

生活応援運動に取り組む東海労働金庫

古江 晋也

要旨

愛知県名古屋市に本店を置く東海労働金庫は、会員である労働組合と連携して「生活応援運動」を展開している。ここでいう生活応援運動には、勤労者のライフプランニングのサポート、金融知識の啓蒙活動によるマネートラブルの未然防止、多重債務問題を抱える勤労者への支援などの活動が含まれており、勤労者の長い人生におけるあらゆる局面に対応できる体制づくりとしても注目される。

はじめに

日本銀行の金融緩和政策の長期化や人口減少といった厳しい金融環境に直面する中、地域金融機関は持続可能なビジネスモデルの構築が求められている。そのため昨今のリテール戦略では、複合取引の推進はもちろんのこと、ライフステージの変化を踏まえた長期的な取引深耕にも力点を置くようになり、金融商品やサービスの種類も多様化するようになってきている。しかし、その一方でなかなか顧みられないのが、多重債務問題への対応やマネートラブルを未然に防止するための金融教育などである。

そうした中、愛知県名古屋市に本店を置く東海労働金庫（19年3月・預金残高1兆7,122億円、貸出金残高1兆4,645

億円（住宅ローン証券化分を除く）、38店舗）は「ろうきん推進機構」が主体となり、会員である労働組合等と連携して「生活応援運動」に取り組むことで、勤労者の長い人生におけるあらゆる局面に対応できる体制を構築している。

ろうきん推進機構と生活応援運動

図表1は東海労働金庫の「ろうきん推進機構」の概念図である。ここでいうろうきん推進機構とは、各労働組合の代表者で構成され、労働組合が行う自主福祉活動のうち、お金に関する問題について労働金庫と共に議論し、検討する自主組織である。具体的には、労働金庫の会員である労働組合（および組合員）の意見や要望を労働金庫の商品・サービスに反映させるとともに、ろうきん活動を推進する。

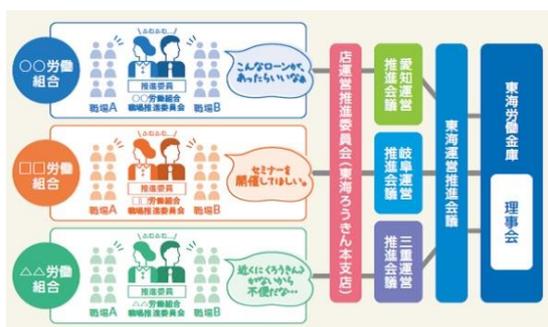
また、労働金庫の営業店が管轄する営業地域内の各労働組合で構成された勤労者の自主福祉活動を推進する組織として「店運営推進委員会」がある。地域内の各労働組合が協働してろうきん推進活動に取り組んでおり、ろうきん推進機構の中核的な組織であるといえる。

愛知県、岐阜県、三重県の各店運営推

写真1 東海労働金庫本店



図表1 ろうきん推進機構の概念図



(資料)東海労働金庫ディスクロージャー誌(2018年版)

進委員会は、それぞれの地域の地域性を反映させるため地区運営推進会議を組織し、地区運営推進会議が東海運営推進会議を組織する。

そして東海運営推進会議は、一定期間における「推進ニュース」という労働組合員向けの情報紙の発行回数や各種セミナーの開催回数などを選考評価基準とした表彰制度を創設しており、各店運営推進委員会のモチベーションを高めている。なお労働組合内には、組合員に最も近い組合役員として「職場委員」^(注1)があり、職場委員は、自主的な福祉活動の一環として、労働金庫の金融商品・サービスの案内やライフプランセミナーの開催などの「知らせる活動」を実施している。職場委員の役目を果たす最も重要な活動が「日常世話役活動」であり、その一つとして、職場の仲間が抱えている諸問題に対し、悩みを聞いたり、アドバイスやサポートすることがある。この日常世話役活動の延長線上にろうきんと連携した生活応援運動がある。

生活応援運動とは、労働金庫がろうきん推進機構と連携して、労働組合員等にお金に関する様々な課題解決を提案、アドバイスする取り組みである。労働金庫の生活応援運動は大別して、資産形成など

のライフプランニングのサポートに取り組む「生活設計」、金融教育を通じてマネートラブルの被害を未然に回避する「生活防衛」、多重債務問題を抱える勤労者への支援に取り組む「生活改善」の3つの柱で構成されている。

(注1)職場委員とは、組合活動の職場単位での組合役員の呼称であるが、労働組合ごとで呼称は異なる。

多重債務問題を解決する生活改善

東海労働金庫における生活改善の取り組みは、80年代の「サラ金問題」の解決にまで遡ることができる。執行役員・営業統括部長の丸尾隆志氏は当時、営業店の職員であったが、支店長が労働組合役員と多重債務問題の解決に駆けずり回っていたことを鮮明に記憶しているという。その時、丸尾氏は入庫後間もないこともあり、「なぜ金融機関が家庭の事情にまで踏み込んで相談しているのか」と思うこともあった。しかしサラ金被害による自殺や一家離散という悲劇を回避するためには、家庭の事情にまで踏み込む必要があったことを、多くの先輩職員の姿を見て学んでいったという。

そういった相談がろうきんに寄せられる一例を以下に紹介する。職場の取りまとめ役である職場委員の役割の一つに組合員の悩み事の相談相手になることがある。職場内で気に係る組合員、例えば遅刻や業務上ミスが多い社員に声をかけると、「借金があり、怖くて携帯電話に出ることができない」ために、遅刻や業務上のミスに繋がっているという相談を受ける場合がある。

相談過程では、内容によっては法律問題にまで及んで解決方法を探らなければならない場合もある。そのような場合は、

写真2 左から宮本悟営業統括部次長、
丸尾隆志執行役員・営業統括部長



本人だけでなく、場合によっては家族を含め、労働組合役員、労働金庫職員が対応を協議する場を設定し、そこに至った原因を探り、根本解決に向けた対策を相談している。解決策は、高金利融資から低金利融資への借換えで対応できるケースもあるが、中には法律相談ネットワークを利用し弁護士や司法書士と連携し、法的整理を行う難しいケースもある。

深刻な多重債務問題を解決に導くためには、家計を根本から見直す手伝いをする必要があり、家族の協力が必要であることはサラ金問題の時と変わりはない。そして多重債務問題を克服した勤労者から「おかげさまで子どもが大学に進学できました」「貯金ができました」という声を聞くことが、多くの東海労働金庫職員の喜びや励みになっている。

職域セミナーによる生活防衛

「生活防衛」の中核的な取組みは、職域で実施される各種セミナー（職域セミナー）であり、具体的には、新入組合員や退職を控えた組合員を対象に労働組合が説明会を実施する際、東海労働金庫職員が講師として参加し、金融知識の啓蒙活動、金融商品の解説、資産形成セミナ

ーなどを開催している。職域セミナーは年金、資産形成など様々なテーマで行われるが、注目されるのは新入社員向けのマネートラブルに関するセミナーである。

このセミナーの内容は例えば、社員寮をターゲットに訪れる強引な訪問販売や架空請求詐欺など悪徳商法への注意喚起、被害にあった場合の対処方法、クレジット・サラ金被害の実情などであり、これから人生を歩んでいく若年層にとって必要な知識ばかりである。そのため労働組合の中には、組合員の生活を守るために労働組合のろうきん活動計画に職域セミナーを組み込み、恒例行事としている組合も数多くある（18年度は、ライフプラン等セミナー927回、クレサラセミナー170回を実施）。

このように東海労働金庫では頻繁に職域セミナーを開催しているが、これらの講師を務めているのが各営業店の営業担当者である。労働金庫の営業推進は、会員である労働組合のもとを訪問する「会員営業」の比重が高いこともあり、営業担当者がセミナー講師を依頼されることが多い。そのため、セミナー講師という技能は、営業担当者に欠かせない技能となっている。また営業統括部次長の宮本悟氏が指摘するように、「講師になると職員は『勉強しなければいけない』と感じるようになる。このことが意欲を高める」と、セミナー講師を行うことがより専門的な知識を習得することをめざす起爆剤にもなっていることは注目される（19年3月末、東海労働金庫職員に占めるFP2級以上の資格取得者は54.3%）。なお、職域セミナーで使用する資料は本部が作成した資料や営業店で作成した資料をもとに、営業担当者がテーマに合わせて修

正・編集を行って活用している。

FC(フィナンシャルコンシェルジュ)

職域をベースとする労働金庫の経営課題の1つは、退職を契機に顧客が取引口座を自宅近くの金融機関に移してしまうことである。そこで東海労働金庫では14年1月、これまで利用していただいた退職者にも引き続きメインバンクとして利用していただくため「FC(フィナンシャルコンシェルジュ)制度」(以下、FCという)を導入した。

FCになる要件はFP2級以上の資格を取得していることで、19年3月末現在、38店舗に総勢90人を配置している。FCの主な業務は、退職者の資産相談(資産運用、年金等)や在職者の資産形成支援など、組合員や個人顧客の個別ニーズに対応する事を基本としている。

FC制度を導入して6年目を迎えた今日、引き続き東海労働金庫をメインバンクとして利用する退職者も増加しており、その預金が職場の後輩の住宅ローン、自動車ローン、教育ローンの原資になるなど、退職後もろうきん運動を支える仕組みづくりにもなっている。ただ、FCはこれまでの会員営業とは異なり専門性の高い知識や様々なスキルが求められることも事実である。そのため、東海労働金庫では現在、FC担当人材の育成を主眼に置いた職員研修、職員教育も充実させている。

おわりに

東海労働金庫の生活応援運動の取り組みはこれら以外にも、住宅ローンや自動車ローン等の情報提供はもちろんのこと、計画的な貯蓄、災害復旧支援、離職者・収入減少者支援など、まさに勤労者の長

い人生に関わるであろう様々な取り組みが含まれている。

ただ最近では、団塊世代の大量退職などがあり、労働組合の側でも職場委員の日常世話役活動のスキルが伝承されていない悩みも抱えているという。そこで東海労働金庫では、会員労働組合の協力を得て、「家計の見直し運動」の一つとしてアンケートを実施している。このアンケート用紙には様々な質問項目があるが、相談事や悩みを抱えている人には、連絡先を記入してもらおう欄を設け、連絡先を記入した相談者には、労働金庫職員が個別に対応することになっている。

現在、人口減少や熾烈な低金利競争を受け、金融機関は「取引先をいかに囲い込み、収益を拡大していくか」が喫緊の課題となっている。しかし収益を過度に追い求める姿勢は、「金融機関本位」の営業推進を推し進めることにつながり、顧客とのトラブルや苦情件数も増加することになる。また、ネット取引が生活のあらゆる面に浸透し、利便性が高まったものの、マネートラブルが後を絶たないという現状もある。

こうした中、生活応援運動に取り組む東海労働金庫の事例は、勤労者の長い人生におけるあらゆる局面に対応した体制づくりとしても注目され、効率性を高め、収益を過度に重視する今日的な風潮に一石を投じるとともに、「顧客目線によるライフステージの変化を踏まえた長期的な取引深耕」とは何か、を改めて我々に問いかけてくれる。