役職員の具体的行動規範

１．法令・ルール等の遵守

（１）法令及び諸規程の遵守

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、内部規則等）を遵守する。

（２）社会的規範の遵守

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する。

２．誠実な職務の遂行

（１）きめ細やかな対応

顧客の実情に応じてきめ細やかな対応を行う。

（２）誠実な態度

顧客には、親切、丁寧、誠意を以って礼儀正しく接し、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る。

（３）約束の遵守と契約の履行

①　相手と約束したことは必ず守る。

②　曖昧な約束、違法、不当、又は履行不可能な約束はしない。

③　契約は口頭でも成立するので注意する。

（４）説明努力

相手に不利益の発生が予想される場合には、相手にとって分かりやすい言葉による説明に努める。

（５）報告・連絡・相談の励行

①　「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が発生した時は、速やかに上司に報告し対応策を講じる。

②　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る。

（６）虚偽・隠蔽の禁止

いかなる場合でも、虚偽の報告や事実の隠蔽を行わない。

（７）税務・法律相談等の禁止

有資格者でなければ行うことができない、税務・法律相談等は行わない。

（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）

３．守秘義務の履行

（１）守秘義務

業務上知り得た情報は、家族を含め第三者に漏らさない。

（２）情報の管理

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す。

（３）退職後の守秘義務

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さない。

４．職務上の地位と関係者との付き合い

（１）職務上の地位の利用

自己又は第三者のために、自らの職務上の地位を濫用しない。

（２）保証先・求償権関係者との付き合い

保証先･求償権関係者からの接待及び贈答は､情実保証､不正(法)行為の原因に繋がる可能性があるので受けない。

（３）取引先企業との付き合い

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、公正で効率的な取引を歪めることに繋がる可能性があるので受けない。

（４）金融機関との付き合い

金融機関との接待及び贈答は、節度をもって良識の範囲内に止める。

（５）公務員との付き合い

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する。

（６）役職員間の付き合い

役職員間の個人的な金銭貸借、保証行為、担保提供は、みだりに行わない。

（７）私生活における地位利用

業務外の私生活において、協会名・地位を濫用しない。

５．コンプライアンス関連事項への対応

苦情、不当要求行為、事件・事故、災害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する。

６．反社会的勢力への対応

（１）毅然たる態度

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、毅然たる態度で臨み、不当な要求は断固拒否する。

（２）組織体制の整備

① 反社会的勢力の介入（不当要求行為）に対しては、担当者又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組む。

② 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、連携を緊密にする。

７．外部からの苦情・トラブルへの対応

（１）苦情は、不平不満ととらえず、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る。

（２）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る。

８．職場秩序の維持

（１）差別的な言動の禁止

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わない。

（２）職場におけるハラスメントの禁止

すべての役職員は、他の役職員を業務遂行上の対等なパートナーとして認め、職場における健全な秩序並びに協力関係を保持する義務を負うとともに、その言動に注意を払い、職場内において以下のハラスメント行為をしてはならない。また、協会役職員以外の者に対しても、これに類する行為を行ってはならない。

① セクシュアルハラスメント

② パワーハラスメント

③ 妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント

④ カスタマーハラスメント

※外部から受けた場合の対応については、別途関連マニュアルに定める。

⑤ 採用活動等におけるハラスメント

９．違反行為の報告

法令・ルール等に違反する行為又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する。

ただし、上記報告ができ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、又は外部相談窓口（弁護士等）に相談する。

１０．懲　罰

（１）懲罰等

　役職員が、法令・諸規程及び本行動規範に違反し、懲戒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される。

（２）損害賠償

　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、損害賠償の責を負う。