

## 顧客保護等管理態勢

### 1. 顧客保護および顧客の利便性向上への取り組み

(1) 当社グループは、お客さまの資産、情報およびその他の利益を保護するため、お客さまとの取引に際する説明、お客さまからの相談または苦情等への対処については、関係諸法令等を遵守し、適切に行ないます。またお客さまに関する情報についても適切に保護・利用等を行

なうことで、地域社会に貢献できる金融機関として、お客さまの最大限の信頼を得ることができるよう努力してまいります。

(2) 顧客保護等の管理体制については、十分機能するよう継続的に見直しを図り、問題の解決やデータの分析を通して、各種改善策を策定・実施できる体制といたしております。

### 2. 顧客情報を保護する管理体制

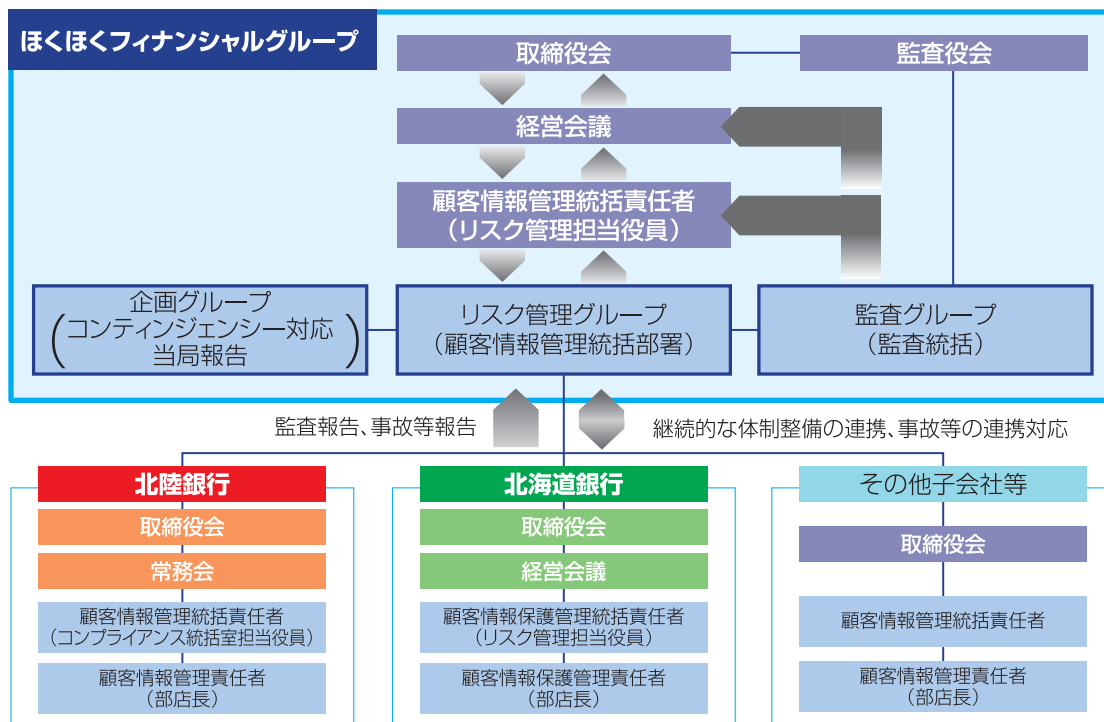
(1) 「情報資産の安全性確保に関する基本方針（セキュリティ・ポリシー）」に基づき、個人情報を含めたお客さまに関するあらゆる情報の管理規定として「顧客情報保護管理規定」を制定しております。

(2) 当社の顧客情報管理統括責任者としてリスク管理担当役員を、顧客情報管理統括部署としてリスク管理グループを定め、リスク管理グループは、当社グルー

プ会社の顧客情報管理態勢について統括しております。

(3) 子会社等におきましても、同様に顧客情報管理統括責任者および顧客情報統括部署を定め、顧客情報管理統括責任者はグループの窓口であるリスク管理グループと連携して、お客さまからお預かりした顧客情報の保護・利用等を行なっております。

#### 当社グループの顧客情報保護管理体制



### 3. 個人情報保護についての基本的な考え方

(1) 平成17年4月に個人情報保護法が全面施行されたことに伴い、当社グループは、お客さまの個人情報につきましても、「個人情報保護宣言」、「個人情報保護方針」、「お客さまへの個人情報の利用目的について」、「個人情報の開示等の依頼について」、「お客さまの

情報の共有化に関するお知らせ」などを制定し、適切に保護・利用等を行うよう努力しております。

(2) なお上記5つの宣言等につきましては、当社ホームページに掲載しております。

●当社ホームページ <http://www.hokuhoku-fg.co.jp/>