

## ご返済にお困りになっているお客様へ

当組合は、中小企業のお客様、住宅ローンをご利用のお客様からのご返済等に関するご相談について、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、適切かつ丁寧な対応に努めてゆくため、別紙のとおり、「貸付条件の変更等の申込みに対する方針」を定め、全役職員が一体となって取り組んでまいります。

ご返済等に関するご相談については、以下のご返済等に関するご相談受付窓口、渉外担当者のほか、苦情・お問い合わせ窓口までお申出ください。

また、お電話にてのご相談等もご遠慮なくお申出ください。

### 中小企業のお客様

業績不振による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等によりご返済が困難となった場合

### 住宅ローン ご利用のお客様

勤務先の倒産による解雇、リストラによる転職・退職・出向による減収、業績悪化などによる給与・ボーナスの減収、超過勤務減少による減収などの事情により返済が困難となった場合

## ご返済等に関するご相談受付窓口

名 称	中小企業者の皆様	「金融円滑化ローン相談窓口」
	上記以外の皆様	「くらしいきいきローン相談窓口」
受付場所	各営業部店	
受付日	当組合窓口の営業日	
受付時間	午前9時から午後8時まで ※午後3時以降は、事前に電話にてのご予約をお願いいたします。	

### 【苦情・お問い合わせ窓口】

「金融円滑化に関する苦情相談窓口」

各営業部店、又は本 部 電話番号 0256-98-6291

平成22年1月23日制定

新潟大栄信用組合

## 「貸付条件の変更等の申込みに対する方針」

### I. 中小企業者の既往債務の貸付条件変更等への申込み・相談に対する対応について

当組合に対して事業資金に係る債務を有する中小企業者のお客様が、業績不振による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等によりご返済が困難となった場合は、当組合各営業部店の「金融円滑化ローン相談窓口」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。

### II. 既往の住宅ローンの貸付条件変更等の申込み・相談に対する対応について

当組合に対して住宅資金に係る債務を有するお客様が、勤務先の倒産による解雇、リストラによる転職・退職・出向による減収、業績悪化などによる給与・ボーナスの減収、超過勤務減少による減収など、勤務先等の事情により返済が困難となった場合は、当組合各営業部店の「くらしいきいきローン相談窓口」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。

### III. 貸付条件変更等の申込み・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

- (1) 当組合は、貸付条件の変更等に関するお申込み・ご相談について、お客様の実態を十分に踏まえた検討と迅速な回答に努めることを目的に、関係部署を通じて金融円滑化管理統括部署に情報を集約することにより案件の適否を審査すると共に、その内容を記録、保存等いたします。
- (2) 金融円滑化管理統括部署は、関係部署におけるお客様からの貸付条件変更等のお申込み・ご相談に対する対応状況を適宜把握します。また、関係部署において、貸付条件の変更等の申込み・相談に係る情報共有化に努めてまいります。
- (3) 本部業務課は、担当部店と連携しながら、貸付条件変更等を実施したお客さまの経営改善等への取組み状況を継続的にモニタリングしながら、経営相談・経営指導及び経営改善支援に適宜努めると共に、取組み状況については、金融円滑化管理統括部署に随時報告して参ります。
- (4) 上記(1)～(3)の管理態勢において、お客様の利害が著しく阻害されるおそれがある事案等が発生した場合は、速やかに金融円滑化管理統括部署を通じて理事会に報告し、問題の解決、再発防止に努めてまいります。

### IV. 他金融機関等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さまから貸付条件変更等について、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、情報共有の同意を頂いた上で守秘義務に留意しつつ、該当する他の金融機関、政府関係金融機関（日本政策金融公庫、商工組合中央金庫）、信用保証協会、住宅金融支援機構、企業再生支援機構、事業再生ADR、中小企業再生支援協議会等との間で、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。

### V. お客様への説明態勢の充実について

当組合は、お客さまからの貸付条件変更等に関するお申込み・ご相談には、迅速かつ誠実な対応に努めるとともに、その対応においては、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た、適切かつ丁寧な説明に努めてまいります。

また、お客様のライフサイクルにあわせ、各種金融サービス情報の提供にも努めてまいります。

### VI. 貸付条件変更等の実施状況の公表について

当組合は、中小企業等金融円滑化法に基づき、貸付条件の変更等の申込み、実行等の実施状況（累積件数・累積金額）を半期（9月末・3月末）毎に、それぞれの期末より45日以内に開示いたします。

平成22年1月23日制定

新潟大栄信用組合