

九州労働金庫の金融円滑化への取組みについて

1. 取組みの方針

九州労働金庫は、勤労者のための金融機関として、勤労者福祉の向上のために金融円滑化に努め、「しあわせ創造運動」の積極的な展開を通じて、勤労者のための金融円滑化を促進いたします。

特に、勤労者の賃金・一時金の減少や生活支出の増加により返済が難しくなる事態に対応し、住宅資金借入者の返済計画見直し相談の取組みを積極的に行ってまいります。

九州労働金庫は、今後も、融資のご利用者から返済計画の見直しにかかる相談があった場合、きめ細かく協議を行うとともに、「中小企業者からの事業資金に関する債務の弁済に係るご負担の軽減に関するお申込み」や「住宅資金借入者からの住宅資金に関する債務の弁済に係るご負担の軽減に関するお申込み」に対しては、「当該中小企業者の事業についての改善または再生の可能性およびその他の状況」や「当該住宅資金借入者の財産および収入状況のみならず家計全体の状況」に目配りを行いながら支出面の改善も勘案するなどできる限り債務の弁済に係るご負担を軽減するために必要な措置を取るよう努めます。

また、貸付条件の変更等について、他の金融機関、住宅金融支援機構、信用保証機関等が関係している場合には、独占禁止法や個人情報保護法に配慮しつつ、当該機関と緊密な連携を図って対応いたします。

2. 取組体制（別紙「取組体制図」をご参照ください）

① 体制および責任者等

- ア. 理事会が方針策定、関連規程の制定・改定ならびにこれらの周知徹底を行います。
- イ. 常務会が計画、進捗管理、検証・評価、改善を主導し、理事会への報告と提案、関連規則の制定・改定を行います。
- ウ. 企画部担当常勤理事を担当役員とし、融資部担当常勤理事を副担当役員とします。担当役員・副担当役員は、常務会への報告と提案、関連要領・マニュアルの制定・改定を行います。
- エ. 企画部長を金融円滑化管理責任者とします。
- オ. 各営業店長を金融円滑化管理担当者とします。
- カ. 総務部長を苦情相談担当責任者とします。

② ご相談・受付体制

- ア. 営業店およびローンセンター窓口では、融資担当を中心にご利用者からのご相談・お申込みに真摯に対応いたします。

イ. お客さまサービス室（電話相談）では、ご利用者の要望をお伺いし、お取引店に適切に取次ぎます。

ウ. 会員と連携し、返済計画見直し相談会を開催し、ご利用者のご相談・お申込みに対応いたします。

3. 運用および実施状況の把握にかかる体制

ご利用者の相談 1 案件ごとに経過や内容を記録し、保存します。また、謝絶の場合にはその理由を可能な限り具体的に記録し、保存します。

企画部は、モニタリング結果等もふまえ、金融円滑化管理の実効性を検証したうえで、方針、規程、態勢等に関する改善策を検討し常務会に提案します。

4. 苦情相談のための体制

営業店窓口、ローンセンター窓口、お客さまサービス室および総務部コンプライアンス課等において、貸付条件の変更等にかかる苦情相談を受け、管理担当者および担当者が適切に対応します。

なお、苦情相談については、受付記録を作成し 5 年間保存します。

営業店・ローンセンター・お客さまサービス室等は、苦情相談の内容をその都度総務部コンプライアンス課に報告します。

5. 中小事業者の事業改善または再生のための支援体制

当金庫では、当金庫を利用する中小企業者の融資の貸付条件を変更した場合、当該中小企業者について管轄営業店・県本部と融資部が連携して対応し、経営状況を継続的に把握して、定期的に相談を行い、事業についての改善又は再生のための支援を行います。

以 上

本件について、ご不明な点等がございましたら、当金庫の各営業店のほか、次のお問い合わせ窓口までお申し出ください。

九州労働金庫	お客さまサービス室
電話番号	0 1 2 0 - 7 9 6 - 2 1 0 (フリーダイヤル)
受付時間	平日 9時～17時 (土日祝日、12/31～1/3 を除く)