

平成 22 年 2 月 1 日

各 位

株式会社 北洋銀行

## 「金融円滑化苦情等相談窓口」を設置します

北洋銀行は、金融円滑化に関する苦情等により適切にご対応させて頂くため、お客様相談室に「金融円滑化苦情等相談窓口」を設置いたしました。

これまで当行は「中小企業等に対する金融の円滑化を図るための臨時措置に関する法律」(以下、「金融円滑化法」という。)の主旨を踏まえ、住宅資金をご利用のお客さまおよび中小企業・個人事業主のお客さまの、ご返済条件変更等を含む資金繰りのご相談に幅広くお応えするために、「休日ご相談窓口の設置」等を法施行に先立って実施してまいりましたが、この度、金融円滑化に関する苦情等により適切にご対応させて頂くため、お客様相談室に専用窓口を以下の内容にて設置しました。

また先般、金融の円滑化にかかる当行の取り組み姿勢等を、速やかにお客さまにご理解賜り、より安心してご相談等を頂けるように「基本方針」を公表いたしました。が、「金融円滑化苦情等相談窓口」の設置にかかる部分を修正するとともに、「金融円滑化法」第7条第1項第2号に基づき体制整備の概要等を追加いたしましたのでお知らせいたします。

### 記

- (1) 窓口名称 : 「金融円滑化苦情等相談窓口」
- (2) 設置日 : 平成 22 年 2 月 1 日(月)
- (3) 設置場所 : 営業推進統括部お客さま相談室内
- (4) 電話番号 : 0120-822-699(フリーダイヤル)
- (5) 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