

## 借入れ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

- 借入れ条件の変更等にかかるお客様からの苦情相談をお受けした場合には、各営業店の金融円滑化担当者並びに役職員が対応してまいります。また、本部のお客様相談室に金融円滑化担当者を配置し、借入れ条件の変更等にかかるお客様からの苦情相談に対応してまいります。
- お客様からお借入れ条件の変更等にかかる苦情相談を受け付けた場合は、その内容を記録・保存し、各営業店の金融円滑化担当者に取りまとめたうえ、本部のお客様相談室に報告いたします。
- お客様相談室は、各営業店からの報告に対し、お客様への対応の適切性を検証するとともに、関連各部と協力して問題の解決を図り、各営業店の管理・指導に努めてまいります。また、報告を取りまとめ、定期的に金融円滑化管理委員会を通じて取締役会等に報告を行います。
- 金融円滑化管理委員会は、報告に基づき苦情内容の分析を行い、再発防止に努めてまいります。
- 取締役会等は、報告の内容を検証し、必要に応じて管理態勢の見直しを、金融円滑化管理委員会等に指示してまいります。

○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図

