

CSR

「共生社会の実現に向けた取組み」

※ 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”ことに喜びを感じ、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。

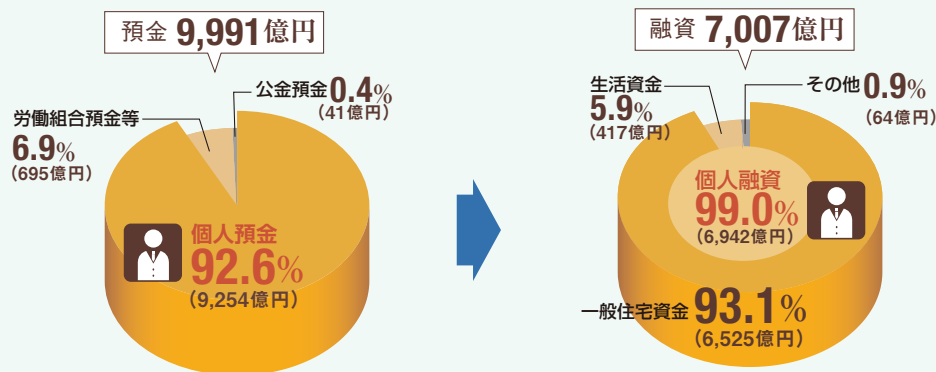
しかし、「お金」の流れを見てみると銀行との違いが分
 かります。(ろうきん)にお預けいただいた「お金」は、働く人々
 の住宅取得や車購入等の生活資金などに活用されており、
 その「お金」には、働く仲間への助け合いの思いが込められ
 ています。

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(ろうきん)の姿がここに 있습니다。

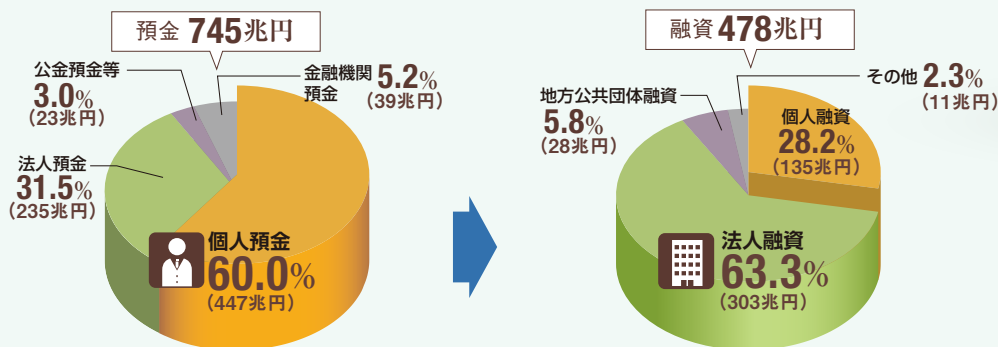


意志ある助け合いのお金の流れ

■ 静岡ろうきん (2017年3月末)



■ 銀行 (2017年3月末)



※「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、「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」

環境への取組み

〈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に取組むとともに、環境保護に関する地域の活動に積極的に参加しています。

■「環境保護に役立宣言」

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「環境保護に役立宣言」制度をスタートし、静岡県地球温暖化防止活動推進センターへ寄付しています。2016年度は606,250円を寄付し、これまでの寄付金の累計は約700万円となりました。寄付金は静岡県内の地球温暖化対策事業への支援や県内小学校における環境教育事業「アース・キッズチャレンジ」の活動費用などに活用されました。

 お客様1件のご利用に対し、〈ろうきん〉が50円を環境保護団体へ寄付します。

「環境保護に役立宣言」制度とは、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のご契約1件につき50円を環境保護団体へ寄付する制度です。



「環境保護に役立宣言」寄付金贈呈式



県内小学校における「アース・キッズチャレンジ」



「道路サポーター」としての美化活動



■「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「安倍川流木クリーンまつり」などの地域の美化・環境保護活動に積極的に参加しています。また、一部の店舗では「道路サポーター」として店舗周辺道路の清掃活動などにも取り組んでいます。

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組み、地域の課題解決に向けて主体的に活動しているNPO団体等を支援しています。

■「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。2016年度は、静岡市清水区で障がい者支援や介護、福祉有償運送等を行っているNPO法人に車いす移動車を寄贈し、静岡市内を中心に多くの方の送迎等に役立てられています。これまでの寄贈台数は、車いす560台、福祉車両26台となりました。



福祉車両寄贈式

地域への貢献活動

■ 「子育て支援に役立宣言」

● 子どもたちの健全育成をはかる活動への寄付

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のご契約1件につき50円を子どもたちの健全育成をはかる活動へ寄付しています。2016年度は「ふじのくに未来財団」に対し、子育て支援活動を積極的に行っているNPOへの助成資金として613,600円を寄付しました。

「ふじのくに未来財団」発足時からの寄付金の累計は、約119万円となりました。



「子育て支援に役立宣言」寄付金贈呈式



「フードバンクふじのくに」寄付金贈呈式

■ 地域社会で活躍する団体への支援

● 認定NPO法人 フードバンクふじのくに

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、物資運搬用車両を設立と同時に寄贈しました。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。

また、2015年度よりポイントアッププレゼントを通じたお客様の選択による寄付を開始し、2016年度はお客様からの寄付ポイント373,200円分に〈ろうきん〉からの寄付金を合わせた687,016円を寄付し、これまでの寄付金の累計は約107万円となりました。

● 公益財団法人 静岡県グリーンバンク

私たちの住む街を花と緑があふれる美しい環境にする活動を行っている「静岡県グリーンバンク」に対しても、2015年度よりポイントアッププレゼントを通じた寄付を始めました。2016年度はお客様からの寄付ポイント109,500円分に〈ろうきん〉からの寄付金を合わせた195,683円を寄付し、これまでの寄付金の累計は約33万円となりました。



寄付金を活用した幼稚園での「緑のカーテン事業」

▶CSR「共生社会の実現に向けた取組み」

地域への貢献活動

■ 劇団四季「こころの劇場」プロジェクトへの協賛

将来を担う子どもたちへの教育プログラム支援として、2012年度から劇団四季の「こころの劇場」プロジェクトに協賛しています。子どもたちの心に生命の大切さや人を思いやる気持ち、信じあう喜びなど生きていく上で最も大切なものを舞台を通じて語りかけることを目的としたプロジェクトで、県内の小学6年生を無料招待しています。2016年度の静岡公演は10市19公演で、22,000名を超える小学生が招待されました。



■ 中学校、高校での学習支援

毎年、県内の中学校や高校で、将来の進路選択や社会生活に役立てていただけるよう、金融機関の仕事紹介や消費者教育を行っています。

2016年度に静岡県立静岡農業高校の3年生240名を対象に開催した「消費教育セミナー」では、4月から学生として一人暮らしを始める生徒、社会に出て働く生徒と進路はさまざまでしたが、大きな生活環境の変化を迎えるタイミングであることから、「1ヵ月間の生活費」、「賢い貯蓄の方法」、「クレジットカードとローン」等、今後の生活に役立つ情報をお伝えしました。



高校での「消費教育セミナー」

■ 地域役立資金の活用

「地域役立資金」は、県下勤労者の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。各事業で下記の活動が展開され、各資金の目的に沿って有効活用されています。

● 2016年度の主な活動状況

- ・「ロッキー奨学基金」により8大学23名の大学生へ奨学金が授与されました。
- ・県労福協教育ローン利子補給制度を一部改定し利用増加につなげました。
- ・生活困窮者支援として「フードバンクふじのくに」へ500万円の資金支援を行いました。
- ・「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各種会議・イベント等に幅広く利用されています。
- ・「暮らし何でも相談」、「ロッキーカレッジ（各種セミナー）」等を実施しました。

今後も、一般社団法人 静岡県労働者福祉協議会、公益財団法人 静岡県労働者福祉基金協会、〈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。

地域への貢献活動

■ 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、公益財団法人 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、2016年度は4団体へ利子補給されました。

■ 自然災害に係る取組み

2016年熊本地震の犠牲となられた方々には謹んでご冥福をお祈り申し上げますとともに、被災された皆様には心からお見舞いを申し上げます。

また、2011年3月に発生した東日本大震災による被災地の一日も早い復興を心よりお祈り申し上げます。

〈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融資制度

被災による傷病の入院・治療費、家財道具購入費、車両の買替・修理費用、住宅の復旧工事費等にご利用いただける災害救援ローン、災害救援住宅ローンを取扱っています。

● 災害ボランティアへの駐車場貸与

巨大地震の災害発生時に静岡県災害ボランティア本部・情報センターが活動拠点として利用するために当金庫の駐車場を無償で貸与する覚書を、静岡県、特定非営利活動法人 静岡県ボランティア協会、社会福祉法人 静岡県社会福祉協議会との間で締結しています。

■ 各営業店の取組み

各営業店では、住宅業者会主催の住宅フェスティバルへの後援、オートショーや夏まつりの開催、献血への協力等、それぞれに工夫を凝らした独自の活動により、地域社会とのネットワークづくりに努めています。



献血への協力



取組みの様子は
3ページの
「トピックス」欄にも
掲載しています。

▶ 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、資金移動取引や振込口座の登録・変更の際にパスワード生成機によるワンタイムパスワード認証を導入し、一層のセキュリティ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ために、ATMでの操作画面で注意喚起メッセージを表示しています。
- ・「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使用をご遠慮いただくよう「掲示パネル」に記載して注意喚起しています。
- ・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推奨する「^{よて}預手プラン」等により、「振り込め詐欺」の被害防止に取組んでいます。
- ・当金庫ホームページにおいて、振り込め詐欺の被害防止に関する注意点をご案内するとともに、振り込め詐欺救済法に関するお問い合わせ窓口を設け、被害発生防止ならびに被害者救済に取組んでいます。

■ 災害等への対策

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

● 自然災害による被災者救援ローン

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。

● 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。

● 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ほか、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。

● 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益財団法人 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。2016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委員会への助成等に活用されました。

● 「自然災害による被災者の債務整理に関するガイドライン」対応マニュアルの制度化

災害救助法の適用を受けた自然災害の影響により、借入れしているローン等の返済ができなくなった債務者について、破産等の法的倒産手続きによらず債権者との合意に基づき、債務の全部または一部を減免する債務整理を行うことで債務者の生活再建を支援し、被災地の復興・再活性化に資する制度への対応マニュアルを2016年度制度化しました。

2016年度に災害救助法の適用を受けた災害は、「熊本地震」、「鳥取県中部地震」、「新潟県糸魚川市における大規模火災」、「台風10号(北海道の一部・岩手県の一部)」です。

働く人のくらしを支える取組み

働く人の生活支援活動

〈ろうきん〉では、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や資産運用セミナー・年金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。

2017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資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。

また、2017年1月より、しずおか子育て優待カード事業に協賛し、低利な「子育て応援ローン」の提供を通じて、子育て世代を応援しています。

● 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、多重債務で悩んで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。2016年度は95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を築き、勤労者の皆様に向けた情報提供に役立てています。

● 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や専門家とのネットワークを活用し、高校生や新社会人を対象に、多重債務問題・悪質商法などの消費者トラブルの未然防止を目的としたセミナーを開催し、金融に関する学習・啓発活動を実施しています。2016年度は合計で62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

「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年度以降、12の自治体で採用いただきました。「マネートラブルにかつ!」は全国労働金庫協会のホームページ (<http://all.rokin.or.jp/about/support.html>) からダウンロードできます。

● 2017年度取組方針

銀行等のカードローンによる過剰貸付が問題視されるなか、これまで以上に家計見直しを通じた可処分所得向上に向けた取組みを展開し、勤労者の安定した「くらし」と共助の拡大につなげます。また、「消費者教育推進法」を踏まえ、様々なネットワークを活用し、多重債務の予防につながる消費者教育・啓発活動を積極的に展開していきます。



➤ 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。

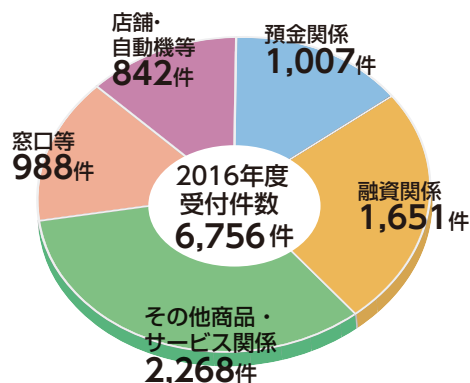
● お客様サービスセンターの活動

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>

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

電話番号：0120-609-123
 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)
 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：9:00~17:00
 (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。また、各種通知等を点字と活字を併記した書面で行う「ろうきん点字通知サービス」の取扱いをしています。
- ・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、外国人の方や耳が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、「個人情報の保護に関する法律」および「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」、「関係省庁のガイドライン」等を遵守し、基本方針である「プライバシーポリシー(個人情報保護方針)」を策定して、お客様の大切な個人情報等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。

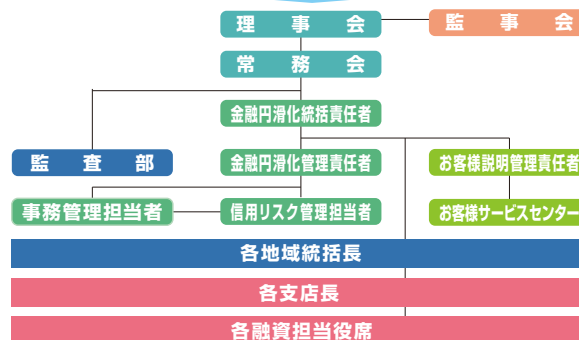
金融円滑化の取組み

〈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ています。

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、勤労者生活支援特別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はか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)

	2016年3月末	2017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	8,546	8,638
うち、実行に係る貸付債権の額	6,575	6,671
うち、謝絶に係る貸付債権の額	543	546
うち、審査中の貸付債権の額	58	48
うち、取下げに係る貸付債権の額	1,369	1,372

(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)

	2016年3月末	2017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	819	830
うち、実行に係る貸付債権の数	642	652
うち、謝絶に係る貸付債権の数	45	46
うち、審査中の貸付債権の数	5	4
うち、取下げに係る貸付債権の数	127	128