

ご返済がお困りになっているお客さまへ

当組合は、中小企業のお客さま、住宅ローンをご利用のお客さまからのご返済等に関するご相談について、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、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基本方針を定め、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、各営業店の「ご返済等に関するご相談窓口」または下記の問い合わせ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。

中小企業のお客さま

業績不振による倒産・廃業、受注減少や売上減少による減収など、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

住宅ローン ご利用のお客さま

勤務先の倒産による解雇、リストラによる転職・退職・出向による減収、業績悪化などによる給与・ボーナスの減収、超過勤務減少による減収などの事情により返済が困難となった場合

ご返済等に関するご相談窓口

お問い合わせ場所	当組合の各営業店
受付日	当組合の営業日
受付時間	午前 9 時から午後 3 時

【本件に関するお問い合わせは本部でも行っています】

札幌中央信用組合 業務推進部（金融円滑化管理相談・苦情等窓口）
電話 2 3 1—8 1 3 6

金融円滑化に対する基本方針

当組合は、最近の経済金融情勢および雇用環境を踏まえ、中小企業や個人事業主のお客さまおよび住宅ローンをご利用のお客さまからのご相談にきめ細かく対応するため体制を強化し、引続き地域経済の発展に貢献してまいります。

I. コンサルティング機能の発揮について

取引を通じてお客さまの本質的な経営課題を把握・分析し、その結果事業先の持続可能性の見極め、お客さまが正確かつ十分に認識できるよう適切に助言し、その解決に向けて外部専門家・外部機関等と連携し、コンサルティング機能の発揮に取り組んでいきます。

II. 中小企業者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

当組合で事業資金をご利用の中小企業者のお客さまが、業績不振等によりご返済が困難となった場合には、当組合の本店、各営業店の「ご返済等に関する相談窓口」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. 既往の住宅ローン取引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

当組合で住宅資金をご利用のお客さまが、勤務先等の事情により返済が困難となった場合には、当組合の本店、各営業店の「ご返済等に関する相談窓口」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。

IV. 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体制整備について

当組合は、審査部を「金融円滑化管理統括担当部」とし、業務推進部を「金融円滑化管理相談・苦情等窓口」に定め、全営業店の部店長を「金融円滑化責任者」に指名して金融の円滑化に向けて体制を強化し、中小企業や個人事業主及び住宅ローン取引の皆さまからのご相談にきめ細かく対応してまいります。

V. お客さまへの説明態勢の充実について

当組合は、お客さま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た適切かつ丁寧な説明に努めてまいります。

VI. 貸付条件の変更等の実施状況の公表について

当組合は、貸付条件の変更等の申込み、実行等の実施状況（累積件数・累積金額）について、9月末・3月末時点の結果を開示します。

以 上