

お客さまからのお申し出に公正・的確に対応するために

金融ADR制度への対応

■ 苦情処理措置

お客さまからの苦情のお申し出に公正か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、パンフレットで公表しています。

苦情は、営業店または右記までお申し出ください。

■ 紛争解決措置

当金庫は、紛争解決のため上記業務部または全国しんきん相談所にお申し出があれば仲裁センターなどにお取り次ぎいたします。

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。

なお弁護士会の仲裁センター等は東京都以外の各地のお客さま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、あらかじめ右記「東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会、全国しんきん相談所、公益社団法人民間総合調停センター」または当金庫業務部にお尋ねください。

大阪信用金庫 業務部

電話番号 0120-880-568 (音声ガイダンス案内)
受付時間 9:00～17:00(土日祝日を除く)

全国しんきん相談所(一般社団法人 全国信用金庫協会 運営)

電話番号 03-3517-5825
受付時間 9:00～17:00(土日祝日、年末年始を除く)

公益社団法人 民間総合調停センター

電話番号 06-6364-7644
受付時間 9:00～12:00 13:00～17:00(土日祝日、年末年始を除く)
ホームページ <https://www.minkanchotei.or.jp/>

東京弁護士会 紛争解決センター

電話番号 03-3581-0031
受付時間 9:30～12:00 13:00～16:00(土日祝日、年末年始を除く)
ホームページ <https://www.toben.or.jp/>

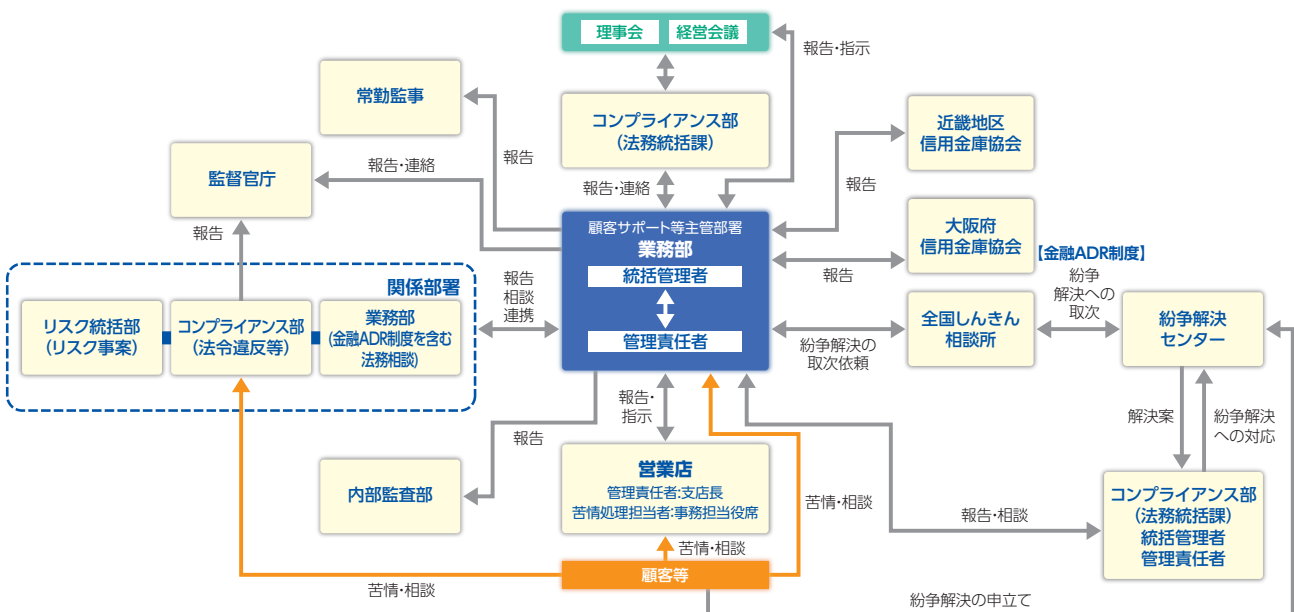
第一東京弁護士会 仲裁センター

電話番号 03-3595-8588
受付時間 10:00～12:00 13:00～16:00(土日祝日、年末年始を除く)
ホームページ <https://www.ichiben.or.jp/>

第二東京弁護士会 仲裁センター

電話番号 03-3581-2249
受付時間 9:30～12:00 13:00～17:00(土日祝日、年末年始を除く)
ホームページ <https://niben.jp/>

◎ 顧客サポート等管理態勢図



お客さまからのお申し出に公正・的確に対応するために

II 「経営者保証に関するガイドライン」への取り組み

当金庫では、「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」の趣旨や内容を十分に踏まえ、お客さまからお借り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の「経営者保証に関する取り組み方針」を下記のとおり策定しています。同取り組み方針に基づき、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などの状況を把握し、同ガイドラインなど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います。

経営者保証に関する取り組み方針

大阪信用金庫は「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。)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んでまいります。

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、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し、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、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. 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、ガイドラインに即して改めて経営者保証の必要性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。
4. 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。
5. 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。

◎ 「経営者保証に関するガイドライン」への取り組み状況

	2024年度
新規に無保証で融資した件数	6,046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	47.84%
保証契約を解除した件数	255件
経営者保証に関するガイドラインに基づく保証債務整理の成立件数 (当金庫をメイン金融機関として実施したものに限り)	—