

経営者保証に関する取組方針

当金庫では、「経営者保証に関するガイドライン」及び「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」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、「経営者保証に関する取組方針」を策定し、公表しています。

経営者保証に関する取組方針

当金庫は、「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・定着していくために、以下のとおり取組みます。

- ①お客さまから融資等のお申込みを受けた場合、当金庫では、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について、お客さま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経営者保証をご提供いただく場合、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は、ガイドラインに即して誠実に対応いたします。
- ⑦お客さまから経営者保証に関するお問い合わせがあった場合には、丁寧かつ具体的な説明を行います。

金融ADR制度への対応

当金庫は、お客さまからの相談・苦情・紛争等（以下「苦情等」といいます。）を営業店またはお客様相談室で受付しております。また、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、金融ADR制度(注)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。その内容については、当金庫のホームページ等で公表しております。

(注)金融ADR制度:金融分野における裁判外紛争解決制度

■ 苦情については、次のいずれかにお申し出ください。

- 当金庫のお取引店
- 当金庫 お客様相談室 （電話:06-6412-5576）
- 全国しんきん相談所 （電話:03-3517-5825）

■ 紛争については、次の外部機関にお取次ぎ、または直接お申し出いただくことにより、解決を図ることができます。

- 兵庫県弁護士会 紛争解決センター （電話:078-341-8227）
- 東京弁護士会 紛争解決センター （電話:03-3581-0031）
- 第一東京弁護士会 仲裁センター （電話:03-3595-8588）
- 第二東京弁護士会 仲裁センター （電話:03-3581-2249）

■ 投資信託や公共債の証券業務に関する苦情等は、当金庫が加入する日本証券業協会から委託を受けた、次の相談センターでも受付しております。

- 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（ADR FINMAC）（電話:☎0120-64-5005）