

第2 第6条第1項第2号に規定する法第4条及び第5条の規定に基づく措置の状況を適切に把握するための体制の概要

借入条件の変更等の申込みへの対応状況を適切に把握するための体制の概要

平成 23 年 6 月 30 日現在

1. ご返済条件の変更等のご相談・お申込みの受付体制

【中小企業・個人事業主の皆さまへの取組み】

(1) 法人・個人事業主様の資金繰り相談窓口の設置

- ・ 新規お借入やご返済条件の変更等事業に関する資金繰り全般のご相談に対応するための専用窓口を設置しております。
- ・ 対象店舗 営業店（出張所、一部店舗を除く）
- ・ 相談時間 9：00～15：00
ただし、土・日・祝休日、12/31～1/3 は除きます。

(2) 事業資金に関するご相談専用電話の設置

- ・ 取引店にご来店いただく時間がとれない方や取引店が近くくない方の事業資金に関するご相談に対応するために、審査部スタッフによる電話相談を実施しております。
- ・ 電話番号 0120-552-411（フリーダイヤル）
- ・ 相談時間 9：00～17：00
ただし、土・日・祝休日、12/31～1/3 は除きます。
- ・ 担当部署 審査部

【住宅ローンをご利用の皆さまへの取組み】

(1) 「住宅ローンご返済相談窓口」の設置

- ・ 当行の住宅ローンや住宅金融支援機構の住宅融資をご利用中のお客さまで、ご返済条件の見直し等をご希望されている方を対象に相談窓口を設置しております。
- ・ 対象店舗 営業店（出張所、一部店舗を除く）およびローンステーション
- ・ 相談時間 ○営業店 9：00～15：00
ただし、土・日・祝休日、12/31～1/3 は除きます。
○ローンステーション
平日（水曜日を除く） 9：00～16：00
土・日・振替休日 10：00～16：00
ただし、水曜日、祝日、前後の日が祝日である日、12/31～1/3 は休業とさせていただきます。

(2) 住宅ローン返済相談専用電話の設置

- ・ 電話番号 0120-254-390 (フリーダイヤル)
- ・ 受付時間 9:00~17:00
ただし、土・日・祝休日、12/31~1/3 は除きます。
- ・ 担当部署 個人融資部 個人融資センター

2. 営業店における体制

- (1) 上記の相談窓口等でお客さまからご返済条件の変更等の相談・お申込みを受付けた場合には、各営業店でその内容と対応状況について漏れなく記録するとともに、進捗状況の管理を開始します。
- (2) 各営業店では、お客さまから相談・申込みを受けた案件に関する記録を審査部、個人融資部へ送付し、各営業店と本部で情報を共有します。
- (3) 各営業店の「金融円滑化担当者」は、条件変更等の実施状況について毎月集計を行い、「金融円滑化責任者」の確認を得たうえで、審査部および個人融資部に報告します。
- (4) 「金融円滑化責任者」は、相談・申込みを受付けた案件の進捗状況を管理し、担当者に適切な指示や指導を行います。

3. 本部における体制

- (1) 審査部および個人融資部では、各営業店で記録されたお客さまの相談・申込みの内容等を確認し、迅速に対応するための適切な指示を営業店に対して行います。
- (2) 審査部および個人融資部では、毎月各営業店から報告される条件変更等の実施状況を取りまとめ、「金融円滑化統括責任者」に報告します。
- (3) 審査部は、四半期末毎の条件変更等実施状況について、当局報告の様式に則り取りまとめを行い、金融円滑化統括責任者に報告のうえ、常務会および取締役会に報告します。
- (4) 金融円滑化統括責任者は、条件変更等の実施状況報告を始めとする各種報告やモニタリング結果を踏まえ、金融円滑化管理態勢の検証と改善策の提言等を行います。
- (5) 取締役会では、報告に基づき金融円滑化の体制の有効性を検証し、必要に応じ、改善を図るための対応策を決定します。

以上