

# 行動憲章

一般社団法人 全国銀行協会

# 行動憲章本文

## （銀行の公共的使命）

1. 銀行のもつ公共的使命の重みを常に認識し、健全な業務運営を通じて揺るぎない信頼の確立を図る。

## （質の高い金融サービスの提供）

2. 経済活動を支えるインフラ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さまの利益の適切な保護にも十分配慮した質の高い金融サービスの提供を通じて、内外の経済・社会の発展に貢献する。

## （法令やルールの厳格な遵守）

3. 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、誠実かつ公正な企業活動を遂行する。

## （社会とのコミュニケーション）

4. 経営等の情報の積極的かつ公正な開示をはじめとして、広く社会とのコミュニケーションを図る。

## （従業員の人権の尊重等）

5. 従業員の人権、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。

## （環境問題への取組み）

6. 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。

## （社会貢献活動への取組み）

7. 銀行が社会の中においてこそ存続・発展し得る存在であることを自覚し、社会とともに歩む「良き企業市民」として、積極的に社会貢献活動に取り組む。

## （反社会的勢力との関係遮断）

8. 市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力とは断固として対決し、関係遮断を徹底する。

以 上

## 目 次

行動憲章について……………	1
行動憲章の解説……………	3

# 行動憲章について

平成 17 年 11 月 22 日 制定

(平成 9 年 9 月制定の「倫理憲章」を改定)

平成 25 年 2 月 14 日 一部改定

一般社団法人 全国銀行協会

銀行は、金融サービス業の中核として、高い公共性を有し、広く経済・社会に貢献していくという重大な責任を負っており、あらゆる分野で改革が進展している今日、その一端を担う存在として、果たすべき役割はますます大きくなっている。

ここに銀行は、各々が高い自己規律にもとづき、あらゆる人の人権を尊重しつつ、社会からの期待に真摯に応え、持続可能な社会の創造に向けてその社会的責任を果たすべく、不断の努力を払うことを誓い、この行動憲章を定めるものである。

## (銀行の公共的使命)

1. 銀行のもつ公共的使命の重みを常に認識し、健全な業務運営を通じて揺るぎない信頼の確立を図る。

## (質の高い金融サービスの提供)

2. 経済活動を支えるインフラ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さまの利益の適切な保護にも十分配慮した質の高い金融サービスの提供を通じて、内外の経済・社会の発展に貢献する。

## (法令やルールの厳格な遵守)

3. あらゆる法令やルールの厳格に遵守し、社会的規範にもとることのない、誠実かつ公正な企業活動を遂行する。

## (社会とのコミュニケーション)

4. 経営等の情報の積極的かつ公正な開示をはじめとして、広く社会とのコミュニケーションを図る。

## (従業員の人権の尊重等)

5. 従業員の人権、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。

(環境問題への取組み)

6. 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。

(社会貢献活動への取組み)

7. 銀行が社会の中においてこそ存続・発展し得る存在であることを自覚し、社会とともに歩む「良き企業市民」として、積極的に社会貢献活動に取り組む。

(反社会的勢力との関係遮断)

8. 市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力とは断固として対決し、関係遮断を徹底する。

この憲章およびその精神の遵守に当たっては、まず銀行の経営トップ自らが率先垂範すること、そして、全ての銀行役職員がその意義を理解し実践していけるよう強いリーダーシップを発揮することが重要である。

銀行ならびにその役職員は、この憲章ならびにその精神を遵守し、行動の指針とするとともに、真のお客さまのニーズに応じた質の高い金融サービスを提供し、もって経済・社会の発展に貢献する使命を全うすることにより、社会からの揺るぎない信頼の確立・維持を図っていくべきことを、ここに改めて銘記する。

全国銀行協会は、この憲章の精神に著しく反するような行為等が発生した場合には、健全な自浄能力を発揮すべく、自粛勧告等委員会において当該会員に対する姿勢を示すことにより、厳粛に対処していく。

以 上

## 行動憲章の解説

### (銀行の公共的使命)

1. 銀行のもつ公共的使命の重みを常に認識し、健全な業務運営を通じて揺るぎない信頼の確立を図る。

#### (1) 銀行の公共的使命

銀行は、広く預金を受入れ、企業・個人・公共部門等に対し必要な資金を供給すること等により、経済活動にとって不可欠な資金決済・仲介機能を発揮し、ひいては経済・社会の健全な発展に資するべき使命を負っている。

銀行法第1条においても、「銀行の業務の公共性にかんがみ、信用を維持し、預金者等の保護を確保するとともに金融の円滑を図るため、銀行の業務の健全かつ適切な運営を期し、もって国民経済の健全な発展に資することを目的とする」と規定されている。

このように、銀行には、重い公共的使命が付託されており、私企業としての存在目的との高い次元での両立が求められる。

#### (2) 銀行に対する信頼の確立

こうした銀行の公共的使命を全うするためには、銀行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。

お客さまや株主・投資家、地域社会等の幅広いステークホルダー（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。また、個別の銀行に対する信頼の失墜が金融システム全体の信頼低下にもつながりかねない。

したがって、ステークホルダーひいては社会からの信頼こそが、銀行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) 企業倫理の構築

銀行への揺るぎない信頼を維持・向上させていくためには、各銀行において、確固とした企業倫理が構築され、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。

企業倫理の構築には、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、銀行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企業運営を図ることが肝要である。

(質の高い金融サービスの提供)

2. 経済活動を支えるインフラ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さまの利益の適切な保護にも十分配慮した質の高い金融サービスの提供を通じて、内外の経済・社会の発展に貢献する。

(1) 経済活動を支えるインフラとしての機能

銀行は、経済主体間における金融仲介機能を担い、わが国の経済活動を支えている。また、経済活動にとって最も重要なインフラの一つである決済機能の担い手として、利便性が高く安全な各種の決済サービスを提供している。

経済活動を支えるこうした機能は、経済・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肝要である。

(2) お客さまのニーズに応えるとともに、社会的課題の解決につながるような質の高いサービスの提供

少子高齢化や経済のグローバル化の一層の進展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、金融のコングロマリット化や金融商品・サービスの販売チャネルの拡大などの規制緩和が進む中、金融資産のより効率的な運用や、次代を担う成長産業や世界の国々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。

銀行は、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質の高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、社会的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、銀行は、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) お客さまの的確な判断に資する情報提供

銀行が、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、お客さま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、お客さまの知識、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、提供に当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、強く念頭に置かれなければならない。

### (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、銀行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。銀行は、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・安心な社会の構築に寄与するよう努めなければならない。

また、銀行は、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。

お客さまに対しては、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さまに対しては、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

銀行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人が利用しやすい施設やサービスを提供するよう努めなければならない。

(法令やルールの厳格な遵守)

3. 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、誠実かつ公正な企業活動を遂行する。

#### (1) コンプライアンス

金融取引においては、公正な競争の確保、インサイダー取引の禁止、マネー・ローンダリングの防止など、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銀行にとり、経営の健全性を高め、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、①業務部門での一次チェック機能、②業務部門から独立した部門による二次チェック機能、③公認会計士等による客観的評価・監査機能という3つの機能に着目し、各銀行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

銀行は、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」、全国銀行個人情報保護協議会が定めた「個人情報保護指針」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

銀行は、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。

(社会とのコミュニケーション)

4. 経営等の情報の積極的かつ公正な開示をはじめとして、広く社会とのコミュニケーションを図る。

(1) 銀行のディスクロージャーの重要性

銀行は、公共的使命を有していることに鑑み、株主・投資家はもとより社会全般から、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、市場やお客さまの選択や判断を仰ぐことは、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、幅広いステークホルダー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、ステークホルダー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) ステークホルダーの意見の経営への反映

銀行の商品やサービスは、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ない。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、社会や環境への取組みを含め、自らの活動について広く社会と双方向のコミュニケーションを行い、ステークホルダーの期待や要請を知り、自らのマネジメントに生かしていくことが求められている。

ステークホルダー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なければならない。

(従業員の人権の尊重等)

5. 従業員の人権、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) 従業員の人権の尊重、快適な職場環境の確保等

銀行は、従業員の人権・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、従業員と直接あるいは従業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

銀行は、従業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、従業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・介護に携わる従業員の負担を極力軽減するため、当該従業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、従業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。

(環境問題への取組み)

6. 資源の効率的な利用や廃棄物の削減を实践するとともに、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

銀行自らの事業による環境負荷の低減にとどまらず、銀行本業を通じて環境問題に貢献することが重要であり、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。

(社会貢献活動への取組み)

7. 銀行が社会の中においてこそ存続・発展し得る存在であることを自覚し、社会とともに歩む「良き企業市民」として、積極的に社会貢献活動に取り組む。

(1) 社会への貢献

銀行業務は、社会の健全な発展なくして存続できないこと、社会が銀行の存続基盤であることを自覚し、社会の発展に貢献する「良き企業市民」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) 従業員の自発的な社会参加の支援

従業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、銀行の公正性・透明性を担保していくことにもつながる。銀行は、個人の自発性を尊重しながら、従業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。



(反社会的勢力との関係遮断)

8. 市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力とは断固として対決し、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銀行取引等から排除していくことは、銀行が永年にわたって築きあげてきた信用を維持し、より健全な経済・社会の発展に寄与するためにも、また銀行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。

(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、法務などの専門スタッフを含めた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、対応策を取りまとめたマニュアル等を作成し、行内の教育・研修を充実することなどが求められる。

(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よ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。

以 上

## 行動憲章

平成 17 年 11 月 22 日 制定  
(平成 9 年 9 月制定の「倫理憲章」を改定)  
平成 25 年 2 月 14 日 一部改定

発行：一般社団法人 全国銀行協会 (コンプライアンス室)

TEL 03-3216-3761 (代表)

FAX 03-3214-3429