業務活動の展開

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

ちゅうしんは、「お客さまの幸せづくり」をモットーに、より良い業務運営を実現するため、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を制定しています。本取組方針は定期的に見直しを行うとともに、本取組方針のもと、当金庫の全役職員は、より一層の「お客さま本位」を徹底してまいります。

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

1.お客さまの最善の利益の追求

·当金庫は、お客さまの立場に立ってニーズを的確に把握し、お客さまに「ありがとう」と言っていただけるよう誠実かつ公正に業務を運営し、お客さまにとっての最善の利益の追求に努めます。

2.利益相反の適切な管理

·当金庫は、「利益相反管理方針」を定めており、お客さまの利益が不当に害されることがないよう適切に業務を遂行し、お客さまの利益の保護に努めます。

3.重要情報や手数料等に関する分かりやすい説明

·当金庫は、金融商品·サービスのご提供にあたり、お客さまにご負担いただく手数料やリスク、取引条件、選択·推奨理由等の重要な情報について、お客さまにご理解いただけるよう、明確で分かりやすい情報提供に努めます。
·情報のご提供にあたっては、お客さまの知識や経験に応じた丁寧な説明を心がけます。

4.お客さまにふさわしいサービスの提供

·当金庫は、「勧誘方針」を定め、お客さまの知識、経験、財産の状況、お取引の目的等を踏まえ、お客さまにふさわしい金融商品·サービスのご提供に努めます。
·ご高齢のお客さま等に対しては、複数の職員による立会い又はご家族の同席等により、お客さまのご意思の確認や取引の適切性の判断について、特に慎重に対応いたします。
·お客さまからのご意見·ご要望等は、営業店及び本部に設置している「顧客サポート等受付窓口」の他、ホームページで受付し、迅速かつ適切に対応いたします。

5.職員に対する適切な動機づけの枠組み等

·当金庫は、職員一人ひとりが、本方針に基づき質の高い金融サービスをご提供できるよう、研修等の実施により、人財の育成に努めます。

経営者保証に関するガイドラインへの取組み

ちゅうしんでは、「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」の主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」を以下のとおり策定しています。同取組方針に基づき、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等の状況を把握し、同ガイドライン等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。

なお、2025年度において、新規に無保証で融資した件数は666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は34.5%、保証契約を解除した件数は62件です。なお、同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る)はありませんでした。

経営者保証に関する取組方針

○お客さまが融資等資金調達のお申込みをした場合、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、お客さまの意向を踏まえたうえで検討いたします。
○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。
○経営者保証を提供いただく場合、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。
○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。
○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。
○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。

●新規の資金需要に積極的にお応えしています。

ちゅうしんは、2025年度におきまして、1,171先の事業性のお客さまに、405億円(運転資金:930先·298億円、設備資金:294先·106億円)の新規の資金需要にお応えしました。

引続き、事業を営んでおられるお客さまの資金需要にお応えするとともに、経営課題解決等に向け、補助金等の公的施策活用や新たなビジネスモデル構築等に繋がる本業支援に努めてまいります。

●新規融資取組み実績の業種別構成(単位:百万円)

