

顧客保護等管理方針

当社は、業務の健全性および適切性の観点や顧客の保護および利便性の向上の観点から、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、以下の事項を実施する。

1. 当社は、顧客保護等管理にかかる基本方針を以下のとおりとし、役職員に周知徹底する。

1) 顧客説明管理

お客さまとの取引に際しては、お客さまが当社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、お客様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・説明を行う。

2) 顧客サポート等管理

お客さまからのご相談や苦情には、真摯な姿勢で適切かつ十分に対応するとともに、お客さまの満足向上にむけて、お客さまの視点に立った業務のあり方を検討し改善に努める。

3) 顧客情報管理

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する。

4) 外部委託管理

お客さまとの取引に関連して、当社の業務を外部(当社以外)に委託する場合は、その業務を適切に遂行できる能力を有する者に委託先を限定するとともに、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する。

5) 利益相反管理

お客さまとの適切かつ公正な取引を確保するため、当社グループ関連会社による取引に際しては、業務遂行に関する情報を適切に管理するとともに、業務の実施状況を適切に監視し、お客さまの利益を不当に害する取引の未然防止を図る。

○本方針の「お客さま」とは、「当社で取引されている方および今後取引を検討されている方」をいう。

○本方針の「取引」とは、「各種物件のリース、割賦等においてお客さまと当社との間で業として行われるすべての取引」をいう。

2. 当社は、顧客保護等管理方針と顧客保護等管理に関し必要に応じた内部管理規程を制定するとともに、組織体制を整備し、お客様の視点に立った業務運営が確保できるよう、たゆまぬ改善活動に努める。

【お問合せ先】

ワイエムリース株式会社 本社総務部
下関市南部町 19 番 7 号 明治安田生命ビル 7F
代表電話 083-232-6250

(平成 27 年 3 月 31 日制定)