

➤ CSR「共生社会の実現に向けた取り組み」

※ Corporate Social Responsibility : 企業の社会的責任

〈静岡ろうきん〉は、「ろうきんの理念」の実践を通じて、
 会員、利用者、地域社会に貢献することこそが、
 社会の一員として期待される役割であり、果たすべき責任であると考えます。
 私たち役職員は“働く人のために働く”ことを幸せに感じ、誇りに思います。

「預金」「融資」といった〈ろうきん〉の業務の基本は、銀行とほとんど変わりありません。

しかし「お金」の流れを見てみると、〈ろうきん〉にお預けいただいた「お金」は、働く人々の住宅取得や
 車購入等の生活資金などに活用されていることがわかります。

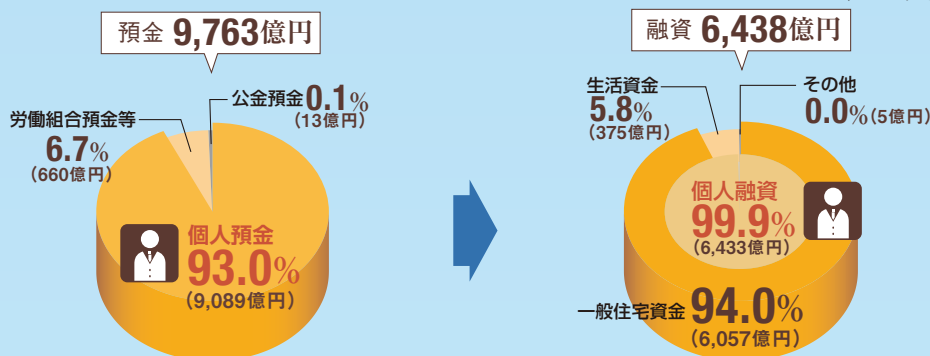
〈ろうきん〉にお預けいただいた「お金」は単なる「お金」ではなく、仲間への助け合いの思いが込められ
 ています。

働く仲間の「お金」は働く仲間の助け合いのために。協同組織の福祉金融機関の姿がそこにあります。

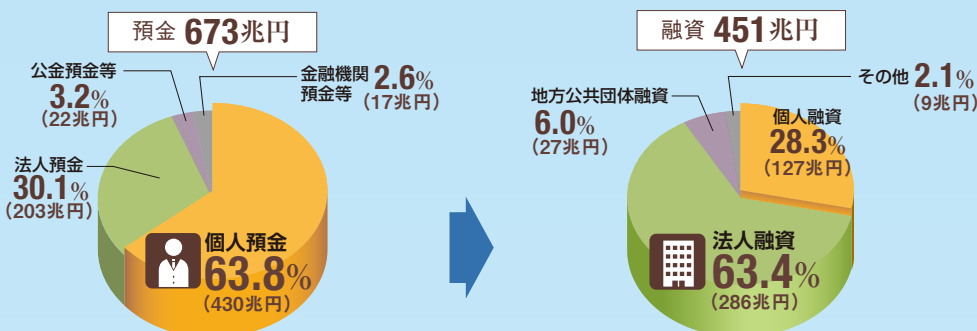
意志ある助け合いのお金の流れ

■ 静岡ろうきん

(2015年3月末)



■ 銀行



※「預金」は譲渡性預金を除いています。

※表示単位未満の端数は切り捨てて記載しています。

※「銀行」の数値は、「日本銀行 金融機関の預金・貸出に関する統計」より算出しています。

働く人たちの生活を守る
〈静岡ろうきん〉の助け合いの仕組み



- 事業運営原則の遵守 ●コンプライアンス経営の実践
- 内部管理態勢の強化 ●職員満足の向上



〈静岡ろうきん〉では、上の図に示したように、事業運営原則の遵守等をベースにして、「ろうきんの理念」の実践を通じて人々が支え合う共生社会の実現に向けた取組みを進めています。具体的な内容について以降のページで紹介します。

▶ CSR「共生社会の実現に向けた取組み」



「ふじのくにエコチャレンジKIDS」で
自転車発電を体験する児童たち



富士山麓育林活動



「環境保護に役立宣言」寄付金贈呈式



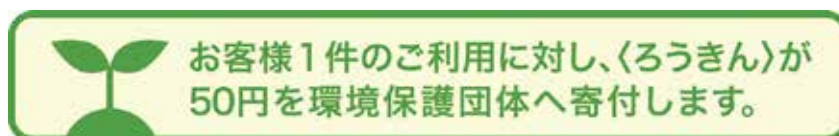
安倍川クリーン流木まつり

環境への取組み

地球規模で深刻化する環境問題に対し、〈静岡ろうきん〉では、環境負荷を低減する活動や職員への環境教育などをすすめています。また、地域の環境保護に関する活動に積極的に参加しています。

■ 「静岡県地球温暖化防止活動推進センター」への寄付

2009年度より、「環境」に対する社会貢献活動の一環として、環境保護団体へ寄付する制度「環境保護に役立宣言」をスタートしました。2014年度は、静岡県地球温暖化防止活動推進センターへ、905,650円を寄付し、静岡県内の地球温暖化対策事業への支援や、県民運動「ふじのくにエコチャレンジ」の活動費用などに活用されました。



「環境保護に役立宣言」とは、お客様にご契約いただいた無担保ローン『役立宣言』4商品および住宅ローン1件につき50円で算出した額に、当金庫における省エネルギー・省資源の取組みで削減された経費相当額の一部を合わせた額を、環境保護団体へ寄付する制度です。

■ 「地域の環境保護活動等への参加」

毎年開催されている「富士山麓育林活動」や「安倍川クリーン流木まつり」等、地域の美化・環境保護活動に、積極的に参加しています。



福祉車両ご利用状況



「ふじのくにNPO活動基金」寄付贈呈式



「フードバンクふじのくに」設立記念フォーラム



「フードバンクふじのくに」への寄贈車両



寄付金を利用した事業活動

地域への貢献活動

〈静岡ろうきん〉では、地域への貢献活動に積極的に取り組み、地域の課題解決に向けて主体的に活動しているNPO等団体を支援しています。

■ 「地域福祉に役立宣言」

● 車いす・福祉車両の寄贈

1998年より毎年県下の福祉施設等へ車いすを、2006年からは福祉車両を寄贈しています。これまでの累計で車いす560台、福祉車両23台となり、それぞれの施設で地域福祉のために活用いただいています。

● 「フードバンクふじのくに」への車両寄贈

2014年5月に県内の福祉事業団体等が地域社会の課題解決のために設立した「フードバンクふじのくに」へ物資運搬用車両を寄贈しました。寄贈車両は、食品の回収・配送に広く活用いただいています。

「フードバンクふじのくに」は、企業や個人から無償で提供された食品を、支援を必要とする福祉施設や団体に寄贈する仕組みを地域社会に定着させ、「食を通じて人と人を結び、互いに助け合う社会づくり」をめざして設立された団体です。

■ 「子育て支援に役立宣言」

● 「ふじのくにNPO活動基金」への寄付

無担保ローン『役立宣言』4商品、住宅ローン、育児資金に関する融資1件につき50円を、県内の子育て支援にかかわる活動に役立てていただくため、「ふじのくにNPO活動基金」へ寄付しました。

2014年度の寄付金658,600円は、「ふじのくにNPO活動基金」による事業募集・選考を経て県内のNPO等団体へ助成され、子どもの健全育成に関する事業に活用されます。

「ふじのくにNPO活動基金」は、企業や県民からの寄付金を、静岡県内のNPO等団体が行う社会貢献活動に助成する静岡県の仕組みです。

▶ CSR「共生社会の実現に向けた取り組み」



中学校での授業



大学での講義

| | 1年目 | 2年目 | 3年目 | 4年目 | 5年目 | 合計額 |
|-------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
| 3年返済 | 33,000 | 20,000 | 7,000 | — | — | 60,000 |
| 5年返済 | 36,000 | 28,000 | 21,000 | 12,000 | 4,000 | 101,000 |
| 10年返済 | 38,000 | 34,000 | 31,000 | 27,000 | 23,000 | 153,000 |

地域役立資金を活用した「教育ローン利息補給制度」

地域への貢献活動

■ 中学校、大学での学習支援

中学生の皆さんが、様々な仕事や働き方があることを知り、「働く」ことに対するポジティブな考えや意見を持てることを狙いとして開催された「藤枝市立青島中学校リアル職業調べ」において、金融機関の仕事について説明しました。

静岡大学では「消費者市民への道」というカリキュラムの中で、「お金を借りるときに知っておきたいこと」、「クレジットカードについて考える」をテーマに講義を行いました。

■ 劇団四季「こころの劇場」への協賛

演劇を通じて“豊かなこころ”を育成することを目的として、小学生を演劇に招待する、劇団四季「こころの劇場」プロジェクトに協賛しています。2014年度は静岡県内で行われた19公演に協賛し、約27,400名の小学生が観劇しました。

■ 地域役立資金の活用

「地域役立資金」は、県下の勤労者自主福祉運動の推進、発展に寄与する活動に役立てることを目的として、2010年6月の通常総会にて、会員総意のもとに創設された資金です。各事業で活動が展開され、各資金の目的にそって有効活用されています。

● 2014年度の主な活動状況

- ・「ロッキー奨学基金」により6大学18名の大学生へ奨学金が授与されました。
- ・教育ローン利息補給制度の利用は200件を超え、2015年5月には対象者へ利息補給されました。
- ・本部活動拠点の「ALWFロッキーセンター（静岡県勤労者総合会館3階）」は、勤労者福祉を目的とした会議・イベントに幅広く利用されています。
- ・ロッキーカレッジ（各種セミナー）を開講しました。

今後も、（一社）静岡県勤労者福祉協議会、（公財）静岡県勤労者福祉基金協会、〈静岡ろうきん〉、有識者の委員で構成された地域役立資金運営管理委員会にて、資金の有効活用と適切な運用管理を行っていきます。



掛川地区労福協50周年記念「労福協・ろうきんまつり」



磐田支店夏祭り



浜松中央支店で開催したオートショー



住宅フェスティバル後援



■ NPO事業サポートローン

福祉金融機関としてNPO を支援する制度を用意し、金融機能を活用した社会貢献活動に取り組んでいます。

NPO 事業サポートローンは、保健、医療、福祉の増進などのために活動しているNPO 法人への金融支援策として2001年から取扱っています。

■ NPO助成資金の活用

会員より拠出いただいた「NPO助成資金」を活用し、(公財) 静岡県労働者福祉基金協会が、地域で主体的に活動しているNPO法人を対象とした「NPOプレゼント講座」を開催しています。また、〈静岡ろうきん〉のNPO 事業サポートローンをご利用いただいているNPO法人への利子補給も行っており、2014年度は6団体に対して利子補給されました。

■ 募金活動への協力

赤い羽根募金、赤十字、緑の募金などの募金活動に協力しています。

■ 東日本大震災の復興支援に係る取り組み

〈ろうきん〉では、金融機能を活かし、被災された方々への支援に取り組んでいます。

● 振込手数料の免除措置

〈ろうきん〉窓口における義援金振込口座への振込(送金)手数料は、免除扱いとしています。

● 生活再建にかかる資金への無担保融資制度

東日本大震災の被災による家財道具購入費、被災による傷病の入院・治療費、被災した車両の買替修理資金、住宅の修理・回収等の復旧工事費等にご利用いただける災害救援ローンを取扱っております。

■ 各営業店の取り組み

各営業店では、それぞれに工夫を凝らした独自の活動に取り組み、地域社会とのネットワークづくりに努めています。

▶ CSR「共生社会の実現に向けた取組み」

働く人のくらしを守る取組み

■ 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は、2015年6月1日より、パスワード生成機を導入し、資金移動取引および振込先口座の登録・変更に際して、ワンタイムパスワードによる認証を開始し、一層のセキュリティ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「^{よて}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ー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。



リザーバータンク機能付の受水槽

● 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。2014年度は、県内外の災害ボランティアによる救援活動のための図上訓練の実施、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。

働く人のくらしを支える取組み

■ 働く人の生活支援活動

〈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。

● 有益な情報提供

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、有益な情報を提供しています。

2015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。2014年度は199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。

● 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。2014年度は合計で62回開催しました（大学での講義の様子は19ページでも紹介しています）。

● 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、2014年度は三島市・長泉町のホームページに掲載されました。

● 2015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。



マネートラブルにかつ!

▶ CSR「共生社会の実現に向けた取組み」

お客様満足向上の取組み

■ お客様の期待にお応えする取組み

〈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。

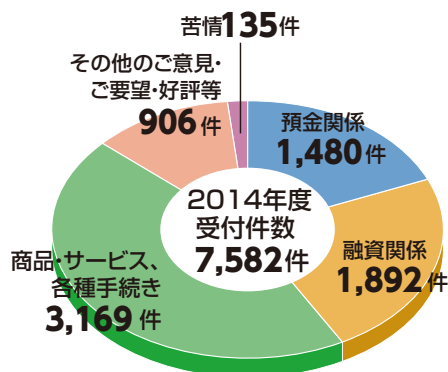
● お客様サービスセンターの活動

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〈ろうきん〉をめざします。


ピポパ 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>

フリーダイヤル等を通じて
いただいたご意見など



■ 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 | 全国労働金庫協会ろうきん相談所 |
|---|---|
| 電話番号：0120-609-123 | 電話番号：0120-177-288 |
| 受付時間：9:00~18:00 (土日・祝日および金融機関の休日を除く) | 受付時間：9:00~17:00 (土日・祝日および金融機関の休日を除く) |
| E-mail：direct@shizuoka.rokin.or.jp | E-mail：soudansyo@k.rokinbank.or.jp |
| 郵送先：〒420-0044 静岡県静岡市葵区西門町1-20 | 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の紛争解決機関に直接お申し出いただくことも可能です。

【紛争解決機関】

| 名称 | 住所 | 電話番号 | 受付日・時間 |
|--------------------|---------------------------|---------------|--|
| 東京弁護士会紛争解決センター | 〒100-0013 東京都千代田区霞ヶ関1-1-3 | ☎03-3581-0031 | 月~金(祝日・年末年始を除く) 9:30~12:00、13:00~15:00 |
| 第一東京弁護士会仲裁センター | 〒100-0013 東京都千代田区霞ヶ関1-1-3 | ☎03-3595-8588 | 月~金(祝日・年末年始を除く) 10:00~12:00、13:00~16:00 |
| 第二東京弁護士会仲裁センター | 〒100-0013 東京都千代田区霞ヶ関1-1-3 | ☎03-3581-2249 | 月~金(祝日・年末年始を除く) 9:30~12:00、13:00~17:00 |
| 静岡県弁護士会あっせん・仲裁センター | 〒420-0853 静岡市葵区追手町10-80 | ☎054-252-0008 | 月~金(祝日・年末年始を除く) 9:00~12:00、13:00~17:00 |

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には、自動機(ATM)利用時と同額の振込手数料でお手続きいたします。
- ・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。
- ・窓口には聴力補助器具や、外国人の方や耳の不自由な方用の会話補助ボードを配備しています。



店内の点字ブロック



聴力補助器具



会話補助ボード

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・徹底をはかっています。

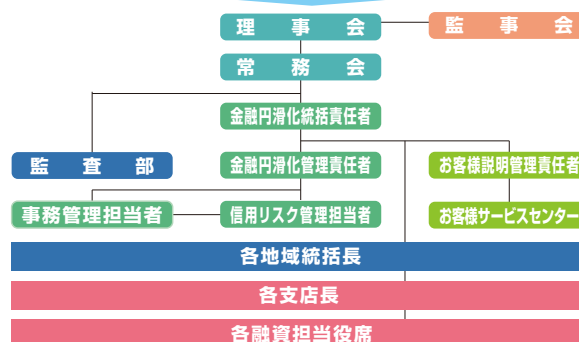
金融円滑化の取組み

〈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日に法期限が到来したものの、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行うよう努めます。
- ・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)

| | 2014年3月末 | 2015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 | 8,103 | 8,372 |
| うち、実行に係る貸付債権の額 | 6,230 | 6,444 |
| うち、謝絶に係る貸付債権の額 | 521 | 543 |
| うち、審査中の貸付債権の額 | 22 | 16 |
| うち、取下げに係る貸付債権の額 | 1,328 | 1,367 |

(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)

| | 2014年3月末 | 2015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 | 777 | 799 |
| うち、実行に係る貸付債権の数 | 608 | 626 |
| うち、謝絶に係る貸付債権の数 | 44 | 45 |
| うち、審査中の貸付債権の数 | 2 | 2 |
| うち、取下げに係る貸付債権の数 | 123 | 126 |