

平成25年11月14日

金融円滑化にかかる基本的な方針について

高岡市農業協同組合（以下、「当組合」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様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ひとつ」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、以下の方針を定め取り組んでまいります。

第1条 当組合は、お客様からのお借入の申込みや、既にお借入いただいている資金について貸付条件の変更等の申込みがあった場合には、お客様の特性および事業の状況を勘案しつつ、できるだけ柔軟に対応するよう努めます。

第2条 当組合は、事業を営むお客様からの経営相談に積極的かつきめ細かく取り組み、お客様の経営改善に向けた取り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。

第3条 当組合は、お客様からのお借入の申込みや、既にお借入いただいている資金について貸付条件の変更等のご相談・申込みがあった場合には、お客様の状況等をきめ細かく確認させていただくとともに、真摯かつ丁寧に対応いたします。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。

第4条 当組合は、お客様からのお借入の申込みや、既にお借入いただいている資金について貸付条件の変更等のご相談・申込みに対する問い合わせ、ご相談および苦情については、公正・迅速・誠実に対応し、お客様の理解と信頼が得られるよう努めます。

第5条 当組合は、お客様からのお借入の申込みや、既にお借入いただいている資金について貸付条件の変更等の申込について、関係する他の金融機関等（政府系金融機関等および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。

第6条 当組合は、お客様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．コンプライアンス委員会の設置

組合長以下、常勤理事、部長を構成員とし、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．金融円滑化管理担当者の設置

信用事業担当理事を金融円滑化管理責任者とし、また各支店に金融円滑化管理担当者を配置し、本支店が連携して金融円滑化に取り組んでまいります。

3．金融円滑化管理責任部署の設置

本店融資運用課を金融円滑化管理責任部署とし、金融円滑化管理責任者の指示を受け組合全体の対応状況について把握し、当組合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。

4．苦情・相談窓口の設置

本店融資運用課および各支店にお客様からの円滑化にかかる「苦情・相談窓口」を設置します。

第7条 当組合は、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。