

## 金融円滑化にかかわる説明書類

令和 3年 5月10日

愛知県信用農業協同組合連合会

当会は、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始めとする地域のお客様に対して必要な資金を円滑に供給していくこと」を、「当会の最も重要な役割の一つ」として位置付け、当会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、「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」が平成25年3月31日をもって終了しましたが、当会は、引き続き金融円滑化にかかわる措置の実施状況を公表いたします。

### 第1 金融円滑化にかかわる措置の実施に関する方針の概要

当会では、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、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 金融円滑化の趣旨を踏まえた適切な対応
- 6 当会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。

### 第2 金融円滑化にかかわる措置の状況を適切に把握するための体制の概要

当会では、金融円滑化にかかわ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 貸出業務の取引実施部署を統括する常務理事を「金融円滑化管理責任者」、食農法人営業部を「金融円滑化管理責任部署」として、当会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、当会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。
- 4 貸出業務の取引実施部署では、金融円滑化にかかわる取引の実施状況について、記録を作成し保存することとしております。

※ 別紙「[対応状況を把握する体制の概要図](#)」参照

### 第3 金融円滑化にかかわる措置に係る苦情相談を適切に行うための体制の概要

当会では、金融円滑化にかかわる措置に係る苦情相談を適切に行うため、以下の体制を整備しております。

- 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」において承っております。

《お客様のためのご相談窓口》

部署名	所在地	相談窓口	電話番号	備考
食農法人営業部	名古屋市中区 錦 3-3-8	農業融資 グループ	052-951-6746	農業者向け 相談
		地域融資 グループ	052-951-6702	中小企業者 向け相談
		本店業務 グループ	052-951-3623	住宅ローン 相談

- 2 お客様からの当会の金融円滑化にかかわる措置に対する苦情については、健全化推進部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。

《お客様のための苦情相談窓口》

部署名	所在地	苦情相談窓口	電話番号	備考
健全化推進部	名古屋市中区 錦 3-3-8	コンプライアンス グループ	052-951-4108	

※ 別紙「[対応状況を把握する体制の概要図](#)」参照

#### 第4 金融円滑化にかかわる措置をとった後において、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

当会では、金融円滑化にかかわる措置をとった後において、当該措置にかかわ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、以下の体制を整備しております。

- 1 金融円滑化管理担当部署において、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みます。
- 2 特に、農業者等のお客様に関しては、専門部署である食農法人営業部を通じて適切に対応するとともに、必要に応じてJAの営農部門をはじめ関係機関等とも連携し、経営改善等に向けた取組み支援を行うよう努めます。
- 3 経営相談、経営改善のため、当会職員に対して、必要に応じて研修、指導を行ってまいります。

#### 第5 中小企業者に対する金融円滑化にかかわる措置の実施状況

[別表](#)のとおり。

#### 第6 住宅資金借入者に対する金融円滑化にかかわる措置の実施状況

[別表](#)のとおり。

以 上