

# 顧客保護等管理方針

平成19年10月25日制定

## 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」という。）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」という。）を利用し又は利用しようとする方（以下「お客さま」という。）の正当な利益の確保及びその利便性の向上を図り、もってお客さま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、お客さまへの説明を要するすべての商品等について、お客さまの取引目的、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、お客さまからのご相談、苦情等について、迅速かつ誠実に対応し、お客さま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さま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、お客さまの情報について、これを適法かつ適切な手段で取得し、正当な理由なく、当組合がお客さまにお示し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、お客さまの情報の正確性の維持に努めるとともに、お客さま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護措置を講じます。

## 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、お客さまの情報及びお客さまへの対応が適切に行われるように外部委託先を管理します。

なお、お客さまからのご相談・苦情等については、当組合の各営業店のほか、次のお問合せ窓口までお申し出下さい。

〔お問い合わせ窓口〕

土佐信用組合 本店(総務部)

電話番号 088-852-1211

(受付時間 9:00~17:00 ただし、当組合の休業日を除く)