

■ 金融円滑化

〈にっしん〉は、地域の中小企業及び個人のお客様に必要な資金を安定的に供給し、地域経済の発展に寄与するため、以下の方針に基づき、地域金融の円滑化に全力を傾注して取り組んでまいります。

1. 取り組み方針

地域の中小企業及び個人のお客様への安定した資金供給は、事業地域が限定された協同組織金融機関である信用金庫にとって、最も重要な社会的使命です。

私どもは、お客様からの資金需要や貸付条件の変更等のお申込みがあった場合には、これまでと同様、お客様の抱えている問題を十分に把握したうえで、その解決に向けて真摯に取り組めます。

2. 金融円滑化措置の円滑な実施に向けた態勢整備

〈にっしん〉は、上記取り組み方針を適切に実施するため、以下のとおり、必要な態勢整備を図っています。

- (1) 態勢整備を図るために理事会において、当該基本方針、金融円滑化管理方針及び金融円滑化管理規程を制定するとともに、専務理事を金融円滑化管理責任者として選任しました。
- (2) 全営業店に金融円滑化ご相談窓口を設置するとともに、金融円滑化営業店責任者（営業店長）及び金融円滑化担当者を配置し、お客様からの相談に対応しています。

- (3) 金融円滑化のご相談窓口を「もしもしコール」としました（0120-15-2489）。

3. 他の金融機関等との緊密な連携

〈にっしん〉は、複数の金融機関から借入れを行っているお客様から貸付条件の変更等の申し出があった場合など、他の金融機関や信用保証協会等と緊密な連携を図る必要が生じたときは、守秘義務に留意しつつ、お客様の同意を得たうえで、これらの関係機関と情報の確認・照会を行うなど、緊密な連携を図りながら地域金融の円滑化に努めてまいります。

4. 事業再生に向けた取り組み

〈にっしん〉は、平成23年4月経営相談課を設置し、事業の経営相談、再生支援に積極的に取り組んでいます。

■ 金融ADR制度への対応

[苦情処理措置]

〈にっしん〉は、お客様からの苦情のお申し出に公正且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、店頭ポスターで公表しています。

苦情は、〈にっしん〉営業日（9時～17時）に営業店（電話番号は10ページ参照）または総合企画部（電話：0120-15-2489）にお申し出ください。

また、〈にっしん〉ホームページ（<http://www.nisshin-shinkin.co.jp/>）の「ご意見・お問い合わせ」でも受け付けています。

証券業務に関する苦情は、〈にっしん〉が加入する日本証券業協会から苦情の解決業の委託を受けた「特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター（ADR F INMAC）」（電話：0120-64-5005）でも受け付けています。

[紛争解決措置]

〈にっしん〉は、紛争解決のため、〈にっしん〉営業日に上記総合企画部または全国しんきん相談所（9時～17時、電話：03-3517-5825）にお申し出があれば、兵庫県弁護士会（電話：078-341-8227）、東京弁護士会（電話：03-3581-0031）、第一東京弁護士会（電話：03-3595-8588）、

第二東京弁護士会（電話：03-3581-2249）の仲裁センター等にお取次ぎいたします。また、お客様から各弁護士会に直接お申し出いただくことも可能です。

なお、東京弁護士会、第一東京弁護士会及び第二東京弁護士会（以下「東京三弁護士会」といいます。）の仲裁センター等は、東京以外の各地のお客様にもご利用いただけます。その際には、お客様のアクセスに便利な東京以外の弁護士会をご利用する方法もあります。例えば、東京以外の弁護士会において東京の弁護士会とテレビ会議システム等を用いる方法（現地調停）や、東京以外の弁護士会に案件を移す方法（移管調停）があります。ご利用いただける弁護士会については、あらかじめ前記「東京三弁護士会、全国しんきん相談所または〈にっしん〉総合企画部」にお尋ねください。

このほかに、証券業務に関する紛争は、〈にっしん〉が加入する日本証券業協会から紛争の解決のあっせん等の委託を受けた上記「特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター（ADR F INMAC）」でも受け付けています。