

中小企業者等に対する金融円滑化を図るための臨時措置  
に関する法律第8条第1項の報告

平成22年11月11日  
遠州夢咲農業協同組合

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8条第1項の規定に基づき、同法第4条から第6条までの規定に基づいてとった措置の詳細に関する事項を次のとおり報告します。

記

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

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（概要）

- 1 新規のご融資・お借入条件の変更等のお申込みに対する、柔軟な対応
- 2 お客さまの経営相談等、経営改善に向けた取組みへの支援
- 3 新規のご融資・お借入条件の変更等のご相談・お申込みに対する適切かつ十分な説明
- 4 新規のご融資・お借入条件の変更等に関する苦情相談への公正・迅速・誠実な対応
- 5 金融円滑化法の趣旨を踏まえた適切な対応
- 6 当組合の金融円滑化管理に関する体制

(注) 基本方針の全文については、平成22年1月28日付で当JAホームページに公表しております。 <http://www.ja-shizuoka.or.jp/yumesaki/>

(別紙1のとおり)

## 金融円滑化にかかる基本の方針

当 J A 遠州夢咲（以下、「当 J A」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 J A 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 J A 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 J A 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 J A 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 J A 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。

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。

(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・融資センターに「金融円滑化管理担当者」を設置し、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

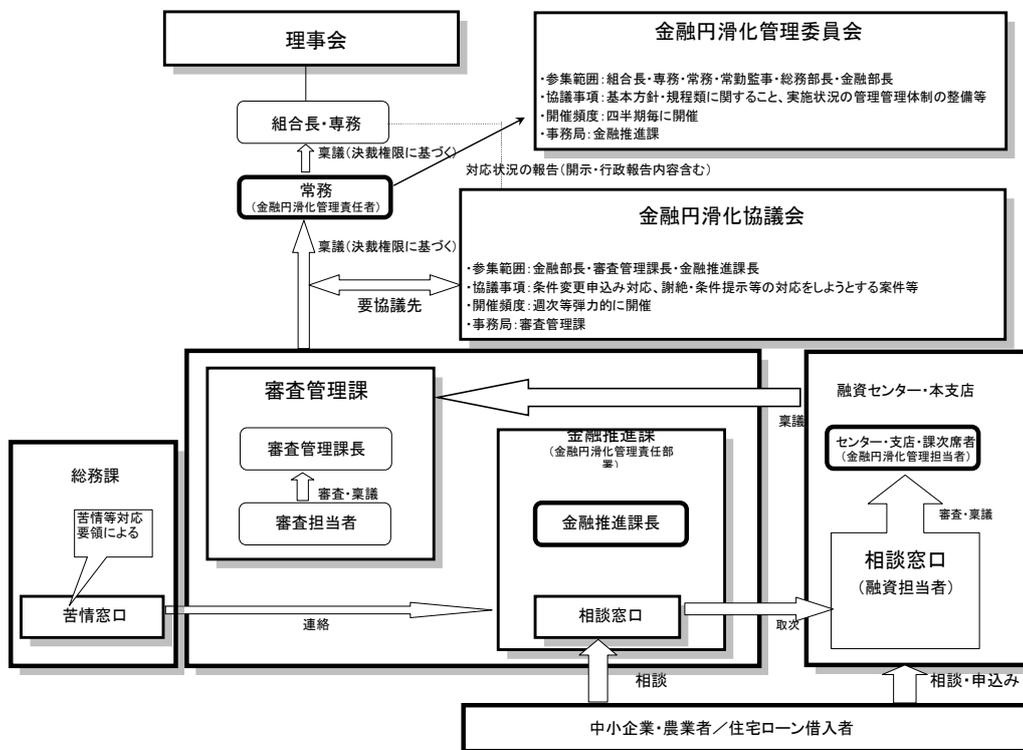
この方針は、平成22年1月28日から施行する。

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」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) 金融担当常務を「金融円滑化管理責任者」、金融部金融推進課を「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) 融資センター等に「金融円滑化管理担当者」を設置し、融資センター等における金融円滑化にかかる対応状況を把握し、金融部審査管理課へ報告することとしております。
- (4) 融資センター等では、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。

《対応状況を把握する体制の概要図》



# 金融円滑化管理規程制定について

## 金融円滑化管理規程

### (目的)

第1条 この規程は、当組合の金融円滑化にかかる基本方針である「金融円滑化にかかる基本的方針」（以下「金融円滑化方針」という。）に則り、当組合における適切な金融円滑化管理態勢を確立するために必要な事項を定める。

### (定義)

第2条 この規程において、「金融円滑化管理」とは、当組合が行う信用事業の貸付け業務において、利用者に対して必要な資金を供給していく観点から、次に掲げる事項を達成するために必要な管理をいう。

- (1) 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（以下「金融円滑化法」という）第6条に規定する必要な措置の確保
- (2) 利用者の経営実態等を踏まえて、適切に新規融資や貸付条件の変更等を行なうことの確保
- (3) 債務者の経営実態等を踏まえて、経営相談・経営指導及び経営改善に関する支援を行なうことの確保
- (4) 与信取引（貸付契約及びこれに伴う担保・保証契約）に関し、利用者に対する説明が適切かつ十分に行なわれることの確保
- (5) 利用者からの与信取引に係る問い合わせ、相談、要望及び苦情への対応が適切に実施されることの確保
- (6) その他金融仲介機能を積極的に発揮するために必要な措置が適切に行なわれることの確保

2 この規程において「金融円滑化管理責任者」とは、当組合における金融円滑化管理にかかる態勢全般を統括する者をいう。

3 この規程において「金融円滑化管理責任部署」とは、金融円滑化管理責任者の指示を受け、当組合における金融円滑化管理にかかる態勢全般を統括する部署をいう。

4 この規程において「金融円滑化管理担当者」とは、金融円滑化管理責任者の指示を受け、支店・融資センター等における金融円滑化の実施のため、第7条に定める役割を担う者をいう。

### (理事会)

第3条 理事会は、当組合の業務の健全かつ適切な運営の確保に配意しつつ、当組合における金融円滑化方針を定めるとともに、適切な金融円滑化管理態勢を整備・確立する責

任を有する。

(金融円滑化管理委員会)

第4条 前条の責任を果たすために必要な金融円滑化態勢整備にかかる企画、推進及び進捗管理に関する重要な事項を協議し、その結果を金融円滑化管理責任部署等が行う施策に反映させるため、金融円滑化管理委員会（以下「委員会」という）を設置する。

2 委員会は次の各号に掲げる事項を協議する。

- (1) 金融円滑化にかかる基本の方針の改正案に関すること
- (2) 金融円滑化にかかる重要な規定の制定および改廃に関すること
- (3) 金融円滑化にかかる重要な取組事項等に関する実施計画の策定および進捗管理に関すること
- (4) 金融円滑化にかかる施策の実施状況およびその分析結果、利用者からの金融円滑化にかかる重要な相談・苦情等を踏まえた金融円滑化管理態勢の整備に関すること
- (5) その他重要な金融円滑化に関する情報、法定等改正による重要な制度変更社会情勢の変化を踏まえた金融円滑化管理態勢の整備に関すること
- (6) 金融円滑化にかかる役職員の教育および能力向上態勢の整備に関すること

3 委員会における協議の充実を図るため、次の各号に掲げる事項について委員会に報告する。

- (1) 金融円滑化にかかる重要な施策の実施結果およびその評価等
- (2) 利用者からの金融円滑化にかかる重要な相談・苦情等の内容および分析結果
- (3) 法令等改正による重要な制度変更、社会情勢の変化等の金融円滑化に関する一般情報
- (4) その他委員会の協議の充実に資する事項

(金融円滑化協議会)

第5条 金融円滑化の観点からの個別案件にかかる対応の適切性等に関することを協議するために金融円滑化協議会（以下「協議会」という）を設置する。

2 協議会は次の各号に掲げる事項を協議する。

- (1) 金融円滑化法に定める中小企業者等からの信用供与の申込みに対する対応
- (2) 金融円滑化法に定める中小企業者等からの債務の弁済に係る負担の軽減申込みに対する対応
- (3) 金融円滑化法に定める中小企業者等に対する貸出条件の厳格化（回収、与信圧縮、金利引き下げ、保全強化等）に係る対処方針の変更
- (4) 条件緩和債権対象先等に係る経営改善計画への取組み対応
- (5) その他協議会が必要と認めた案件

(金融円滑化管理責任者・管理責任部署の役割・責任)

第6条 金融円滑化管理責任者は、信用事業担当理事とし、管理責任部署は金融部金融推進課とする。

2 金融円滑化管理責任者・管理責任部署は、この規程で別に定める事項のほか、次の各号に掲げる事項を実施する役割と責任を有する。

- (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・融資センター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・融資センター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) 金融円滑化方針に基づく各支店・融資センター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所等からの報告の徴求
- (12) 金融円滑化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

(金融円滑化管理担当者の役割・責任)

第7条 金融円滑化管理責任者は、各支店・融資センター等の職位者の中から、それぞれ各1名の金融円滑化管理担当者を任命する。ただし、業務体制に応じて複数名の担当者を置くことが適切と判断した場合には複数名を任命できる。

2 金融円滑化管理担当者は、次の各号に掲げる事項を実施する役割と責任を有する。

- (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所等内の周知
- (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・融資センター等の職員からの相談および支店・融資センター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

(苦情相談窓口の設置・役割)

第8条 利用者からの金融円滑化にかかる相談窓口を、審査管理課に設置する。

- 2 利用者からの金融円滑化にかかる苦情については、総務部総務課で受付け、「苦情処理対応要領」により取扱うものとする。その際、必要に応じて金融円滑化管理責任者および金融円滑化管理担当者と連携して対応を行なうものとする。

(金融円滑化実施状況にかかる記録の作成および保存)

第9条 各支店・融資センター等では、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する。

- 2 当該記録の保存は、作成の日から5年間とする。

(モニタリング)

第10条 金融円滑化管理責任部署は、各支店・融資センター等における金融円滑化の実施状況をモニタリングし、金融円滑化対応にかかる適切性および十分性が確保されているか継続的に確認し、問題等が認められた場合には各支店・融資センター等に必要な指導を行う。

- 2 金融円滑化管理責任部署は、各支所等が金融円滑化実施状況にかかる記録類を適正に作成し、事後検証ができるように適切に保管しているかモニタリングをする。
- 3 金融円滑化管理責任部署は、前2項のモニタリングとして、オンサイトならびにオフサイトの手法による実施方法により、毎年度における実施計画等を策定しモニタリングを実施するものとする。

(研修等)

第11条 金融円滑化管理責任部署は、主催する業務研修等の機会を活用して金融円滑化にかかる規則類、留意事項等にかかる教育を行うものとする。

(態勢運営の評価・改善活動)

第12条 行政検査、内部および外部監査、全中および農林中央金庫の指導、各種調査の結果、各部門からの報告その他金融円滑化管理の状況に関する情報等に基づき、金融円滑化管理責任者は、金融円滑化管理対応の状況を把握し、管理の実効性を評価したうえで、態勢上の改善すべき点の有無およびその内容を検討するとともに原因を分析する。

- 2 前項に定める取組みの内容等は、委員会に協議または報告を行い、必要に応じて理事会に報告し、またはその議決を受ける。

(規定の改廃)

第13条 この規程の重要な改正および廃止は、委員会での検討・協議に基づき、組合長が決定する。

附 則

この規程は、平成22年1月28日から実施する。

金融円滑化管理委員会構成員

組合長	
専務	
金融担当常務	金融円滑化管理責任者
常務	
常勤監事	
総務部長	
金融部長	
金融推進課	事務局（管理責任部署）

金融円滑化協議会構成員

金融部長	
金融推進課長	
審査管理課長	

金融円滑化管理担当者

本店	審査管理課次席者
支店	金融担当次席者
融資センター	次席者

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な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金融推進課に設置しているほか、融資センター等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、融資センター等で苦情を受けた場合には、当組合所定の手続きに従って、速やかに総務部総務課に連絡をし、金融部金融推進課と融資センター等が連携のうえ、適切な対応を実施する体制を整備しております。

《金融円滑化にかかる苦情・相談窓口の設置》

「お客様相談窓口」にて、貸出条件変更等にかかるご相談に応じております。

(注)「お客様相談窓口」については平成21年12月14日付で当JAホームページに公表しております。<http://www.ja-shizuoka.or.jp/yumesaki/>

(別紙2のとおり)

平成21年12月14日  
遠州夢咲農業協同組合

## 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。

### 1. お客様相談窓口

下記の各融資センター窓口までご用命ください。

ご来店での相談受付時間	平日	午前8時30分～午後3時
お電話での相談受付時間	平日	午前8時30分～午後5時

店 舗 名	所 在 地	電 話 番 号
大城融資センター	掛川市大坂922	0537-72-8651
菊川融資センター	菊川市加茂2415	0537-37-2271
小笠融資センター	菊川市下平川5321	0537-73-8741
浜岡融資センター	御前崎市池新田2504-1	0537-85-8781
本店 審査管理課	菊川市下平川6265	0537-73-6924

### 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、本店 総務課にてお受付いたします。

・苦情相談窓口 TEL 0537-73-5111

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) 金融円滑化管理責任部署を中心に、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なうなど、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から別表6まで)

第6 法第5条に基づく措置の実施状況  
(別表7から別表10まで)

法第4条および第5条に基づく措置の実施状況

別表1

法第4条に基づく措置の実施状況

(債務者が中小企業者である場合)

(金額単位：百万円)

	平成21年 12月末		平成22年 3月末		平成22年 6月末		平成22年 9月末		平成22年 12月末		平成23年 3月末		平成23年 6月末		平成23年 9月末		平成23年 12月末		平成24年 3月末	
	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権	1	9	4	38	6	42	9	98	10	121	11	128	11	128	11	128	12	137	12	137
うち、実行に係る貸付債権	1	9	1	9	4	18	6	40	8	81	8	81	9	88	9	88	10	96	10	96
うち、謝絶に係る貸付債権	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
うち、審査中の貸付債権	0	0	3	28	1	21	1	16	0	0	1	6	0	0	0	0	0	0	0	0
うち、取下げに係る貸付債権	0	0	0	0	1	2	2	40	2	40	2	40	2	2	2	40	2	40	2	40
	平成24年 6月末		平成24年 9月末		平成24年 12月末		平成25年 3月末													
	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額												
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権	13	147	13	147	13	147	13	147												
うち、実行に係る貸付債権	10	96	11	106	11	106	11	106												
うち、謝絶に係る貸付債権	0	0	0	0	0	0	0	0												
うち、審査中の貸付債権	1	10	0	0	0	0	0	0												
うち、取下げに係る貸付債権	2	40	2	40	2	40	0	0												

別表2

法第5条に基づく措置の実施状況

(債務者が住宅資金借入者である場合)

(金額単位：百万円)

	平成21年 12月末		平成22年 3月末		平成22年 6月末		平成22年 9月末		平成22年 12月末		平成23年 3月末		平成23年 6月末		平成23年 9月末		平成23年 12月末		平成24年 3月末	
	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権	0	0	1	14	5	83	5	83	5	83	6	94	7	113	8	137	10	170	10	170
うち、実行に係る貸付債権	0	0	0	0	2	28	3	44	3	44	3	44	4	55	5	74	6	106	7	107
うち、謝絶に係る貸付債権	0	0	0	0	1	25	1	25	1	25	1	25	1	25	1	25	1	25	1	25
うち、審査中の貸付債権	0	0	0	0	1	15	0	0	0	0	1	10	1	19	1	23	1	1	0	0
うち、取下げに係る貸付債権	0	0	1	14	1	14	1	14	1	14	1	14	1	14	1	14	2	37	2	37
	平成24年 6月末		平成24年 9月末		平成24年 12月末		平成25年 3月末													
	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額												
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権	11	189	11	189	11	189	11	189												
うち、実行に係る貸付債権	7	107	8	126	8	126	8	126												
うち、謝絶に係る貸付債権	1	25	1	25	1	25	1	25												
うち、審査中の貸付債権	1	19	0	0	0	0	0	0												
うち、取下げに係る貸付債権	2	37	2	37	2	37	2	37												

(注) 法第4条および第5条に基づく措置の実施状況における、「貸付けの条件の変更等」の定義等は、「農水産業協同組合に係る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命令」に基づいて計上しております。