

## 住宅資金をご利用のお客様についてのサポートを適切に行うための体制の概要

- 各営業店の担当者、役職者は、住宅資金をご利用のお客様に対し、お借入れ条件の変更などのご相談のほか、お客様の目線に立ったコミュニケーションのもと、家計収入の状況、転職、お子様の入学・結婚などの生活状況変化への対応ができるよう生活設計見直しのお手伝いをするとともに、返済計画の策定・実践の支援に努めてまいります。
- 生活状況改善やライフプランの見直しの助言・支援をするなど、きめ細やかな対応を行うとともに、サポートを行なうための専門的な組織である「個人融資部 個人融資グループ」を中心に営業店の指導・管理を行ない、営業店と本部が一体となってお客様への支援に努めてまいります。
- 個人融資部 個人融資グループは、定期的にサポート活動状況について、金融円滑化管理委員会を通じて、取締役会等に報告を行ないます。
- 取締役会等は、報告の内容を検証し、必要に応じて管理態勢の見直しを、金融円滑化管理委員会等に指示してまいります。

