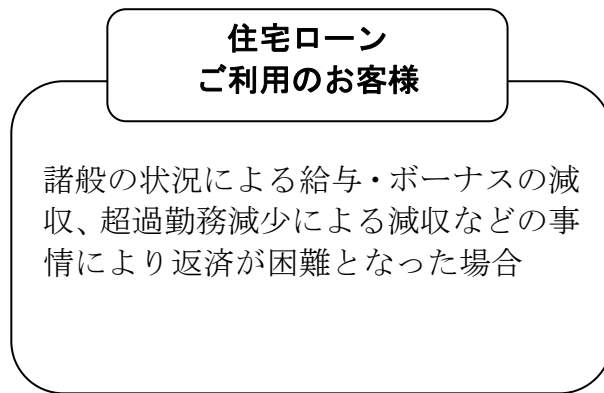


## ご返済がお困りになっているお客様へ

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、貸付条件の変更等の申込みに対する方針を定め、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（融資課）」又は融資担当者までお申出ください。

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。



## ご返済等に関するご相談受付窓口

お問い合わせ場所	三重県職員信用組合事業部融資課
住所	津市広明町13番地（三重県庁内）
電話番号	059-228-5205
受付日	当組合の営業日
受付時間	午前9時から午後5時

以上

### 【本件に関するお問い合わせ先】

三重県職員信用組合事業部融資課 電話059-228-5205

(別紙)

## 貸付条件の変更等の申込みに対する方針

平成22年1月15日  
三重県職員信用組合

### I. 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、諸般の状況による給与・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「ご返済等に関するご相談受付窓口（融資課）」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、住宅資金借入者の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、融資課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) 融資課において、住宅資金借入者の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します。また、関係各課において、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) 融資課において、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、生活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相談・指導及び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、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、住宅支援機構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、住宅資金借入者の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。

### 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。