

法第7条（対応措置等に関する説明書類の縦覧）に基づく説明資料

中小企業者等に対する金融の円滑化を図るための臨時措置
に関する法律第7条第1項に規定する説明書類

平成22年5月15日
花咲ふくい農業協同組合

法第7条（対応措置等に関する説明書類の縦覧）に基づく説明資料

当JA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組合員等利用者に対して必要な資金を円滑に供給していくこと」を、金融機関として最も重要な役割の一つであることを認識し、その実現に向けて取り組んでおります。

今般、「中小企業者等に対する金融の円滑化を図るための臨時措置法」（以下、「金融円滑化法」という。）に基づき、当JAの金融円滑化にかかる措置の実施状況について公表いたします。

第1 第6条第1項第1号に規定する法第4条及び第5条の規定に基づく措置の実施に関する方針の概要

当JAでは、金融の円滑化に関する基本方針を定めた「金融円滑化にかかる基本方針」を、理事会にて、以下のとおり制定しております。

金融円滑化にかかる基本方針

当JA花咲ふくい（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組合員等利用者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、組合員等利用者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、組合員等利用者の特性及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、事業を営む組合員等利用者からの経営相談に積極的かつきめ細かく取り組み、組合員等利用者の経営改善に向けた取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、上記取組みの対応能力の向上に努めてまいります。

3 当JAは、組合員等利用者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、組合員等利用者の経験等に応じて、説明及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、組合員等利用者からの、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、組合員等利用者の理解と信頼が得られるよう努めてまいります。

5 中小企業者等金融円滑化法への対応

(1) 農業事業者、中小事業者及び住宅ローンご利用の組合員等利用者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、組合員等利用者の特性及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てまいります。

(2) 当JAは、その際、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、企業再生支援機構、事業再生ADR等との緊密な連携を図るよう努めてまいります。

第2 第6条第1項第2号に規定する法第4条及び第5条の規定に基づく措置の状況を適切に把握するための体制の概要

当JAでは、金融円滑化法第4条および第5条の規定に基づく対応措置を適切に把握し対応するため、以下の体制を整備しております。

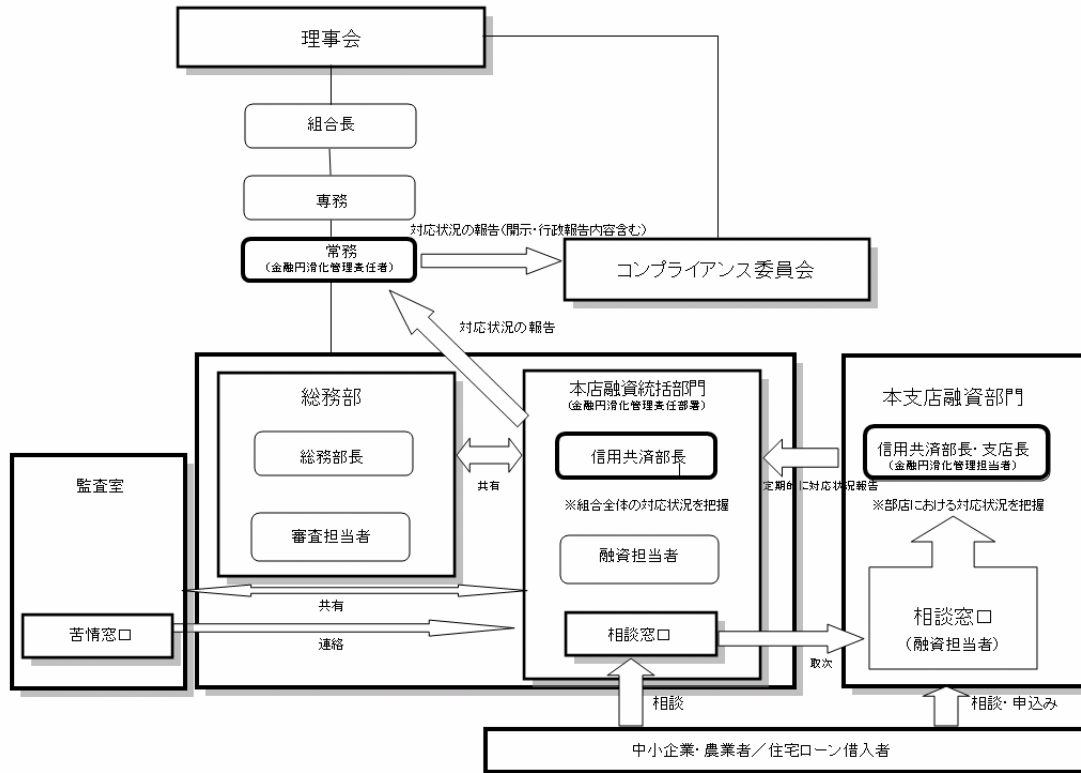
(1) 組合長以下、関係役職員で構成員とする「コンプライアンス委員会」にて、当組合の金融円滑化にかかる対応を一元的に管理し、組織横断的に協議することとしております。また、協議内容については、必要に応じて理事会へ報告することとしております。

(2) 信用事業担当理事を「金融円滑化管理責任者」、信用共済部を「金融円滑化管理責任部署」として、当組合全体の金融円滑化にかかる対応状況を把握することとしております。

(3) 各支店に「金融円滑化管理担当者」を設置し、各支店における金融円滑化にかかる対応状況を把握し、信用共済部へ報告することとしております。

- (4) 各支店では、金融円滑化にかかる取引の実施状況について、記録を作成し、当該記録は5年間保存することとしております。

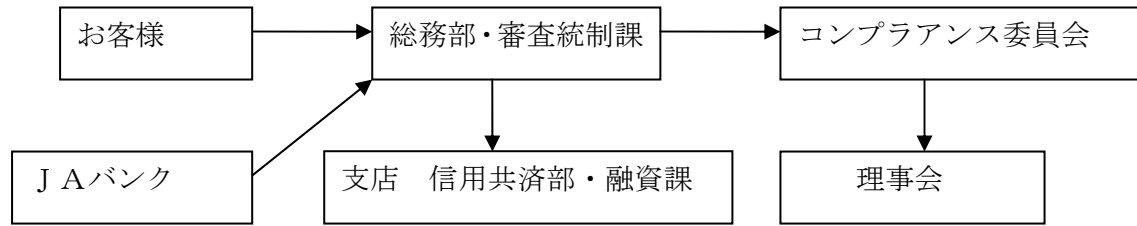
金融円滑化対応にかかる全体の管理体制



第3 第6条第1項第3号に規定する法第4条及び第5条の規定に基づく措置に係る苦情相談を適切に行うための体制の概要

- (1) お客さまからの、金融円滑化にかかるご相談の窓口を信用共済部に設置しているほか、各支店においても承っております。
- (2) お客さまからの、当組合の金融円滑化にかかる措置に対する苦情については、総務部に受付窓口を設置しております。また、各支店で苦情を受けた場合には、当組合所定の手続きに従って、速やかに総務部に連絡をし、信用共済部と各支店が連携のうえ、適切な対応を実施する体制を整備しております。

《苦情・相談対応の体制の概要図》



審査統制課

信用事業に関する苦情等相談ルールに基づき、金融円滑化に関する苦情相談の総括的業務を担当する部署は総務部審査統制課（以下「JAバンク苦情相談担当課」という。）とする。

1. JAバンク苦情相談担当課の業務

- ア. JAバンクにかかる苦情等対応の統括
- イ. 利用者からの金融円滑化に関する苦情等の受付窓口（以下「金融円滑化苦情受付窓口」という。）業務。
- ウ. 受け付けた金融円滑化に関する苦情等への対応と金融円滑化苦情等対応記録簿（以下「金融円滑化記録簿」という。）の作成および利用者対応。
- エ. 県相談所を通じた苦情等の受け付けとその対応及び対応結果の県相談所への報告（「金融円滑化苦情対応結果報告書」により報告）
- オ. 支店で受け付けた金融円滑化に関する苦情等の対応

苦情相談担当課には、次の責任者等を配置する。

- ア. 総括責任者は総務部長とし、組合が受け付けた金融円滑化に関する苦情等の対応について統括する。総括責任者は、以下に掲げる総括担当者（補助者を配置した場合は補助者を含む。）、対応責任者、対応担当者を個人情報取扱い者に選定し、コンプライアンス統括部署に届け出る。
- イ. 総括担当者は、審査統制課長とし、総括責任者の指示により前記1の業務を行う。

支店の業務及び体制

1. 対応責任者は支店長とし、必要に応じ該当部署と相談・協議のうえ、苦情等を申し出た利用者への対応を行う。
2. 対応担当者は支店次長及び次席者とし、対応責任者の指示により次の業務を行う。
 - ア. 利用者からの苦情等の受付を行う。
 - イ. 受け付けた苦情について、信用事業の貸付の苦情は「金融円滑化記録簿」を作成する。
 - ウ. 対応責任者への連絡・報告および対応責任者の指示に基づいて、苦情等を申し出た利用者への対応を行う。

(苦情報告) についての詳細は下記のとおりです。

受け付けた苦情等について次の事項等を含め、対応結果を報告するものとする。

1. 苦情等の申出人及びその手段
2. 苦情等の内容と対応経過
3. 結果と今後の留意事項

J Aバンク 苦情相談担当課

1. 緊急度が高い、または重要な問題を内包すると判断される案件については、受付の都度速やかに関係部・課およびコンプライアンス委員会へ報告・協議し、組合長・担当理事等へ報告する。

支店

1. 苦情を受付けた場合、解決が図られたものも含めすべてそれぞれの「金融円滑化記録簿」により、直ちに苦情相談担当課へ報告する。
2. 苦情対応の折衝経過については、毎月末に「金融円滑化記録簿」の折衝状況欄を苦情相談担当課へ送付する。

第4 第6条第1項第4号に規定する法第4条の規定に基づく措置をとった後において、当該措置に係る中小企業者の事業についての改善又は再生のための支援を適切に行うための体制の概要

(1) 条件変更を行った中小事業者の経営状況の継続的把握および経営改善指導を行う体制について記載

信用共済部を中心に、お借入条件の変更等を行ったお客さまの経営状況や経営改善計画の進捗状況を継続的に把握し、必要に応じて経営改善又は再生のための助言等を行う等、お客さまへの支援について真摯に取り組みます。

(2) 条件変更の有無に関わらず金融機関としてのコンサルティング機能発揮について記載

農業者のお客さまに関しては、当組合の営農部門とも連携し、経営相談等行う体制を整備しております。

(3) (1) (2) の機能発揮のための研修等人材育成については、金融では信用渉外、営農ではタック(営農渉外)を中心に、経営相談, 経営改善・再生のための支援能力向上のため、必要な研修, 指導を行っております。