

## ■ 中小企業の経営の改善及び地域の活性化のための取組みの状況について

### 1. 中小企業の経営支援に関する取組み方針

地域のお客さまが真に求めている金融サービスや情報提供のニーズを理解し、お客さまのライフステージに応じた経営支援に取組んでまいります。地域経済を支える中小企業の活性化が地域全体の活力となるため、経営支援に関する取組みは最重要課題のひとつであると考えています。

### 2. 中小企業の経営支援に関する態勢整備の状況

お客さまの経営相談等に対応する専門部署として、審査部ソリューション事業室を設置しています。お客さまのライフステージに応じた多様な課題にお応えするために、外部専門家や外部機関等と連携し、営業店と本部が一体となって経営支援に取り組んでいます。

### 3. 中小企業の経営支援に関する取組み状況

#### (1) 創業支援

日本政策金融公庫と連携した「にっしん創業サポート資金」を取扱っています。また、明石商工会議所、明石市産業振興財団、日本政策金融公庫とともに明石市内における創業予定者を支援するネットワークの構成機関として、地域と一体となって創業支援に積極的に取り組んでいます。

#### (2) 成長段階における支援

設備投資・増加運転資金等のご融資の他、経営に役立つセミナー

やビジネスマッチングフェアの開催、各種補助金や経営力向上計画の申請支援、川上・川下ビジネスネットワーク事業による販路開拓支援等を行っています。

#### (3) 経営改善・事業再生の支援

中小企業再生支援協議会等との連携による経営改善計画策定や再生支援を行っています。また、経営改善システムを導入し、営業店と本部が一体となって経営改善支援に取り組んでいます。

### 4. 地域の活性化に関する取組み状況

地域の中小企業の創業支援、成長支援、経営改善支援、事業継承支援等の課題解決型金融を通じて地域の活性化に取り組んでいます。

### 5. 「経営者保証に関するガイドライン」への取組み

〈にっしん〉では、「経営者保証に関するガイドライン」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の態勢を整備しています。また、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、2020年度に〈にっしん〉において、新規に無保証で融資をした件数は1,372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17.51%、保証契約を解除した件数は39件です。

## ■ 金融ADR制度への対応

### 【苦情処理措置】

〈にっしん〉は、お客さまからの苦情のお申し出に公正且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、店頭ポスターで公表しています。

苦情は、〈にっしん〉営業日(9時～17時)に営業店(電話番号は19ページ参照)または総合企画部(電話:0120-15-2489)にお申し出ください。

また、〈にっしん〉ホームページ(<https://www.nisshin-shinkin.co.jp/>)の「ご意見・お問い合わせ」でも受け付けています。

証券業務に関する苦情は、〈にっしん〉が加入する日本証券業協会から苦情の解決業の委託を受けた「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(FINMAC)」(電話:0120-64-5005)でも受け付けています。

### 【紛争解決措置】

〈にっしん〉は、紛争解決のため、〈にっしん〉営業日に上記総合企画部または全国しんきん相談所(9時～17時、電話:03-3517-5825)にお申し出があれば、兵庫県弁護士会(電話:078-341-8227)、

東京弁護士会(電話:03-3581-0031)、第一東京弁護士会(電話:03-3595-8588)、第二東京弁護士会(電話:03-3581-2249)の仲裁センター等にお取次ぎいたします。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、東京弁護士会、第一東京弁護士会及び第二東京弁護士会(以下「東京三弁護士会」といいます。)の仲裁センター等は、東京以外の各地のお客さまに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、あらかじめ前記「東京三弁護士会、全国しんきん相談所または〈にっしん〉総合企画部」にお尋ねください。

このほかに、証券業務に関する紛争は、〈にっしん〉が加入する日本証券業協会から紛争の解決のあっせん等の委託を受けた上記「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(FINMAC)」でも受け付けています。

## ■ マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策ポリシー

〈にっしん〉は、マネー・ローンダリング及びテロ資金供与(以下、「マネロン・テロ資金供与」といいます。)の防止に向け、適用される関係法令等を遵守し、業務の適切性を確保すべく、基本方針を次の通り定め、管理態勢を整備します。

### 1. 運営方針

理事会は、マネロン・テロ資金供与の防止を経営上の最も重要な課題の一つとして位置づけ、マネロン・テロ資金供与の脅威に対し、組織として適切に対応できる管理態勢を構築します。

### 2. 管理態勢

〈にっしん〉におけるマネロン・テロ資金供与対策については、経営陣の責任のもとで総合企画部が主管部となり、本部で横断的な枠組みを構築し、営業店等と連携を図ります。

### 3. リスクベース・アプローチ

リスクベース・アプローチの考え方にに基づき、〈にっしん〉が直面しているマネロン・テロ資金供与に関するリスクを特定・評価し、リスクに見合った低減措置を講じます。

### 4. 顧客の管理方針

適切な取引時確認を実施し、顧客の属性に即した対応策を実施する態勢を整備します。また、取引時の記録等から定期的な調査・分析を行い、対応策を見直します。

### 5. 疑わしい取引の届出

営業店等からの報告、またはシステムによるモニタリング・フィルタリングで検知した疑わしい顧客や取引等を適切に把握し、当局に速やかに疑わしい取引の届出を行います。

### 6. 資産凍結の措置

テロリスト等に対する資産凍結等の措置を適切に実施します。

### 7. 役職員の研修

継続的な研修を通じて、役職員のマネロン・テロ資金供与に対する知識・理解を深め、役割に応じた専門性・適合性等を有する役職員の確保・育成に努めます。

### 8. 実効性の検証

マネロン・テロ資金供与対策の管理態勢について、独立した内部監査部門による定期的な監査を実施し、その監査結果を踏まえて、さらなる改善に努めます。