

## 顧客保護等管理方針

平成 21 年 7 月  
釧路信用金庫

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、誠実かつ公正な地域金融活動を遂行します。また、お客様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。
  2. 当金庫は、お客様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正な情報提供と商品説明を行います。
  3. 当金庫は、お客様からのご意見や苦情等については、公正・迅速・誠実に対応し、お客様のご理解と信頼を得られるよう努めるとともに、お客様の正当な利益が保護されるよう努めてまいります。
  4. 当金庫は、お客様の情報を、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様の同意を得ることなく外部への提供を行いません。また、お客様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、お客様の情報の管理やお客様への対応が適切に行われるよう、努めてまいります。
  6. 当金庫は、お客様との取引にあたり、お客様の利益が不当に害されるおそれのある取引を適切に管理し、お客様の利益が正当に保護されるよう努めてまいります。
- \* 本方針において「お客様」とは「当金庫をご利用されている方およびご利用しようとされている方」を意味します。
- \* お客様保護の必要性のある業務は、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、金融商品の販売、仲介、募集等のお客様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。

### 【お問い合わせ窓口】

お客様のご意見・苦情等は、営業店および下記までお申し出ください

釧路信用金庫 営業推進部

電話番号 0154-23-9020

受付時間 9：00～17：00（当金庫休業日除く）