

平成 22 年 1 月 27 日

静岡県信用農業協同組合連合会

## 金融円滑化に向けた取組みについて

静岡県信用農業協同組合連合会（代表理事理事長 鈴木文隆）は、農業及び地域金融における円滑な資金供給を最も重要な社会的役割の一つと位置づけ、その実現に向けて取組んでおります。

今般、下記のとおり、金融円滑化に係る取組みの基本方針（別添）を制定し、取組み体制を強化いたしました。

当会では、この方針に基づきまして、お客さまからのご相談等にはより一層丁寧な対応を心掛けてまいります。

### 記

#### 1 金融円滑化に係る基本方針（別添）

#### 2 金融円滑化の実施に向けた体制の強化

当会は、本方針を適切に実施するため、以下のとおり体制を強化しております。

- （1）適切な金融円滑化管理態勢を確立するため、金融円滑化管理規程を策定いたしました。
- （2）お客さまからの相談等に対して迅速かつ適切に対応するため、金融円滑化管理統括責任者・金融円滑化管理統括副責任者・金融円滑化管理責任者・金融円滑化管理責任部署を設置し、金融円滑化に向けた体制を強化いたしました。
- （3）金融円滑化に関する役職員の教育・研修等の実施により資質向上に努めます。

### 3 金融円滑化に係る苦情・相談窓口の設置

以下の本支店の「ご相談窓口」にて、お客様からの貸出条件変更等に係るご相談に応じております。

#### お客様のためのご相談窓口

店舗名	所在地	相談窓口	電話番号
本店	静岡市駿河区曲金三丁目8番1号	営業第一部 融資営業グループ (静岡地区)	050-3101-4623
本店	静岡市駿河区曲金三丁目8番1号	営業第一部 個人融資グループ	050-3101-4624
本店	静岡市駿河区曲金三丁目8番1号	営業第二部 (静岡地区を除く県内融資)	050-3101-4625
本店	静岡市駿河区曲金三丁目8番1号	営業第三部 (県外融資)	050-3101-4626
本店	静岡市駿河区曲金三丁目8番1号	農業部 (農業資金)	050-3101-4627
沼津支店	沼津市三芳町2番1号	融資窓口	050-3101-2676
富士支店	富士市中島397番地の2	融資窓口	050-3101-2677
浜松支店	浜松市中区中央一丁目2番1号	融資窓口	050-3101-2678

(窓口でのご相談受付時間：平日9時～15時)

(お電話でのご相談受付時間：平日9時～17時)

※ 貸出条件変更等に係るご意見・苦情については、総務部総務グループにてお受けいたします。

・苦情相談窓口 TEL 050-3101-4613

### 4 中小企業者等の事業改善又は再生のための支援に係る体制

金融円滑化管理責任部署を中心に経営改善又は再生のための支援について真摯に取り組むとともに、役職員の資質向上に努めます。

以上

(別添)

## 金融円滑化に係る基本方針

静岡県信用農業協同組合連合会（以下「当会」といいます。）は、農協を基本構成員とする協同組合の県域金融機関として、「健全な事業を営む農業者・中小企業者等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、「当会の最も重要な役割のひとつ」として位置付け、当会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 当会は、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。

なお、お客さまが当会以外の金融機関からお借入れをされている場合には、お客さまの同意を前提に、守秘義務に留意しつつ、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、信用保証協会、企業再生支援機構、事業再生ADR、中小企業再生支援協議会等との緊密な連携を図るよう努めます。

- 2 当会は、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ます。

- 3 当会は、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、説明及び情報提供を適切かつ十分に行うよう努めます。

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 当会は、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ます。

- 5 当会は、上述のような金融の円滑化を適切に進めるために次のような体制を整備しております。

### (1) 金融円滑化管理委員会の設置

金融円滑化の適切な推進のため理事長を委員長、関係役員・部長を構成員とする「金融円滑化管理委員会」を設置して、金融円滑化に係る対応を一元的に管理し、組織横断的に協議します。

(2) 責任者の設置

専務を「金融円滑化管理統括責任者」、営業担当常務を「金融円滑化管理統括副責任者」とし、各融資営業の担当部店に「金融円滑化管理責任者」を配置し、本支店が連携して金融円滑化の方針や施策の徹底に努めます。

(3) 相談窓口の設置

各融資営業の担当部店にお客さまからの円滑化に係る「相談窓口」を設置しております。

6 当会は、本方針に基づく金融円滑化管理態勢について、その適切性及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。

以上