

令和5年度 事業計画

I. 経済・金融環境

国内で新型コロナウイルス感染症（以下、感染症という）の感染者が確認されてから3年が経過したが、その収束はいまだ不透明である。

こうした中、政府が感染症の特性を踏まえたメリハリの効いた対策を講ずる中で、我が国経済は、コロナ禍からの社会経済活動の正常化が進みつつあり、緩やかな持ち直しが続いている。その一方で、世界的なエネルギー・食料価格の高騰や欧米各国の金融引き締め等による世界的な景気後退懸念など、我が国経済を取り巻く環境には厳しさが増している。

次に、中小・小規模事業者の業況をみると、経済活動が正常化に向かう中で人流回復による需要増などプラスの要因はあるものの、原材料・エネルギー価格の高騰や人件費の増加等コスト負担増は継続しており、増加するコストに見合う十分な価格転嫁も行えない企業もある中で、感染症拡大も重なり、厳しい経営環境が続いている。

こうした状況のもと信用組合では、引き続き、取引先事業者への適時適切な資金繰り支援並びにアフターコロナを見据えた経営改善支援や事業再構築支援を行っていく必要がある。

また、信用組合へのアンケート調査では、「信用組合が取引先支援を行うにあたって、人材の量的・質的対応が不十分である」との現状・課題が浮き彫りになってきている。については、多様化・高度化する業務に的確に対応する能力や専門性を備えた人材の育成並びに新現役等外部知見の有効活用について、今後一層推進していくことが必要である。

このほか、社会のデジタル化が急速に進む中、取引先に対してデジタル技術を活用した利便性の高いサービスを提供するとともに、信用組合自身においても、デジタル化により業務の合理化・効率化をすすめ、経営資源の再分配や経費の見直し、ひいては経営のあり方そのもの見直しにもつなげていく、いわゆるデジタルトランスフォーメーション（DX）の推進を図ることも重要である。

II. 基本方針

上記を踏まえ、令和5年度の事業計画は、以下の3点を重点施策として盛り込む。

(1) 全信組連との一体的運営の一層の深化

全信中協並びに全信組連（以下「中央組織」）の一体的運営は、令和元年7月、全信組連との経営並びに執行体制の一体化を開始して以降、両組織の再編と業務の見直しを行い、積極的な人事交流を着々と実施してきた。一体化改革の目的である中央組織の質的向上についても、一定の成果を上げつつある。

一方、一体的運営を開始して以降、感染症拡大による経済への打撃や国際的なインフレの進行等、社会・経済構造が目まぐるしく変容し、信用組合を取り巻く経営環境も大きく変化した。

こうした状況変化に合わせて、この一体的運営のあり方について更なる検討を進め、一層の深化を図っていく。

今後の検討にあたっては、基本的には、全信中協は信用組合業界の牽引役として、内外の環境変化を的確にとらえ、信用組合業界の今後の方向性を展望し、全信組連はそれを踏まえた施策を具体化し推進するという役割分担とそれぞれの機能充実について、それらを具体的にどう進めていくかが問われることとなる。

また、検討にあたっては、信用組合の存在意義である相互扶助の精神を踏まえながら、今後の具体的施策のあり方について、既の実施してきた信用組合並びにその取引先へのアンケート調査にさらに改善を加えつつ、有識者との意見交換等も参考にしながら検討の幅と深度をさらに充実させていくことが重要である。

なお、信用組合の今後を展望するうえで、顧客の世代交代をも見据えた信用組合業界の認知度向上は不可欠であることから、全信組連と連携しつつ、ソーシャルメディア(SNS)を活用したブランド戦略事業の強化に一層努めることが必要である。

(2) 事業者・生活者支援の取組み

信用組合の取引先の課題が多様化・高度化していく中、信用組合単独でより踏み込んだ事業者支援を行うことは難しくなってきたとの声もある。事業者のニーズに的確にこたえるためには、人的・質的に信用組合を支援する取組みが一層必要となることから、そのための強化策を検討し、全信組連と連携してサポートしていく。

人材育成への取組みについては、信用組合や中央組織の将来を的確に見据えた役員候補になりうる人材の育成を図ることを目的に、令和4年10月、これまでのしんくみ大学を発展的に見直して「新・しんくみ大学」を発足させるとともに、企業のOB・OGの豊富な知見を取り入れることで信用組合の取引先である事業者の経営課題の解決を図る「新現役交流会」の開催などを通じて、人材力の強化や専門性の向上に努めてきた。今後こうした取組みを一層積極化していく。

さらに、事業者向けの支援については、販路拡大支援に資する「ビジネスマッチング」や「クラウドファンディング」、起業・創業の促進や円滑な事業承継等に資する「地域活性化ファンド」といった取組みをこれまで以上に強化する。また、急速に進展する金融取引のデジタル化、非対面化等の趨勢を踏まえ、全信組連とも連携し、インターネットバンキングやでんさいネット等の活用をより一層推進する。

具体的な施策の検討にあたっては、より効果的に行っていく観点から、令和4年度に実施した取引先アンケートの手法改善に努めながら、取引先の求めるニーズを的確に把握していく。

(3) 国際貢献

感染症発生から3年が経過し、世界的にもウィズコロナの考え方が浸透しつつある。これに伴い、経済の正常化と感染対策の両立が政府の基本的方針とされたことにより、今後、アジア各国との人的な交流や商取引が活発化するなど、幅広い分野でインバウンド需要の増加につながることが期待される。また、アジア各国の信用組合の中央組織より、日本から知識を学ぶという強い要望が寄せられており、これに的確に応える必要がある。なお、一部の信用組合においては、既に取引先の海外進出支援の取組みに努めているところもある。

中央組織としては、信用組合のブランド力の強化を図るとともに、アジア各国の人々が観光・留学・就労等を通じて日本社会との交流を一層緊密化していくことを見据え、アジア信用組合連盟（ACCU）を通じた国際交流・国際貢献のあり方についてもさらに検討を深めていく。

こうした基本方針を踏まえた事業ごとの計画は以下のとおりとする。

1. 企画事業

令和4年度は、感染症拡大の長期化により、事業の持続可能性確保へ向けた取引先支援が求められる中、各種支援策等に関する情報を収集し、信用組合に発信した。

一方、旧姓による預金口座開設や非対面取引の利活用等、社会的な要請に基づく対応について、信用組合に対して情報発信が必ずしも十分でない一面もあった。

令和5年度は、引き続き中長期的な観点から、信用組合の将来を見据えた対応を図っていくとともに、ACCUを通じた国際貢献・国際協力のあり方についても検討を行う。

足元の取組みとしては、全信中協が信用組合業界の牽引役としての役割を強化し、社会的ニーズについて信組業界の対応の底上げを図っていくほか、インボイス対応やバーゼルⅢ最終化等について、外部機関の活用を一層強化しつつ、適切に対応できるようサポートに努める。

また、感染症の拡大による経済への打撃や国際的なインフレの進行等、社会・経済構造が目まぐるしく変容し、信用組合を取り巻く経営環境も大きく変化する中、より効果的に取引先を支援するため、信用組合として、取引先のニーズを一層緻密に把握することが必要となる。こうした中、全信中協としては、全信組連と連携して令和4年度に実施した取引先に対するアンケート調査の拡充を図るとともに、調査結果を分析し信用組合に還元するほか、取引先支援に資するサポート策の検討を行っていく。

(1) 信用組合の将来を見据えた対応

① 有識者会議の開催

令和4年度に「中央組織の役割と機能強化のための方策」について中間的整理を取りまとめた。信用組合を取り巻く環境は依然厳しく、さらに検討を進める必要があることから議論を継続していく。

② 信用組合の取引先支援に資する施策の検討

信用組合の取引先の課題が多様化・高度化していく中、信用組合単独でより踏み込んだ事業者支援を行うことは難しくなっているとの声もある。事業者のニーズに的確にこたえるためには、人的・質的に信用組合を支援する取組みが一層必要となってきたことから、そのための強化策を検討し、全信組連と連携してサポートしていく。

また、信用組合の取引先に対するアンケート調査（満足度調査）を令和4年度に初めて実施したが、令和5年度は取引先が真に求めるニーズを把握するため、アンケート調査の手法を改善して実施するとともに、当該アンケート調査結果等を参考にしつつ、より効果的に取引先を支援できるよう、全信組連と連携してサポート策の検討を行う。

③ アジア信用組合連盟（ACCU）との連携強化

日本の信用組合業界が持つ経験や知見、現在の取組みや課題について、ACCUの総会や円卓会議で発信してきたが、引き続き様々な場で、日本の信用組合の活動状況等をアジア各国の信用組合に紹介していく。また、人々の交流が再開する中、日本の信用組合業界を学ぶため、海外の視察団や調査団が来日したいとの要望が高まっていることを受け、日本の個別信用組合への訪問をアレンジし、これに随行するなどのサポートを行っていく。

(2) 社会的ニーズに対する対応

① 手形小切手の全面的電子化等、各種業務電子化にかかる対応

「金融業界における書面・押印・対面手続の見直しに向けた検討会」（金融庁事務局）、「手形・小切手機能の『全面的な電子化』に関する検討会」、「地方税統一QRコードの活用に係る検討会」（全銀協事務局）等へ参加し、意見・要望を行うとともに各信用組合への情報還元や取組みへのサポートを行う。また、信用組合の事務合理化に係る電子化について、全信組連、信組情報サービスと連携し、引き続きサポートを行う。

② 高齢化社会に対する対応(認知症・成年後見人対応等の支援)

顧客の高齢化への対応とともに顧客の認知症発症への備えや対応は信用組合にとって重要な課題であり、事務取扱要領の改定や事例などの整理、後見制度支援預金の導入支援等、高齢化社会への対応を図る。

③ 旧姓による預金口座開設等への対応

旧姓による預金口座開設への対応が他業態より進んでいない現状を鑑み、信用組合が顧客からの旧姓による預金口座開設等の要望に適切に対応できるよう、手引書・Q&Aを活用して信用組合への周知を行い、より一層前向きな取組みを促していく。

④ AML/CFT対策への支援

金融庁は、金融機関に対し「マネロン・テロ資金供与対策に関するガイドライン」における「対応が求められる事項」について、令和6年3月末までに態勢整備を完了

することを求めている。令和5年度は「継続的顧客管理」が最重要課題であることから、信用組合が適切な継続的顧客管理を行うため、信組情報サービスとともにサポートに取り組む。

⑤ サイバーセキュリティ対応の支援

金融庁は、「金融分野におけるサイバーセキュリティ強化に向けた取組み方針 Ver. 3.0」で、サイバーセキュリティ演習（DeltaWall）とセルフアセスメントをその中心に据えており、全信中協は信用組合の同演習参加への参加勧奨とサポート、セルフアセスメントの実施とフィードバック等を、全信組連や信組情報サービスと協働して行い、信用組合のサイバーセキュリティ態勢の向上をサポートして行く。

(3) 各種制度・規制等に対する対応

① 経営者保証に関する監督指針改正への対応

中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針が改正され、令和5年4月に経営者保証に関する取扱いが見直される。中小・小規模事業者を主な取引先とする信用組合は、経営者保証が信用補完としての役割を担っている面もあり、他業態に比べ経営者保証の割合が高い状況にある。全信中協としては、本改正内容について十分な周知に努めるとともに、本改正の趣旨を踏まえ、信用組合が適切に対応できるようサポートを行う。

② 担保法制の見直しへの対応

足元では、経営者保証の解除や新たな担保法制である「事業成長担保権」など「担保法制の見直し」に関する議論が活発化している。全信中協では各種検討会等に参加し積極的な情報収集・情報還元を行うとともに、必要に応じて意見集約・発信を行う。

③ インボイス制度への対応

令和5年10月の制度開始に向け、すべての信用組合が適切に対応できるよう、全信組連や信組情報サービスなどと連携し支援を行う。

④ 「バーゼルⅢ最終化」に関する国内基準行適用への対応

令和7年3月期決算からバーゼルⅢの適用が予定されていることから、信用組合における自己資本比率の算出に関する留意事項等を整理し、適宜、情報提供を行う。併せて、信用組合における自己資本比率算出の合理化・効率化を目的に信組情報サービスとも連携し、自己資本比率の算出ツールの提供などについて検討していく。

⑤ マイナンバー新法への対応

「公金受取口座登録法」、「預貯金口座個人番号利用申出法」に基づくシステム対応等について、引き続き、当局と金融団体との会議などに参加し、情報収集や意見発信に努めつつ、全信組連、信組情報サービス、自営信用組合と連携し、当該制度への適切な対応や負担のあり方について検討していく。

(4) 業界要望活動等に係る対応

税制改正や規制緩和要望等、信用組合及び他業態との緊密な情報交換を十分に行い、関係当局に対し具体的かつ的確な要望を行う。一方、郵政民営化委員会などの動向についても注視しつつ、必要に応じて意見発信を行う。

2. ブランドコミュニケーション事業

これまで全信中協では、業界広報として信用組合の役割や存在意義、活動状況等について周知を図るため、テレビ、ラジオ等のメディアを中心とした各種広報活動を実施する一方、業界内においてはコミュニケーションマークやブランドスローガンの制定、クレドカードの配布など、「しんくみブランド」の構築に向けて周知活動を行ってきた。

しかしながら、信用組合業界においては、地域・業域・職域のそれぞれの業態において歴史的な設立基盤の違いがあり、日頃の営業活動で広報活動が出来ているなどの理由もあることから、ブランドの必要性に対する広報ニーズが各々相違しており、信用組合業界全体の統一的な広報活動とするには困難な面があった。

こうした現状にはあるものの、今後、ウィズコロナ、そしてアフターコロナの下での地域社会の回復・再生において果たすべき信用組合の役割を考えた時、今一度、設立の原点に立ち戻り、信用組合は業態に拘わらず、共助の精神、ならびに営利を目的としないことを理念とする協同組織金融機関であるという他の金融機関にはない基本特性を「しんくみブランド」として、改めて国民一般に訴えていくことが重要である。

より具体的に言えば、令和5年度においては、いわゆるゼロゼロ融資を積極的に取り入れた信用組合の取引先の相当数が過剰債務に陥り、経営の持続可能性が懸念される中、組合員に親身に寄り添う信用組合の役割はますます大きいものとなる。そこで、中央組織がこれまで以上に積極的なリーダーシップを発揮して、信用組合業界の総力を結集し、「しんくみブランド」の知名度向上を目指す「しんくみブランド強化運動（仮称）」をスタートさせる。

そのコアの部分として以下のような各施策に数値目標を掲げ、同目標の達成を目指す。今後、広報担当責任者会議や全信中協理事会等を通じて、中央組織と各信用組合との密接な連携の強化を呼び掛けることとする。

【令和5年度しんくみブランド強化運動数値目標】

- ・「しんくみバンク公式 YouTube チャンネル」登録者数（目標：3,000人）
- ・「しんくみの日週間」参加信組数（目標：145信組）
- ・「しんくみブランド表彰」応募数（目標：30信組他）
- ・懸賞作文「小さな助け合いの物語賞」応募数（目標：3,000編）
- ・「しんくみピーターパン大賞（仮称）」※今年度新設（詳細は後述）
- ・「大学講義」実施数（目標：中央組織による講義15大学、信用組合による講義11大学）

以上の数値目標とは別に

- ・アジア信用組合連盟(ACCU)との連携に基づく、日本の信用組合業界の海外への発信及び日本への視察団等の受入れの積極化

(1) 広報活動

① 中央組織によるメディア戦略

信用組合業界の動画プラットフォームである「しんくみバンク公式 YouTube チャンネル」を核として、一般の方々の興味・関心が高い分野をテーマに、信用組合ならではの特色を活かした動画の追加・拡充を行い、ソーシャルメディア(SNS)を活用した広告活動を展開する。

【令和5年度しんくみブランド強化運動数値目標】

登録者数 3,000 人 (1,720 人純増) を目標値とする。

※令和5年1月10日現在：1,280 人

② ポスター等広告

令和3年度から「しんくみブランド」と親和性の高い人物を信用組合から公募しポスターモデルとして選抜することで、信用組合からも相応の評価を受けている。このポスターモデルを信用組合職員役として、店頭掲示用ポスターをはじめ、各信用組合のホームページ・デジタルサイネージ等に採用するほか、各種広報イベントにおいても活躍の機会を設けることとする。

なお、令和5年度は5~10名のポスターモデル公募者を集めるよう努める。

③ 新聞広告

これまで全国紙を中心に展開し、読者モニター調査の結果、信用組合のイメージ訴求について一定の効果が認められていることから、継続実施する。

④ 信用組合による「しんくみの日週間」における統一活動

毎年9月3日を含む一週間を「しんくみの日週間」として定め、3事業(花の種頒布、ステッカー貼付、のぼり旗掲出)を統一活動として展開してきた。今後はこれまで以上に徹底して地域・業域・職域の全信用組合が統一活動として取り組むことができるよう業界を挙げた事業展開を目指す。

【令和5年度しんくみブランド強化運動数値目標】

3事業に全信用組合(145信組)の参加を目標とする。

※令和4年度実績：花の種配布 134 信組、ステッカー貼付 100 信組、のぼり旗掲出 83 信組

(2) 表彰制度並びに寄付活動

① しんくみブランド表彰

いわゆる社会貢献活動に留まらず、本業に直結した取組みであっても地域社会に大きな貢献をもたらす活動については、候補先とし、全信組連営業部店と連携を図り掘り起こしを行う。

また、受賞先の活動について、業界内外へ積極的に情報発信を行い、ブランドイメージの向上を図るとともに業界内のモチベーションアップに繋げる。

【令和5年度しんくみブランド強化運動数値目標】

応募数 30 信組（または協会、個人）を目標とする。

※令和4年度実績：16 団体、令和3年度実績：11 団体

② 懸賞作文「小さな助け合いの物語賞」

次世代向けの活動として、小・中・高等学校生に対しては、引き続き「小さな助け合いの物語賞」への応募を通じて「助け合い」や「人とのつながり」の大切さなどを広め、信用組合の基本理念である相互扶助（共助の精神）への共感を得る。一般成人に対しても、引き続き積極的に応募促進を行う。

【令和5年度しんくみブランド強化運動数値目標】

応募総数 3,000 編を目標とする。

※令和4年度実績：1,961 編、令和3年度実績：1,362 編

③ しんくみピーターパンカード普及に基づく寄付活動並びに「しんくみピーターパン大賞（仮称）」の新設

・しんくみピーターパンカード普及に基づく寄付活動

しんくみピーターパンカードは、1994 年に取り扱いを開始以降、108 信用組合で約 36 万枚を発行している、各種団体への寄付機能を有する信用組合業界独自のクレジットカードである。2018 年に第 15 回企業フィランソロピー大賞において「地域の未来創生賞」（(公社) 日本フィランソロピー協会主催）を受賞している。

寄付の仕組みは、子ども（高校生まで）の健全な育成促進を目的としてカード利用額に応じて利用代金の 0.5%のうち、0.3%相当額を信用組合業界が選定した先へ寄付、0.2%相当額をロンドンのグレート・オーモンド・ストリート病院こどもチャリティへ寄付するもの。

これまで信用組合業界は、信用組合または信用組合協会が主体となって地元の児童支援関連施設などに寄付しており、毎年 2 千万円以上、累計額は 3 億 3 千万円に達している。

・しんくみピーターパン大賞（仮称）の新設

令和5年度は、業界内外へ寄付活動を積極的に PR しブランドイメージの向上を図るとともに、寄付活動をさらに活性化させることを目的に新たな表彰制度として「しんくみピーターパン大賞（仮称）」を創設する。

表彰制度では、寄付活動における特徴的な取り組みや社会貢献度合・独創性等を評価し、大賞を受賞した信用組合、信用組合協会については、他の表彰制度と同様に全国信用組合大会において表彰するなど、業界内のモチベーションアップ並びに寄付活動のさらなる活性化に繋げる。

④ 全国信用組合大会における寄付

上記③とは別に、毎年、全国信用組合大会において、全信中協として社会貢献のために活動している団体に対して寄付金を贈呈するとともに、外部へ情報発信を行う。

(3) しんくみはばたき奨学金（助成金）活動等

次の助成金制度により、信用組合のイメージ向上を図るための各信用組合等の取組みを支援する。

- ① しんくみはばたき奨学金助成金制度
- ② ビジネスマッチング助成金制度

(4) 大学講義

大学講義についても広い意味での「しんくみブランド」の知名度や理解度向上のための広報活動の一環として実施してきた。具体的には、主として金融論を学ぶ学生を対象に、信用組合をはじめとする地域中小金融機関が果たしている役割・機能について歴史的変遷を振り返りつつ講義する。

① 中央組織トップによる講義

大都市圏（東京・関西など）の大学において、将来、公的機関や金融機関・事業会社など民間企業への就職を目指す商学部、経済学部、法学部の学生を中心に講義を行う。この中で、1990年代のバブル崩壊、2008年以降のリーマンショックに始まる世界的金融危機、さらには2020年3月以降のコロナ危機と言った具体的事象を踏まえつつ、信用組合が果たしてきた機能や中小企業経営に与えた影響等にかかる分析を提示し、金融の重要性を講義する。同時に系統中央金融機関である全信組連が果たしてきた役割への理解度も高めるよう努める。

【令和5年度しんくみブランド強化運動数値目標】

15 大学実施を目標とする。

② 信用組合トップによる講義

個別信用組合の営業地区がある都道府県の大学において、信用組合の役割や存在意義、銀行や信金との違いのほか、事業者への本業支援など、組合員に寄り添った事業活動や社会貢献活動等の取組みなどを講義するとともに、信用組合の認知度を高め、就職先として関心を持つ機会を創出する。

【令和5年度しんくみブランド強化運動数値目標】

11 大学実施を目標とする。

(5) 全信中協・全信組連のリーダーシップによる国際的な取組み

約3年間におよぶコロナ禍から、ウィズコロナの時代へと移行する中で、世界の人々の交流が再開されつつある。今後日本の金融機関は、国内外においてより多くの外国人との金融・資本取引を（ホールセールだけでなくリテール取引についても）促進していかなければならない。

信用組合業界では、取引先に勤務する外国人労働者の生活口座（預金口座）の開設等に前向きに対応するほか、貸出も始めている。こうした中、全信中協は4年前（2019年）に加盟したアジア信用組合連盟（ACCU、本部はバンコク）との連携の一環として、日本の金融他業態からみるとその先駆けとして、日本の信用組合の活動状況等をアジ

ア各国の信用組合に積極的に紹介してきた。これらの内容は動画等により海外に向けても発信しており、今後さらにこれらを積極化していく。

ACCU年次総会は、2019年クアラルンプールで開催され、2022年8月には3年振りにバンコクで開催されるとともに、本年9月にはネパールのカトマンズにて開催が予定されている。その場においても積極的に情報発信に努めていく。

① 海外への情報発信

ACCUの年次総会、フォーラム及び適宜開催されるラウンドテーブル等に参加して、アジア各国の信用組合連盟の代表とそれぞれの活動状況について意見交換を行うほか、海外大学（令和4年度は、タイのカセサート国立大学）での講義や各種イベントでの講演等を行うとともに、その模様を対外的に動画で配信する。

② 来日する視察団/調査団等対応

ACCU、金融庁、その他の団体からの依頼に基づいて、来日する海外の視察団や調査団等を受入れ、日本の信用組合業界が有する経験や知見に関する講演会や勉強会を開催する。また、日本の個別の信用組合への訪問をアレンジし、これに随行すると共に情報交流にかかるサポートを行う。

以上の活動の様子は動画や機関誌『しんくみ』でタイムリーに信用組合業界内外に発信する（特に動画を多用して、公式 YouTube チャンネル等で配信）。

③ その他

ACCUには、Credit Union Rehabilitation Fund（信用組合復興ファンド）という、災害時に被害を受けた国や地域の信用組合をサポートするための義援金提供プログラムがあり、2000年以降、過去に4回同プログラムが発動されている。

今後、当該プログラムを発動する際には、日本の参加について検討する。

3. 研修事業

令和4年度は、信用組合や中央組織の将来を的確に見据えた役員候補になりうる人材の育成を図ることを目的に、これまでのしんくみ大学を発展的に見直して「新・しんくみ大学」を発足させた。また、感染症の状況を注視しながら、「トップセミナー」を対面形式にて開催するとともに、「常勤役員講座」や「監事講座」などの集合研修については、対面とオンラインを併用したハイブリッド形式にて開催した。

令和5年度においても、信用組合の要望を踏まえ、効率的かつ実効性のある研修を実施する。

(1) 集合研修

信用組合から開催要望の高い「役員向け研修」については、単なる知識習得だけではなく、他の信用組合との相互交流を期待する声が多いことから、原則として対面形式を中心に開催する。

また、「新・しんくみ大学」については、引き続き、受講者と講師・受講者同士の討議・議論を主体として、さらに内容の充実を図りながら、対面形式により開催する。

(2) 通信教育・職務能力検定試験

初級職員向け通信教育・検定試験については、業界の独自性を学ぶ機会として、引き続き実施する。

(3) eラーニングの提供

引き続き、コロナ禍の影響によるニーズが想定されることから、自学自習型のeラーニングを継続して提供する。

(4) 証券外務員資格試験

登録金融機関業務を行うための資格試験（第一種、第二種、内部管理責任者）については、日本証券業協会に未加盟の信用組合をサポートするため、継続実施する。

4. 相談事業（しんくみ業務相談センター・しんくみ相談所）

令和4年度の信用組合からの業務上の照会相談件数は、12月末時点で665件と前年同期(1,012件)比34.3%の減少となっている。

これは、一昨年から続いている感染症拡大下での総会・総代会または理事会の開催方法や書面決議の可否等その運営に係る照会が減少したほか、信用組合によるしんくみクラウドに掲載された428件の相談事例の活用が主な要因である。

一方、信用組合利用者からの苦情等相談件数は、12月末時点で288件と前年同期(253件)比13.8%の増加となっており、本人確認の厳格化や顧客の高齢化を背景として預金の口座開設や払戻にかかる苦情相談が増加したことが主な要因となっている。

このような情勢下、令和5年度においては、引き続き、下記の施策を実施していくものとする。

(1) 信用組合からの相談の一元的な受付および還元

信用組合からの業務上の相談・照会については、「しんくみ業務相談センター」で一元的に受付して事例を蓄積し、しんくみクラウドを利用した検索しやすい相談事例集として信用組合へ還元する。

(2) 信用組合利用者からの苦情等への対応

「しんくみ相談所」では、信用組合利用者からの相談や苦情に対しての解決支援を行うとともに、信用組合の顧客対応等の改善に役立てるため、主な相談・苦情事例や金融ADRの紛争解決機関等からの情報をしんくみクラウドを通じて還元する。

5. 総務事業

中央組織の一体的運営のもと、これまで全信組連との情報共有と意思疎通の円滑化の取組みを進めており、人事制度面や業務運営面では着実に成果を上げてきた。令和5年度では、これらの取組みを継続し、業務運営のさらなる効率化を図るとともに、役職員一人ひとりの生産性や能力向上のため、必要となる人材育成施策を実施していく。

これに併せて、全信組連との人事交流が進む中で、役職員の処遇（報酬・給与）を見直すべく検討・実施する。

また、全信中協・全信組連役職員相互の情報共有と意思疎通の迅速化を図るため、新たな情報共有の仕組みを全信組連と共同でシステム構築する。

（1）業務運営体制の一層の効率化

事務処理のデジタル化や外部委託により事務の合理化・効率化を図る。

特に経費予算管理についてはシステム化をすすめ、予実管理を徹底するなど経営資源を有効活用した業務運営を行う。

（2）人材育成の一層の強化

引き続き、全信組連との人事交流や適材適所への人員配置を行い、人事制度の一体化をさらに進めていく。

また、職員の主体性や生産性を高めるために必要となる施策等を検討・実施し、職員一人ひとりのモチベーションアップと業務の質的向上を実現する。

（3）役職員の処遇の見直し

全信組連との人事交流が進み、生産性や能力の向上が、より一層求められる中で、「人への投資」という観点から役職員の処遇（報酬・給与）を見直すべく検討・実施する。

（4）情報共有システムの構築

全信組連と共同で新共通業務システムを構築・稼働させることにより、全信組連との情報共有と意思疎通の迅速化を実現する。