

平成29年12月18日  
東西しらかわ農業協同組合

### 金融円滑化に向けた取組みについて

J A東西しらかわ（代表理事組合長 薄葉 功）は、農業および地域金融における円滑な資金供給を最も重要な社会的役割の一つと位置づけ、その実現に向けて取り組んでおります。

今般、下記のとおり、金融円滑化にかかる取組みの基本方針（別添）を制定し、取組み体制を強化いたしました。

当J Aでは、この方針に基づきまして、お客さまからのご相談等には、より一層丁寧な対応を心掛けてまいります。

#### 記

##### 1. 金融円滑化にかかる基本方針（別添）

##### 2. 金融円滑化の実施に向けた体制の強化

当J A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、金融円滑化管理要領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苦情・相談窓口の設置

以下の本支店の「ご相談窓口」にて、お客さま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。

お客さまのためのご相談窓口

店舗名	所在地	相談窓口	電話番号
本店	東白川郡棚倉町大字流字中豊88番地	金融部	0247-57-5923
表郷支店	白河市表郷金山字井戸尻9番地	金融課	0248-32-2135
矢吹中央支店	西白河郡矢吹町八幡町643番地	金融課	0248-42-4141
棚倉支店	東白川郡棚倉町大字棚倉字崖ノ上36番地1	金融課	0247-33-3141
矢祭支店	東白川郡矢祭町大字小田川字春田5番地	金融課	0247-46-3145
塙支店	東白川郡塙町大字塙字大町1丁目20番地3	金融課	0247-43-0209
鮫川支店	東白川郡鮫川村大字赤坂中野字新宿83番地	金融課	0247-49-3131

(ご相談受付時間：8時30分～17時00分)

※貸出条件変更等にかかるご意見・苦情については、上記各店舗または、本店総務部企画管理課にてお受けいたします。

本店総務部企画管理課 TEL 0247-57-5923

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（または、金融円滑化協議会等）を中心に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

(別添)

## 【金融円滑化にかかる基本的方針】

当JA東西しらかわ（以下、「当JA」といいます。）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、その適切な業務の遂行に向け、以下の方針を定め、取り組んでまいります。

1. 当JAは、お客さまからの新規融資や貸付条件の変更等の申込みがあった場合には、お客さまの特性および事業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JA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り組みをご支援できるよう努めてまいります。  
また、役職員に対する研修等により、上記取り組みの対応能力の向上に努めてまいります。
3. 当JA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に努めてまいります。  
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JA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てまいります。
5. 当JAは、お客さまからの新規融資や貸付条件の変更等の申込み、事業再生ADR手続の実施依頼の確認または地域経済活性化支援機構もしくは東日本大震災事業者再生支援機構からの債権買取申込み等の求めについて、関係する他の金融機関等（政府系金融機関等、信用保証協会等および中小企業再生支援協議会を含む。）と緊密な連携を図るよう努めてまいります。  
また、これらの関係機関等から照会を受けた場合は、守秘義務に留意しつつ、お客さまの同意を前提に情報交換しつつ連携に努めます。

6. 当JA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) 信用事業担当理事を「金融円滑化管理責任者」として、当JA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) 各支所に「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JAは、本方針に基づく金融円滑化管理態勢について、その適切性及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。

以 上