

# お客様に「安心」「安全」にお取引いただくために

## 「内部統制基本方針」の概要について

当金庫では業務の健全性・適切性を確保するための体制として「内部統制基本方針」を策定し、下記の体制整備に努めています。

1. 理事及び職員の職務の執行が法令及び定款に適合することを確保するための体制
  2. 理事の職務の執行に係る情報の保存及び管理に関する体制
  3. 損失の危険の管理に関する規程その他の体制
  4. 理事の職務の執行が効率的に行われることを確保するための体制
  5. 監事とその職務を補助すべき職員を置くことを求めた場合における当該職員に関する事項
  6. 監事の職務を補助すべき職員の理事からの独立性に関する事項
  7. 監事の職務を補助すべき職員に対する当金庫の監事の指示の実効性の確保に関する事項
  8. 監事への報告をした者が当該報告をしたことを理由として不利な取扱いを受けないことを確保するための体制
  9. 監事の職務の執行について生ずる費用の前払い又は償還の手続その他の当該職務の執行について生ずる費用又は債務の処理に係る方針に関する事項
  10. その他監事の監査が実効的に行われることを確保するための体制
- なお、当事業年度における運用状況の概要は以下の通りです。

### コンプライアンス体制の整備について

当金庫では、法令等遵守に係る基本方針・規程を「コンプライアンスに関する規程」として定め、これに則った業務運営を実現するため「コンプライアンス委員会規程」を制定し、コンプライアンス体制の推進を図る機関である「コンプライアンス委員会」を原則月1回開催しています。また、コンプライアンス職場内研修を月1回行い、コンプライアンスに対する意識の向上を図っています。さらに公益通報者保護制度に基づく通報窓口を、金庫内部だけでなく金庫外部の法律事務所にも設置して、コンプライアンスホットラインの有効性を確保しています。

### リスク管理体制の整備について

当金庫では、適切なリスク管理を実現するため、「統一的リスク管理の基本方針」の中でその基本方針を定め、更にリスク管理の体制等を定めた「統一的リスク管理規程」をリスク管理の基本規程とし、具体的なリスク管理を統一的に進めるため「ALM委員会」を原則月1回開催しています。また、統一的なリスク管理の状況を定期的に常勤理事会及び理事会へ報告しています。

### 理事会による監督体制について

当金庫では、「理事会規程」に基づき、「理事会」を原則月1回開催しています。また、当金庫の経営方針及び業務戦略に関わる重要な事項については理事会で意志決定していますが、一部議案については予め常勤理事及び監事で構成する「常勤理事会」において議論を行い決定の上、理事会で意志決定を行っています。さらに理事会は、各理事の職務の執行状況について報告させる体制としています。

### 監事への報告体制について

当金庫では、監事は重要な意思決定の過程及び業務執行状況を把握するため、理事会、常勤理事会及びその他の重要な委員会等に出席しています。また、職務を適切に遂行するため、理事、会計監査人、内部監査部署、コンプライアンス統括部署の管理者等との緊密な連携を図り、必要に応じて情報交換を行う等、適正な監査の実施に努めています。また、公益通報者保護制度に基づく通報窓口を監事に加え、有効性を確保する体制にしています。

## 苦情対応措置・紛争解決措置等の概要

(金融ADR制度<sup>\*</sup>への対応)

当金庫は、お客様からの苦情・紛争等(以下「苦情等」という。)に公正かつ的確に対応するために以下の方針を定めるとともに、業務運営態勢・内部規則を整備しています。

1. 苦情等を受付けた場合、その内容を十分に伺ったうえ、内部調査を行って事実関係の把握に努めます。
2. 事実関係を把握したうえで、営業店、関係部署等とも連携を図り、迅速・公平に苦情原因の解決に努めます。
3. 苦情等については記録・保存し、対応結果に基づく改善措置を徹底のうえ、再発防止や未然防止に努めます。

苦情等は営業店または次の担当部署にて承ります。

但馬信用金庫  
総合企画部

住所/豊岡市中央町17番8号  
電話番号/0120-839-939 または 0796-23-1209  
受付時間/月～金 8:40～18:00(祝日、12月31日～1月3日を除く)  
受付方法/電話、手紙、面談、電子メール(customer@tanshin.co.jp)

4. 当金庫のほかに、一般社団法人全国信用金庫協会が運営する「全国しんきん相談所」をはじめ、兵庫県弁護士会が設置運営する紛争解決センターでも苦情等を受付けています。詳しくは上記、総合企画部にご相談ください。

名称	全国しんきん相談所 (一般社団法人全国信用金庫協会)	兵庫県弁護士会 紛争解決センター
住所	〒103-0028 東京都中央区八重洲1-3-7	〒650-0044 神戸市中央区東川崎町1-1-3 神戸クリスタルタワー 13階
電話番号	03-3517-5825	078-341-8227
受付日時	月～金 9:00～17:00 (祝日、12月31日～1月3日を除く)	月～金 9:00～17:00 (祝日、お盆、12月31日～1月3日を除く)
受付媒体	電話、手紙、面談	電話、手紙、面談

<sup>\*</sup>金融ADRとは、金融機関の業務に関する苦情や紛争を解決するための裁判外紛争解決手続のことをいいます。裁判を起さず、第三者に仲立ちしてもらいながら当事者同士が話し合いで和解の道を探り、解決を目指す手続や制度のことを指します。  
<sup>☆</sup>当金庫における苦情対応措置・紛争解決措置等の概要は、ホームページに公表しています。(http://www.tanshin.co.jp/)

## 金融円滑化に向けた取組みについて

当金庫は、中小企業等金融円滑化について、資金繰りが厳しい中小企業や住宅ローンの返済が困難になった個人のお客様から、借入金の返済猶予などの貸付条件の変更等の申込みがあった場合には、お客様が抱えている問題を十分にお聞きし、解決に向けて迅速かつ真摯に取り組んでいます。

そのために、当金庫では、金融円滑化に関する相談窓口を全店舗に設置し、本部には休日相談と苦情相談窓口を設置して、専用電話による対応を行っています。

取組みについての基本方針および平成30年3月末の実績については、ホームページで公表しています。

なお、中小企業金融円滑化法は平成25年3月末で期限が到来していますが、期限到来後もこれまでと何ら変わりなく、貸付条件の変更等や円滑な資金供給に継続して取り組んでおります。

### 金融円滑化の実効性を確保するための当金庫の主な取組みをお知らせします。

1. 融資部を責任部署とし、営業店にも金融円滑化相談責任者・金融円滑化相談担当者を決め、役割を明確にして、組織全体で取組みを行っています。
2. 事業支援部に経営改善支援グループを組織して、中小企業の経営相談・経営指導および経営改善に向けた支援を行っています。
3. 平成21年12月から、各営業店に金融円滑化相談窓口を設置し、お客様からの金融円滑化の相談に応じる態勢を整備しています。休日においても本部のローンデスクの電話で相談等を受付けています。(相談窓口については、下記の金融円滑化相談窓口の設置状況をご覧ください。)
4. 融資部に金融円滑化に係る貸付条件の変更等に関する苦情相談窓口を設置して、専用電話による苦情等の受付を行っています。
5. 営業店において真摯・適切に金融円滑化への対応をしているか、融資部の営業店臨店により指導・指示し実効性を確保するように努めています。
6. 事業再生支援では、各企業の置かれているライフステージ毎の課題を解決する最適なソリューションを提案する等のコンサルティング機能を発揮することが求められていますので、支店長や担当役員、担当者を対象とした各種勉強会の開催、通信教育講座の受講、経営改善計画作成支援ソフトの活用により事業再生の実効性を確保するように努めています。

### 金融円滑化相談窓口の設置状況

相談窓口	ご来店の場合	当金庫の本支店の営業時間内(本店、大開支店、和田山支店、八鹿支店は17:00まで、その他の支店は15:00まで)
平日相談窓口	お電話の場合	当金庫の本支店 (9:00～17:00)
苦情相談窓口(平日のみ)	貸付条件の変更等	フリーダイヤル 0120-839-939 (9:00～17:00)

## 「経営者保証に関するガイドライン」について

中小企業・小規模事業者等(以下「中小企業」という)の経営者の方々による個人保証(経営者保証)の課題解決を目的に、日本商工会議所と全国銀行協会を共同事務局とする「経営者保証に関するガイドライン研究会」では、中小企業(債務者)や経営者(保証人)、金融機関(債権者)の自主的なルールとして「経営者保証に関するガイドライン」を策定しました。

平成26年2月1日以降、当金庫と中小企業の経営者の皆さまとの間で、新たに保証契約を締結する場合、既存の保証契約の見直しや保証債務の整理をする場合等にこのガイドラインが適用されることとなります。

また、当金庫では、中小企業の経営者の方からのガイドラインに関する相談窓口を以下のとおりご用意しております。

相談窓口 フリーダイヤル **0120-839-939**  
[受付時間] (平日) 9:00～17:00