

平成 31 年 4 月 18 日  
福岡八女農業協同組合

## **金融円滑化に向けた取組みについて**

J A 福岡八女（代表理事組合長 鶴木 高春）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方針（別添）

#### 2 金融円滑化の実施に向けた体制の強化

当 J A 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

相談窓口	所在地	電話番号
本店(金融課)	八女市本村420-1	0943-23-1522
八女東支店	八女市祈祷院241-1	0943-24-3186
八女北支店	八女市吉田415-1	0943-24-4686
八女西支店	八女市立野532	0943-24-4786
羽犬塚支店	筑後市大字山ノ井847-2	0942-53-3171
筑後支店	筑後市大字上北島1217-1	0942-53-2815
立花支店	八女市立花町山崎1934-1	0943-22-8086
広川支店	八女郡広川町大字新代1972-2	0943-32-1121
星野支店	八女市星野村13155	0943-52-3121
上陽支店	八女市上陽町北川内514-1	0943-54-3311
矢部支店	八女市矢部村北矢部10907	0943-47-3131
黒木支店	八女市黒木町桑原853	0943-42-2191

(ご相談受付時間：9時～17時)

\*貸出条件変更等に係るご意見・苦情については、リスク管理課にてお受けいたします。

・苦情相談窓口 TEL 0943-23-1160

### 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方針

当JAふくおか八女（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、取り組んでまいります。

- 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 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、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) 金融共済常務を「金融円滑化管理責任者」、責任部署を金融共済部として、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・支店に「金融円滑化管理担当者」を設置し、本・支店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22日から施行する。

この方針の改正は、平成25年4月26日から施行し、

平成25年4月1日から適用する。

## 金融円滑化対応状況等にかかる開示資料

平成 31 年 4 月 18 日  
福岡八女農業協同組合

当組合は、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、金融機関として最も重要な役割の一つであると認識し、その実現に向けて取り組んでおります。

この度、お客様への情報開示の一環として、当組合の金融円滑化にかかる対応状況等について以下のとおり開示いたします。

### 1. 「金融円滑化にかかる基本方針」の概要

当組合では、金融の円滑化に関する基本方針を定めた「金融円滑化にかかる基本方針」を、理事会にて、以下のとおり制定しております。

#### 金融円滑化にかかる基本方針（概要）

- 1 新規のご融資・お借入条件の変更等のお申込みに対する、柔軟な対応
- 2 お客様の経営相談等、経営改善に向けた取り組みへの支援
- 3 新規のご融資・お借入条件の変更等のご相談・お申込みに対する適切かつ十分な説明
- 4 新規のご融資・お借入条件の変更等に関する苦情相談への公正・迅速・誠実な対応
- 5 新規のご融資・お借入条件の変更等に対する関係機関との緊密な連携
- 6 当組合の金融円滑化管理に関する体制

（注）方針の全文については、平成 25 年 4 月 26 日に公表しております。

## 2. 金融円滑化にかかる対応状況を適切に把握するための体制の概要

当組合では、金融円滑化にかかる対応状況を適切に把握するため、以下の体制を整備しております。

- (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、当組合の金融円滑化にかかる対応を一元的に管理し、組織横断的に協議することとしております。また、協議内容については、定期的に理事会へ報告することとしております。
- (2) 金融共済常務理事を「金融円滑化管理責任者」、金融共済部を「金融円滑化管理責任部署」として、当組合全体の金融円滑化にかかる対応状況を把握することとしております。
- (3) 各支店に「金融円滑化管理担当者」を設置し、各支店における金融円滑化にかかる対応状況を把握し、金融共済部へ報告することとしております。
- (4) 各支店では、金融円滑化にかかる取引の実施状況について、記録を作成し、当該記録は5年間保存することとしております。

《対応状況を把握する体制の概要図を添付》

## 3. 金融円滑化にかかる苦情相談対応措置を適切に行うための体制の概要

- (1) お客さまからの、金融円滑化にかかるご相談の窓口を金融共済部に設置しているほか、各支店においても承っております。
- (2) お客さまからの、当組合の金融円滑化にかかる措置に対する苦情については、リスク管理課に受付窓口を設置しております。また、各支店で苦情を受けた場合には、当組合所定の手続きに従って、速やかに金融共済部に連絡をし、金融共済部と各支店が連携のうえ、適切な対応を実施する体制を整備しております。

《苦情・相談対応の体制の概要図を添付》

## 4. 金融円滑化にかかる対応措置を講じた後において、当該措置に係る中小企業者の事業についての改善又は再生のための支援を適切に行うための体制の概要

- (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。

## 5. 中小企業者からの条件変更申込への対応措置にかかる実施状況

別表1のとおり（平成28年9月末）

## 6. 住宅資金借入者からの条件変更申込への対応措置にかかる実施状況

別表2のとおり（平成28年9月末）







## 福岡八女農業協同組合 金融円滑化管理体制

金融円滑化管理委員会 委員長 代表理事組合長

委員 代表理事専務  
常勤監事  
経営企画部長  
金融共済部長

総務企画常務  
金融共済常務  
総務部長

金融円滑化管理責任者 金融共済常務

金融円滑化管理責任部署 金融共済部

金融円滑化管理担当者 金融課長 各支店長

## 金融円滑化管理規程

### (目的)

第1条 この規程は、当組合の金融円滑化にかかる基本方針である「金融円滑化にかかる基本方針」（以下「金融円滑化方針」という。）に則り、当組合における適切な金融円滑化管理態勢を確立するために必要な事項を定める。

### (定義)

第2条 この規程において、「金融円滑化管理」とは、当組合が行う信用事業の貸付け業務において、利用者に対して必要な資金を供給していく観点から、次に掲げる事項を達成するために必要な管理をいう。

- (1) 利用者の経営実態等を踏まえて、適切に新規融資や貸付条件の変更等を行なうことの確保
  - (2) 債務者の経営実態等を踏まえて、経営相談・経営指導及び経営改善に関する支援を行なうことの確保
  - (3) 与信取引（貸付契約及びこれに伴う担保・保証契約）に関し、利用者に対する説明が適切かつ十分に行なわれることの確保
  - (4) 利用者からの与信取引に係る問い合わせ、相談、要望及び苦情への対応が適切に実施されることの確保
  - (5) 「経営者保証に関するガイドライン」に基づく適切な対応を含め、その他金融仲介機能を積極的に発揮するために必要な措置が適切に行なわれることの確保
- 2 この規程において「金融円滑化管理責任者」とは、当組合における金融円滑化管理にかかる態勢全般を統括する者をいう。
- 3 この規程において「金融円滑化管理責任部署」とは、金融円滑化管理責任者の指示を受け、当組合における金融円滑化管理にかかる態勢全般を統括する部署をいう。
- 4 この規程において「金融円滑化管理担当者」とは、金融円滑化管理責任者の指示を受け、支店等における金融円滑化の実施のため、第7条に定める役割を担う者をいう。

### (理事会)

第3条 理事会は、当組合の業務の健全かつ適切な運営の確保に配慮しつつ、当組合における金融円滑化方針を定めるとともに、適切な金融円滑化管理態勢を整備・確立する責任を有する。

### (金融円滑化管理委員会)

第4条 前条の責任を果たすために必要な金融円滑化態勢整備にかかる企画、推進及び進捗管理に関する重要な事項を協議し、その結果を金融円滑化管理責任部署等が行う施策に反映させるため、金融円滑化管理委員会において次の各号に掲げる事項を協議する。

- (1) 金融円滑化にかかる基本方針の原案および改正案に関すること
  - (2) 金融円滑化にかかる重要な規程の制定および改廃に関すること
  - (3) 金融円滑化にかかる重要な取組事項等に関する実施計画の策定および進捗管理に関すること
  - (4) 金融円滑化にかかる施策の実施状況およびその分析結果、利用者からの金融円滑化にかかる重要な相談・苦情等を踏まえた金融円滑化管理態勢の整備に関すること
  - (5) その他重要な金融円滑化に関する情報、法定等改正による重要な制度変更社会情勢の変化を踏まえた金融円滑化管理態勢の整備に関すること
  - (6) 金融円滑化にかかる役職員の教育および能力向上態勢の整備に関すること
- 2 金融円滑化管理委員会における協議の充実を図るため、次の各号に掲げる事項について金融円滑化管理委員会に報告する。
- (1) 金融円滑化にかかる重要な施策の実施結果およびその評価等
  - (2) 利用者からの金融円滑化にかかる重要な相談・苦情等の内容および分析結果
  - (3) 法令等改正による重要な制度変更、社会情勢の変化等の金融円滑化に関する一般情報
  - (4) その他委員会の協議の充実に資する事項

(個別案件の適切性確保に関する措置)

第5条 金融円滑化の観点からの個別案件にかかる対応の適切性等を確保するため、関係部署間で十分な連携を図る。

(金融円滑化管理責任者・管理責任部署の役割・責任)

第6条 金融円滑化管理責任者は、金融共済常務とし、管理責任部署は金融共済部とする。

- 2 金融円滑化管理責任者・管理責任部署は、この規程で別に定める事項のほか、次の各号に掲げる事項を実施する役割と責任を有する。
- (1) 所管する金融円滑化に関する規程の制定および改廃の立案ならびに決定後の周知
  - (2) 金融円滑化に関する施策の立案ならびに決定後の周知、実施および進捗管理
  - (3) 金融円滑化管理態勢全般の運営状況にかかる理事会および監事への報告。特に、経営に重大な影響を与える、または利用者の利益が著しく阻害される事案については速やかに報告する。
  - (4) 金融円滑化関連情報の収集、管理、分析および検討の実施
  - (5) 利用者からの金融円滑化にかかる相談への対応
  - (6) 債務者の経営再建計画策定に向けての相談・支援、経営再建計画策定後の進捗状況管理・助言等への対応
  - (7) 各支店等からの金融円滑化にかかる照会への対応、および各支店等への金融円滑化にかかる指示、助言、勧告、または指導
  - (8) 金融円滑化にかかるモニタリングの実施
  - (9) 金融円滑化管理担当者との連絡および連携
  - (10) 金融円滑化方針に基づく各支店等の金融円滑化実施状況にかかる業績評価の原案の策

定

- (11) 貸付条件の変更等の申込状況・実施状況の開示等のために必要となる各支店等からの報告の徴求
- (12) 金融円滑化に関する役職員の教育・研修等の実施
- (13) 信用リスク管理態勢、利用者保護等管理態勢等の関連する管理態勢との連携および調整

(金融円滑化管理担当者の役割・責任)

第7条 金融円滑化管理責任者は、金融課および各支店等の職位者の中から、それぞれ各1名の金融円滑化管理担当者を任命する。ただし、業務体制に応じて複数名の担当者を置くことが適切と判断した場合には複数名を任命できる。

2 金融円滑化管理担当者は、次の各号に掲げる事項を実施する役割と責任を有する。

- (1) 金融円滑化管理責任部署からの指示に基づく金融円滑化の実施状況および計数の報告
- (2) 金融円滑化にかかる諸規程および関係部署からの指示事項の支店等内の周知
- (3) 金融円滑化管理責任部署との連絡および連携
- (4) 金融円滑化に関する支店等の職員からの相談および支店等の職員に対する教育
- (5) 利用者からの金融円滑化にかかる苦情・相談への対応適切性の確保
- (6) 利用者からの申込み、相談等にかかる記録作成および保管の適切性の確保

(苦情相談窓口の設置・役割)

第8条 利用者からの金融円滑化にかかる相談窓口を、金融共済部に設置する。

2 利用者からの金融円滑化にかかる苦情については、リスク管理課で受け、「苦情処理対応要領」により取扱うものとする。その際、必要に応じて金融円滑化管理責任者および金融円滑化管理担当者と連携して対応を行なうものとする。

(金融円滑化実施状況にかかる記録の作成および保存)

第9条 各支店等では、金融円滑化にかかる取引の実施状況について記録を作成する。

2 当該記録の保存は、作成の日から5年間とする。

(モニタリング)

第10条 金融円滑化管理責任部署は、各支店等における金融円滑化の実施状況をモニタリングし、金融円滑化対応にかかる適切性および十分性が確保されているか継続的に確認し、問題等が認められた場合には各支店等に必要な指導を行う。

2 金融円滑化管理責任部署は、各支店等が金融円滑化実施状況にかかる記録類を適正に作成し、事後検証ができるように適切に保管しているかモニタリングをする。

3 金融円滑化管理責任部署は、前2項のモニタリングとして、オンサイトならびにオフサイトの手法による実施方法により、毎年度における実施計画等を策定しモニタリングを実施するものとする。

(研修等)

第 11 条 金融円滑化管理責任部署は、主催する業務研修等の機会を活用して金融円滑化にかかる規則類、留意事項等にかかる教育を行うものとする。

(態勢運営の評価・改善活動)

第 12 条 行政検査、内部および外部監査、全中および農林中央金庫の指導、各種調査の結果、各部門からの報告その他金融円滑化管理の状況に関する情報等に基づき、金融円滑化管理責任者は、金融円滑化管理対応の状況を把握し、管理の実効性を評価したうえで、態勢上の改善すべき点の有無およびその内容を検討するとともに原因を分析する。

2 前項に定める取組みの内容等は、金融円滑化管理委員会に協議または報告を行い、必要に応じて理事会に報告し、またはその議決を受ける。

(規程の改廃)

第 13 条 この規程の重要な改正および廃止は、金融円滑化管理委員会での検討・協議に基づき、組合長が決定する。

附 則

この規程は、平成 22 年 1 月 22 日から実施する。

この規程の改正は、平成 23 年 10 月 19 日から実施する。

この規定の改正は、平成 25 年 4 月 26 日から実施し、平成 25 年 4 月 1 日から適用する。

この規定の改正は、平成 26 年 3 月 25 日から実施し、平成 26 年 2 月 1 日から適用する。