

平成 22 年 5 月 17 日

## 東京都職員信用組合

### 貸付けの条件の変更等の申込みに対する対応状況を適切に把握するための体制の概要

当組合は、個人のお客さまから、貸付けの条件の変更等に関する申込みがあった場合は、当組合の業務の健全かつ適切な運営の確保に留意しつつ、申込みに至った背景や事情、収入に関する将来の見通し、財産その他の状況を総合的に勘案し、貸付けの条件を変更させていただくなど、積極的かつ柔軟に対応しております。

また、その対応状況を適切に把握するため、以下のとおり体制を整備しております。

#### I. 相談・申込み受付体制の整備

- (1) 当組合は、勤務先等の諸事情により返済が困難となったお客様からの相談・申込みに対応するため、融資課内に「ご返済等に関するご相談受付窓口」を設置しております。

[ご返済等に関するご相談受付窓口]

お問い合わせ場所	東京都職員信用組合 融資課
住 所	東京都新宿区西新宿 2-8-1
電 話 番 号	03-3349-1402
受 付 日	当組合の営業日
受 付 時 間	午前9時から午後5時

- (2) 体制図  
別紙1のとおり

#### II. 貸付けの条件の変更等に係る案件管理体制の整備

- 貸付けの条件の変更等の申込みに対する対応状況を適切に把握・管理するため、金融円滑化管理の担当理事、責任者及び担当者を配置しております。

担当理事・責任者等	役 割
金融円滑化管理担当理事	金融円滑化管理態勢の整備・確立
融資課長 (金融円滑化管理責任者)	金融円滑化の進捗管理等の全般の統括 理事会等への報告
融資課 (金融円滑化管理統括部)	金融円滑化に係る情報の集約及び問題点の把握・検証 進捗状況等の管理 関係部課との連携及び支援 案件の審査 法令等に基づく開示・説明書類の作成及び管理 再発防止の検討・策定

## 1. 相談・申込みに対する管理

- (1) 融資課の担当者は、お客さまからお伺いした相談及び希望される貸付けの条件の変更等の内容、申込みに至る経緯、他金融機関を含めた借入状況等を記録しております。  
また、金融円滑化管理責任者は、その記録の内容に不備がないか確認しております。
- (2) 融資課は、貸付けの条件の変更等の相談・申込みに対する対応・進捗状況等を一元的に把握・管理しております。
- (3) 融資課の担当者は、貸付けの条件の変更等に関する相談・申込みに対し、誠実に対応するため、お客さまとのこれまでの取引関係やお客さまの理解、経験、資産の状況等に応じて、図面や例示等を用いて適切かつ丁寧に説明しております。
- (4) 受付けた申込みの進捗状況が著しく長期化している等による問題の発生又は発生するおそれがある場合には、金融円滑化管理担当者が直ちに調査を行い、原因を確認しております。

## 2. 審査中、取下げ、謝絶、実行に対する管理

- (1) 貸付けの条件の変更等に関する申込み及び審査において、お客さまの実情にそぐわない担保・保証の要求、貸付けの条件の提示、金利の引上げ等を行っていないか金融円滑化管理担当者が確認しております。
- (2) 融資課は、貸付けの条件の変更等に関する申込みの審査において、迅速な回答が困難になった場合には、速やかにその理由をお客さまに説明しております。
- (3) お客さまが貸付けの条件の変更等の申込みを取下げの場合には、その意思を確認させていただいております。
- (4) 貸付けの条件の変更等の申込みを謝絶する場合には、これまでの取引やお客さまの知識及び経験等を踏まえ、謝絶に至った理由をできる限り速やかに、かつ丁寧に説明します。  
また、謝絶に至った理由及びその説明時の状況を可能な限り具体的に記録します。
- (5) 貸付けの条件の変更等の申込みを実行する場合には、その審査結果をお客さまへ伝え、速やかに所定の手続きを行っております。
- (6) 融資課は、貸付けの条件の変更等の申込みに係る審査中、取下げ、謝絶、実行の事項について、それぞれの貸付けの債権額及び件数の集計・管理を行っております。

## 3. 記録の保存、役員等への報告、研修に対する管理

- (1) 貸出条件の変更等の相談・申込みに係る記録の書類は、融資課が適切に管理、保存しております。
- (2) 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は、融資課が適正に作成及び管理しております。
- (3) 金融円滑化管理担当理事は、貸付けの条件の変更等の相談・申込みに対処するため、融資課からの対応状況・問題点等について、必要に応じて、理事会等に報告します。
- (4) 融資課は、必要に応じて随時、金融円滑化管理に関する研修を立案し、関係職員に対し研修を実施するなど、周知徹底を図っております。

#### 4. 他金融機関等との連携に対する管理

- (1) 他の金融機関から借入れを行っているお客さまから貸付けの条件の変更等の申込みがあった場合には、融資課が守秘義務に留意し、お客さまの同意された範囲内で、個別の申込み案件毎に、当該金融機関等間で相互に貸付けの条件の変更等に係る情報の確認を適正に行っております。
- (2) 貸付けの条件の変更等の申込みを受けた他の金融機関から当該申込みを行ったお客さまの貸付けの条件の変更等に係る情報について照会を受けた場合には、融資課が守秘義務に留意し、お客さまの同意された範囲内で、個別の申込み案件に係る事項に限り、これに応じております。
- (2) 貸付けの条件の変更等に係る他金融機関との情報の確認内容の記録書類については、お客さまとのトラブルを回避するため、融資課が適切に管理・保存しております。

以上

(別紙1)

金融円滑化管理態勢に係る組織体制図

