

顧客保護等管理方針

1. 当金庫は、顧客保護等管理に係る基本方針を以下のとおりとし、役職員に周知徹底します。

- (1) お客様との取引に関しては、お客様が当金庫の商品およびサービス等を自らの意思に基づいて選択、活用していただけるよう商品知識の習得に努め、正確かつ適切な情報を提供するとともに、お客様に理解し納得していただけるよう法令等に基づいた適切な勧誘、説明を行います。
- (2) お客様からのご相談や苦情には、真摯な姿勢で適切かつ十分に対応するとともに、お客様の満足向上にむけて、お客様の視点に立った業務のあり方を検討し改善に努めます。
- (3) お客様に関する情報は、法令等に従って適切に取得するとともに、不正なアクセスや流出等を防止するため、必要かつ適切な措置を講じることにより安全に管理します。
- (4) お客様との取引に関連して、当金庫の業務を外部（当金庫以外）に委託する場合は、その業務を適切に遂行できる能力を有するものに委託先を限定するとともに、お客様の情報その他の利益を保護するために、定期的または必要に応じてモニタリングを実施するなど委託先を適切に管理します。

○本方針の「お客様」とは、「当金庫で取引されている方および今後取引を検討されている方」をいいます。

○本方針の「取引」とは、「与信取引（貸付契約およびこれに伴う担保、保証契約）、預金等の受入、商品の販売、仲介、募集等、お客様と当金庫との間で業として行なわれる全ての取引」をいいます。

2. 当金庫は、顧客保護等管理に関し必要に応じた顧客保護等管理規程を制定するとともに、組織体制を整備し、お客様の視点に立った業務運営が確保できるよう、たゆまぬ改善活動に努めます。

以上

平成21年4月

ご質問は、当金庫の最寄の店舗あるいは下記「お客様相談室」までお問い合わせください。

業務推進部お客様相談室 電話番号 0120-842880
(受付時間9:00～17:00 ただし、当金庫の休業日を除く。)