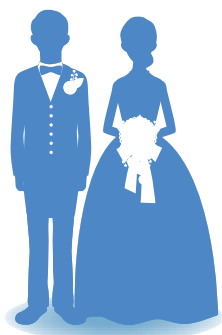


SDGs達成に向けた具体的取組み

働く人の豊かなくらしづくりを応援します

〈ろうきん〉が働く人からお預かりした預金は、働く人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。

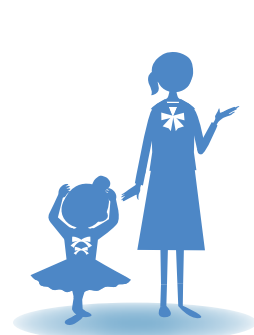
働く人のライフプランに適した商品・サービスの提供を通じて、働く人とその家族の金融ニーズに応えます。



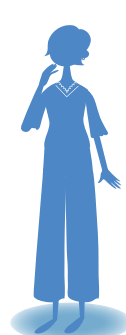
結婚



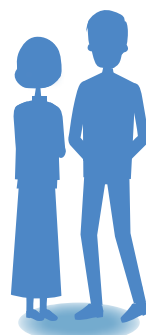
出産・子育て



子どもの成長



子どもの就職・独立



セカンドライフ

●住宅ローン

マイホームの新築・購入、増改築（リフォーム）、マンションの購入、マイホーム建設用地の購入、現在ご利用中のローンの借換えなど、幅広い用途にご利用いただける「住宅ローン」をご用意しています。

また、ニーズに合わせてお借入に“安心”をプラスする各種団体信用生命保険を付帯するなど、付加価値のある住宅ローンをご用意しています。

●無担保ローン『役立宣言』

自動車購入、教育資金、住宅リフォーム、冠婚葬祭、レジャー、お借入中のローンの借換え等、多様なライフイベントに合わせてご利用いただける4商品（オートローン、教育ローン、ライフローン、無担保住宅ローン）をご用意しています。

●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の育児に係る費用（小学校入学前までのお子様を持つ勤労者の方が対象）、入院費等の医療費や介護に係る費用、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」をご用意しています。

また、「子育て優待カード」のご提示で「福祉ローン」店頭表示金利から年0.1%優遇の「子育て応援ローン」をご用意しています。

●個人型確定拠出年金 (iDeCo)

60歳になるまで、掛金を運用しながら積み立てていき、受け取りは「年金」または「一時金（全部または一部）」から選択できる個人型確定拠出年金 (iDeCo) をご用意しています。掛金は全額所得控除となり、運用益は非課税となります。また、受け取る時も税制優遇が受けられます。

金融サービスへアクセスしやすい環境を促進・整備します

〈ろうきん〉では、すべてのお客様に安心して、便利にご利用いただけるよう、サービスの充実に努めています。

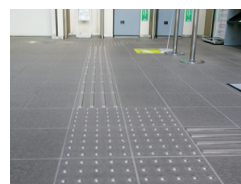


●ご来店いただきやすい店舗づくり

- ・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、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。
- ・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。
- ・高齢の方にも安心してご来店いただけるよう、全店舗に認知症サポーターの講習を受講した職員を配置しています。
- ・平日の通常窓口に加え、「水曜よりみち相談会」、「のんびり相談会」を開催し、相談ニーズに応えています。



聴力補助器具



店内の点字ブロック



会話補助ボード

●くらしに便利なサービスの提供

- ・他の金融機関（銀行・ゆうちょ銀行・信用金庫・JA等）のATMで〈ろうきん〉のキャッシュカード、マイプランカードをご利用いただいた場合の「お引出し」利用手数料を、即時、お客様のお取引口座へお戻しします。
- ・「ろうきんダイレクト」は〈ろうきん〉の提供するインターネット・モバイルバンキング、Webお知らせ（Web上での各種通知類のご確認）の総称です。営業店窓口やATMまで行かなくても、インターネットに接続されているパソコン（スマートフォンを含む）や携帯電話があれば、ご自宅や外出先でご利用いただけます。



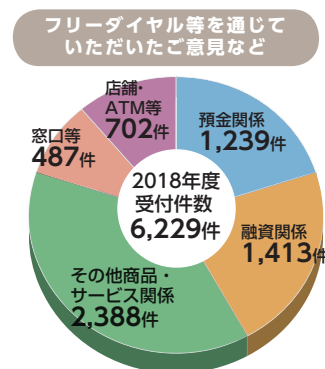
インターネット（モバイル）バンキング	口座残高やお取引明細の照会のほか、定期預金・エース預金の入金・支払い、一般財形の支払い、投資信託の購入などをパソコンやスマートフォン・携帯電話でご利用いただけるサービスです。
Web お知らせ	書面によるご自宅宛郵送案内に代えて、「残高のお知らせ」などをパソコンやスマートフォン・携帯電話でご確認いただけるサービスです。
テレフォンバンキング	お電話一本で一般財形、エース預金の支払い、残高や取引履歴の照会、振込などをお手続きいただけるサービスです。

●お客様の期待にお応える取組み

〈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。



●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、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）	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）
------------	---	--

▶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、以下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。

東京弁護士会 / 電話番号:03-3581-0031	第一東京弁護士会 / 電話番号:03-3595-8588
第二東京弁護士会 / 電話番号:03-3581-2249	静岡県弁護士会 / 電話番号:054-252-0008

災害被災者等への支援に取り組めます

〈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り組んでいます。



● 災害等への対策

▶ 振込手数料の免除措置

〈ろうきん〉窓口における系統内の義援金受入口座への振込(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。

▶ 「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。



福祉事業団体と連携した社会貢献活動

〈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助成資金」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」・「地震災害対策資金」・「NPO助成資金」の活用

▶ 「地域役立資金」

- ・「ロッキー奨学基金」にて9大学26名の大学生に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「認定NPO法人 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。

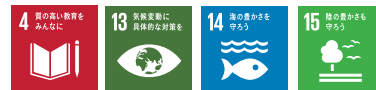
▶ 「NPO助成資金」

- ・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(2017年度をもって利子補給の新規受付は終了)。

SDGs達成に向けた具体的取組み

環境への取組み

〈静岡ろうきん〉は、環境保護に取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、無担保ローン『役立宣言』4商品、住宅ローンのご契約1件につき50円を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。2018年度は669,400円を寄付し、これまでの寄付金の累計は約839万円となりました。

寄付金は、県民運動「ふじのくにCOOLチャレンジ」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、地域の環境保護活動への参加や「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組んでいます。



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組む活動への支援

積極的に子育て支援活動に取組む県内の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に寄付しています。

2018年度は、689,900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260万円となりました。

●「ふじ子育てほっとステーション」への登録

子育て家庭が安心して外出できるように、富士支店内の多機能トイレを営業日に解放し、授乳とおむつ替えのために立ち寄ることができるスペースとして提供しています。



「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

障がいがある人の自立支援事業に取組んでいる認定NPO法人オールしずおかベストコミュニティへ、無担保ローン『役立宣言』4商品のご契約1件につき20円を寄付し、共生社会の実現に向けた助け合いの輪を拡大しました。

●「福祉シート」の無料提供

障がいを持つ方に地域スポーツを楽しんでいただくため、クラブスポンサーとして清水エスパルス、ジュビロ磐田と協同して、ホームゲームの「福祉シート」を無料で提供しています。

●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年度からは福祉車両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29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。

2018年度は、富士市の障がい者介護福祉施設へ車いす移動車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。



福祉車両寄贈式



〈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	⑩ 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	⑪ 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	⑫ 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	⑬ 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	⑭ 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	⑮ 株式会社 LCウェルネス・ここ倶楽部 NPO法人 ライフケア浜松
2009	富士市	⑦ NPO法人 ふれあい富士		富士市	⑯ 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	2013	藤枝市	⑰ 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	⑱ 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		静岡市葵区	⑲ 認定NPO法人 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	2014	駿東郡清水町	⑳ NPO法人 シー・ディー・シー
	磐田市	⑫ NPO法人 ひなたぼっこ	2015	静岡市清水区	㉑ 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	2016	湖西市	㉒ 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)	2017	富士市	㉓ 社会福祉法人 インクルふじ
	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。

働く人のくらしを守る取組み

〈静岡ろうきん〉は、自然災害時に地域と連携して被災された方々の支援を実践できる環境を整えています。

●災害等への対策

▶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。



SDGs達成に向けた具体的取組み

働く人のくらしを支える取組み

〈静岡ろうきん〉は、多重債務問題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。



● 多重債務問題等への取組み

▶ 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。2018年度は、78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、勤労者への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

新社会人や労組役員を対象に、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。当金庫職員によるロッキースタッフをセミナー講師としたほか、専門家とのネットワークを活用し、最新の情報を入手するなどセミナー内容の充実を図りました。2018年度は合計で114回のセミナーを開催しました。

▶ 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。「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(<https://all.rokin.or.jp/about/support.html>)からダウンロードできます。

▶ 2019年度の取組方針

銀行等のカードローンなどを安易に利用してしまうことで生活が立ち行かなくなるといった、いわゆる多重債務の発生防止や利用者保護が必要となっています。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

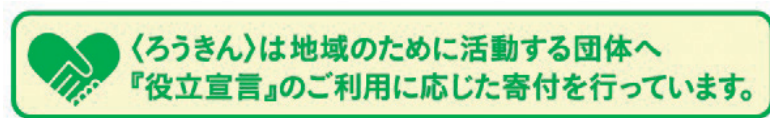
〈静岡ろうきん〉は、〈ろうきん〉の利用を通じて、社会貢献活動に参加できる仕組みを提供することにより、〈ろうきん〉を利用する価値を高めます。



● お客様の〈ろうきん〉利用に応じた寄付

無担保ローン『役立宣言』4商品、福祉ローンのご契約件数に応じて、地域のために活動する団体へ寄付を行っています。

2018年度は、3団体(静岡県地球温暖化防止活動推進センター、ふじのくに未来財団、認定NPO法人オールしずおかベストコミュニティ)へ寄付を行い、活用いただきました。



● お客様の直接参加による支援活動

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直接参加による寄付を実施しています。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」に寄付しています。2018年度までの寄付金の累計は約348万円(うち〈ろうきん〉拠出金約166万円)となりました。



寄付金贈呈式