

ご返済が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、ご返済等に関するご相談については、お客様とこれまでの取引関係やお客様の理解、経験、資産等の状況に応じて、適切かつ丁寧な対応に努めていくため、融資条件の変更等の申込に対する方針を定め、これを遵守し、全役職員一丸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付いては、当組合の本店、各営業店の「**ご相談窓口**」や担当者のほか、下記のお問合せ窓口までお申出下さい。

また、電話にてのご相談もご遠慮なく、お申出下さい。

中小企業のお客様

業績不振によるお取引先の倒産・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 ご利用のお客さま

勤務先の倒産による解雇、リストラによる転職・退職・出向による減収超過勤務減少による減収等の事情により返済が困難となった場合。

「ご返済等に関する電話のご相談受付窓口」

お問合せ場所	新栄信用組合 審査部
住 所	新潟市江南区旭2-1-2
電 話 番 号	0120-400-103
受 付 日	当組合の営業日
受 付 時 間	午前9時～午後5時まで

以 上

《本件に関するお問い合わせ先》

新栄信用組合 審査部 ☎025-382-4111

貸付条件の変更等の申込みに対する方針

平成21年12月25日
新栄信用組合

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

当組合に対して事業資金の貸付け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、当組合の本店、各営業店の「ご返済等に関するご相談受付窓口」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. 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

当組合に対して住宅資金の貸付けに係る債務を有する住宅資金借入者のお客様が、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には、当組合の本店、各営業店の「ご返済等に関するご相談受付窓口」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。

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、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ともに、その内容を記録、保存等いたします。
- (2) 審査部において、お客様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) 審査部において、貸付条件の変更等をしたお客様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)の態勢整備の推進状況・問題点については、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。

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、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、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。

また、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。

・お客様への利便向上のための苦情相談窓口の設置

既存の苦情相談窓口（本部対応）に、貸付の条件の変更等に関する苦情相談を受付ける窓口を設置する。但し、苦情相談等の記録簿は、現状の記録簿を使用し保存する。

（苦情相談窓口時間）

平日 午前9時～午後5時まで フリーダイヤル0120-400-103

土曜日・日曜日・祭日は休み。

・お客様への利便向上のための相談窓口の設置

既存の営業店窓口、貸付の条件の変更等に関する窓口相談を受付ける窓口を設置する。但し、窓口相談等の記録簿は、条件変更受付表（別紙）を使用し5年間保存する。

（相談窓口時間）

平日 午前9時～午後3時まで

土曜日・日曜日・祭日は休み

*本店のみ

土曜日・日曜日 午前10時～午後5時まで

VI. 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

金融円滑化管理態勢に係る組織体制図

