

顧客保護等管理方針

1. お客様保護のための基本方針

当組合は、法令、諸規則、諸規程（以下「法令等」といいます。）を遵守して誠実かつ公正に事業を遂行し、当組合の商品・サービス（以下「商品等」といいます。）を利用し又は利用しようとする方（以下「お客様」といいます。）の正当な利益の確保及びその利便性の向上を図り、もってお客様からの信頼を確保するために継続的に取り組みます。

2. お客様への説明について

当組合は、法令等を遵守して、お客様への説明を要するすべての商品等について、お客様の取引目的、ご理解、ご経験、ご資産の状況等に応じた適切かつ十分な商品説明と情報提供を行います。

3. お客様からのご相談・苦情等の対処について

当組合は、お客様からのご相談、苦情等について、迅速かつ誠実に対応し、お客様の正当な利益を公正に確保して、もって当組合の事業についてお客様のご理解が得られるように努めます。

4. お客様の情報管理について

(1)当組合は、お客様の情報について、これを適法かつ適切な手段で取得し、正当な理由なく、当組合がお客様にお示した利用目的の範囲を超えた取扱いや外部への提供を行いません。

(2)当組合は、お客様の情報の正確性の維持に努めるとともに、お客様の情報への不正なアクセスや情報の流出等の防止のため、適切かつ十分な安全保障措置を講じます。

5. 当組合の業務を外部委託する場合におけるお客様情報の取扱いやお客様への対応について

当組合がその業務を第三者に外部委託する場合においても、お客様の情報及びお客様への対応が適切に行われるよう外部委託先を管理します。

お客様本位の業務運営についての基本方針

当組合は、地域金融機関として地域顧客に寄り添い、地域とともに自らも成長・発展するビジネスモデルの構築に欠かせない、お客様本位の業務運営を実現するための明確な方針を策定しました。そして、以下の取り組み状況を自ら検証・評価するとともに定期的に結果を公表し、必要に応じた見直しを行ってまいります。

1. お客様の最善の利益を追求

当組合は、地域金融機関としてお客様の最善の利益を図るため、誠実・公正にお客様本位の業務を行います。

2. 利益相反の適切な管理

お客様との取引にあたっては、お客様の利益が不当に害されることの無いよう適切な管理を行います。

3. 手数料の明確化

お客様にふさわしい商品・サービスを提供するためにご負担していただく手数料・その他費用について、わかり易く丁寧に説明します。

4. 重要な情報のわかり易い説明とお客様にふさわしいサービスの提供

お客様一人ひとりの金融知識・取引経験・財産の状況や運用目的等を十分に把握して、重要な情報のわかり易い説明と適切な商品・サービスの提供ができるよう、高い専門性と職業倫理を保持し、適正に業務を行います。

5. 当組合職員に対する適切な動機付けの枠組み等

上記お客様本位の業務運営の取り組みを推進するため、またこうした取り組みが企業文化として定着するよう職員に対する研修等、適切な動機付けの体制を整備いたします。

金融商品に係る勧誘方針

当組合は、「金融商品の販売等に関する法律」に基づき、金融商品の販売等に際しては、次の事項を遵守し、適正な勧誘の確保を図ることとします。

1. 当組合は、お客様の知識・経験・財産の状況及び当該金融商品の販売に係る契約を締結する目的に照らして、適正な情報の提供と商品説明をいたします。

2. 金融商品の選択・購入は、お客様ご自身の判断によってお決めいただきます。その際、当組合は、お客様に適正な判断をしていただくために、当該金融商品の重要事項について説明を行い、十分理解していただくよう努めます。

3. 当組合は、誠実・公正な勧誘を心がけ、お客様に対し不確実なことを断定的に申しあげたり、事実でない情報を提供するなど、お客様の誤解を招くような勧誘は行いません。

4. 当組合は、良識をもった節度ある行動により、お客様の信頼の確保に努め、お客様にとって不都合な時間帯や迷惑な場所での勧誘は行いません。

5. 当組合は、役職員に対する社内研修を充実し、金融商品に関する知識の充実を図るとともに、適切な勧誘が行われるよう、内部管理体制の強化に努めます。金融商品の販売等に係る勧誘について、ご意見やお気づきの点等がございましたら、当組合の最寄の店舗または業務推進部（お客様相談室）までお問い合わせください。

反社会的勢力に対する基本方針

当組合は、社会の秩序や安全に脅威を与え、健全な経済・社会の発展を妨げる反社会的勢力との関係を遮断するため、以下のとおり基本方針を定め、これを遵守します。

1. 組織としての対応

当組合は、反社会的勢力による不当要求に対し、対応する職員の安全を確保しつつ組織全体として対応し、迅速な問題解決に努めます。

2. 外部専門機関との連携

当組合は、反社会的勢力による不当要求に備えて、平素から警察、暴力追放運動推進センター、弁護士などの外部専門機関と緊密な連携関係を構築します。

3. 取引の未然防止を含めた一切の関係遮断

当組合は、信用組合の社会的責任を強く認識し、その責任を組織全体で果たすため、反社会的勢力との取引の未然防止を含めた一切の関係を遮断し、反社会的勢力からの不当な要求には応じません。

4. 有事における民事と刑事の法的対応

当組合は、反社会的勢力による不当要求に対しては、民事と刑事の両面から法的対抗措置を講じる等、断固たる態度で対応します。

5. 資金提供、不適切・異例な取引及び便宜供与の禁止

当組合は、いかなる理由があっても、反社会的勢力に対して事案を隠ぺいするための資金提供、不適切・異例な取引及び便宜供与は行いません。