

# ■ 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」を取扱いしています。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、「経営者保証に関する取組方針」を以下のとおり策定しています。同取組方針に基づき、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まいります。

なお、2022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960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16.84%、保証契約を解除した件数は60件です。

## 経営者保証に関する取組方針

〈にっしん〉では、「経営者保証に関するガイドライン」(以下、「ガイドライン」という。)の趣旨や内容を踏まえ、同ガイドラインを融資慣行として浸透・定着させていくために、以下のとおり取組みます。

1. お客さまが融資等資金調達のお申込みをした場合、〈にっしん〉では、お客さまのガイドラインの要件の充足や経営状況等を総合的に判断する中で、経営者保証を求めない可能性や経営者保証の機能を代替する融資手法(一定の金利の上乗せ等)を活用する可能性について、お客さまの意向を踏まえたうえで検討いたします。
2. 上記の検討を行った結果、経営者保証を求めることがやむを得ないと判断し、経営者保証を提供いただく場合、〈にっしん〉はお客さまの理解と納得を得ることを目的に、保証契約の必要性等に関する丁寧かつ具体的な説明を行います。
3. 経営者保証を提供いただく場合、お客さまの資産及び収入の状況、融資額、信用状況、情報開示の姿勢等を総合的に勘案して、適切な保証金額の設定に努めます。
4. お客さまから既存の保証の変更・解除等の申入れがあった場合は、ガイドラインに即して改めて経営者保証の必要性や適切な保証金額等について真摯かつ柔軟に検討を行うとともに、その検討結果について丁寧かつ具体的な説明を行います。
5. 事業承継時には、原則として前経営者、後継者の双方から二重で経営者保証は求めないこととし、例外的に二重に保証を求めることが必要な場合には、丁寧かつ具体的な説明を行います。  
また、後継者に当然に保証を引き継いでいただくのではなく、その必要性を改めて検討いたします。
6. お客さまからガイドラインに基づく保証債務整理の申し出を受けた場合には、ガイドラインに即して誠実に対応いたします。

# ■ 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39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(FINMAC)」(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)」でも受け付けています。

# ■ コンプライアンス態勢の確立

(1) 〈にっしん〉は、お客さまからのご意見、ご批判を真摯に受け止め、個々の問題を十分検証することにより、〈にっしん〉全体のサービス改善につなげていきたいと考え、これを毎月開くコンプライアンス委員会の最大の目的としています。

(2) 〈にっしん〉は、全力をあげて、反社会的勢力との関係を遮断することを宣言します。

この問題については直ちに理事長まで情報が上がることになっており、平素から警察、弁護士などの外部専門機関と緊密な連携関係を構築し、金庫が一丸となって、毅然として対応する態勢をとっています。

(3) 金融犯罪が多様化かつ高度化し、世界各所でテロ犯罪が発生するなか、〈にっしん〉(グループ会社を含む)においても、厳格なマネー・ロンタリング及びテロ資金供与対策にかかる態勢整備として、方針・手続きの整備を行うとともに、教育・研修等を通じた人材育成などを積極的に進めています。

今後も法令を遵守する態勢整備を進めていくとともに、マネロン対策の更なる強化を継続的に実施していきます。