

## 金融円滑化に向けた取組み

2009年12月に施行された「中小企業者等に対する金融の円滑化を図るための臨時措置に関する法律」（以下、「中小企業金融円滑化法」という）は、2013年3月末で期限を迎えました。しかしながら、期限到来後も取組みスタンスにつきましては変わることなく、経営課題に応じた最適な解決策をご提案するなど支援しております。

### 地域金融円滑化のための基本方針

蒲郡信用金庫は、地域の中小企業および個人のお客さまに必要な資金を安定的に供給し、地域経済の発展に寄与するため、以下の方針に基づき、地域金融の円滑化に全力を傾注して取組んでまいります。

#### 1. 取組方針

当金庫は、地元中小企業の皆様、および個人のお客さまに必要な資金を安定的に供給し、サポートが必要なお客さまには経営改善支援を行うことなどが自らの社会的使命と考え、現下の政策課題である中小企業者等の金融の円滑化に真摯に取組んでまいりました。

お客さまからの資金需要や貸付条件の変更等のお申込みがあった場合には、これまで以上に、お客さまの抱えている経営課題等について、十分に把握したうえで、その解決に向けて、コンサルティング機能を発揮し真摯に取組んでまいります。

また、経営者保証に関する取組について、「経営者保証に関するガイドライン」に基づく適切な対応に真摯に取組んでまいります。

#### 2. 他の金融機関等との緊密な連携

当金庫は、複数の金融機関から借入を行っているお客さまから貸付条件の変更等の申し出があった場合など、他の金融機関や信用保証協会等と緊密な連携を図る必要が生じたときは、守秘義務に留意しつつ、お客さまの同意を得たうえで、これらの関係機関と情報の確認・照会を行うなど、緊密な連携を図りながら地域金融の円滑化に努めてまいります。

## 金融ADR制度への対応

金融商品取引法等の一部を改正する法律（2009年6月24日公布）により、金融商品取引法及び信用金庫法等が改正され、以下のとおり金融ADR制度（金融分野における裁判外紛争解決制度のことで、ADRとはAlternative Dispute Resolutionの略です）の対応をいたしております。

### 【苦情処理措置】

当金庫は、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、内部管理態勢等を整備して苦情等の解決を図り、お客さまの信頼性の向上に努めております。その内容はホームページ、パンフレット等で公表いたしております。

苦情は、当金庫営業日（9時～17時）に各営業店（連絡先はP.34をご参照）または「がましん相談センター」（0120-115759・フリーダイヤル）にお申し出ください。

### 【紛争解決措置】

当金庫は、紛争解決のため、当金庫営業日に上記「がましん相談センター」または「全国しんきん相談所」（信用金庫営業日9時～17時、電話：03-3517-5825）にお申し出があれば、愛知県弁護士会（電話：052-203-1777）等または、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、前記東京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「がましん相談センター」にお尋ねください。