

金融円滑化に向けた取組みについて

J Aふくおか八女（代表理事組合長 野中 公彦）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 | 0943-23-1165 |
| 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 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) 総務管理常務を「金融円滑化管理責任者」、責任部署を管理部として、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。

この方針の改正は、令和8年4月1日から施行する。

金融円滑化対応状況等にかかる開示資料

令和8年4月30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) 総務管理常務理事を「金融円滑化管理責任者」、管理部を「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) 金融課、各支店に「金融円滑化管理担当者」を設置し、金融円滑化にかかる対応状況を把握し、管理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、金融課、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、速やかに管理部に連絡をし、管理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（令和8年3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（令和8年3月末）

