

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

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、全営業店（出張所を含む）に「金融円滑化ご相談窓口」を設置し、以下の通り体制を整備しております。

「金融円滑化ご相談窓口」の体制

区分	責任者	担当者	役割
本部	関係部部長	関係部職員	<ul style="list-style-type: none"><li>・相談、申込みに係る苦情の対応（内容を記録）</li><li>・関係部と連携（情報の共有化）</li><li>・営業店の連携及び支援</li><li>・再発防止等の指導</li></ul>
営業店	営業店長	営業店職員	<ul style="list-style-type: none"><li>・相談、申込みに係る苦情案件の情報収集</li><li>・相談、申込みに係る苦情の対応（内容を記録）</li><li>・本部関係部へ報告</li><li>・再発防止等の勉強会の実施</li></ul>

1. お客さまからの苦情相談をお受けするため、当組合の本部では通常の電話回線とは別に、「金融円滑化ご相談窓口」の専用の電話を開設しました。
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、苦情・相談・要望等受付簿または苦情・相談・要望等報告書に苦情相談の内容を記録しております。
3. 苦情・相談・要望等受付簿または苦情・相談・要望等報告書は、営業店及び業務推進部において、適切に管理・保存しております。
4. 業務推進部長は、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、関係部店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、必要に応じて理事会等に報告しております。また、お客さまの利益を著しく害するおそれがある場合や法令等に違反するおそれがある事案については総務部と協議し、理事会等に報告しております。
5. 業務推進部は、貸付けの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、必要に応じて審査部及び営業店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。
6. 業務推進部は、申出があった苦情相談について、関係部及び各営業店と協力して問題の解決に努めております。
7. 業務推進部は、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、必要に応じて研修計画を立案し、役職員に対し研修を実施し周知徹底を行っております。