

顧客保護等管理方針

日本海信用金庫

当金庫は、顧客保護管理に係る基本方針を以下のとおりとし、法令やルールを厳格に遵守し、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むけて継続的な取組みを行ってまいります。

1. お客さまとの取引に関しては、お客さま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、お客さま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. お客さま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、お客さまの満足度向上にむけて、お客さま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. お客さまに関する情報は、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管理に努めます。
4. お客さま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、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努めます。

○本方針の「お客さま」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、お客さまと当金庫との間で業として行われる全ての取引」をいいます。

以上