

金融円滑化にかかる基本的方針

当JA遠州夢咲（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、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 当 J A 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 J A 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 J A 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 1 月 28 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。

組合員・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」を設置いたしております。

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9時00分～午後3時00分
お電話での相談受付時間	平日	午前8時30分～午後5時00分

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5780	0537-37-2271
浜岡融資センター	御前崎市池新田91-1	0537-85-8781
本店 融資課	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、本店リスク管理課にてお受付いたします（TEL 0537-73-5050）。