

## ■勤労者セーフティネット

### 勤労者の生活を支える取組み

〈静岡ろうきん〉は、勤労者を取り巻く環境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。

- 新入組合員セミナー、ライフプランセミナー等、各種セミナーを通じ、有益な〈ろうきん〉情報を提供しています。

2014年度も、ライフイベントや年代別ニーズに応じた情報、商品・サービスを積極的に提案し、お客様の生涯にわたる財産形成をサポートする取組みを展開しています。



- 福祉ローン

育児休業中の生活費や育児に使用する自家用車・育児用品購入費用など、育児にかかる費用（小学校入学前までのお子様をもつ勤労者の方が対象）、入院費等の医療費、介護にかかる費用、災害復旧に必要な費用など、福祉にかかわる費用を対象とした「福祉ローン」を取扱っています。



- 勤労者生活支援特別融資制度

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。

### 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。2013年度は188件の相談に対応しました。また、各種融資制度を取扱うとともに、多重債務問題等に関する法的対応に備えて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

当金庫職員による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未然防止を目的として、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。2013年度は合計で78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。本冊子の積極的な活用を県内の自治体へ提案し、2011年度から2013年度末までに10自治体から約115,600部が発行されました。

- 2014年度取組方針

引き続き、消費者教育の推進に関する法律「消費者教育推進法」を踏まえ、多重債務問題の予防（消費者教育・啓発活動）と救済の両面から活動をすすめ、消費生活相談を積極的に展開します。



高校生を対象としたセミナーの様子

## 犯罪被害等防止の取組み

お客様に安心してご利用いただくため、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いています。
- 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※」を取扱っています。  
※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

- お客様に安心してインターネットバンキングをご利用いただくため、〈ろうきん〉ではウイルスや不正アクセスの侵入防止、駆除等を行うセキュリティツールを提供しています。また、複数パスワード使用、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、パスワードの不正読取を防止する「ソフトウェアキーボード」を導入するなど、さまざまなセキュリティ対策を講じています。
- 個人向けインターネットバンキング(ろうきんダイレクト)では、「ワンタイムパスワード」による本人認証機能、「第2暗証番号」、パソコン利用時には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」を導入しています。
- 団体向けインターネットバンキングで振込・振替手続きをご利用いただく際には、あらかじめ書面により振込・振替先を届け出ていただく「事前登録方式」を推奨するなど、不正送金犯罪への対策を実施しています。

### 「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の使用をご遠慮いただいています。
- 静岡県警と連携し、ご高齢者が高額現金支払いを希望される際には預金小切手の利用をおすすめする「預手プラン」等により、「振り込め詐欺」の被害防止に取り組んでいます。

## 災害等への対策

〈ろうきん〉では、皆様の大切な財産をお預かりしている金融機関として、地震災害等に備えた対策を講じています。

- 災害救援ローン、災害救援住宅ローン  
自然災害等からの復興、生活再建に必要な資金ニーズに迅速に対応するため、平時より災害救援ローン、災害救援住宅ローンをご用意しています。
- 防災機器用品の設置  
各営業店に防災機器用品を設置している他、4店舗の受水槽にはリザーバタンク機能を取り付け、大規模災害発生時の断水に備えています。
- 預金の払戻し手続きについて  
緊急時に通帳・印鑑等を喪失した預金者からの預金払戻しの申し出に対し、迅速に対応できる態勢を整備しています。
- 地震災害対策資金  
地震災害対策資金は、地震災害の発生に備え、〈静岡ろうきん〉の会員からの拠出により積み上げた資金です(1998年総会にて創設)。本資金は、勤労者の罹災時の生活確保のための緊急支援を行うことを目的として(公財)静岡県労働者福祉基金協会にて厳格に管理されています。2013年度は、災害ボランティアコーディネーター研修会の実施、東海地震等に備えた災害ボランティアネットワークへの助成等に活用されました。



リザーバタンク機能付の受水槽

## 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** くろうきんは、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

#### 全国労働金庫協会くろうきん相談所

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@k.rokinbank.or.jp

郵送先：〒101-0062 東京都千代田区神田駿河台 2-5-15

- **〈静岡くろうきん〉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 あつせん・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	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

## お客様満足度向上に向けた取組み

〈くろうきん〉では、働くすべての人に安心してご利用いただける良質な金融サービスを提供し続けるために、お客様の期待やニーズに的確にお応えする取組みをすすめています。

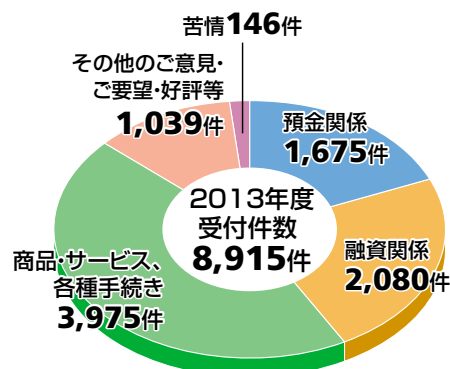
- お客様サービスセンターの活動

お客様サービスセンターでは、お客様からのお問い合わせ、ご意見・ご要望をフリーダイヤル等にてお受けしています。いただいたご意見・ご要望は、商品・サービスや業務の改善等に反映しています。

今後も、お客様からいただいた貴重なご意見をもとに、お客様満足度向上に向け、より良い商品・サービスを提供し、安心してご利用いただける〈くろうきん〉を目指します。

ビボバ de くろうきん 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

### フリーダイヤル等を通じて いただいたご意見など



### 障がいがあるお客様に配慮した取組み

視覚に障がいがある方や自筆が困難な方も安心してご利用いただけるよう、サービスの充実に努めています。

- 視覚に障がいがある方が窓口での振込手続きを希望された場合は、自動機(ATM)利用時と同額の振込手数料でお手続きいただけます。
- 当金庫職員による代筆、代読など、各種手続きをお手伝いしています。
- 全営業店に点字ブロックを敷設しており、ご来店いただきやすい環境を整えています。
- 自動機(ATM)にはハンドセット(受話器)による音声案内機能を導入し、点字シールでご案内しています。

### 個人情報の保護に関する対応

- 〈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」を策定して、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。

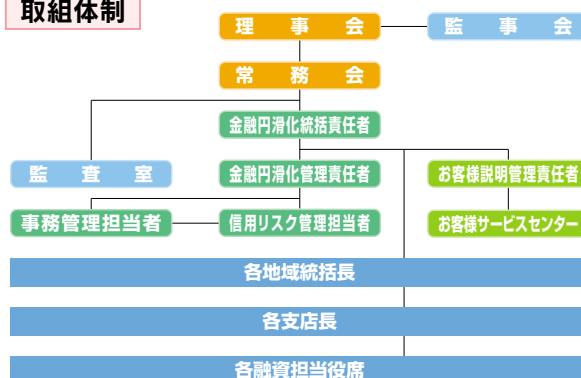
### 金融円滑化への取組み

〈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日に法期限を満了したものの、当金庫の金融円滑化に向けた取組方針に変更はなく、引き続きお客様のご返済方法に係るご相談などに対し、真摯に対応してまいります。
- お客様から融資返済計画の見直しに係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、家計全体に目を配り、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)

	2013年3月末	2014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	7,442	8,103
うち、実行に係る貸付債権の額	5,550	6,230
うち、謝絶に係る貸付債権の額	489	521
うち、審査中の貸付債権の額	120	22
うち、取下げに係る貸付債権の額	1,282	1,328

(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)

	2013年3月末	2014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	709	777
うち、実行に係る貸付債権の数	533	608
うち、謝絶に係る貸付債権の数	43	44
うち、審査中の貸付債権の数	14	2
うち、取下げに係る貸付債権の数	119	123