

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〉 CSRの5つの柱



- 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。具体的な取組内容について以降のページで紹介いたします。

〈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。

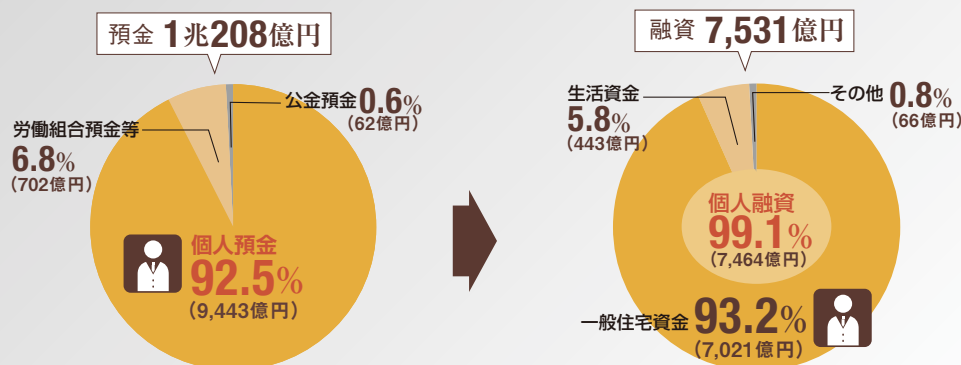
働く仲間の「お金」は働く仲間の助け合いのために。
 協同組織の福祉金融機関〈ろうきん〉の姿がここにあ
 ります。



意志ある助け合いのお金の流れ

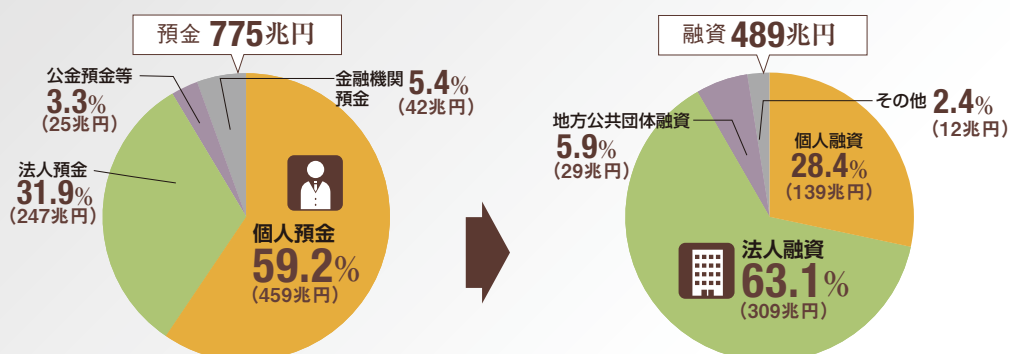
■ 静岡ろうきん

(2018年3月末)



■ 銀行

(2018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。

CSR「共生社会の実現に向けた取組み」

環境への取組み

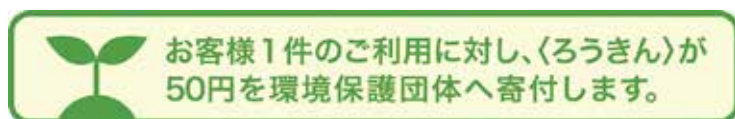
〈静岡ろうきん〉は、環境保護に取り組む団体の活動支援や、職員への環境教育、地域の環境保護活動への参加などに積極的に取り組んでいます。

▶「環境保護に役立宣言」

● 地球温暖化対策事業等への支援

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。2017年度は、708,550円を寄付し、これまでの寄付金の累計は約772万円となりました。

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。



「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。



「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」

地域への貢献活動

〈静岡ろうきん〉は、地域の課題解決に向けて主体的に活動しているNPO団体等を積極的に支援しています。

▶「子育て支援に役立宣言」

● 子どもたちの健全育成に取り組む活動への支援

積極的に子育て支援活動に取り組む県内のNPOへの助成を目的として、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円をふじのくに未来財団へ寄付しています。

2017年度は、718,250円を寄付し、ふじのくに未来財団発足時からの寄付金の累計は約191万円となりました。



「子育て支援に役立宣言」寄付金贈呈式

▶ 地域社会で活躍する団体への支援

● 2015年度よりポイントアッププレゼント制度を通じたお客様の選択による寄付を開始し、お客様の寄付ポイントに、〈ろうきん〉からの拠出金を合わせて、認定NPO法人 フードバンクふじのくにおよび公益財団法人静岡県グリーンバンクへ寄付しました。

● 「おまとめスリムキャンペーン ～おまとめローンde家計支出をスリムにしよう!～」(2017年6～8月、2017年11月～2018年1月)の共助拡大策として、キャンペーン期間中の対象融資ご契約件数に応じた48,000円をNPO法人オールしずおかベストコミュニティへ寄付し、障がい者の就労支援等に役立てられました。

寄付先	2015年度からの累計寄付額 (うちろうきん) 拠出金)
認定NPO法人 フードバンクふじのくに	1,856,616円 (875,116円)
公益財団法人 静岡県グリーンバンク	617,983円 (289,783円)

▶「地域福祉に役立宣言」

● 車いす・福祉車両等の寄贈

1998年度より県内の福祉施設等へ車いすを、2006年度からは車いす移動車等を寄贈しています。これまでの寄贈台数は、車いす560台、福祉車両等28台となり、それぞれの施設や地域の福祉活動に役立てられています。



福祉車両寄贈式

2017年度は、湖西市の福祉施設（特別養護老人ホーム）へ車いす移動車1台を寄贈し、施設利用者の送迎などに活用いただいています。

〈福祉車両等寄贈先一覧〉

年度	所在地	寄贈先	年度	所在地	寄贈先
2006	沼津市	① NPO法人 マム	2012	伊東市	⑯ NPO法人 えん(サポートハウス えん)
2007	静岡市清水区	② NPO法人 WAC清水さわやかサービス		富士宮市	⑰ 社会福祉法人 富士宮福祉会(特別養護老人ホーム 星の郷)
	浜松市東区	③ NPO法人 なつとわあくアミダス		静岡市清水区	⑱ 社会福祉法人 吉原福祉会(特別養護老人ホーム こもれびデイサービスセンター ひだまり)
2008	下田市	④ 社会福祉法人 伊豆つくし会		牧之原市	⑲ NPO法人 すけっと・まきのほら(デイサービスセンター めくもり)
	藤枝市	⑤ 社会福祉法人 ハルモニア		袋井市	⑳ 社会福祉法人 なごみかぜ(生活介護事業所 風の森)
	浜松市北区	⑥ NPO法人 外出支援センター ガイドネット		浜松市南区	㉑ 株式会社 LCウェルネス・こころ倶楽部 NPO法人 ライフケア浜松
2009	富士市	⑦ NPO法人 ふれあい富士	2013	富士市	㉒ NPO法人 生き活き岳南クラブ・デイサービスほっと
	静岡市駿河区	⑧ NPO法人 ぼくんち		藤枝市	㉓ NPO法人 おのころ島
	掛川市	⑨ NPO法人 いやし処ほのぼの		菊川市	㉔ NPO法人 ハートあんどハート菊川
2010	裾野市	⑩ NPO法人 桃華会	2014	静岡市葵区	㉕ フードバンクふじのくに【物資運搬用】
	島田市	⑪ NPO法人 おとしよりの一日住宅 縁がわ	2015	駿東郡清水町	㉖ NPO法人 シー・ディー・シー
	磐田市	⑫ NPO法人 ひなたぼっこ	2016	静岡市清水区	㉗ NPO法人 清水障害者サポートセンターそら
2011	三島市	⑬ NPO法人 足長おじさん	2017	湖西市	㉘ 社会福祉法人 南浜名湖会(特別養護老人ホーム 光湖苑)
	静岡市葵区	⑭ NPO法人 クリエイト静岡(友遊デイサービス)			
	浜松市東区	⑮ NPO法人 はままつ福祉応援団(デイサービス 小春日和)			

※寄贈先は寄贈時の名称を記載しています。

▶ 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「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。2017年度の静岡公演は10市19公演が行われ、309校・20,000人を超える小学生が招待されました。



撮影：山之上雅信

CSR「共生社会の実現に向けた取組み」

▶ 中学校、高校での学習支援

毎年度、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。

2017年度は、静岡市立清水桜が丘高校において、卒業を控え進学や就職など新たな道に進む3年生120名に対し、「金融・消費者教育」に係る講義を行いました。また、今後の生活設計に役立つ情報やローン、クレジットカードの正しい利用の方法など、社会に出て金融トラブルにあわないためのポイントについてお伝えしました。



高校での「消費者教育セミナー」

▶ 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年度から取り扱っています。

▶ 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協賛・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取組みにより、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

福祉事業団体との連携による社会貢献活動

▶ 「地域役立資金」・「地震災害対策資金」・「NPO助成資金」の活用

〈静岡ろうきん〉の会員からの拠出によって積み上げた「地域役立資金」や「地震災害対策資金」、「NPO助成金」は、資金管理団体である一般社団法人静岡県労働者福祉協議会および公益財団法人静岡県労働者福祉基金協会の厳格な資金管理の下、それぞれ資金の目的に沿って有効活用されています。

● 「地域役立資金」

- ・ 「ロッキー奨学基金」にて8大学23名の大学生に奨学金が授与されました。
- ・ 県労協教育ローン利子補給制度に基づき、対象者へ利子補給が行われました。
- ・ 生活困窮者支援として「フードバンクふじのくに」へ500万円の資金支援が行われました。
- ・ 「暮らし何でも相談」、「ロッキーカレッジ公開講座」等が実施されました。

● 「地震災害対策資金」

- ・ 県ボランティア協会が立ち上げた「南海トラフ巨大地震等に備えた災害ボランティアネットワーク委員会」への助成をはじめ、県内の災害ボランティア活動の基盤強化、さらに広域な県外災害ボランティアとの連携強化に向けた仕組みづくりの支援が行われています。

● 「NPO助成資金」

- ・ 主体的に活動しているNPO法人を対象に県内6地域で「NPOプレゼント講座」が開催されました。また、NPO法人への支援策として〈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4団体へ利子補給が行われました。

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。
- ・不正な手段によりパスワード等を詐取し、不正な振込等を行う被害が全国的に発生していることから、当金庫では被害抑制のため、2018年7月16日（祝・月）より、ワンタイムパスワードを使用しない「振込振替限度額」を一律20万円に引下げする対策を講じています。
- ・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では、操作画面や音声により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や金融機能を活かし、被災された方々への支援に取組んでいます。

● 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。

● 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。

● 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。

● 「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制度化しています。

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、年金セミナーなどの各種セミナーを通じ、勤労者に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ました。特に2017年1月から加入者の範囲が拡大された「iDeCo(イデコ)」に合わせて、現役層の資産づくりや退職者層の継続取引に向けた提案を強化しました。



● 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の、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、しずおか子育て優待カード事業に協賛しており、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。2017年度は101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

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。セミナー講師は、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、2017年度は合計で65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

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教育冊子「マネートラブルにかつ!」を活用した啓発活動を展開しています。2011年度以降、本冊子の積極的な活用を県内の自治体へ提案し、12の自治体で採用いただいています。「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。

● 2018年度の取組方針

銀行等のカードローンによる過剰貸付の問題については、多重債務の発生防止や利用者保護が必要とされています。当金庫では、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。

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

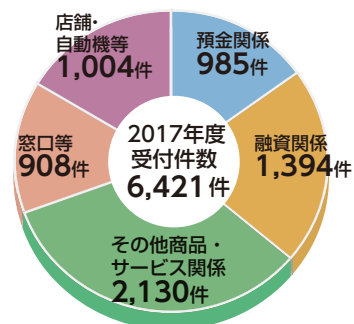
〈ろうきん〉では、働くすべての人に安心してご利用いただける良質な金融サービスを提供し続けるために、お客様の期待やニーズに的確にお応えする取組みをすすめています。

● 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。

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、耳が不自由な方用の聴力補助器具や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

▶ 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。

▶ プライバシーポリシー(個人情報保護方針)

静岡県労働金庫は、高度情報通信社会における個人情報保護の重要性を認識し、以下の方針に基づきお客様の個人情報の保護に努めます。

なお、「個人番号」および「特定個人情報」の取扱いについては、「特定個人情報等の適正な取扱いに関する基本方針」をご覧ください。

1. 個人情報の取得について

当金庫は、お客様とのお取引やサービスを提供するため、適法かつ公正な手段によって、お客様の個人情報をお預かりいたします。

2. 個人情報の利用について

- (1) 当金庫は、お客様の個人情報を、公表している利用目的あるいは取得の際にお示した利用目的の範囲内で、業務の遂行上必要な限りにおいて利用します。
- (2) 当金庫は、お客様が所属する労働組合等(会員団体)との間で、お客様の個人情報を共同利用させていただく場合があります。
- (3) 当金庫は、お客様の個人情報の取り扱いを外部に委託することがあります。委託する場合には、当該委託先について厳正な調査を行ったうえ、お客様の個人情報が安全に管理されるよう適切な監督を行います。
- (4) 当金庫は、法令等に基づく場合を除き、お預かりした個人情報を、お客様の同意がない第三者への提供・開示はいたしません。

3. 個人情報の管理について

当金庫は、お客様の個人情報の紛失・破壊・改ざん・漏えい・不正アクセスなどを防止するため、セキュリティ対策を講じて適正に管理いたします。

4. 個人情報の開示・訂正・利用停止等について

お客様が、ご自身の個人情報について、内容の開示・訂正・利用停止等を求められる場合は、当金庫窓口(下記に記載のお問合せ先)までご連絡ください。

5. 個人情報保護の維持・改善について

当金庫は、専務理事が個人情報統括管理責任者となり、お客様の個人情報適正に取り扱われるよう従業員への教育を徹底し、適正な取り扱いが行われるように点検すると同時に、個人情報保護の取り組みを見直し改善いたします。

6. 個人情報保護法などの法令等の遵守について

当金庫は、個人情報保護法などの法令等を遵守して、お客様の個人情報を取り扱います。

7. お問合せ先および苦情のお申し出先

開示等のご請求等またはご意見・ご要望のお申し出につきましては、下記の窓口までお申し出下さい。

《お客様サービスセンター》

電話番号：(フリーダイヤル) 0120-609-123

受付時間：月曜日～金曜日の9:00～18:00

※ただし、12月31日～1月3日、および祝日・振替休日・国民の休日を除きます。

※「特定個人情報等の適正な取扱いに関する基本方針」は〈静岡ろうきん〉ホームページをご覧ください。