

特記事項

■ 顧客保護に対する取組み

商工中金では、お客さまへの適切かつ十分な説明（顧客説明管理）、お客さまのご要望や苦情に対する適切な対応（顧客サポート等）、お客さまの情報の適切な管理（顧客情報管理）、業務を外部委託する場合におけるお客さまの情報の適切な管理やお客さまへの適切な対応（外部委託管理）、及びお客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引の適切な管理（利益相反管理）を行うため、「顧客保護等管理規程」を定め、お客さま第一主義の経営姿勢を実践しています。

例えば、融資や預金のお取引等に際し、お客さまのご理解・納得を得られるよう、丁寧に契約内容等の説明を行っています。

特に、元本欠損のおそれのある商品を勧誘する場合には、「金融商品販売にかかる勧誘方針」に則り、適切な勧誘を行っています。

また、「お客さまサービスセンター」を設置し、お客さまからのご要望や苦情の受付体制を整備するとともに、寄せられたご要望や苦情について「CS（顧客満足）推進会議」で検討を行い、再発防止や業務改善に努めています。加えて「CS宣言」を制定し、公表しています。こうした顧客保護に対する取組みを適切に管理するために、顧客説明管理、顧客サポート等、顧客情報管理、外部委託管理、及び利益相反管理それぞれに応じ管理責任者を設置する等、所要の態勢を整備しています。

金融ADR制度への対応

2010年10月1日より、金融ADR制度（金融分野における裁判外紛争解決制度）が開始されました。商工中金では、お客さまからの苦情、お客さまとの紛争の解決に公正かつ的確に対応するために業務運営体制・内部規則を整備し、その内容をウェブサイト等で公表しています。いただいた苦情等は、内容等を十分に伺い、事実関係を調査・把握したうえで関係部署とも連携を図り、すみやかな解決に努めます。お客さまからの苦情等は、他の機関でも受け付けていますので、内容やご要望等に応じて適切な機関*をご紹介します。

*東京弁護士会・第一・第二東京弁護士会が設置・運営する紛争解決センター・仲裁センター、または証券・金融商品あっせん相談センター

個人情報保護に対する取組み

「個人情報の保護に関する法律」の趣旨を踏まえ、個人情報保護に係る取組方針等に関する宣言（「個人情報保護宣言」）をウェブサイト等で公表し、厳格な安全管理体制のもと個人情報保護に取り組むとともに、継続的に改善するよう努めています。また、個人情報保護窓口において、個人情報保護に係る相談や開示請求等の手続きのご案内をはじめ、各種請求を受け付けています。

▶▶ 個人情報保護のご案内はこちらをご覧ください。

<https://www.shokochukin.co.jp/privacy/>



「経営者保証に関するガイドライン」への取組状況

商工中金では、2013年12月に公表された「経営者保証に関するガイドライン」について、その趣旨や内容を十分に踏まえ、本ガイドラインを尊重し、徹底を図っています。

具体的にはお客さまよりご融資の申込みをいただいた場合や、保証契約の変更・解除のお申出があった場合、保証債務の整理のお申出があった場合には、「経営者保証に関するガイドライン（特則含む）」に則り、誠実に対応するよう努めています。

また、検討にあたってはお客さまとのリレーションを通じて把握した内容や事業性評価の内容を考慮して、総合的な判断として経営者保証を受け入れない可能性を検討するとともに、保証を提供いただく場合は、その必要性や保証契約の内容について、具体的にご説明するよう努めています。なお、必要に応じて、停止条件付連帯保証等の経営者保証に代替する融資手法を活用しています。

■ 内部監査態勢

内部管理態勢の適切性・有効性等を検証するため、他の本部各部から独立し、社長執行役員直属の内部監査部門として、監査部がリスク管理態勢等の監査を行っています。

業務監査では、本部各部のリスク管理のプロセスのほか、法令等遵守や顧客保護等管理態勢、営業店の支店経営管理や運営状況等の適切性・有効性の監査を実施し、内部管理態勢を一層向上させるための改善提言に取り組んでいます。資産監査では、自己査定及び償却・引当の適正性や信用格付の正確性の監査を実施しています。

なお、内部監査結果は、監査役が同席する内部監査会議または経営会議を経て取締役会に定期的に報告しています。

■ 危機管理態勢

「BCP基本規程」を制定し、防災に関し、商工中金及び役職員がとるべき対策を定めるとともに、災害発生時にすみやかに商工中金の機能を回復することによって業務の円滑な遂行を図り、業務停止による経営上のリスクを最小限に抑止する態勢を整備しています。

■ 重要事実の開示に関する方針

商工中金は、中小企業による中小企業のための金融機関として、経営の透明性を高め、アカウントビリティを的確に果たすとともに、株主、中小企業者、投資家及び預金者等の皆さまから一層のご理解・ご信頼をいただけるよう、事業活動や財務の状況等について、公平かつ適時・適切な情報開示に努めます。

この基本的な考え方に基づき、重要事実にかかわる情報開示のあり方について対外的に公表するとともに、商工中金の役員に周知し適切な運営を図っていくことを目的として、「重要事実の開示に関する方針」を以下の通り定めています。

1. 重要事実の定義

商工中金は国内外の関係法令等で開示が求められている事項はもとより、株主、中小企業者、投資家及び預金者等の皆さまの判断に大きな影響を与えらると思われる情報については、公表すべき重要事実と位置付けます。

2. 開示の方法

重要事実の開示は、原則開示の日に商工中金ホームページに掲載する等、公平な情報開示に努めます。

3. 将来情報の取扱い

商工中金が開示する予想、戦略、方針、目標等の将来の見通しに関する記述は、開示時点において入手可能な情報に基づいており、様々なリスクや不確定要因の影響を受けるため、現実の結果が見通しから大きく異なる可能性があります。

4. 投資判断について

商工中金が行う情報開示は、商工中金へのご理解を深めていただくことを目的としており、商工中金が発行する有価証券等についての勧誘を目的とするものではありません。投資等に関する決定はご自身の判断において行ってください。

5. 内部体制整備

商工中金は本方針に則り、必要となる内部体制の整備・充実に努めます。また、情報開示にあたっては、経営会議における審議・協議を適切に反映します。

■ ディスクロージャーの状況

資料の種類	公表場所・方法	公表時期
事業のご報告 ● 事業報告 ● 計算書類 ● 連結計算書類 ● 附属明細書 ● 会計監査報告 ● 監査報告	営業店に備付け、ウェブサイト	毎年6月
決算公告（中間決算公告）	電子公告	毎年6月（毎年12月）
統合報告書兼ディスクロージャー誌（中間ディスクロージャー誌）	営業店に備付け、ウェブサイト	毎年7月（毎年1月）
有価証券報告書（半期報告書）	EDINET、本店・大阪支店に備付け、ウェブサイト	毎年6月（毎年12月）
パーゼル規制関連比率	ウェブサイト	毎四半期

（注）株式会社商工組合中央金庫法、会社法、金融商品取引法による開示資料です。