

# 貸付金の条件変更等の申込みに対する方針

平成22年2月1日  
相双信用組合

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

当組合に対して事業資金の貸付に係る債務を有する中小企業者のお客様が、業績不振による倒産・廃業、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「融資相談窓口及び各渉外担当者」等において、貸付条件の変更等のご相談・お申込み等に応じます。

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

当組合に対して住宅資金の貸付債務を有する住宅資金借入者（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、業績悪化等による給与・ボーナスの減収、超過勤務減少による減収等、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「融資相談窓口及び各渉外担当者」等において、貸付条件の変更等のご相談・お申込みに応じます。

## III. 貸付条件の変更等の相談・申込み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、お客様からの貸付条件の変更等に関するご相談・お申込みに対し、お客様の実態を十分に踏まえ、迅速な検討・回答に努める為、審査部に貸付条件の変更等に係る情報を集約し、貸付条件の変更等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) 審査部・管理部において、お客様からの貸付条件の変更等のご相談・お申込みに対する対応状況を把握等します。又、関係各部署において、貸付条件の変更等の相談・申込みに係る情報の共有化に努めてまいります。
- (3) 審査部・管理部において、貸付条件の変更等をしたお客さまの進捗状況や貸付条件の変更等を行った後、経営改善努力を行っているお客様に対して、継続的なモニタリングや経営相談・経営指導及び経営改善支援に努めてまいります。
- (4) 上記(1)～(3)について、お客様の利害が著しく阻害されるおそれがある事案等については、速やかにコンプライアンス委員会に報告し、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様から貸付条件の変更等について、ご相談・お申込みがあった場合には、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、お客様からの貸付条件の変更等に関するご相談・お申込みに対し、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た適切かつ丁寧な説明に努めてまいります。  
又、お客様のライフサイクルにあわせた各種金融サービス情報の提供に努めてまいります。

## VI. お客様からの要望・苦情に対する対応について

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・ご相談に関する問い合わせ、相談、要望及び苦情等に対しては、コンプライアンス委員会を窓口としてその情報を一元的に把握します。又、関係各部署において、問い合わせ、相談、要望及び苦情等の情報の共有化に努めてまいります。  
お客様の利害が著しく阻害されるおそれがある事案等については、速やかに理事会に報告し、問題の解決、再発防止に努めてまいります。

## VII. 貸付条件の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（3月末・9月末）毎に、それぞれの期末より45日以内に開示します。

以上