

令和6年4月26日  
湘南農業協同組合

## **金融円滑化にかかる基本方針、体制の概要および実施状況**

湘南農業協同組合（代表理事組合長 増田 定二）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り組んでおります。

令和6年3月末における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。

金融円滑化にかかる実施状況は、下記の資料を参照願います。

- 第1 金融円滑化にかかる基本方針
- 第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
- 第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
- 第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
- 第5 貸付条件の変更等の実施状況

## 第1 金融円滑化にかかる基本方針

湘南農業協同組合（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、金融円滑化にかかる基本方針（以下、「本方針」といいます。）を次のとおり定めるものとします。

- 1 当組合は、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 当組合は、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ます。
- 3 当組合は、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 当組合は、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、要望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 当組合は、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、農業信用基金協会等を含む。）との緊密な連携を図るよう努めます。  
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 金融円滑化管理に関する態勢

当組合は、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、下記における態勢を整備いたしております。

- (1) 組合長以下、関係理事・部長を構成員とする「金融円滑化管理委員会」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) 信用事業担当の常務理事を「金融円滑化管理責任者」として、当組合全体における本方針や本方針に基づく施策の徹底に努めます。
- (3) 各支店に「金融円滑化管理者」を設置し、各支店における本方針や本方針に基づく施策の徹底に努めます。

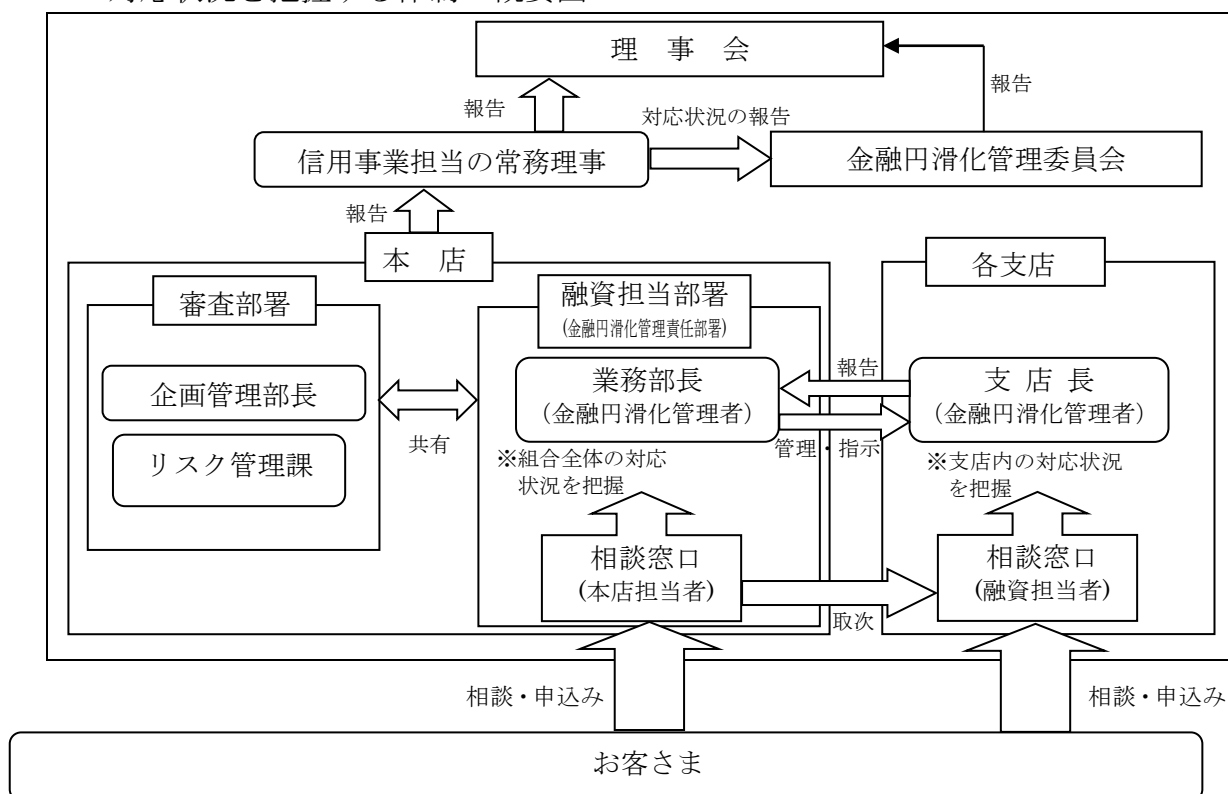
7 当組合は、本方針に基づく金融円滑化管理態勢について、その適切性および有効性を定期的に検証し、必要に応じて見直しを行います。

## 第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、関係理事・部長を構成員とする「金融円滑化管理委員会」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) 信用事業担当の常務理事を「金融円滑化管理責任者」とし、また、金融部融資課を「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) 各支店に「金融円滑化管理者」を設置し、各支店における金融円滑化にかかる対応状況を把握するとともに、金融部融資課へ報告することとしております。
- (4) 各支店では、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。

《対応状況を把握する体制の概要図》



### 第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

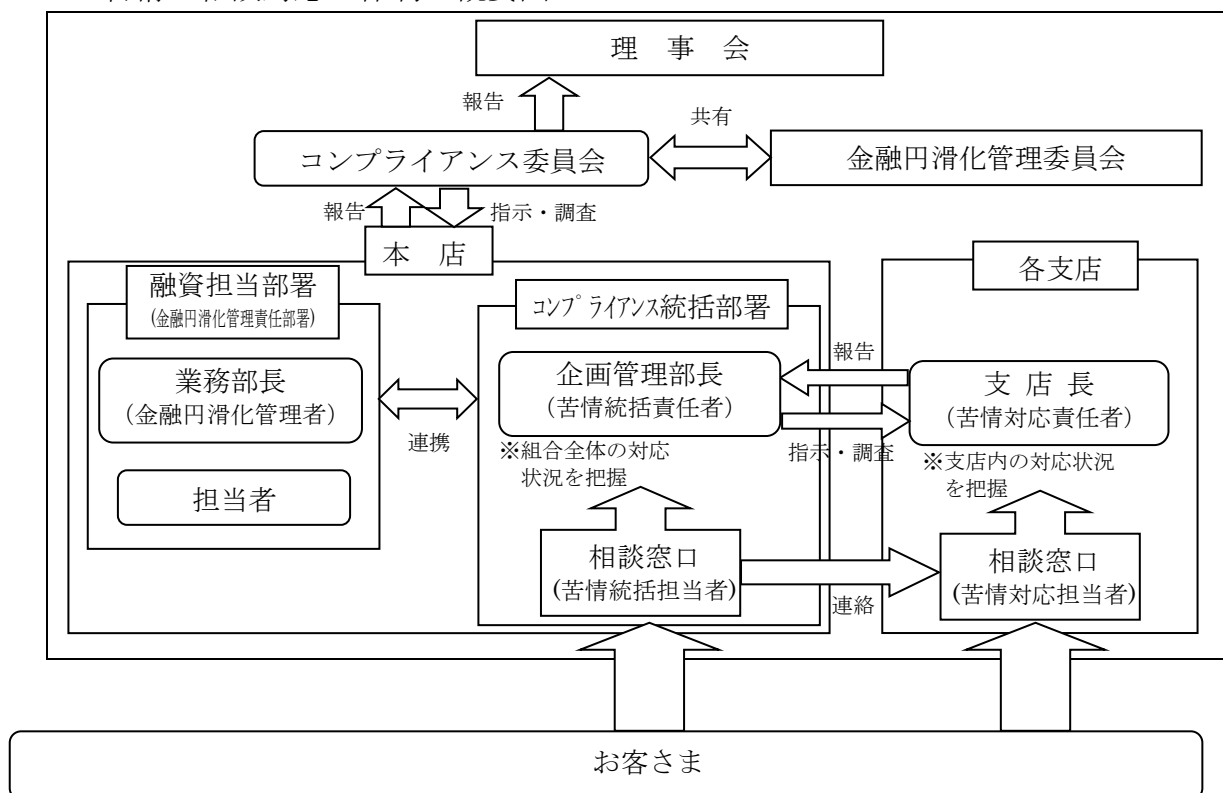
当組合では、お客さまからの貸付条件の変更等にかかる苦情相談を適切に行うため、以下のとおり体制を整備しております。

(1) お客さまからの、金融円滑化にかかるご相談を窓口を業務部融資課に設置しているほか、各支店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、リスク管理課に苦情等受付窓口を設置しております。

また、各支店で苦情を受けた場合には、当組合所定の手続きに従って、速やかにリスク管理課に連絡をし、各支店ならびに金融円滑化管理責任部署が連携のうえ、適切な対応を実施する体制を整備しております。

《苦情・相談対応の体制の概要図》



#### 第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

当組合では、農業事業者や中小事業者のお客さまに対する経営相談、経営改善支援等を適切に行うため、以下のとおり体制を整備しております。

- (1) 金融円滑化管理責任部署を中心に、貸付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めます。
- (2) 特に、農業事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。
- (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、当組合職員に対し、必要な研修・指導を行っております。



