

株式会社 京都銀行

京都市下京区烏丸通松原上る  
郵便番号 600-8652

## 相談受付体制を一層強化！ 「金融円滑化苦情相談窓口」を設置

京都銀行（頭取 柏原 康夫）では、昨年 12 月の「中小企業金融円滑化法」施行に先立ち、「金融円滑化推進委員会」を設置するなど、中小企業のお取引先および住宅ローンをご利用のお客様からの借入条件の変更等の申込みに関する相談に、迅速かつ適切に対応しております。

今般、借入条件の変更等に関する苦情の相談に誠意を持って問題解決にあたるよう、①営業店においては、各店に設置している「金融円滑化責任者」が、②本部においては、お客様サービス部内に「金融円滑化苦情相談窓口」を設けて「金融円滑化苦情相談係」が苦情相談を承る体制として強化いたします。

当行では、今後とも体制整備を図り、中小企業のお取引先および住宅ローンをご利用のお客様に対する金融の円滑化を一層推進してまいります。

### 記

#### 1. 借入条件の変更等に関する苦情の相談受付体制について

##### (1) 営業店の苦情相談窓口

各営業店に設置している「金融円滑化責任者（支店長）」が承ります。

##### (2) 本部の苦情相談窓口

お客様サービス部に「金融円滑化苦情相談窓口」を設置し、「金融円滑化苦情相談係」が承ります。

名 称	金融円滑化苦情相談窓口（お客様サービス部）
受付電話番号	0120-075-016（フリーダイヤル）
受付時間	平日 9:00～17:00（土・日・祝日等銀行休業日は除く）

※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

#### 2. 設 置 日

平成 22 年 1 月 18 日（月）

以 上