

# 与信取引に関する利用者への説明態勢にかか る事務取扱要領

(目的)

**第1条** 本要領は、与信取引（貸付契約及びこれに伴う担保・保証契約）に関し、組合の健全かつ適切な業務の運営を確保するため、利用者の知識、経験及び財産の状況を踏まえた重要な事項の利用者への説明態勢及び相談・苦情等処理機能について定める。

(説明方針)

- 第2条** 貸付の決定をする前に、利用者に対し、「融資は確実」と誤認させるような不適切な説明を行ってはならない。
- 2 個人利用者に対する与信取引に関する説明は、書面の交付その他適切な方法により行う。
  - 3 併せて他の取引を勧誘する際に、勧誘に応じなければ融資等に関し不利な扱いをする旨を示唆するなど、独占禁止法上問題となる優越的な地位の濫用と誤認されかねない説明を行ってはならない。
  - 4 与信取引契約の締結にあたっては、当組合の貸付に関する基本的な経営の方針を十分踏まえるとともに、取引の類型に応じて適切に説明を行い、契約内容については、利用者が理解し納得できるよう、利用者の知識、経験及び財産の状況に応じて丁寧に説明を行う。
  - 5 経営者保証に依存しない融資の一層の促進を図るとともに、経営者以外の第三者との個人連帯保証を求めないことを原則とする当組合の経営方針に基づき適切な説明を行う。

(貸付契約における説明)

- 第3条** 貸付契約の締結にあたっては、資金用途及び返済財源を確認の上、利用者に対し、貸付金額、貸付金利、返済条件、期限の利益喪失事由、財務制限条項、反社会的勢力の排除条項等の契約内容や法的効果について適切に説明を行う。
- 2 住宅ローン契約については、特に金利変動型又は一定期間固定金利型の金利変動リスク等については十分な説明を行うとともに、適用金利が将来上昇した場合の返済額の目安を提示する場合には、その時点の経済情勢において合理的と考えられる前提に基づく試算を示すなど、利用者に適切な情報提供を行う。
  - 3 貸付取引にオプション・スワップ等のデリバティブ取引が含まれているときには、利用者の知識、経験及び財産の状況から見て問題がない場合を除き、商品内容やリスクについて、例示等も入れ、具体的にわかりやすい形で解説した書面を交付して説明を行う。  
また、当該デリバティブ取引を中途解約した場合には、解約精算金が発生する旨及びその解約精算金の計算方法について、書面を交付し説明を行うなどし、利用者自身がリスクを負っている場合には、必要に応じて説明を受けた旨の確認を行う。  
さらに契約締結後、利用者の要請があれば、定期的かつ必要に応じて、

随時、利用者のポジションの時価情報等を提供する。

4 金融円滑化の観点から、新規融資や貸付条件の変更等の相談・申込みを受けた場合には、次の各号に掲げる事項について留意し、対応する。

①新規融資や貸付条件の変更等の相談・申込みを受けた場合には、迅速な検討・回答に努める。また、謝絶や資金回収を行う場合には、可能な限り根拠を示して利用者の理解と納得を得るための説明を行う。

②貸付条件の変更等の相談・申込みを受けた場合には、当該相談にかかる申込みを妨げたり、利用者の意思に反して当該申込みを取り下げさせることのないよう適切に対応する。

③新たな担保・保証の要求や貸付条件の提示を行う場合には、その内容を速やかに提示し、これまでの取引関係や利用者の知識、経験及び財産の状況を踏まえ、利用者の理解と納得を得ることを目的に十分な説明を行う。

(担保設定契約における説明)

**第4条** 担保設定契約の締結にあたっては、担保提供者に対し、極度額等の契約内容や法的効果について適切に説明を行う。

2 担保提供者が借入者と異なる場合は、当該担保提供者の立場、当該担保提供者の知識、経験及び財産の状況を踏まえ、契約内容や法的効果について適切に説明を行う。

(保証契約における説明)

**第5条** 個人保証契約の締結にあたっては、次により説明を行う。

①原則

保証人の年齢、知識、経験及び財産の状況を踏まえ、契約内容や法的効果に加えて、実際の保証債務を履行する事態に至った場合の具体的な履行責任についても理解と納得が得られるように説明を行う。

なお、連帯保証契約の場合には、所定の書面により、補充性や分別の利益が無いことなど、通常保証契約とは異なる性質を有することについて、適切に説明を行う。

②経営者等との保証契約の場合

経営者等と保証契約を締結する場合や一部の既存の保証契約(注)がある場合は、前号に準じた説明に加え、「経営者保証に関するガイドライン」および「事業承継時に焦点を当てた「経営者保証に関するガイドラインの特則」(以下「経営者保証ガイドライン」という。)に基づき、保証契約の必要性(どの部分が十分でないために保証契約が必要なのかの個別具体的な内容、どのような改善を図れば保証契約の変更・解除の可能性が高まるのかの個別具体的な内容の説明を含む)、及び原則として保証履行時の履行請求は、一律に保証金全額に対して行うものではなく、保証履行時の保証人の資産状況等を勘案したうえで履行の範囲が定められることについても丁寧かつ具体的に説明を行う。この際、説明した旨を確認し、その結果を書面又は電子的な方法で記録し保存する。

なお、M&A・事業承継時の経営者保証の取扱いについては、原則として前経営者、後継者の双方から二重には保証を求めないこととし、例外的に二重に保証を求めることが真に必要な場合(具体的な事例については「経営者

保証ガイドライン」参照)には、その理由や保証が提供されない場合の融資条件等について、前経営者、後継者の双方に十分説明し、理解を得る。

(注) M&A・事業承継など主たる株主等が変更になることを金融機関が把握した保証契約及び令和5年3月以前に締結した根保証契約

### ③経営者以外の第三者との個人連帯保証契約の場合

経営者以外の第三者と個人連帯保証契約を締結する場合は、前各号に準じた説明に加え、契約者本人の経営への関与の度合いを確認し、経営に実質的に関与していない場合であっても保証債務を履行せざるを得ない事態に至る可能性があることなどについて、特段の説明を行う。併せて本人から説明を受けた旨の確認を行う(本人が実質的に経営に関与していない場合で、自発的に保証の申し出があった場合には、本人の自発的な意思による申し出である旨の書面も求める)。

なお、根保証契約である場合は、契約締結後、当該保証人からの要請があれば、定期的又は必要に応じて随時、被保証債務の残高・返済状況について情報を提供する。

### ④民法に基づく対応の場合

#### a. 保証意思宣明公正証書の作成の必要性

事業資金に係る経営者等でない個人連帯保証契約を締結する等の場合は、保証契約締結日の1か月前の応当日から保証契約締結日までの間に保証意思宣明公正証書の作成が必要である旨の説明を行う。

#### b. 主たる債務者の保証人に対する契約締結時の情報提供義務

主たる債務者は、事業資金に係る個人連帯保証契約を締結する(保証を委託する)ときに、保証人に対して民法で定める情報提供をする義務がある旨の説明を行う。

(契約締結の客観的合理的理由の説明)

**第6条** 次の各号に掲げる事項について利用者から説明を求められたときは、事後の紛争等を未然に防止するため、契約締結の客観的合理的理由について、利用者の知識、経験等に応じ、その理解と納得を得ることを目的とした説明を行う。

#### ①貸付契約

貸付金利、返済条件等の契約内容等について、利用者の知識、経験及び財産の状況を踏まえた契約締結の客観的合理的理由

#### ②担保設定契約

極度額等の契約内容について、債務者との取引状況や今後の取引見通し、担保提供者の財産の状況を踏まえた契約締結の客観的合理的理由

#### ③保証契約

保証人の立場及び財産の状況、主債務者や他の保証人との関係等を踏まえ、当該保証人との間での保証契約を締結する場合の客観的合理的理由

##### a. 根保証契約

設定する極度額及び元本確定期日について、主債務者との取引状況や今後の取引見通し、保証人の財産の状況を踏まえ契約締結する客観的合理的理由

##### b. 経営者等との保証契約

経営者保証ガイドラインに基づき、経営者等と契約締結する客観的合理的理由

理的理由

- c. 経営者以外の第三者との個人連帯保証契約  
経営者以外の第三者と例外的に契約締結する客観的合理的理由

(契約の意思確認)

**第7条** 契約の締結にあたっては、契約の内容を説明し、借入意思、担保提供意思、保証意思があることを確認したうえで、原則として職員の面前で、契約者本人から契約内容への同意の記録を求める。

なお、保証意思の確認にあたっては、契約者本人の経営への関与の度合いについても確認する。

- 2 前項に掲げる対応が不可能な場合には、利用者保護及び法令等遵守の観点から十分な検討を行ったうえで、当組合所定の貸出事務手続等に従って対応する。
- 3 契約の必要事項を記載しないで契約内容への同意の記録を求め、その後、職員等が必要事項を記載し書類を完成する等の不適切な取扱いやいわゆる捨印慣行の不適切な利用を行ってはならない。

(契約締結時の書面の交付)

**第8条** 貸付契約、担保設定契約又は保証契約等を締結したときは、原則として契約者本人に契約書等の契約内容を記載した書面(写しを含む)を交付し、契約者が契約内容をいつでも確認できるようにする。

(契約締結後の取引関係の見直し等の場合の説明)

**第9条** 契約締結後に金利の見直し、返済条件の変更、保証契約の見直し、担保追加設定、解除等を行う場合には、契約時における説明と同様、利用者の知識、経験及び財産の状況を踏まえ、利用者が理解し納得できるよう、適切に説明を行う。

特に、事業承継時において後継者に保証契約を引き継がせる場合には、経営者保証ガイドラインに基づき、必要な情報開示を行ったうえで、保証契約の必要性について、改めて主債務者および後継者に対して丁寧かつ具体的に説明を行う。

- 2 延滞債権の回収(担保処分及び個人保証の履行請求によるものを含む)、債権譲渡、企業再生手続及び保証人の個人再生手続等を行う場合には、一連の各種手続を段階的かつ適切に行うとともに、手続の各段階で利用者から求められれば、その客観的合理的理由の説明を行う。
- 3 取引関係の見直し等を行うときに、行政検査や金融検査マニュアル等を口実とするなどの不適切な説明を行ってはならない。

(融資謝絶の説明)

**第10条** これまでの融資取引関係を見直し、融資(更改を含む)を謝絶する場合は、組合との信頼関係を損なわないように留意し、利用者が理解し納得できるよう適切に謝絶理由の説明を行う。その場合は、時間的余裕をもって早めに説明を行う。

- 2 前項の説明において、行政検査や金融検査マニュアル等を口実としたり、債務者の実態を十分に把握せずに、貸付条件の変更等の履歴があることの

みをもって融資を謝絶するような不適切な対応を行わない。また、農業信用基金協会の保証付き融資について、「拋出金請求」及び「部分保証」を口実とすることや、信用保証協会の保証付き融資について、事業上の判断に即した本来の説明を的確に行うことなく、「責任共有制度」を口実として融資を謝絶するような不適切な対応を行わない。

(第三者の保証人から保証解除の相談を受けた場合の対応)

**第11条** 第三者の保証人から保証解除の相談を受けた場合には、保証債務を負うに至った経緯や保証人の保証能力、生活実態を十分に踏まえて、継続して取得するか否かの判断を行う。保証契約を継続する場合は、民法465条の6及び465条の9の取扱いに従い適切な対応を行う。

(相談・苦情等対応態勢の充実・強化等)

**第12条** 利用者からの相談・苦情等への対応にあたっては、別に定める「JAバンク苦情等対応要領」に基づき、可能な限り利用者の理解と納得を得て、迅速に解決するよう努めるとともに、相談・苦情等の事例の蓄積と分析を行うなど、説明態勢の改善を図る。

(内部管理態勢の確立)

**第13条** 本要領に基づいて健全かつ適切な業務運営を行うため、研修その他の内部管理態勢の整備・充実を図る。

- 2 与信取引に関する説明態勢及び相談・苦情等対応態勢の実効性を確保するため、内部監査等の牽制機能の充実を図る。
- 3 与信取引に関する説明態勢及び相談・苦情等対応態勢に関し重要な事項が発生した場合には、理事会に報告する。

(改廃)

**第14条** 本要領の改廃は、コンプライアンス委員会での検討・協議に基づき、理事長が決定する。

(附則)

本要領は、令和6年2月1日から実施する。

(附則)

本要領の改正は、令和6年11月22日から実施し、令和6年10月1日から遡及適用する。