

## 金融円滑化への取り組みについて

株式会社みずほ銀行（頭取：西堀 利）は、最近の経済金融環境や「中小企業者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、「中小企業等金融円滑化法」と言います）の施行等を受け、従来以上にお客さまからのご相談に迅速かつ丁寧に対応するため、2009年11月、本件の推進や周知徹底を担う専門部署を新設したほか、本部内には約70名の「対応責任者」を、各営業部店には「推進責任者」を任命、体制を強化いたしました。

上記体制の下、「中小企業等金融円滑化法」の趣旨等を十分に認識のうえ、お客さまからのご相談に適切に対応すべく専用窓口等を設置いたします。詳細は下記内容をご参照ください。

### 1. お借入条件等の変更に関するご相談について

お借入いただいている条件等についてご相談がある場合は、お取引のある営業部店やみずほビジネス金融センター(株)の担当者が個々の契約内容に応じた迅速なご相談対応を実施します。

また、住宅ローンの返済に関するご相談については、下記のとおりインターネットや電話でもご相談のお申し込みを受け付けております。

- ・電話でのご相談受付：「住宅ローンご返済相談デスク」

0120-324-030（フリーダイヤル）

受付時間：9時00分～17時00分

（祝日・振替休日、12月31日～1月3日はご利用できません。）

- ・インターネットでのご相談受付：当行ホームページ（<http://www.mizuho-bank.co.jp/>）の「金融円滑化への取り組みについて」よりアクセスしてください。

### 2. 金融円滑化苦情相談窓口の設置

中小企業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等から、お借入条件等の変更に関する苦情をお受けする専用窓口を設置いたしました。

窓口名：「金融円滑化苦情相談窓口」

電話番号：0120-166-818（フリーダイヤル）

受付時間：月曜日～金曜日の9時00分～17時00分

（土・日曜日、祝日・振替休日、12月31日～1月3日はご利用できません）

なお、上記内容につきましては、当行ホームページ「金融円滑化への取り組みについて」にも掲示しております。

以上