

### 東日本大震災の復興支援に係る取組み

- 復興支援預金等の取扱い
  - 「くらし応援定期<sup>プラス</sup> + 復興支援」  
(取扱期間：2011年6月1日～2011年8月31日)  
くろうきんの会員に所属される個人の方と、そのご家族を対象とした預金です。勤労者のくらし応援とあわせて、2011年8月末時点での預入残高の0.05%相当額を、くろうきんとして「あしなが育英会 東日本大震災・津波遺児募金」へ寄付します。
  - 「震災遺児支援募金・口座振替サービス」  
支援を希望するお客様の普通預金口座から直接、一定期間・一定額を自動振替で「あしなが育英会 東日本大震災・津波遺児募金」へ寄付するサービスです。
  - 振込手数料の免除措置  
くろうきんの窓口から義援金振込口座への送金にかかる振込手数料について、免除措置をとっております。
- 融資関連の取扱い
  - 特別災害救済資金ローンの取扱い  
(3月15日発生の静岡県東部地震も対象となります)  
無担保融資  
家財道具購入費、入院・治療費、車両の買替・修理資金、当座の生活資金などにご利用いただけます。
  - 不動産担保融資  
住宅の修理・改修等の復旧工事費、建替費、代替住宅の購入費にご利用いただけます。
  - 既に融資をご利用いただいている方への特別措置  
金利負担軽減、返済方法や返済金額の見直しなどの支援措置を実施しております。
  - 義援金の拠出  
くろうきん業態として、2億円の義援金を日本赤十字社に拠出しました。



## ■勤労者セーフティネット

### 勤労者の生活を支える取組み

くろうきんは、雇用・所得環境等の変化に対応するため、勤労者の生活を支援するさまざまな取組みを行っています。

- 「くらし応援活動」の展開  
ライフプランや資産形成に関するセミナーの開催等により貯蓄の重要性について情報を提供しています。2011年度は、「家計見直し運動」および「財産形成運動」の展開により、家計の収支バランスの健全化に向けて提案活動をすすめています。
- 生活支援融資制度  
勤労者の雇用・所得環境の変化に伴い、収入が減少した方や離職された方を対象とした生活支援融資や育児をされている方への支援融資の拡充・推進に努めています。
- 勤労者生活支援特別融資制度「ささえ」  
勤務先の事情や自然災害等により、収入が減少した方や離職された方への生活支援を目的として、ご利用中のくろうきんローンの返済条件を見直し(変更)できる制度を取り扱っています。
- 〈特別〉勤労者生活支援融資制度「特別ささえ」  
勤務先の事情で収入が減少した方への支援を目的とした低金利の無担保融資制度を取り扱っています。  
※取扱期間：2012年3月30日融資実行分まで
- 自由返済プラン  
傷病・家族の進学・育児・介護等により返済が困難になった方に対して、くろうきんの住宅ローンの返済条件を見直しする制度を取り扱っています。
- 育児支援ローン  
少子化問題の一因とも言われる「子育てに関わる経済的な負担」を少しでも和らげていただくために、小学校入学前までのお子さまをもつ勤労者の方\*を対象に低利で安心なローン制度「育児支援ローン」を取り扱っています。  
※妊娠中の方、またはその配偶者を含みます。



## 多重債務問題等への取組み

多重債務問題に関する啓発・相談活動を通じて、問題解決に向けた取組みを積極的に展開しています。

●「～第2次気づきキャンペーン～」の展開

2010年4月～2011年3月に「～第2次気づきキャンペーン～」を展開し、多重債務の問題は解決できることを広く周知しました。

2011年度も年間を通して「～第2次気づきキャンペーン～」を継続展開し、多重債務の予防と救済の両面からの活動をすすめています。

また、静岡県の「静岡県多重債務者対策会議」に引き続き、委員として参画し、多重債務問題の解決に向けた情報の提供・収集を行っています。

●多重債務問題、消費者生活支援等のセミナー開催

〈ろうきん〉の職員と専門家のネットワークで構成するロッキースタッフにより、多重債務問題・悪質商法などに関するセミナー等を開催しています。また、大学・高等学校でもセミナーを開催し、これから社会人となる方々に対して多重債務や悪質商法などの消費者トラブルを未然に防止するために金融に関する学習・啓発活動を実施しています。2010年度は合計で237回開催しました。

●多重債務相談の専任者の配置

多重債務相談の専任者を県下各地に配置し、実際に悩まれている方への生活再生に向けた相談活動を展開しています。2010年度は539件の相談に対応しました。また、各種融資制度を取り扱うとともに、多重債務問題等に関する法的対応を必要とした場合の弁護士や司法書士とのネットワークも築いています。



大学生を対象としたセミナーの様子

## 犯罪被害等の防止への取組み

お客様に安心してご利用いただくために、犯罪被害等を防止するさまざまな対策を行っています。

**偽造・盗難キャッシュカードへの対策**

- 偽造・盗難キャッシュカード被害に遭われたお客様に対して、お客様に責任がないと判断した場合に、被害の全額を補償させていただきます。
- システムによる監視を行い、当金庫の基準に照らし、カードが不正に使用されている可能性がある場合、お取引を確認させていただき対策をとっています。
- 偽造や不正な読み取りが困難なICチップを搭載した「ICカード※」の取扱いをしています。

※ご利用いただけるATMに制限があります。



**インターネット犯罪への対策**

- インターネットバンキングにおけるウイルスや不正アクセスの侵入防止および駆除等を行うセキュリティツールを導入している他、ソフトウェアキーボード等を採用するなど、様々なセキュリティツールによる対策を講じています。
  - パソコンでインターネットバンキングを利用する際に、携帯電話からロックを解除しなければ資金移動ができないようにするセキュリティサービス「IBロックサービス」を導入しています。
- ※ご利用にあたってはソフトのインストール等が必要です。

**「振り込め詐欺」等への対策**

- お客様に注意を促すステッカーをATMコーナーに貼付する他、画面での注意喚起を行っています。
- 「振り込め詐欺」等の被害を未然に防止するため、ATMコーナーでの携帯電話のご利用をご遠慮いただいています。

### 個人情報保護に関する対応

- 〈ろうきん〉は、個人情報保護を最優先課題として、個人情報保護法をはじめ、金融庁ガイドライン等を遵守し、基本方針である「プライバシーポリシー」を策定し、お客様の大切な個人情報の適切かつ公正な利用・管理に努めています。
- 個人情報保護に対する、役職員の意識改革と具体的な安全管理措置を徹底するための教育研修を実施するなど、個人情報保護に対する態勢の整備・徹底を図っています。

### お客様サービスセンターの活動

お客様からの商品・サービスに関するご相談をお受けし、丁寧な相談活動を行っています。

- 「お客様サービスセンター」を設置してお客様からの商品・サービスや申込手続きに関するお問い合わせ、ご意見、ご要望をフリーダイヤルにてお受けしています。〈ろうきん〉では、お客様から頂戴した貴重なご意見・ご要望を、業務の改善等に反映させています。

ビジバ de ろうきん 携帯電話からでもOK!  
 フリーダイヤル 平日 9:00～18:00  
**0120-609-123**  
インターネットホームページ  
<http://shizuoka.rokin.or.jp>

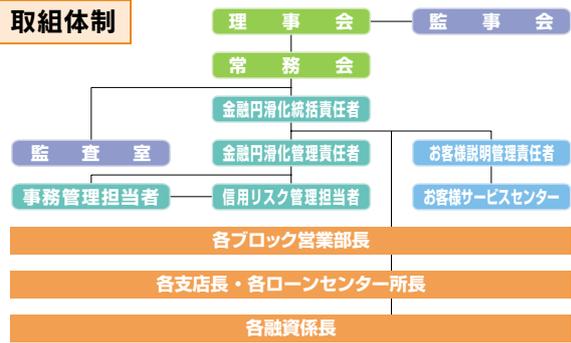
## 金融円滑化法への取組み

〈ろうきん〉は、勤労者のための金融機関として、勤労者福祉向上のための金融円滑化に努めます。

### 取組方針（抜粋）

- ろうきんは勤労者のための金融機関として、労働経済情勢が急激に悪化したことを受け、勤労者生活支援融資制度を拡充するとともに、くらし応援活動の実践を通じて勤労者のための金融円滑化を促進してまいりました。この度の「金融円滑化法」施行を契機に、取組み態勢をさらに整理・強化し、適切に対応いたします。
- 融資のご利用者から返済計画の見直しにかかる相談があった場合には、きめ細かく協議を行います。
- 中小企業者からの事業資金や、住宅ローン利用者からの住宅資金に関する債務の弁済に係る負担の軽減に関する申込みに対しては、当該中小企業者の事業についての改善または再生の可能性その他の状況や当該住宅ローン利用者の財産および収入の状況のみならず、家計全体に目配りを行い、支出面の改善も勘案しつつ、できる限り債務の弁済に係る負担を軽減するために必要な措置を取るよう努めます。
- 貸付条件の変更等について、他の金融機関、住宅金融支援機構、信用保証機関等が関係している場合には、独占禁止法や個人情報保護法に配慮しつつ、当該機関と緊密な連携を図って対応いたします。

### 取組体制



### 金融円滑化法第5条に基づく措置の実施状況

(1) 貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額

	(単位：百万円)	
	2010年3月末	2011年3月末
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額	1,232	3,764
うち、実行に係る貸付債権の額	342	2,093
うち、謝絶に係る貸付債権の額	79	361
うち、審査中の貸付債権の額	589	339
うち、取下げに係る貸付債権の額	220	969

(2) 貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数

	(単位：件)	
	2010年3月末	2011年3月末
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数	102	351
うち、実行に係る貸付債権の数	27	199
うち、謝絶に係る貸付債権の数	8	33
うち、審査中の貸付債権の数	48	37
うち、取下げに係る貸付債権の数	19	82

## 金融 ADR 制度（金融分野における裁判外紛争解決制度）への対応

金融 ADR 制度は、金融商品・サービスの多様化・複雑化に伴い増加傾向にある苦情・紛争などのトラブルを、簡易・迅速に解決する手段です。

- **苦情処理措置** 〈ろうきん〉は、お客様からの苦情のお申し出に、公正かつ的確に対応するため、業務運営体制・内部規則を整備し、その内容をホームページ・パンフレット等で公表しています。

### 苦情・相談等窓口

静岡県労働金庫 お客様サービスセンター

電話番号：0120-609-123 受付時間：午前9時～午後6時  
(土日・祝日および金融機関の休日を除く)

E-mail：direct@shizuoka.rokin.or.jp

郵送先：〒420-0851 静岡県静岡市葵区黒金町 5-1

(社) 全国労働金庫協会 ろうきん相談所

電話番号：0120-177-288 受付時間：午前9時～午後5時  
(土日・祝日および金融機関の休日を除く)

E-mail：soudansyo@ho.rokinbank.or.jp

郵送先：〒101-0062 東京都千代田区神田駿河台 2-5-15

- 静岡ろうきんのお客様サポート等対応について URL：http://shizuoka.rokin.or.jp/shiraberu/housin/kujoushori.html

- **紛争解決措置** 紛争解決のため、上記の苦情・相談等窓口にお申し出があれば、下表の紛争解決機関に取り次ぎいたします。また、お客様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。なお、東京都以外の各地のお客様にもご利用いただけます。

### 紛争解決機関

名称	東京弁護士会 紛争解決センター	第一東京弁護士会 仲裁センター	第二東京弁護士会 仲裁センター
住所	〒100-0013 東京都千代田区霞ヶ関1-1-3	〒100-0013 東京都千代田区霞ヶ関1-1-3	〒100-0013 東京都千代田区霞ヶ関1-1-3
電話番号	03-3581-0031	03-3595-8588	03-3581-2249
受付日時	月～金(祝日・年末年始を除く) 9:30～12:00、13:00～15:00	月～金(祝日・年末年始を除く) 10:00～12:00、13:00～16:00	月～金(祝日を除く) 9:30～12:00、13:00～17:00