

具体的行動規範について

ポイント	具体的行動
<p>1. 法令・ルール等の遵守</p> <p>(1) 法令および諸規程の遵守</p> <p>(2) 社会的規範の遵守</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 協会役職員として業務上守るべき法令及び業務上の諸規程等（信用保証協会法、施行令、施行規則、定款、業務方法書、内部規則、就業規則等）を遵守いたします。 ・ 職場の内外を問わず協会役職員として品位ある行動に努め、一般人として守るべき法令（民法、刑法、労働基準法、男女雇用機会均等法、交通法規等）及び社会的規範を遵守いたします。
<p>2. 誠実な職務の遂行</p> <p>(1) きめ細かな対応</p> <p>(2) 誠実な態度</p> <p>(3) 約束の遵守と契約の履行</p> <p>(4) 説明努力</p> <p>(5) 報告、連絡、相談の励行</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ お客様の実情に応じてきめ細かな対応を行います。 ・ お客様には、親切、丁寧、誠意を以て礼儀正しく接し、業務の遂行に当たり、ルールに則り、正確、迅速な対応を心掛けます。 ・ お客様と約束したことは必ず守ります。 ・ 曖昧な約束、違法、不当、または履行不可能な約束はいたしません。 ・ 契約は口頭でも成立するので注意いたします。 ・ お客様に不利益の発生が予想される場合には、お客様にとって分かりやすい言葉による説明に努めます。 ・ 「報告、連絡、相談」の徹底を日頃から心掛け、クレームやトラブル等の悪い情報についても、速やかに上司に報告し対応策を講じます。 ・ 上司は部下が「報告、連絡、相談」をしやすい職場環境作りに努めます。

ポイント	具体的行動
<p>(6) 虚偽・隠蔽の禁止</p> <p>(7) 税務・法律相談等の禁止</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ いかなる場合でも、虚偽の報告や事実の隠蔽を行いません。 ・ 有資格者でなければ行うことができない、税務・法律相談等を行いません。 (例) 税務相談・税務書類の作成等（税理士法） 法律相談（弁護士法） 官公庁等に提出する書類の作成等（司法書士法、行政書士法） 宅地・建物の売買・仲介等（宅地建物取引業法）
<p>3. 守秘義務の履行</p> <p>(1) 守秘義務</p> <p>(2) 情報の管理</p> <p>(3) 退職後の守秘義務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 協会の秘密及び業務上知り得たお客様の秘密（経営状態、返済状況等）に関する情報は、家族を含め第三者に漏らしません。 ・ 情報の管理には十分注意を払うとともに、外部への漏洩及び外部からの侵入防止に万全を期します。 ・ 退職後であっても在職中に知り得た情報を第三者に漏らしません。
<p>4. 職務上の地位と関係者との付き合い</p> <p>(1) 職務上の地位の利用</p> <p>(2) 保証先・求償権関係者との付き合い</p> <p>(3) 取引先企業との付き合い</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自己または第三者のために、自らの職務上の地位を濫用いたしません。 ・ 保証先・求償権関係者からの接待および贈答は、情実保証、不正（法）行為の原因に繋がる可能性があるため受けません。 ・ 協会が業務の委託・物品の発注等を行っている企業からの接待及び贈答は、公正で効率的な取り引きを歪めることに繋がる可能性があるため受けません。

ポイント	具体的行動
<p>(4) 金融機関との付き合い</p> <p>(5) 公務員との付き合い</p> <p>(6) 役職員間の付き合い</p> <p>(7) 私生活における地位利用</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 金融機関との接待および贈答は、節度をもって良識の範囲内に止めます。 ・ 公務員（国家公務員、地方公務員、議会議員）及びみなし公務員との付き合いは、国家公務員倫理法等に抵触しないよう配慮いたします。 ・ 役職員間の個人的な金銭貸借、保証行為、担保提供は、みだりに行いません。 ・ 業務外の私生活において、協会名・地位を濫用いたしません。
<p>5. コンプライアンス関連事項への対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 苦情、不当要求行為、事件・事故、危機管理、新型インフルエンザ及びハラスメント行為等が発生した場合には、それぞれの対応マニュアル、内規等に沿って行動いたします。
<p>6. 反社会的勢力（不当要求行為）との対決</p> <p>(1) 毅然たる態度</p> <p>(2) 組織体制の整備</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 市民社会の秩序や安全に脅威を与え、健全な経済・社会の発展を妨げる反社会的勢力等からの不当な介入・要求には、毅然たる態度で臨むことが必要であり、不当な要求は断固拒否いたします。 ・ 反社会的勢力の介入（不当要求行為）に対しては、担当者または現場だけの判断による対応とせず、組織全体で一致団結し取り組みます。 ・ 警察当局、弁護士及び関係機関と平素から意思疎通を図り、連携を緊密にいたします。

ポイント	具体的行動
7. 外部からの苦情・トラブルへの対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ 苦情は、不平不満にとらえず、謙虚に受け止め、誠意をもって適切、迅速に対応し問題の解決を図ります。 ・ 苦情は、業務にフィードバックして、質の高い信用保証サービスの提供に努めます。
8. 職場秩序の維持 (1) 差別的な言動の禁止 (2) ハラスメント行為の禁止 (3) 兼業・兼職	<ul style="list-style-type: none"> ・ お互いの人格を尊重し、宗教、性別、年齢、出身及び身体的特徴等を理由に差別的な言動を行いません。 ・ 公私にかかわらず、同僚に対する偏見や侮辱的行為は一切行いません。 ・ 自分が気付かなくても、相手の受け止め方次第でハラスメント行為となる場合があるので、留意いたします。 ・ 職員が、兼業・兼職を行う場合には、就業規則等の定めに従います。
9. 違反行為の報告	<ul style="list-style-type: none"> ・ 法令・ルール等に違反する行為または業務上の事故等を現認した場合は、直ちに上司及びコンプライアンス担当者に報告いたします。但し、上記報告が出来ない理由がある場合には、直接コンプライアンス統括部署、または外部相談窓口（弁護士等）に相談いたします。
10. 懲罰 (1) 懲罰等 (2) 損害賠償	<ul style="list-style-type: none"> ・ 役職員が、法令、諸規程及び本行動規範に違反し、懲罰規程に抵触する場合には、同規程の定めるところにより処分いたします。 ・ 役職員が、不正（法）行為により協会に損害を与えた場合には、損害賠償の責を負います。