

業界団体との意見交換会 要請事項

●. 新型コロナウイルス感染症の感染拡大を踏まえた対応について（住宅ローン等に係る条件変更）

- 住宅ローンについては、これまで、顧客のニーズを十分に踏まえた条件変更等について、迅速かつ柔軟に対応するよう要請してきたところである。
- こうした要請を踏まえ、金融機関において、3月末の住宅ローンに係る条件変更の実行率が94.7%（銀行）、98.1%（協同組織金融機関）となっていることや、
 - ・住宅ローンについて相談があった場合には、審査を行わずに最長1年の元金据置き等の条件変更に応じることとしているなどの好事例も見られるなど、条件変更に積極的に対応していただいているものと承知している。
- こうした中、6月のボーナス支給時期を迎えるに当たり、住宅ローンのボーナス払いを設定している顧客からの返済猶予の相談が寄せられることが見込まれる。これに対し、上記好事例で見られるように、十分な期間の元本据え置きなど、顧客のニーズに応じた条件変更の速やかな実施や、条件変更時の手数料の無料化といった支援を積極的に行っていただくよう、改めてお願いしたい。

また、条件変更等に当たっては、顧客のニーズを十分に踏まえ、具体的に考えられる条件変更等の内容を金融機関側から提案するなど、積極的な対応をお願いしたい。
- さらに、こうした時期を迎えるに当たり、顧客からの条件変更の相談が増えることが想定されるため、既に対応している金融機関もありますが、顧客が相談しやすいよう、住宅ローンに係る専用ダイヤルや休日を含めた相談窓口（住宅ローンプラザ等）の積極的な周知にも取り組んでいただくよう、お願いしたい。
- 上記に加え、その他の個人ローン（教育ローン、マイカーローン、リフォームローン等）についても、積極的に相談対応を行い、顧客のニーズを十分に踏まえた条件変更をお願いしたい。

(以 上)