活動報告

2022年度



夢をかなえるパートナー

城北信用金庫

# 目次

## TOPICS

消費者庁「令和5年版消費者白書」に掲載 . . . . . P 3

### 1. 地域社会におけるつながりや価値の創造

★ 経営理念・長期ビジョン～好循環の創出～ . . . . . P 4

🔄 当金庫の消費者志向経営の考え方 . . . . . P 5

### 2. ニーズにマッチした価値をお届けする取り組み

☑ 地域課題：高齢化への対応 . . . . . P 6

🧠 ニーズ／個人：老後や相続に備えたい

📝 シニア向けライフサポート「結（ゆい）」 . . . . . P 7

🕊 グリーフケア，積立投信のご提案 . . . . . P 11

🏠 ニーズ／地域：活力あるコミュニティで暮らしたい

👥 COSA ON, COSA ON Online . . . . . P 12

🤝 JoynTV!, Johoku Athletes Club . . . . . P 13

🏦 NACORD, 事業承継・M&A, 金融教育への取り組み . . . . . P 14

### 3. 誠実・公正かつ高品質な業務運営に向けた取り組み

📖 職員の資質向上に向けた取り組み，暮らしやすい街づくりへの協力 . . . . . P 15

❤️ 安心してお取引させていただくため . . . . . P 16

😊 お客さま満足度向上への取り組み . . . . . P 17

🕒 公正な業務運営のための方針 . . . . . P 18

## 消費者庁「令和5年版消費者白書」に掲載

### 事例 高齢者とその家族に寄り添ったサービスの提供

#### 城北信用金庫

城北信用金庫は、東京都内、埼玉県南、千葉県に店舗を持つ、地域に根ざした協同組織金融機関です。高齢化が進む地域のニーズに沿って、地域密着型の信用金庫ではいち早く相続手続の支援サービスに取り組みとともに、高齢者と家族等で口座を共有するサービスを展開しています。地域の高齢者の抱える課題の解決に資する城北信用金庫の取組は、「令和2年度消費者志向経営優良事例表彰<sup>1)</sup>」において、消費者庁長官表彰（特別枠）に選定されました。

#### 顧客のニーズに沿った、きめ細やかな相続手続の支援

2017年、城北信用金庫では、相続を始めとした高齢者ならではの悩みや不安の解決を支援するサービスとして「シニア向けライフサポート『結』」（以下「結」という。）を開始しました。「結」では、相続準備を考慮する高齢者や相続手続を行う顧客から相談を受けた際に、顧客のニーズに合ったサービスや専門家を紹介するとともに、必要な手続を紹介先に依頼しています。例えば、推定相続人が多い方、直系の子がいない方、遺産割割を検討している方等の個々のニーズに沿った遺言が執行されるよう、専門家と連携して公正証書遺言作成等の支援を行っています。また、相続開始後も、煩雑な相続手続を専門家に依頼する遺産整理紹介サービスを顧客に提案するなど、円満・円滑な相続を支援しています。

#### 専用口座を活用した高齢者の見守り

2020年には、「結」において、新たに「生活口座共有サービス」が開始されました。これは、身体の不調や認知症の発症に不安を感じる高齢者（契約者）が、家族等（代理人）と専用口座（生活口座）を共有するサービスです。家族等も必要な金額を専用口座から引き出すため、家族等が高齢者の毎日の買物をしているような場合、買物代金等の立替負担や清算の手間がなくなり、高齢者を支える家族の支援にもつながります。また、高齢者が現金を引き出した場合等、専用口座の入出金のたびに、指定のメールアドレスにスマートフォンアプリに通知が届き、取引金額と残高を確認できます。通知先は代理人のほかにも複数人が登録可能なため、複数名の家族等で高齢者の暮らしを見守ることが可能です。さらに、契約者が認知症等になった場合に備えて、専門家の支援の下、代理人を後見人に選定して、将来の財産管理の継続を支援してもらうことも可能です。



「生活口座共有サービス」の画面

1) 消費者庁が「消費者」と「店舗・組織」を向上させる取組（消費者志向経営）の推進を図ることを目的として、2018年度から実施。2020年度の受賞事業等については、消費者庁ウェブサイト「過去の消費者志向経営優良事例表彰」を参照。  
[https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_partnerships/consumer\\_oriented\\_management/prqpubsh\\_organization/commentation/](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_partnerships/consumer_oriented_management/prqpubsh_organization/commentation/)

消費者庁が公表した「令和5年版消費者白書」に、当金庫の「シニア向けライフサポート『結（ゆい）』」が「高齢者とその家族に寄り添ったサービス」の事例として掲載されました。

当金庫の取り組みは、地域の高齢者の抱える課題の解決に資するとして、「令和2年度消費者志向経営優良事例表彰 消費者庁長官表彰（特別枠）」にも選定されています。

「結」についての詳細は、7ページ以降をご参照ください。

### 消費者庁「令和5年版消費者白書」

[https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_research/white\\_paper/](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_research/white_paper/)

当金庫の取り組みは、「第1部第2章【特集】高齢者の消費と消費者市民社会の実現に向けた取組」86ページに掲載されています。

# 1. 地域社会における つながりや価値の創造①

## 経営理念



城北信用金庫は、地域に根差した協同組織金融機関として、「地域住民の幸福」「地域企業の繁栄」「地域社会の発展」に貢献することを使命としています。

そのために、私たちは金融・非金融の両面において、質の高い商品・サービスの創出に努めるとともに、地域の皆さまとのつながりを深めることで、お一人おひとりに最適なサービスをご提供できるよう全力で取り組みます。

## 長期ビジョン ～ 好循環の創出 ～



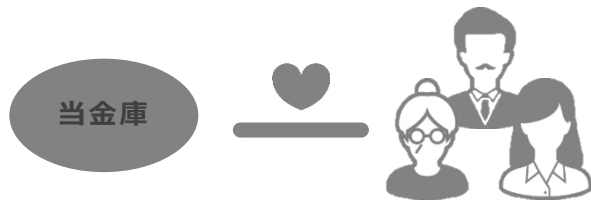
当金庫では、社会インフラである金融機能の安定的な提供に加え、地域社会とのコミュニケーションから得られた情報に基づき、みなさまに最適な商品・サービスや価値ある情報をご提供しています。価値の創造・提供によって地域の経済・社会の活性化に貢献し、また新しい「価値」の創造へとつなげていく。当金庫では、お客さまとの間にこのような「好循環」を創出することを「長期ビジョン」として目指しています。

# 1. 地域社会における つながりや価値の創造②

## 当金庫の消費者志向経営の考え方

### コミュニケーションに基づいた地域社会の価値の向上

当金庫では、広く地域の皆さまとコミュニケーションを図りながら、私たちの持つさまざまなサービスや情報をお一人おひとりに合わせてご提供します。また、その関係性の中から寄せられる皆さまの声を真摯に受け止め、安心・ご満足いただける新商品・サービスの開発に努めながら、地域社会全体の持続可能な価値の向上に努めます。



好循環の創出に向けた取り組み



<https://johokubank.jp/about/about.html#koujuncan>

### 長期ビジョン

金融・非金融トータルで  
価値を創造・提供する



地域の経済・社会が  
さらに活性化する

### 第7次中期経営計画

「BREAKTHROUGH コンサルティング機能の充実に向けて」

業務革新によって  
現状を  
BREAKTHROUGH



コンサルティング機能の  
充実が図られる

### 消費者志向経営（サステナブル経営）

お客様の声を  
真摯に受け止め  
お客様満足度の  
向上に努める



お客様が  
当金庫をご利用になり  
さまざまな声を  
聞かせてくださる

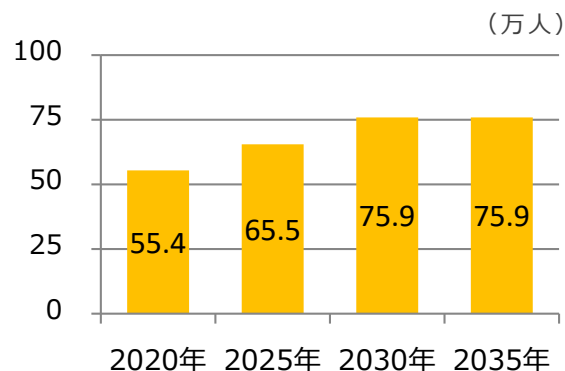
## 2. ニーズにマッチした価値をお届けする取り組み①

地域  
課題

### 高齢化への対応

当金庫の営業エリアでは、80歳以上の高齢者人口の増加がしばらく続く見通しです。相続や廃業の増加や、地域社会の担い手の不足などが予測され、特有のニーズが発生しています。

当金庫営業エリア内における  
80歳以上の将来人口推計



※国立社会福祉人口問題研究所  
「将来推計人口」より

ニーズ 個人

### 老後や相続に備えたい

将来のもしもに備えたい  
家族のサポートを受けたい  
相続準備を考えている  
相続手続きで困っている  
安心して相続手続きを進めたい  
老後に向けて資産形成したい



ニーズ 地域

### 活力あるコミュニティで暮らしたい

地域密着型の金融機関として、事業者の販路拡大や交流支援、地域の魅力を広く発信する活動など、活力あるコミュニティづくりへの取り組みが求められています。



お客さまをよく存じ上げている  
当金庫がトータルで対応します。



夢をかなえるパートナー

城北信用金庫

## 2. ニーズにマッチした価値をお届けする取り組み②

ニーズ 個人 将来のもしもに備えたい

### シニア向けライフサポート「結（ゆい）」（全体像）



#### 円満な相続準備へのニーズの高まり

近年、「終活」という言葉が注目されているように、相続の際にご家族に揉め事を起こさないための事前準備の必要性が、広く認識されるようになっており、高齢化の中で、円満な相続準備へのニーズは、今後高まっていくものと予想されます。

#### 相談しやすい関係づくり

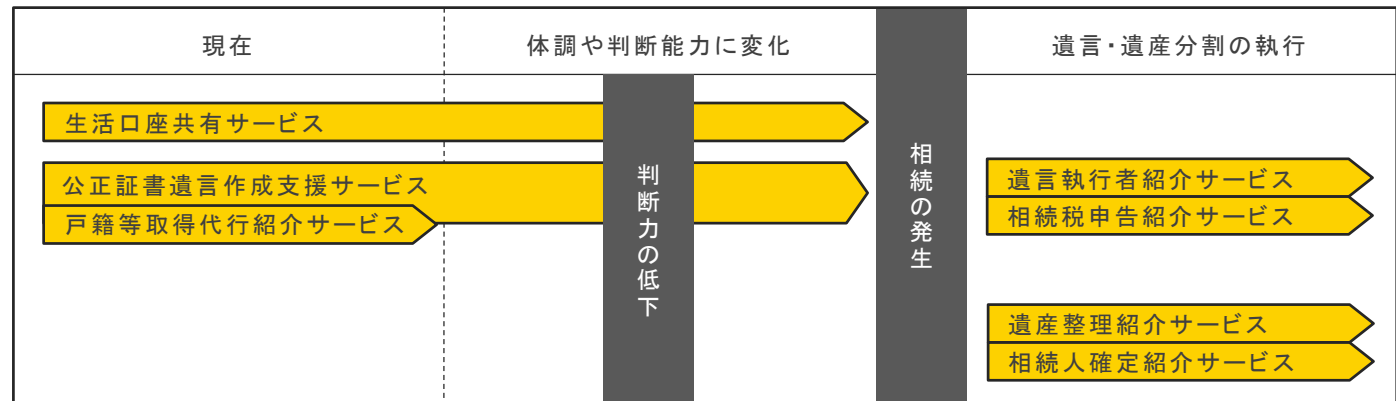
相続は、自分と非常に近い身内が関わるうえ、自身の財産に関することでもあることから、他人にはなかなか相談しづらいものです。

当金庫では、Face to Faceの営業スタイルと長年のお取引引きを通じ、「当金庫の職員であれば、相談しやすい」と言っただけのような関係づくりに努めるとともに、お客さまの円満な相続のためのサービスをご用意しています。

シニア向けライフサポート

結  
ゆい

お客さまのお気持ちに  
寄り添った円滑・円満な  
ご相続のための  
ソリューションサービスです。



## 2. ニーズにマッチした価値をお届けする取り組み③

### ニーズ 個人 家族のサポートを受けたい

#### 生活口座共有サービス ～シニア向けライフサポート「結」～



#### 信頼するご家族と一緒に使える口座

「生活口座共有サービス」とは、普通預金から毎月定額を専用口座に自動で振り込み、ご契約者さまの日常生活に必要なお金を、ご家族（代理人さま）がキャッシュカードで自由に引き出せるサービスです。

毎日のお買い物などの立替負担や清算の負担がなくなり、ご家族による暮らしのサポートがぐっとスムーズになります。また、ご親族からの誤解や相続トラブルを防ぎ、代理人さまが安心してお取り引きすることができます。

専用口座に入出金があると、代理人さま以外にもご指定のメールアドレス・当金庫アプリに通知が届き、取引金額と残高を確認することもできるため、ご契約者さまの暮らしを家族みんなで見守ることができるようになります。

#### 将来の“もしも”に備えた仕組み

また、ご契約者さまの判断能力が十分なうちに、信頼する代理人さまを後見人を選んでおくことで、将来の財産管理を継続してサポートしてもらうこともできます。



生活口座共有サービス 2022年度実績：18件



## 2. ニーズにマッチした価値をお届けする取り組み④

ニーズ 個人 相続準備を考えている

公正証書遺言作成支援サービス ～シニア向けライフサポート「結」～



### 円満・円滑な相続のために

いざ相続が開始されると、残されたご家族は話し合いによって相続財産の分け方などを決めていくこととなりますが、全員が納得のいくよう相続財産を分割するためには、時間や専門的知識を要し、心理的負担もかかります。

「相続」がきっかけで大切な家族の絆が絶たれることになってしまった……

そのような事態を未然に防ぐため、当金庫は一般社団法人つなぐ相続支援センターと連携して「公正証書遺言作成支援サービス」や「遺言執行者紹介サービス」をご案内しており、公正証書遺言の作成から遺言書の保管、遺言執行業務までトータルでサポートしています。

公正証書遺言作成支援サービス 2022年度実績：85件

### このような方に「遺言」をお勧めします

遺言は、大切なご家族への最後のメッセージであり、相続トラブルから家族を守るための有効な手段です。また、公正証書遺言であれば形式不備や紛失のおそれがなく、スムーズな遺言執行が可能となります。

当金庫では、以下のような方々に遺言を作成しておくことをお勧めしています。

- 推定相続人が多数いる方
- 介護をしてくれる同居人（子など）がいる方
- 会社経営者または個人事業を営んでいる方
- 財産を寄付したいと考えている方
- お子さまがいない方

## 2. ニーズにマッチした価値をお届けする取り組み⑤

### ニーズ 個人 相続手続きで困っている

#### 遺産整理紹介サービス ～シニア向けライフサポート「結」～



#### 円満・円滑な相続のために

「相続」が開始されると、気持ちの整理のつかないまま相続手続きを進めることとなりますが、相続手続きは多種多様で専門的な知識も要するため、心理的負担がかかります。こうした相続手続きを専門家に任せることも円満・円滑な相続のためには有効です。

当金庫は、一般社団法人つなぐ相続支援センターと連携し、「遺産整理紹介サービス」をご提案しています。

「遺産整理紹介サービス」では以下のような相続手続きを専門家にお任せできます

- 相続人の確定……戸籍関係書類の取得、法定相続情報一覧図の作成
- 相続財産調査……残高証明書、不動産評価証明書、財産目録の作成
- 遺産分割協議……遺産分割協議のサポート、遺産分割協議書の作成
- 遺産分割手続……不動産の名義変更、預貯金の解約・払出

#### あらゆるご相談に対応するために

当金庫は相続に関するあらゆるご相談に対応するため、弁護士・司法書士・行政書士・税理士が中心となって設立した一般社団法人つなぐ相続支援センターと連携し、様々なサービスをご案内しています。

当金庫は、これからも地域に円満・円滑な相続を広げていくことで、地域の皆さまの課題解決、地域社会の活性化に取り組んでまいります。

#### ご利用いただけるサービスの例

- 生活口座共有サービス
- 公正証書遺言作成支援サービス
- 遺産整理紹介サービス
- 戸籍等取得代行紹介サービス
- 遺言執行者紹介サービス
- 相続税申告紹介サービス
- 相続人確定紹介サービス

遺産整理紹介サービス 2022年度実績：190件

## 2. ニーズにマッチした価値をお届けする取り組み⑥

ニーズ 個人 安心して相続手続きを進めたい

### グリーフケア



#### ご遺族に寄り添ったサービスに努めています

大切な方を亡くされたご遺族のお気持ちに寄り添った丁寧な接遇を心がけています。お手続きを行う環境にも気を配り、ご遺族の心理的安全性を確保するほか、グリーフケアの知識に基づいてお話を傾聴した上で、分かりやすくご説明ができるよう研修の機会を設けています。

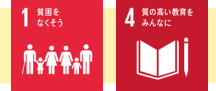
#### グリーフケアカード

ご遺族の来店時や相続手続きの説明時、グリーフケアカードをお渡しすることで、ご遺族のお気持ちに寄り添い、言葉にできない気持ちをお伝えしています。



ニーズ 個人 老後に向けて資産形成したい

### 積立投信のご提案



#### 豊かな老後のための資産形成

「新NISA」の開始が2024年と目前に迫り、資産運用への関心も高まっています。また、高齢化の進行で老後の資金作りの必要性が強く感じられるようになってきました。当金庫では、このようなニーズにしっかりとお応えするために、適切な情報提供と商品説明を行い、十分ご理解いただいたうえで投資判断を行っていただくことに注力しています。また、個別の投資信託についての情報提供だけでなく、価格変動リスクを抑制する重要性とその手法などの情報も、お客さまに応じたご提供を心がけています。適切な情報提供を行うため、投資信託などの金融商品を専門的に取り扱う「マネーアドバイザー」や「ライフアドバイザー」の育成にも取り組んでいます。

## 2. ニーズにマッチした価値をお届けする取り組み⑦

### ニーズ 地域 活力あるコミュニティで暮らしたい

#### COSA ON (コーサ・オン)



#### 創業者との交流による地域活性化

荒川区町屋に開設した「COSA ON」は、事業創出・成長をサポートする「インキュベーションオフィス」と、地域の新たなつながりを創り出す「カフェ形態のコミュニティ拠点」を一体化させた施設です。

地元のNPO法人が運営する1階のカフェは、地域住民が気軽に集える憩いの場としてご利用いただけるほか、各種イベントや経営者同士の交流の場として活用されるコミュニティ拠点となっています。2階は、起業家向けにレンタルオフィスをご提供するとともに起業家のニーズに合わせた伴走型支援を行っています。



#### COSA ON Online



#### 事業者同士の交流による地域活性化

事業者さま向けのオンラインコミュニティ「COSA ON Online」を開設し、より多面的な事業経営サポートを行っています。

「COSA ON Online」では、これまで接点のなかった事業者さま同士でも気軽に交流を持つことができ、新たなビジネスマッチングが生まれています。

また、最新的话题を取り上げたセミナーを定期的で開催するほか、事業の海外展開に関するプレミアムコンテンツを配信するなど、オンラインの利点を活かし事業者さまの挑戦を後押ししています。



## 2. ニーズにマッチした価値をお届けする取り組み⑧

ニーズ 地域 **活力あるコミュニティで暮らしたい**

**JoyntTV ! (ジョインティービー)**



### 魅力ある商品の情報発信による地域活性化

YouTubeチャンネル「JoyntTV！」を開設し、下町発のユニークな雑貨や、手土産にピッタリのスイーツなど、地域中小企業のこだわりが詰まった商品情報を毎週発信しています。地域の商品の良さを広く発信することにより、商品認知度の向上や販路拡大など、非金融面からも事業者さまのサポートに取り組んでいます。



**Johoku Athletes Club**



### スポーツを通じた地域活性化

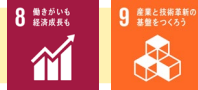
競技や種目の異なるアスリート職員が「Johoku Athletes Club」という一つのチームとして活動し、スポーツが持つ社会的価値を広く発信することで、地域活性化に取り組んでいます。アスリート職員たちは国内外の大会で活躍しながら、スポーツ教室や講演会を行うなど、地域の皆さまと交流を図っています。



## 2. ニーズにマッチした価値をお届けする取り組み⑨

ニーズ 地域 **活力あるコミュニティで暮らしたい**

**NACORD (ナコード)**

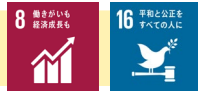


### 地域企業の情報発信による地域活性化

ポータルサイト「NACORD」を運営し、お取引先の独創的なアイデアやプロジェクトに、インターネットを活用したプレマーケティング、プロモーションの場をご提供しています。

2022年度実績：お取引先紹介記事8件掲載  
クラウドファンディング14件実行

**事業承継・M&A**



### 地域企業の事業承継支援による地域活性化

大切に続けてこられた事業を確実に引き継いでいただくために、必要に応じて公正証書遺言をご提案しています。また、後継者不在のケースではM&Aのお手伝いも行っています。

**金融教育への取り組み**



### 地域の子どもたちを対象とした金融教育

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、お店での買い物で支払ったお金がどのように流れていくのかを考えてもらう当金庫オリジナルの教材などを通じて、子ども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。



### 3. 誠実・公正かつ高品質な業務運営に向けた取り組み①

#### 職員の資質向上に向けた取り組み



##### お客様のニーズにお応えするために

当金庫は、お客様のニーズにしっかりとマッチした「価値（商品・サービス等）」をお届けするため、各種研修や自己啓発プログラムによる職員の能力開発や専門性の高い人材育成に取り組んでいます。

また、お客様のご要望や諸課題に対するきめ細やかな対応を実現するため、職員のコミュニケーション能力の向上にも力を入れています。

主 な 資 格	資格取得者数 ※2023年3月末時点
C F P	6名
A F P	24名
F P 技能士 1 級	19名
F P 技能士 2 級	865名
F P 技能士 3 級	1,186名
サービス介助士 2 級	63名
ホスピタリティ検定 2 級	7名
ホスピタリティ検定 3 級	61名

#### 暮らしやすい街づくりへの協力



##### お客様のニーズにお応えするために

豊かな地域社会の実現に向けて、暮らしを支える活動に積極的に取り組んでいます。



##### 「子ども110番の家」に参加

不審者のつきまといや声かけなど、子どもたちが身の危険を感じた時に逃げ込める場所を提供するボランティア活動です。有人出張所を含む89店舗で活動に参加しています。



##### 「子育て応援とうきょうパスポート」に参加

子育てを応援する社会的機運の醸成を目指す東京都の事業です。当金庫では、お子さま連れの方や妊娠中の方に優しい店舗づくりに取り組んでいます。



##### 「北区おたがいさまネットワーク」に参加

北区が取り組んでいる福祉事業で、高齢者の方が住み慣れた場所で安心して自立した生活が送れるよう地域全体で見守り、適切な支援につなげるためのネットワークです。

## 3. 誠実・公正かつ高品質な業務運営に向けた取り組み②

### 安心してお取引させていただくために



#### 振り込め詐欺などの金融犯罪への対応

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しており、被害の未然防止に努めています。

#### お客さまへの注意喚起

当金庫では、地域に暮らすお客さまが被害にあわれないよう、「振り込め詐欺撲滅キャンペーン」を展開しています。窓口やATMで多額の現金の引き出しや振り込みをしようとしているお客さまへの注意喚起に努めています。

#### ATM振込の一部制限

特殊詐欺を抑止するため、「70歳以上のお客さまが保有する、3年以上ATMによるお振り込みがなされていないキャッシュカード」につきましては、ATM振込を制限させていただきます。

#### ご高齢の方・障がいをお持ちの方への対応

ご高齢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、職員向け啓発活動や設備等の改善に取り組んでいます。

#### 認知症サポーター

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」を受講しています。

#### AEDの設置・店舗のバリアフリー化

店舗の建物等の状況に応じて、以下の設備等の設置や改善に取り組んでおります。

- ・ A E D（自動体外式除細動器）の設置
- ・ 視覚障がい者用誘導マットの敷設
- ・ 障がい者専用駐車スペースの設置
- ・ A T M前面に手荷物置台の設置





### 3. 誠実・公正かつ高品質な業務運営に向けた取り組み③

#### お客さま満足度向上への取り組み ～お客さまの声を真摯に受け止めるために～



#### お客さまアンケート

お客さまからの貴重なご意見・ご要望を商品・サービス等に反映させるため、定期的に全店で「お客さまアンケート」を実施しています。多くのお客さまからご意見・ご要望をいただくことで、お客さま満足度の向上に努めています。

#### お客さまサポートメモ

職員がお客さまからお褒めいただいたような好事例については、「お客さまサポートメモ」として組織的に共有化することで、お客さまに喜ばれるような取り組みを全店に広げるよう取り組んでいます。

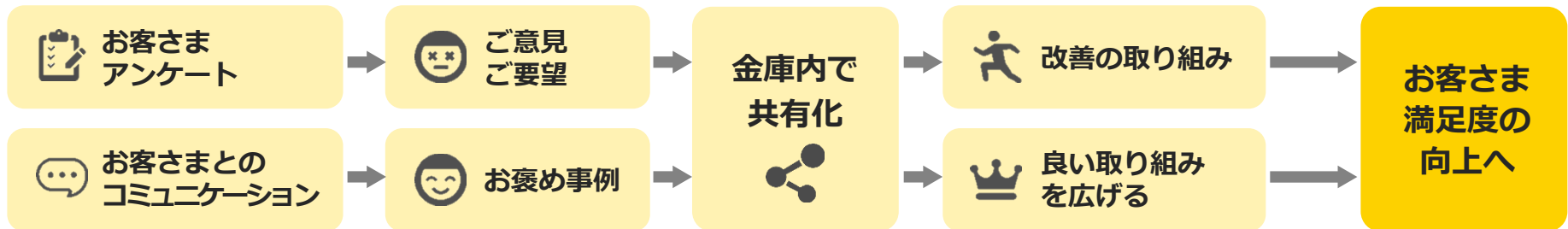
#### お客さま満足度向上に向けた取り組み

日頃、お客さまから頂戴した貴重なご意見・ご要望については、金庫全体で共有化するとともに、その改善に取り組むことで、お客さま満足度の向上に努めています。

なお、改善が行われた取り組みの一部につきましては、「お客さま満足度向上にむけた当金庫の取り組みについて」に取りまとめ、当金庫ホームページにて公表しています。



お客さま満足度（CS）向上にむけた取り組み  
<https://www.johokubank.jp/about/about.html#cs>



## 3. 誠実・公正かつ高品質な業務運営に向けた取り組み④

### 公正な業務運営のための方針



#### 業務運営に関する基本方針

「業務運営に関する基本方針」を定め、お客さま本位の業務運営におけるベストプラクティスを目指し、商品・サービスの充実を図るとともに、最適な商品・サービスのご提供に努めています。



業務運営に関する基本方針

<https://www.johokubank.jp/about/about.html#gyoumu-unei>

#### 地域密着型金融の推進に関する基本方針

「地域密着型金融に関する基本方針」を定め、地域にベストマッチした独自の地域密着型金融を目指し、資金供給機能にとどまらない幅広い総合金融力の実現に向けて取り組んでいます。



地域密着型金融の推進に関する方針

[https://www.johokubank.jp/about/pdf/kihon\\_p.pdf](https://www.johokubank.jp/about/pdf/kihon_p.pdf)

#### 利益相反管理方針

「利益相反管理方針」を定め、お客さまとの取引にあたり、お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引を適切に管理し、お客さまの利益の保護やお客さまからの信頼の向上に努めています。



利益相反管理方針の概要

<https://www.johokubank.jp/information/important/rieki-souhan.html>

#### 金融商品に係る勧誘方針

「金融商品に係る勧誘方針」を定め、金融商品の販売等に際しては、「金融商品の販売等に関する法律」に基づき、適正な情報提供等を遵守するとともに、勧誘の適正の確保を図ることとしています。



金融商品に係る勧誘方針

<https://www.johokubank.jp/information/important/kanyu-houshin.html>