

### 第3 府令第6条第1項第3号に規定する法第4条及び第5条の規定に基づく措置に係る苦情相談を適切に行うための体制の概要

#### 苦情相談を適切に行うための体制

##### 1. 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、に「金融円滑化に関するご相談、苦情等受付窓口」、各営業店に「中小企業資金・住宅ローン等ご返済相談窓口」を開設し、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	関連部室長	相談・申込みに係る苦情相談について記録した「条件変更の相談申込書」記載事項及び「コンプライアンス報告書」記載事項の点検 金融円滑化管理統括部への報告記載事項の点検 金融円滑化管理統括部への報告 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連部室・各営業店との協議 再発防止策等の周知、指導
	関連部室職員	相談・申込みに係る苦情相談の対応（内容の記録） 関連部室長への報告
各営業店	営業店長	相談・申込みに係る苦情相談について記録した「条件変更の相談申込書」記載事項及び「コンプライアンス報告書」記載事項の点検 金融円滑化管理統括部への報告 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連部室・各営業店との協議 再発防止策等の周知、指導
	営業店職員	相談・申込みに係る苦情相談の対応（内容の記録） 営業店長への報告

- (1) お客さまからの苦情相談をお受けするため、当組合の本部に「金融円滑化に関するご相談、苦情等受付窓口」を開設しております。また、金融円滑化専用ではありませんが、苦情・相談についてのフリーダイヤルを開設しております。
- (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、「条件変更の相談申込書」及び「コンプライアンス報告書」に苦情相談の内容を記録しております。
- (3) 関係部室長及び各営業店長は、金融円滑化に関する「条件変更の相談申込書」及び「コンプライアンス報告書」を毎営業日点検し、審査部（金融円滑化管理統括部）及びコンプライアンス室に報告しております。

- ( 4 ) 金融円滑化に関する「条件変更の相談申込書」は営業店が原本を、審査部が控えを適切に管理、保存しております。また、「コンプライアンス報告書」は、コンプライアンス室において、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。
- ( 6 ) 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、職員に対し研修を実施し周知徹底を行っております。