

## 苦情・相談を適切に行う為の体制の概要

### \* 苦情・相談受付体制の整備

融資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為、本部・融資部内に担当部署を設け、各営業店には「金融円滑化相談窓口」を設置し、別紙体制図の通り、体制の整備をしております。

### 【金融円滑化に関する苦情・相談等窓口の概要】

区 分	責任者・担当者	役 割 等
本 部	金融円滑化管理担当理事 総務部長	苦情・相談に係る受付記録簿等、記載事項の確認・点検 お客様の利益を著しく害する恐れがある場合、又は法令等に違反する恐れがある事案に対する関係部店との協議 再発防止策等の周知、指導
	お客様相談室担当者 金融円滑化管理統括部署	相談・申込みに係る苦情・相談の対応（内容の記録） 関係部長・営業店長への報告と対応の協議
各営業店	営業店長	苦情・相談の直接の対応や受付記録簿の確認・点検 金融円滑化管理統括部署への報告と対応の協議 お客様の利益を著しく害する恐れがある場合、又は法令等に違反する恐れがある事案に対する関係本部との協議 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) お客様からの苦情・相談をお受けする為、当組合の総務部内に「お客さま相談室」を設け、フリーダイヤルも設置しております。  
また、「きょうえいホームページ」の開設、各営業店の店長や「金融円滑化相談窓口」へも申入れが出来る体制となっております。
- (2) 融資条件の変更等に係る苦情・相談を受けた場合には、受付記録簿等に申出内容を記録しております。
- (3) 金融円滑化に関する苦情・相談にかかる記録管理簿等は、総務部において適切に管理・保存しております。
- (4) 金融円滑化管理担当理事及び責任者は、営業店においても誠実かつ適切に苦情・相談を解決する為、お客さま相談室や金融円滑化管理統括部署からの対応状況及び、再発防止策等に関する報告を取り纏め、必要に応じて随時、理事長又は常勤理事会へ報告しております。

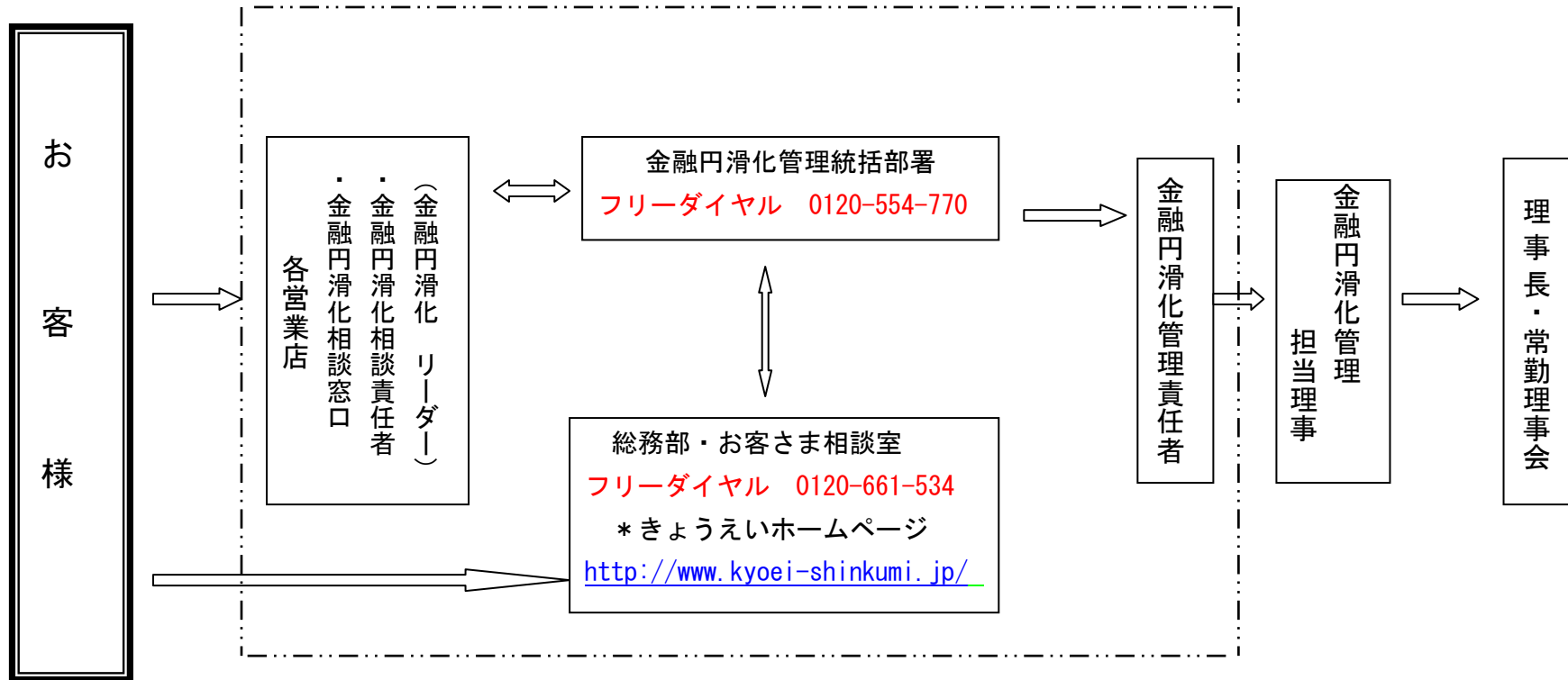
但し、お客さまの利益を著しく害する恐れがある場合、また法令等に違反するおそれがある事案に付いては、金融円滑化管理統括部署（融資部）やコンプライアンス担当部署（総務部）の責任者と協議し、速やかに理事長へ報告しております。

- (5) 理事長又は常勤理事会は、融資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に関する報告を受け、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・改善状況を検証しております。
- (6) 金融円滑化管理責任者及び、金融円滑化管理統括部署は、申出があった苦情・相談について、お客さま相談室や各営業店と協力して問題の解決に努めております。
- (7) 金融円滑化管理統括部署は、融資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、必要に応じて随時、金融円滑化管理に関する研修会・説明会等を金融円滑化管理担当理事や金融円滑化管理責任者を通じて、役職員に対して実施し、周知徹底を図っております。

# 金融円滑化管理態勢に係る組織体制図

～苦情・相談等の状況を把握する体制～

協栄信用組合



\*お客様からは、各営業店又は、総務部・お客さま相談室へご連絡下さい。