

平成 22 年 1 月 29 日

北海道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

北海道信用農業協同組合連合会は、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、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。

以 上

1 金融円滑化にかかる基本方針（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

以下の本支所の「ご相談窓口」にて、お客さま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	担当地区・資金
本所	札幌市中央区北4条西1丁目	営業部	011 - 232 - 6069	渡島・檜山・後志・胆振・日高・石狩の中小企業のお客様
本所	札幌市中央区北4条西1丁目	受託管理センター	011 - 232 - 6051	全道の住宅ローンご利用のお客様
札幌支所	札幌市中央区北4条西1丁目	融資課	011 - 232 - 6060	渡島・檜山・後志・胆振・日高・石狩の農業のお客様
岩見沢支所	岩見沢市5条西5丁目2-1	融資課	0126 - 22 - 8203	空知の農業・中小企業のお客様
旭川支所	旭川市宮下通14丁目右1号	融資課	0166 - 24 - 1357	留萌・上川・宗谷の農業・中小企業のお客様
帯広支所	帯広市西3条南7丁目14番地	融資課	0155 - 24 - 2137	十勝の農業・中小企業のお客様

北見支所	北見市とん田東町 617 番地	融資課	0157 - 22 - 1568	網走の農業・中小企業のお客様
釧路支所	釧路市黒金町 12 丁目 10 番地 1	融資課	0154 - 22 - 3237	釧路・根室の農業・中小企業のお客様

(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、本所業務部にてお受けいたします。

・苦情相談窓口 TEL 011 - 232 - 6803

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

融資協議会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

(別添)

金融円滑化にかかる基本方針

北海道信用農業協同組合連合会(以下「当会」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、取り組んでまいります。

- 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) 当会は、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、企業再生支援機構、事業再生ADR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 当会は、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) 代表理事理事長以下、役員並びに関係部長を構成員とする「融資協議会」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) 理事資金運用本部長を「金融円滑化管理責任者」として、当会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) 営業部、農業融資部、各支所に「金融円滑化管理担当者」を設置し、各部署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。

以 上