

## 苦情相談を適切に行うための体制の概要

### 苦情相談受付体制の整備

- 貸付けの条件の変更等に関する苦情相談に対して誠実かつ適切に対応するため、当組合の本部（審査部）、各営業店に「ご返済等に関するご相談受付窓口」を設置し、以下のとおり体制を整備しております。

#### [金融円滑化に関する相談等窓口の概要]

| 区分          | 責任者・担当者 | 役割  |
|-------------|---------|---|
| 本部<br>(審査部) | 審査部長    | 「金融円滑化(苦情・相談)記録表」記載事項の点検<br>お客さまの利益を著しく害するおそれがある場合、又は法令等に違反するおそれがある事案に対する関係部・各営業店との協議<br>再発防止策等の周知、指導 |
|             | 審査部担当者  | 相談・申込みに係る苦情相談の対応（内容の記録）<br>審査部長への報告   |
| 各営業店        | 営業部店長   | 「ご相談受付シート(事業資金用・住宅資金用)」記載事項の点検<br>審査部（金融円滑化管理統括部）への報告<br>再発防止策等の周知、指導                                 |
|             | 営業店担当者  | 相談・申込みに係る苦情相談の対応（内容の記録）<br>営業部店長への報告  |

- (1) お客さまからの苦情相談をお受けするため、当組合の各営業店に「ご返済等に関するご相談受付窓口」を、また、本部(審査部)には「金融円滑化苦情相談窓口」を設置し、専用のダイヤル(06-6944-2170)を設けております。
- (2) 貸付けの条件の変更等に係る苦情相談を受けた場合には、各営業店の担当者は、「ご相談受付シート(事業資金用・住宅資金用)」に、また、本部(審査部)の担当者は、「金融円滑化(苦情・相談)記録表」に苦情相談の内容を記録しております。
- (3) 各営業部店長は、金融円滑化に関する上記帳票を毎営業日点検し、審査部（金融円滑化管理統括部）に報告しております。
- (4) 金融円滑化に関する上記帳票は、審査部（金融円滑化管理統括部）及び各営業店において、適切に管理・保存しております。
- (5) 金融円滑化管理担当理事及び責任者は、本部及び各営業店において、誠実かつ適切に苦情相談を解決するため、審査部（金融円滑化管理統括部）からの対応状況及び再発防止策等に関する報告を取りまとめ、定期的又は必要に応じて随時、理事会等に報告しております。  
ただし、お客さまの利益を著しく害するおそれがある場合、又は法令等に違反するおそれがある事案については、審査部（金融円滑化管理統括部）及び企画部（コンプライアンス事務局）と協議し、速やかに理事会に報告しております。
- (6) 理事会は、貸付けの条件の変更等に係る苦情相談の対応状況及び再発防止策等に関する報告を分析・評価のうえ、必要に応じて金融円滑化管理担当理事及び責任者に体制の見直し等を指示し、その対応・改善状況を継続的に検証しております。

- (7) 金融円滑化管理責任者及び審査部（金融円滑化管理統括部）は、申出があった苦情相談について、関係部及び各営業店と協力して問題の解決に努めております。
- (8) 審査部（金融円滑化管理統括部）は、貸付けの条件の変更等に係る苦情相談に対して、誠実かつ適切な対応及び再発防止について監督・指導するため、定期的又は必要に応じて随時、金融円滑化管理に関する研修計画を立案し、直接又は金融円滑化管理担当者を通じて、役職員に対し研修を実施し周知徹底を行っております。