

## 金融円滑化にかかる基本的方針、体制の概要および実施状況

平成 25 年 11 月 14 日  
静岡県信用農業協同組合連合会

当会は、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づけ、当会の担う公共性と社会的責任を強く認識し、その実現に向けて取り組んでおります。

「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。）は終了しましたが、引き続き当会の金融円滑化に係る措置の実施状況について公表いたします。

### 1 金融円滑化に係る措置の実施に関する方針の概要

当会では、金融の円滑化に関する基本方針を定めた「金融円滑化に係る基本的方針」を、理事会にて、以下のとおり制定しております。

#### 金融円滑化に係る基本方針（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り組みへの支援
- 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 当会の金融円滑化管理に関する体制

（注）方針の全文については、平成 22 年 1 月 12 日に公表しております。

## 2 金融円滑化に係る措置の状況を適切に把握するための体制の概要

当会では金融円滑化に係る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、当会の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) 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」、営業統括部を「金融円滑化管理責任部署」として、当会全体の金融円滑化に係る対応状況を把握することとしております。
- (3) 各営業部に「金融円滑化管理責任者」を設置し、各営業部における金融円滑化に係る対応状況を把握し、金融円滑化管理責任部署へ報告することとしております。
- (4) 各営業部では、金融円滑化に係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。

別紙「お借入条件の変更等に関する申込み及び苦情相談に対する対応体制の概要図」参照

## 3 金融円滑化に係る措置に関す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、金融円滑化に係るご相談の窓口を各営業部に設置しております。
- (2) お客さまからの、当会の金融円滑化に係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、各営業部で苦情を受けた場合には、当会所定の手続きに従って、速やかに総務部に連絡し、総務部と各営業部が連携のうえ、適切な対応を実施する体制を整備しております。

別紙「お借入条件の変更等に関する申込み及び苦情相談に対する対応体制の概要図」参照

## 4 金融円滑化に係る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) 金融円滑化協議会を中心に、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) 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、当会職員に対し、必要な研修、指導を行っております。

## 5 貸付条件の変更等の実施状況

別表のとおり

# お借入条件の変更等に関する申込み及び苦情相談に対する対応体制



