

第3（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の概要

### 苦情相談受付体制の整備

貸付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、各営業店に「金融円滑化相談窓口」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	関係部室長	相談・申込みに係る苦情相談記録簿（MTCメモ） 記載事項の点検 金融円滑化管理統括部（融資部）への報告 お客さまの利益を著しく阻害するおそ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対する関係部室・各営業店との協議 再発防止策等の周知、指導
	関係部室職員	相談・申込みに係る苦情相談の対応（内容の記録） 関係部室長への報告
各営業店	営業店長	相談・申込みに係る苦情相談記録簿（MTCメモ） 記載事項の点検 金融円滑化管理統括部（融資部）への報告 お客さまの利益を著しく阻害するおそ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対する関係部室・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「金融円滑化相談統括窓口」、各営業店に「金融円滑化相談窓口」を設置しております。
- （2）本部及び各営業店の担当者は、貸付条件の変更等に係る苦情相談を受けた場合には、MTCメモ（条件変更専用）を作成し、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、MTCメモ（条件変更専用）の記載事項を点検し、金融円滑化管理統括部（融資部）に報告しております。

- (4) MTCメモ(条件変更専用)は金融円滑化管理統括部(融資部)において適切に管理・保管しております。
- (5) 金融円滑化管理担当理事及び責任者は、本部及び各営業店において、誠実かつ適切に苦情相談を解決するため、金融円滑化管理統括部(融資部)からの対応状況及び再発防止策等に関する報告を取りまとめ、定期的または必要に応じて随時、理事会等に報告しております。
- ただし、お客さまの利益を著しく阻害するおそれがある場合または法令等に違反するおそれがある事案については、金融円滑化管理統括部(融資部)及びコンプライアンス統括部門と協議し、速やかに理事会に報告しております。
- (6) 理事会は、貸付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等に関する報告を分析・評価のうえ、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・改善状況を継続的に検証しております。
- (7) 金融円滑化管理責任者及び金融円滑化管理統括部(融資部)は、申し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。
- (8) 金融円滑化管理統括部(融資部)は、貸付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、定期的また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、直接また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。