

## ■勤労者セーフティネット

### 勤労者の生活を支える取組み

〈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

ライフイベントに合わせた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。2013年度は、積立型預金（財形貯蓄・エース預金）の募集・増額取組みなど、勤労者の計画的な財産形成に向けた取組みを展開しています。

●生活支援融資制度

勤労者の雇用・所得環境の変化にともない、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〈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。

●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。

〔本ローンは、2013年12月30日融資実行分をもってお取扱いを終了させていただきます。〕

※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

多重債務相談や消費者問題に関する啓発活動を通じて、問題解決に向けた取組みを積極的に展開しています。

●多重債務相談体制の充実

多重債務相談の専任者を県下各地に配置し、多重債務で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。2012年度は260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。

●多重債務問題、消費生活支援等のセミナー開催

当金庫職員のロッキースタッフ活動や、専門家とのネットワークにより、多重債務問題・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、大学生や高校生、新社会人を対象とするセミナーを開催し、金融に関する学習・啓発活動を実施しています。2012年度は合計で103回開催しました。

●自治体と連携した教育冊子「マネートラブルにかつ!」の活用提案

「マネートラブルにかつ!」とは、契約の基本や悪質商法の手口、解決方法などについて、イラスト等を交えながら分かりやすく紹介している冊子です。本冊子を県内の自治体と連携し積極的な活用を提案しました。2011年度から2012年度末時点の累計で9自治体より約98,600部が発行されました。

●2013年度の取組方針

「消費者教育の推進に関する法律」が2012年12月13日に施行されました。2013年度も引き続き消費生活相談を積極的に展開し、多重債務の予防（教育・啓発活動）と救済の両面から活動を進めます。



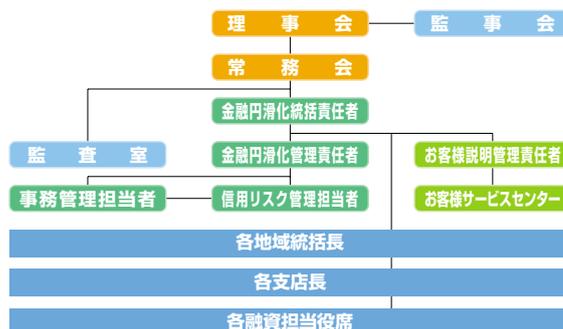
## 金融円滑化への取組み

〈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。「金融円滑化法」は2013年3月31日に終了となりましたが、当金庫の金融円滑化に向けた取組方針に変更はございません。お客様のご返済方法に係るご相談などに対し、これからも真摯に対応してまいります。
- 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)

	2012年3月末	2013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	6,153	7,442
うち、実行に係る貸付債権の額	4,338	5,550
うち、謝絶に係る貸付債権の額	390	489
うち、審査中の貸付債権の額	215	120
うち、取下げに係る貸付債権の額	1,209	1,282

(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)

	2012年3月末	2013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	586	709
うち、実行に係る貸付債権の数	420	533
うち、謝絶に係る貸付債権の数	35	43
うち、審査中の貸付債権の数	23	14
うち、取下げに係る貸付債権の数	108	119

## 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、さまざま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「IB ロックサービス」のほか、事前にお客様が登録された質問に対する回答（合言葉）による認証を行う「リスクベース追加認証機能」や、「ワンタイムパスワード」による本人認証機能を導入するなど、対策強化に努めています。



### 「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利用をご遠慮いただいています。

## 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・複雑化にともな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：〒420-0044 静岡県静岡市葵区西門町 1-20

#### 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・静岡県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	静岡県弁護士会 あっせん・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	〒420-0853 静岡市葵区追手町10-80
電話番号	03-3581-0031	03-3595-8588	03-3581-2249	054-252-0008
受付日 時 間	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・年末年始を除く) 9:30～12:00、13:00～17:00	月～金(祝日・年末年始を除く) 9:00～12:00、13:00～17:00

## 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、より良いサービスの提供等に反映させています。

ビホバ 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>

## 個人情報保護に関する対応

- 〈ろうきん〉は、個人情報保護法や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。



当金庫における社会貢献活動の詳細は、別に発行する「静岡ろうきん CSR レポート 2013」をご覧ください。

