

融資条件の変更等に係る苦情相談を適切に行うための体制の概要

当行は、融資条件の変更等に係る苦情相談を適切に行うため、以下のとおり体制を整備しております。

営業店および相談プラザにおいては、ローン・カウンセラーおよび金融円滑化窓口責任者が、融資条件の変更等に係るお客さまからの苦情相談に対応してまいります。本部においては、既存の苦情相談の総合窓口である営業推進部（お客さまサポートセンター）に加え、審査部内に各室長・課長を責任者とする「融資苦情相談窓口」をあらたに設置し、専門的な業務知識を有する者が融資条件の変更等に係るお客さまからの苦情相談に直接対応してまいります。

事業性融資：審査課および法人室

住宅資金融資：ローン支援室

専用フリーダイヤル：0120-130-240

営業店および相談プラザのローン・カウンセラーは、お客さまから融資条件の変更等に係る苦情相談を受けた場合は、その内容を記録し、金融円滑化窓口責任者を通じて、苦情相談の統括部署である営業推進部 お客さまサポートセンターおよび金融円滑化管理部門である審査部に報告します。

お申し出があった苦情相談については、その内容を適切に記録・保存してまいります。審査部は、融資条件の変更等に係る苦情相談について営業店からの報告またはお客さまとの直接対応により、関連各部と協力して問題の解決に努めるとともに、金融円滑化窓口責任者を通じて営業店を指導します。

金融円滑化推進委員会は、苦情相談の原因分析および再発防止策等の検討を行い、苦情相談事案の状況とともに金融円滑化管理責任者および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討し、金融円滑化管理責任者および金融円滑化推進委員会に指示を行う体制とします。

