

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ご預金は、ご融資金として働く人の住宅取得や車購入費用などに活用されており、その「お金」には、働く仲間の助け合いの想いが込められています。



ライフステージに沿った商品・サービスを拡充し、働く人とその家族に一生ご利用いただける〈ろうきん〉を目指します。



結婚



出産・子育て



子どもの成長



生活の充実



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）、現在ご利用中のローン借換えなど、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もご用意しています。



●無担保ローン『役立宣言』

自動車購入、教育資金、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・子育て応援ローン

入院費等の医療費や介護に必要な費用など、福祉全般にかかる費用を対象とした「福祉ローン」、育児に使用する自家用車、育児用品の購入費用など、育児にかかる費用を対象とした「子育て応援ローン」をご用意しています。



●Web マイプラン

Webを使ってお申込みからご融資利用まで来店不要で完結する低利のカードローン「Webマイプラン」をご用意しています。“全ての方がサービスを利用しやすい環境”の構築へ向けWeb完結型カードローンの取扱いを開始しました。



●個人型確定拠出年金 (iDeCo)

掛金を運用しながら積み立てす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。



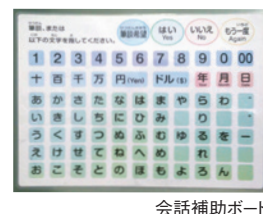
金融サービスへアクセスしやすい環境を促進・整備します

〈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。



●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、テレフォンバンキング、Webお知らせサービス(Web上での各種通知確認)の総称です。営業店窓口やATMまで行かなくても、パソコンやスマートフォン(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。
- ・「ろうきんアプリ」「LINE Pay」「J-Coin Pay」の取扱いを開始しました。

「ろうきんアプリ」	スマートフォンから手軽に普通預金口座の入出金履歴照会や店舗・ATM検索、税金のお支払いなどをご利用いただけるサービスです。「ろうきんアプリ」をご利用いただくことで、ホームページや「ろうきんダイレクト」にも簡単にアクセスいただけます。
「LINE Pay」「J-Coin Pay」	他社が提供する資金決済サービスに〈ろうきん〉の普通預金口座を連携いただけます。当該アプリ内で〈ろうきん〉の口座を登録いただくと、便利なQRコード決済や〈ろうきん〉口座からの入金(チャージや戻入れ)などをご利用いただけます。

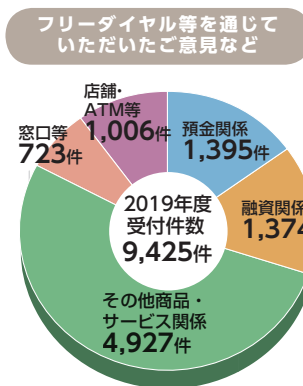


●お客様の期待にお応えする取組み

〈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。



●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

SDGs達成に向けた具体的取組み

金融リテラシーを高める取組みをすすめます

〈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や、安心してご利用いただくための対策を行っています。



● 有益な情報提供

新入組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。2019年度もライブイベントや年代別ニーズに応じた情報、商品・サービスを提案し、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、「人生100年時代」へ向けた資産形成や金融リテラシー向上を目的に、「つみたてNISA」、「iDeCo」などへの理解を深める活動を実践しました。



● 中・高・大学での学習支援

県内の中学校・高校や大学で、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。2019年度は静岡県立富士東高校の3年生328名に対し、「消費教育セミナー」を実施しました。進学や就職等を控えた学生に対して、社会に出て新生活をはじめうるうえでの心構えとして、「クレジットカード」等の仕組みや支払方法など、マネートラブルに巻き込まれない上手な利用方法をお伝えしました。



● 犯罪被害等防止の取組み

▶ 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。
- 複数のパスワードによる本人認証の実施、ワンタイムパスワードの導入（団体向けは、パスワード生成機によるワンタイムパスワード認証の導入）、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。ワンタイムパスワードを使用しない振込取引は、一律限度額を20万円とする対策を講じています。

▶ 偽造・盗難キャッシュカードへの対策

- カードの使用を系統的に監視しています。当金庫の基準に照らし、不正使用されている可能性がある場合と判定した場合は、お客様にお取引を確認させていただいています。
- 偽造・盗難キャッシュカードの不正使用の被害に遭われた際に、お客様に過失や責任がないと判断した場合は、被害の全額を補償させていただきます。
- 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※」の取扱いをしています。
※ご利用いただける ATM に制限があります。

▶ 振り込め詐欺等への対策

- 振り込め詐欺被害の防止のために、注意を促すポスターの掲示やホームページでの案内、ATM操作画面や音声案内でも注意を呼びかけています。また、ATMコーナーでは携帯電話を使用しないようご協力をお願いしています。
- 近年増加するキャッシュカード等をだまし取る被害に対しても、専用のポスターやチラシを制作し、注意喚起を行っています。
- 静岡県警と連携し、ご高齢のお客様が高額な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「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。
- 「振り込め詐欺救済法」に関するお問い合わせ窓口を設け、被害の防止ならびに被害者救済に取り組んでいます。

電話でお金の話がたら、一旦電話を切って！
～ご家族・警察・金融機関に確認・相談を～

⚠️ キャッシュカードをだまし取る詐欺にご注意
警察官や金融庁、金融機関職員を装い暗証番号を開き出して
キャッシュカード（ローンカードを含む）をだまし取ろうと
します。

❌他人にカードは渡さない！！
警察官や金融機関の職員が、訪問してキャッシュカードをお預かりする
ようなことは**ありません**。

❌口座番号や暗証番号は教えない！！
警察官や金融機関の職員が、暗証番号を開き出す事は**絶対にありません**。

あなたの身にも起こり得る 詐欺 にご注意!

「サギ電話」の第1声は様々なパターンがあり、必ず、以下は一例です!!

- 1 あなたのカードが**盗難被害に遭っている**と「**不安**」を煽（おそ）ります。
- 2 持っているカードが**危険**であると認識させ、「**カードの複製を返してください**」。
- 3 個人情報を開き出し、自然な形で暗証番号まで聞き取れます。「**何かおかしい**」と感じても、**ずっと電話を切らせません**。犯人のペースで話を進めさせていただきます。
- 4 「ちょうど今、付近に（警察や金融機関の）職員が巡回しているので、そのまま待っていてください」と**無理強要**することを勧められます。
- 5 訪問者は**偽造を騙で安心させ**、「交換のためにカードをお預かりしますね」と持ち寄ったり、カードを封筒に入れるよう指示した上で、**目を逸らして「すぐ替える**」などをします。
- 6 暗証番号を事前に知られてしまっているため、犯人にカードが渡ると「**短時間の間にATMで現金が引き出されてしまいます**」。

ご高齢の家族がいらっしゃるご家庭では、今一度話をして伝えてください。

【お問い合わせ先】 ろうきん ●●支店 担当: ●●●● (●●●●)
TEL: 05X-XXXX-XXXX 平日 9:00~17:00 水曜日の朝 9:00~19:00

静岡ろうきん

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整備しています。



● 新型コロナウイルス感染症への対応

▶ 全店に「勤労者生活支援特別相談窓口」を設置

より細やかな相談を通じて、収入が減少した勤労者の生活を支援します。

「勤労者生活支援特別融資制度」として、新規ご融資、既往融資の返済内容見直しをお取扱いしています。

▶ 医療従事者等への支援

静岡県が設立した「新型コロナウイルスに打ち勝つ静岡県民支え合い基金」に賛同し寄付金を贈呈しました。

▶ 金庫職員による感染予防の徹底

全職員は、感染予防のための「新しい生活様式」の実践として、毎朝の検温、通勤時やお客様対応時のマスクの着用、ATMや窓口・記帳台等の消毒の強化といった対策を徹底しています。

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27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「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」

- ・活動を活発に行っている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2団体へ利子補給が行われました(2019年度をもって利子補給は終了)。

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、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。2019年度は無担保ローン『役立宣言』4商品のご契約1件につき50円にあたる445,800円を寄付し、これまでの寄付金の累計は約884万円となりました。

寄付金は、県民運動「ふじのくにCOOLチャレンジ/クルポ事業」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。



県内小学校における「アース・キッズチャレンジ」

● 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・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。

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、福祉ローンのご契約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。

2019年度は、474,350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307万円となりました。



NPOによる子育て支援活動風景

● 県立特別支援学校全23校への「ロッキーブック」の寄贈

静岡県内の県立特別支援学校全23校に、各学校からリクエストいただいた合計214種類(277冊)の図書を寄贈しました。

● 「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。



ふじ子育てほっとステーション



寄贈されたロッキーブック

● 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30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。

2019年度は、焼津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 なっとわあくアマダス	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		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	牧之原市	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	袋井市	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	2013	富士市	⑯ NPO法人 生き生き岳南クラブ・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	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	2014	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	2015	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	2016	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	2017	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(友遊サービス)	2018	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)	2019	焼津市	㉔ NPO法人 インクルージョン志太

※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

多重債務相談の専担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。2019年度は、89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。2019年度は合計で161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。

▶ 2020年度の取組方針

新型コロナウイルスの影響による給与の減少から銀行等のカードローンや消費者金融などを利用し、多重債務に陥る勤労者がこれまで以上に増加すると予想されます。当金庫では引き続き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ると共に、タイムリーかつ迅速な対応でこの困難な状況に 대응していきます。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・啓蒙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。

2019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。

 〈ろうきん〉は地域のために活動する団体へ「役立宣言」のご利用に応じた寄付を行っています。



● 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。2019年度までの寄付金の累計は約491万円（うち〈ろうきん〉拠出金約226万円）となりました。

