

## 地域密着型金融の取組状況

### 中小企業の経営の改善及び地域の活性化のための取組状況

2020年4月から2021年3月末までにおける、中小企業の経営の改善及び地域の活性化のための取組状況は次のとおりです。

#### 中小企業の経営支援に関する取組方針

当組合は地域密着型金融の重要な担い手として十分な役割と機能を果たすため、中小企業金融円滑化法が終了した現在においても、下記のとおり貸出条件の変更等や円滑な資金供給に努めています。

##### ◎ 中小企業者の既往の債務に係る貸付条件の変更等申し込み・相談への対応について

当組合に対して事業資金の貸付に係る債務を有する中小企業・小規模事業者のお客様が、受注減少や売上減少による減収などによりご返済が困難となった場合には、各営業店の「ご返済等に関するご相談受付窓口」及び下記の当組合本部「お客様相談室」において、貸付条件の変更等のお申し込み・ご相談に応じます。

##### 【お客様相談室】

窓 口：淡陽信用組合 業務推進部

電話番号：フリーダイヤル 0120-17-2616（携帯電話からは0799-25-2616）

受付時間：午前9時～午後5時（土・日曜日、祝日及び当組合の休業日は除きます）

##### ◎ 経営革新等支援機関としての支援について

当組合は、平成25年2月1日付で近畿経済産業局、近畿財務局より経営革新等支援機関の認定を受けており、認定支援機関としてお客様の経営改善計画の策定支援等を通じて経営改善、事業再生への支援を行います。

##### ◎ お客様への説明態勢の充実について

当組合は、お客様からの新規融資及び既往の債務に係る貸付条件の変更等に関するお申し込み・ご相談に対して迅速かつ誠実な対応に努めるとともに、お客様とのこれまでの取引関係やお客様の理解・経験・資産の状況等に応じた適切かつ丁寧な説明に努めます。

##### ◎ 地域金融円滑化への対応措置「貸付条件の変更等の実施状況」

貸付条件の変更等を行った中小企業・小規模事業者の状況等は次のとおりです。

(2021年3月末時点)

項 目	件 数	金 額 (百万円)
貸付の条件の変更等の申込みを受けた貸付債権	12,559	175,668
うち、実行に係る貸付債権	12,401	174,251
うち、謝絶に係る貸付債権	62	597
うち、審査中の貸付債権	11	85
うち、取下げに係る貸付債権	85	734

(注) 件数・金額は中小企業金融円滑化法施行日（平成21年12月4日）以降、上記基準日までの累計です。

また、件数は債権単位、金額は申込み時点における債権金額です。

#### 中小企業の経営支援に関する態勢整備

中小企業・小規模事業者の経営改善等に関する相談・指導等に対応するため、外部専門家や外部機関との連携、当組合職員のコンサルティング能力向上等による態勢整備に努めています。なお、外部専門家や外部機関との連携状況、職員のコンサルティング能力向上のための取組状況は次のとおりです。

##### ◎ 外部専門家・外部機関との連携状況

- 兵庫県中小企業団体中央会（「しっかいや中央会」(外部専門家)）、公益財団法人ひょうご産業活性化センター（「兵庫県よろず支援拠点」(外部専門家)）との連携により、取引先の経営や事業承継に関して相談業務を通じた支援を行っています。
- 経営革新等支援機関に認定された顧問税理士や中小企業再生支援協議会との連携により、取引先の経営改善支援を行っています。
- 兵庫県信用保証協会との連携による「経営サポート会議」の開催や他金融機関との連携によるバンクミーティングの開催等により取引先の経営改善支援を行っています。

##### ◎ コンサルティング能力向上のための取組状況

外部研修への参加や組合内研修の実施のほか、自己啓発のための通信講座の受講等により職員のコンサルティング能力の向上に努めています。とりわけ事業性評価やローカルベンチマークに対する理解を深め、財務データや担保・保証に過度に依存することなく、融資先企業の事業内容や成長可能性などを適切に評価のうえ、融資や助言を行うことのできる職員の育成に取り組んでいます。

#### 中小企業の経営支援に関する取組状況

当組合は取引先の創業、新規事業、事業拡大、経営改善、事業承継等に関して積極的な支援を行っています。なお、2020年度における新規融資、経営改善支援等の取組実績は次のとおりでした。

##### ◎ 新規融資の取組み状況

(金額単位：百万円)

	定 義	2020年度上期実績		2020年度下期実績		2020年度通期実績	
		先 数	金 額	先 数	金 額	先 数	金 額
総 貸 出 金 ベ ー ス	企業及び個人に対する新規の貸出金 (住宅ローン、個人ローン含む)	1,739	28,585	1,325	18,720	2,552	47,305
中小企業・小規模事業者向け貸出金ベース	創業・開業・事業拡大・事業承継・ 事業支援等を含む新規の運転設備資金	1,367	26,399	895	15,197	1,806	41,597
うち成長分野	医療・介護・エネルギー・農業・漁業	15	757	10	160	22	918

(注) 通期の貸出先数は、上期・下期に重複して融資した先を1先としています。

## 中小企業の経営の改善及び地域の活性化のための取組状況

### ◎ 創業・新規事業開拓支援

新規独立開業や取引先企業の新たな分野進出に対する資金ニーズについては、従来のプロパー融資、政府系金融機関の代理貸付、地方自治体制度融資による提案のほか、各種補助金制度の活用支援、(株)日本政策金融公庫・兵庫県信用保証協会・商工会・地方公共団体・公益財団法人ひょうご産業活性化センター等との連携による支援に取り組んでいます。

#### 【取組実績】

2020年度における創業・新規事業開拓支援に関する貸出実績は19先の141百万円でした。

#### 【取組事例】

スポーツジムを開業する取引先の設備資金需要に対し、保証協会の創業関連保証を活用したうえで、(株)日本政策金融公庫との協調により支援しました。

### ◎ 成長段階における支援

当組合は取引先企業の成長段階における支援として、ビジネスマッチングによる販路獲得等の支援や営業店における取引先企業への継続的な訪問、コンサルティング機能の提供等を通じて事業拡大のための支援を積極的に行っています。

#### 【取組実績】

2020年度における当組合取引先企業の成長支援に関する貸出実績は、6先の122百万円でした。

また、ビジネスマッチングの機会提供として、毎年、信用組合業界が協力して「しんくみ食のビジネスマッチング展」を開催し、取引先の販路拡大等の支援をしています。※ 2020年度は新型コロナウイルス感染症の影響のため中止いたしました。

### ◎ 成長基盤強化支援資金

当組合は、日本銀行による成長基盤強化に向けた貸出制度「成長基盤強化を支援するための資金供給」を活用し、日本銀行が成長基盤の対象としている19分野の事業に対して積極的な支援を行っています。

#### 【取組実績】

2020年度における成長基盤強化を支援するための資金供給実績は、45件の1,502百万円でした。

### ◎ 経営改善・事業再生・業種転換等の支援

地域密着型金融機関として地域の中小企業の育成や健全化を推進するため、事業再生や改善が見込まれるお客様に対して経営改善計画策定のための支援や計画の実現に向けた取組みとして、外部認定支援機関（顧問税理士、保証協会、中小企業再生支援協議会等）との連携によりお客様の経営改善支援に取り組んでいます。なお、貸出条件変更先等のお客様であっても償還能力の向上が見込まれる場合には、新規の信用供与も積極的に行っています。

#### 【取組実績】

外部認定支援機関との連携による経営改善支援の取組状況（2021年3月31日現在）

連携認定支援機関名	中小企業再生支援協議会	顧問税理士	保証協会（経営サポート会議）
支援先数	12先	4先	32先

#### 【ランクアップ先数】

2020年度における経営改善支援先への積極的な支援の結果、ランクアップした先は17先でした。

### ◎ 人材マッチング支援

公益財団法人ひょうご産業活性化センター内ひょうご専門人材センターと複数の人材紹介会社と提携して、「プロフェッショナル人材」のマッチング支援を行っています。

### ◎ 6次産業化ファンドへの出資

当組合は2014年1月1日に(株)みなと銀行、(株)農林漁業成長産業化支援機構(A-FIVE)、みなとキャピタル(株)と共同で農林漁業者等による6次産業化を支援するファンドを設立しています。本ファンドは農林漁業者とパートナー企業である2次・3次産業者の共同出資による会社のうち、6次産業化法に基づく認定を受けた会社に対して出資をしています。

## 地域の活性化に関する取組状況

当組合は地域の面的再生への積極的な参画として、地方公共団体や商工会、各種団体との連携により、取引先企業の経営支援を積極的に行っています。

なお、2020年度における地域経済の活性化に関する取組実績は次のとおりです。

#### 【取組実績】

水産加工業者21先に対し759百万円、素麺業者10先に対し95百万円、青果業者22先に対し686百万円の支援を行いました。

## 金融仲介機能のベンチマークの取組状況

金融庁は2016年9月に「金融仲介機能のベンチマーク」を公表しました。ベンチマークとは、金融機関における金融仲介機能の発揮状況を客観的に評価するための指標です。当組合では、このベンチマークを省みるにより、自身の取組みの進捗状況や課題等を認識し、金融仲介機能の質の向上を目指します。

#### 【共通ベンチマーク1：取引先企業の経営改善や成長力の強化】

○当組合をメインバンクとして取引を行っている企業のうち、経営指標等の改善が見られた先数及び同先に対する融資額の推移

メイン先数	メイン先の融資残高	経営指標等が改善した先数	経営指標等が改善した先に係る3年間の融資残高の推移		
			2019年3月末	2020年3月末	2021年3月末
1,587先	521億円	532先	220億円	229億円	261億円

※「メイン先」とは、当組合をメイン金融機関（借入残高が最も多い金融機関）としている先です。

※「経営指標等の改善」とは、経営指標（売上高、営業利益率、労働生産性等）の改善や就業者数の増加をいいます。

## 中小企業の経営の改善及び地域の活性化のための取組状況

### 【共通ベンチマーク2：取引先企業の抜本的事業再生等による生産性の向上】

○当組合が貸付条件の変更を行っている中小企業の経営改善計画の進捗状況

(2021年3月末現在)

経営改善計画を策定している条件変更先の総数	キャッシュフローの状況		先 数
	207 先	うち好調先 (計画比 120%超)	
うち順調先 (計画比 80%以上～120%以下)		25 先	
うち不調先 (計画比 80%未満)		169 先	

○当組合が関与した創業・第二創業の件数

(2020年度実績)

当組合が関与した創業件数	当組合が関与した第二創業件数
63 件	9 件

※「関与」とは、創業計画の策定支援、創業期取引先への融資、政府系金融機関等への紹介、ベンチャー企業への投融資・助成金等により支援することをいいます。

※「第二創業」とは、すでに事業を営んでいる企業の後継者等が新規事業を開始すること、既存の事業を譲渡した経営者等が新規事業を開始すること、抜本的な事業再生により企業が業種を変えて再建することをいいます。

○ライフステージ別の与信先数(先数単体ベース)及び融資残高

(2021年3月末現在)

項 目	全与信先	創業期	成長期	安定期	低迷期	再生期
ライフステージ別の与信先数	2,407 先	158 先	208 先	1,452 先	359 先	230 先
ライフステージ別の与信先に係る融資残高	757 億円	39 億円	100 億円	418 億円	49 億円	151 億円

※「創業期」とは創業、第二創業から5年までの先、「成長期」とは売上高平均で直近2期が過去5期の120%超の先、「安定期」とは売上高平均で直近2期が過去5期の120%から80%の先、「低迷期」とは売上高平均で直近2期が過去5期の80%未満の先、「再生期」とは貸付条件の変更または延滞がある先をいいます。

### 【共通ベンチマーク3：担保・保証依存の融資姿勢からの転換】

○当組合が事業性評価に基づく融資を行っている与信先数・融資額、及び全与信先数・融資額に占める割合

(2021年3月末現在)

項 目	先 数	融資残高
事業性評価に基づく融資を行っている与信先数・融資残高	1,653 先	632 億円
上記計数の全与信先数・当該与信先の融資残高に占める割合	68.7%	82.7%

## 「経営者保証に関するガイドライン」への対応

当組合では、「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」の趣旨や内容を十分に踏まえ、お客様からお借入れや保証債務整理の相談を受けた際に、真摯に対応する態勢を整備しています。経営者保証の必要性については、お客様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。また、どのような改善を図れば経営者保証の解除の可能性が高まるかなどを具体的に説明し、経営改善支援を行っています。

### 【「経営者保証に関するガイドライン」の活用に係る取組事例 (2020 年度)】

1. 借入申出人の状況、事案の背景等
申出人は、長年にわたり自動車修理・販売業を営んでおり、業績は毎期堅調に推移、財務内容も良好な企業である。当組合との取引歴は長く、取引振りも良好であるところ、「経営者保証に関するガイドライン」に基づく経営者保証を求めない融資の検討依頼があった。
2. 取組内容
当組合の審査において、以下の点を勧告した結果、経営者保証を求めない対応をすることとなった。
① 法人と経営者個人の資産・経理が明確に分離されている。
② 法人と経営者の間の資金のやりとりが、社会通念上の適切な範囲を超えていない。
③ 法人のみの資産・収益力で借入金の返済が可能である。
④ 法人から適時・適切に財務情報等が提供されている。

### 【「経営者保証に関するガイドライン」の取組状況】

項 目	2019 年度	2020 年度
新規に無保証で融資した件数	17 件	95 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	0.61%	3.11%
保証契約を解除した件数	11 件	1 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(当組合をメイン金融機関として実施したものに限り)	0 件	0 件

地域に貢献する淡陽信用組合の経営姿勢

当組合は、中小企業等協同組合法に基づく地域信用組合で兵庫県一円を営業地区とし、地域の中小企業・小規模事業者や住民が組合員となってお互いに助け合い、発展していくという「相互扶助」を基本理念とする協同組織金融機関です。

中小企業・小規模事業者や住民一人ひとりの顔が見えるキメ細かな取引を基本としており、常に顧客（組合員）の事業の発展や生活の質の向上に貢献するため、組合員の利益を第一に考えることを活動の基本としています。

また、地域社会の一員として当組合の経営資源を活用し、地域社会の生活の質や文化の向上に積極的に取り組んでいます。

融資を通じた地域貢献

当組合は、担保・保証に過度に依存することなく「経営者保証に関するガイドライン」に基づき誠実に対応し、また経営者以外の第三者の個人的連帯保証人を求めないことを原則として、中小企業・小規模事業者や個人に対する円滑な資金供給を行い、地域経済の振興と地域社会の発展に貢献できるよう努めています。

◎ 利用者区分別・用途別の状況

2021年3月末現在の貸出先数及び貸出残高は、次のとおりです。

区 分	貸出先数(先)	貸出残高(百万円)	内 訳	設備資金 43,807 百万円 運転資金 64,916 百万円 (住宅ローン 9,724 百万円) (消費者ローン 5,404 百万円)
事 業 者	3,363	82,141		
個 人	5,078	15,228		
地 方 公 共 団 体	9	11,352		
合 計	8,450	108,723		

◎ 地方自治体の制度融資の取扱状況

当組合は、兵庫県や神戸市等の中小企業・小規模事業者向け制度融資の取扱窓口指定されています。なお、2021年3月末現在の取扱件数及び貸出残高は次のとおりです。

制 度 融 資 名	取扱件数(件)	貸出残高(百万円)	制 度 融 資 名	取扱件数(件)	貸出残高(百万円)		
兵 庫 県	新型コロナ関連全般	1,794	24,377	兵 庫 県	借換貸付	29	260
	長期資金	212	1,124		開業支援資金	28	88
	設備更新貸付	177	1,342		短期資金	13	134
	特別小規模貸付	112	222		原材料価格高騰対応緊急保証	12	143
	経営安定化	101	891		その他制度融資	31	236
	新分野進出支援	35	187	神戸市 制度融資	9	8	
	防災・エネルギー設備促進貸付	34	308	その他市町 制度融資	24	90	
合 計			2,611 29,416				

外部機関との連携による経営相談事業

当組合は兵庫県中小企業団体中央会と連携し、経営相談事業やセミナーの開催等を通じて取引先の経営力向上のためのお手伝いをさせていただきます。

◎ 経営相談事業

兵庫県中小企業団体中央会が運営している「しっかいや中央会」との連携により、コーディネーター（中小企業診断士など）が当組合取引先へ訪問し、「しっかいや中央会移動相談会」と題する個別相談会を実施しています。この相談会は、販路開拓、人材育成、新事業展開、助成金制度の活用など、様々な経営課題についてアドバイスさせていただくものです。なお、2020年度は延べ8先からの相談を承りました。

情報提供活動

当組合は知的サービスの一環として、お客様のお役に立つ有益な情報を提供することに努めています。

◎ 淡陽ニュースの発行

取引先をはじめ地域の皆様の幸せと発展に寄与することを目的に、1985（昭和60）年5月以来、広報紙「淡陽ニュース」を各家庭ならびに事業所向けに年3回（毎回約7千部）発行しています。掲載記事は、取引先や当組合のトピックス、商品のご案内、警察キャンペーンなど、バラエティーに富んだ興味あふれる内容となっています。

◎ 情報誌「ボン・ビバーン」の配布

1999（平成11）年4月に創刊された生活情報誌「ボン・ビバーン」を隔月で取引先の方へ配布しています。この情報誌は、一般社団法人全国信用組合中央協会が監修するもので、小冊子でありながらも内容が大変充実していると好評を得ています。



お客様同士の親睦活動

◎ 淡陽信用組合年金友の会

「淡陽信用組合年金友の会」は、当組合で公的年金をお受取りになっている方々の親睦を図るため1983（昭和58）年6月に発足し、会員の皆様には、お誕生日プレゼントの贈呈や観劇ツアー等へのご案内を毎年行っています。

◎ 淡陽会

「淡陽会」は、1986（昭和61）年1月に発足し、当組合のお客様同士がゴルフを通じて親睦を深める会です。地区ごとに組織されており、毎年定期的にコンペを開催し、会員の皆様にゴルフプレーを楽しんでいただいています。なお、2020年度におけるゴルフコンペの開催は次のとおりでした。

☆ 淡陽会洲本地区によるコンペが2020年12月25日、2021年3月19日に洲本GCで開催され、延べ54名の会員の方にご参加いただきました。

☆ 淡路市淡陽会によるコンペが2020年6月18日、9月10日、12月10日に淡路CCで開催され、延べ127名の会員の方にご参加いただきました。

☆ 南あわじ淡陽会によるコンペが2020年11月4日に洲本GCで開催され、44名の会員の方にご参加いただきました。

◎ 淡陽レディースクラブ

「淡陽レディースクラブ」は、洲本市に在住する取引先のご婦人の親睦を図るため1986（昭和61）年10月に設立され、旅行や観劇、食事会などの行事を行っています。



淡陽会ゴルフコンペ

文化的・社会的貢献活動

当組合は、「夢あるくらしのパートナー」として人と人とのふれあいを大切にし、愛され親しまれ、地域と共に発展する信用組合を目指して文化的・社会的貢献活動にも積極的に取り組んでいます。なお、2020年度における文化的・社会的貢献活動は以下のとおりです。

◎ 3 海峡クリーンアップ大作戦に参加！

鳴門の渦潮の世界遺産登録を目指して周辺の美化を進める「3海峡クリーンアップ大作戦」が2020年10月24日に行われました。瀬戸内海と紀伊水道の干満差により激しい潮流が発生して起こる鳴門の渦潮は、直径30メートルに達することもあり、世界最大級の大きさを誇ります。

その渦潮の世界遺産登録を目指す地域住民や議員、事業所などが加わる6団体でつくる実行委員会の主催により、渦潮発生メカニズムに大きく関係している鳴門・紀淡・明石の3海峡で清掃活動が行われ、当組合からも70名の職員が参加しました。



鳴門海峡（南あわじ市 阿那賀伊弉海岸）



紀淡海峡（洲本市 由良生石海岸）



明石海峡（淡路市 岩屋ノ代海岸）

◎ 愛の献血運動に参加！

当組合は社会貢献活動の一環として、2002（平成14）年度から毎年9月3日の「しんくみの日」前後に「しんくみの日週間 献血運動」を実施しており、2020年度も74名の役職員が愛の献血を行いました。また、当組合取引先の多数のお客様にもご協力いただき、心からお礼申し上げます。



献血運動

◎ カレンダーの配布

当組合は毎年、取引先の方や地域住民の方々を対象に約4万部のカレンダーを配布しています。

2021年は「神代の昔から」と題して黒岩多貴子さんが描きおこしたオリジナルイラストをカレンダーに仕上げてお届けしました。イラストは、当組合の営業地区内のお客様が普段から馴染みのある風景を題材にしており、優しい色使いで描かれた水彩画の作品です。



◎ 「しんくみピーターパンカード」への取組み！

「しんくみピーターパンカード」は、すべての子供達とその家族の心と身体の健全な育成を支援するカードです。信用組合業界と信販会社が協力して実施している寄付金活動であり、ピーターパンカードでショッピングすると、ご利用額の0.5%が各地の信用組合を通じて子供達の健全育成を支援する団体や福祉施設に寄付されます（※カードご利用者に負担をおかけすることはありません）。

当組合は2002（平成14）年度からこの活動に取り組んでおり、2020年度は赤穂市大津の兵庫県社会福祉事業団赤穂精華園に寄付金を贈呈しました。



ピーターパンカード寄付金贈呈式

◎ 講演会の開催！

当組合は地域社会の繁栄と発展に寄与するため、1978（昭和53）年から毎年定期的に外部の著名人を講師としてお招きし、様々なテーマに沿った講演会（「淡陽講演会」）を開催しています。



2017年度 講演会 角 淳一 氏

【過去の開催実績（直近10回分）】

開催年度	講師名	テ - マ
2009年度	妹尾 和夫 氏	「私の歩んだ道」
2010年度	海原はるか 氏 海原かなた 氏	「苦労の中に笑いあり」
2011年度	原田 伸郎 氏	「ありのままにいきようとしたありはありのままだった」
2012年度	桑原 征平 氏	「桑原征平の体当たり人生」
2013年度		中止
2014年度	道上 洋三 氏	「パーソナリティ奮闘記 ～「リスナーと共に」～
2015年度	金村 義明 氏	「甲子園からプロ野球、マスコミの世界へ ～果報は動いてつかめ～」
2016年度	平田 進也 氏	「ほんまもののサービスとはこれや!! ～全てはお客様の笑顔のために カリスマ添乗員本音で語る～」
2017年度	角 淳一 氏	「笑って楽しく生きていく」
2018年度	舞の海秀平 氏	「小よく大を制す」
2019年度	山本 浩之 氏	「日々新たな出会い、発見!」
2020年度		中止



2018年度 講演会 舞の海 秀平 氏



2019年度 講演会 山本 浩之 氏

◎ 地域との連携！

当組合は2016（平成28）年6月に姫路市と「成長分野ビジネスプラン事業化推進事業に係る連携協力に関する覚書」を締結しています。この事業は、中小企業の成長分野への参入を促進する取組みで、先端技術や次世代エネルギーなどの成長分野に関する新製品・新技術の開発から販路開拓までを示したビジネスプランの事業化を支援するものです。

また、2016（平成28）年11月に洲本市、龍谷大学、PS洲本株、淡路信用金庫との間で「地域貢献型再生可能エネルギー事業の推進に関する協定」を締結しています。この事業は、地域の資源を活用して再生可能エネルギーを生み出し、事業で得られた利益を地域のために活用するという取組みで、洲本市と龍谷大学が「域学連携事業」の一環として取り組んでいる「地域貢献型再生可能エネルギー事業」を支援しています。

◎ 高齢者支援に関する取組み！

当組合は、地域で暮らす高齢者を見守り、緊急時の連携を密にするため、洲本市と「高齢者見守り事業に関する協定」を結んでいます。同事業では洲本市内の金融機関や生活協同組合コープこうべなど8事業者が提携しており、お客様の自宅を訪問した際などに、認知症の兆候や異変に気づいた場合等は、市へ連絡することで地域の高齢者を守るものです。また、宍粟市とも同様の協定を結び、高齢者支援に取り組んでいます。



## 地域貢献

### ◎ 振り込め詐欺防止に向けた取組み ～「振り込め詐欺」からお客様をお守りするために～

#### 【キャッシュカードによるお振込みの一部制限について】

淡陽信用組合は振り込め詐欺被害を未然に防止するため、当組合キャッシュカードによるATMを利用したお振込みについて、一部のお客様を対象にご利用を制限させていただいております。対象となるお客様には大変ご不便をおかけしますが、お客様の大切な預金を悪質な犯罪者からお守りする対応となりますので、何卒、ご理解いただくようお願い申し上げます。

対象となるお客様	次の①と②の両方に該当するお客様 ①70歳以上の個人のお客様 ②過去3年以上、当組合のキャッシュカードによりATMを利用してお振込みをされていないお客様 ※毎年3月31日時点の年齢、ご利用実績を確認し、上記の条件に該当するお客様を対象といたします。
利用制限の内容	対象となるお客様については、当組合キャッシュカードによるATMを利用したお振込みについて、1日あたりの限度額を1,000円とさせていただきます。 ※キャッシュカードによるご入金やご出金は、従来どおりご利用いただけます。
限度額を変更される場合	利用制限の対象となるお客様が限度額の変更をご希望される場合は、キャッシュカード、お届け印、本人確認書類をご持参のうえ営業店窓口までお申し出下さい。

## お客様からの苦情・相談等への対応

### 《苦情処理措置》

当組合は、お客様により一層ご満足いただけるよう本部に「お客様相談室」、営業店に「ご相談窓口」を設置し、お取引にかかる苦情等（※）を受け付けていますので、お気軽にお申し出ください。

（※）苦情等とは、当組合との取引に関する照会・相談・要望・苦情・紛争のいずれかに該当するもの及びこれらに準ずるものをいいます。

### ◎ お客様相談室

窓口：淡陽信用組合 業務推進部

住所：洲本市栄町1-3-17

電話番号：フリーダイヤル 0120-17-2616（携帯電話からは0799-25-2616）

受付時間：午前9時～午後5時（土・日曜日、祝日および当組合の休業日は除く）

なお、苦情対応等の手続きについては、当組合ホームページをご覧ください。

【ホームページアドレス <https://www.danyo.co.jp>】

保険業務に関する苦情は下記機関でも受け付けています。

一般社団法人生命保険協会 生命保険相談所 （電話番号：03-3286-2648）

一般社団法人日本損害保険協会 そんぼADRセンター （電話番号：0570-022-808）

### 《紛争解決措置》

弁護士による紛争の解決を図ることも可能ですので、ご利用を希望されるお客様は上記「お客様相談室」または下記の「一般社団法人全国信用組合中央協会しんくみ相談所」までお申し出ください。

また、お客様から下記の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、下記東京・第一東京・第二東京弁護士会の各仲裁センターは、東京都以外の各地のお客様もご利用いただけます）。

### ◎ 一般社団法人全国信用組合中央協会 しんくみ相談所

住所：〒104-0031 東京都中央区京橋1-9-5（全国信用組合会館内）

電話番号：03-3567-2456

受付時間：午前9時～午後5時（土・日曜日、祝日および協会の休業日は除く）

### ◎ 弁護士会

東京弁護士会 紛争解決センター （電話番号：03-3581-0031）

第一東京弁護士会 仲裁センター （電話番号：03-3595-8588）

第二東京弁護士会 仲裁センター （電話番号：03-3581-2249）

仲裁センター等では、東京以外の地域の方々からの申し立てについて、当事者の希望を聞いたうえで、アクセスに便利な地域で手続きを進める方法もあります。

①移管調停：東京以外の弁護士会の仲裁センター等に事件を移管します。

②現地調停：東京の弁護士会の斡旋人と東京以外の弁護士会の斡旋人が、弁護士会所在地と東京を結ぶテレビ会議システム等により、共同して解決に当たります。

※移管調停、現地調停は全国の弁護士会で実施しているわけではありませんのでご注意ください。具体的内容は仲裁センター等にご照会ください。