

## 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23年11月14日

遠州中央農業協同組合

当組合は、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、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、当組合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

当組合では、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遠州中央（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。

## 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

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、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 中小企業者等金融円滑化法への対応

(1) 農業事業者、中小事業者および住宅ローンご利用の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、農業信用基金協会等との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 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) 理事長以下、関係役員部長を構成員とする「金融円滑化管理委員会」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。

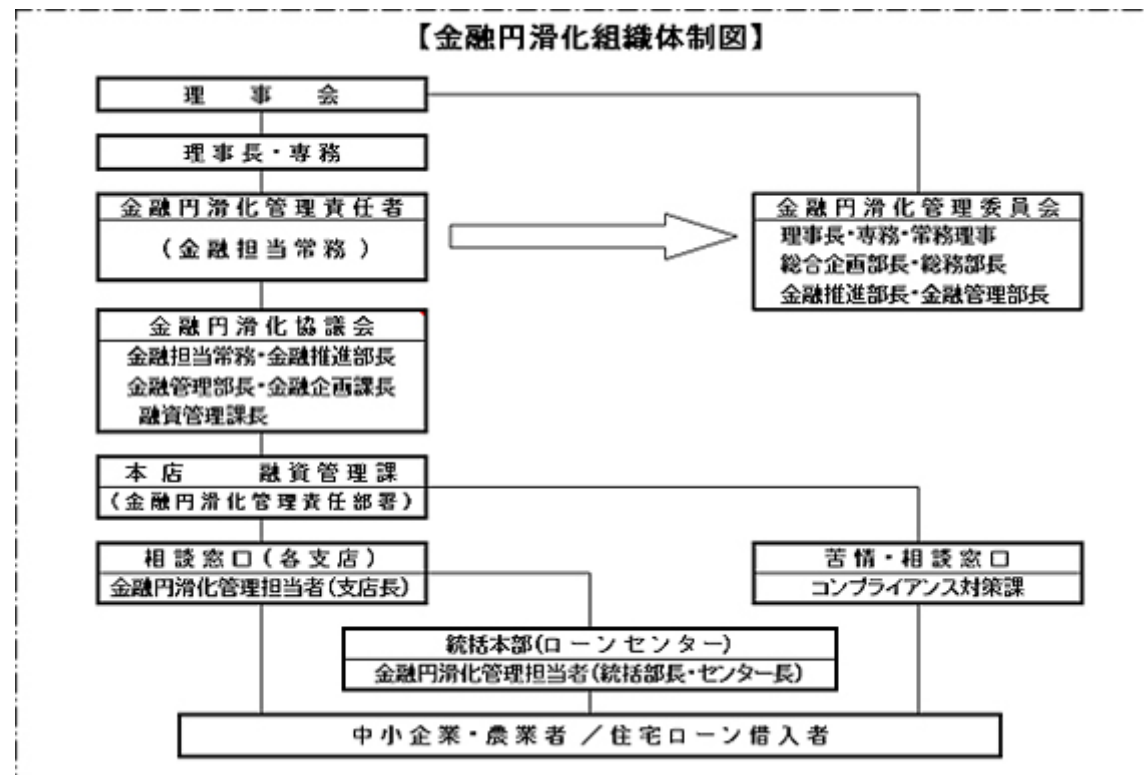
## 法第7条（対応措置等に関する説明書類の縦覧）に基づく説明資料

### 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

当組合では、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) 理事長以下、関係役員部長を構成員とする「金融円滑化管理委員会」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、定期的に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」、金融管理部融資管理課を「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、金融管理部融資管理課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。

### 【お借入条件の変更等に関する申込みに対する対応体制】

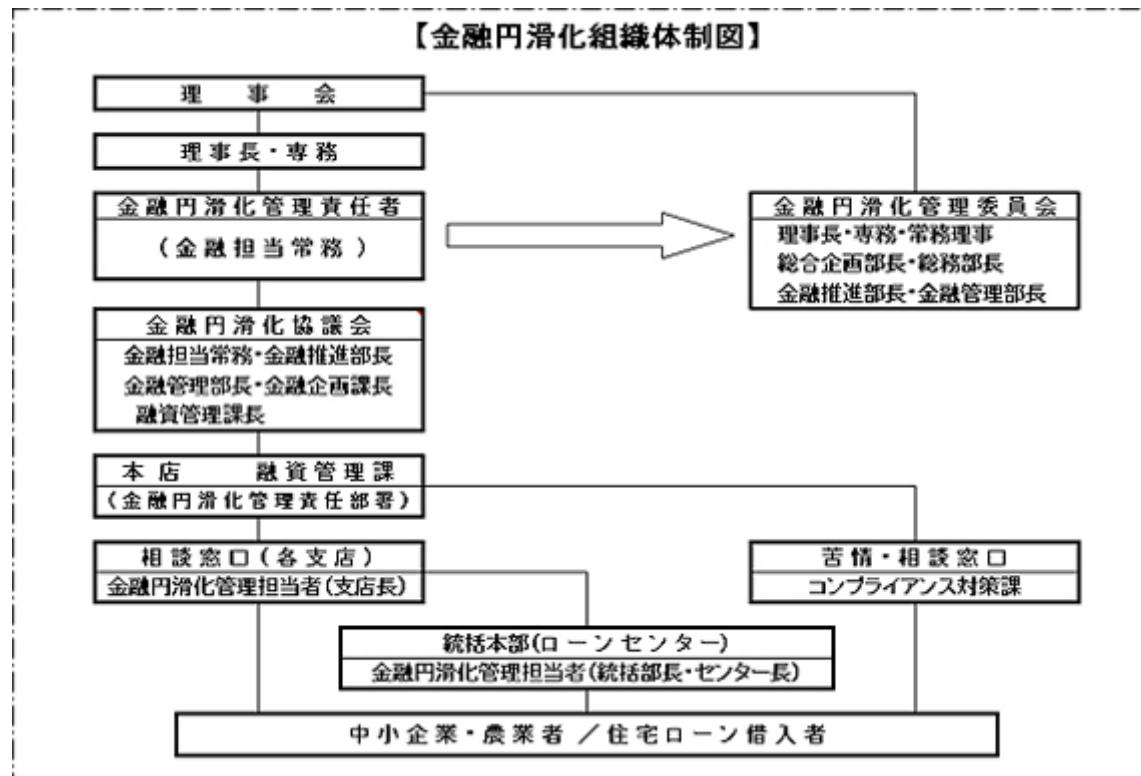


法第7条（対応措置等に関する説明書類の縦覧）に基づく説明資料

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金融管理部融資管理課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、総合企画部コンプライアンス対策課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、速やかに金融管理部融資管理課に連絡をし、金融管理部融資管理課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。

【お借入条件の変更等に関する苦情相談に対する対応体制】



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

住宅ローン利用者・中小企業者等のご融資相談窓口のご案内

1. お客様相談窓口

(1) 平日の相談窓口

ご来店での相談時間

午前8時30分から午後3時

お電話での相談時間

午前8時30分から午後5時

店 舗 名	所 在 地	電 話 番 号
袋井支店	袋井市久能1385	0538-42-4121
袋井南支店	袋井市高尾907-1	0538-42-4171
袋井東支店	袋井市国本2493-4	0538-42-2275
三川支店	袋井市友永19	0538-48-6241
笠原支店	袋井市岡崎2440	0538-23-4161
山梨支店	袋井市上山梨2-14-7	0538-48-6131
袋井西支店	袋井市川井550-3	0538-42-1020
森支店	周智郡森町森1660	0538-85-3030
飯田支店	周智郡森町飯田3350-1	0538-85-2151
園田支店	周智郡森町谷中486-8	0538-85-2155
天方支店	周智郡森町大鳥居288-4	0538-85-2101
浅羽支店	袋井市梅山38	0538-23-2411
浅羽上支店	袋井市浅羽1625-1	0538-23-3004
中泉支店	磐田市中泉971-6	0538-37-0013
見付支店	磐田市見付1273-1	0538-32-7251
於保天竜支店	磐田市万正寺134	0538-32-3202
東部支店	磐田市鎌田743-5	0538-35-1651
西貝支店	磐田市西貝塚2116	0538-37-7227

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

大藤支店	磐田市大久保270-14	0538-38-0011
向笠支店	磐田市向笠竹之内349-1	0538-38-0611
岩田支店	磐田市勾坂上214-1	0538-38-1247
磐田南支店	磐田市前野2765-2	0538-21-4100
福田支店	磐田市南島529	0538-55-3141
豊浜支店	磐田市豊浜104-1	0538-55-3101
福田南支店	磐田市福田4243-3	0538-58-0708
竜洋支店	磐田市川袋1640-2	0538-66-2411
袖浦支店	磐田市中平松23	0538-66-2621
豊田支店	磐田市森下127-5	0538-34-4101
豊田北支店	磐田市豊田143	0538-34-3195
豊岡支店	磐田市新開236	0539-62-2005
広瀬支店	磐田市上神増288-2	0539-62-2012
天竜支店	浜松市天竜区二俣町二俣199-1	053-925-4181
下阿多古支店	浜松市天竜区上野172-1	053-926-3311
竜山支店	浜松市天竜区龍山町大嶺570-14	053-969-0319
竜川支店	浜松市天竜区横山町732-1	053-923-0024
春野支店	浜松市天竜区春野町宮川1518	053-989-0310
犬居支店	浜松市天竜区春野町堀之内1056	053-985-0002
佐久間支店	浜松市天竜区佐久間町佐久間429-1	053-965-0032
浦川支店	浜松市天竜区佐久間町浦川2782-3	053-967-2211
水窪支店	浜松市天竜区水窪町奥領家2965-1	053-987-0033
本店 金融企画課	磐田市見付3599-1	0538-36-7009
本店 融資管理課	磐田市見付3599-1	0538-36-7010

## 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

(2) 土・日の相談窓口

ご来店での相談時間

午前9時から午後5時

お電話での相談時間

午前9時から午後5時

店舗名	所在地	電話番号
袋井ローンセンター	袋井市久能1385	0538-42-4178
磐田ローンセンター	磐田市見付3599-1	0538-36-7040

### 2. その他

貸出条件変更等に係るご意見・苦情につきましても上記の本店・支店窓口にてお受けいたします。

### 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) 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、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) 特に、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) また、経営相談、経営改善・再生のための支援能力向上のため、当組合職員に対し、必要な研修、指導を行っております。

### 第5 法第4条に基づく措置の実施状況

別表1のとおり

### 第6 法第5条に基づく措置の実施状況

別表2のとおり