

金融円滑化に向けた取組みについて

J A うつのみや（代表理事組合長 芝野 三郎）{以下、「当 J A」といいます。} 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的方針（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的方針（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苦情・相談窓口の設置

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

店舗名	所在地	電話番号
本所(金融部)	宇都宮市戸祭元町3-10	028-625-3385
中央支所	宇都宮市中央1-9-7	028-633-3467
平石支所	宇都宮市平出町1769-3	028-661-4311
南部支所	宇都宮市砂田町526	028-656-1020
城山支所	宇都宮市駒生町2326-2	028-652-0711
北部支所	宇都宮市新里町丙286-1	028-665-0003
豊郷支所	宇都宮市関堀町199-1	028-624-8011
清原支所	宇都宮市竹下町333-2	028-667-0151
姿川支所	宇都宮市下砥上町1486-1	028-658-6881
宝木出張所	宇都宮市宝木町1-2591-1	028-622-6111
上河内支所	宇都宮市下小倉町1218	028-674-3333
河内支所	宇都宮市白沢町1797	028-673-3135
南河内支所	下野市田中579-1	0285-48-2211
上三川支所	河内郡上三川町大字上三川3237	0285-55-1510

(ご相談受付時間：8時30分～17時00分)

※ 貸出条件変更等に係るご意見・苦情については、本所総合企画室リスク統括課にてお受けいたします。 ・苦情相談窓口 TEL 028-625-3381

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

金融円滑化管理責任部署（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

金融円滑化にかかる基本の方針

当ＪＡうつのみや（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ＪＡの最も重要な役割のひとつ」として位置付け、当ＪＡ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、お客さまの知識等に応じて、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。
- 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、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、お客様の同意を前提に情報交換しつつ連携に努めます。

6 金融円滑化管理に関する体制

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) 専務以下、関係役員・室、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) 金融事業担当理事を「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) 本所融資統括部門を「金融円滑化管理責任部署」とし、金融円滑化管理責任者の指示を受け、当JA全体の対応状況の把握に努めます。
- (4) 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るとともに、各支所に相談窓口を設置致します。
- (5) 本所融資統括部門に相談窓口を設置するとともに、各支所等の相談窓口と合わせてその電話番号等を店頭掲示等により周知致します。
- (6) 金融円滑化対応にかかる苦情については、専用窓口を設置しその電話番号等を店頭掲示等により周知致します。

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。

附則

この方針は、平成22年2月1日から施行する。

この方針は、平成24年3月26日から改正する。

この方針は、平成25年4月15日から改正する。

この方針は、平成25年5月23日に改正し、平成25年4月1日から適用する。

この方針は、平成26年6月26日に改正し、平成26年2月5日から適用する。