

(顧客周知用)

## ご返済がお困りになっているお客様へ

当組合は、スカイローン等をご利用の個人のお客様からのご返済等に関するご相談や、当組合の定款に基づく組合員となる資格のある非営利法人の融資先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、当組合本店の下記「ご返済等に関するご相談受付窓口」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	神戸市職員信用組合業務部融資課
住 所	神戸市中央区御幸通6丁目1-12 (三宮ビル東館2階)
電話番号	078-984-0503
受付日	当組合の営業日
受付時間	午前9時から午後5時

令和元年9月17日

### 【本件に関するお問い合わせ先及び苦情相談窓口】

神戸市職員信用組合総務部 総務課 電話078-984-0500

(別紙)

## 貸付条件の変更等の申込みに対する方針

神戸市職員信用組合

### I. 既往のスカイローン等の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

当組合に対してスカイローン等の貸付けに係る債務を有するお客様が、収入の減少等の諸事情によりご返済が困難となった場合には、当組合本店の「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. 非営利法人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非営利法人のお客様が、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、当組合本店の「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、業務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) 総務部において、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お申込み・ご相談に係る情報の共有化に努めてまいります。

なお、総務部にお客様のお申込み・ご相談に関する苦情相談の窓口を設置するとともに、その内容を記録・保存等いたします。

(3) 業務部において、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等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。

#### 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等の中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。

以上