

## 金融円滑化に向けた取組みについて

J Aたかさき（代表理事組合長 堀米登）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、その実現に向けて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J A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 金融円滑化にかかる基本的方針

当J Aたかさき（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J A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、取り組んでまいります。

- 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。  
具体的には、
  - (1) 組合長以下、関係役員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) 支店等に「金融円滑化管理担当者」を設置し、支店等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。

## 2 金融円滑化の実施に向けた体制の強化

当JA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、金融円滑化管理要領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。
- (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	高崎市新保町1482	金融共済部融資課	027-352-5288
片岡支店	高崎市片岡町2-23-12	普及業務課	027-322-5453
佐野支店/ 倉賀野支店	高崎市上中居町424	普及業務課	027-322-2924
六郷支店/ 長野支店	高崎市筑縄町54-13	普及業務課	027-361-2913
新高尾支店	高崎市日高町515-1	普及業務課	027-361-6497
西部支店	高崎市八幡町432-1	普及業務課	027-343-6202
大類支店	高崎市南大類町437-1	普及業務課	027-352-5550
八幡支店	高崎市山名町303-1	普及業務課	027-346-5547
岩鼻支店	高崎市台新田町491-1	普及業務課	027-346-2216
京ヶ島支店	高崎市京目町229	普及業務課	027-352-3111
滝川支店	高崎市下滝町764-1	普及業務課	027-352-4433
中川支店	高崎市正観寺町654	普及業務課	027-362-6058
塚沢支店	高崎市高砂町48	普及業務課	027-325-1375

(相談受付時間：午前9時～午後5時)

※ 貸出条件変更等に係るご意見・苦情については下記にてお受けいたします。

苦情相談窓口（本店 企画管理部総務課 TEL 027-352-5288 (代)）

## 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

金融円滑化統括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。

以上