

# 金融円滑化にかかる基本的方針、体制の概要および実施状況

平成29年4月24日

緑信用農業協同組合

緑信用農業協同組合（以下「当組合」といいます。）は、農業専門金融機関・地域金融機関として、「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一つ」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て取り組んでおります。

また、当組合は「中小企業者等に対する金融の円滑化を図るための臨時措置法」は平成25年3月31日をもって終了しましたが、引き続き金融円滑化にかかる措置の実施状況を公表いたします。

## 1 金融円滑化にかかる措置の実施に関する方針の概要

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

### 金融円滑化管理方針（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 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22年1月22日に公表しております。

## 2 金融円滑化にかかる措置の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措置を適切に把握し対応するため、以下の体制を整備しております。

- （1） 信用事業担当常勤理事を「金融円滑化管理責任者」、金融部貸付課を「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。
- （2） 貸出業務の取引実施部署を「金融円滑化管理担当部署」とし、同部署に「金融円滑化管理担当者」を配置し、金融円滑化にかかわる対応状況を把握し、「金融円滑化管理責任部署」

へ報告することとしております。

- (3) 「金融円滑化管理責任部署」にて、当組合の金融円滑化にかかわる対応を一元的に管理し、金融円滑化にかかわる取組状況等を定期的に理事会へ報告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》

別添のとおり。

### 3 金融円滑化にかかる措置に関する苦情相談を適切に行うための体制の概要

- (1) お客様からの、金融円滑化にかかわるご相談については、以下の「ご相談窓口」においても承っております。
- (2) お客様からの、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、本店内部監査室にて承っております。また、苦情を受けた場合には、金融円滑化管理責任部署と連携のうえ、適切な対応を実施する体制を整備しております。

《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	備考
本店 貸付課 ローンセンター	名古屋市緑区潮見が丘 二丁目 325 番地	金融部 貸付課	0120-74-3225	農業者・中小企業者向け相談 住宅ローン相談
徳重支店	名古屋市緑区乗鞍 二丁目 223 番地		052-876-0437	農業者・中小企業者向け相談 住宅ローン相談
桶狭間支店	名古屋市緑区桶狭間 神明 1513 番地		052-623-3822	農業者・中小企業者向け相談 住宅ローン相談

(注) 1 本店貸付課ローンセンターおよび支店の窓口での相談時間は、平日の9時から16時まで、電話での相談時間は、平日の9時から17時までとなります。

2 貸出条件変更等にかかわるご意見・苦情については、本店内部監査室にてお受けいたします。

【本店内部監査室】 窓口受付時間 平日9時から16時 電話受付時間 平日9時から17時  
電話番号052-896-3271

《苦情・相談対応の体制の概要図を添付》

前項の「対応状況を把握する体制の概要図」のとおり。

4 金融円滑化にかかる措置をとった後において、当該措置にかかる中小企業者の事業についての改善または再生のための支援を適切に行うための体制の概要

- (1) 金融円滑化管理責任部署において、事業を営む利用者からの経営相談に対するきめ細かな対応と経営改善への取組みにかかわる支援について、真摯に取り組めます。
- (2) 特に、農業者のお客様に関しては、当組合の営農部門とも連携し、経営相談等行う体制を整備しております。
- (3) 経営相談、経営改善のため、当組合職員に対し、必要に応じて研修、指導を行っております。

5 貸付条件の変更等の実施状況

別紙4および別紙5のとおり。

以 上

金融円滑化にかかわる金融円滑化管理の全体運営体制





