

# 貸付条件の変更等の申込みに対する方針 (金融円滑化のための基本方針)

## 1. 中小企業者の既往の債務に係る貸付条件の変更等の申込み・相談に対する対応について

当組合に対して事業資金の貸付けに係る債務を有する中小企業者のお客様が、受注減少や売上減少による減収など、不安定な経済情勢の影響(状況)等により、ご返済が困難となった場合には、当組合の各営業店の「ご返済等に関するご相談受付窓口」等において、貸付条件の変更等のお申込み・ご相談に応じます。

## 2. 既往の住宅ローン取引に係る貸付条件の変更等の申込み・相談に対する対応について

当組合に対して住宅資金の貸付けに係る債務を有する住宅資金借入者のお客様が、業績悪化などによる給与・ボーナスの減収など、勤務先等の事情により返済が困難となった場合には、当組合の各営業店の「ご返済等に関するご相談受付窓口」等において、貸付条件の変更等のお申込み・ご相談に応じます。

## 3. 貸付条件の変更等の申込み・相談等の対応を円滑に実施するための態勢整備について

当組合は、上記1、2の取組みを円滑に実施するため、以下のとおり必要な態勢整備を図っております。

- (1) 「金融円滑化管理責任者」等を任命し、貸付条件の変更等の申込みやご相談体制を一層充実強化させてまいります。
- (2) 「金融円滑化管理方針」及び「金融円滑化管理規程」を制定し、全職員に対して周知徹底を図ると共に、お客様の立場に立って真摯に取り組んでまいります。
- (3) 営業担当者または各営業店の店頭相談窓口において、お客様のご相談・ご要望に応じた迅速な対応に努めてまいります。
- (4) 本部専門部署(営業推進部・事業先支援部門)による経営相談・経営改善などのサポート体制を構築しております。
- (5) お借入れ条件の変更等に関する苦情・相談窓口を設置しております。

お客様相談室 専用電話番号 0120-414-493  
お問い合わせ時間 平日9時～17時

## 4. 他金融機関との緊密な連携関係の構築について

当組合は、他の金融機関から借入を行っているお客様から貸付条件の変更等について、お申込み・ご相談があった場合には、お客様のご要望に基づき、情報共有の同意をいただいた上で守秘義務に留意しつつ、該当する他の金融機関等の中で相互に貸付条件の変更等に係る情報の確認を行うなど、緊密な連携関係に努めてまいります。

## 5. お客様への説明態勢の充実について

当組合は、お客様からの貸付条件の変更等に関するお申込み・ご相談に対し、迅速かつ誠実な対応に努めるとともに、その対応に際しては、お客様とのこれまでの取引関係やお客様の理解、経験、資産の状況等に応じて適切かつ丁寧な説明に努めてまいります。

以上