

# 顧客保護等管理方針

## (目的)

1. この方針は、地域密着型金融の恒久的推進並びに金融商品取引法の施行等を踏まえ、顧客保護等に係る管理態勢の整備および確立を図ることにより、顧客利便の向上に資するとともに、当金庫業務の健全性および適切性を確保することを目的とする。

## (理事の責務)

2. 理事は、金融環境が変化している中において、顧客本位に基づいた取り組み姿勢が金庫経営の根幹に関わる重要な要素であることを認識し、当金庫が真に地域金融機関としての存在意義を確固たるものとするためには、顧客優先、顧客保護の重要性を喫緊の課題として積極的に取り組む必要がある。

## (方針の策定)

3. 方針の策定は、当金庫が毎事業年度に決定する「経営計画」等に則ったものとする。  
なお、事業年度途中において、検証の結果あるいは金融情勢の変化等により、方針を見直すことができる。

## (方針の決定・変更)

4. 方針は、理事会の承認を得て決定または変更する。

## (職員への周知)

5. 理事会は、前項の目的を達するため、研修等により役職員への周知徹底を図り、実効性のある取り組みが行われるよう努めなければならない。

## (内部監査)

6. 理事会は、内部監査部門に顧客保護等管理について監査すべき事項を特定させなければならない。

## (顧客保護事項)

7. 当金庫における現状を的確に認識し、適切に顧客を保護するために行うべき事項として、次のとおり定める。
  - (1) 与信取引（貸付契約及びこれに伴う担保・保証契約）、預金等の受入れ、商品の販売、仲介、募集等及びその他顧客との間で業として行われる取引（以下、「取引」という。）に関し、顧客に対する説明が適切かつ十分に行われていることの確保。
  - (2) 顧客からの問い合わせ、相談、要望及び苦情（以下、「相談・苦情等」という。）への対処が適切に処理されることの確保。
  - (3) 顧客の情報が漏えい防止の観点から適切に管理されることの確保。

(4) 金庫の業務が外部委託される場合における業務遂行の的確性を確保し、顧客情報や顧客への対応が適切に実施されることの確保。

(5) 利益相反取引により、顧客の利益が不当に害されることのないよう、管理が適切になされることの確保。

(6) その他、金庫の業務に関し、顧客保護や利便の向上のために必要であると金庫において判断した業務の管理が適切になされることの確保。

(統括責任者の配置)

8. 適正な態勢の整備および確立に向けた取り組み並びに的確な運用を図るため、各業務担当理事を責任者とし、更に、統括責任者を配置する。

担当理事は、顧客保護等管理の重要性を十分理解し、当金庫の顧客保護等の現状を的確に認識したうえで適正な方針および具体的な方策を検討するとともに、各管理責任者を統括する。

(管理責任者)

9. 顧客保護等管理の徹底を期すとともに、業務遂行に係る責任および権限（担当業務の顧客保護態勢が機能しているかを臨店等により調査する等の権限）を明確化する態勢を確保するため、業務分担毎に管理責任者を置く。

ただし、業務量を勘案し、管理責任者が他の業務分担の管理責任者を兼ねることを妨げない。

(常務会および理事会への報告)

10. 常務会は、各管理責任者に対して必要に応じて報告を求めることができる。

また、重要事案（金庫経営に重大な損失を与え、または顧客の利益が著しく阻害される事案）については、理事会に報告をすることとする。

(態勢等の検証)

11. 常務会は、顧客保護等管理態勢が最良かつ有効に機能しているか、内部監査部門または管理責任者等から報告を受け、検証・確認する。

(内部規程の整備)

12. 本方針を円滑に運用するため、金庫内に統一的な内部規程（以下、「顧客保護等管理規程」という。）を定める。

(顧客保護等に係る既存規程等)

13. 顧客保護等管理の運用に係る具体的な規程等は、上記「顧客保護等管理規程」のほか、既存の関係規程等を適用する。