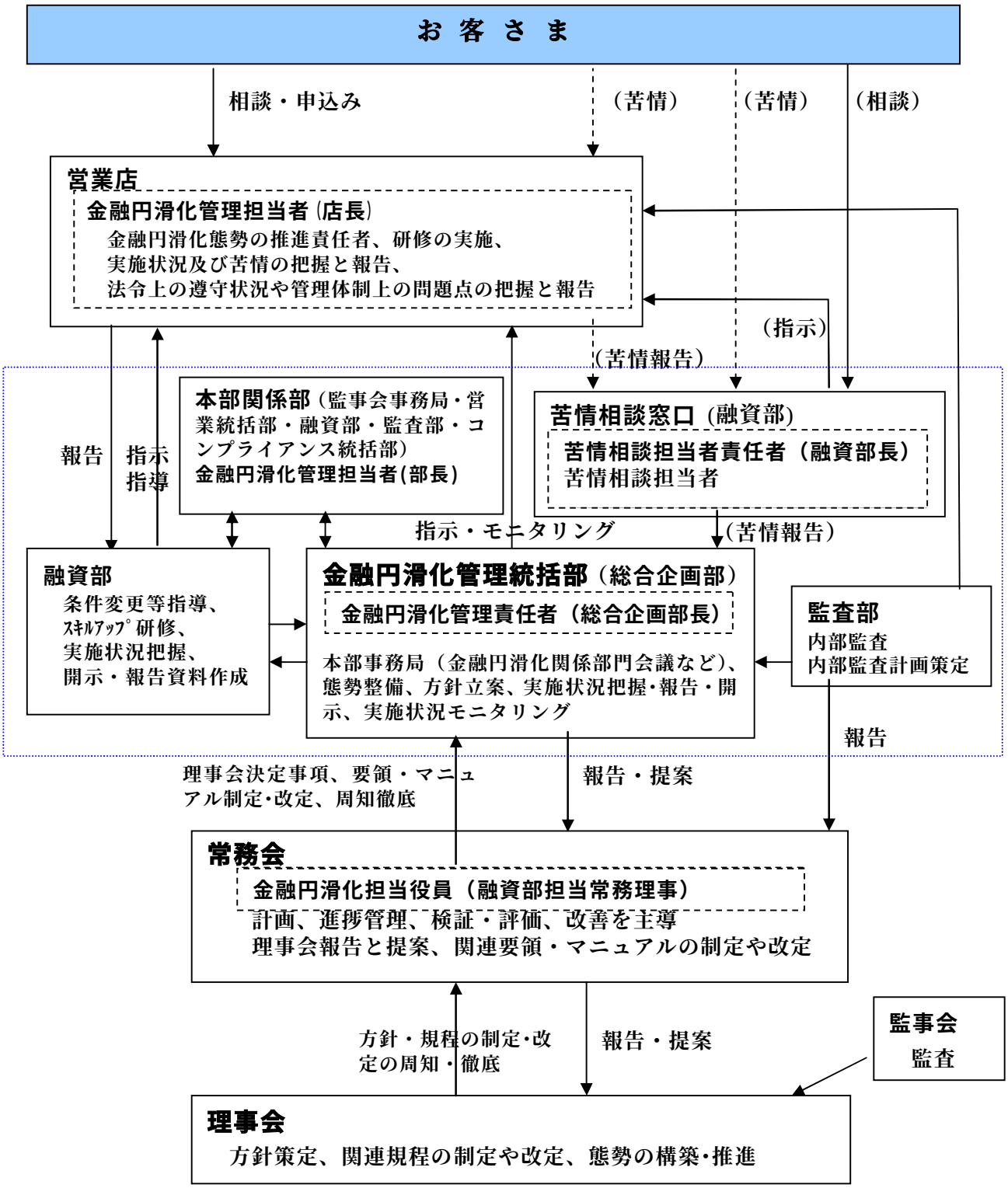
別　紙


お 客 さ ま
相談・申込み
（苦情）
（苦情）
（相談）
営業店
金融円滑化管理担当者（店長）
金融円滑化態勢の推進責任者、研修の実施、
実施状況及び苦情の把握と報告、
法令上の遵守状況や管理体制上の問題点の把握と報告
（指示）
（苦情報告）
本部関係部（監事会事務局・営業統括部・融資部・監査部・コンプライアンス統括部）
金融円滑化管理担当者(部長)
苦情相談窓口（融資部）
苦情相談担当者責任者（融資部長）
苦情相談担当者
報告
指示
指導
指示・モニタリング
（苦情報告）
融資部
条件変更等指導、
ｽｷﾙｱｯﾌﾟ研修、
実施状況把握、
開示・報告資料作成
金融円滑化管理統括部（総合企画部）
金融円滑化管理責任者（総合企画部長）
本部事務局（金融円滑化関係部門会議など）、態勢整備、方針立案、実施状況把握･報告・開示、実施状況モニタリング
監査部
内部監査
内部監査計画策定
報告
理事会決定事項、要領・マニュアル制定･改定、周知徹底
報告・提案
常務会
金融円滑化担当役員（融資部担当常務理事）
計画、進捗管理、検証・評価、改善を主導
理事会報告と提案、関連要領・マニュアルの制定や改定
方針・規程の制定･改定の周知・徹底
報告・提案
監事会
監査
理事会
方針策定、関連規程の制定や改定、態勢の構築･推進