

金融円滑化管理方針

当組合は、お客様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、お客様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。

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) 理事会、理事の役割・責任

- ① 理事会は、金融円滑化管理態勢の構築・推進のための基本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。
- ② 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。
- ③ 常務理事は、金融円滑化管理担当理事として、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・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融資課長とする。
- ② 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等の策定・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 金融円滑化管理の重要性及び遵守すべき内部規程等を役職員に周知させる。
- 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。

(3) 融資課の役割・責任

- ① 金融円滑化管理のため、必要な情報収集をする。
- ② 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。
- ③ 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) 金融円滑化に関する相談等窓口の設置

- ① 金融円滑化に関する相談窓口等を設置する。
- ② 金融円滑化に関する相談窓口の担当者は、金融円滑化に関する相談等管理簿に、顧客からの相談等の内容を記録し、適時金融円滑化管理責任者に報告する。

3. 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住宅資金借入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に対する対応の進捗状況及び貸付条件変更等を行った顧客の収支状況の把握に努める。
- (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。

附 則

平成22年2月1日から施行する。

附 則

「常勤役員の権限の見直し等に関する規程」第2条に基づくこの方針の改正は、平成23年6月18日から施行する。

附 則

「役員の権限の見直し等に関する規程」第2条別表1第8号に基づくこの方針の改正は、平成25年6月14日から施行する。

附 則

平成29年4月1日から施行する。

附 則

「常務理事への変更に伴う関係規程の改正に関する規程」第2条に基づくこの方針の改正は、改正後の定款が施行された日から施行する。（令和元年6月28日）

金融円滑化管理態勢に係る組織態勢+B80:M99図 (イメージ)

