

# 金融円滑化に向けた取組みについて

平成 22 年 1 月 25 日  
いわでやま農業協同組合

いわでやま農業協同組合は、農業およ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、その実現に取り組んでおります。

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

当組合では、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. 金融円滑化にかかる基本的方針（別添）

### 2. 金融円滑化の実施に向けた体制の強化

当組合は、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。

- 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。
- 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、金融円滑化管理責任者・金融円滑化管理担当者・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。
- 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. 金融円滑化にかかる苦情・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かかるご相談に応じております。

#### お客さまのご相談窓口

店舗名	所在地	相談窓口	電話番号
本店	大崎市岩出山字東川原 33-1	金融共済部・金融課	0229-72-0004
鳴子支店	大崎市鳴子温泉字田中 23-1	金融窓口	0229-84-7228

（ご相談受付時間：9時～16時）

※ 貸出条件変更等に係るご意見・苦情については、金融共済部にてお受けいたします。  
苦情相談窓口 ☎0229-72-0004

### 4. 中小企業者等の事業改善または再生のための支援にかかる体制

金融円滑化責任部署を中心に、経営改善また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。

(別添)

# 金融円滑化にかかる基本的方針

(制定) 平成 22 年 1 月 25 日

(改正) 平成 25 年 4 月 1 日

いわでやま農業協同組合

当いわでやま農業協同組合（以下、「当組合」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. 当組合は、お客さまからの新規融資や貸付条件の変更等の申し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. 当組合は、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り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、上記取り組みの対応能力の向上に努めてまいります。
3. 当組合は、お客さまから新規融資や貸付条件の変更等の相談・申し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. 当組合は、お客さまからの新規融資や貸付条件の変更等の相談・申し込みに対する問い合わせ、相談およ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. 当組合は、お客さまからの新規融資や貸付条件の変更等の申し込み、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し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. 当組合は、お客さまからの上述のような申し込みに対し、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、担当理事及び部長を構成員とする「コンプライアンス委員会」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、当組合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) 支店に「金融円滑化管理担当者」を設置し、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. 当組合は、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。