

平成 1 8 年 9 月 8 日  
沖 縄 総 合 事 務 局

## 第 1 1 回沖縄地域金融円滑化会議の概要

- 1 . 日 時：平成 1 8 年 9 月 6 日（月）14:00～15:15
- 2 . 場 所：沖縄総合事務局会議室（ふそうビル5階 C 会議室）
- 3 . 出 席 者：沖縄県銀行協会、琉球銀行、沖縄銀行、沖縄海邦銀行、コザ信用金庫、  
沖縄県信用保証協会、沖縄総合事務局財務部
  
- 4 . 議 題
  - (1) 金融当局からの「金融サービス利用者相談室」における相談等の受付状況等
  - (2) 金融当局からの新アクションプログラムの進捗状況等について
  - (3) 金融当局からの「利用者満足度アンケート調査等」の実施状況について
  - (4) 関係業界団体、金融機関等からの「利用者満足度アンケートの実施結果の経営方針への反映」についての報告
  - (5) 関係業界団体、金融機関等からの相談・苦情処理状況等に関する報告
  - (6) 意見交換
  
- 5 . 議事概要
  - (1) 沖縄総合事務局より、「金融サービス利用者相談室」における相談等の受付状況、「中小企業金融モニタリング」の取りまとめ結果の公表について説明。
  - (2) 沖縄総合事務局より、新アクションプログラムの進捗状況の公表について説明。
  - (3) 沖縄総合事務局より、「利用者満足度アンケート調査等」実施状況について説明。
  - (4) 関係業界団体より、「利用者満足度アンケートの実施結果の経営方針への反映」においてアンケート調査等の実施結果とそれらに対する評価（感想）及び、当該結果に基づく取組み等についての報告。当該業界に寄せられた相談・苦情等実例の分析・還元、対応・処理状況及び研修の状況報告。各金融機関より、当該金融機関に寄せられた相談・苦情等の実例を 1～2 題報告（分析、対応・処理状況）。
  - (5) 意見交換

問合せ先  
沖縄総合事務局財務部金融監督課  
T E L 098-862-1944