

## 顧客保護等管理方針

1. 当金庫は、顧客保護管理にかか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や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な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向けて、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) お客様の取引に関して、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。
  - (5) お客様との取引に伴いお客様の利益が不当に害されることのないように、利益相反のおそれのある取引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、募集等においてお客様と当金庫との間で行われる全ての取引」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内部管理規定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。



大和信用金庫