

(第6条第1項第1号に規定する法第4条及び第5条の規定に基づく措置の実施に関する方針の概要)

金融円滑化管理方針の概要

- 当組合は、お客様一人ひとりの顔が見える対話を一番大切に、最も身近な頼れる相談相手として、お客様の悩みを一緒に考え、問題の解決に努めていくため、金融の円滑化に取り組んでおります。
- その取組みに際しては、金融円滑化法、協同組合による金融事業に関する法律施行規則及び組合の経営理念・経営方針に則った、金融円滑化管理方針を定め、以下の管理態勢で全役職員が対応しております。

1. 理事、理事会の役割・責任

- ①態勢の整備・確立
- ②方針及び規定の策定 等

2. 金融円滑化管理責任者の役割・責任

- ①進捗管理等の全般の統括 等

3. 金融円滑化管理統括部署（本店営業課）の役割・責任

- ①情報の集約及び問題点の把握・検証
- ②進捗状況等の統括管理
- ③申込み・相談・苦情への速やかな対応 等

4. 金融円滑化管理担当者の役割・責任

- ①進捗状況等の管理
- ②各店との連携
- ③研修計画の策定・実施 等

5. 金融円滑化に関する相談等窓口の設置

- ①内容の記録・報告 等

6. 中小企業等金融円滑化法に基づく開示及び当局への報告

7. 金融円滑化管理の実施

- ①他の金融機関等との緊密な連携
- ②取引先企業に対する経営相談・経営指導及び経営改善に向けた取組みへの支援
- ③申込み・相談の対応に際しては、顧客とのこれまでの取引関係や顧客の理解、経験、資産の状況等に応じた適切かつ丁寧な説明 等

貸付けの条件の変更等の申込みに対する方針

- I. 既往の住宅ローン取引に係る貸付けの条件の変更等の申込み・相談に対する対応について
- II. 貸付けの条件の変更等の申込み・相談に対する対応状況を把握等するための態勢整備について
- III. 他金融機関等との緊密な連携関係の構築について
- IV. お客様への説明態勢の充実について
- V. 貸付けの条件の変更等の実施状況の公表について

1. 金融円滑化管理方針

(顧客用) 住宅ローンの貸付条件変更等の申込みに対する方針
(組織内用) 金融円滑化管理方針

(第6条第1項第2号に規定する法第4条及び第5条の規定に基づく措置の状況を適切に把握するための体制の概要)

貸付けの条件の変更等の申込みに対する対応状況を適切に把握するための体制の概要

当組合は、お客さまから貸付けの条件の変更等に関する申込みがあった場合は、当組合の業務の健全かつ適切な運営の確保に留意しつつ、申込みに至った背景や事情、事業や収入に関する将来の見通し、財産その他の状況を総合的に勘案し、貸付けの条件を変更させていただくなど、積極的かつ柔軟に対応しております。

また、その対応状況を適切に把握するため、以下のとおり体制を整備しております。

I. 相談・申込み受付体制の整備

当組合は、勤務先のリストラ・業績悪化などによる給与・ボーナスの減収等により返済が困難となった住宅資金借入者のお客さまからの相談・申込みに対応するため、各営業店に「ご返済等に関するご相談受付窓口」を設置しております。

[金融円滑化に関する相談等窓口の概要]

区分	責任者・担当者	役割
各営業店	営業店長 (管理担当者)	・相談・申込受付記録票の記載事項の点検 ・金融円滑化管理統括部署への報告
	営業店職員 (相談等窓口)	・相談・申込み案件の情報収集 ・相談・申込みの対応(内容の記録) ・営業店長(管理担当者)への報告

II. 貸付けの条件の変更等に係る案件管理体制の整備

- 貸付けの条件の変更等の申込みに対する対応状況を適切に把握・管理するため、本店及び支店・出張所に金融円滑化管理担当理事(金融円滑化管理責任者)及び管理担当者を配置しております。

区分	担当理事・責任者・担当者	役割
本店	金融円滑化管理担当理事 (金融円滑化管理責任者)	・金融円滑化管理態勢の整備・確立 ・金融円滑化の進捗管理等の全般の統括 ・理事会等への報告
	本店営業課 (金融円滑化管理統括部署)	・金融円滑化に係る情報の集約及び問題点把握・検証 ・進捗状況等の統括管理 ・各営業店の金融円滑化管理担当者との連携及び同担当者等への支援 ・案件の審査 ・法令等に基づく開示・説明書類の作成及び管理 ・再発防止の検討・策定
各営業店	営業店長 (金融円滑化管理担当者)	・自店における金融円滑化の進捗状況等の管理 ・各営業店との連携 ・他金融機関等との連携

1. 相談・申込みに対する管理

- (1) 本店及び支店、出張所の窓口担当者は、お客さまからお伺いした相談及び希望される貸付けの条件の変更等の内容、申込みに至る経緯、他金融機関を含めた借入状況等を記録しております。
また、金融円滑化管理担当者及び金融円滑化管理統括部署は、その記録の内容に不備がないか確認しております。
- (2) 本店及び支店、出張所の金融円滑化担当者は、貸付けの条件の変更等に関する相談・申込みに対し、迅速な検討・回答を行うため、本店営業課（金融円滑化管理統括部署）に貸付けの条件の変更等に係る情報を報告しております。
- (3) 本店営業課（金融円滑化管理統括部署）は、貸付けの条件の変更等の相談・申込みに対する対応・進捗状況等を一元的に把握・管理しております。
また、本店及び支店、出張所において、貸付けの条件の変更等の相談・申込みに係る情報を共有化しております。
- (4) 本店及び支店、出張所の窓口担当者は、貸付けの条件の変更等に関する相談・申込みに対し、誠実に対応するため、お客さまとのこれまでの取引関係やお客さまの理解、経験、資産の状況等に応じて、図面や例示等を用いて適切かつ丁寧に説明しております。
- (5) 受付けた申込みの進捗状況が著しく長期化している等による問題の発生又は発生するおそれがある場合には、金融円滑化管理担当者が直ちに調査を行い、原因を確認しております。
また、本店営業課（金融円滑化管理統括部署）は再発防止策等を検討・策定し、本店及び支店・出張所の金融円滑化管理担当者を通じて、対応・改善の監督・指導を行っております。

2. 審査中、取下げ、謝絶、実行に対する管理

- (1) 貸付けの条件の変更等に関する申込み及び審査において、お客さまの実情にそぐわない担保・保証の要求、貸付けの条件の提示、金利の引上げ等を行っていないか金融円滑化管理担当者が確認しております。
- (2) 本店営業課（金融円滑化管理統括部署）は、貸付けの条件の変更等に関する申込みの審査において、迅速な回答が困難になった場合には、速やかに金融円滑化管理担当者に報告し、その理由をお客さまに説明しております。
- (3) 貸付けの条件の変更等の申込みを謝絶する場合には、これまでの取引関係やお客さまの知識及び経験等を踏まえ、謝絶に至った理由をできる限り速やかに、かつ丁寧に説明しております。
また、謝絶に至った理由及びその説明時の状況を可能な限り具体的に記録しております。
- (4) 貸付けの条件の変更等の申込みを実行する場合には、その審査結果をお客さまへ伝え、速やかに所定の手続きを行っております。
- (5) 本店営業課（金融円滑化管理統括部署）は、貸付けの条件の変更等の申込みに係る審査中、取下げ、謝絶、実行の事項について、それぞれの貸付けの債権額及び件数の集計・管理を行っております。

3. 記録の保存、役員等への報告、研修に対する管理

- (1) 貸出条件の変更等の相談・申込みに係る記録の書類は、本店営業課（金融円滑化管理統括部署）が適切に管理、保存しております。
- (2) 金融円滑化管理の状況に関する説明書類の開示及び監督当局に対する報告書類は、本店営業課（金融円滑化管理統括部署）が適正に作成及び管理しております。
- (3) 金融円滑化管理担当理事（金融円滑化管理責任者）は、本店及び支店、出張所において、貸付けの条件の変更等の相談・申込みに適切に対応するため、本店営業課（金融円滑化管理統括部署）からの対応状況・問題点に関する報告を取りまとめ、定期的又は必要に応じて随時、理事会等に報告しております。
ただし、経営に重大な影響を与えるおそれがある場合又は、顧客の利益が著しく阻害されるおそれがある場合には、速やかに理事会に報告しております。
- (4) 理事会は、貸付けの条件の変更等の相談・申込みの対応状況・問題点に関する報告を分析・評価のうえ、必要に応じて、金融円滑化管理担当理事（金融円滑化管理責任者）に改善策を指示し、その対応・改善状況を継続的に検証しております。
- (5) 本店営業課（金融円滑化管理統括部署）は、貸付けの条件の変更等の申込みに対する適切な対応を監督・指導するため、定期的又は必要に応じて随時、金融円滑化管理に関する研修計画を立案し、直接又は金融円滑化管理担当者を通じて、役職員に対し研修を実施し周知徹底を行っております。

4. 他金融機関等との連携に対する管理

- (1) 他の金融機関から借入れを行っているお客さまから貸付けの条件の変更等の申込みがあった場合には、本店営業課（金融円滑化管理統括部署）が守秘義務に留意し、お客さまの同意された範囲内で、個別の申込み案件毎に、当該金融機関等間で相互に貸付けの条件の変更等に係る情報の確認を適正に行っております。
- (2) 貸付けの条件の変更等の申込みを受けた他の金融機関から当該申込みを行ったお客さまの貸付けの条件の変更等に係る情報について照会を受けた場合には、本店営業課（金融円滑化管理統括部署）が守秘義務に留意し、お客さまの同意された範囲内で、個別の申込み案件に係る事項に限り、これに応じております。
- (3) 貸付けの条件の変更等に係る他金融機関との情報の確認内容の記録書類については、お客さまとのトラブルを回避するため、本店営業課（金融円滑化管理統括部署）が適切に管理・保存しております。

(第6条第1項第3号に規定する法第4条及び第5条の規定に基づく措置に係る苦情相談を適切に行うための体制の概要)

苦情相談を適切に行うための体制の概要

苦情相談受付体制の整備

- 貸付けの条件の変更等に関する苦情相談に対して誠実かつ適切に対応するため、当組合の本店及び支店、出張所に「ご返済等に関するご相談受付窓口」を設置し、以下のとおり体制を整備しております。

[金融円滑化に関する相談等窓口の概要]

区分	責任者・担当者	役割
各営業店	営業店長	・相談・申込受付記録票の記載事項の点検 ・金融円滑化管理統括部署への報告 ・お客さまの利益を著しく害するおそれがある場合、又は法令等に違反するおそれがある事案に対する本店及び支店、出張所との協議 ・再発防止策等の周知、指導
	営業店職員	・相談・申込みに係る苦情相談の対応（内容の記録） ・営業店長への報告

- (1) 本店及び支店、出張所の窓口担当者は、貸付けの条件の変更等に係る苦情相談を受けた場合には、金融円滑化に関する相談等管理簿に苦情相談の内容を記録しております。
- (2) 各営業店長は、金融円滑化に関する相談等管理簿を毎営業日点検し、本店営業課（金融円滑化管理統括部署）に報告しております。
- (3) 金融円滑化に関する相談等管理簿は、本店営業課（金融円滑化管理統括部署）において、適切に管理・保存しております。
- (4) 金融円滑化管理担当理事(金融円滑化管理責任者)は、本店及び支店、出張所において、誠実かつ適切に苦情相談を解決するため、本店営業課（金融円滑化管理統括部署）からの対応状況及び再発防止策等に関する報告を取りまとめ、定期的又は必要に応じて随時、理事会等に報告しております。
ただし、お客さまの利益を著しく害するおそれがある場合、又は法令等に違反するおそれがある事案については、本店営業課（金融円滑化管理統括部署）及びコンプライアンス責任者と協議し、速やかに理事会に報告しております。
- (5) 理事会は、貸付けの条件の変更等に係る苦情相談の対応状況及び再発防止策等に関する報告を分析・評価のうえ、必要に応じて金融円滑化管理担当理事(金融円滑化管理責任者)に体制の見直し等を指示し、その対応・改善状況を継続的に検証しております。
- (6) 金融円滑化管理責任者及び本店営業課（金融円滑化管理統括部署）は、申出があった苦情相談について、各営業店と協力して問題の解決に努めております。
- (7) 本店営業課（金融円滑化管理統括部署）は、貸付けの条件の変更等に係る苦情相談に対して、誠実かつ適切な対応及び再発防止について監督・指導するため、定期的又は必要に応じて随時、金融円滑化管理に関する研修計画を立案し、直接又は金融円滑化管理担当者を通じて、役職員に対し研修を実施し周知徹底を行っております。