

3. 法第4条および第5条の規定に基づく措置にかかる苦情相談を適切に行うための体制

当行は、金融円滑化に係る苦情相談を適時適切に行うために、以下の体制を整備しています。

1. 本部における苦情相談

本部における金融円滑化に係る苦情相談の管理統括部署として、営業統括部お客さま相談センターを設置しています。顧客への苦情相談に対する対応は、「苦情処理要領」等に基づいて行っています。

2. 営業店における苦情相談

営業店において金融円滑化担当者等がお客さまより貸出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、各営業店における苦情管理の責任者でもある金融円滑化責任者を通じて、営業統括部お客さま相談センターに報告しています。お客さまからの苦情相談への対応は、「標準手続」等に基づいて行っています。

3. 苦情相談への対応

顧客サポート等管理責任者は、金融円滑化管理統括責任者および対象業務主管部署を担当する金融円滑化管理責任者と連携して、営業統括部お客さま相談センターから貸出条件の変更等に係るお客さまからの苦情相談の状況について適時速やかに報告を受け、対象業務主管部署と協力して問題の解決に努めています。また、必要に応じて営業店に対し、金融円滑化責任者を通じて指導・監督を行っています。

4. 苦情相談事案の分析・報告

営業統括部お客さま相談センターおよび対象業務主管部署は、苦情相談事案の分析、再発防止の検討を行い、金融円滑化プロジェクト・チームが当該分析結果や再発防止案の検証を行った後、苦情相談事案の状況とともに金融円滑化管理統括責任者を通じ、当該結果を取締役会等に報告しています。

5. 苦情相談事案の検証・改善指示

取締役会等は、再発防止策等が十分であるかを検証し、必要に応じて、体制の見直し等を含め、金融円滑化管理統括責任者に改善指示を行っています。

6. 金融円滑化苦情・相談受付窓口の設置

お客さまの利便性向上のために営業統括部お客さま相談センター内に「金融円滑化苦情・相談受付窓口」を設置（平成22年1月8日）しています。

「金融円滑化苦情・相談受付窓口」

設置場所：高松市亀井町5番地の1 営業統括部お客さま相談センター内

電話番号：0120-114-764（フリーダイヤル）

受付時間：月曜日から金曜日の午前9時から午後5時

（土・日曜日、祝日、振替休日、銀行休業日は除きます）

以 上