

災害被災者等への支援に取り組めます

自然災害(地震・台風・大雨・大雪等)により被害を受けられた皆さまに心よりお見舞い申し上げますとともに、一日も早い被災地の復興を心からお祈り申し上げます。ろうきんでは復興に向けた支援として、以下の取り組みを行っています。

自然災害等により被害を受けられた方への対応

- ・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。
- ・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、災害救援ローン、災害救援住宅ローン等をご用意しています。
- ・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の生活再建を支援する取り組みとして、「勤労者生活支援特別融資制度」の取扱いを継続しています。

自然災害からの復興に取り組む支援活動への協力

各営業店では、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。

■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ー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。

苦情等への対応(金融ADR制度への対応について)

金融ADR制度とは、金融分野における裁判外紛争解決制度であり、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・内部規程を整備し、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、紛争解決機関への利用申込みに関する手続きについてご案内いたします。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】

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

お客様の期待にお応えする取り組み

- ・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。

