

金融円滑化に向けた取り組み

I 金融円滑化にかかる基本方針

北海道信用農業協同組合連合会(以下「当会」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、取り組んでまいります。

- 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り組みをご支援できるよう努めてまいります。
また、役職員に対する研修等により、上記取り組みの対応能力の向上に努めてまいります。
- 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てまいります。
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、相談及び苦情については、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てまいります。
- 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、事業再生ADR手続の実施依頼の確認または地域経済活性化支援機構もしくは東日本大震災事業者再生支援機構からの債権買取申込み等の求めについて、関係する他の金融機関等（政府系金融機関等、信用保証協会等および中小企業活性化協議会を含む。）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、お客さま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。

具体的には、

- (1) 代表理事理事長以下、役員並びに関係部長を構成員とする「融資協議会」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) 理事資金運用本部長を「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) 営業部、農業融資部、地域農業サポート部、各支所に「金融円滑化管理担当者」を設置し、各部署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。

II ご相談窓口

当会では現在、本支所の「ご相談窓口」において、中小企業・個人事業主および住宅ローンをご利用いただくお客様からのご相談にきめ細かく応じております。

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	担当地区・資金
本 所	札幌市中央区北4条西1丁目1	営 業 部	011-232-6069	渡島・檜山・後志・胆振・日高・石狩の中小企業のお客様
		受託管理センター	011-232-6051	全道の住宅ローンご利用のお客様
札 幌 支 所	札幌市中央区北4条西1丁目1	融 資 課	011-232-6060	渡島・檜山・後志・胆振・日高・石狩の農業のお客様
岩見沢支所	岩見沢市5条西5丁目2-1	融 資 課	0126-22-8203	空知の農業・中小企業のお客様
旭 川 支 所	旭川市宮下通4丁目2番5号	融 資 課	0166-24-1357	留萌・上川・宗谷の農業・中小企業のお客様
帯 広 支 所	帯広市西12条南6丁目3-1	融 資 課	0155-65-0683	十勝の農業・中小企業のお客様
北 見 支 所	北見市とん田東町617番地	融 資 課	0157-22-1568	オホーツクの農業・中小企業のお客様
釧 路 支 所	釧路市黒金町12丁目10番地1	融 資 課	0154-22-3237	釧路・根室の農業・中小企業のお客様
にいかつぶ代理店	新冠郡新冠町字本町59-1	地域農業サポート部	(本所) 011-207-6536 (日高拠点) 0146-49-2012	にいかつぶ代理店、しずない代理店、ひだか東代理店の、農業・中小企業のお客様および住宅ローンご利用のお客様
しずない代理店	日高郡新ひだか町静内本町4丁目1-6			
ひだか東代理店	浦河郡浦河町堺町東2丁目5-5			

(ご相談受付時間：平日 9 時～17 時)

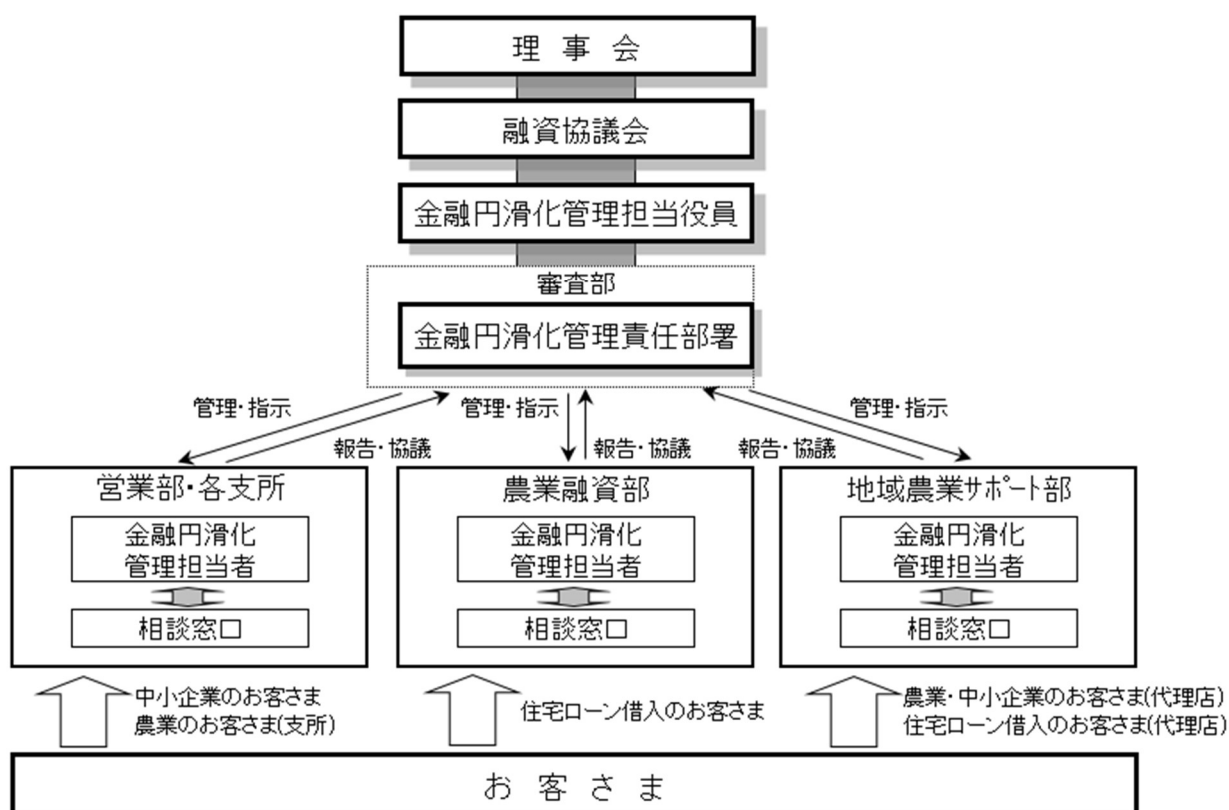
※ 貸出条件変更等に係るご意見・苦情については、本所業務部にてお受けいたします。

・苦情相談窓口 TEL (011) 232-6803

Ⅲ 金融円滑化にかかる体制の概要

- 1 当会では、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) 代表理事理事長以下、役員並びに関係部長を構成員とする「融資協議会」にて、当会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、必要に応じ理事会へ報告することとしております。
 - (2) 理事資金運用本部長を「金融円滑化管理責任者」、審査部を「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。
 - (3) 営業部、農業融資部、地域農業サポート部、各支所に「金融円滑化管理担当者」を設置し、各部署における金融円滑化にかかる対応状況を把握し、審査部へ報告することとしております。
 - (4) 各部署では、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。

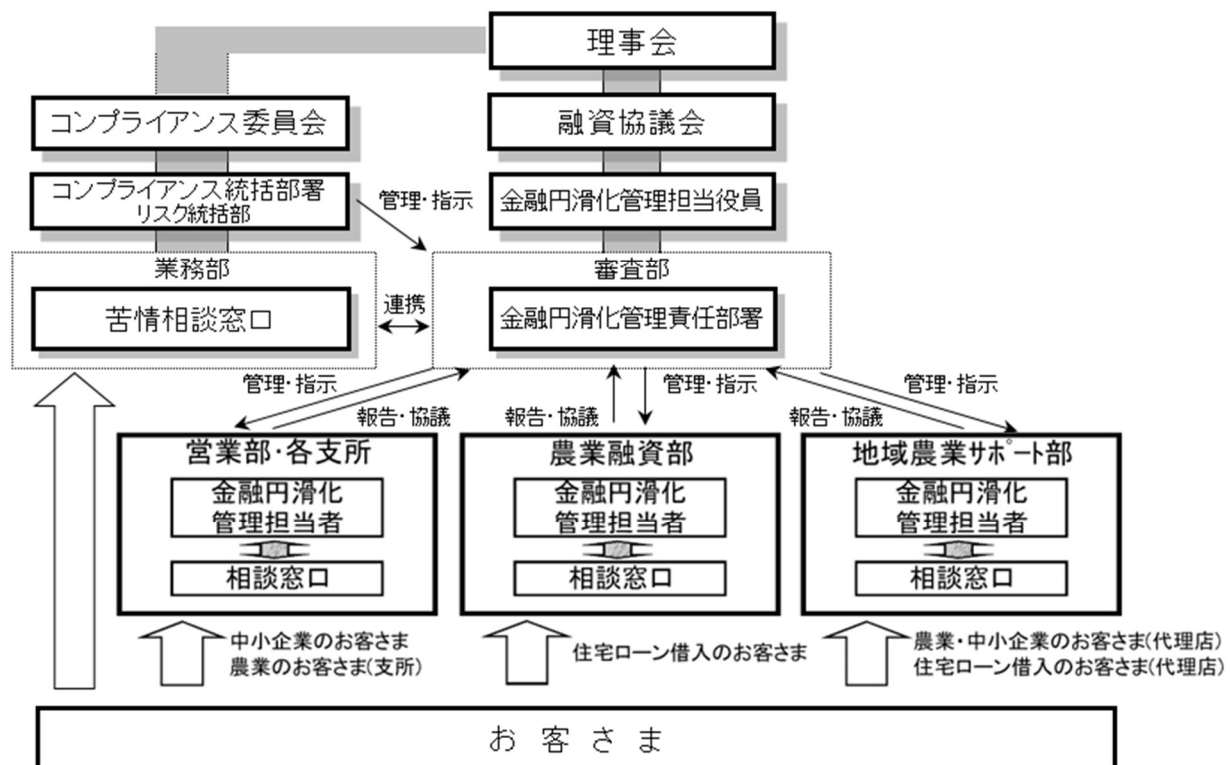
【お借入条件の変更等に関する申込みに対する対応体制】



2 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営業部、農業融資部、地域農業サポート部、各支所に設置しております。
- (2) お客さまからの、当会の金融円滑化にかかる措置に対する苦情については、業務部に受付窓口を設置しております。また、営業部、農業融資部、地域農業サポート部、各支所で苦情を受けた場合には、当会所定の手続きに従って、速やかに業務部に連絡をし、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。

【お借入条件の変更等に関する苦情相談に対する対応体制】



3 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

- (1) 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、営業部、地域農業サポート部及び各支所と金融円滑化管理責任部署が連携し、必要に応じて経営改善又は再生のための助言を行う等、お客さまへの支援について真摯に取り組めます。
- (2) 特に、農業者のお客さまについては地元農協及び関係機関と連携し支援に取り組めます。
- (3) 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、当会職員に対し、必要な研修、指導を行ってまいります。

以 上