

平成 22 年 2 月 1 日
大北農業協同組合

金融円滑化に向けた取組みについて

大北農業協同組合（代表理事組合長 西山隆芳）は、農業者の協同組織金融機関として、「健全な事業を営む農業者をはじめとする地域のお客さまに対して必要な資金を円滑に供給していくこと」を、「当組合の最も重要な役割のひとつ」として位置付け、当組合の担う公共性と社会的責任を強く認識しております。

今般の「中小企業等金融円滑化法」の施行にともない、農業者をはじめ中小企業および住宅ローンをお借入のお客さまからのご相談に対し、適切な業務の遂行に向け、以下の方針を定め、取組んでまいります。

1 金融円滑化にかかる基本方針

次頁

J A大北の金融円滑化にかかる基本方針

- 1 当J Aは、お客さまからの新規融資や貸付条件の変更等の相談・申込みがあった場合には、お客さまの特性や事業の状況ならびに財産および収入の状況を勘案しつつ、できる限り柔軟に対応するよう努めます。
- 2 当J Aは、事業を営むお客さまからの経営相談に積極的かつきめ細かく取り組み、お客さまの経営改善に向けた取組みをご支援できるよう努めます。
また、役職員に対する研修等により、上記取組みの対応能力の向上に努めます。
- 3 当J Aは、お客さまから新規融資や貸付条件の変更等の相談・申込みがあった場合には、お客さまの経験等に応じて、説明および情報提供を適切かつ十分に行うよう努めます。
また、お断りさせていただく場合には、その理由を可能な限り具体的かつ丁寧に説明するよう努めます。
- 4 当J Aは、お客さまからの、新規融資や貸付条件の変更等の相談・申込みに対する問い合わせ、相談、要望及び苦情については、公正・迅速・誠実に対応し、お客さまの理解と信頼が得られるよう努めます。
- 5 当J Aは、お客様からの貸出条件の変更等の相談・申込みにかかる検討にあたっては、守秘義務に留意しつつ、お客様の同意を前提に他の金融機関や日本政策金融公庫、住宅金融支援機構、農業信用基金協会等との緊密な連携を図るよう努めます。
また、これらの関係機関から照会を受けた場合は、守秘義務に留意しつつ、お客様の同意を前提に情報交換を行い、連携を図るよう努めます。
- 6 当J Aは、お客さまからの上述のような申込みに対し、円滑に措置をとることが出来るよう、必要な体制を新たに整備いたしております。
具体的には、
 - (1) 組合長以下、関係役員部長を構成員とする「コンプライアンス委員会」にて、金融円滑化にかかる対応を一元的に管理し、組織横断的に協議します。
 - (2) 信用事業担当常勤理事を「金融円滑化管理責任者」として、当J A全体における金融円滑化の方針や施策の徹底に努めます。
 - (3) 本所および各支所の融資部門に「金融円滑化管理担当者」を設置し、各支所における金融円滑化の方針や施策の徹底に努めます。
- 7 当J Aは、本方針に基づく金融円滑化管理態勢について、その適切性および有効性を定期的に検証し、必要に応じて見直しを行います。

2 金融円滑化の実施に向けた体制の強化

当JAは、本方針を適切に実施するため、以下のとおり体制を強化しております。

- (1) 適切な金融円滑化管理態勢を確立するため、金融円滑化管理規程を策定いたしました。
- (2) お客さまからの相談等に対して迅速かつ適切に対応するため、金融円滑化管理責任者・金融円滑化管理担当者・金融円滑化管理責任部署を設置し、金融円滑化に向けた体制を強化いたしました。
- (3) 金融円滑化に関する役職員の教育・研修等の実施により資質向上に努めます。

3 金融円滑化にかかる相談ならびに苦情受付窓口の設置

以下の本支所の「ご相談窓口」にて、お客様からの貸出条件変更等にかかるご相談に応じております。

お客様のためのご相談窓口

相談窓口	実施日	実施時間	電話番号
本所金融部 融資一課	平日	9:00～15:00	0261-22-1843
社支所 金融共済課	平日	9:00～15:00	0261-62-2054
ときわ支所 金融共済課	平日	9:00～15:00	0261-62-0209
池田支所 金融共済課	平日	9:00～15:00	0261-62-3146
会染支所 金融共済課	平日	9:00～15:00	0261-62-3114
松川支所 金融共済課	平日	9:00～15:00	0261-62-4108
八坂支所 金融共済課	平日	9:00～15:00	0261-26-2111
美麻支所 金融共済課	平日	9:00～15:00	0261-29-2321
神城支所 金融共済課	平日	9:00～15:00	0261-75-2111
白馬支所 金融共済課	平日	9:00～15:00	0261-72-2010
おたり支所 金融共済課	平日	9:00～15:00	0261-82-2003
大町支所 金融共済課	平日	9:00～15:00	0261-22-0204
平支所 金融共済課	平日	9:00～15:00	0261-22-1920
松川ローン相談センター	平日・土曜日	9:00～15:00	0261-62-4185

ご相談にあたっては、各相談窓口へ直接ご来店ください。また電話相談もお受けいたします。
貸出条件変更等に係るご意見・苦情については、金融部融資一課にてお受けいたします。

苦情相談窓口 電話番号 0261(22)1843

4 中小企業者等の事業改善または再生のための支援にかかる体制

金融円滑化責任部署（本所金融部）を中心に関連部署とも連携を取り、経営改善または再生のための支援について真摯に取り組むとともに、役職員の資質向上に努めます。

以上