

## ご返済相談のお客様へ

当組合は、中小企業等金融円滑化に基づき、住宅ローンをご利用のお客様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。

なお、中小企業等金融円滑化は、中小企業者に対する事業資金も対象としていますが、当組合は、中小企業者に対する融資は取扱っておりません。

ご返済等に関するご相談については、当組合の各営業店の「貸付条件の変更・借り換え相談窓口」又は各所属を巡回している応待相談員のほか、下記のお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。

**営業日の午前9時から午後6時30分までご相談を受付けています。**

営 業 店	相談場所・電話番号
本 店	警察総合庁舎2F 03-3580-1060 K 28444
宮内庁出張所	宮内庁庁舎1F 03-3213-1266 K800-713-6923
渋谷支店	渋谷署6F 03-3499-9881 K 7316-5692
新宿支店	新宿署8F 03-3345-0471 K 7411-5692
池袋支店	池袋署9F 03-5951-6361 K 7515-5692
上野支店	上野署別館2F 03-3844-3185 K 7610-5692
立川支店	多摩総合庁舎1F 042-525-1311 K 7951-6910

**貸付条件の変更等に関する苦情相談窓口は、警信本部の店舗支援室が担当します。**  
**電話 03-6273-3846 (K29901)**

**【本件に関するお問い合わせ先】**

警視庁職員信用組合融資部 電話03-3591-0627 (K28432)

## 貸付条件の変更等の申込みに対する方針

### 1 既往の住宅ローン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、住宅資金の貸付けに係る債務を有する住宅資金借入者のお客様が、勤務先の異動・出向等による減収、公務員給与の見直し等による減収などにより貸付条件の変更等を希望される方は、「貸付条件変更・借り換え相談窓口」においてご相談に応じます。

### 2 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、お客様の生活状況を十分に踏まえ、迅速な検討・回答に努めるため、融資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) 融資部において、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、関係各部室において、貸付条件の変更等の申込み・ご相談に係る情報の共有化に努めてまいります。
- (3) 融資部において、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、お客様のご要望に基づきライフプランに関する支援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、速やかに常勤理事会に報告し、問題の解決と再発防止に努めてまいります。

### 3 他金融機関等との緊密な連携関係の構築について

当組合と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、住宅金融支援機構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に努めてまいります。

### 4 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。

### 5 貸付条件の変更等の実施状況の公表について

当組合は、中小企業等金融円滑化に基づき、貸付条件の変更等の申込み、実行等の実施状況（累積件数）を、3月末の1年間の計数について3月末から45日以内に開示します。

