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２８年３月末時点）

平成２８年　４月２６日
さつま日置農業協同組合

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ことを認識し、その実現に向けて取り組んでおります。

「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」（以下、「金融円滑化法」という。）は終了しましたが、当組合の金融円滑化にかかる措置の実施状況について公表いたします。

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的方針」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的方針（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　お客さまの経営相談等、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

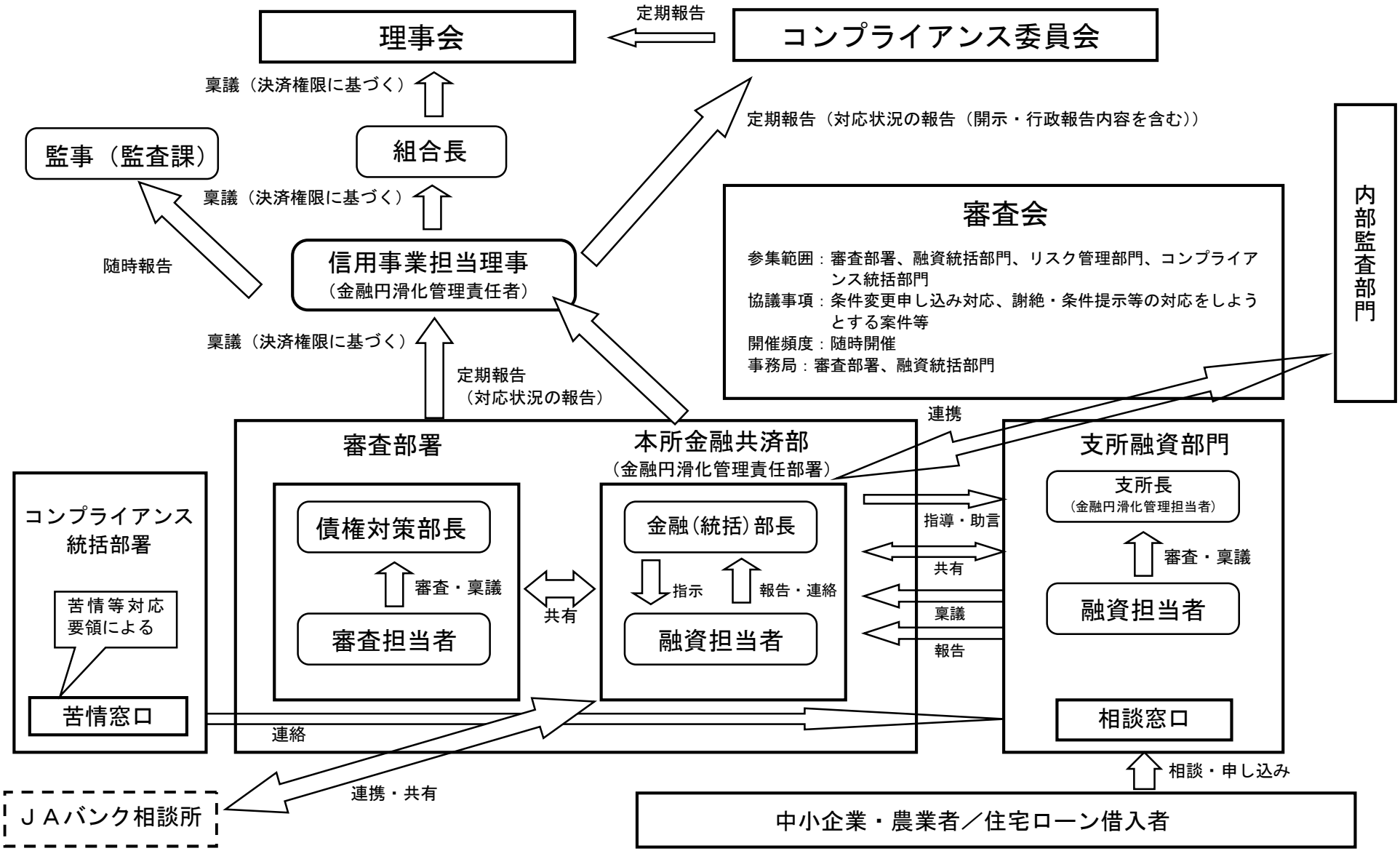
（注）方針の全文については、平成 22 年 2 月 3 日に公表しております。

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）組合長以下、関係役員部長を構成員とする「コンプライアンス委員会」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）信用事業担当理事を「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）各支所に「金融円滑化管理担当者」を設置し、各支所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）各支所では、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。

中小企業者等金融円滑化対応にかかる体制（ＪＡさつま日置）



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）お客さまからの、金融円滑化にかかるご相談の窓口をコンプライアンス統括部署に設置しているほか、各支所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、コンプライアンス統括部署に受付窓口を設置しております。また、各支所で苦情を受けた場合には、当組合所定の手続きに従って、速やかにコンプライアンス統括部署に連絡をし、金融共済部と各支所が連携のうえ、適切な対応を実施する体制を整備しております。

苦情等報告・処理対応要領

１．目的

(１)組合員・利用者等からの苦情やトラブルを速やかに把握し、組織的かつ迅速に対応をする体制を整えることにより，問題の早期かつ円満な解決をはかる。

(２)組合員・利用者等からの苦情等を前向きに受け止め、ＪＡさつま日置の業務運営の改善に反映させることにより、商品・サービスと対応力の一層の向上をはかる。

(３)苦情等の中に、不祥事や経営に影響を与えるリスクを内包するケースも有ることから、顕在化する前に、問題の迅速な解決をはかる。

２．報告対象事項

業務や役職員の行動に関し、窓口や役職員に伝えられた以下の事項

①組合員・利用者等が不満の気持ちを表明した内容（問い合わせから発展したものを含む）

②組合員・利用者等のトラブル（組合員・利用者とＪＡさつま日置及び役職員の関係が明確な係争・利害関係状態、あるいは将来想定されるもの）

③反社会的勢力等「特定目的の意図を持つもの」による不当な介入と類推されるもの（上記①②の場合を含む）

④その他上記に準ずる事項

３．報告の手順

(１)苦情受付者から所属長への報告

２の報告対象事項が発生し、あるいは顕在化しそうな場合、受付者は速やかに所属長へ口頭報告する。

※但し、場合により、直接該当部署長、コンプライアンス統括部署担当へ報告することもできるものとする。

(２)所属長から、該当部署長への報告

①所属長は、報告内容を把握後、該当する部署長（本所・支所部課長）へ速やかに、別に定める報告様式を使用し、報告する。緊急の場合は、まず、口頭で行い、事後に報告書を整備する。

②特別軽微と認められる事案を除き、所属長段階で即時対処した事案についても、処理結果については必ず報告書を整備し、部署長へ報告する。

※但し、場合により、直接コンプライアンス統括部署へ報告することもできるものとする。

(３)部署長から、コンプライアンス統括部署への報告

部署長は、報告内容を充分把握し、必ずコンプライアンス統括部署へ、報告書を提出する。（緊急を要する場合は口頭で行い、事後報告書を整備提出する）

また、特別軽微と認められる事案を除き、対処済みの事案についても、報告書は、必ず提出するものとする。

(4)コンプライアンス統括部署から、管理担当参事・常勤理事への報告

コンプライアンス統括部署は、報告内容を充分把握・分析し、事案の重要性を判断し、コンプライアンス統括部署長より、管理担当参事、常勤理事へ報告する。

(5)コンプライアンス委員会・理事会への報告

常勤理事は、報告された事項の影響度合いに応じ、コンプライアンス委員会を開催し、内容の報告・周知と事後対応策を諮るものとする。

また、必要に応じて理事会に報告する。

4．報告に対する指示等

①常勤理事もしくは、コンプライアンス委員会は、必要に応じ、報告された事項についての詳細な事実関係・内容・発生原因・影響等についての調査を、コンプライアンス統括部署（場合により、内部監査部署）に指示する。

②常勤理事もしくはコンプライアンス委員会は、上記の調査結果も踏まえ、報告された事項の緊急度あるいは重要性を判断し、あわせてこれに対する対応策を協議し、速やかに該当部署・責任者に対応を指示する。

5．報告書の保管

報告書の保管は、コンプライアンス統括部署で保管・管理する。

6．苦情・トラブルへの処理対応

①苦情処理統括　責任者・・・管理担当参事

②苦情処理責任者　　・・・該当部門の部長・支所長（部長）

③苦情処理担当者　　・・・該当部門の課長・次長

7．顧客等への対応

原則として、発生した当該業務を担当する苦情処理担当者が行う。

8．以後の業務改善への取組み

(1)コンプライアンス統括部署は、関係部署と連携し、苦情等の発生原因を踏まえて、規程・ルールの整備や業務処理方法の見直し・改善に取組むものとする。

(2)コンプライアンス統括部署は、見直し・改善対策等にかかる関係資料を各部課・支所へ通知する。

(3)各部課・支所では、通知された内容を職員へ周知し、業務の改善や利用者への対応改善に努める。

9．この要領の制定・改廃は組合長がおこなう。

附則　この要領は、平成１６年１０月１日から実施する。

附則（平成２４年１１月３０日）この規程変更は、平成２４年１１月３０日から実施する。

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又は再生のための支援を適切に行うための体制の概要

金融円滑化責任部署を中心に、お借入条件の変更等を行ったお客さまの経営状況や経営改善計画の進捗状況を継続的に把握し、必要に応じて経営改善又は再生のための助言等を行う等、お客さまへの支援について真摯に取り組みます。

特に、農業者のお客さまに関しては、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。

また、経営相談、経営改善・再生のための支援能力向上のため、当組合職員に対し、必要な研修、指導を行っております。

５　貸付条件の変更等の実施状況

○貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の実施状況

〔債務者が中小企業者である場合〕

（単位：件）

	平成 25 年 9 月末	平成 25 年 12 月末	平成 26 年 3 月末	平成 26 年 6 月末	平成 26 年 9 月末	平成 26 年 12 月末	平成 27 年 3 月末	平成 27 年 9 月末	平成 28 年 3 月末
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数	8	8	8	8	8	8	8	8	8
うち、実行に係る貸付債権の数	3	3	3	3	3	3	3	3	3
うち、謝絶に係る貸付債権の数	3	3	3	3	3	3	3	3	3
うち、審査中の貸付債権の数	0	0	0	0	0	0	0	0	0
うち、取下げに係る貸付債権の数	2	2	2	2	2	2	2	2	2

○貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の実施状況

〔債務者が住宅資金借入者である場合〕

（単位：件）

	平成 25 年 9 月末	平成 25 年 12 月末	平成 26 年 3 月末	平成 26 年 6 月末	平成 26 年 9 月末	平成 26 年 12 月末	平成 27 年 3 月末	平成 27 年 9 月末	平成 28 年 3 月末
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数	5	5	5	5	5	5	5	5	5
うち、実行に係る貸付債権の数	3	3	3	3	3	3	3	3	3
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	0	0	0	0	0	0	0	0
うち、審査中の貸付債権の数	0	0	0	0	0	0	0	0	0
うち、取下げに係る貸付債権の数	2	2	2	2	2	2	2	2	2