

## 貸付条件の変更等の申込みに対する方針

平成22年1月26日  
都留信用組合

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

受注減少や売上減少による減収などで、当組合融資の返済に支障を生じている、又は生じる恐れがあるお客さまから、返済負担軽減のお申出を受けた場合は、お客さまの事業についての改善・再生の可能性を勘案しつつ、できる限り融資条件の変更・旧債の借換等の柔軟な対応に努めます。

当組合の融資部内「中小企業再生・生活者支援相談窓口」、各営業部店の相談等窓口において、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

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、当組合に対して住宅資金の貸付けに係る債務の返済に支障を生じている、又は生じる恐れのあるお客さまから、返済負担軽減のお申出を受けた場合は、お客さまのご資産及び収入の状況を勘案しつつ、できる限り融資条件の変更・旧債の借換等の柔軟な対応に努めます。

当組合の融資部内「中小企業再生・生活者支援相談窓口」、各営業部店の相談等窓口において、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

- (1) 当組合は、お客さま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、お客様の実態を十分に踏まえ、迅速な検討・回答に努めるため、融資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ともに、その内容を記録、保存等いたします。
- (2) 融資部内「中小企業再生・生活者支援相談窓口」において、お客さまからの貸付条件の変更等のお申込み・ご相談に対する対応状況を把握等します。また、関係各部署において、貸付条件の変更等の申込み・相談に係る情報の共有化に努めてまいります。
- (3) 上記(1)～(2)の態勢整備の推進状況・問題点について、お客さま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。

### IV. 貸付条件の変更等の申込み・相談に対する苦情等の体制整備について

当組合は、貸付条件の変更等のご相談・お申込みに対するお客さまからの苦情への対応の適切性・十分性の確保について体制の整備に努めてまいります。

### V. 事業についての改善又は再生のための支援を適切に行う体制整備について

当組合は、本部及び営業店において、貸付けの条件変更等を行ったお客さまの経営状況に関する期中管理(経営改善努力を行っているお客さまに対して継続的なモニタリング、経営相談、経営指導等を行うことをいう。)を適切に行う体制の整備に努めてまいります。

## VI. 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、お客さまのご要望に基づき、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。

## VII. お客さま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た適切かつ丁寧な説明に努めてまいります。

また、お客さま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。

## VIII. 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日以内に開示します。

以上

お客様苦情相談窓口 0120-302144

お客さまの苦情相談等につきましては、誠意をもって対応いたします。