



### 顧客保護等管理方針

鳥取銀行は、お客さまの保護及び利便の向上の観点や業務の健全性及び適切性の観点から、顧客保護等管理態勢の整備は極めて重要であると認識し、次のとおり取組んでいます。

1. 鳥取銀行は、顧客保護等管理にかかる基本方針を次のとおりとします。

- (1) お客さまとの取引に際しましては、お客さまが当行の商品やサービス等を自らの意思に基づいて選択・活用していただけるよう商品知識の習得に努め、正確かつ適切な情報を提供するとともに、お客さまが理解し納得していただけるよう法令等に基づいた適切な勧誘・説明を十分に行います。
  - (2) お客さまからのご相談・苦情等には、真摯に受けとめ適切かつ十分に対応するとともに、業務のあり方を検討し改善していくことにより、お客さまのご理解と信頼を得られるよう努めます。
  - (3) お客さまに関する情報は、法令等に従って適切に取得するとともに、不正なアクセスや流出等を防止するため適切な措置を講じることなどにより安全に管理いたします。
  - (4) お客さまとの取引に関連して、当行の業務を外部委託する場合は、その業務遂行の的確性を確保し、お客さまの情報やその他の利益を保護するために、定期的または必要に応じてモニタリングを実施するなど委託先を適切に管理いたします。
  - (5) その他、お客さまの保護や利便の向上のために必要であると判断した業務の管理につきましては適切に管理いたします。
- 本方針の「お客さま」とは、「当行で取引されている方及び取引を検討されている方」をいいます。
  - お客さま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、商品の販売、仲介、募集等において、お客さまと当行との間で行われるすべての取引に関する業務です。

2. 鳥取銀行は、顧客保護等管理にかかる基本方針に基づき、必要な内部管理規定を制定し組織体制を整備するとともに、役職員はお客さまの視点から業務を捉えなおし、不断に検証し改善していくことにより、管理態勢の整備・確立を図ってまいります。

### 利益相反管理方針

鳥取銀行（以下「当行」といいます）は、当行または当行のグループ会社とお客さまの間、ならびに、当行または当行のグループ会社のお客さま相互間における利益相反のおそれのある取引に関し、法令等および利益相反管理方針（以下「利益相反管理方針」といいます）に従い、お客さまの利益を不当に害することのないよう適正に業務を遂行いたします。

#### 利益相反管理の対象となる取引（対象取引）と特定方法

「利益相反」とは、当行または当行のグループ会社とお客さまの間、ならびに、当行または当行のグループ会社のお客さま相互間において利益が相反する状況をいいます。

利益相反は、金融取引においては日常的に生じるものですが、当行では、利益相反管理の対象となる利益相反のおそれのある取引（「対象取引」）として、以下の①②に該当するものを管理いたします。

① お客さまの不利益のもと、当行または当行のグループ会社が利益を得ている状況が存在すること。

② ①の状況がお客さまとの間の契約上または信義則上の地位に基づく義務に反すること。

当行では、お客さまとの取引が対象取引に該当するか否かにつき、お客さまから頂いた情報に基づき、営業部門から独立した利益相反管理統括責任者により、適切な特定を行います。

### 反社会的勢力の排除について

鳥取銀行は、公共の信頼を維持し、業務の適切性及び健全性を確保するため、市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力との関係を一切遮断するとともに、これらの勢力からの不当要求には組織全体で対応いたします。

このため、「反社会的勢力対応規定」及び「コンプライアンス・マニュアル 反社会的勢力対応編」を制定し、経営管理部お客さまセンターを統括部署とし、本部及び各営業店に不当要求防止責任者を配置する等の行内体制を整備するとともに、各部署の役割を明確にします。また、反社会的勢力に関する情報収集、行員への研修活動、外部専門機関との緊密な連携等に努めます。

また、各種預金規定や約定書・契約書等に暴力団排除条項を盛り込み、預金・融資取引を含めすべての新規取引に応じないとともに、既存取引先が反社会的勢力と判明した場合は速やかに取引関係の解消に努めます。