◆上越信用金庫行動綱領

[信用金庫の社会的使命と公共性の自覚と責任]
1. 信用金庫のもつ社会的責任と公共的使命を常に自覚し、責任ある健全な業務運営の遂行に努める。

[質の高い金融等サービスの提供と地域社会発展への貢献]
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、お客様のニーズに応えるとともに、セキュリティレベルにも十分配慮した質の高い金融および非金融サービスの提供等を通じて、地域経済・地域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、社会的規範に決してもとることのない、誠実かつ公正な業務運営を遂行する。

[地域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、広く地域社会とのコミュニケーションの充実を図る。

[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。

[環境問題への取り組み]
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り組み]
7. 信用金庫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、社会と共に歩む「良き企業市民」として、積極的に社会貢献活動に取り組む。

[反社会的勢力の排除]
8. 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する。

◆反社会的勢力に対する基本方針

私ども上越信用金庫は、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との関係を遮断するため、以下のとおり「反社会的勢力に対する基本方針」を定め、これを遵守します。

1. 当金庫は、反社会的勢力との取引を含めた関係を遮断し、不当要求に対しては断固として拒絶します。
2. 当金庫は、反社会的勢力による不当要求に対し、職員の安全を確保しつつ組織として対応し、迅速な問題解決に努めます。
3. 当金庫は、反社会的勢力に対して資金提供、不適切・異例な取引および便宜供与は行いません。
4. 当金庫は、反社会的勢力による不当要求に備え、平素から警察、暴力追放運動推進センター、弁護士などの外部専門機関と緊密な連携関係を構築します。
5. 当金庫は、反社会的勢力による不当要求に対しては、民事と刑事の両面から法的対応措置を講じる等、断固たる態度で対応します。

◆金融ＡＤＲ制度への対応

[苦情処理措置]
当金庫は、お客様からの苦情のお申し出に公正かつ的確に対応するため業務運営体制・内部規則を整備し、その内容をホームページ等で公表しております。
苦情は、当金庫営業日（9時～17時）に営業店（電話番号は37ページ参照）またはコンプライアンス統括室（電話：025-543-3184）にお申し出ください。

[紛争解決措置]
当金庫は、紛争解決のため、当金庫営業日に上記コンプライアンス統括室または全国しんきん相談所（9時～17時、電話：03-3517-5825）にお申し出があれば、東京弁護士会（電話：03-3581-0031）、第一東京弁護士会（電話：03-3595-8588）、第二東京弁護士会（電話：03-3581-2249）ならびに新潟県弁護士会（電話：025-222-5533）の仲裁センター等にお取次ぎいたします。また、お客様から各弁護士会に直接お申し出いただくことも可能です。
なお、前記東京三弁護士会の仲裁センター等は、東京都以外の各地のお客様にもご利用いただけます。その際には、お客様のアクセスに便利な東京以外の弁護士会をご利用する方法もあります。例えば、東京以外の弁護士会において東京の弁護士会とテレビ会議システム等を用いる方法(現地調停)や、東京以外の弁護士会に案件を移す方法（移管調停）があります。ご利用いただける弁護士会については、あらかじめ前記「東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会、全国しんきん相談所または当金庫コンプライアンス統括室」にお尋ねください。