

## お借入条件の変更等にかかる苦情相談を適切に行うための体制の概要

- 各営業店に配置した金融円滑化部店責任者または金融円滑化統括責任者が中心となり、お借入条件の変更等にかかるお客さまからの苦情相談に対応します。また、本部においては、お客さま相談室に金融円滑化苦情窓口を設置し、お借入条件の変更等にかかるお客さまからの苦情相談に直接対応します。
- お申し出があった苦情相談については、もれなくその内容を記録し保管します。
- 営業店でお借入条件の変更等にかかるお客さまからの苦情相談を受付けた場合は、金融円滑化部店責任者を通じて、速やかに融資部に報告します。
- 融資部は、関係各部と協力して問題の解決に努めるとともに、営業店を指導・監督します。
- 金融円滑化管理部門は、お客さまからの苦情相談を取りまとめ、定期的に金融円滑化管理責任者に報告します。
- 金融円滑化管理責任者は、再発防止策を検討し、苦情相談事案の状況とともに取締役会等に報告します。
- 取締役会等は、再発防止策等が十分であるかを検証し、必要に応じて、管理体制の見直し等を金融円滑化管理責任者に指示します。

