

金融円滑化にかかる取組みについて

島根県信用農業協同組合連合会は、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）を改正いたしました。

当会では、この方針に基づきまして、お客さまからのご相談等に対し、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的方針（別添）

2. 金融円滑化にかかる体制の強化

当会は、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しております。
- (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部署を設置し、金融円滑化に向けた体制を強化しております。
- (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ております。

3. 金融円滑化にかかる苦情・相談窓口の設置

以下の「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

| 店舗名 | 所在地 | 相談窓口 | 電話番号 |
|-----|-----------|------|--------------|
| 本所 | 松江市殿町19-1 | 融資部 | 0852-31-3571 |

(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、当会総務企画部にてお受けいたします。

・苦情相談窓口 TEL：0852-31-3529

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

金融円滑化管理担当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ております。

以上

金融円滑化にかかる基本的方針

(2010年1月15日制定)

改正 2013年4月1日

島根県信用農業協同組合連合会

島根県信用農業協同組合連合会（以下、「当会」といいます。）は、県内の農業および地域の発展を金融面から支援・協力する農業専門金融機関・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」を当会の最も重要な役割のひとつとして位置付け、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、以下の方針を定め、取組んでまいります。

1. 当会は、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. 当会は、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ます。
3. 当会は、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. 当会は、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、相談および苦情については、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ます。
5. 当会は、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. 当会は、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。
- (1) 理事長、常務理事（企画推進担当・業務担当）、常勤監事および関係部長を構成員とする「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) 常務理事（業務担当）を「金融円滑化管理責任者」として、当会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) 当会内に「金融円滑化管理担当部署」を設置し、当会における金融円滑化の方針や施策の徹底に努めます。
7. 当会は、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。