

## 金融円滑化

〈にっしん〉は、地域の中小企業及び個人のお客さま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組んでまいります。

### 1.取組み方針

地域の中小企業及び個人のお客さま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、お客さま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、お客さま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組みます。

### 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し、専務理事を金融円滑化管理責任者として選任しています。
- (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、

お客さま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さま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、お客さま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組み

〈にっしん〉は、事業再生を含むお客さまの経営相談等に対応する専門部署として審査部ソリューション事業室を設置し、経営相談、事業再生支援に積極的に取組んでいます。

## 中小企業の経営の改善及び地域の活性化のための取組みの状況について

### 1.中小企業の経営支援に関する取組み方針

地域のお客さまが真に求めている金融サービスや情報提供のニーズを理解し、お客さまのライフステージに応じた経営支援に取組んでまいります。地域経済を支える中小企業の活性化が地域全体の活力となるため、経営支援に関する取組みは最重要課題のひとつであると考えています。

### 2.中小企業の経営支援に関する態勢整備の状況

お客さまの経営相談等に対応する専門部署として、審査部ソリューション事業室を設置しています。お客さまのライフステージに応じた多様な課題にお応えするために、外部専門家や外部機関等と連携し、営業店と本部が一体となって経営支援に取組んでいます。

### 3.中小企業の経営支援に関する取組み状況

- (1)創業支援  
日本政策金融公庫と連携した「にっしん創業サポート資金」を取扱っています。また、明石商工会議所、明石市産業振興財団、日本政策金融公庫とともに明石市内における創業予定者を支援するネットワークの構成機関として、地域と一体となって創業支援に積極的に取組んでいます。
- (2)成長段階における支援  
設備投資・増加運転資金等のご融資の他、経営に役立つセミナーや

ビジネスマッチングフェアの開催、各種補助金や経営力向上計画の申請支援、川上・川下ビジネスネットワーク事業による販路開拓支援等を行っています。

- (3)経営改善・事業再生の支援

中小企業再生支援協議会等との連携による経営改善計画策定や再生支援を行っています。また、経営改善システムを導入し、営業店と本部が一体となって経営改善支援に取組んでいます。

### 4.地域の活性化に関する取組み状況

地域の中小企業の創業支援、成長支援、経営改善支援、事業承継支援等の課題解決型金融を通じて地域の活性化に取組んでいます。

### 5.「経営者保証に関するガイドライン」への取組み

〈にっしん〉では、「経営者保証に関するガイドライン」の趣旨や内容を十分に踏まえ、お客さまからお借入れや保証債務整理の相談を受けた際に真摯に対応するための態勢を整備しています。また、経営者保証の必要性については、お客さまとの丁寧な対話により、法人と経営者の関係性や財務状況等の状況を把握し、同ガイドラインの記載内容を踏まえて十分に検討するなど、適切な対応に努めています。

なお、平成30年度に〈にっしん〉において、新規に無保証で融資をした件数は251件、新規融資に占める経営者保証に依存しない融資の割合は3.449%、保証契約を解除した件数は18件です。

## 金融ADR制度への対応

### [苦情処理措置]

〈にっしん〉は、お客さま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(<https://www.nisshin-shinkin.co.jp/>)の「ご意見・お問い合わせ」でも受付けています。

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(FINMAC)」(電話:0120-64-5005)でも受付けています。

### [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、お客さま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さまにもご利用いただけます。その際には、お客さま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(FINMAC)」でも受付けています。