

平成22年2月1日

上伊那農業協同組合

代表理事組合長 御子柴茂樹

## 金融円滑化に向けた取組みについて

上伊那農業協同組合（以下「当組合」といいます。）は、農業および地域の発展に資するため、地域金融機関として円滑な資金供給を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、金融円滑化にかかる取組みの基本方針を制定し、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方針

##### 金融円滑化にかかる基本方針

上伊那農業協同組合（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出条件の変更等の申込みがあった場合には、お客さまの特性や事業の状況ならびに財産および収入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 当組合は、お客さまから新規融資や貸出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、新規融資や貸出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ます。

- 5 当組合は、お客様からの新規融資や貸出条件の変更等の申込み、事業生成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ます。
- また、これらの関係機関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を行い、連携を図るよう努めます。
- 6 当組合は、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) 金融共済担当常務理事を「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) 本所および各支所に「金融円滑化管理担当者」を設置し、各支所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。

## 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。

- (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相談ならびに苦情受付窓口の設置

以下の本支所の「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

相談窓口	実施日	実施時間	電話番号
J A上伊那ローンセンター	毎日	平日 10:00~19:00	0265-71-5151
	(定休日:水曜日)	土・日・祝日 9:00~17:00	
金融部営業課	平日	9:00 ~ 17:00	0265-72-7322
南箕輪支所	平日	9:00 ~ 17:00	0265-72-2191
西箕輪支所	平日	9:00 ~ 17:00	0265-72-5285
伊那支所	平日	9:00 ~ 17:00	0265-72-4181
手良支所	平日	9:00 ~ 17:00	0265-78-4010
美篤手良支所	平日	9:00 ~ 17:00	0265-72-3135
富県支所	平日	9:00 ~ 17:00	0265-72-5278
春富支所	平日	9:00 ~ 17:00	0265-72-5291
西春近支所	平日	9:00 ~ 17:00	0265-78-3214
辰野支所	平日	9:00 ~ 17:00	0266-43-0113
箕輪町支所	平日	9:00 ~ 17:00	0265-79-3212
駒ヶ根支所	平日	9:00 ~ 17:00	0265-81-1103
東伊那支所	平日	9:00 ~ 17:00	0265-82-4002
駒ヶ根東支所	平日	9:00 ~ 17:00	0265-82-3196
飯島支所	平日	9:00 ~ 17:00	0265-89-1101
七久保支所	平日	9:00 ~ 17:00	0265-86-2523
片桐支所	平日	9:00 ~ 17:00	0265-88-3042
中川支所	平日	9:00 ~ 17:00	0265-88-3006
宮田支所	平日	9:00 ~ 17:00	0265-84-1200
東部支所	平日	9:00 ~ 17:00	0265-94-2475

※ご相談にあたっては、各相談窓口にご来店ください。また電話相談もお受けいたします。

※貸出条件変更等に係るご意見・苦情については、金融部金融企画課にてお受けいたします。

苦情相談窓口 TEL 0265-72-6134

#### 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

金融円滑化管理責任部署（金融部）を中心に関連部署とも連携を取り、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