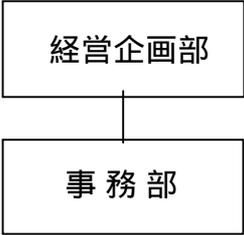


## 【アクションプログラムに基づく個別の取組み】

都留信用組合

項 目		1. 事業再生・中小企業金融の円滑化 (5) 顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化
現状の分析及び評価		顧客への説明態勢の整備については、『与信取引に関する顧客への説明態勢等に係る内規』(平成16年10月制定)に基づき、取扱しておりますが、貸付契約書等や顧客への説明書の面で整備が遅れております。 また、相談苦情処理機能の強化については、『相談苦情窓口』の顧客への周知が不十分であり、相談・苦情を内容分析して、今後に生かすプロセスが確立されておられません。
計画 (目標設定を含む)	取組方針 及び目標	顧客への説明態勢の整備については、貸付契約書等や顧客への説明書の整備に取り組めます。 また、相談苦情処理機能の強化については、『相談苦情窓口』の顧客への周知および相談・苦情の内容を分析し、よくある質問をまとめた『Q & A』の作成に取り組めます。
	具体的取組策	<ul style="list-style-type: none"> <li>貸付契約およびこれに伴う担保・保証契約の関係書類(信用組合取引約定書、保証約定書を除く)の複写化を行い、書面を交付します。</li> <li>事務部による臨店事務指導において、融資の契約書等の交付、説明状況を確認し、実効性の確保を図ります。</li> <li>『重要事項説明チェックリスト』(仮称)を作成します。</li> <li>『出資配当金通知書』に同封するアンケート内容の見直し、および顧客からの苦情・意見・要望等の取組みと、顧客からよくある質問をまとめた『Q &amp; A』を作成します。</li> </ul>
実施スケジュール	17年度上期	<ul style="list-style-type: none"> <li>事務部による臨店事務指導において、融資の契約書等の交付、説明状況を確認し、実効性の確保を図ります。</li> </ul>
	下期	<ul style="list-style-type: none"> <li>貸付契約およびこれに伴う担保・保証契約の関係書類(信用組合取引約定書、保証約定書を除く)の複写化を行い、書面を交付します。</li> </ul>
	18年度上期	<ul style="list-style-type: none"> <li>『重要事項説明チェックリスト』(仮称)を作成します。</li> <li>『出資配当金通知書』に同封するアンケート内容の見直し、および顧客からの苦情・意見・要望等の取組みと、顧客からよくある質問をまとめた『Q &amp; A』を作成します。</li> </ul>
	下期	
	(参考) 19年度以降	
推進態勢		経営企画部が、主管部署として取組みます。 事務部による臨店事務指導、監査部による臨店監査により指導を行います。 月次単位で進捗状況を管理いたします。

	<p>推進統括部署 『経営企画部』 関連部署 『事務部』 推進責任者 経営企画部長 責任者補佐 経営企画部副部長</p>  <pre>graph TD; A[経営企画部] --- B[事務部];</pre>
備考	