

平成 22 年 2 月 1 日
鳥取中央農業協同組合

金融円滑化に向けた取組みについて

鳥取中央農業協同組合（代表理事組合長 福山 巖）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。

- (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「窓口」にて、お客様からの貸出条件変更等にかかる苦情・ご相談に応じております。

お客様のための苦情・相談窓口

店舗名	所在地	相談窓口	電話番号
本所	倉吉市越殿町 1409 番地	金融企画課	0858-23-3052
河北支所	倉吉市上井 320 番地 11	金融課	0858-26-0541
倉吉支所	倉吉市越殿町 1409 番地	金融共済課	0858-23-3090
大鴨支所	倉吉市上古川 170 番地 1	金融課	0858-28-0841
久米支所	倉吉市横田 150 番地	金融課	0858-28-0641
三朝支所	東伯郡三朝町大字本泉 371 番地	金融課	0858-43-0914
関金支所	倉吉市関金町大鳥居 201 番地	金融課	0858-45-3112
東郷支所	東伯郡湯梨浜町大字中興寺 378 番地	金融課	0858-32-2114
羽合支所	東伯郡湯梨浜町大字久留 26 番地 1	金融課	0858-35-3009
泊支所	東伯郡湯梨浜町大字園 2202 番地 1	金融共済課	0858-34-2511
北条支所	東伯郡北栄町江北 792 番地 2	金融課	0858-36-5346
大栄支所	東伯郡北栄町大字由良宿 561 番地	金融課	0858-49-1159
東伯支所	東伯郡琴浦町大字徳万 558 番地 1	金融課	0858-53-1615
赤碕支所	東伯郡琴浦町大字赤碕 1997 番地 1	金融課	0858-55-1021

(受付時間：8時30分～17時15分)

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。

以上

金融円滑化にかかる基本的方針

鳥取中央農業協同組合
代表理事組合長 福山 巖

当ＪＡ鳥取中央（以下、「当ＪＡ」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ＪＡ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ＪＡ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ＪＡ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ＪＡ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ＪＡ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、鳥取県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ＪＡ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「金融円滑化管理委員会」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ＪＡ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) 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ＪＡ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。

附則

この方針は、平成22年2月1日から施行する。