

住宅ローンの貸付条件変更等の申込みに対する方針

平成 22 年 2 月 1 日
毎日信用組合

I. 既往の住宅ローン取引に係る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ローン取引に係る債務を有するお客様が、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場合には、当組合の本店、各営業店の「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。

II. 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、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、本店営業課に貸付条件の変更等に係る情報を集約し、対応について統括・管理するとともに、その内容を記録、保存等いたします。また、関係する部署においても、情報の共有化に努めてまいります。
- (2) 貸付条件の変更等を行った後も、本店営業課および各営業店において、お客様に対する継続的なモニタリングを通じて相談や改善支援に努めてまいります。
- (3) 上記(1)(2)の態勢整備の進捗状況・問題点について、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。

III. 他金融機関等との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住宅ローンの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、住宅支援機構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。

IV. お客様への説明体制の充実について

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、資産の状況等に応じた適切かつ丁寧な説明および各種金融サービス情報の提供に努めてまいります。

V. 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（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