

平成25年12月27日

各 位

一般社団法人全国信用組合中央協会

### 「信用組合行動綱領」の一部改定について

一般社団法人全国信用組合中央協会では、本年12月、書面による理事会の決議を行い、信用組合業界の行動規範である「信用組合行動綱領」（平成10年1月27日制定）の一部改定を12月26日に決定いたしました。

今回の改定は、金融サービスが多様化するなかで、他社との提携により金融サービスを提供する場合もあり、提携他社も含めた反社会的勢力との関係遮断の取組みが求められていることから見直しを行ったものです。

改定後の「信用組合綱領」の本文および「新旧対照表」については、別添1、2のとおりです。

以 上

# 「信用組合行動綱領」

平成10年 1月27日 制定

平成18年 6月 2日 一部改定

平成25年 5月24日 一部改定

平成25年12月26日 一部改定

一般社団法人 全国信用組合中央協会

# 1. 信用組合行動綱領

## 1. (信用組合の公共的使命)

信用組合の持つ公共的使命の重みを常に自覚し、健全な業務運営の遂行を通して揺るぎない信頼の確立を図る。

## 2. (キメ細かい金融サービスの提供)

地域経済活動を支える金融機関としての機能はもとより、創意と工夫を活かし、お客さまのニーズに応えるとともに、セキュリティレベルの向上や災害時の業務継続確保などお客様の利益の適切な保護にも十分配慮したキメ細かい金融サービスの提供を通じて、地域社会・地域経済の発展に貢献する。

## 3. (法令やルールの厳格な遵守)

あらゆる法令やルールを厳格に遵守し、社会的規範にもとることのない、誠実かつ公正な組織運営を行う。

## 4. (地域社会とのコミュニケーション)

経営等の情報の積極的かつ公正な開示をはじめとして、幅広く地域社会とのコミュニケーションの充実を図る。

## 5. (職員の人権の尊重等)

職員の人権、個性を尊重するとともに、安全で働きやすい環境を確保する。

## 6. (環境問題への取組み)

資源の効率的な利用や廃棄物の削減を実践するとともに、環境保全に寄与する金融サービスを提供するなど、環境問題に積極的に取り組む。

## 7. (社会貢献活動への取組み)

信用組合が地域社会の中においてこそ存続・発展しうる存在であることを自覚し、地域社会とともに歩む「良き市民」として、積極的に社会への貢献活動に取り組む。

## 8. (反社会的勢力との関係遮断)

社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力は、これを断固として排除し、関係遮断を徹底する。

## 2. 信用組合行動綱領細則

### 1. (信用組合の公共的使命)

信用組合の持つ公共的使命の重みを常に自覚し、健全な業務運営の遂行を通して揺るぎない信頼の確立を図る。

#### (1) 信用組合の公共的使命

信用組合は中小規模の事業を行うものおよび勤労者などの組合員の預金を受け入れ、あるいは必要な資金を供給することなどにより、組合員の経済的地位の向上を図ることを目的としており、信用組合は金融機関として、重い公共的使命が課されている。

#### (2) 信用組合に対する信頼の確立

こうした信用組合の公共的使命を全うするためには、業務の健全かつ適切な運営と、それを通じた揺るぎない信頼の確立が不可欠である。

組合員やお客さま、地域社会等の幅広い利害関係者の信頼を確立することには多大な努力と時間を要する一方、信頼を毀損することは非常にたやすい。

したがって、利害関係者ひいては地域社会からの信頼こそが、信用組合が存立しその使命を全うするうえでの礎をなすものであることを常に銘記しなければならない。

#### (3) 経営倫理の構築

信用組合への揺るぎない信頼を維持・向上させていくためには、各信用組合において、確固とした経営倫理が構築され、様々な取組みを通じて組織全体に浸透・定着していなければならない。

経営倫理の構築には、経営トップ自身が率先垂範して徹底的に取り組むとともに、これを全ての役職員が自らのものとし実践しなければならない。

#### (4) 自己責任原則にもとづく経営

規制緩和が進展し、お客さまのニーズがますます多様化・高度化する中にあって、信用組合がその使命を十分に果たし続けるためには、自己規律を備えた自己責任にもとづく経営をさらに徹底していく必要がある。

こうした経営を進めるに当たっては、財務の健全性、業務の適切性等を確保することが求められる。そのためには、経営上の意思決定の仕組みや経営に対するモニタリングのあり方等を見直しつつ、必要な人員配置を含め、適切な経営管理態勢を構築し、実効的なガバナンス機能を発揮することにより、より健全で効率的な組織運営を図ることが肝要である。

## 2. (キメ細かい金融サービスの提供)

地域経済活動を支える金融機関としての機能はもとより、創意と工夫を活かし、お客さまのニーズに応えるとともに、セキュリティレベルの向上や災害時の業務継続確保などお客様の利益の適切な保護にも十分配慮したキメ細かい金融サービスの提供を通じて、地域社会・地域経済の発展に貢献する。

### (1) 地域経済活動を支える金融機関としての機能

信用組合は、金融仲介機能および決済機能などの提供を通して、地域の経済活動を支えている。地域の経済活動を支えるこうした機能は、地域経済・地域社会の発展とともに今後ますます重要性が高まるものであり、一層の充実を図るべく引き続き努力を重ねていかなければならない。

また、こうした公共的機能を維持するため、災害や事故等の発生に伴って通常の業務が中断した場合に、可能な限り短い時間で業務を再開できるよう、事前に計画・準備を行い、それを継続的に見直すなどの対策を講じることが大切である。

### (2) お客さまのニーズに応えるとともに、地域社会の課題の解決につながるようなキメ細かいサービスの提供

少子高齢化など社会の枠組みの変化を受け、あらゆる分野で様々な改革が進展しつつある。金融の分野においても、様々な規制緩和が進む中、金融資産のより効率的な運用や、次代を担う成長産業に対する円滑な資金供給が一層求められるなど、大きな環境変化が生じている。

さらに、金融技術面においても、資産の流動化やデリバティブ取引等の新たな手法が活用されるとともに、決済サービスについても、情報処理・通信技術のめざましい発展に伴い、一層の高度化が進展しつつある。

信用組合は、このような環境変化に積極的に対応し、それぞれが創意と工夫を活かして、多様化するお客さまのニーズに適合したキメ細かい金融サービスを提供していくことにより、お客さまの利便の向上を図り、満足を獲得していかなければならない。あわせて、地域社会の課題の解決につながるような金融サービスの提供にも積極的に取り組むよう努めなければならない。金融商品・サービスの提供に当たっては、お客さまの合理的な期待に応えるよう必要な注意を払い、誠実かつ職業的な注意深さをもって、その業務を行わなければならない。

こうしたサービスの提供を円滑かつ適正に行うためには、金融を巡るリスクの多様化・複雑化を念頭に入れ、業務の規模・特性、リスクプロファイルに見合った適切なリスク管理体制の一層の強化に努める必要がある。

また、金融市場の経済基盤としての重要性に鑑み、信用組合は、当該市場の参加者として重要な役割を果たしていることから、市場全体の機能を向上させ、透明性・公正性を確保するよう行動することも求められる。

### (3) お客様の的確な判断に資する情報提供

信用組合が、その提供する商品・サービスの内容について正しく開示し説明することは、提供者としての当然の責務であり、お客様の的確な判断に資する情報やアドバイスをタイムリーに、かつ明確・公平に提供するように努めなければならない。

規制緩和の更なる進展に伴い、取扱商品の多様化が進み、その中でリスクの高い非預金商品の取扱いが増加していることなども踏まえれば、こうした商品・サービスの提供者として、お客様の知識、経験、財産の状況、取引の目的等に応じた商品・サービスを提供すること、提供にあたってリスクやコストを含めた十分な説明を行うこと、優越的な地位の濫用と誤認されかねない説明を行わないこと、問合せ・苦情に対して誠実に対応すること、ならびに金融知識の普及・啓発に努めることについての責務は、強く自覚する必要がある。

### (4) 預金口座を巡る犯罪の防止

詐欺等の犯罪による資金の受取りに預金口座を利用するなど、信用組合が提供する決済機能等を犯罪に悪用する事件が発生している。信用組合は、こうした犯罪行為に対して、関係当局と連携し、適時適切な対策を講じることを通じて、安全・安心な地域社会の構築に寄与するように努めなければならない。

また、信用組合は、預金の安全性を確保するため、キャッシュカード、預金通帳、インターネット等による不正な引出しに対するセキュリティレベルの向上に努めなければならない。

お客様に対しては、こうした預金口座を巡る犯罪の多様化に対応して継続的に適切な情報提供や啓発を行い、未然防止に努めるとともに、犯罪被害に遭ったお客様に対しては、各々の事情を勘案し、誠実に対応しなければならない。

### (5) 障がい者や高齢者への配慮

信用組合の施設やサービスのバリアフリー化やユニバーサルデザイン化を進めるなど、障がい者や高齢者を含めたすべての組合員などが利用しやすい施設やサービスを提供するように努めなければならない。

### 3. (法令やルールの厳格な遵守)

あらゆる法令やルールを厳格に遵守し、社会的規範にもとることのない、誠実かつ公正な組織運営を行う。

#### (1) コンプライアンス

金融取引においては、遵守すべき法令やルールが数多く存在する。こうした法令やルールを厳格に遵守することはもとより、社会的規範を逸脱するような不健全な融資や営業活動を慎み、良識ある営業姿勢を維持しなければならない。また、海外で活動するに当たっては、現地の法令・規則を厳格に遵守し、人権を含む国際規範を尊重するとともに、現地の文化・慣習に配慮し、現地社会の発展に寄与するよう努めなければならない。

コンプライアンスは、信用が最大の財産ともいえる信用組合にとり、経営の健全性を高め、地域社会からの信頼を揺るぎないものとするうえでの当然の基本原則であり、役職員一人ひとりが、日々の業務運営の中で着実に実践しなければならない。

#### (2) コンプライアンス実践に向けた取組み

コンプライアンスの着実な実践を確保するためには、組織内部の相互牽制および外部の第三者による牽制機能などを活用し、各信用組合の実情に合わせて内部管理体制を確立する必要がある。

また、こうした体制づくりに当たっては、責任の明確化を図るとともに、自立と自覚に支えられた風通しのよい組織風土を築き上げることも重要である。

#### (3) コンプライアンスの徹底

法令やルールの逸脱は経営上の危機に直結するものであり、経営者は、コンプライアンスの徹底を自らの責務と自覚したうえで、危機の発生を未然に防止する体制を整備するとともに、危機の実態や問題点を経営トップや幹部が迅速に把握できるシステムを確立しなければならない。このシステムの一つとして、通常の指揮命令系統から独立した通報・相談窓口を整備する必要がある。

問題となる行為等が発見・指摘された場合には、事実の隠蔽や解決の遅延がリスクの拡大に直結することを強く認識し、経営トップ自らの責任において、実態解明と原因究明を行い、迅速な問題解決と徹底した再発防止に努めるとともに、社会に対して問題の経緯、対応策等について明確な説明を迅速に行うことが重要である。

#### (4) お客さま等の情報の適正な保護

信用組合は、その業務の性格上、お客さま等の情報を大量に保有しているが、その情報は主として財産や経済的信用に関するものである。高度情報化社会における情報管理の重要性を認識し、お客さま等の情報の取扱いに細心の注意を払う必要がある。

特に個人情報については、「個人情報の保護に関する法律」や金融庁が定めた「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」等の定めおよびその精神に従い、漏えい等の防止に向けた安全管理体制を構築し管理を徹底するとともに、慎重かつ適切に取り扱わなければならない。

#### (5) 仕入先との公正かつ透明な関係の確立

信用組合は、物品・サービスの購入やシステムの発注等に当たっては、公正な市場ルールと適正な商慣習に従って誠実に取引を行うものとし、仕入先との関係において公正性と透明性を確保しなければならない。その際、経済合理性のみならず、仕入先におけるコンプライアンス、環境基準などにも関心を払うよう努めなければならない。

#### (6) 行政との健全かつ正常な関係の構築

行政とは、健全かつ正常な関係を構築、維持し、公務員等に対し、不当な利益等の取得を目的として贈答や接待を行ってはならない。

#### 4. (地域社会とのコミュニケーション)

経営等の情報の積極的かつ公正な開示をはじめとして、幅広く地域社会とのコミュニケーションの充実を図る。

##### (1) 信用組合のディスクロージャーの重要性

信用組合は、公共的使命を有していることに鑑み、組合員はもとより地域社会全般から、広く理解と信頼を得ることを求められている。

経営情報を公正に開示し、組合員やお客さまの選択や判断を仰ぐことは、地域社会からの理解と信頼の確保に資するとともに、経営の健全性確保に向けての自浄能力を高めることにつながる。また、経営情報など財務面の情報開示のみならず、社会的側面や環境的側面に関わる多様な取組みについて情報開示を積極的に推進し、幅広い利害関係者の理解を得ることが重要である。

こうした情報の開示に当たっては、関連法令等を遵守するのはもとより、利害関係者の合理的な判断にとって必要となる各種の情報を適時適切に伝えるよう努めなければならない。

##### (2) 利害関係者の意見の経営への反映

信用組合の商品やサービスは、組合員、お客様や地域社会のニーズに適合した公正で利用価値の高いものでなければならず、お客さまの意見を広く集めることにより、サービスの質的向上に努めていくことが重要である。また、地域社会や環境への取組みを含め、自らの活動について広く地域社会と双方向のコミュニケーションを行い、利害関係者の期待や要請を知り、自らの経営に生かしていくことが求められている。

利害関係者の声を受け止める努力を通じて、厳しい意見に接することもあるが、こうした意見も参考にしつつ、自らを様々な角度から客観的に見つめ直し、経営の健全性確保や金融サービスの質的向上に向け、たゆまぬ努力を重ねていかなければならない。

## 5. (職員の人権の尊重等)

職員の人権、個性を尊重するとともに、安全で働きやすい環境を確保する。

### (1) 職員の人権の尊重、快適な職場環境の確保等

信用組合は、職員の人権・プライバシーを尊重するとともに、安全で働きやすい快適な環境を確保するため、職員と直接あるいは職員の代表と誠実に対話・協議するよう努めなければならない。また、セクシュアルハラスメントやパワーハラスメントなど、職場における不当な取扱いや差別を防止するための措置を講じる必要がある。

### (2) 能力を最大限発揮できる職場づくり

信用組合は、職員一人ひとりが個性や創造性を活かしながら、その能力を最大限に発揮することができるよう、職員のキャリア形成や能力開発を支援するとともに、雇用管理や処遇等を公正に行わなければならない。

### (3) 仕事と家庭の両立の支援

少子高齢化の進展に鑑み、出産・育児・介護に携わる職員の負担を極力軽減するため、当該職員に対する支援制度の拡充に努めなければならない。また、職員一人ひとりが仕事のやりがい、生きがいを実感でき、仕事、家庭生活、地域生活など様々な活動について自ら希望するバランスで展開できる仕事と生活の調和（ワーク・ライフ・バランス）を推進するとともに、多様な人材の就労を可能とする人事・処遇制度を構築する必要がある。

## 6. (環境問題への取組み)

資源の効率的な利用や廃棄物の削減を実践するとともに、環境保全に寄与する金融サービスを提供するなど、環境問題に積極的に取り組む。

### (1) 省資源、省エネルギー、リサイクル活動の推進

業務に伴う資源・エネルギーの消費や廃棄物等の排出による環境への負荷を認識のうえ、省資源・省エネルギー・リサイクルの推進により、環境負荷の低減に努め、環境関連法令等による規制の遵守はもとより、地球温暖化対策や循環型社会の構築へ向けた取組みを積極的に行うよう努めなければならない。

### (2) 環境保全に寄与する金融商品・サービスの提供

信用組合自らの事業による環境負荷の低減にとどまらず、業務を通じて環境問題に貢献することが重要であり、地域の環境保全に寄与する金融商品や金融サービスの開発・提供等に努めなければならない。

## 7. (社会貢献活動への取組み)

信用組合が地域社会の中においてこそ存続・発展しうる存在であることを自覚し、地域社会とともに歩む「良き市民」として、積極的に社会への貢献活動に取り組む。

### (1) 社会への貢献

信用組合の業務は、地域社会の健全な発展なくして存続できないこと、地域社会が信用組合の存続基盤であることを自覚し、地域社会の発展に貢献する「良き市民」としての役割を果たすよう努めなければならない。

### (2) NPO・NGO、地域社会等との連携

社会貢献活動を行ううえで、NPO・NGOや地域社会のボランティア団体、行政、公的セクターなどのパートナーとの連携が効果的であることから、課題に応じて解決に必要なパートナーと協働することに努めなければならない。

### (3) 職員の自発的な社会参加の支援

職員がボランティア活動を通じて地域社会や環境保全活動に貢献するなどの社会参加を促すことは、信用組合の公正性・透明性を担保していくことにもつながる。信用組合は、個人の自発性を尊重しながら、職員の社会参加のための支援制度の導入等環境整備に努めなければならない。

## 8. (反社会的勢力との関係遮断)

社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力は、これを断固として排除し、関係遮断を徹底する。

### (1) 反社会的勢力との関係遮断

市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力を信用組合取引等から排除していくことは、信用組合が永年にわたって築きあげてきた信用を維持し、より健全な地域経済・地域社会の発展に寄与するためにも、また信用組合やその役職員のみならず、お客さまが被害を受けることを防止するためにも、極めて重要な課題である。

このため、経営トップ自らが反社会的勢力に対して常に毅然とした態度で臨み、これら勢力とは、信用組合単体での取引のみならず、他社(信販会社等)との連携による金融サービスの提供などの取引を含め一切の関係を遮断する方針を示し、このもとに取組みを進めることが重要である。

### (2) 被害を防止するための一元的な管理体制の整備

反社会的勢力から不当要求がなされる場合に備え、反社会的勢力による被害を防止するための一元的な管理体制を構築し、これを継続的に機能させる必要がある。

万一、何らかのかたちで反社会的勢力が不当要求を行ってきた場合には、関連部署の円滑な連携・協力体制のもと、事実を正確に把握し冷静に対応することが重要である。

また、反社会的勢力との関係遮断に資する業務運営のあり方や、発生時の対応策を取りまとめたマニュアル等を作成し、役職員の教育・研修を充実するなどが求められる。

### (3) 外部との連携強化

本部のほか、営業店において関係当局等への通報や相談を行う担当を設置し、警察当局等との間で、平素から意思疎通を欠かさないう緊密な連携を保つとともに、業界や地域レベルでも、反社会的勢力との関係遮断に向けた各種施策に、積極的に取り組むことが重要である。

信用組合行動綱領 平成10年 1月27日 制定  
（「信用組合の倫理憲章」として制定）  
平成18年 6月 2日 一部改定  
（「信用組合行動綱領」と名称変更）  
平成25年 5月24日 一部改定  
平成25年12月26日 一部改定

発 行 : 一般社団法人 全国信用組合中央協会

## 「信用組合行動綱領」の一部改定 新旧対照表

(下線部が改定箇所)

改定後	改定前	改定の趣旨等
<p>2. <u>信用組合行動綱領細則</u></p> <p>1. (信用組合の公共的使命)</p> <p style="text-align: center;">}</p> <p>7. (社会貢献活動への取組み)</p> <p>8. (反社会的勢力との関係遮断)  社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力は、これを断固として排除し、関係遮断を徹底する。</p> <p>(1) 反社会的勢力との関係遮断  市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力を信用組合取引等から排除していくことは、信用組合が永年にわたって築きあげてきた信用を維持し、より健全な地域経済・地域社会の発展に寄与するためにも、また信用組合やその役職員のみならず、お客さまが被害を受けることを防止するためにも、極めて重要な課題である。  このため、経営トップ自らが反社会的勢力に対して常に毅然とした態度で臨み、これら勢力とは、<u>信用組合単体での取引のみならず、他社(信販会社等)との提携による金融サービスの提供などの取引を含め一切の関係を遮断する方針を示し、このもとに取組みを進めることが重要である。</u></p> <p>(2) 被害を防止するための一元的な管理体制の整備</p> <p>(3) 外部との連携強化</p>	<p>2. <u>信用組合行動綱領の解説</u></p> <p style="text-align: center;">} 【変更なし】</p> <p>8. (反社会的勢力との関係遮断)  【同左】</p> <p>(1) 反社会的勢力との関係遮断  市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力を信用組合取引等から排除していくことは、信用組合が永年にわたって築きあげてきた信用を維持し、より健全な地域経済・地域社会の発展に寄与するためにも、また信用組合やその役職員のみならず、お客さまが被害を受けることを防止するためにも、極めて重要な課題である。  このため、経営トップ自らが反社会的勢力に対して常に毅然とした態度で臨み、これら勢力とは、取引を含め一切の関係を遮断する方針を示し、このもとに取組みを進めることが重要である。</p> <p style="text-align: center;">} 【変更なし】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 遵守すべき事柄を明確にするため、細則とした。</li> <li>・ 現行の行動綱領は、反社会的勢力排除の取組みについて、信用組合取引を含めた一切の関係遮断を図ることが重要であるとの認識を踏まえた項目を設けているが、近時、金融サービスが多様化する中で、他の企業との提携により金融サービスを提供する場合もあり、そうした企業も含めた反社会的勢力との関係遮断の取組みが求められていることから、そうした取組みを一層推し進めるため、その旨を追記する。</li> </ul>