

当金庫の方針・指針

顧客保護等管理方針

1. 当金庫は、顧客保護等管理に係る基本方針を以下のとおりとし、役職員に周知徹底します。

- (1) お客さまとの取引に関しては、お客さまが当金庫の商品やサービス等を自らの意思に基づいて選択・活用していただけるよう商品知識の習得に努め、正確かつ適切な情報を提供するとともに、お客さまに理解し納得していただけるよう法令等に基づいた適切な勧誘・説明を行います。
- (2) お客さまからのご相談や苦情には、真摯な姿勢で適切かつ十分に対応するとともに、お客さまの満足度向上に向けて、お客さまの視点に立った業務のあり方を検討し改善に努めます。
- (3) お客さまに関する情報は、法令等に従って適切に取得するとともに、不正なアクセスや流出等を防止するため、必要かつ適切な措置を講じることにより安全に管理します。
- (4) お客さまとの取引に関して、当金庫の業務を外部(当金庫以外)に委託する場合は、その業務を適切に遂行できる能力を有する委託先に限定するとともに、お客さまの情報その他の利益を保護するために、定期的または必要に応じてモニタリングを実施するなど委託先を適切に管理します。
- (5) お客さまとの取引に関しては、利益相反管理態勢を確立し、当金庫またはグループ会社による取引に伴い、お客さまの利益が不当に害されることのないよう適切に管理します。

■本方針において「お客さま」とは、「当金庫で取引されている方および今後取引を検討されている方」をいいます。

■本方針において「取引」とは、与信取引、預金取引、金融商品の販売・仲介・募集等に係る全ての取引をいいます。

2. 当金庫は、顧客保護等管理に関し、必要な内部管理規程等を制定するとともに、組織体制を整備し、お客さまの視点に立った業務運営が確保できるよう、たゆまぬ改善活動に努めます。

なお、顧客保護等管理方針に関するご意見・ご不明な点については、右記までお申し出ください。

【お問い合わせ窓口】

但陽信用金庫 個人営業推進部

住所:〒675-0064 加古川市加古川町満之口772 電話番号:(フリーダイヤル)0120-200-707

受付時間:平日 午前9時～午後5時

Eメール:tanyo@tanyo.shinkin.co.jp

(2017年10月改訂)

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

当金庫は、経営理念に基づき、ミッション(私たちの使命)として地域の持続的発展に貢献し地域になくならない金融機関を目指すことを掲げ、これらを実践するため金融業務は勿論、地域・お客さまが求められるあらゆるニーズにお応えするため、「よろず相談所」但陽信用金庫を標榜しています。

また、これらの方針のもと、お客さまの資産形成・資産運用におけるお客さま本位の取組みを実践するため、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を策定し公表します。お客さまにとって、より質の高い金融サービスとコンサルティング機能の発揮に努め、より一層お客さまの信頼に応えてまいります。

1. お客さま一人ひとりに最も適した金融サービスの提供

- ・お客さまの最善の利益を図るために、お客さま本位の業務運営に努めます。
- ・お客さまに対して誠実・公正な業務を行い、これらの業務運営が企業風土として定着するよう努めます。
- ・お客さまの資産状況、取引経験、知識及び取引目的、ニーズを正確に把握し、お客さまにふさわしい金融商品・サービスの組成、販売・推奨等に努めます。

2. 利益相反行為の適切な管理

- ・お客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の可能性がある場合には、当金庫が定める「利益相反管理規程」にのっとり適切に管理します。

3. 手数料等の明確化

- ・お客さまが負担される手数料その他費用の詳細については名目を問わず、その手数料等がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、お客さまに十分理解頂けるよう情報提供をします。

4. 重要な情報の分かりやすい提供

- ・金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報については、お客さまに十分理解頂けるよう分かりやすく提供します。

5. お客さま本位の業務運営の実践に向けた態勢整備と人材育成

- ・お客さま本位の業務運営の実践を推進するため、研修体制の充実と職員の資質向上に努めます。
- ・お客さま本位の業務運営の営業活動を適切に評価するため、業務評価のあり方を定期的に見直しします。

(2018年8月制定)

利益相反管理方針の概要

当金庫は、信用金庫法および金融商品取引法等を踏まえ、お客さまとの取引に当たり、本方針および当金庫が定める庫内規程等に基づき、お客さまの利益が不当に害される恐れのある取引を適切に管理(以下「利益相反管理」といいます。)することによりお客さまの利益を保護するとともに、地域社会からの信頼を向上させるため、次の事項を遵守いたします。

1. 当金庫は、当金庫がお客さまと行う取引を対象として利益相反管理を行います。
 - ①対象取引を行う部門とお客さまとの取引を行う部門を分離する方法
 - ②対象取引またはお客さまとの取引の条件または方法を変更する方法
 - ③対象取引またはお客さまとの取引を中止する方法
 - ④対象取引に伴い、お客さまの利益が不当に害される恐れがあることについて、お客さまに適切に開示する方法
2. 当金庫は、以下に定める取引を利益相反管理の対象とします。
 - (1)次に掲げる取引のうち、お客さまの利益が不当に害される恐れのある取引
 - ①当金庫が契約等に基づく関係を有するお客さまと行う取引
 - ②当金庫が契約等に基づく関係を有するお客さまと対立または競合する相手と行う取引
 - ③当金庫が契約等に基づく関係を有するお客さまから得た情報を不当に利用して行う取引
 - (2)上記①から③のほか、お客さまの利益が不当に害される恐れのある取引
3. 当金庫は、利益相反管理の対象となる取引について、次に掲げる方法その他の方法を選択し、またこれらを組み合わせることで管理します。
4. 当金庫は、営業部門から独立した管理部署の設置および責任者の配置を行い、利益相反の恐れのある取引の特定および利益相反管理を一元的に行います。また、当金庫は、利益相反管理について定められた法令および庫内規程等を遵守するため、役職員等を対象に教育・研修を行います。
5. 当金庫は、利益相反管理態勢の適切性および有効性を定期的に検証します。

(2017年9月改訂)

反社会的勢力に対する基本方針

当金庫は、社会の秩序や安全に脅威を与え、健全な経済・社会の発展を妨げる反社会的勢力との関係を遮断するため、次の事項を遵守します。

1. 反社会的勢力との関係を遮断するため、取引開始前の事前審査、既存取引の見直しによる中間管理、反社会的勢力と判明した取引先との関係を解消する態勢を確立・強化します。
2. 反社会的勢力による不当要求に対しては、職員の安全を確保しつつ組織として対応し、民事と刑事の両面から法的対抗措置を講じる等により断固とした態度で対応します。
3. 反社会的勢力に対して、当金庫単体での取引だけでなく、他社(信販会社等)との提携による金融サービスの提供なども含め、資金提供、不適切・異例な取引および便宜供与は行いません。
4. 反社会的勢力による不当要求に備えて、平素から警察、暴力団追放県民センター、弁護士などの外部専門機関と緊密な連携関係を構築します。

(2021年2月改訂)

個人情報保護宣言(プライバシーポリシー)

当金庫は、お客様からの信頼を第一と考え、お客様の個人情報および個人番号(以下、「個人情報等」といいます。)(の適切な保護と利用を図るために、個人情報の保護に関する法律(平成15年5月30日法律第57号)、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(平成25年5月31日法律第27号)および金融分野における個人情報保護に関するガイドライン、その他の個人情報保護に関する関係諸法令等を遵守するとともに、その継続的な改善に努めます。また、個人情報等の機密性・正確性の確保に努めます。 2022年4月1日改訂 但陽信用金庫

I. 個人情報とは

本プライバシーポリシーにおける「個人情報」とは、生存する個人に関する情報であつて〔住所・氏名・電話番号・生年月日〕等、特定の個人を識別することができる情報(他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができるものを含みます。)、または「個人識別符号」が含まれる情報をいいます。

なお、個人識別符号とは、以下のいずれかに該当するもので、政令等で個別に指定されたものをいいます。

- (1) 身体の一部の特徴をコンピュータ処理できるように変換したデータ
(例) 顔・静脈・声紋・指紋認証用データ等
- (2) 国・地方公共団体等により利用者等に割り振られる公的な番号
(例) 運転免許証番号、パスポート番号、個人番号(マイナンバー)等

II. 個人情報等の取得・利用について

1. 個人情報等の取得

(1) 当金庫は、あらかじめ利用の目的を明確にして個人情報等の取得をするとともに、偽りその他不正の手段により個人情報等を取扱することはできません。また、金庫業務の適切な業務運営の必要から、お客様の住所・氏名・電話番号・性別・生年月日などの個人情報の取得に加えて、融資のお申込の際には、資産・年収・勤務先・勤続年数・ご家族情報、金融機関でのお借入れ状況など、金融商品をお勧めする際には、投資に関する知識・ご経験、資産状況、年収などを確認させていただくことがあります。

- (2) お客様の個人情報は、次の事項から取得しています。
 - ① 預金口座のご新規申込書等、お客様にご記入・ご提出いただく書類等に記載されている事項
 - ② 営業店窓口係や得意先係等が口頭でお客様から取得した事項
 - ③ 当金庫ホームページ等の「お問い合わせ」等の入力事項
 - ④ 各地手形交換所等の共同利用者や、個人信用情報機関等の第三者から提供される事項
 - ⑤ その他一般に公開されている情報等

2. 個人情報等の利用目的

(1) 当金庫は、次の業務において、次の利用目的のために個人情報等を利用し、それ以外の目的には利用しません。個人番号については、法令等で定められた範囲内でのみ利用します。また、お客様にとって利用目的が明確なるよう具体的に定めるとともに、取得の場面に応じ、利用目的を限定するよう努めます。

(2) お客様本人の同意がある場合、もしくは法令等により開示・提供が求められた場合を除いて、第三者に開示することはございません。

A. 個人情報(個人番号を含む場合を除きます)の利用目的

(業務の内容)

- ① 預金業務、為替業務、両替業務、融資業務、外国為替業務およびこれらに付随する業務
- ② 公共債・投信販売業務、保険販売業務、金融商品仲介業務、信託業務、社債業務等、法令により当金庫が営むことができる業務およびこれらに付随する業務
- ③ その他当金庫が営むことができる業務およびこれらに付随する業務(今後、取扱いが認められる業務を含む。)

(利用目的)

- ① 各種金融商品の口座開設等、金融商品やサービスの申込みの受付のため
- ② 法令等に基づくご本人様の確認等や、金融商品やサービスをご利用いただく資格等の確認のため
- ③ 預金取引や融資取引等における期日管理等、継続的なお取引における管理のため
- ④ 融資のお申込みや継続的なご利用等に際しての判断のため
- ⑤ 適合性の原則等に照らした判断等、金融商品やサービスの提供にかかる妥当性の判断のため
- ⑥ 与信事業に際して当金庫が加盟する個人信用情報機関に個人情報を提供する場合等、適切な業務の遂行に必要な範囲で第三者に提供するため
- ⑦ 他の事業者等から個人情報の処理の全部または一部について委託された場合等において、委託された当該業務を適切に遂行するため
- ⑧ お客様等との契約や法律等に基づく権利の行使や義務の履行のため
- ⑨ 市場調査ならびにデータ分析やアンケートの実施等による金融商品やサービスの研究や開発のため
- ⑩ ダイレクトメールの発送等、金融商品やサービスに関する各種ご提案のため
- ⑪ 提携会社等の商品やサービスに関する各種ご提案のため
- ⑫ 各種お取引の解約・終了やお取引解約・終了後の事後管理のため
- ⑬ その他、お客様等のお取引を適切かつ円滑に履行するため

(法令等による利用の制限等)

- ① 信用金庫法施行規則第110条等により、個人信用情報機関から提供を受けた資金需要者の借入金返済能力に関する情報は、資金需要者の返済能力の調査以外の目的に利用・第三者提供いたしません。
- ② 信用金庫法施行規則第111条等により、人種、信条、門地、本籍地、保健医療または犯罪経歴についての情報等の特別の非公開情報は、適切な業務運営その他の必要と認められる目的以外の目的に利用・第三者提供いたしません。

B. 個人番号の利用目的

- ① 出資配当金の支払に関する法定書類作成・提供事務のため
 - ② 金融商品取引に関する口座開設の申請・届出事務のため
 - ③ 金融商品取引に関する法定書類作成・提供事務のため
 - ④ 金地金取引に関する法定書類作成・提供事務のため
 - ⑤ 国外送金等取引に関する法定書類作成・提供事務のため
 - ⑥ 非課税貯蓄制度等の適用に関する事務のため
 - ⑦ 教育等資金非課税制度等に関する法定書類作成・提供事務のため
 - ⑧ 預金口座番号に関する事務のため
- 上記の利用目的につきましては、当金庫のホームページの他、店頭掲示のポスター等でもご覧いただけます。
- (3) ダイレクト・マーケティングの中止
当金庫は、ダイレクトメールの送付や電話等での勧誘等のダイレクト・マーケティングで個人情報を利用することについて、お客様から中止のお申し出があった場合は、当該目的での個人情報の利用を中止いたします。中止を希望されるお客様は、口座を開設された営業店または、下記の【個人情報に関する相談窓口】までお申し出ください。

III. 個人情報の正確性の確保について

当金庫は、お客様の個人情報について、利用目的の達成のために個人データを正確かつ最新の内容に保つよう努めます。

IV. 個人情報等の利用目的の通知・開示・訂正等、利用停止等について

1. お客様本人から、当金庫が保有している情報について開示のご請求(第三者提供記録の

開示も含みます。)があった場合には、請求者ご本人であること等を確認させていただいたうえで、遅滞なくお答えします。

2. お客様本人から、当金庫が保有する個人情報等の内容が事実でないという理由によって当該個人情報等の訂正、追加、削除のご要望があった場合には、遅滞なく必要な調査を行ったうえで個人情報等の訂正等を行います。なお、調査の結果、訂正等を行わない場合には、その根拠をご説明させていただきます。
3. お客様本人から、法令の定めるところにより、当金庫が保有する個人情報等の利用停止または消去のご要望があった場合には、遅滞なく必要な調査を行ったうえで利用停止または消去を行います。なお、調査の結果、利用停止または消去を行わない場合には、その根拠をご説明させていただきます。
4. お客様からの個人情報等の利用目的の通知ならびに個人情報等の開示および第三者提供記録の開示のご請求については、所定の手数料をお支払いいただきます。
5. 以上のとおり、お客様に関する情報の開示・訂正等、利用停止等が必要な場合は、営業店または下記の【個人情報に関する相談窓口】までお申し出ください。必要な手続きについてはご案内させていただきます。

V. 個人情報等の安全管理等について

当金庫は、お客様の個人情報の漏えい、滅失、または毀損の防止、その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じます。当金庫における個人データの安全管理措置に関しては、当金庫の内部規程等において定められていますが、主な内容は以下のとおりです。

1. 個人データの適正な取扱いの確保のため、関係法令・ガイドライン等を遵守するとともに、下記の相談窓口にて、個人データの取扱いに関するご質問・相談および苦情を受け付けています。
2. 取得、利用、保管、移送、消去・廃棄等の段階ごとに、取扱方法、責任者・取扱者およびその任務等について定めています。
3. 個人データの取扱いに関する責任者を設置するとともに、個人データを取り扱う職員および当該職員が取り扱う個人データの範囲を明確化し、法令等や内部規程等に違反している事実またはそのおそれを把握した場合の報告連絡体制を整備しています。また、個人データの取扱状況について、定期的に自己点検を実施するとともに、内部監査部門による監査を実施しています。
4. 個人データの取扱いに関する留意事項について、職員に定期的な研修を実施しています。
5. 個人データを取り扱う区域において、職員の入退室管理および持ち込む機器等の制限を行うとともに、権限を有しない者による個人データの閲覧を防止する措置を実施しています。また、個人データを取り扱う機器、電子媒体および書類等の盗難または紛失等を防止するための措置を講じるとともに、当該機器、電子媒体等から容易に個人データが判明しないよう措置を実施しています。
6. アクセス制御を実施して、取扱者および取り扱う個人情報データベース等の範囲を限定しています。また、個人データを取り扱う情報システムを外部からの不正アクセスまたは不正ソフトウェアから保護する仕組みを導入しています。

(1) リンクについて

当金庫のウェブサイトには、外部サイトへのリンクがあります。リンク先のウェブサイトは当金庫が運営するものではありませんので、お客様の個人情報等の保護についての責任はリンク先にあります。

(2) クッキーについて

当金庫HPではクッキーを使用していますが、クッキーによる個人のサイト利用動向の取得は行っていません。

(クッキーとは)

クッキーとは、お客様がウェブサイトへアクセスする際、お客様のパソコン等のウェブブラウザに一定の情報を格納し、再度お客様が当金庫のウェブサイトをご利用いただくことを容易にする技術です。クッキーを読むことができるのは設定したウェブサイトのみです。お客様が接続されたその時のみ有効であり、また、お客様の氏名・Eメールアドレスなど個人を特定する情報は含まれていません。

VI. 委託について

当金庫は、例えば、次のような場合に、個人データの取扱いの委託を行っています。また、委託に際しましては、お客様の個人情報等の安全管理が図られるよう委託先を適切に監督いたします。

1. キャッシュカード発行・発送に関わる事務
2. 定期預金の期日案内等の作成・発送に関わる事務
3. ダイレクトメール発送に関わる事務
4. 情報システムの運用・保守に関わる業務

VII. 個人データの第三者提供について

当金庫は、お客様から同意を得て、個人データの第三者提供を行う場合には、あらかじめ、提供先の第三者、当該第三者における利用目的、提供する個人データの項目等をお示しし、原則として書面(電磁的記録を含みます)にて同意をいただくこととします。

また、その提供先が外国にある第三者の場合には、上記取扱いに加え、法令等の定めるところにより、あらかじめ、①提供する第三者が所在する外国の名称、②当該外国の個人情報の保護に関する制度に関する情報、③提供先の第三者が講ずる個人情報の保護のための措置に関する情報 一 等について情報提供いたします。

※同意の確認をする時点で、提供先の第三者が所在する外国が特定できない場合には、特定できない旨およびその具体的な理由等について、また、提供先の第三者が講ずる個人情報の保護のための措置について情報提供できない場合には、情報提供できない旨およびその理由等について情報提供します。この場合、事後的に提供先の第三者が所在する外国を特定できた場合には上記①・②の事項について、事後的に提供先の第三者が講ずる個人情報の保護のための措置等についての情報提供が可能となった場合には上記③の事項について、お客様のご依頼に応じて情報提供いたしますのでお申し出ください(ただし、当金庫の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合等を除きます)。

VIII. 個人情報保護に関する質問・苦情・異議申し立てについて

当金庫は、個人情報等の取扱いに係るお客様からの苦情処理に適切に取組みます。なお、当金庫の個人情報等の取扱いに関するご質問・苦情の申し立てにつきましては、下記の個人情報に関する相談窓口までご連絡ください。

個人情報に関する
相談窓口

但陽信用金庫 事務部 個人情報相談係
住所：〒675-0063 加古川市加古川町平野367
電話番号：079-423-0220 (フリーダイヤル)0120-380-005
FAX：079-423-0902 受付時間：平日 午前9時～午後5時
Eメール：jimubu@tanyo.shinkin.co.jp

金融商品に係る勧誘方針

当金庫は、「金融サービスの提供に関する法律」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、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等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。

【お問い合わせ窓口】

お取引店の支店長 もしくは
但陽信用金庫 個人営業推進部
住所：〒675-0064 加古川市加古川町溝之口772
電話番号：(フリーダイヤル) 0120-200-707
受付時間：平日 午前9時～午後5時 Eメール：tanyo@tanyo.shinkin.co.jp

(2021年11月改訂)

保険募集指針

当金庫は、以下の「保険募集指針」に基づき、適正な保険募集に努めてまいります。

- ① 当金庫は、保険業法をはじめとする関係法令等を遵守いたします。万一、法令等に反する行為によりお客様に損害を与えてしまった場合には、募集代理店として販売責任を負います。
- ② 当金庫は、お客様に引受保険会社名をお知らせするとともに、保険契約を引受け、保険金等をお支払いするのは保険会社であること、その他引受保険会社が破たんした場合等の保険契約に係るリスクについて適切な説明を行います。
- ③ 当金庫は、取扱い保険商品の中からお客様が適切に商品をお選びいただけるように情報を提供いたします。
- ④ 当金庫が取扱う一部の保険商品につきましては、法令等により以下のとおりご加入いただけるお客様の範囲や保険金額等に制限が課せられています。
 - (1) 保険契約者・被保険者になる方が下記のいずれかに該当する場合には、当金庫の会員の方を除き、一部の保険商品をお取り扱いできません。

- ① 当金庫から事業性資金の融資を受けている法人・その代表者・個人事業主の方(以下、総称して「融資先法人等」といいます)
- ② 従業員数が20名以下の「融資先法人等」の従業員・役員の方

- (2) 「上記(1)に該当する当金庫の会員の方」 「従業員数が21名以上の融資先法人等の従業員・役員の方」を被保険者とする一部の保険商品の契約につきましては、保険契約者一人あたりの通算保険金額その他の給付金合計額(以下「保険金額等」といいます)を、次の金額以下に限定させていただきます。
 - ・ 生存または死亡に関する保険金額等：1,000万円
 - ・ 疾病診断、要介護、入院、手術等に関する保険金額等
 - ① 診断等給付金(一時金形式)：1保険事故につき100万円
 - ② 診断等給付金(年金形式)：月額換算5万円
 - ③ 疾病入院給付金：日額5千円【特定の疾病に限られる保険は1万円】
※合計1万円
 - ④ 疾病手術等給付金：1保険事故につき20万円【特定の疾病に限られる保険は40万円】※合計40万円

- ⑤ 当金庫は、ご契約いただいた保険契約の内容や各種手続き方法に関するご照会、お客様からの苦情・ご相談等の契約締結後の業務にも適切に対応いたします。なお、ご相談内容によりましては、引受保険会社所定の連絡窓口へご案内、または保険会社と連携してご対応させていただく場合がございます。
- ⑥ 当金庫は、保険募集時の面談内容等を記録し、保険期間が終了するまで適切に管理いたします。また、お客様から寄せられた苦情・ご相談等の内容は記録し、適切に管理いたします。保険契約に関する苦情・ご相談等は、取扱営業店または下記窓口にて承ります。
- ⑦ 当金庫の商品選択基準・推奨の説明に関する方針
当金庫では、取扱商品から募集人が予め定めた推奨基準・理由に基づき選択した商品を提案する場合は、その基準・理由を適切にご説明いたします。

【お問い合わせ窓口】

但陽信用金庫 個人営業推進部
住所：〒675-0064 加古川市加古川町溝之口772
電話番号：(フリーダイヤル) 0120-200-707
受付時間：平日 午前9時～午後5時 Eメール：tanyo@tanyo.shinkin.co.jp

(2019年10月改訂)

地域金融円滑化のための基本方針(金融円滑化基本方針)

当金庫は、地域の事業者および個人のお客様に必要な資金を円滑に供給し、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. 取組方針

地域の事業者および個人のお客様に対して必要な資金を円滑に供給することや、地域の事業者の経営相談・経営指導および経営改善に関するきめ細かな支援に取り組むことは、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の一つです。
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、お客様の抱えておられ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んでいきます。

2. 地域金融円滑化のための態勢整備

当金庫は、上記の取組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 「金融円滑化統括管理責任者」「金融円滑化管理責任者」等を配置しています。
- ② 「地域金融円滑化のための基本方針」や「金融円滑化管理方針」「金融円滑化管理規程」等を策定し、金庫全体に周知しています。
- ③ 本部および全営業店に、返済条件の変更についての相談窓口を設置しています。

【お客様へのきめ細かな経営改善支援を行うための態勢整備】

- ・ 当金庫は、「経営相談部」と営業店が連携して、お客様の経営相談・改善支援にきめ細かく真摯に取り組んでいます。また、平成24年11月5日に「中小企業経営力強化支援法」に基づく「経営革新等支援機関」として認定を受け、認定支援機関として地域の事業者に対して、補助金申請支援、創業支援、販路開拓支援を始めとした経営支援業務に積極的に取り組んでいます。

【「経営者保証に関するガイドライン」に基づく適切な対応の実施】

- ・ 当金庫は、平成26年2月1日から適用が開始された「経営者保証に関するガイドライン」の趣旨を踏まえ、本ガイドラインを遵守するための体制を整備し、適切な対応に努めています。また、お取引先事業所および保証人(経営者等)の保証契約に関しても、本ガイドラインを遵守・尊重し、誠実に対応するよう努めています。

【お客様の事業価値を見極める能力「企業を見る目」を向上させるための研修等の実施】

- ・ 当金庫は、営業店職員を対象に、定性的な非財務情報の適正な評価等の「企業を見る目」養成と本業支援のためのヒアリングスキル向上を目的とした実践型の「知的資産経営報告書」等作成研修を継続的に実施しています。

【当金庫の重点取組】

- ・ 経営相談部が営業店と連携し、お取引の皆様に「安心」を提供するため、取引先事業所を広くリストアップし、必要な先に対しては積極的な経営相談・経営改善支援を行っています。
- ・ 取引先事業所が保有する「強み」や「課題」を共有し、その経営課題解決に向けた本業支援(各種事業サポート)に積極的に取り組んでいます。

(1) 「知的資産経営」への取組み支援

「知的資産経営セミナー」および「経営レポート作成セミナー」を継続的に開催し、お取引先の取組みを支援しています。

(2) 「各種専門家派遣」

取引先事業所の課題解決に向けた本業支援として、中小企業庁の「中小企業119」等を活用した各種専門家派遣に積極的に取り組んでいます。

(3) 「川上・川下ビジネスネットワーク事業」

一般社団法人兵庫県信用金庫協会が主催する「川上・川下ビジネスネットワーク事業」に参画し、取引先の販路開拓(ビジネスマッチング)等を支援しています。

(4) 「ひょうご中小企業技術・経営力評価制度」

公益財団法人ひょうご産業活性化センターの「ひょうご中小企業技術・経営力評価制度」を活用し、取引先が保有する技術や経営力の評価に役立てています。

(5) 「各種セミナーの開催」

販売促進、医療・介護、事業承継などに関する各種セミナーを開催しています。

(6) 「各種事業サポート」

その他、取引先事業所の課題解決に向けて、中小企業庁をはじめとする公的機関の各種支援事業にも積極的に取り組んでいます。

・ 定性的な非財務情報の適正な評価を行うため、情報収集・蓄積・活用に向けた独自の「企業概要カード」や「情報収集履歴」「課題把握シート」の整備・活用を行っています。

3. 他の金融機関等との緊密な連携

当金庫は、複数の金融機関から借入れを行っているお客様より、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います。

4. 苦情相談窓口

貸付条件(事業資金・住宅資金)の変更等に関する苦情相談は、次の相談窓口をご利用ください。

【お問い合わせ窓口】

但陽信用金庫 経営相談部
住所：〒675-0064 加古川市加古川町溝之口772
電話番号：(フリーダイヤル) 0120-200-707
受付時間：平日 午前9時～午後5時 Eメール：tanyo@tanyo.shinkin.co.jp

(2018年5月改訂)

当金庫は、お客さまからの苦情・トラブル・紛争等（以下「苦情等」という。）を営業店または個人営業推進部で受け付けています。

- 苦情等のお申し出があった場合、その内容を十分に伺ったうえで、内部調査を行って事実関係の把握に努めます。
- 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・公平にお申し出の解決に努めます。
- 苦情等のお申し出については記録・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へお申し出ください。

但陽信用金庫 個人営業推進部

住 所	〒675-0064 加古川市加古川町溝之口772
T E L	フリーダイヤル 0120-200-707
受付時間	平日9:00～17:00(信用金庫営業日)
受付媒体	電話、手紙、面談 Eメール:tanyo@tanyo.shinkin.co.jp

※お客さまの個人情報等は苦情等の解決を図るため、またお客さまのお取引を適切かつ円滑に行うために利用いたします。

- 当金庫のほか、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」をはじめとする他の機関でも苦情等のお申し出を受け付けています。詳しくは上記個人営業推進部にご相談ください。

全国しんきん相談所(一般社団法人 全国信用金庫協会)

住 所	〒103-0028 東京都中央区八重州 1-3-7
T E L	03-3517-5825
受付日・時間	月～金(祝日、12月31日～1月3日を除く) 9:00～17:00
受付媒体	電話、手紙、面談

- 兵庫県弁護士会及び東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会が設置運営する仲裁センター等で紛争の解決を図ることも可能ですので、個人営業推進部または上記全国しんきん相談所へお申し出ください。なお、各弁護士会に直接申し立ていただくことも可能です。

名称	兵庫県 弁護士会 紛争解決 センター	東京 弁護士会 紛争解決 センター	第一東京 弁護士会 仲裁 センター	第二東京 弁護士会 仲裁 センター
住所	〒650-0016 神戸市中央区 橋通1-4-3 兵庫県弁護士 会館内	〒100-0013 東京都 千代田区 霞が関 1-1-3	〒100-0013 東京都 千代田区 霞が関 1-1-3	〒100-0013 東京都 千代田区 霞が関 1-1-3
TEL	078-341-8227	03-3581-0031	03-3595-8588	03-3581-2249
受付日	月～金 (祝日、お盆、 年末年始除く)	月～金(祝日、 年末年始除く)	月～金(祝日、 年末年始除く)	月～金(祝日、 年末年始除く)
受付 時間	午前10時 ～午後5時	午前9時30分～正午 午後1時～午後3時	午前10時～正午 午後1時～午後4時	午前9時30分～正午 午後1時～午後5時

- 東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会(以下、「東京三弁護士会」という)が設置運営する仲裁センター等は、東京都以外のお客様にもご利用いただけます。その際には、次の(1)、(2)の方法により、お客様のアクセスに便利な東京以外の弁護士会の仲裁センター等を利用することもできます。なお、ご利用いただける弁護士会については、あらかじめ、東京三弁護士会、全国しんきん相談所または当金庫 個人営業推進部にお尋ねください。

(1) 現地調停
東京三弁護士会の調停人とそれ以外の弁護士会の調停人がテレビ会議システム等を用いて、共同して紛争の解決にあたります。例えば、お客様は、兵庫県弁護士会の紛争解決センター等にお越しいただき、当該弁護士会の調停人と面談で、東京三弁護士会の調停人とテレビ会議システム等を通じてお話しいただくことにより、手続きを進めることができます。

(2) 移管調停
当事者間の同意を得たうえで、東京以外の弁護士会に案件を移管します。例えば、兵庫県弁護士会の紛争解決センター等に案件を移管し、当該弁護士会の紛争解決センター等で手続きを進めることができます。

- 当金庫の苦情等の対応
当金庫は、お客さまからの苦情等のお申し出に迅速・公平かつ適切に対応するため、以下のとおり金融ADR制度も踏まえ、内部管理態勢等を整備して苦情等の解決を図り、もって当金庫に対するお客さまの信頼性の向上に努めます。

- 営業店および各部署に責任者を置くとともに、個人営業推進部がお客さまからの苦情等を一元的に管理し、適切な対応に努めます。
- 苦情等のお申し出については事実関係を把握し、営業店、関係部署及び個人営業推進部が連携したうえで、速やかに解決を図るよう努めます。
- 苦情等の対応にあたっては、解決に向けた進捗管理を行うとともに、苦情等のお申し出のあったお客さまに対し、必要に応じて手続の進行に応じた適切な説明を個人営業推進部もしくは関係部署から行います。
- お客さまからの苦情等のお申し出は、全国しんきん相談所をはじめとする他の機関でも受け付けていますので、内容やご要望等に応じて適切な機関をご紹介します。
- 紛争解決を図るため、弁護士会が設置運営する仲裁センター等を利用することができます。その際には、当該仲裁センター等の規則等も踏まえ、適切に協力します。
- お申し出のあった苦情等を記録・保存し、その対応結果に基づき、苦情等に対応する態勢の在り方の検討・見直しを行います。
- 苦情等への対応を実効あるものとするため、内部監査部門が検証する態勢を整備しています。
- 苦情等に対応するため、関連規程等に基づき業務が運営されるよう、研修等により金庫内に周知・徹底します。
- お客さまからの苦情等は、業務改善・再発防止等に必要な措置を講じることにより、今後の業務運営に活かしていきます。
- 苦情等への取組体制

