

# 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

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マイカー購入費用などに活用されており、その「お金」には、はたらく仲間の助け合いの想いが込められています。



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

### ●金利上乘せ定期

お客様の大切なご預金をより有利にお預け入れいただき、ご自身やご家族のライフイベントへの備えとしていただくため、店頭表示金利に金利を上乘せする各種「金利上乘せ定期」をご用意しています。



### ●財形貯蓄・エース預金

将来に向けたお積立てに最適な預金商品として、給与天引きによる積立てが可能な「財形貯蓄」や普通預金口座からの振替により積立て可能な「エース預金」をご用意しています。



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

### ●妊活サポートローン 「あ・ゆ・み」

子どもを望むご夫婦・パートナーが不妊・不育症治療を選択される際の金融サポートとして、妊活サポートローン「あ・ゆ・み」(Web受付専用カードローン)をご用意しています。



### ●住宅ローン・無担保ローン

マイホームの新築・購入・増改築・住宅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」や、マイカー購入・教育資金・ローンのおまとめなどニーズに合わせてご利用いただける「無担保ローン」各種をご用意しています。



### ●子育て応援ローン・福祉ローン

育児にかかる費用を対象とした「子育て応援ローン」、介護費や医療費を対象とした「福祉ローン」をご用意しています。



## 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

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、各種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、当金庫職員による代筆、代読などにより、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、聴力補助器具や会話補助ボードを配備しています。
- ・ご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」、「土・日のんびり相談会」を開催し、相談ニーズに応えています。
- ・全営業店でお客向け無料Wi-Fi環境を提供しています。



認知症サポーター

聴力補助器具



会話補助ボード

### ●くらしに便利なサービスの提供

ATM手数料 キャッシュバックサービス	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や、マイプランなどのローンカードをご利用いただいた場合の「お引出し・お預入れ」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	(ろうきん)が提供するインターネット、テレフォン banking、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等があれば、ご自宅や外出先でご利用いただけます。
ろうきんアプリ	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相談予約、税金のお支払いや住所変更手続きなどをご利用いただけるサービスです。(静岡ろうきん)のタイムリーなキャンペーン情報や通知もご確認いただけます。
PayPay J-Coin Pay au PAY 他	提携各社が提供するスマホ決済サービスに(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、(ろうきん)口座からの入出金(チャージや戻入れ)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

- ・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

フリーダイヤル等を通じて  
いただいたご意見など



# 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

勤労者へ金融に関する情報提供や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、ライフプラン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。

Webを活用し、ライフイベントや年代別ニーズに応じた各種セミナーを実施しました。また、ろうきんアプリのプッシュ通知やメルマガを通じ、最新の制度やサービス・詐欺防止に向けた案内を継続的に発信しました。



### ● 県内の学生等への学習支援

県内の小中学校・高校・専門学校・大学で、社会生活に役立てていただけるよう、消費者教育を行っています。

県内各校において、「ライフプランセミナー」や「消費者教育セミナー」を計8回実施しました。2022年4月1日より成年年齢が引き下げられることを踏まえ、「貯蓄の重要性」や「クレジットカードの仕組み」、「多重債務」等、マネートラブルに巻き込まれないための心構えをお伝えしました。



### ● 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、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、限度額を一律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

- ・カードの使用をシステム監視しています。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。

#### ▶ 振り込み詐欺等への対策

- ・振り込み詐欺の防止対策として、注意を促すポスター等の掲示やホームページでの案内、ATM操作画面や音声案内により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。
- ・70歳以上のお客様で、一定期間ATMでの振込取引がない場合、ATMによる「振込取引の一部制限」を実施しています。また、2022年4月より、一定期間ATM(キャッシュカード)での1日20万円を超える支払いがない場合、ATMによる「支払い取引の一部利用制限」を開始しました。
- ・静岡県警と連携し、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「<sup>よて</sup>預手プラン」等により、振り込み詐欺の被害防止に取組んでいます。
- ・「振り込み詐欺救済法」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組んでいます。

## 災害被災者等への支援に取り組めます

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への緊急措置

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、債務者の生活再建を支援する取組みを継続しています。

### ● 新型コロナウイルス感染症への対応

#### ▶ 「勤労者生活支援特別融資制度」の相談対応

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、新規融資、既往融資の返済内容見直しを取扱っています。



## 福祉事業団体と連携した社会貢献活動

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」

- ・「ロッキー奨学金」として9大学53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もとづき、対象者へ利子補給が行われました。
- ・「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推進に向けた仕組みづくりの支援が行われています。

#### ▶ 「NPO助成金」

- ・NPOパートナー委員会が中心となり、市民・行政・福祉事業団体等とNPOの連携による、「幸せを支え合う社会を実現する」プロジェクトを発足し、地域ごとの課題解決に向けた情報共有に取り組んでいます。また、「市民活動支援センター会議」を開催し、NPOの現状について情報交換が行われ、県内NPO活動を支援している中間支援団体と福祉事業団体のネットワークづくりを進めています。



# SDGs達成に向けた具体的取組み

## 環境への取組み

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、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。2021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、総額405,300円を寄付し、これまでの寄付金の累計は約970万円となりました。

寄付金は、県民運動「2021ふじのくにCOOLチャレンジ/ゴルフ事業」への支援や県内小学校における環境教育事業「アース・キッズチャレンジレギュラー」等の費用に活用されました。



県内小学校における「アース・キッズチャレンジレギュラー」

### ● 環境保護活動等への参加

「安倍川流木クリーンまつり」に参加し、地域の美化・環境保護活動に積極的に取り組んでいます。

### ● 静岡市シェアサイクル事業「PULCLE (パルクル) ステーション」の設置

公共交通機関の補完、利用促進、自動車交通の抑制による環境負荷の軽減に協力しています。

## 地域への貢献活動

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

子育て支援活動に積極的に取組む県内の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(公財)ふじのくに未来財団に寄付しています。

2021年度は、434,500円を寄付し、(公財)ふじのくに未来財団発足時からの寄付金の累計は399万円となりました。



### ● 県立特別支援学校全25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25校に、各学校からリクエストいただいた合計242種類(284冊)の図書を寄贈しました。



NPOによる子育て支援活動風景

### ● 「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

障がいを持つ方の自立支援事業に取り組んでいる認定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、総額162,120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。

### ● 小学生の親子を招待

子ども達に地域スポーツを楽しんでいただくため、プロバスケットボールB3リーグ所属・ベルテックス静岡に協賛し、ホームゲームへ県内小学生の親子60組120名を招待する企画を実施しました。

### ● 地方創生への取組み

地方創生に係わる自治体の取組みへ協力するため、藤枝市・御前崎市と連携協定を締結しました。地域経済の活性化を目指し、学生のUターン就職を促す教育ローン制度の提供等を実施しています。2市のほか、これまでに協定を締結した6市とも連携して取組みを進めていきます。

## ●地域福祉に役立宣言

### ▶福祉車両等の寄贈

2006年度から県内の福祉施設等へ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(1998年度～2005年度)、福祉車両等32台となり、それぞれの地域の福祉活動に役立てられています。

2021年度は、沼津市の社会福祉法人へ車いす移動車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	富士宮市	⑩ 社会福祉法人 富士宮福祉会 (特別養護老人ホーム 星の郷)
2007	静岡市清水区	② NPO法人 WAC清水さわやかサービス	2012	静岡市清水区	⑪ 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)
	浜松市東区	③ NPO法人 ねっとわあくアミダス		牧之原市	⑫ NPO法人 すけっと・まきのはら (デイサービスセンター めくもり)
2008	下田市	④ 社会福祉法人 伊豆つくし会		袋井市	⑬ 社会福祉法人 なごみかぜ (生活介護事業所 風の森)
	藤枝市	⑤ 社会福祉法人 ハルモニア		浜松市南区	⑭ 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
	浜松市北区	⑥ NPO法人 外出支援センター ガイドネット	2013	富士市	⑮ NPO法人 生き活き岳南クラブ・デイサービスほっと
2009	富士市	⑦ NPO法人 ふれあい富士		藤枝市	⑯ NPO法人 おのころ島
	静岡市駿河区	⑧ NPO法人 ぼくんち		菊川市	⑰ NPO法人 ハートあんどハート菊川
	掛川市	⑨ NPO法人 いやし処ほのぼの	2014	静岡市葵区	⑱ 認定NPO法人 フードバンクふじのくに【物資運搬用】
2010	裾野市	⑩ NPO法人 桃華会	2015	駿東郡清水町	⑲ NPO法人 シー・ディー・シー
	島田市	⑪ NPO法人 おとしよりの一日住宅 縁がわ	2016	静岡市清水区	⑳ NPO法人 清水障害者サポートセンターそら
	磐田市	⑫ NPO法人 ひなたぼっこ	2017	湖西市	㉑ 社会福祉法人 南浜名湖会 (特別養護老人ホーム 光湖苑)
2011	三島市	⑬ NPO法人 足長おじさん	2018	富士市	㉒ 社会福祉法人 インクルふじ
	静岡市葵区	⑭ NPO法人 クリエイト静岡 (友遊デイサービス)	2019	焼津市	㉓ NPO法人 インクルージョン志太
	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)	2020	掛川市	㉔ 社会福祉法人 大東福祉会
2012	伊東市	⑯ NPO法人 えん (サポートハウス えん)	2021	沼津市	㉕ 社会福祉法人 共生会

※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



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、近隣住民への提供を目的にリザーバタンク機能を取り付けた受水槽を4店舗に設置し、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

大規模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

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。2021年度は81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いています。



#### ▶ 消費生活支援等のセミナー開催

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。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、2021年度は各会員において多重債務防止・クレサラ・家計見直しに関するセミナーを計429回開催しました。

#### ▶ 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。また、動画版「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>) からご覧いただけます。



#### ▶ 2022年度の取組方針

コロナ禍長期化の影響により、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応えていきます。また、成年年齢引き下げに伴い、若年層勤労者への消費者教育につながる情報提供・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

〈ろうきん〉のご利用が社会貢献につながる仕組みを通じて、お客様に〈ろうきん〉をご利用いただく価値を高め、お客様満足の向上に努めています。



### ● 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いました。

2021年度は、3団体(静岡県地球温暖化防止活動推進センター、(公財)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皆様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おり、2020年度からは新設したRポ(アルポ)制度のポイントによる寄付を行っています。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。2021年度までの寄付金の累計は約827万円(うちろうきん)拠出金約322万円)となりました。

