

## 金融円滑化にかかる基本的方針

平成22年2月1日 制定

当JA御殿場（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。
- 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、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について

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「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

(施行日)

この方針は、平成22年2月1日から施行する。

(改正日)

この方針は、平成25年4月1日から施行する。

農業者、中小企業・個人事業主のお客さま、住宅ローンをお借入中のお客さま

# 融資相談窓口を設置しております

当JAでは、農業者のお客さま、中小企業や個人事業主のお客さまの資金繰りや、住宅ローン返済のご相談窓口を本店・各支店に設置しております。

お客さまの家計状況に合わせた返済計画の見直し等についてのご相談を承っておりますので、お気軽にお問合せください。

## <ご相談窓口>

### ・JA御殿場 本店 ローンセンター

静岡県御殿場市茱萸沢5

電話番号：0550-84-4835

(相談受付時間 平日 8:30~19:00)

(相談受付時間 土・日曜日 9:00~16:00)

### ・JA御殿場 各支店 (当支店でもご相談を承ります)

(窓口での相談受付時間：平日8:30~16:00)

(お電話での相談受付時間：平日8:30~17:30)

## <ご相談受付内容>

- ・事業資金に関する資金繰りのご相談
- ・毎月・ボーナス返済額、返済期間の見直しについてのご相談
- ・住宅の新築・リフォーム資金に関するご相談
- ・住宅ローンの借換についてのご相談 など

## <ご意見・苦情の相談窓口>

JA御殿場 企画部 企画課 電話番号：0550-84-4805

詳しくは お取引店窓口、渉外担当者、各相談窓口までお問合せください

JA御殿場

平成29年7月18日

御殿場農業協同組合

## 住宅ローン利用者・中小企業者向けのお客様相談窓口の設置について

当組合では、農業及び地域金融の円滑化のために積極的に取り組んでいるところです。

現在の経済環境が一段と厳しさを増していることを踏まえて、組合員及び住宅ローン利用者、中小企業者の皆様からの返済のご相談に応じるため、以下のとおり「お客様相談窓口」を設置いたしましたのでお知らせします。

以上

### 1. お客様相談窓口

(1) 平日の相談窓口 下記の各支店の融資窓口までご用命ください。

店舗名	所在地	電話番号	営業時間
ローンセンター	御殿場市茱萸沢5	84-4835	8:30~19:00
富士岡支店	御殿場市中山483-7	87-1012	8:30~16:00
神山支店	御殿場市神山853-1	87-0009	8:30~16:00
竈支店	御殿場市竈1032	82-0722	8:30~16:00
原里支店	御殿場市永塚350-1	89-0252	8:30~16:00
印野支店	御殿場市印野1666	89-0649	8:30~16:00
玉穂支店	御殿場市茱萸沢691	89-0223	8:30~16:00
御殿場支店	御殿場市二枚橋251-5	82-0256	8:30~16:00
新橋支店	御殿場市新橋1962-1	82-2565	8:30~16:00
高根支店	御殿場市山尾田138-2	82-1001	8:30~16:00
北郷支店	駿東郡小山町一色333-1	78-0334	8:30~16:00
足柄支店	駿東郡小山町竹之下247-1	76-0278	8:30~16:00
小山支店	駿東郡小山町藤曲56-3	76-4600	8:30~16:00
中央支店	御殿場市茱萸沢5	82-2830	8:30~16:00
須走支店	駿東郡小山町須走206	75-3456	8:30~16:00
東支店	御殿場市東田中2-10-1	84-5522	8:30~16:00

(2) 休日の相談窓口

店舗名	所在地	電話番号	営業時間
ローンセンター	御殿場市茱萸沢5	84-4835	土曜日9:00~16:00 日曜日9:00~16:00

### 2. その他

貸出条件変更等にかかるご意見・苦情については、下記にてお受けいたします。

・ 苦情相談窓口 御殿場農業協同組合 企画部

電話番号 0550-84-4805

中小企業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24年11月14日  
御殿場農業協同組合

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様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と認識し、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、理事会にて制定し平成22年2月1日より当農協ホームページにて公表しております。

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に関する事項

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) 組合長以下、関係役員部長を構成員とする「金融円滑化管理委員会」を設置し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。(平成22年2月1日設置)
- (2) 常務、金融部、企画部を構成員とする「金融円滑化協議会」を設置し、当JA全体における金融円滑化の方針や施策の徹底について協議することとしております。(平成22年2月1日設置)
- (3) 信用事業担当理事を「金融円滑化管理責任者」、金融部を「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。(平成22年2月1日設置)

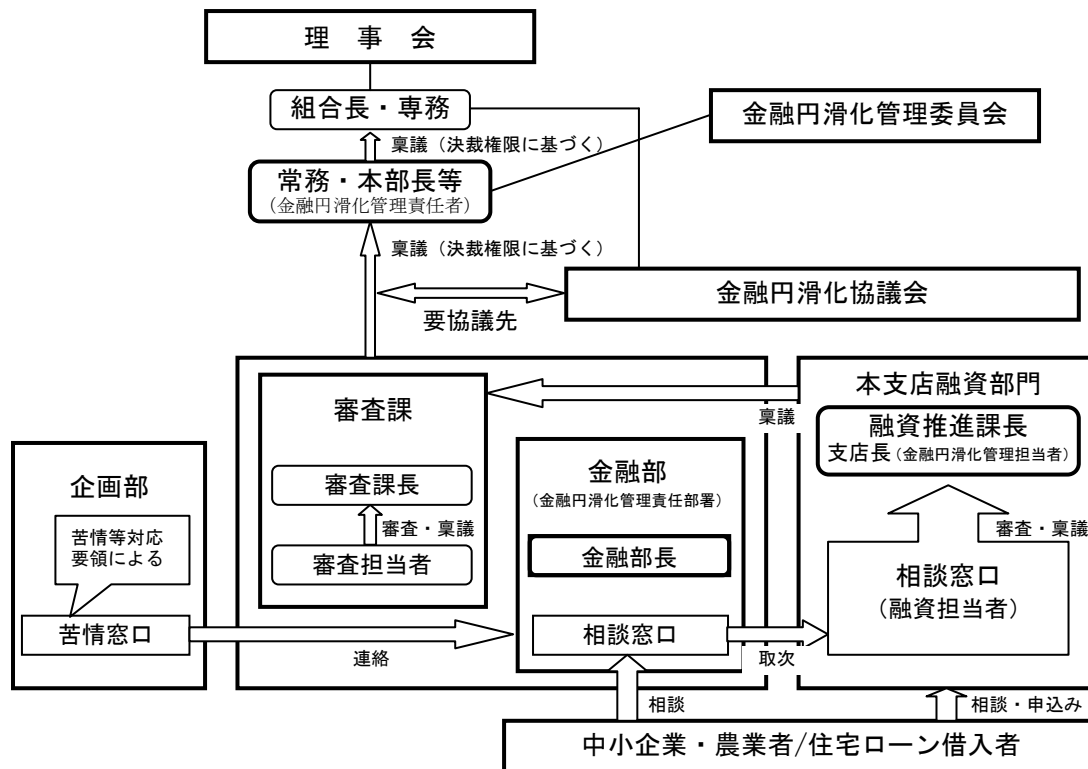
「金融円滑化管理責任者」および「金融円滑化管理部署」の役割は以下の通りです。

- ① 所管する金融円滑化に関する規定の制定および改廃の立案ならびに決定後の周知。
  - ② 金融円滑化に関する施策の立案ならびに決定後の周知、実施および進捗管理。
  - ③ 金融円滑化管理態勢全般の運営状況にかかる理事会および監事への報告。特に、経営に重大な影響を与える、または利用者の利益が著しく阻害される事案については速やかに報告する。
  - ④ 金融円滑化関連情報の収集、管理、分析および検討の実施。
  - ⑤ 利用者からの金融円滑化にかかる相談への対応。
  - ⑥ 債務者の経営再建計画策定に向けての相談・支援、経営再建計画策定後の進捗状況管理・助言等への対応。
  - ⑦ 各支店等からの金融円滑化にかかる照会への対応、および各支店等への金融円滑化にかかる指示、助言、勧告、または指導。
  - ⑧ 金融円滑化にかかるモニタリングの実施。
  - ⑨ 金融円滑化管理担当者との連絡および連携。
  - ⑩ 金融円滑化法に基づく各支店等の金融円滑化実施状況にかかる業績評価の原案の策定。
  - ⑪ 金融円滑化法に定める開示、行政当局への報告、およびこのために必要となる各支店等からの報告の徴求。
  - ⑫ 金融円滑化法に関する役職員の教育・研修等の実施。
  - ⑬ 信用リスク管理態勢、利用者保護等管理態勢等の関連する管理態勢との連携および調整。
- (4) 各支店に「金融円滑化管理担当者」(総数16名)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、金融部融資推進課へ報告することとしております。  
(平成22年2月1日設置)

「金融円滑化管理担当者」の役割は以下の通りとなります。

- ① 金融円滑化管理責任部署からの指示に基づく金融円滑化の実施状況および計数の報告。
  - ② 金融円滑化にかかる諸規定および関係部署からの指示事項の支店等内の周知。
  - ③ 金融円滑化管理責任部署との連絡および連携。
  - ④ 金融円滑化に関する支店等の職員からの相談および支店等の職員に対する教育。
  - ⑤ 利用者からの金融円滑化にかかる苦情・相談への対応、適切性の確保。
  - ⑥ 利用者からの申込み、相談等にかかる記録作成および保管の適切性の確保。
- (5) 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。

中小企業者等金融円滑化対応にかかる体制（個別案件対応）



第3 第6条第1項第3号に規定する法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に関する事項

- (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部融資推進課（ローンセンター）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、企画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、速やかに企画部に連絡をし、企画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。

上記相談窓口を平成21年12月4日に設置し、当JAホームページにて公表しております。

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に関する事項

- (1) 金融円滑化責任部署（金融部）を中心に、お借入条件の変更等を行ったお客様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めます。
- (2) 特に、農業者のお客様に関しては、当組合の営農指導部門（営農指導員1名）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、指導をおこなっております。

具体的には、平成21年12月17日に支店融資担当者（15名）を対象とした研修会を実施しました。

第5 法第4条に基づく措置の実施状況（別表のとおり）

第6 法第5条に基づく措置の実施状況（別表のとおり）

以上



