

お客様に「安心」「安全」にお取引いただくために

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、本部には苦情相談窓口を設置して、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2024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。

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。（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、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

平日相談窓口	ご来店の場合	当金庫の本支店の営業時間内（9:00～15:00）
	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」および事業承継時に焦点を当てた『「経営者保証に関するガイドライン」の特則』を策定しています。

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（特則を含む）が適用されることとなります。当金庫では、ガイドラインの趣旨を踏まえて「経営者保証に関する取組方針」を定めております。また、中小企業の経営者の方からの個人保証（経営者保証）に関する相談窓口を以下のとおりご用意しております。

経営者保証に関する取組方針

但馬信用金庫

当金庫では、「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り組みます。

1. お客様から融資等のお申込みを受けた場合、当金庫では、お客様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、お客様の意向をふ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、当

- 金庫はお客様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. お客様との対話や経営相談を通じて事業内容を理解し、その持続性、成長性などを含む事業性を踏まえて保証契約の必要性を検討します。
 4. 経営者保証を提供いただく場合、お客様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。
 5. お客様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。
 6. 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られ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。
 7. お客様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。

以上

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

お客様本位の業務運営に関する取組方針について

当金庫はお客様からの信頼を第一に、お客様のニーズに合った金融商品・サービスの提供に努めるための行動指針として、お客様本位の業務運営に関する下記の取組方針を策定いたしました。本方針は当金庫の全ての従業員が遵守し、業務運営に取り組みいたします。

1. 当金庫はお客様の最善の利益を追求するため、長期的で安定した資産形成に寄与する立場で、お客様の意向と実情に照らして適切な金融商品・サービスの提供を行います。
2. 当金庫が取り扱う金融商品・サービスにつきましては、お客様のニーズ、また投資判断に資するよう、商品提供会社から当金庫に支払われる手数料等を開示することで透明性を高め、適正な販売に努めます。
3. 当金庫はお客様の資産状況、取引経験また金融知識を十分に考慮の上、お客様の理解度に応じた金融商品・サービスの特色、リスクまた市場動向等の分かりやすい情報の提供に努め、お客様のニーズや取引の目的に合致した金融商品・サービスの提供に努めます。
4. 当金庫は職員への各種研修を通じた教育指導を継続し、総合的な業績評価・人事考課を行うことにより、真にお客様本位のニーズに合った金融商品・サービスを提供する販売態勢の構築に努めます。

以上

金融商品に係る勧誘方針について

当金庫は、「金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律」に基づき、金融商品の販売等に際しては、次の事項を遵守し、勧誘の適正の確保を図ることとします。

1. 当金庫は、お客様の知識、経験、財産の状況及び当該金融商品の販売に係る契約を締結する目的に照らして、適正な情報の提供と商品説明をいたします。
2. 金融商品の選択・購入は、お客様ご自身の判断によってお決めいただきます。その際、当金庫は、お客様に適正な判断をしていただくために、当該金融商品の重要事項について説明をいたします。
3. 当金庫は、誠実・公正な勧誘を心掛け、お客様に対し事実と異なる説明をしたり、誤解を招くことのないよう、研修等を通じて従業員の知識の向上に努めます。
4. 当金庫は、お客様にとって不都合な時間帯や迷惑な場所での勧誘は行いません。
5. 金融商品の販売等に係る勧誘について、ご意見やお気づきの点等がございましたら、お近くの窓口までお問い合わせください。

（注）当金庫は、確定拠出年金運営管理機関として、確定拠出年金法上の「企業型年金に係る運営管理業務のうち運用の方法の選定及び加入者に対する提示の業務」及び「個人型年金に係る運営管理機関の指定もしくは変更」に関して本勧誘方針を準用いたします。

以上

また、当金庫では、生命保険・損害保険商品および第三分野商品（ガン・医療・自動車保険）の適切な募集を行うための方針として、別途「保険募集指針」を定め、お客様に保険商品をお勧めするにあたり、各種法令等を遵守し適正な保険募集に努めております。