

## 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右記の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、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)

#### 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 13:00～15:00 (土日祝日、年末年始を除く)

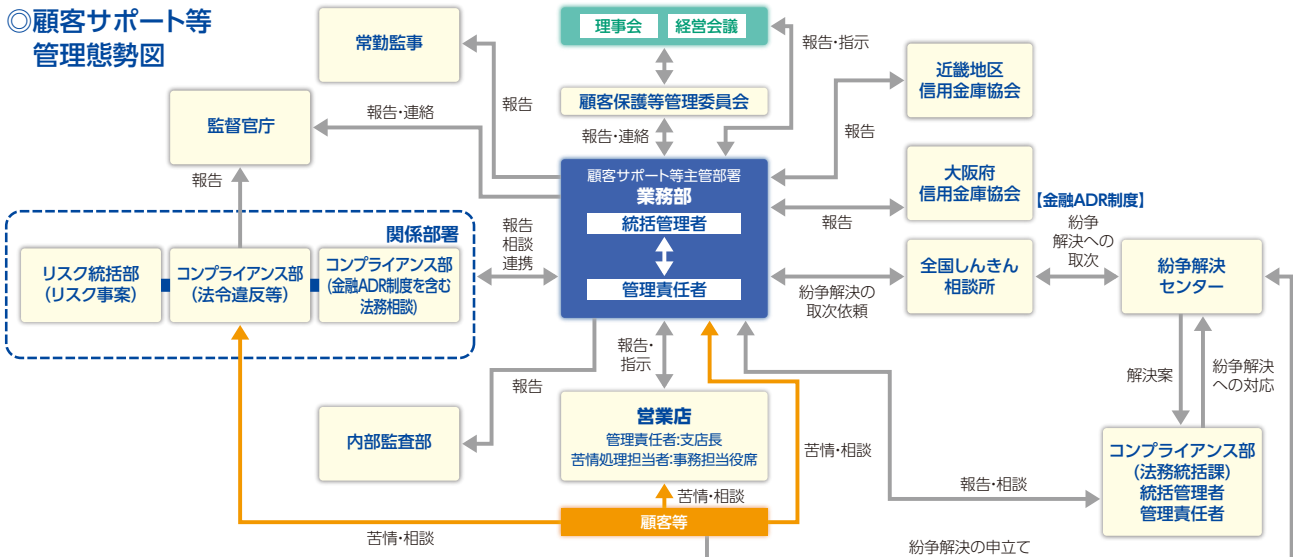
#### 第一東京弁護士会 仲裁センター

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)

#### 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)

### ◎顧客サポート等 管理態勢図



### 「経営者保証に関するガイドライン」への取組み

当金庫では、「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。

	2019年度
新規に無保証で融資した件数	430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	2.54%
保証契約を解除した件数	136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)	—