

顧客保護および金融円滑化への取り組み

当行では、お客さまの保護および利便性の向上に積極的に取り組むとともに、経営相談・経営指導等をはじめとした金融円滑化の観点からも、適切かつ十分にお客さまへの説明を行うよう取り組んでおります。

また、地域における円滑な資金供給や経営改善・事業再生支援など、お客さまの経営実態や特性等を十分に踏まえた、きめ細やかな対応の実践に努め、金融円滑化に積極的に取り組んでおります。

お客さまからのご相談や苦情には適切に対応する体制と

し、お客さまのご意見・ご要望等は真摯に受け止め、改善に向けて取り組んでおります。

金融ADR制度への取り組みに関しては、お客さまからの苦情等に対し、迅速・公平かつ適切な対応をおこなうべく、当行では、指定紛争解決機関である全国銀行協会および信託協会と手続実施基本契約を締結しています。指定紛争解決機関では、お客さまからの苦情等に対する当行の解決策にご納得いただけない等の場合、公正中立な立場で解決のための取り組みを行います。

当行のご相談・苦情受付体制について

受付窓口	受付時間
・お取引店 店舗のご案内（P27）でご確認ください。 ・本部 075-361-2211（代表） 「お客様サービス室」とお申し付けください。	平日 9:00~17:00

お借入のご相談、条件変更等に関する苦情のご相談受付体制について

当行では、法人・個人事業主のお客さまや住宅ローンをご利用いただいているお客さまが、新たな資金ニーズや既存のお取引内容に関する事などについてご相談いただきやすいよう、受付時間を拡大するなど受付体制の一層の充実をはかっております。

またお借入の条件変更等に関する苦情のご相談に誠意をもって問題解決にあたるよう、体制を整えております。

<平日15時以降および土・日曜日のご相談受付窓口>

●法人・個人事業主のお客さまおよび住宅ローンをご利用のお客さま

(2019年7月1日現在)

ご相談受付窓口	受付時間
5時までご相談コーナー	平日 9:00~17:00
土・日パーソナルプラザ	9:30~17:00
土曜ご相談プラザ	9:00~17:00
土・日ご相談プラザ	9:00~17:00

●法人・個人事業主のお客さま

(2019年7月1日現在)

ご相談受付窓口	受付時間
きぎょうサポートオフィス	平日 9:00~17:00

<お借入の条件変更等に関する苦情の相談窓口>

●営業店の苦情受付窓口

お取引店の「金融円滑化責任者」が承ります。

●住宅ローンをご利用のお客さま

(2019年7月1日現在)

ご相談受付窓口	受付時間
ローン営業部 「本店」、「伏見」、「大阪」、 「桂川・長岡※」 ※うち桂川支店内	平日・土・日曜日 9:00~17:00 (水曜日休業)
「下鴨」、 「桂川・長岡※」 ※うち長岡支店内	平日 9:00~17:00 土・日曜日 9:30~17:00 (水曜日休業)
住宅ローンプラザ（南草津・刈谷）	土・日曜日 9:00~17:00*
住宅ローンに関する金融円滑化 専用フリーダイヤル ☎ 0120-075-053	平日 9:00~17:00

*事前予約制につき、ご予約のない場合は土曜日・日曜日のご相談を受け付けできない場合がございます。

●本部の苦情受付窓口

(2019年7月1日現在)

苦情受付窓口	受付時間
金融円滑化苦情相談窓口 (金融円滑化苦情相談係) ☎ 0120-075-016	平日 9:00~17:00

「金融ADR制度」における当行の指定紛争解決機関

「金融ADR制度」とは、紛争事案について裁判によることなく（裁判外で）、紛争解決（ADR）機関によるあっせん・調停・仲介のもと、公正中立な立場で紛争の解決を行う制度です。当行が契約している指定紛争解決機関は以下の通りです。

○銀行取引についてのご相談・ご照会等 全国銀行協会相談室 0570-017109 または 03-5252-3772

○信託取引についてのご相談・ご照会等 信託相談所 0120-817335 または 03-6206-3988