

# 金融円滑化にかかる基本的方針

J Aはが野

当J Aはが野（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J Aの最も重要な役割のひとつ」として位置付け、当J A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てまいります。
- 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てまいります。
- 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、事業再生ADR手続の実施依頼の確認または地域経済活性化支援機構もしくは東日本大震災事業者再生支援機構からの債権買取申込み等の求めについて、関係する他の金融機関等（政府系金融機関等、信用保証協会等および中小企業再生支援協議会を含む。）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の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) 専務以下、常務・室部長・支店長・センター長を構成員とする「コンプライアンス委員会」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) 専務を「金融円滑化管理責任者」として、当J A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の方針や施策の徹底に努めてまいります。
- 7 当J A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。

# 金融円滑化に向けた取組みについて

JAはが野

JAはが野(代表理事組合長 国府田 厚志)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JA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。

## 1. 金融円滑化にかかる基本的方針

## 2. 金融円滑化の実施に向けた体制の強化

当JA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

お客さまのためのご相談窓口(ご相談受付時間:AM8:30~PM5:00)			
店舗名	所在地	相談窓口	電話番号
本店	真岡市八条 95	審査	0285-83-6070
真岡支店	真岡市中郷 219-1	融資/債権保全	0285-84-6611
二宮支店	真岡市久下田 1710-1	融資	0285-74-0020
益子支店	益子町大字益子 1994-5	融資	0285-72-3246
茂木支店	茂木町大字増井 33-2	融資	0285-63-1105
市貝支店	市貝町大字市塙 1715-1	融資	0285-68-1311
芳賀支店	芳賀町祖母井南一丁目 2-1	融資	028-677-0080

※ 貸出条件変更等にかかるご意見・苦情については、コンプライアンス対策室 審査にてお受けいたします。

・苦情相談窓口 TEL:0285-83-6070

## 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。