

## 顧客保護等管理方針

平成22年 9月  
鶴来信用金庫

当金庫は、信用金庫法その他法令等により営む業務の、お客様の正当な利益の保護および利便性向上の重要性ならびに経営相談・経営指導等をはじめとした金融円滑化の観点から、顧客保護等の重要性について十分認識し、顧客保護等管理態勢を整備・確立するため、この方針を定めました。

1. 当金庫は、法令やルールを厳格に遵守し、社会規範に則り、誠実かつ公正な業務運営を遂行します。また、お客さまの正当な利益の保護や利便性の向上に向けて継続的な取組みを行ってまいります。
2. 当金庫は、お客さまへの説明を要するすべての取引や商品について、そのご理解やご経験・ご資産の状況等に応じた適切な情報提供と商品説明を行います。
3. 当金庫は、お客さまからのご意見や苦情については、公正・迅速・誠実に対応し、お客さまのご理解と信頼を得られるように努めるとともに、お客さまの正当な利益が保護されるように努めてまいります。
4. 当金庫は、お客さまの情報を、適正かつ適法な手段で取得し、法令等で定める場合を除き利用目的の範囲を超えた取扱いやお客さまの同意を得ることなく外部への提供を行いません。また、お客さまの情報を正確に保つよう努めるとともに、情報への不正なアクセスや情報の流出・紛失等の防止のため、必要かつ適切な措置を講じてまいります。
5. 当金庫が行う業務を外部業者に委託するにあたっては、お客さまの情報の管理やお客さまへの対応が適切に行われるように努めてまいります。

本方針の「お客さま」とは、「当金庫の利用者および利用予定者」を意味します。  
本方針の「業務」とは、与信取引、預金の受入れ、金融商品の販売、仲介、募集等のお客さまと当金庫との間で行われるすべての取引に関する業務です。

以上