

生活応援運動の取り組み

「働く人の夢と共感を創造する協同組織の福祉金融機関」であるろうきんは、以前より「お金」に係わる諸問題を解決するべく、適切な情報を提供しているほか、各種相談に応ずる等「生活応援運動」に取り組み、働く人をサポートしています。

ろうきんの生活応援運動



生活応援運動の柱

1. 生活改善

多重債務やマネートラブルを抱えている方の生活を弁護士や司法書士と連携しながら、最適な解決方法を探し、生活改善を図ります。

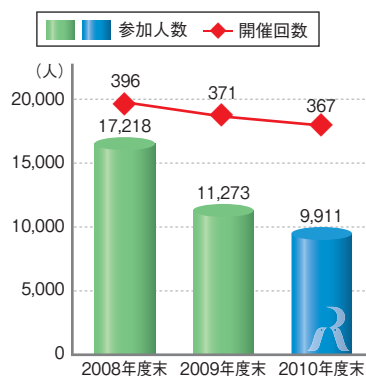
2. 生活防衛

多重債務やマネートラブルに陥らないために「お金の問題・気づきキャンペーン」を促進し、働く人の生活防衛を図ります。「お金の問題・気づきキャンペーン」とは職場や学校等で、研修・学習会を開催したり、ろうきん職員を講師として派遣する等、啓蒙活動を通じて情報提供する活動のことをいいます。

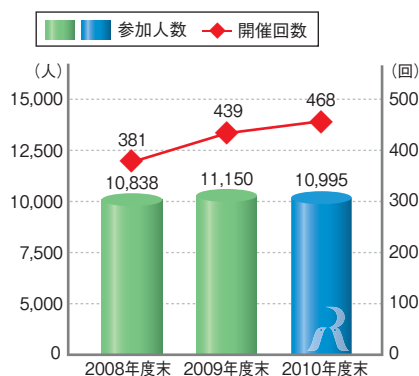
3. 生活設計

ライフプランニングの必要性をお伝えしながら、収入とライフステージにあわせた計画的な支出、資産形成等について、セミナーや個別相談を行い、働く人の健全な生活設計のサポートを図ります。

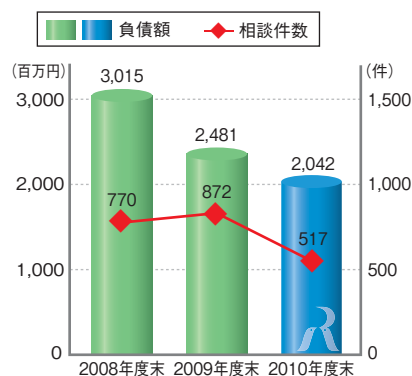
マネートラブルセミナー開催状況



ライフプラン等セミナー開催状況



多重債務等相談状況



法律の制定・改正とろうきんの取り組み

1. 金融円滑化法 (中小企業者等に対する金融の円滑化を図るための臨時措置に関する法律)

〈ろうきんの取り組み〉

ろうきんは、勤労者のための金融機関として、勤労者福祉の向上のために金融の円滑化に努めてきました。2008年に勤労者を巻き込む労働環境が急激に悪化したことに対しては、従来から取り組んでいる「生活応援運動」を拡充し、勤労者のための金融円滑化を促進してきました。特に、勤労者の収入が減少して返済が難しくなる事態に対応し、住宅ローンをご利用のお客様からの返済計画見直しの相談等の取り組みについては積極的に実施しています。

このたびの「金融円滑化法」の内容は、ろうきんが率先して取り組んできたことですが、法施行を契機に取り組み態勢の再整備を行いました。

これからも、以下の基本方針に則り、勤労者のための福祉金融機関である〈ろうきん〉としての役割を發揮し、一層の金融円滑化に向け、迅速、的確、丁寧な対応に努めます。

〈金融円滑化基本方針〉

- 1.ご利用者から相談を受けた場合には、真摯に対応し、当該相談にかかる申込みを妨げません。また、ご利用者から貸付条件の変更等の申込みがあった場合には、ご利用者の意思に反して当該申込みを取り下げさせることはしません。相談時点で延滞が発生している場合についても、その理由を丁寧に聞き取り、適切に対応します。
- 2.ご相談時には、ご利用者のこれまでの取引関係や知識、経験及び財産の状況に応じて適切に説明を行い、特に貸付条件の変更等を行った場合のメリット・デメリットを丁寧に説明します。相談の結果、ご利用者が貸付条件の変更等を申込まれる際には、手続き・契約に必要な書類、条件を付す場合にはその内容等を説明します。
- 3.お申込み時には、審査は一定の時間を要すること、審査結果によってはご希望に添えないこともあることを説明し、審査結果の連絡目途をお知らせします。謝絶の場合には、ご利用者にその理由を可能な限り具体的にかつ丁寧に説明します。
- 4.貸付条件の変更を行ったご利用者について、貸付条件の変更等の履歴があることのみをもって、新規融資や貸付条件の変更等の相談や申込みを謝絶することはありません。
- 5.貸付条件の変更等について、他の金融機関、住宅金融支援機構、信用保証機関等が関係している場合には、独占禁止法や個人情報保護法に配慮しつつ、当該機関と緊密な連携を図って対応します。
- 6.方針、規程、マニュアルの研修等を通じた周知徹底と本部による指導により審査能力向上を図り、適切な審査を行います。
- 7.返済用相談デスクに貸付条件の変更等にかかる苦情相談を受け付ける専用電話を設置し、担当責任者及び担当者が苦情相談に適切に対応します。



【貸付条件変更にかかる苦情相談窓口】

返済用相談デスク ☎0120-690-688

受付時間：9時～17時（ただし、当金庫の休業日を除く）

住宅資金借入者で貸付の条件の変更等の申込みを受けた件数・金額

期間	件数	金額
2009年*12月4日～2010年3月末	88件	1,212百万円
2010年4月～2011年3月末	311件	4,187百万円

*金融円滑化法が2009年12月4日に施行されたため、取り扱い開始が2009年12月4日からとなりました。

2.金融ADR制度

当金庫は、当金庫の事業運営に関してお客様よりいただく「不満足の説明」を真摯に受け止めます。これが、当金庫の健全な発展のための重要なメッセージであることを十分認識したうえで、ご不満などの解消とその原因となった事項の改善に向けて適切に対応し、お客様の信頼とおお客様の満足度を高めます。

当金庫がそのために定める苦情対応に関する内部規程の概要等を、以下に公表します。

●「苦情」に関する取組み

当金庫は、お客様の不満足の説明である「苦情」に関して、次のように取組みます。

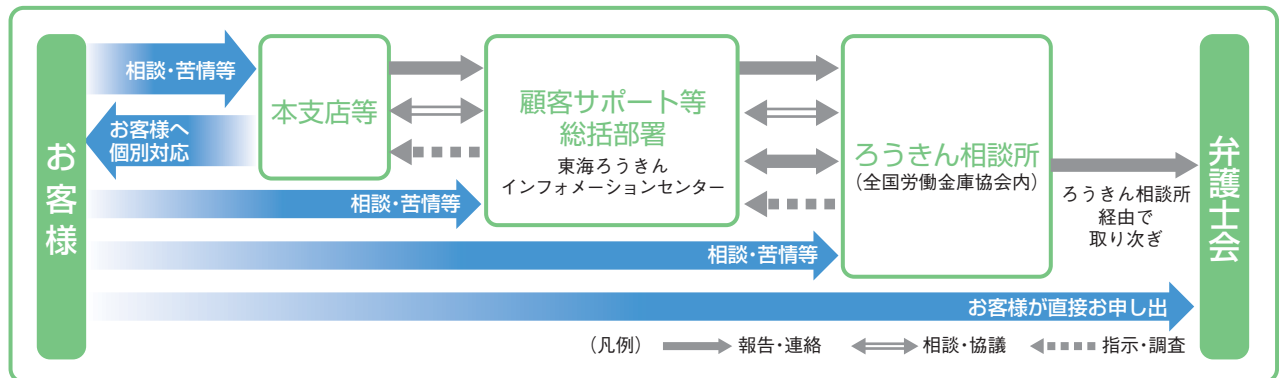
- (1)当金庫は、営業統括部担当役員を顧客サポート等管理責任者に任命し、顧客サポート等統括部署である営業統括部に設置した東海ろうきんインフォメーションセンターに顧客サポート等担当者を配置したうえで、各営業店に相談・苦情等対応担当者及び責任者を配置し、お客様からいただいた「苦情」への対応・報告態勢を整えています。
- (2)職員がお客様よりいただいた「苦情」は、本店・各営業店の相談・苦情等対応担当者、相談・苦情等対応責任者から顧客サポート等統括部署に報告され、本部各部と連携して「苦情」への対応を適切に行います。
- (3)コンプライアンス統括部を顧客保護等管理統括部署とし、金庫全体の苦情・トラブル等の発生状況や対応処理結果、発生原因分析、再発防止、改善計画等を各種委員会等に報告・提案します。
- (4)代表理事を顧客保護等管理統括責任者に任命し、相談・苦情等の内容について分析、必要な調査を行って相談・苦情等の発生原因を把握したうえで、必要に応じて理事会に対し改善のための提言や関連部署に対し報告・改善を求める等、苦情等の再発防止、未然防止に向けた取り組みを行います。
- (5)当金庫では、以上のようなプロセスで、お客様からいただいた「苦情」を定期的に当金庫経営陣に報告し、また当金庫全体での情報共有化を推進します。
- (6)当金庫では、定期的な研修等を行うなど十分な教育を実施することによって、改善策の励行や関係法令の遵守を徹底します。

●「苦情」以外のお客様の声に関する取組み

当金庫は、お客様からいただく「苦情」以外の「ご意見・ご要望」に関しても、貴重なご提案として受け止め、全国の労働金庫との情報共有化を推進するとともに、その内容を適切に把握した上で、当金庫がご提供する商品やサービスの改善に活かし、お客様にとって価値のあるものに発展させて参ります。

● 苦情受付・対応態勢 (2011年4月1日現在)

当金庫は、下図のような態勢で、お客様からの声を真摯に受け止め、分析・業務改善活動を通じて商品や各種サービスの開発・改善に努めています。



● 苦情・相談等窓口

(1) 当金庫の事業運営に関するご相談や苦情については、本支店のほか、下記の受付窓口にてお受けしております。

東海ろうきんインフォメーションセンター 電話による受付時間：午前9時～午後5時(土日・祝日及び金融機関の休日を除く)
☎0120-226-616 郵送先：〒460-0007 愛知県名古屋市中区新栄1丁目7番12号

(2) 下記の(社)全国労働金庫協会が設置・運営する「ろうきん相談所」でも、ろうきんに関するご相談・苦情等をお受けしております。公平・中立な立場でお申し出を伺い、お申出者のご理解を得たうえで、お取引先への労働金庫に対して迅速な解決を促します。

ろうきん相談所 電話による受付時間：午前9時～午後5時(土日・祝日及び金融機関の休日を除く)
☎0120-177-288 E-mail:soudansyo@ho.rokinbank.or.jp
ファクシミリ：03-3295-6738 郵送先：〒101-0062 東京都千代田区神田駿河台2-5-15

(3) お客様が、紛争解決センター・仲裁センターへ直接お申し出いただくこともできます。

紛争解決機関

名称	住所	電話番号	受付日	時間
東京弁護士会紛争解決センター	〒100-0013 東京都千代田区霞ヶ関1-1-3	03-3581-0031	月～金 (祝日、年末年始を除く)	9:30～12:00、13:00～15:00
第一東京弁護士会仲裁センター	〒100-0013 東京都千代田区霞ヶ関1-1-3	03-3595-8588		10:00～12:00、13:00～16:00
第二東京弁護士会仲裁センター	〒100-0013 東京都千代田区霞ヶ関1-1-3	03-3581-2249		9:30～12:00、13:00～17:00
愛知県弁護士会紛争解決センター	〒460-0001 名古屋市中区三の丸1-4-2	052-203-1777		10:00～16:00
愛知県弁護士会西三河支部紛争解決センター	〒444-0875 岡崎市奄美西2-1-12	0564-54-9449		10:00～16:00

3. 紛争解決措置の概要

● 弁護士会「紛争解決センター・仲裁センター」への取次ぎ

当金庫への苦情申立て中、弁護士会が設置運営する紛争解決センター・仲裁センターへの取次ぎも可能ですので、上記の「ろうきん相談所」へお申し出ください。

● 紛争解決のための機関

紛争解決のための機関を、労働金庫では前掲のとおり弁護士会が運営する紛争解決センター・仲裁センターとしています。

(1) 解決の方法と期間

紛争解決センター・仲裁センターでは、紛争の柔軟な解決のために、まずは話し合いによる解決を目指します。

解決方法には、あっせん(調停)と仲裁があります。あっせんとはあっせん人が当事者双方の言い分を十分に聞き和解のあっせんを行う手続です。仲裁とは当事者双方が仲裁人の判断に従うという合意(仲裁合意)のうえ、仲裁人が当事者の言い分を聞き最終的に判断します(仲裁判断)。

仲裁判断は裁判所の判決と同じ効力が認められ、後から裁判で争うことはできません。審理日数は概ね96日前後。審理回数は平均3回程度です(2008年の場合)。

(2) 主な費用

主な費用は以下のとおりです。詳細は上記「ろうきん相談所」にお問合わせください。

申立手数料	1万円～2万1千円程度(消費税を含む)	全国労働金庫協会が負担する
期日手数料*	5千円～1万500円程度(消費税を含む)	

(※あっせん・仲裁期日ごとに弁護士会に納める手数料)

成立手数料	解決額の区分ごとに一定率に定額を加算
-------	--------------------

例) 100万円を超え200万円以下……………5%+3万円

本手数料は、原則としてお客様と労働金庫で折半していただくことになります。

■ 2011年度の取り組みの柱

【いまこそ、ろうきん】

～家計の応援運動～

新たな多重債務者を作らない

1.高金利からの借り換え

「高金利からの借り換え、ろうきん利用促進運動」を生活応援運動の観点から展開します。

2.返済計画見直しの取り組み

「金融円滑化に基づく住宅資金貸付制度」「勤労者生活支援特別融資制度」等を積極的に活用し、返済困難者を支援します。

【勤労者生活支援特別融資制度】

利用できる方

労働金庫でローンを
利用されている方
または
住宅金融支援機構ローン等
他の金融機関で住宅ローンを
利用されている方



勤務先企業の業績悪化や自然災害により収入減少した場合
または
勤務先企業の倒産(リストラを含む)や自然災害によって離職したことに伴い収入がなくなった場合

方法

返済条件の見直し、借り換え・生活資金の貸出

対象商品

無担保ローン・目的別カードローン(マイプラン・ロッキー21を除く)・有担保ローン

「借り換え・生活資金融資」 住宅ローンの借り換え 3,000万円まで
小口生活資金 100万円まで
(但し、自己再開発費用含む教育・住宅目的は300万円まで)

勤労者生活支援における継続取り組み課題

3.生涯生活設計(トータルライフプラン)を支援する取り組み

計画的支出に向けた生活設計支援

トータルライフプランニングと若年からの計画的支出と計画的貯蓄の重要性を訴求したライフプランセミナー等を開催します。

安心して老後を過ごすための資産形成支援

中堅層から退職層を対象に、老後生活資金の形成について特に「年金問題に見る退職後収入の確保の現状と対応の必要性」をテーマとした周知を行い、老後の生活設計支援に取り組んでいきます。2012年3月末に廃止となる適格退職年金に係わる会員提案を重点課題として取り組んでいきます。

生涯生活設計を応援する

信頼と安心への取り組み

東海ろうきんのご案内

東海ろうきん 資料編