

貸付けの条件の変更等の申込に対する苦情相談を適切に行うための体制の概要

1. 苦情相談受付体制の整備

当組合は、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、審査部及び全営業店に「金融円滑化ご相談窓口」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	審査部長 (金融円滑化管理統括部)	①「苦情等記録簿」記載事項の点検 ②総合企画部への報告 ③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総合企画部・各営業店との協議 ④再発防止策等の周知、指導
	審査部職員	①相談・申込みに係る苦情相談の対応及び「苦情等記録簿」へ内容の記録 ②部長への報告
各営業店	営業店長	①「苦情等記録簿」記載事項の点検 ②総合企画部への報告 ③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総合企画部・各営業店との協議 ④再発防止策等の周知、指導
	営業店職員	①相談・申込みに係る苦情相談の対応及び「苦情等記録簿」へ内容の記録 ②営業店長への報告

- (1) お客さまからの営業時間外及び一部休日の苦情相談をお受けするため、審査部(金融円滑化管理統括部)の「金融円滑化ご相談窓口」に専用ダイヤルを設置しております。なお、通常営業時間においては、苦情の受付窓口である総務部がお客さまからの苦情の受け付けをいたします。
- (2) 本部及び各営業店の担当者は、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、「苦情等記録簿」に苦情相談の内容を記録しております。
- (3) 前(2)で作成した「苦情等記録簿」は、総合企画部長に回付され金融円滑化に関する苦情相談等に関しては、即時に審査部(金融円滑化管理統括部)に報告さ

れます。

- (4) 金融円滑化に関する「苦情等記録簿」は、総合企画部及び審査部(金融円滑化管理統括部)において、適切に管理・保存しております。
- (5) お客さまからの苦情は、主管部である総合企画部が「苦情等対応マニュアル」の定めに従い、苦情等の内容を取りまとめて再発防止策を関係各部室に実施させるとともに、理事長・常務会及び常勤監事に報告しております。また、再発する可能性が高いもの、及び全職員に周知する必要があるもの等について、四半期ごとに各部室店に情報を還元しております。
- (6) 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、関係部室及び各営業店と協力して問題の解決に努めております。
- (7) 審査部(金融円滑化管理統括部)は、人事部・総合企画部と連携の上、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。