

G 顧客保護等管理態勢

overnance

当行は、「お客さまの保護および利便性の向上を図ること」をコンプライアンスとともに経営の最重要課題

の一つに位置づけ、お客さまの信頼にお応えできるよう、次のとおり、顧客保護等管理態勢を整備しています。

顧客保護等管理態勢の整備

当行は、お客さまの保護および利便性の向上を図るために、「顧客保護等管理方針」において次の5つのカテゴリーについて定めています。

このうち「顧客説明管理」については金融商品の販売にかかる「勧誘方針」を、「顧客情報管理」については個人情報保護と取扱いにかかる「個人情報保護方

針」を、「利益相反管理」については「利益相反管理方針」を別途定め公表しています。

※各方針は当行ホームページ
(<http://www.nantobank.co.jp/>) に掲載しています。

- 顧客説明管理 お客さまに対する適切かつ十分な説明
- 顧客サポート等管理 お客さまからの申出への適切かつ十分な対応
- 顧客情報管理 お客さまの情報の適切かつ安全な管理
- 外部委託管理 委託業務におけるお客さまの情報やお客さまへの対応の適切な管理
- 利益相反管理 お客さまの利益を不当に害することのないよう利益相反のおそれのある取引を適切に管理

当行では、これらの方針に基づき、顧客保護等管理態勢の基本的枠組みを定めた「顧客保護等管理規程」や各種関連規程、マニュアルを制定するとともに、顧客保護等にかかる各カテゴリーの責任者や管理部署を設置するなど、規程体系や組織体制を整備しています。また、研修等の実施による役職員に対する顧客保護等管理の重要性の周知徹底など、顧客保護等管理にかかる施策を「コンプライアンス・プログラム」に盛り込

み「コンプライアンス委員会」にて協議・策定することとしており、継続的に顧客保護等管理態勢の改善を図っています。

なお、当行は顧客サポート等の一環として銀行法上の指定紛争解決機関である一般社団法人全国銀行協会と契約しています。

(連絡先：全国銀行協会相談室
電話番号：0570-017109または03-5252-3772)

顧客保護等管理体制図

(2019年7月1日現在)

