

中小企業等金融円滑化法に基づく当組合の対応

当組合は、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いくため、別紙のとおり、金融円滑化管理方針を定め、これを遵守し、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、当組合の「ご返済等に関するご相談受付窓口」又は担当者のほか、下記のお問い合わせ窓口やホームページのご意見箱によりお申出ください。

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。

**住宅ローンご利用のお客様で、
ご返済がお困りになっている
皆様へ**

生活費用の増加やお客様またはご家族の給与・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、住宅ローンのご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

お問い合わせ先	福泉信用組合 顧客サービス・グループ
住 所	福井市大手 3 丁目 17-1 (福井県庁内)
電話番号	0 7 7 6—2 1—8 4 1 2
受付時間	平 日 午前 8 時 3 0 分から午後 9 時 土・日 午前 9 時から午後 5 時
当組合のホームページ	http://www.fukusen.jp

(別 紙)

金融円滑化管理方針

当組合は、お客さま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、お客さまの悩みを一緒に考え、問題の解決に努めていくため、以下のとおり、金融円滑化管理方針を定め、これを遵守し、全役職員が一体となって取り組むこととする。

1 金融円滑化管理の目的

金融円滑化管理は、金融円滑化管理態勢の整備・確立に向けて、当組合が適切なリスク管理の下、適切かつ積極的にリスクテイクを行い、金融仲介機能を発揮していくことにより、当組合の信頼の維持、業務の健全性及び適切性を確保することを目的とする。

2 当組合の金融円滑化管理態勢

(1) 理事、理事会の役割・責任

- ① 理事長は、当組合の金融円滑化管理態勢を統括して、金融円滑化管理に係る基本的事項及び必要事項を組合内に周知する。
- ② 理事会は、金融円滑化管理態勢の構築・推進のための基本的事項を定めた金融円滑化管理方針及び金融円滑化管理規程を策定するとともに、金融円滑化管理に関する重要事項を審議して、金融円滑化管理態勢を構築・推進する。
- ③ 金融円滑化管理担当理事(専務理事)は、理事会の議決に基づき、金融円滑化管理責任者に対する指揮・命令を通じて、金融円滑化管理態勢の整備及び充実にあたるとともに、強化にあたる。

(2) 金融円滑化管理責任者の役割・責任

- ① 金融円滑化管理責任者を顧客サービスグループ(渉外)グループマネージャーとする。
(以下は金融円滑化管理責任者の役割・責任)
- ② グループ(室、店)における金融円滑化管理態勢の推進等について責任を有する。
- ③ 金融円滑化管理規程、金融円滑化マニュアルの策定・見直し等金融円滑化管理態勢に係る基本的事項を立案する。
- ④ 研修等により金融円滑化管理の重要性及び遵守すべき法令、内部規程等をグループ(室、店)の職員に周知させる。
- ⑤ 金融円滑化管理態勢上の問題点については、適時・適切に金融円滑化管理担当理事に報告する。
- ⑥ 法令等に基づく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について管理する。
- ⑦ 法令等に基づく金融円滑化管理の状況に関する説明書類及び報告書類を作成し、保存・管理する。

(3) 金融円滑化管理担当者の役割・責任

- ① 金融円滑化管理担当者を各マネージャーとする。
(以下は金融円滑化管理担当者の役割・責任)
- ② 金融円滑化管理担当者は連携しつつ、金融円滑化管理に関する事項を一元的に管理・統括して、金融円滑化管理態勢の充実・強化にあたる。
- ③ 金融円滑化管理のため、必要な情報収集をするとともに、適時、必要な指示をする。

(別 紙)

- ④ 金融円滑化に関する申込み・相談・苦情（以下「相談等」という。）に対する検討・審査及び回答について、速やかな対応に努める。
- ⑤ 金融円滑化に関する相談等窓口の運用状況を管理する。

(4) 金融円滑化管理統括部門

金融円滑化管理の統括部署を経営会議に置く。

- ① 金融円滑化管理に係る研修計画を策定し、実施する。
- ② 金融円滑化管理に関する法令等の遵守状況や金融円滑化管理態勢上の問題点を把握する。

(5) 金融円滑化に関する相談等窓口

- ① 金融円滑化に関する相談等は営業店窓口、グループマネージャーおよび渉外係りが行う。
- ② 金融円滑化に関する相談等の担当者は、金融円滑化管理規程第 12 条に基づき顧客からの相談等の内容を記録し、金融円滑化管理担当者、金融円滑化責任者および金融円滑化管理担当理事に報告する。

3 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

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、実行等の実施状況を当局の指示に基づく報告を行うとともに、半期毎の開示を行う。

4 金融円滑化管理の実施

- (1) 住宅資金借入者から住宅資金に関する債務の弁済に係る負担の軽減に関する申込みがあった場合には、当該住宅資金借入者の財産及び収入の状況を勘案しつつ、できる限り債務の弁済に係る負担を軽減するために必要な措置を取るよう努める。
- (2) 他の金融機関から借入を行っている債務者から貸付条件の変更等について、申込み・相談があった場合には、債務者の同意を前提に、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る。
- (3) 住宅資金等借入者から住宅資金等に関する債務の弁済に係る負担の軽減に関する申込み、その対応について進捗状況の把握や貸付け条件変更等を行った顧客の管理に努める。
- (4) 顧客からの貸付条件の変更等に関する申込み・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、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に努めることとする。
また、顧客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る。

以 上

附 則

この方針は、平成 22 年 1 月 29 日から施行する。