

## 1 金融円滑化にかかる基本方針

当 J A 柳川（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 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 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、関係する他の金融機関等（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、お客さま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「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」、責任部署を金融部として、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) 本・支所に「金融円滑化管理担当者」を設置し、本・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1月29日から施行する。

この改訂方針は、平成25年4月25日に改正し、平成25年4月1日から遡及し適用する。

## 2 「経営者保証に関するガイドライン」への対応方針

この度、経営者保証に関するガイドライン研究会（全国銀行協会および日本商工会議所）が公表した「経営者保証に関するガイドライン」を踏まえ、当組合は、本ガイドラインを尊重し、遵守するための態勢整備を実施いたしました。

当組合は、今後、お客様との保証契約を締結する場合、また、保証人のお客様が本ガイドラインに則した保証債務の整理を申し立てられた場合は、本ガイドラインに基づき、誠実に対応するよう努めてまいります。

## 3 ご相談窓口

当組合では現在、本支所の「ご相談窓口」において、中小企業・個人事業主および住宅ローンをご利用いただくお客さまからのご相談にきめ細やかに応じております。

#### 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
本所	福岡県柳川市上宮永町425-1	金融課	0944-73-6312
蒲池支所	福岡県柳川市金納543	金融課	0944-72-9233
昭代支所	福岡県柳川市田脇843	金融課	0944-73-6241
柳川支所	福岡県柳川市有明町1100-2	金融課	0944-73-6311

大和支所	福岡県柳川市大和町鷹ノ尾148	金融課	0944-76-3009
皿垣開支所	福岡県柳川市大和町皿垣開510	金融課	0944-76-0211
三橋支所	福岡県柳川市三橋町垂見6-1	金融課	0944-73-6131

(ご相談受付時間 平日 8:30~17:00)

※ 貸出条件変更等に係るご意見・苦情については、総務部総務課にて、お受けいたします。

・ 苦情相談窓口 TEL 0944-73-6312

#### 4 貸付条件変更等の実施状況

- (1) 「中小企業等に対する金融の円滑化を図るための臨時措置に関する法律」は、平成25年3月末で期限が到来しましたが、引き続き同様の基準で開示します。

「金融円滑化対応状況等にかかる開示資料（平成26年3月末）」

