

RESONAWAY

CSR REPORT 2009 データ 編



りそなグループの概要



りそなグループは、金融持株会社りそなホールディングスの傘下に3つの銀行（りそな銀行、埼玉りそな銀行、近畿大阪銀行）を有し、連結ベースの総資産は約40兆円の金融グループです。

グループ各銀行がそれぞれの地域特性に応じた地域密着の営業を行うとともに、年金・証券信託業務に係る高度なソリューションを提供することで、グループすべてのお客さまに対して、質の高い金融サービスを身近な形で提供しています。

また、りそなグループの主要マーケットは、人口や産業が高度に集積している首都圏および関西圏です。主に、東京都、大阪府、神奈川県、埼玉県を中心にメガバンクに匹敵する店舗網を備え、リテールバンキングを展開することで、首都圏および関西圏で強固なプレゼンスを有しています。特に埼玉県では預金・貸出金のシェアが約4割（国内銀行、銀行勘定ベース）に達しているほか、大阪府でも2割近い預金・貸出金シェアを有しています。

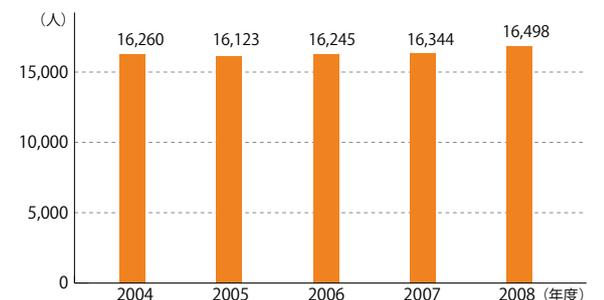
連結経常収益と連結経常利益



連結総資産額（左軸）と連結純資産額（右軸）



グループ全従業員数



会社概要

会社名	株式会社りそなホールディングス
所在地	〒540-8608 大阪府大阪市中央区 備後町2丁目2番1号
電話	(06) 6268-7400 (代表)
設立年月日	2001年12月12日
代表者	取締役兼代表執行役会長 細谷英二 取締役兼代表執行役社長 檜垣誠司
資本金	3,272億円
自己資本比率 (連結)	13.45% (2009年3月末)

りそなグループ主要子会社

りそなホールディングス

設立年月日 2001年12月12日
資本金 3,272億円
従業員数 521人

りそな銀行

設立年月日 1918年5月15日
資本金 2,799億円
有人店舗数 321店
主要株主 りそなホールディングス (100%)
従業員数 8,546人

埼玉りそな銀行

設立年月日 2002年8月27日
資本金 700億円
有人店舗数 128店
主要株主 りそなホールディングス (100%)
従業員数 2,842人

近畿大阪銀行

設立年月日 1950年11月24日
資本金 389億円
有人店舗数 136店
主要株主 りそなホールディングス (100%)
従業員数 2,408人

りそなカード

事業内容 クレジットカード・信用保証
設立年月日 1983年2月12日
資本金 10億円
主要株主 りそなホールディングス ほか

りそなキャピタル

事業内容 ベンチャーキャピタル
設立年月日 1988年3月29日
資本金 45億円
主要株主 りそなホールディングス およびりそなグループ関連会社など

りそな決済サービス

事業内容 代金回収代行・ファクタリング
設立年月日 1978年10月25日
資本金 10億円
主要株主 りそなホールディングス 100%出資会社

りそな債権回収

事業内容 債権管理回収
設立年月日 2000年10月25日
資本金 5億円
主要株主 りそなホールディングス 100%出資会社

りそな人事サポート

事業内容 人材派遣・福利厚生ほか
設立年月日 1987年10月2日
資本金 6千万円
主要株主 りそなホールディングス 100%出資会社

りそな総合研究所

事業内容 経営コンサルティングほか
設立年月日 1986年10月1日
資本金 1億円
主要株主 りそなホールディングス およびりそなグループ関連会社など

CONTENTS

編集方針

本レポートは、りそなグループのCSR活動に関する情報をステークホルダーの皆さまにわかりやすく開示することを目的として作成しています。

より効果的に情報発信するために、当社グループの主要な取り組みについては『CSRレポート2009 ハイライト編』として冊子を発行し、そのほかのデータを含めた取り組み情報をWEBサイト上にまとめました。

本レポートの作成にあたっては、国際的なガイドラインである『GRI (Global Reporting Initiative[※]) サステナビリティ・レポート・ガイドライン第3版 (G3)』を参考にして、開示情報の重要性やバランスに留意し、さらに今回のレポートから、客観性を高めるために第三者所見を掲載しています。

このレポートを通じて、皆さまとのコミュニケーションが促進され、りそなグループに対するご理解の深まりへとつながれば幸いです。

※ GRI (Global Reporting Initiative) : 企業などが発行するサステナビリティレポートに関する国際的なガイドラインを作成し、普及させるために、1997年に世界各地の企業やNGOなどのさまざまなステークホルダーが参画して設立された国際的な組織。

対象範囲

- ・りそな銀行 ・埼玉りそな銀行 ・近畿大阪銀行
- ・そのほかの主要なグループ各社

※本レポートにおける対象範囲の表記について「りそなグループ」、「りそな」、「当グループ」、「当社グループ」：りそなグループおよび主要なグループ会社を指します。

対象期間

2008年4月1日～2009年3月31日

※ただし、一部の重要な項目においては対象期間以外の情報も含まれています。

発行時期

- ・ハイライト編：2009年6月（次回発行予定：2010年6月）
- ・データ編（WEB版）：2009年7月（次回発行予定：2010年7月）

お問合せ先

株式会社りそなホールディングス
コーポレートコミュニケーション部

大阪本社
〒540 - 8608
大阪市中央区備後町2丁目2番1号
TEL.06-6268-7400（代表）

東京本社
〒100 - 8107
東京都千代田区大手町1丁目1番2号
TEL.03-3287-2131（代表）

ホームページアドレス：<http://www.resona-gr.co.jp>

本資料は、投資信託・個人年金などの商品の具体的な内容をご案内するものではありません。投資信託・個人年金保険など、元本保証のないリスク性商品ご購入の際は、店頭にて各商品に関する説明書をご用意しておりますので、必ずご確認くださいませますようお願いいたします。

りそなグループの概要	1
目次	2
ステークホルダー ダイアログ	3
CSR マネジメント	5
コーポレート・ガバナンス	
CSR推進体制 内部統制に関する事項	
コンプライアンス リスク管理体制について	
内部監査体制について	
お客さまと『りそな』	11
社会と『りそな』	17
従業員と『りそな』	21
株主と『りそな』	25
環境と『りそな』—環境報告—	27
各地域での取り組み	31
国際的な企業行動・投資原則の支持	33
第三者所見	34
GRIガイドライン対照表	35

「CSRレポート2009 ハイライト編」のご紹介

りそなグループのCSR活動の主要な取り組みについてよりコンパクトにわかりやすく報告するため、2009年6月に「CSRレポート2009 ハイライト編」を発行しました。

グループ各社の店舗に備置していますが、ご希望の方には郵送いたしますので、左記お問合せ先までご連絡ください。



ハイライト編 CONTENTS

- 特別対談
「真のリテールバンクの確立」のために
～『りそな』のCSRを支える精神～
- 特集 地域社会のために
金融危機への対応
日本経済再生、まずは地域から活力を。
高齢化社会への対応
遺産相続トラブル、もつれるその前に。

CSRと企業価値の関係

企業価値を評価するにあたって、企業が社会的責任を果たすことは、どのような意味を持つものなのか、ステークホルダーを代表する立場の3人にお聞きしました。

企業価値を重視する最近の投資傾向

秋山氏 企業のCSRの評価をする立場からすると、CSR活動が投資行動にどう影響するのかということには、とても興味があります。まず、平川さんにお聞きしたいのは、CSRと企業評価の関係についてです。

平川氏 一般論でいえば、CSRと企業評価の間にはかなり緊密な関係が出てきています。最近の投資家は企業の利益だけではなく、企業全体の価値、特に利益に出ない資産、CSR活動やブランド・商標・特許といった無形固定資産の価値を評価しようという動きがあります。短期的には直接の利益にはつながらないイメージアップや、無形固定資産が長期的には企業価値を引き上げる要因となり、株価の上昇につながるという認識も多くなってきています。

秋山氏 投資家の間でも、短期的な利益よりも長期的な企業価値を評価しようという動きがあるのですね。では池田さん、りそなグループでも中期経営計画の中で、CSRへの取り組み強化をうたっておられるわけですが、実際にどのような考え方でCSR活動に取り組まれているのか、お聞かせください。

りそなグループでは本業がCSR

池田 りそなグループでは、「お客さまや社会が抱えている課題解決のためにさまざまな金融サービスを提供する」という本業そのものがCSRであるというスタンスを取ってい

ます。ですから、『りそな』はCSRのために特別に何かをしているというような大上段に構えた活動はしていないのが現状です。地道ですが、地元企業をはじめとする地域経済の活性化に向けた金融支援、子どもたちに向けての金融教育、環境問題への対応など、具体的な施策の数々を本業である金融サービスの一環として実施しています。また社内においても、女性社員の積極的な登用などダイバーシティ経営を進めており、それが商品・サービスにも反映されています。地域の地元企業や個人のお客さまと真摯に向き合い、金融機関としての機能や利便性を追求しながら、社員一人ひとりが自らを革新していくことが、我々のCSRの本質とご理解いただければと思います。

秋山氏 なるほど。特別にCSRだと構えるのではなく、日々の仕事の中で意識してさまざまな取り組みをされているということですね。

平川氏 地域や個人を重視するという考えや取り組みは、これからの時代を先んじていると思います。

特に日本では大多数を占めていた団塊の世代が定年退職し、非就業者の比率が高まってきます。その意味から、企業が顧客・投資家にアピールしようというときに、企業ベースの生活ユニットではなく、地域社会のコミュニティに向けてのアピールが必要になるでしょう。『りそな』さんの目指されている「地域社会との共存」という方向感、投資家にとっても魅力あるものといえるでしょう。



ファシリテーター
秋山 かね氏
株式会社インテグレックス
代表取締役社長



平川昇二氏
UBS証券株式会社
チーフストラテジスト

ステークホルダーに選ばれる企業とは

秋山氏 私も、長い目で見ればCSRへの取り組みは投資という点からも重要であると実感しています。考えてみれば、社会に対してきちんと責任を果たしている企業の商品は安心ということで、消費者からも選ばれ続けていますよね。

山本氏 主婦や母親という立場からすれば、商品やサービスを選ぶ際には、値段だけではなく、子どもたちにとって安心なものか、しっかりした企業姿勢を持っている会社なのかということが気になりますし、選択の基準になっていると思います。

秋山氏 私も同様です。さらに、そういう会社であれば社員も誇りを持って働くことができ、取引先ともいい関係を築いていけます。それらは必ず業績に結びつき、企業価値の向上にもつながる。それゆえに投資家からも選ばれるということで、よい循環を作ることができると思います。

伝えることの大切さ

秋山氏 CSR活動にはいろいろなかたちがありますが、突き詰めれば、周囲の人たちと誠実にいい関係を作り、それを維持していくことだと思います。ただし、その活動もステークホルダーにきちんとお伝えしなければ、せっかくの活動がもったいないことになってしまうとも考えられます。

山本氏 私はマスメディアとして、社会に情報を伝える立場にあるのですが、CSRに関する活動は地道な取り組みも多

く、世間一般にはまだ十分に伝わっていないことを実感しています。各企業が実施されているよい取り組みをさらに大きくしていくためにも、紙面やそのほかの媒体を通じて多くの方に伝えていくことも、マスメディアの立場として果たすべきCSRであると認識しています。

平川氏 企業の側でも、従来の有価証券報告書だけでなく、CSRレポートや環境報告書など、非財務に関する報告書を作っている企業が増え、それを投資家も受け入れているという事実もあります。このようなディスクロージャーをより詳細に実行することが、本当の意味での企業価値を評価する透明性の高い株式市場につながっていくのでしょうか。

池田 これからは伝えるという行為も重要になってくるということですね。そのことを肝に銘じて、私たちがそなグループも真摯にアピールしていきたいと思います。それを通じて企業価値を向上させることが、お客さまに還元され、「真のリテールバンクの確立」につながるのだと確信しています。

秋山氏 社会的な要請に対して誠実に取り組むこと、そして、その活動が正しく評価されるよう、消費者・投資家・地域社会といったステークホルダーにしっかり情報提供すること、この両方が企業の社会的責任として求められているということですね。そのような社会的責任を果たす企業こそが、企業価値を高め、持続的に成長できるのだと思います。そういった企業がどんどん増えることで、日本が強く元気になってほしいと願っています。



池田一義

株式会社そなホールディングス
執行役



山本典子氏

毎日新聞社
水と緑の地球
環境本部



コーポレート・ガバナンス

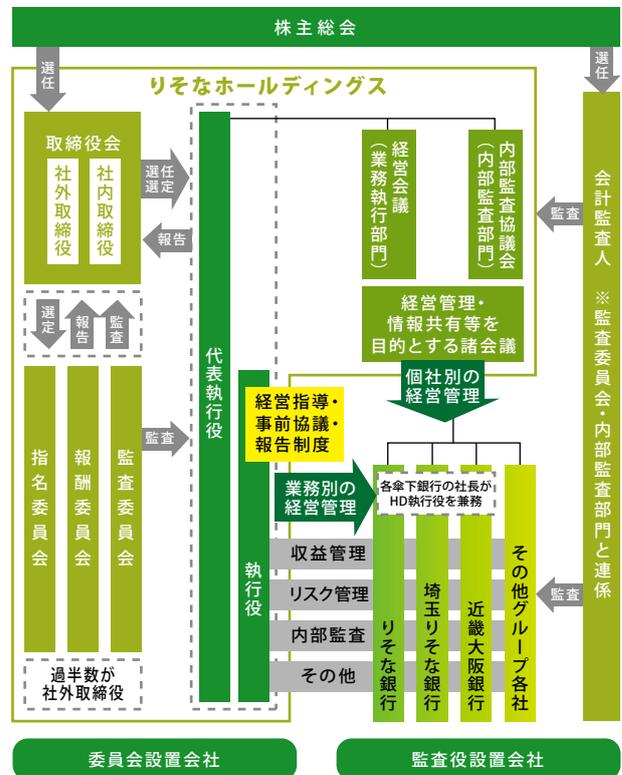
コーポレート・ガバナンスに関する基本的な考え方

りそなグループは、責任ある経営体制の確立および経営に対する監視・監督機能の強化、ならびに経営の透明性向上に努めることで、ガバナンス強化を図る方針です。

りそなホールディングスは、2003年6月のりそな銀行への公的資金の注入を踏まえ、透明性の高い、健全で効率的な経営を実践するために邦銀初となる「委員会設置会社」としました。指名・報酬・監査の各委員会のみならず、取締役会も社外取締役が過半数の構成となる運営を行うことにより、経営の透明性と客観性を高めています。経営の監督と執行の機能を分離し、迅速な意思決定のため執行役への権限委譲を行う一方、取締役会による監督機能の強化を図り、りそなグループ経営理念を踏まえた経営に努めていきます。

りそなホールディングスの100%子会社である傘下銀行については、監査役設置会社形態に統一することで、グループ全体のガバナンス強化と傘下銀行のガバナンス形態の整合性をとり、各傘下銀行による自律的な経営を行う体制としています。

りそなグループのコーポレート・ガバナンス体制図



りそなホールディングスにおける取り組み状況

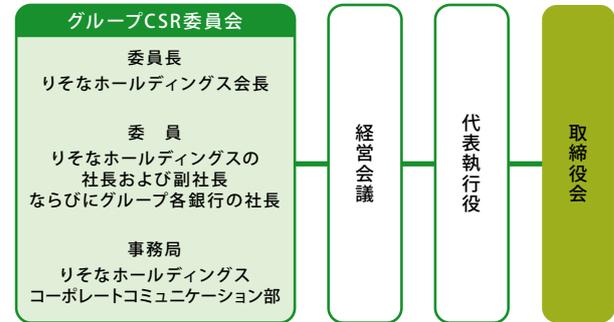
取締役会	取締役会は、取締役 10 名（うち社外取締役 6 名）により構成され、グループの経営上の重要事項に係る意思決定と、執行役および取締役の職務の執行の監督を行う場として、実質的な議論が十分に確保できるような運営を行っています。委員会設置会社の特色を活かし、経営上の重要事項の意思決定と業務執行の監督は取締役会が、業務執行は執行役が行うという役割分担を明確化することにより、取締役会の監督機能の強化および業務執行の迅速性向上に努めています。
指名委員会	指名委員会は、取締役 3 名（うち社外取締役 2 名、委員長は社外取締役）により構成され、当委員会にて定めた当グループ役員に求められる具体的な人材像や「社外取締役候補者選任基準」等に基づき、株主総会に上程する取締役の選解任議案の内容等を決定しています。
報酬委員会	報酬委員会は、取締役 3 名（うち社外取締役 2 名、委員長は社外取締役）により構成され、執行役および取締役が受ける個人別の報酬の内容の決定に関する方針や、個人別の報酬を決定しています。また、当グループの企業価値向上に資する役員報酬制度のあり方の検討等を行っています。
監査委員会	監査委員会は、取締役 3 名（うち社外取締役 2 名）により構成され、執行役および取締役の職務の執行の監査のほか、株主総会に上程する会計監査人の選解任議案の内容の決定等を行っています。また、内部監査部等の内部統制部門と連係し、内部統制システムを監視、検証し、必要に応じて、執行役等に改善を要請しています。
経営会議	業務執行における意思決定プロセスとして、経営に関する全般的な重要事項および重要な業務執行案件を協議・報告する機関として経営会議を設置しています。経営会議は、代表執行役および各執行役により構成され、積極的な議論を行うことで、経営上の重要事項に係る決定の透明性を確保しています。
内部監査協議会	内部監査に関する重要事項の協議・報告機関として、業務執行のための機関である経営会議から独立した内部監査協議会を設置しています。内部監査協議会は、代表執行役全員、内部監査部担当執行役および内部監査部長により構成されており、その協議・報告内容等は、監査委員会や取締役会へも報告されます。
グループ各社に対する経営管理	りそなグループでは、持株会社であるりそなホールディングスが、グループとしての企業価値向上のため、傘下銀行をはじめとするグループ各社の経営管理を行っています。これらグループ各社での意思決定および業務執行に関して、りそなホールディングスへの事前の協議が必要な事項と、報告が必要な事項を明確に定め、りそなホールディングスによる管理および統制を実施する体制を構築しています。

CSR推進体制

りそなグループでは、経営の重要課題の一つであり、社会的要請の高まるCSRへの取り組みの一層の強化・向上を図るため「グループCSR委員会」を設置しています。

「グループCSR委員会」は、りそなホールディングス会長を委員長とし、りそなホールディングスの社長および副社長ならびにグループ各銀行の社長によって構成され、本委員会を通じて当社グループ内にあるさまざまな経営資源を活かしたCSR活動を実現しています。

■ りそなグループのCSR推進体制図



内部統制に関する事項

基本的な考え方

当グループは、『りそな』の差別化戦略を徹底し、さらなる「事業領域の選択と集中」（重点地域・重点ビジネスの再整理）や「りそなスタイルの確立」（新しい企業文化の創造、個の重視、信頼度No.1への挑戦）に取り組むことで真のリテールバンクの確立を目指しています。

この事業目的の達成に向けて、業務の有効性・効率性の確保や事業活動における法令等遵守などに係るプロセスを明確化し、グループ内のすべての者が理解し遂行するための体制整備に努め、当グループに相応しい内部統制を構築することを目指しています。

基本方針

りそなホールディングスおよびグループ各社は、グループ企業価値の向上に向け、当グループに相応しい内部統制を実現することを目的として、内部統制に係る基本方針を取締役会において決定しています。

整備状況

当グループは、「グループ内部統制に係る基本方針」の定めに従い、内部統制システムを適切に整備・運用し、その有効性の確保に努めています。

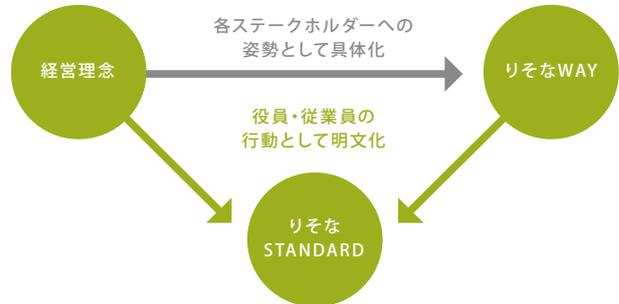
■ りそなホールディングスの「グループ内部統制に係る基本方針」の概要

I. はじめに	当社及びグループ各社は、多額の公的資金による資本増強を受けたことを真摯に反省し、このような事態を再び招くことのないよう、グループ内部統制に係る基本方針をここに定める。 本基本方針のもと、グループ企業価値の向上に向け、内部統制の有効性を確保するための最適な運用及び整備に努め、りそなグループに相応しい内部統制の実現を目指す。
II. 内部統制の目的 (基本原則)	当社及びグループ各社は、一般に公正妥当と認められる内部統制の評価の基準に従い、以下の4つの目的の達成に努めることを、グループの基本原則として定める。 1. 業務の有効性及び効率性の向上 2. 財務報告の信頼性の確保 3. 法令等の遵守 4. 資産の保全
III. 内部統制システム の構築 (基本条項)	内部統制の目的を達成するため、統制環境、リスクの評価と対応、統制活動、情報と伝達、モニタリング、IT (Information Technology) への対応など基本的要素が組み込まれた内部統制システムを整備し、その有効性の確保に努める。この方針を踏まえ、グループ共通の「りそなグループ経営理念」を定め、当グループの業務の適正を確保するための体制整備を行うべく、以下の基本条項を定める。 1. 執行役及び使用人の職務の執行が法令及び定款に適合することを確保するための体制に関する事項 2. 執行役の職務の執行に係る情報の保存及び管理の体制に関する事項 3. 損失の危険の管理に関する規程その他の体制に関する事項 4. 執行役の職務の執行が効率的に行われることを確保するための体制に関する事項 5. 当社及びグループ各社から成る企業集団における業務の適正を確保するための体制に関する事項 6. 監査委員会の職務を補助すべき使用人に関する事項 7. 前号の使用人の執行役からの独立性の確保に関する事項 8. 執行役及び使用人の監査委員会への報告体制その他の監査委員会への報告体制に関する事項 9. その他監査委員会の監査が実効的に行われることを確保するための体制に関する事項

コンプライアンス

コンプライアンスに関する基本的な考え方

りそなグループでは、コンプライアンスを「法令、ルールはもとより社会規範を遵守すること」と定義し、コンプライアンスを経営の最重要課題の一つとして位置づけ、銀行の“社会的責任と公共的使命”を強く認識し、お客さまや社会からの信頼をより強固なものにするため、コンプライアンスの徹底に取り組んでいます。



基本的な取り組み

りそなグループでは、役員・従業員の判断や行動の基準となる「りそなグループ経営理念」、経営理念を当グループが関係する人々に対する基本姿勢の形で具体化したものとして「りそなWAY (りそなグループ行動宣言)」、これら経営理念とりそなWAYを役員・従業員の具体的な行動レベルで明文化したのものとして「りそなSTANDARD (りそなグループ行動指針)」を各社共通に定めています。

私たちは、りそなグループが満足を超える感動を創造し、お客さまに選ばれる金融サービス業になるためには、「りそなグループ経営理念」「りそなWAY」「りそなSTANDARD」を判断や行動の基準と位置づけ、守り続けることが重要と考えています。社内への周知徹底のため、これらを記載した冊子、およびチェックポイント形式に簡略化した携帯用小冊子を作成し、全役員・従業員に配付して、各職場で繰り返し研修を実施するほか、Eラーニング研修の導入を進めるなど、徹底に努めています。

また、従業員における「経営理念」「りそなWAY」「りそなSTANDARD」の認知度・浸透度を測ることなどを目的として、グループに勤務している従業員などを対象とした意識調査を毎年実施しています。

りそなSTANDARDの概要

STANDARD-I お客さまのために
最適なサービスのご提供、誠意ある態度、守秘義務の遵守など

STANDARD-II 変革への挑戦
収益へのこだわり、銀行員意識の払拭、勝ちへのこだわりなど

STANDARD-III 誠実で透明な行動
法令・ルール・社会規範の遵守、公私のけじめ、人権の尊重など

STANDARD-IV 責任ある仕事
正確な事務、何事も先送りほしない、適切な報告・連絡・相談など

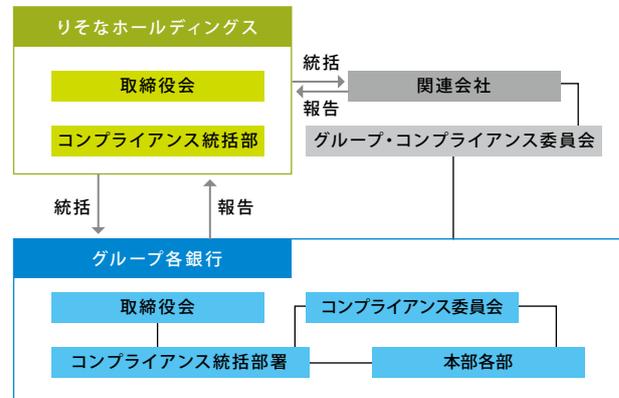
STANDARD-V 社会からの信頼
地域社会から信頼される企業、適切な情報開示、フェアな取引など

コンプライアンス運営体制

りそなホールディングスにグループのコンプライアンスを統括するコンプライアンス統括部を設け、同部がグループ各社のコンプライアンス統括部署と連携し、グループ一体でコンプライアンス体制の強化を図っています。また、りそなホールディングス、グループ各銀行および関連会社をメンバーとする「グループ・コンプライアンス委員会」を設置し、グループのコンプライアンスに関する諸問題を検討・評価する体制としています。

さらに、りそなグループ各社は、コンプライアンスを実現するための実践計画である「コンプライアンス・プログラム」を策定し、進捗状況について定期的に取り締役に報告することにより、計画的にコンプライアンス体制の強化策を実践しています。

グループのコンプライアンス運営体制図



コンプライアンス

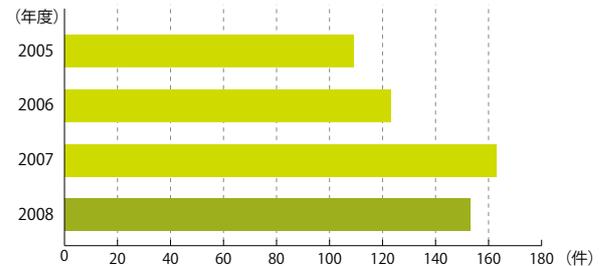
コンプライアンスに関する相談窓口

コンプライアンスの浸透には、従業員一人ひとりの問題意識と透明なコミュニケーションが重要であるとの認識のもと、グループのコンプライアンスに関する相談・報告制度として、「りそな弁護士ホットライン」および「りそなコンプライアンス・ホットライン」を設置しています。

また、各種社内集合研修において趣旨を周知徹底し、前記「りそなSTANDARD」の冊子および小冊子に制度の内容や連絡先を掲載することなどにより、積極的な利用促進を図っています。今後も継続的に定着化を図ると

もに、コンプライアンス上の問題点の早期発見や、透明な企業風土の構築に努めます。

■ ホットライン利用件数推移



お客さまに適切な商品・サービスをご提供するために

りそなホールディングスおよびグループ各銀行においては、お客さまへの説明、お客さまからの相談や苦情などへの対応、お客さま情報の管理、業務を外部に委託する場合の委託先に対する管理、各銀行とお客さまとの取引などにおいて発生する利益相反の管理など、お客さまへの適切な対応や利便性の向上に関する態勢の整備に積極的に取り組んでいます。

■ グループ勧誘方針

りそなグループでは、お客さまに適切な商品・サービスをご提供するために、グループ共通の勧誘方針を定め、お客さまの知識や投資のご経験、ご資産の状況、投資の目的などを踏まえた最適な商品やサービスのご提供、わかりやすく適切な説明や広告に努めています。

また、りそな銀行では「サービス品質管理委員会」、埼玉りそな銀行では「サービス向上委員会」での活動などを通じ、不適切な勧誘・販売を行うことのないよう、グループ勧誘方針に沿って、内部管理体制の充実や各種マニュアルの整備、社員教育などに継続的に取り組んでいます。

■ お客さま情報の管理

2008年度は、2件のお客さま情報の紛失について公表しています。内部監査の結果、誤って廃棄された可能性が高く、これまで紛失した資料に関して不正に利用されたとの連絡やお問い合わせはありません。

「お客さま情報の保護」は、りそなグループを安心してご利用いただくための最も重要な事項の一つであると考えています。グループ各社での「個人情報保護宣言」の公表や、情報漏えい・紛失を防止するための体制整備、徹底した従業員教育への継続的な取り組みなどにより、個人情報保護法などの法令に則った適切な管理に努めていきます。

● ニュースリリースによるご報告

- ・平成20年4月24日付 お客さま情報の紛失について (近畿大阪銀行)
- ・平成20年5月27日付 お客さま情報の紛失について (埼玉りそな銀行)

■ 反社会的勢力の排除

反社会的勢力との取引を遮断し根絶することは、金融機関の社会的責任と公共的使命という観点から極めて重要であり、反社会的勢力に対してグループ各社が企業活動を通じて反社会的活動の支援を行うことのないよう、取引や取引への介入を排除することを、当社グループの基本的な考え方としています。このために当社グループでは、社内規則を整備するとともに、役員・従業員などへの研修・啓発に取り組むほか、各社のコンプライアンス統括部署を反社会的勢力の管理統括部署と定め、警察など関係行政機関、弁護士などとも連携して、反社会的勢力との取引防止・関係遮断を図っています。

個人情報保護宣言

私たちは、創造性に富んだ金融サービス企業を目指すりそなグループの一員として、皆さまのご要望にお応えしお役に立つことによって、皆さまとの確かな信頼関係を築いてまいりたいと考えております。そのためにも、皆さまからお預かりしている情報について適切な保護を図り、安心してお取引いただけますよう努めてまいります。

1. 私たちは、「個人情報の保護に関する法律」をはじめとした関連する法令ならびに社会規範の遵守を徹底します。
2. 私たちは、適法かつ公正な手段により情報を収集するとともに、個人情報の利用目的を明確にし、収集した個人情報を利用目的の範囲内で適切に取扱います。
3. 私たちは、皆さまが私たちを信頼してお取引くださっていることを強く認識し、お預かりしている情報の漏えい・紛失等の防止に努めます。
4. 私たちは、皆さまからのお問い合わせ、ご意見、あるいは苦情などに対して、真摯にかつ適切に取組みます。
5. 私たちは、情報の取扱いに関する方針・組織体制・ルール、および情報の保護に向けた各種の取組みについて、継続的に見直しを行い、改善と向上に努めます。

リスク管理体制について

リスク管理の基本的な考え方

りそなグループは、リスク管理に関する以下の原則を定めて、管理体制・管理手法の高度化を図るとともにリスクのコントロールを行い、経営の健全性を確保しつつ収益力を向上できるように、リスク管理に取り組んでいます。

- ① 経営体力を超えたリスクテイクを行わない
- ② 顕在化した損失もしくは顕在化が予見される損失は、先送りせずに早期処理を行う
- ③ 収益に見合ったリスクテイクを行う

リスク管理の方針とリスク管理体制の整備

りそなホールディングスでは、グループにおけるリスク管理の基本的な方針として「グループリスク管理方針」を制定しています。グループ各銀行は、「グループリスク管理方針」に則り、各々の業務・特性・リスクの状況などを踏まえてリスク管理の方針を制定しています。これらのリスク管理方針には、管理すべき各種リスクの定義、リスク管理を行うための組織・体制、リスクを管理するための基本的枠組みなどを定めています。

りそなホールディングスおよび各銀行では、リスクカテ

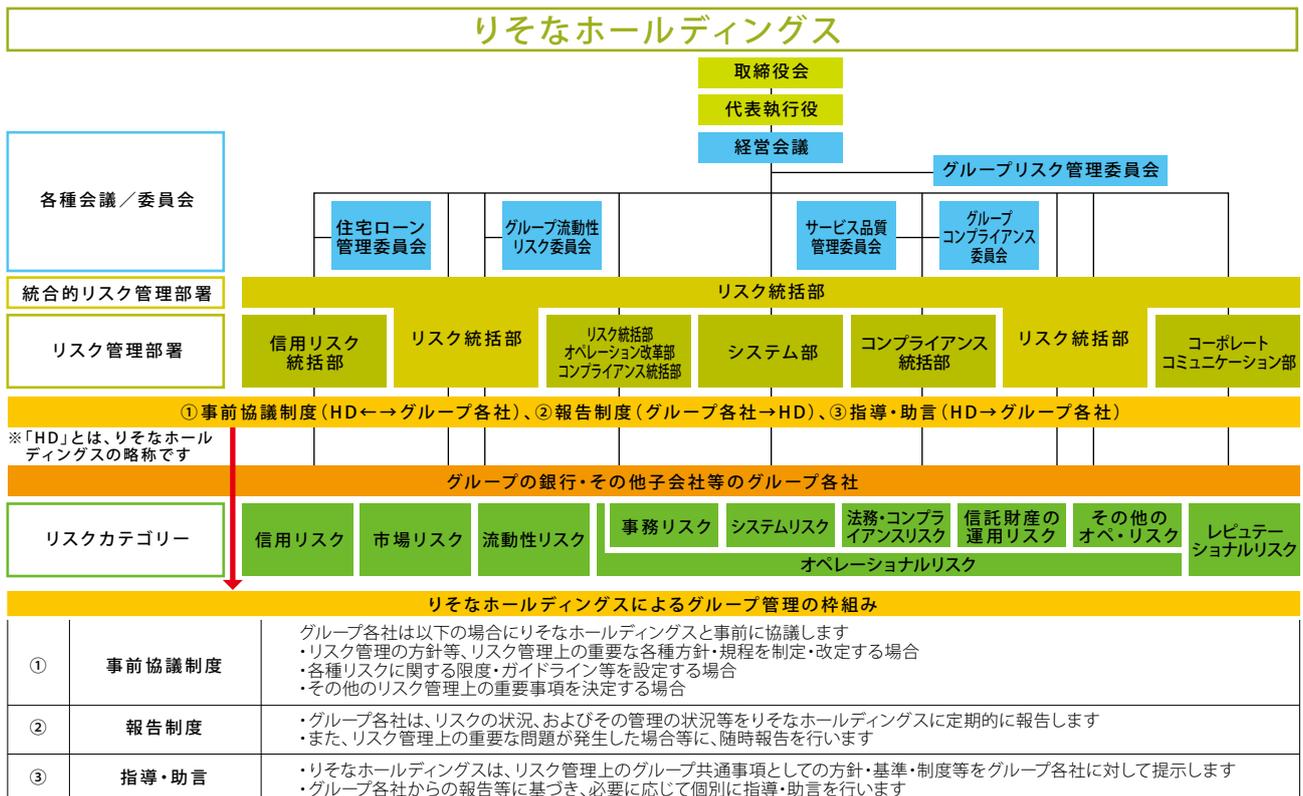
ゴリー毎にリスク管理部署を設けるとともに、各種リスクを統括管理し統合的に管理する統合的リスク管理部署（リスク統括部署）を設けています。

リスクカテゴリーは、主として信用リスク、市場リスク、流動性リスク、オペレーショナルリスク、レピュテーションリスクに分類し、各リスクの特性に適した手法によって管理しています。

そのほかのグループ主要会社においても、各々の業務・特性・リスクの状況などを踏まえ、リスク管理の方針を制定しています。そこには、リスク管理体制、リスク管理の枠組みのほか、本来業務以外で極力リスクをとらない旨などの方針を定めています。また、リスクカテゴリー毎の管理部署、およびリスクを統括管理する部署を設けています。

このほか、りそなホールディングスおよびグループ各社は、災害・システム障害などにより顕在化したリスクがリスク管理の領域を超えて危機にまで拡大した場合に備え、迅速な対応により業務の早期回復（業務継続・復旧）が図れるよう、危機管理の基本方針を定めるなど、危機管理に関する体制を整備しています。

■ グループのリスク管理体制図



内部監査体制について

グループ内部監査

リそなグループにおける「内部監査」は、リそなホールディングスおよびグループ各社が経営管理体制を確立し、業務の健全性・適切性や社会的信頼を確保するために行う経営諸活動において、その遂行状況などを検証・評価し、改善を促進することにより、企業価値の向上を支援することを目的とする重要な機能です。

内部監査の目的を達成するため、その機能が適切に発揮されるよう、リそなホールディングスおよびグループ各社に、組織的に独立した内部監査部署を設置し、内部監査の実施権限、情報入手権限、守秘義務などの内部監査の権限および責任を明確にするなどにより、内部監査体制を整備するとともに、内部監査の実効性を確保しています。

組織体制

リそなグループの経営理念に掲げた、「お客さまの信頼に応え」「透明な経営に努め」るために、内部監査の果たすべき役割は非常に重要であるとの認識に立ち、以下のような体制で内部監査を実施しています。

リそなホールディングスには、代表執行役ならびに内部監査を専担する執行役のもとに、「内部監査部」を設置しています。さらに、内部監査に関する事項を協議するなどのための機関として「経営会議」とは別に、代表執行

役全員、内部監査部担当執行役ならびに内部監査部長で構成される「内部監査協議会」を設置しています。

グループ各社には、各取締役会などのもとに、組織的に独立した内部監査部署を設置しています。また、グループ各社はその業務や規模に応じて、内部監査に関する基本的な重要事項を協議するなどのための機関として、取締役会などに直属する「監査会議」などを設置しています。

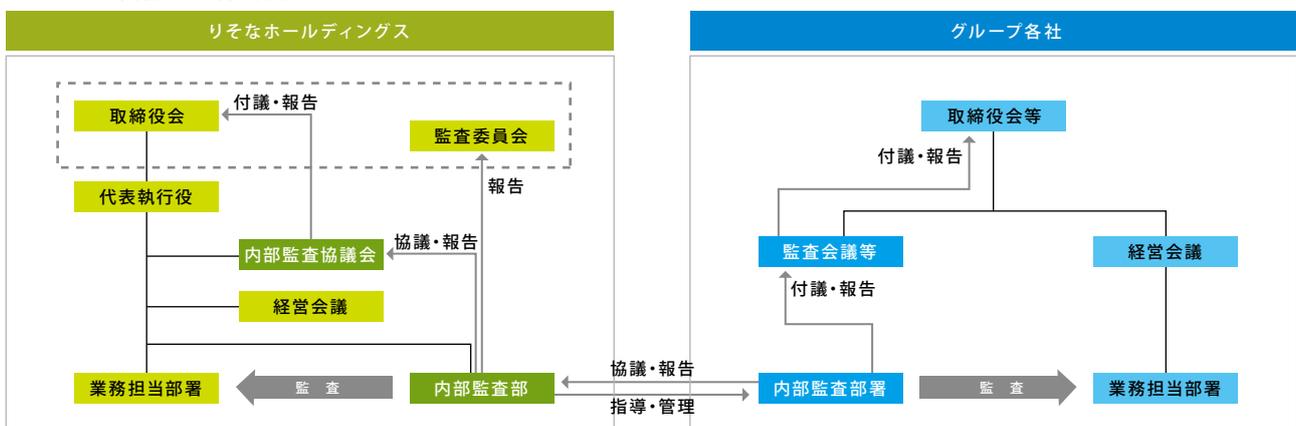
機能、役割

具体的な監査の計画策定にあたっては、リそなホールディングス内部監査部が、グループの内部監査の方針、対象、重点項目などを盛り込んだりそなホールディングスおよびグループ各社の「内部監査基本計画」を作成し、リそなホールディングス取締役会の承認を得ます。

グループ各社の内部監査部署は、リそなホールディングスの内部監査部と事前に協議を行い、各社の「内部監査基本計画」を策定し、それぞれの取締役会の承認を得ます。

このように作成された「内部監査基本計画」に基づいて、リそなホールディングスおよびグループ各社の内部監査部署は内部監査を実施しています。また、実施した内部監査の結果などについては、リそなホールディングスにおいては、取締役会および監査委員会へ報告されます。グループ各社が実施した内部監査の結果などについては、各社の取締役会および監査役などに報告されるとともに、リそなホールディングスにも報告されます。

■ グループ内部監査体制図



お客さまと『りそな』



お客さまに対する基本的な考え方

りそなグループではお客さまに対して、常に感謝の気持ちをもって、お客さまのニーズにお応えし、お客さまからの信頼をすべてに優先し、お客さまの喜ぶ顔や幸せのために、誠実で心のかもった質の高いサービスを提供していきます。

そのために、お客さまへのサービスレベルを一層向上させるとともに、ローコストオペレーションの徹底と営業力強化により当社グループの収益力を向上させるためのサービス改革とオペレーション改革に取り組んでいます。

サービス改革

りそなグループは、銀行業から金融サービス業への進化を目指し、お客さま目線で業務を見直し、さまざまなサービス改革を行っています。グループの各銀行においては、ATM時間外手数料の完全無料化や銀行サービスに対して特にお客さまからのご要望が多かった手数料体系、営業時間、窓口待ち時間についてサービス改善を実現しています。

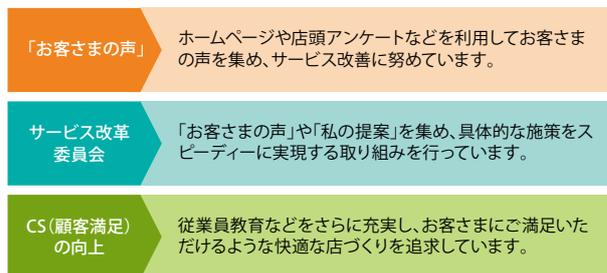
■サービス改革の一例

サービス	詳細
手数料	<ul style="list-style-type: none"> ・グループの各銀行のATM時間外手数料を無料化 ・インターネットバンキング・テレフォンバンキングによるグループ銀行間の振込手数料を無料化 ・生体認証ICキャッシュカード発行手数料を無料化 ・銀行のポイントサービス利用手数料を無料化 など
営業時間	<ul style="list-style-type: none"> ・銀行窓口の営業時間を平日午後5時まで延長（りそな銀行・埼玉りそな銀行） ・お客さまの休日相談ニーズに対応し、土曜日の窓口営業（相談業務）を拡大 ・ATMの入金可能時間を平日・土日祝日ともに午後7時まで延長
窓口待ち時間	<ul style="list-style-type: none"> ・待ち時間ゼロ運動を展開し、業務フローの見直しにより窓口待ち時間を短縮 ・次世代型店舗にクイックナビを導入し、振込・税金の支払い・入出金などの手続きを迅速化

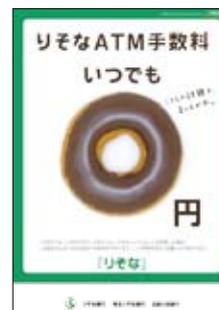
マーケティングの高度化

お客さまに従来以上に満足していただけるように、2008年4月に新設した金融マーケティング研究所を活用し、調査・分析機能をさらに強化していきます。お客さまの特性やご要望について調査・分析し、お客さまの真のニーズを的確に捉えることで、競争力のある商品の開発、サービス品質のさらなる向上を目指すとともに、地域のお客さまのニーズに合わせた創意工夫によるマーケティング活動に取り組んでいきます。

■サービス改革（概念図）



窓口営業時間の延長



ATM 時間外手数料の無料化



生体認証 IC キャッシュカード発行手数料の無料化

リレーションの強化

りそなグループは、CRM (Customer Relationship Management) を活用した、お客さま情報の集積とそれに基づく効率的な提案活動により、お客さま対応力を高め、お客さまとのリレーションの強化に努めています。また、営業体制の整備においては、りそな銀行では2008年4月に担い手のミッションを明確にする新営業体制を導入、近畿大阪銀行では2007年6月から情報集積力・提案型営業力の強化を目的とした情報リレーション部を設置するなど、お客さまを深く理解することで適時適切なソリューションの提供に努めています。

オペレーション改革

りそなグループでは、迅速で正確なサービス提供によるお客さまの利便性向上とローコストでの事務運営体制を両立させるオペレーション改革を進め、営業店を事務からご提案の場へ転換するべく、取り組みを推進していま

す。このような改革を継続させることで、事務の店舗レス化や事務部門の効率化と営業力の強化などのペーパーレス事務運営の推進により事務量を削減し、預金為替・融資業務の品質向上を図っていきます。

次世代型店舗

りそな銀行と埼玉りそな銀行では、お客さまの時間を大切にしたいという思いから、「総合受付」「クイックナビ」「相談ブース」を設けた次世代型店舗の導入を進めてい

ます。今後もご来店いただくお客さまをお待たせすることなく、快適にご利用いただけるよう努めていきます。

■次世代型店舗のフロー説明図

総合受付	クイックナビ	相談ブース
 <p>お客さまはまず入り口から一番近いところに構える総合受付をお尋ねください。お待たせすることなくご用件を伺い、担当ブースにご案内します。</p>	 <p>税公金の納付や振込などの手続きはATMを併設したクイックナビで承ります。一部の手続きをATMで行うことにより、書類の記入が不要になるなどスピーディーな対応が可能になりました。</p>	 <p>資産運用などのご相談は相談ブースで専門の担当者が承ります。ブース方式ですので落ち着いた雰囲気です。じっくりご相談いただけます。</p>

専門性強化によるサービス向上

りそな銀行は、2008年4月より支店長職を廃止し、主に渉外活動を統括する営業部長と、窓口サービスを統括するお客さまサービス部長を設置しました。お客さまサービス部長が店舗に常駐することにより、銀行店舗に来店されるお客さまに対し迅速なサービス提供ができるほか、コンプライアンス管理面の強化も図られます。また、渉外活動においても、よりスピーディーかつ、より細やかなサービスが提案できるようになりました。このように、分業体制を敷き、店舗運営、渉外業務それぞれの専門性を高めるこ

とにより、お客さまへのサービス向上と提案力・対応力の強化をともに図っていきます。

■営業体制図



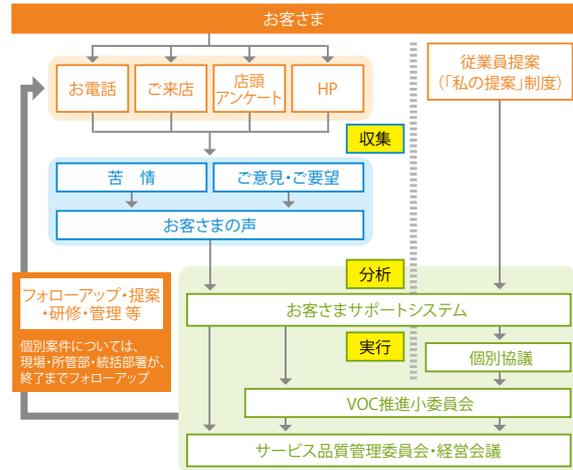
お客さまをサポートする仕組み

りそなグループでは、お客さまからのご相談や苦情などの対処にあたって「お客さまからの信頼をすべてに優先して行動する」ことを第一としています。

お電話・ご来店時・店頭アンケート・ホームページなど、さまざまな形でお客さまからお寄せいただいたご意見・ご要望は、専用システムにて一元管理し、より良い商品・サービスをご提供するための改善・開発に活かしています。また、すぐに改善できることは、支店単位で自発的に取り組んでいます。

今後も引き続き、お客さまの視点で業務を見直し、金融サービス業へのさらなる進化を加速させることで、お客さまに「満足を超える感動」をご提供できるよう努めていきます。

■お客さまサポートの全体像（りそな銀行の場合）

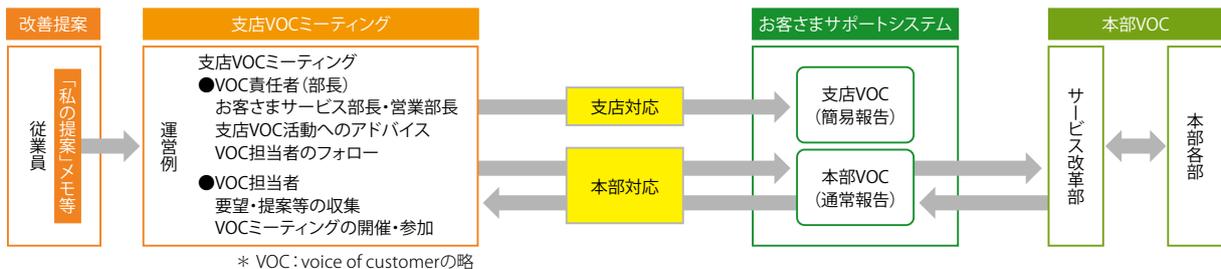


CS向上のための活動（「私の提案」制度）

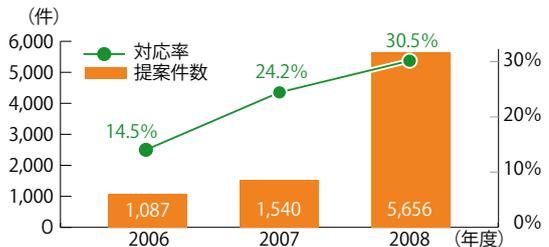
りそなグループでは、従業員による改善提案活動を、CS向上のための重要施策として位置づけています。

例えば、りそな銀行では、お客さまからお寄せいただいたご意見・ご要望を参考に、従業員が商品・サービスの改善につなげる提案制度「私の提案」を実施しており、支店毎にお客さまのご要望に沿ったさまざまな改善を実施しています。

■VOC*活動の仕組み図（りそな銀行の場合）



■提案件数と対応率



■主な対応事例

安全で使いやすい駐車場へと改善 (埼玉りそな銀行)



「雨が降ると駐車場に水溜りができる」「駐車場に段差があり、つまづいてころぶ危険がある」などのご意見にお応えして、全支店の駐車場の点検を行い、必要に応じて路面の補修を実施しました。加えて、一時停止や一方通行などの路面への表示、カーブミラーの設置工事なども実施、お客さまにとって安全で使いやすい駐車場へと改善いたしました。

店舗入口にスロープを設置 (りそな銀行堀切支店など)



「段差があると入りにくい」などのご意見にお応えし、支店入口にスロープを付けるなどの対応をしています。
(店舗の立地条件などにより、段差解消ができない場合もあります。)

記帳台に時計を設置 (りそな銀行北習志野支店など)



「店内の壁にかかっている時計では、見にくい」「日付がわかりにくい」といったご意見にお応えし、各記帳台に時計を設置したり、日付がわかりやすいようにカレンダーを設置するなどの対応を行いました。

※ご紹介する事例は、りそなグループ全店で実施しているものではありません。店舗の立地条件などにより、対応が異なります。ご了承ください。

お客さまアンケート

りそなグループは、お客さまの当社グループに対する満足度などを把握するため、アンケート調査を行っています(2008年度回収実績:14,255通)。窓口や渉外担当者の

対応の良さが高く評価されており、今後も引き続き、金融・商品知識やホスピタリティに関する研修プログラムを通じて従業員のクオリティ向上を図っていきます。

<個人のお客さま向けサービス>

安心してご利用いただくために

りそなグループは、お客さまに安心してご利用いただくために、各種セキュリティ対策を実施しています。インターネットバンキングにおいては2008年10月に全面リニューアルを行い、新しい機能の導入やフィッシング・不正利用

対策などのセキュリティ対策の強化を行いました。

りそなグループでは、今後もお客さまに「便利に、安心して」ご利用いただけるよう、さらなるセキュリティ向上に努めていきます。

■りそなダイレクト セキュリティ対策

<p>ログイン パスワードと 秘密の質問</p>	<p>事前に登録されたログインIDとパスワードを利用して本人確認を行うほか、お客さまがりそなダイレクトにアクセスされるパソコン環境やネットワーク環境などを分析し、通常と異なるアクセスがあった場合には、りそなダイレクトご利用にあたりお客さまにご登録いただいた3種類の秘密の質問を使って本当にお客さまからのアクセスかどうかを確認します。</p>
<p>ご利用カード または ワンタイム パスワード</p>	<p>振込、ページ料金払込、ネット振込サービス、各種変更・手続きなどの際は、りそなダイレクトご利用カード(乱数表)またはワンタイムパスワードをご利用いただけます。万が一、ログインパスワードが不正行為などにより盗難にあった場合でも不正振込などの犯罪防止の有効な手段となります。</p>
<p>フィッシング 対策 (秘密の画像)</p>	<p>りそなダイレクトの初期設定の際、お客さまご自身で、秘密の画像を登録していただけます。これらは、ログインパスワードをだまし取ろうとする偽ログインページと正規のりそなダイレクトとの違いをひと目で区別するための機能です。</p>
<p>ウィルス対策 ソフトの提供</p>	<p>パソコンセキュリティサービス「nProtect: Netizen」を提供しています。「nProtect: Netizen」を起動すると、お客さまのパソコンを監視し、ウィルスやスパイウェアなどによる不穏な動きがあった場合、検知・駆除・遮断します。</p>
<p>ソフトウェア キーボードの 利用</p>	<p>パソコンのキーボードを使用する代わりに、画面上に表示されたキーボードをマウスでクリックすることでパスワードなどを入力する方法です。キーボードの入力情報を読みとるタイプのスパイウェアからお客さまのパスワードを守ることができます。</p>

キャッシュカードでのお取引

りそなグループの各銀行は、指静脈認証システムを採用するとともに、よりセキュリティの高い生体認証ICキャッシュカードの普及推進とICキャッシュカード対応型ATMの設置台数を増やし、お客さまへの安心と利便性の向上に努めています。また、ICキャッシュカードの発行・切替・更新に伴う手数料も無料にしています。

振り込め詐欺への対応

りそなグループの各銀行では、振り込め詐欺を防止するため、ATMコーナーや店頭ロビーに注意喚起ポスターの掲示、店頭の大形ディスプレイやATMコーナーの音声アナウンスなどを実施しています。2008年5月には「振り込め詐欺被害者救済法に関する照会窓口」を設置し、振り込め詐欺などの犯罪被害資金を当社グループの各銀行口座に振り込んだ方からのご照会への対応を行っています。

■りそなダイレクト ご利用カード



■りそなダイレクト ログイン画面



お客さまとの継続的な関係づくり

運用報告会の定期開催

りそなグループでは、投資商品をご購入いただいたからのアフターフォローが何より大切であると考えています。ご保有いただいている投資商品の運用状況やマーケット環境などに関して詳しくご説明させていただく「運用報告会」を専門の講師を招き定期的、かつ継続的にご提供させていただきます。

今後もお客さまからご支持いただける銀行を目指して、タイムリーな情報提供とアフターフォローサービスに一層力を注いでいきます。



安心できる老後の生活のための取り組み

少子高齢化が進む中、老後の生活や相続に関する問題は大きな課題となりつつあります。りそな銀行は、「いい遺言の日(11月15日)」や「夫婦の遺言週間(11月15日～22日)」を記念日登録し、ご家族が顔を揃えることの多い年末年始を控えたこの時期に、将来の相続などについてご夫婦で考える機会としていただけるよう提案しています。また、老後の生活に不安を抱えている方々をサポートするために、「不安」を「安心」に変える一手段として、りそなの資産管理サービス「老後のご安心プラン」のご提案や、埼玉りそな銀行では、認知症の人やご家族を支える「認知症サポーター」を全店に配置していくなど、社会が抱える問題について積極的に取り組んでいきます。

<法人のお客さま向けサービス>

さまざまなサービスの提供

ビジネスソリューションの提供

経済のグローバル化による経営環境の変化や日本の市場の成熟化に伴い、お客さまの抱える経営課題も複雑化・多様化しています。りそなグループは、営業現場と本部が一体となって知識やスキルを結集させることで、事業のさまざまな場面で経営課題の解決に向けた最適な提案(中小企業貸出・不動産・企業年金など)を行い、企業の成長をサポートしていきます。

りそな銀行は、中堅・中小企業の皆さまの経営戦略など、さまざまなニーズに応じたご提案、サービスを提供す

フリーマガジンの発行

りそな銀行と埼玉りそな銀行では、最新の情報をお客さまに定期的にお届けできるよう、フリーマガジン「R'style 5L(月刊)」、「彩5L(季刊)」を発行し、店頭や渉外担当者を通じて配布しています。各種キャンペーンや新商品情報などのほか、相続・遺言などの旬なテーマについても取り上げ、お客さまとより密接なコミュニケーションを図るためのツールとして活用しています。



WEB マガジン

りそな銀行は、ウェブマガジン「RESONA STYLE」をホームページ上で2008年より発信しています。「りそな特捜最前線」(りそな銀行の商品・サービスの特徴やエピソードを対談形式でご紹介)や「教えて!賢い遺産相続」(お客さまの疑問にファイナンシャルプランナーが答えるコーナー)、資料のダウンロードや関連リンクなど、多彩なコンテンツをお客さまに定期的にお届けしています。



「RESONA STYLE」

るため、2008年4月より、「法人ソリューション営業部」を立ち上げました。本部専門スタッフと現場が協働してソリューション業務を展開し、M&A業務やコーポレートファイナンス業務をはじめとして、経営課題や経営戦略についてのアドバイス、企業年金や決済業務、海外進出などといった内容の実現化に向けたアドバイスを行っています。

また大阪・東京に「ビジネスソリューションプラザ」を一拠点ずつ設置して、ビジネス情報の発信、ビジネスや経営に関するセミナー・勉強会の開催も行っています。

事業承継

経営者の高齢化や後継者不足により、相続対策やこれに伴う事業承継対策は、中堅・中小企業にとって最も重要な課題のひとつになっています。りそなグループは、遺言信託や不動産業務といった信託業務に関する長年の経験やノウハウを活かし、事業が円滑に承継できるようさまざまなアドバイスを実施しています。

また、埼玉りそな銀行では、企業経営者と後継者の方々が、ともに事業承継について考えていただく場として、「事業承継セミナー」や「新進経営者の会」を開催しました。



取引先企業への支援

埼玉りそな銀行は、ものづくり企業を中心に製造業OBによる各種課題解決サポートを行っています。現場改善・人材育成・原価低減・原価計算などの課題に対し、製造業

OBならではの豊富な経験に基づく的確なアドバイスを行い、お客さまの成長をお手伝いしています。

地元密着型金融としての取り組み

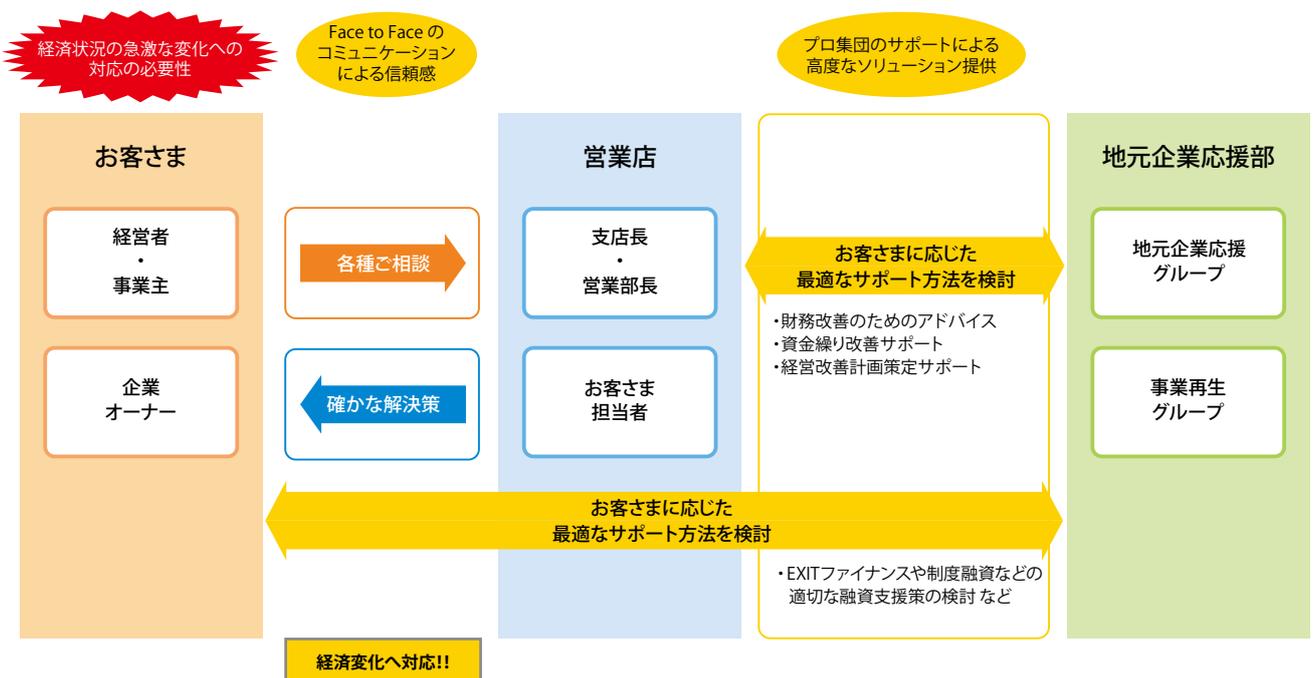
地元企業応援部の設置

近畿大阪銀行は、お客さまや地域経済の発展・再生を応援するために「地元企業応援部」を設立しました。

日ごろからの地元のお客さまとの親密なリレーションに基づき、営業店と一体となり財務的な経営課題や資金繰りなどのご相談に、「Face to Face」できめ細かにかつ積極的に応じる「地元企業応援グループ」と、経営再建中の企業のエグジティブファイナンス（出口融資）を手掛ける「事業再生グループ」の活動により、地域産業の発展・再生を応援しています。



■ 地元企業応援部サポート体制（近畿大阪銀行）





地域社会に対する基本的な考え方

りそなグループは、地域社会とともに発展するという理念のもと、広く社会のルールを遵守することはもちろんのこと、企業としての存在意義を多くの方々に認めていただくよう努力を続け、良き企業市民として地域社会に貢

献していきます。そして、社会とのつながりを大切にしながら、お客さまの生活や、地域の活性化を応援するさまざまな取り組みを行っています。

地域経済の活性化支援

地域力連携拠点事業

埼玉りそな銀行と近畿大阪銀行は、中小企業庁が推進する「地域力連携拠点事業」の実施機関に採択されました。これは、中小・小規模企業の中長期的発展のために、実施機関の「応援コーディネーター」が中心となって、他の支援機関と連携しながら、中小・小規模企業が抱える経営課題の解決に向けた支援をワンストップで実施する事業です。

経営革新、地域資源活用、販路開拓支援、創業支援、事業再生支援、事業承継支援などに重点を置いて取り組んでいきます。



彩の国ビジネスアリーナ2009

埼玉りそな銀行は、埼玉県中小企業振興公社などとともに、北関東最大級の展示商談会「彩の国ビジネスアリーナ2009」を2009年1月に開催しました。新たなビジネスチャンスを求め 405の企業・団体、大学・研究機関が優れた技術・製品・サービスを展示、12,700名が来場して活発な情報交換・技術交流、商談が行われました。今後もビジネスマッチング活動の推進を通じて、地域活性化へ貢献していきます。



近畿大阪フィナンシャルアカデミー

近畿大阪銀行の「近畿大阪フィナンシャルアカデミー」は、お客さまの金融知識の高まりによるニーズの高度化や価値観の多様化にお応えしていくための社内教育機関として、2008年10月に設立されました。実践型の人材開発プログラムによって地域に役立つ人材を育成していきます。さらに、金融に関心のある学生や地域の方々への金融情報の提供を通じた社会貢献・地域貢献にも取り組んでおり、2008年度は学生を対象とした開放講座(2回、のべ49名参加)、地域の方々を対象とした資金運用セミナー(168回、のべ1,894名参加)を開催しました。

中小企業優秀新技術・新製品賞

財団法人りそな中小企業振興財団は、1988年から毎年「中小企業優秀新技術・新製品賞」の表彰を日刊工業新聞社と共催で実施しています。2008年の第21回においては、「技術・製品部門」301件、「ソフトウェア部門」57件2部門の合計で358件のエントリーをいただき、35件が表彰されました。受賞した各社からは売上高やシェアの増加、開発技術者のモラルの向上に役立っているほか、他社との共同開発など多面的な効果に結びついているという声が寄せられています。また本賞に関して技術懇親会などの開催や技術移転情報提供サービスなども行っています。

りそな・地域応援・資産分散ファンドシリーズ

りそなグループでは、地元企業の株式・海外債権・リート(不動産投資信託証券)に分散投資する投資信託の取り扱いを通じ、地元企業の応援・活性化に協力しています。

また、この投資信託の収益金を通じて、地域の社会貢献団体などへの寄付も実施しました。



地域との連携

大学との連携

りそなグループは、地域の大学との各種提携を行っています。相互の人的・知的資源の活用を通じ、産学連携、教育、文化活動などの分野において企業ニーズと大学の

■ 京阪神地域の芸術系大学7校とりそな銀行、りそな総合研究所

りそな銀行とりそな総合研究所は、京阪神地域の芸術系大学7校*と提携して、2008年4月より、お取引先の商品作成案内やプロダクトデザインなどの「芸術・デザイン」に関するニーズに対し、芸術系大学への橋渡し（リエゾン）を行う産学連携サービスを開始しました。

*大阪芸術大学、大阪成蹊大学芸術学部、京都嵯峨芸術大学、京都精華大学、京都造形芸術大学、神戸芸術工科大学、宝塚造形芸術大学



■ 提携7大学との産学連携セミナー

埼玉りそな銀行は、2008年10月7日、産学連携協力の覚書を締結している、埼玉大学など7大学とともに「提携7大学産学連携セミナー」を開催いたしました。複数の大学が参加した産学連携セミナーは埼玉県内では初めての取り組みであり、大学と企業との産学連携の橋渡しに加え、大学同士の学学連携による新たな可能性を展望した取り組みとなりました。当日は、実際に産学連携を活用し、成功された企業2社による事例発表のほか、7大学の強みや特色などが各々の大学より紹介され、総勢126社149名のお客さまにご参加いただきました。



被災地支援

2008年6月14日に発生した岩手・宮城内陸地震により被害を受けられた皆さまの災害復旧にかかる資金需要に応えるため、りそな銀行では被災緊急支援ファンドを同年6月16日、りそな銀行と埼玉りそな銀行の両行で、復旧支援融資制度を同年6月18日に制定しました。

シーズ（種）を結びつけることを通じて、地域社会の発展と充実に寄与することを目指しています。

■ 東京電機大学とりそな銀行、埼玉りそな銀行

りそな銀行、埼玉りそな銀行は、2008年12月4日に東京電機大学と産学連携に関する基本協定書を締結しました。取引先企業の紹介による共同研究や受託研究、インターンシップ制度の導入や学生と地元企業のマッチング、地域活性化への参画などで互いに協力していきます。

地方公共団体などとの連携

りそな銀行では、首都圏・関西圏を中心とした地域間連携の推進や、事業承継支援などを通じ、中小企業とのリレーションをより一層深めるため、横浜市と連携し、財団法人横浜企業経営支援財団（IDEC）と包括連携に係る提携を契約しました。このほか大阪府が進める「大阪ミュージアム構想」への協力など、グループ各社で、地域との連携による地域の活性化への貢献を進めています。

REENALプロジェクト

REENALとは「RESONA（りそな）」と「REGIONAL（地域）」とを組み合わせた造語で、企業や地域とのコラボレーション（協働）企画の展開を通じて、企業や地域のポテンシャル（潜在力）を引き出し、最終的に新しいマーケットを創造することを目的としたプロジェクトです。銀行の「取引基盤」と「有機的なネットワーク」を活用しながら、市場創出・地域活性化のための施策を次々と実現しています。



子どもたちのための取り組み

金融教育

■ 企業見学・出張授業

りそなグループでは、「次世代を担う子どもたちを地域社会とともに育むことは、企業の使命である」と考え、銀行の持つ資産を活用した、さまざまな取り組みを行っています。2005年より開始した子ども向け金融経済教育活動「りそなキッズマネーアカデミー」をはじめとして、職業体験や企業見学、出張授業を毎年全国で実施しています。2008年度ののべ活動実績は、セミナーが181回、職業体験が25回、企業見学が19回、出張授業が7回です。



■ インターンシップ生や教員の受け入れ

学生の職業意識を育成し、将来の職業選択に役立ててほしいという願いから、りそなグループの各行では、インターンシップ生や教員の受け入れを毎年積極的に取り組んでいます。各地域の大学生や教員には、就業体験を通じて「仕事とは何か、社会とは何か」を知る機会を提供しています。さらに、大学生や教員と受け入れる側が互いに刺激し合うことによって、地域の活性化につながるという好循環を目指しています。



こども110番

りそなグループでは、地域・社会貢献活動の一環として地域の子どもたちを守る、「こども110番」活動を2005年4月より、グループ銀行の有人店舗（約600拠点）において実施しています。

現在、多くの営業店が窓口の営業時間を延長していることから、児童・生徒の下校時に対応できるため、この取り組みが、少しでも地域のお役に立てればと考えています。



■ 高校生金融経済クイズ選手権「エコノミクス甲子園」

りそなグループは、お金の振り回されることなく、自分の力で自分の人生を切り開くことのできる人間になるために、将来の進路を決定する大事な時期を迎える高校生に、受験勉強とは一味違った「金融・経済教育」を体感してほしいと、NPO法人金融知力普及協会が主催する高校生のための金融経済クイズ選手権「エコノミクス甲子園」に協力しています。（2006年から始まったこの取り組みに初回から協力。）2008年には、全国15箇所の地区大会のうち、りそな銀行が東京、大阪大会を共催し、埼玉りそな銀行は埼玉大会を共催。高校生たちが、大人も驚くような知力を披露するなど、熱戦を繰り広げました。



■ 全国特別支援学校文化祭を後援

りそな銀行は、日本全国の盲・聾・養護学校児童・生徒の芸術・文化活動の充実と向上を図ることを目的に、全国特別支援学校文化連盟が主催する「全国特別支援学校文化祭」の後援を、1994年に開催された第1回文化祭から毎年続けています。2008年度は、主催団体のご協力のもと、東京本社・大阪本社ロビーにて入賞作品の展示会も実施しました。



■ 子育てにやさしい住宅ローン

りそな銀行、埼玉りそな銀行は、子育てにやさしい住宅を購入されるお客さま向けの住宅ローン商品をご提供しています。

（商品例）

- ・埼玉の家 子育て応援!!住宅ローン
- ・こうべ子育て応援マンションローン
- ・大阪市子育て安心マンションローン



誰もが暮らしやすい社会づくりへの貢献

視覚障害者対応ATMの設置

りそなグループの各銀行は、通常のATMにハンドセット（音声案内とプッシュボタンによる操作が可能な受話器）を付加した視覚障害者対応ATMを順次設置しています。このATMでは、取引開始時にハンドセットを使用すると、視覚障害者対応モードとなり、ハンドセットによる音声案内とプッシュボタンで取引を行っていただけます。

AED（自動体外式除細動器）の設置

埼玉りそな銀行ではAED（自動体外式除細動器）を埼玉県内15拠点に設置しています。ご来店いただいたお客さまの方が一に備え、迅速に救命活動を行うことができるよう設置したもので、設置にあたり、設置拠点に勤務する従業員を対象に、基本的な心肺蘇生法やAEDの使用方法などの講習を実施しました。



公益信託

りそな銀行では、信託機能を活かして、奨学金支給、自然環境の整備・保全活動の助成、福祉活動に対する助成、医学研究などの学術研究助成など、さまざまな信託目的をもった「公益信託」を通じて社会貢献活動に取り組んでいます。

奨学金の支給	片山和夫社会福祉奨学基金 江東信用組合奨学基金 石狩・後志交通遺児育英基金 金谷寿一税理士育成基金 アフラックがん遺児奨学基金 呉松辰夫・かつ子記念奨学基金
学術研究などへの助成	丸茂救急医学研究振興基金 今井きみ記念ストレス関連疾患研究助成基金 奥村組建設環境技術助成基金
教育振興活動への助成	八尾青少年育成いちよう基金 寝屋川ふれあい基金 香川銀行高齢者生涯学習振興基金
社会福祉事業への助成	かんざん愛の社会福祉基金 江森啓友・まさ子記念高齢者福祉基金 区制50周年記念生野ふれあい基金
文化・産業振興活動などへの助成	高橋信三記念放送文化振興基金 椎名廣司記念上尾市地場産業振興開発基金

コミュニケーションボードの設置

りそなグループの各銀行では、店頭「コミュニケーションボード」を設置しています。これは、ご来店いただいた方がコミュニケーションに



コミュニケーションボード

不安を感じた際に、ボードのアイコンを指し示すことでコミュニケーションできるツールで、外国人の方にもご利用いただけるように、英語も併記しています。

点字カレンダーの制作・贈呈

りそなグループは、視覚障害の方の生活利便を図るために、1982年以降毎年、点字カレンダーを制作し、全国各地の視覚障害者福祉協会や盲学校などへ贈呈しています。

視覚障害の方にデザインの楽しさも感じていただきたいとの思いから、イラストにも点字を施し、多くの利用者の方々からご好評いただいています。



点字カレンダー

財団法人りそなアジア・オセアニア財団

財団法人りそなアジア・オセアニア財団は、1989年の設立以来、アジア・オセアニア諸国との相互理解を深め、国際交流に貢献していくことを目的として、当該地域に関する個人および共同研究への助成、国際会議・シンポジウムの開催などに対する助成事業を行ってきました。これまでの研究成果は、論文として発刊あるいは学術誌へ公表されるなど、順次社会に還元されています。2008年度においては、調査研究助成14件、交流助成1件の実績がありました。



基本方針

りそなグループでは、従業員一人ひとりが働きがいや働きやすさを実感できる組織づくりを通じて、「人づくり」を進めています。「現場が主役」「自律性」「多様性」をキーワード

に多様な人材が活躍できるフィールドづくりに取り組んでいます。

新人事制度

りそな銀行および埼玉りそな銀行、近畿大阪銀行では、①ダイバーシティ・マネジメントの促進、②分野別のプロフェッショナル人材の育成、③自己選択型の人事運営の実践を狙いとして、2008年度に新人事制度を導入しています。

新たな人事制度の中では、従業員一人ひとりの自律的なキャリア形成を実現していくため、個々人のキャリア形成上の方向性を定める「キャリアフィールド」を導入しています。さらには、りそな銀行、埼玉りそな銀行では各人の勤務の本拠地を定める「本拠エリア制度」を導入しています。

人事運営の狙い



新人事制度の骨子



※1 個人ソリューション系
 ・個人顧客へのソリューション提供、営業店の業務支援
 ・個人分野のビジネスモデルや新商品・サービスの企画・開発

※2 法人ソリューション系
 ・法人・企業オーナーへのソリューション提供、営業店の業務支援
 ・法人分野のビジネスモデルや新商品・サービスの企画・開発
 ・取引先の与信審査・企画・管理

※3 管理・サービス系
 ・内部・事務管理、サービス品質の向上に向けた運営および企画
 ・効率的なオペレーション体制の構築に向けた運営および企画

※4 企画・スタッフ系
 ・経営戦略・部門戦略の企画立案
 ・リスク管理や内部統制、組織インフラなどの組織体制構築に向けた企画・運営・管理

※5 りそな銀行および埼玉りそな銀行では、「本拠エリア制度」の導入にあわせ単身赴任手当の支給対象の見直しや帰省制度・留守宅管理サービスを新設するなどして、本拠エリア以外での勤務時にも安心して働ける環境づくりを目指しています。

※6 パートナー社員
 パートタイマーなど

自律的なキャリア形成のために

りそなグループでは、従業員が自らの「意志」や「選択」によるキャリアアップをサポートできるよう、さまざまな支

援制度や能力開発プログラムを導入しています。

キャリアアップ支援制度

■ポストチャレンジ制度（社内公募制度）

社内の既存業務や新規プロジェクト業務など幅広い分野での必要人材を社内公募する制度で、意欲のある社員に積極的にキャリアアップの機会を与えています。

■キャリアエントリー制度

従業員一人ひとりが、会社からの指示ではなく、社内外の研修や将来経験したい業務を選択エントリーする制度で、自分自身のキャリア形成を自ら築くことをサポートしています。

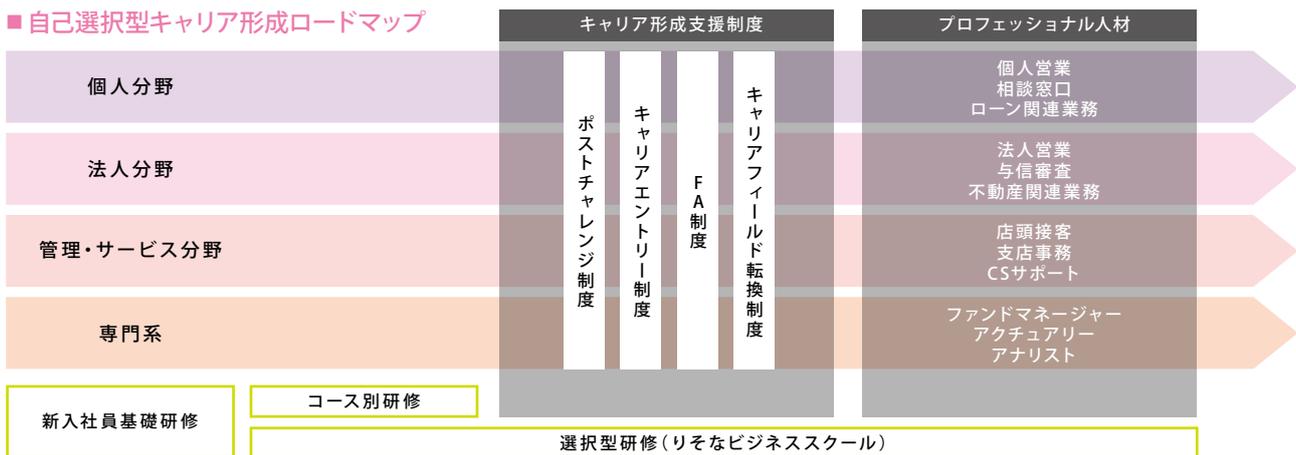
■FA制度

高い業績を上げるなど一定の評価を得た社員に対し、FA権を付与し、自らが希望する業務や部門などに就くことができる制度で、自己実現の機会を提供しています。

■キャリアフィールド転換制度

本人の希望や適性に応じてキャリアフィールド（コース）を変更できる制度を導入しています。

■自己選択型キャリア形成ロードマップ



能力開発プログラム

■りそなビジネススクール

りそなグループは従業員の自律的な能力開発を支援するため、休日を利用して、知識やスキルを習得する講座やセミナーを開催しています。内容は財務分析、金融マーケット、年金制度など銀行業務に関する知識をはじめ、コミュニケーションスキルやコーチング、手話講座などのビジネススキルや資格取得支援講座まで多岐にわたっています。



ビジネススクール

経営者との意見交換

■タウンミーティング

りそなグループは、現場第一線の従業員と経営トップが意見交換を行う「タウンミーティング」を2003年以降毎年定期的で開催、開催回数は既に200回以上を数えます（2008年度は32回開催）。直接対話を通じて、新たな銀行像の構築に向け、経営トップと一線の従業員が同じベクトルを共有することで、従業員の意識醸成を図るとともに、風通しが良く、従業員の人間性を大切にする風土づくりに貢献しています。



タウンミーティング

多様な人材が活躍できる仕組みづくり

ダイバーシティ

りそなグループでは、女性の積極的な管理職への登用を進めることに加え、2005年10月より女性社員のマネジメント能力向上を支援する「女性リーダー研修」を実施してきました。2008年度からは男女の区別なく次世代のリーダーの成長を支援する育成プログラムを導入し、男女を問わず実力本位で活躍できる風土の実現を目指しています。

再雇用制度の導入

りそなグループは、少子高齢化時代に対応し、グループ各社で定年を迎える社員のうち、一定の要件を満たす社員の希望により最長65歳まで再雇用する制度を導入しています。ベテラン社員の持つノウハウを効果的に活用することで、『りそな』の強みをさらに活かしていくことを狙いとしています。2009年3月時点で、グループ全体で549人が再雇用制度を利用しグループ内で活躍しています。

りそな Women's Council

りそなグループでは、2005年4月、女性が生き活きと活躍できる風土作りに向けた経営直轄の諮問機関「りそなウーマンズカウンシル」が発足。女性が長く働き続けることができる職場環境づくりやキャリア形成のサポートなどを経営に提言、ライフスタイルの変化に合わせて、社員やパートタイマーといった雇用形態を変更できる社員・パートナー社員転換制度や、子育てが一段落した後に復職できるJOBリターン制度といった数多くの制度改革を実現しています。



次世代育成

りそなグループでは、育児休業期間および育児勤務期間の延長や介護休暇の拡充、育児勤務期間中に社員からパートタイマーに転換し育児勤務期間終了後に社員に再転換できる制度の導入、育児などの理由で退職した社員の再雇用制度（JOBリターン制度）の導入など、育児支援のための環境整備に取り組んでいます。なお埼玉りそな銀行では、これまでの活動が認められ、次世代育成支援対策推進法の適合事業者として認定を受けました。



くるみんマーク

『りそな『私のチカラ』プロジェクト』

りそなグループでは2006年6月、女性社員を中心に、女性の視点で商品開発やサービス提供を企画展開する「りそな『私のチカラ』プロジェクト」が始動。これまでに投資信託・住宅ローン・個人年金保険・消費性ローンなど、さまざまな商品がこのプロジェクトから誕生。当社グループは、頑張る女性を応援しています。

また、店頭でのサービスやセールスプロモーション活動も展開。女性ならではのアイデアが随所に活かされた企画として、お客さまからご好評いただいています。



各種外部表彰の継続受賞

女性が長く働き続けられる職場環境整備や女性が活躍できる企業風土づくりへの積極的な取り組みが外部からも評価され、各種表彰を受賞することができました。りそな銀行は、「女性の意識向上に寄与している企業」として2009年2月にNPO法人J-Winより継続努力賞を受賞しました。埼玉りそな銀行と近畿大阪銀行では2008年10月「男女の性別によることなくその能力を十分に発揮できる職場づくり」に取り組む企業」として「均等・両立推進企業表彰」を受賞しました。

〈埼玉りそな銀行〉

ファミリー・フレンドリー企業部門

埼玉労働局長優良賞

〈近畿大阪銀行〉

均等推進企業部門

大阪労働局長優良賞



取組項目	具体的内容
変形労働時間	1ヶ月の変形労働時間制の導入 年間休日数を122日に設定
育児	育児休業 1歳1ヶ月に達するまで (事情により、最長2歳1ヶ月まで)
	育児勤務(短時間勤務) 3歳に達するまで (事情により小学校3年修了まで) 8:40~17:25の間で決定 (ただし、1日6時間30分以上)
介護	介護休業 最長1年まで
	介護勤務(短時間勤務) 介護休業と通算して1年まで 8:40~17:25の間で自由に設定 (ただし、1日6時間30分以上)
社員・パートナー社員転換制度	育児・介護の事由により、勤務時間や業務負担を軽減したい社員について、一定期間パートナー社員(パートタイマー)への転換を認めるもの
JOBリターン制度	結婚・出産・育児等により退職した社員を対象とした再雇用スキーム

りそなウーマンズカウンシルからの提案

従業員の健康管理への取り組み

リそなグループの各銀行には産業医に加え、産業保健スタッフを配置し、各部店への巡回による健康指導や保健指導を行っています。また法令に基づく年1回の定期健康診断に加え、35歳時および40歳以降の隔年には会社指定の人間ドックを実施しています。さらには、リそな健康保険組合を通じ、従業員およびその家族に対して人間ドックなどの健康診断の受診補助も行っています。ほかにも、メンタルヘルス対策として専門医、カウンセラーを配置するなど、従業員の健康管理をサポートしていきます。

人権啓発の取り組み

リそなグループでは、人権問題に取り組む基本方針の一つに、基本的人権が尊重される企業風土・職場環境の醸成を掲げています。

人権問題に取り組む組織体として人権啓発委員会を設置し、従業員の人権意識の向上に努めています。委員会事務局による階層別研修、新規採用者研修や、部店内での人権啓発推進員研修などの実施に加え、毎年行う人権啓発標語の社内公募を通じ、従業員一人ひとりの人権啓発への意識醸成を図っています。

従業員アンケート

リそなグループでは、全従業員を対象として意識調査を毎年実施しています。会社や職場、仕事などに対する従業員の期待値や満足度・負担感などを的確に把握し、この調査結果を、従業員にとってより働きやすい職場環境の整備に活用しています。

■ 2008年従業員アンケート集計結果

順位	経営上の課題	職場環境(働きがい)
1位	社員の能力	チームワークのよい職場
2位	人材の教育・育成力	信頼できる上司の存在
3位	社員の士気の高さ	意見が言いやすい風通しのよい職場

リそなブランド表彰

「リそなブランド表彰」は「リそなブランド宣言」を具現化するためにスタートした表彰制度です。リそなグループでは、お客さま一人ひとりのコミュニケーションを何よりも大切にし、きめ細やかなリレーションシップとスピード感あるサービスで、満足を超える感動をお届けするため、自発的な取り組みを展開しています。この取り組みの中から「リそなブランド表彰」が選定され、毎月、金・銀・銅の月間賞が決定、さらに半期に一度、全役員・従業員が投票して「リそなブランド大賞」が決定します。全員で取り組み、全員で投票・表彰することによって、事例の共有化を図っています。



表彰トロフィー

■ 会社パフォーマンスデータ

	全体	男性	女性
従業員数 (人)	26,993	10,804	16,189
社員 (人)	14,758	8,879	5,879
(平均年齢) (才)	39.0	42.5	33.7
(平均勤続年数) (年)	15.4	18.2	10.6
嘱託・パートナー社員※1等 (人)	12,235	1,925	10,310
(うち派遣従業員) (人)	2,841	699	2,142

※1 パートナー社員=パートタイマーなど

	2006年度	2007年度	2008年度
女性管理職数 (人)	672	766	840
育児休業取得者数 (人)	92	146	167
介護休業取得者数 (人)	3	8	8
新卒採用人数 (人)	882	628	785
中途採用人数 (人)	232	123	193
離職者数 (人)	1,033	876	799
労働組合員数 (人)	11,686	11,720	11,836
平均残業時間数 (時間)	31.4	30.2	28.7
平均有給休暇取得日数 (日)	9.3	9.3	9.6

	2007年6月1日基準	2008年6月1日基準	2009年6月1日基準
障がい者雇用率※2 (障がい者雇用数)	1.60% (212人)	1.60% (223人)	1.81% (258人)

※2 公共職業安定所への「障害者雇用状況報告書」の基準日ベース
リそなグループ各銀行の平均値



株主・投資家とのコミュニケーション

IR 活動の基本姿勢

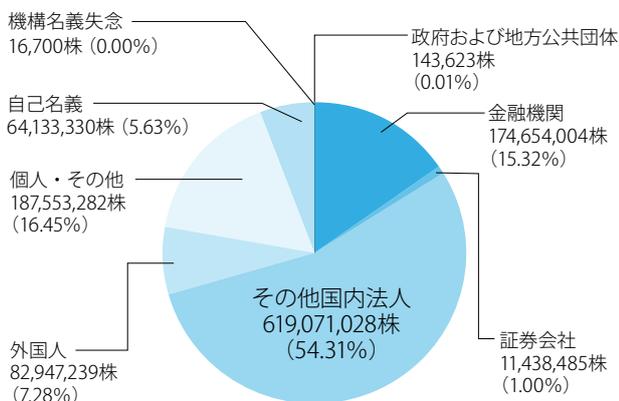
りそなグループは、「情報開示及び財務報告に関する基本方針」に則り、財務情報や経営戦略などに関する正確な情報を市場に公平かつ迅速に提供し、株主価値の向上に資する IR 活動を目指します。

株主総会での取り組み

りそなグループは、株主総会を株主の皆さまとのコミュニケーションを図る重要な機会と捉えています。そのため、報告事項の内容の説明を大型スクリーンを活用して大幅にビジュアル化するなど、株主の皆さまにわかりやすい説明を行うことを心がけています。また、ホームページに株主総会招集通知・参考書類などを掲載するとともに、株主総会開始から報告事項の報告終了時までの模様を録画配信しています。なお、2009 年定時株主総会（第 8 期）は、6 月 25 日に開催し、多くの株主の皆さまにご出席いただきました。

配当政策と株主構成

りそなグループは、今後とも企業価値向上に向けた経営改革に努め、公的資金の早期返済を実現したいと考えており、この観点から、内部保留の蓄積を優先し利益の社外流出は極力抑制することを基本的な方針としています。従って、優先株式は所定の配当、普通株式配当も今後の収益状況などを踏まえ、安定配当に努めていきます。



*平成21年3月31日現在

()内は発行済株式総数に対する割合

情報開示及び財務報告に関する基本方針

りそなグループは、公平かつ適時・適切な情報開示及び信頼性ある財務報告の実施、並びに情報開示統制の有効性確保を目的として、情報開示及び財務報告に関する基本方針を定めています。同方針の主な内容は以下の通りです。

■ 基本姿勢

- 1.国内外のお客さま・株主・投資家等が当グループの状況を正確に認識し判断できるよう、より広く、継続して、分かり易い情報開示及び財務報告に努める。
- 2.金融商品取引法及び当社の有価証券を上場している金融商品取引所の規則、並びに会社法及び銀行法その他の関係諸法令・規則等を遵守する。
- 3.内容、時間、手法等の適時・適切性を確保すべく、金融商品取引所の情報システム、当グループのウェブサイト、各種印刷物など様々なツールを積極的に活用する。
- 4.情報開示統制の整備・運用に努め、不断の改善を実施する。

■ 情報開示及び財務報告のための体制と役割

取締役会は、本基本方針の制定、見直しを行うとともに、代表執行役及び執行役等が行う情報開示及び財務報告に係る内部統制の整備・運用状況を適切に監督する。

監査委員会は、執行役の職務の執行に対する監査の一貫として、独立した立場から、財務報告に係る内部統制の整備及び運用状況を監視する。

代表執行役は、情報開示の適切性及び財務報告の信頼性に関する責任を有し、内部統制の有効性を確保すべく最適な整備・運用を行う。

(2008年2月改定)

ディスクロージャー

株主・投資家の皆さまに対しては、年2回発行しているディスクロージャー誌、半期に一度発行しているりそなグループ報告書「りそなToday」などを通じて、事業報告・財務報告だけでなく、経営課題への取り組み状況やグループの最新トピックスなども掲載し、当社グループへの理解をより深めていただけるよう努めています。



IR ホームページの充実

りそなグループは、ホームページのWebサイトに、各種機関投資家、アナリスト向けの説明会で開示した情報やプレゼンテーションの様子などを公開しているほか、決算短信や有価証券報告書などの財務情報やプレスリリース、CSR活動に関する情報などの資料を公開し、株主・投資家の皆さまの多様なニーズにお応えできるように努めています。



個人投資家向けの取り組み

りそなグループは、個人投資家向けのIR活動にも積極的に取り組んでいます。2009年3月には、東京証券取引所が主催するIRセミナーに2年連続して出展し、経営トップから直接、グループの経営姿勢や、各種経営戦略の進捗状況について説明しました。今後も積極的に経営者の生の声をお届けする機会を設け、当社グループに対する理解を一層深めていただけるよう努めていきます。

機関投資家・アナリスト向け IR

りそなグループは、国内外の機関投資家およびアナリスト向けに、代表者および財務担当役員による決算内容報告会を年2回定期的に開催しています。2008年度には、2008年12月1日に第8期（中間）の決算内容、2009年5月25日に第8期の決算内容についての報告会を開催し、多数の方々にご参加いただきました。

海外投資家向け IR

りそなグループは、代表者・IR担当役員などが、海外投資家への個別訪問や証券会社主催のカンファレンスに参加し、決算内容や事業戦略などを説明しています。また、国内においても、代表者・IR担当役員・財務担当役員による海外投資家との個別ミーティングを積極的に実施しています。



■ 2008年度 IRカレンダー

4月	19日	東証IRフェスタ2008(東京証券取引所主催)	12月	1日	2009年3月期 中間決算説明会
5月	16日	2008年3月期決算発表	8日	みずほインベストメントカンファレンス (みずほ証券主催)	
	28日	2008年3月期決算説明会	1月	30日	2009年3月期 第3四半期決算発表
6月	26日	定時株主総会	下旬	中間期ディスクロージャー誌2008-2009発行	
7月	31日	2009年3月期 第1四半期決算発表	2月	26日	CLSA ジャパンフォーラム2009 (カリヨン証券主催)
	下旬	ディスクロージャー誌2008発行	3月	6,7日	東証IRフェスタ2009(東京証券取引所主催)
8月	下旬	英文版アニュアルレポート2008発行	18日	個人向けIRセミナー [Money Recipe 2009 in 大阪]開催	
9月	16日	2008メルリリンチジャパンコンファレンス (メルリリンチ日本証券主催)			
11月	14日	2009年3月期 中間決算発表			



グループ環境方針の制定

りそなグループは、グループCSR委員会の専門部会として環境部会を設置し、部門横断的に環境問題への取り組みを検討しています。2008年4月には、環境への取り組み姿勢を明確化し、環境に配慮した企業活動を適切に実施

するために、グループ環境方針を制定しました。地域社会の一員としてできることは何かを、グループの役員・従業員一人ひとりが課題として認識し、地球環境保護のために取り組んでいます。

〈グループ環境方針〉

1. 環境関連法規等の遵守

環境保全に関する法規制および私たちが同意するその他の要求事項を遵守します。

2. 本業を通じた環境保全

環境に配慮した商品・サービスの開発・提供などを通じて環境保全活動を支援します。

3. オフィスにおける環境負荷低減

省資源・省エネルギー活動により、環境負荷の低減に努めます。

4. 環境コミュニケーション

環境に関する情報を社内外に積極的に発信し、環境教育や啓発活動を推進します。

5. グループ内啓発と全員参加

本方針を全従業員に周知徹底し、役職員一人ひとりが環境保全に配慮して行動します。

6. 環境方針の公開

本方針は、内外に公表します。

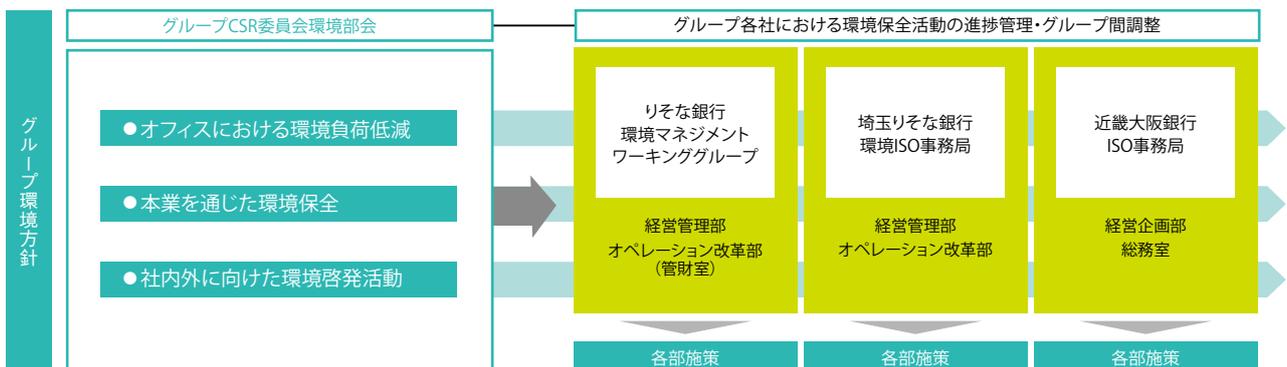
環境マネジメントシステム

りそなグループは、地球環境問題への取り組みを一層強化するために、環境マネジメントシステムの導入を行っています。近畿大阪銀行では2008年10月、埼玉りそな銀行では2008年12月に、本社ビルを対象に環境マネジメントに関する国際認証規格「ISO14001」を取得しました。りそな銀行においても、早期認証取得に向けて準備を進め

ています。

オフィスにおける環境負荷低減、本業を通じた環境保全、社内外に向けた環境啓発活動において、PDCA (Plan, Do, Check, Act)のサイクルを構築することでパフォーマンスの改善を図り、これまで以上に積極的な活動を展開していきます。

■ グループ環境マネジメント体制図



■ 2009年度グループ行動目標

	対象	2009年度グループ行動目標
電気使用量	本部・営業店	2008年度比 1%削減
コピー用紙購入量	本部・営業店	2008年度比 20%削減

■ 中期グループ行動目標

	対象	中期グループ行動目標
電気使用量	本部・営業店・事務センター	2010年度 2000年度比 12%削減
紙	本部・営業店・事務センター	2010年度 再生紙利用率 70%以上 紙リサイクル率 75%以上

本業を通じた環境保全

投資性商品

りそなグループは、環境問題や社会貢献に積極的に取り組む企業に投資するSRI ファンド（＝Socially Responsible Investment 社会的責任投資）の取り扱いを通じて、個人のお客さまの環境関連への投資を促しています。また、地域の企業を応援する投資信託の収益金を通じて、地域の環境保護団体などへの寄付も実施しています。

相続対策

りそな銀行は、遺言信託や遺産整理業務に関して、相続する資産の一部を環境保護団体（「財団法人日本生態系協会」「社団法人日本ナショナルトラスト協会」）に寄付された場合、遺言信託・遺産整理業務全体にかかる手数料を一部優遇するサービスを行っています。

法人融資

りそなグループの各銀行では、環境保全活動および環境配慮施設・製品製造に取り組む中小事業者の資金調達ニーズにお応えするために、さまざまな融資制度をご用意しています。

（商品例）

- ・大阪環境ファンド（かんきょう計画）
- ・埼玉りそな環境ファンド
- ・埼玉県エコアップ認証ローン
- ・エコビジネスローン



住宅ローン

りそなグループの各銀行は、自治体や、電力・ガス会社などと提携し、環境に配慮した住宅購入者向けの住宅ローン商品を提供しています。

（商品例）

- ・省エネ・エコロジー応援!!住宅ローン
- ・グッドエネルギー住宅ローン「フラット35」
- ・埼玉の家 エコな暮らし応援!!住宅ローン



資産継承信託

埼玉りそな銀行は、埼玉県が進めている自然環境保全を目的とした「緑のトラスト運動」の趣旨に賛同し、地域貢献の一環として、グループの信託機能を活かした自然環境保全信託「さいたま緑のトラスト基金信託」を取り扱っています。通常の寄付とは異なり、信託期間中はお客さまご自身が信託財産の運用収益を受け取り、信託期間の満了または相続発生後に信託財産を「さいたま緑のトラスト基金」へ寄付する仕組みで、ご自身の財産を安定的に運用しながら、将来は地域のために役立てるというニーズにお応えしています。

公益信託

りそな銀行は信託機能を活用し、自然環境の整備・保全に対する助成を目的とする公益信託を通じて、環境保

全活動に取り組んでいます。

■ 環境保全関連の公益信託一覧表

	基金名	契約日	信託目的
1	サントリー世界愛鳥基金	1990.2.26	我が国のみならず、世界の鳥類保護団体の鳥類保護活動に資金を助成することにより、鳥類の保護活動の推進に寄与し、もって地球環境の保全に資することを目的とする。
2	地球環境日本基金	1991.7.1	開発途上地域における環境保全に寄与する各種事業に助成を行うことにより、我が国が地球環境の保全に貢献することを目的とする。
3	むさしの緑の基金	1992.7.2	埼玉県内における自然環境の保全および創出に資する活動に対する助成を行い、もって美しく住み良い環境づくりに貢献することを目的とする。
4	グリーンプログラム 21 (みどり基金)	1994.3.31	緑化活動を行う団体等に対して助成金を給付することにより、緑化事業の推進を図り、もっと美しく緑あふれる国土づくりに寄与することを目的とする。
5	エスベック地球環境研究・技術基金	1998.3.30	地球環境保全に関する科学的、技術的な知見を高める各種活動に助成することにより、地球環境問題の克服に寄与することを目的とする。
6	みのお山麓保全ファンド	2004.1.9	箕面市の緑豊かな山麓部を守り、育て、活かすため、これらに関する活動等(山麓保全活動)に対して助成することにより、山麓保全活動の拡大と活性化に寄与することを目的とする。

環境コミュニケーション

りそな環境商談会

りそな銀行は、2008年11月に「りそな環境商談会」を開催しました。これは、環境をテーマとした展示型のビジネスマッチング商談会で、大阪市内では初めての開催です。りそな銀行と取引のある32の環境事業者が自社製品を展示し、1,000人以上が来場しました。取引先への環境対策事業と紹介地域の環境対策意識の向上を目的としています。



環境セミナー・環境映画試写会

お客さまが環境問題について考えるきっかけを提供したいとの思いから、2008年8月、環境関連分野へ投資する投資信託の運用セミナーと併せて、東京・大阪・埼玉の3会場で、環境映画「KIZUKI」の試写会を実施しました。武蔵野大学環境学科の皆さまにもご協力いただき、環境問題への取り組みについてのパネル展示も同時に行いました。



セミナー風景



パネル展示

グリーン電力の利用

2009年3月開催のCSRをテーマにした個人投資家向けIRセミナーにおいて、開催による環境負荷の低減を図るために、CO₂を出さない風力発電による「そらべあグリーン電力証書」のシステムを利用しました。これによりCO₂の排出を555kg削減することができました。また、来場者のためのドリンクも、軽量ペットボトル使用の「ECOペットボトル」商品を配布しました。



そらべあグリーン電力証書

環境募金

近畿大阪銀行では、環境保護や環境活動の資金援助を目的とした社内での環境募金を実施しています。さらに、お客さまにもご参加いただき地域一体で取り組みを推進していくために、2008年10月より、大阪みどりのトラスト協会の協力を得て環境募金箱を全店舗に設置しました。集まった環境募金は、大阪みどりのトラスト協会と大阪府環境保全基金へ全額寄付しました。



環境募金箱

環境ロビー展示

りそな東京本社ビルロビーでは、「今日の気付きが明日を築く」と題して環境問題などをテーマにしたパネル展示を継続的に実施、来店される皆さまに環境問題について考える機会をご提供しました。



「いずみの森」環境ボランティアへの参加

いずみの森は、大阪府泉佐野市にある稲倉池の周囲に広がる30haの広大な森林です。近畿大阪銀行では、2008年3月と12月に、従業員とその家族のべ85名がこの森の環境ボランティアに参加しました。地元ボランティアと協力し、里山保全のために、ヤマザクラの植樹、シイタケの菌打ち、木の伐採や山道の整備などを行いました。



オフィスにおける環境負荷低減

チーム・マイナス6%への参加

りそなグループでは、環境省の呼びかける「チーム・マイナス6%」に2007年から参加し、グループ全体で地球温暖化防止活動に取り組んでいます。日常業務の中で、一人ひとりが常に「省資源・省エネルギー」を意識して行動するよう心がけています。



ライトダウンキャンペーン

りそな銀行の東京および大阪本社ビル、埼玉りそな銀行本社ビルは、「CO₂削減／ライトダウンキャンペーン」に参加しました。これは、環境省が夏至の頃にライトアップ施設や事業所の消灯を呼びかけ、地球温暖化問題について考えることを目的としたキャンペーンです。

グループ内啓発

りそなグループは、環境問題に関するグループ内啓発活動にも取り組んでいます。社内誌で環境問題特集を組み、従業員の環境意識アンケート調査結果、環境配慮行動チェック、紙と電気の使用量の状況などの情報を発信、グループ全体で問題意識の共有を図りました。



省エネ喚起シール



環境プロジェクト

近畿大阪銀行では、全員参加型の環境プロジェクト「地球大好き! みんなでeco!!」を推進しています。

2008年度は、地域の環境活動への参加を支援する「エコ休暇」の創設、クールビズ、ウォームビズやマイ箸・マイ水筒携帯運動、環境募金活動、環境ボランティアへの参加、エコミーティングの開催などを実施しました。

今後も役員・従業員全員で、環境問題に対する取り組みを積極的に行っていきます。



■環境パフォーマンスデータ

		単位	2006年度実績	2007年度実績	2008年度実績
エネルギー使用量のCO ₂ 排出換算量*		t-CO ₂	45,615	43,181	44,015
電気使用量		千kWh	75,352	71,146	73,548
都市ガス使用量		千m ³	1,664	1,627	1,375
ガソリン使用量		kℓ	144	134	145
水使用量		m ³	320,086	330,347	287,583
紙ごみ	発生量	t	1,229	1,322	1,315
	リサイクル量	t	1,012	1,110	1,186
	リサイクル率	%	82	84	90
紙ごみ以外	発生量	t	360	311	367
	リサイクル量	t	102	111	156
	リサイクル率	%	28	36	43

本データは、りそな銀行、埼玉りそな銀行、近畿大阪銀行の本部・本店および主要なシステム・事務センターの合計です。(環境自主行動計画の対象部分)

※ CO₂排出量は、すべての年度において、「特定事業者の事業活動に伴う温室効果ガスの排出量の算定に関する省令(2006年3月経済産業省、環境省令第3号)」に基づくCO₂の排出係数を使用しています。

各地域での取り組み



りそなグループは「自ら気づき、考え、行動する」ことを大切にしています。より地域に根ざした存在になることを目指して、それぞれが主体的にステークホルダーの皆さまとのさまざまなコミュニケーションを展開しています。

りそなブランド表彰 (P-24 参照) CSR 部門の2008 年度金賞・銀賞受賞事例をご紹介します。

り …りそな銀行 **埼** …埼玉りそな銀行 **近** …近畿大阪銀行

り 「エコの木」で伝票レスと環境保護への参加を呼びかけ

(りそな銀行 島本支店)

銀行でも環境を意識したお取引を選択していただきたいと、パネルに木の幹をかたどったエコの木を作成。お客さまが伝票レス取引を選択された際に、葉っぱに見立てた緑のシールを貼っていただくことに。現在、全国のりそな銀行に展開中です。



り 地元大学の 新入生応援のために 商店街マップを発行

(りそな銀行 長瀬支店)

近隣大学の新生の新生活を応援するために、地元商店街の案内マップの作成を地元の2つの商店街に呼びかけ、配布用マップや店頭用ポスターマップを作成。新入生に喜んでもらえるだけでなく、これまで交流のなかった2つの商店街をつなぐきっかけにもなりました。



り 心臓移植が必要な男子への募金活動を 支店全体でサポート

(りそな銀行 都島支店・野江支店)

募金口座へのグループ銀行内の振込手数料を無料化したほか、神社のお祭りにあわせバザーを実施したところ、従業員が持ち寄った品物は完売。小額ではありましたが、すべて募金させていただきました。

近 子ども向け金融経済教育で 聴覚障害の児童にもわかりやすい授業を展開

(近畿大阪銀行 神戸支店)

より多くの子どもたちにお金の仕組み、大切さ、銀行の役割を理解してもらいたいと近くの小学校へ出張授業を実施。障がい児学級(聴覚障害)の児童も参加することから、紙芝居や劇を行ったり、見ているだけでも理解してもらえる工夫をしました。

埼 紙の分別とリサイクルで
「チーム・マイナス6%」と経費削減に貢献

(埼玉りそな銀行 騎西支店)



以前は有料で産業廃棄物業者に委託していたゴミ処理を、ゴミを分別しリサイクルセンターに持ち込む方式に変更。不用な紙は無料で回収され、さらにリサイクル紙で作ったティッシュペーパーなどに交換してもらえるようになりました。

り 『りそな』オリジナル教材「お金の教科書」を作成

(りそな銀行 参議院支店)

企画からイラストまですべて従業員がボランティアで作成。2カ月をかけて完成した教材は、2008年のりそなキッズマネーアカデミーで使用され、約2,600名の子どもたちが勉強してくれました。



埼 視覚障害を持つお客さまが見学先として学校に推薦

(埼玉りそな銀行 越生毛呂山支店)

中学生が来店し、視覚障害者対応ATMの操作や、コミュニケーションダイヤル、店頭スロープなどの銀行のバリアフリーサービスを体験しました。

り 社会に巣立つ特別支援学校の生徒に、お金のかわり方を伝えたい

(りそな銀行 金町支店)

近隣の特別支援学校からの依頼を受け、地域の子どもの自立を支援する授業にしようと、教室での授業だけでなく、後日、来店してもらい、銀行の活用方法も体験してもらいました。



り さまざまな情報を発信する銀行でありたい

(りそな銀行 赤坂支店)

銀行にお越しいただいたお客さまと一緒に環境問題について考えていきたいと、ロビーでのパネル展のほか、コンサートなども開催しています。



り お取引ごとにポイントがたまる「りそなクラブ」でお客さまが寄付できるしくみを導入

(りそな銀行 東京公務部)

赤い羽根共同募金と提携し、ポイントが寄付できるように。銀行取引を通じて社会貢献活動ができるしくみが誕生しました。

り エコで始めよう、ペーパーレス取引

(りそな銀行 首都圏地域)

銀行では、想像以上に紙を使った取引が多いものです。そこで、紙を使わない取引が紙の削減＝エコであるということをPRしようと「エコ宣言ポスター」を作成。現在、りそな銀行全店に展開しています。

り 世界の子どもにワクチンを。エコキャップ*収集を地域、市民に働きかけ

(りそな銀行 川崎鶴見エリア)



店頭でペットボトル回収箱を設置していたが、さらにこの取り組みを広げたいと、行政にも働きかけ、官民一体となったお祭りでのゴミの分別廃棄とキャップの収集を行いました。

*NPO 法人エコキャップ推進協会による、ペットボトルのキャップを集め世界の子どものワクチンに換える運動。

り ご高齢者を詐欺から守りたい

(りそな銀行 東大和支店)

警察の指導による勉強会を開催し、注意を徹底。また認知症と推測されるお客さまには、社会福祉協議会がサポートくださるよう連携し、警視庁副総監賞を受賞しました。

り 文科学委託事業として小学校の学習プログラムを開発、実践

(りそな銀行 多摩地域)

東京工科大学、八王子市との産学官連携で本事業を受託。お金や経済の仕組みを学校の授業で勉強する半年間のカリキュラム開発や授業を展開しています。

国際的な企業行動・投資原則の支持

りそなグループは、2008年に国連が提唱するグローバルコンパクトおよび責任投資原則(PRI)に参加しました。

国連グローバル・コンパクトへの署名

りそなホールディングスは、2008年1月、「国連グローバル・コンパクト」に参加しました。「国連グローバル・コンパクト」は、アナン国連事務総長(当時)が提唱した企業・団体の自主行動原則で、各企業が影響力の及ぶ範囲内で「人権・労働・環境・腐敗防止」の各分野で核となる10の原則を受諾し、支持、遵守するよう求めるものです。りそなグループは、この10原則の支持・実践を通じて、よき地球市民の一員として自らの社会的責任を果たしていきます。

た。これらの原則を支持し、国際社会からの要請に基づいたCSR活動を積極的に推進しています。

国連責任投資原則への署名

りそな銀行(旧りそな信託銀行)は、2008年3月、国連責任投資原則に署名しました。国連責任投資原則とは、国連環境計画(UNEP)の金融イニシアチブ(UNEP FI)ならびに国連グローバル・コンパクトにより策定された自主的な投資原則です。本原則は機関投資家を対象としており、受託者責任に反しない範囲でESG(環境・社会・企業統治)問題に配慮した投資活動を行うことを提言しています。りそな銀行は、機関投資家の一員として、ESG問題に配慮した投資活動を実践し、持続可能な社会の実現に貢献していきます。



人権

1. 企業はその影響の及ぶ範囲内で国際的に宣言されている人権の擁護を支持し、尊重する。
2. 人権侵害に加担しない。

労働

3. 組合結成の自由と団体交渉の権利を実行あるものにする。
4. あらゆる形態の強制労働を排除する。
5. 児童労働を実効的に廃止する。
6. 雇用と職業に関する差別を撤廃する。

環境

7. 環境問題の予防的なアプローチを支持する。
8. 環境に関して一層の責任を担うためのイニシアチブをとる。
9. 環境にやさしい技術の開発と普及を促進する。

腐敗防止

10. 強要と賄賂を含むあらゆる形態の腐敗を防止するために取り組む。



責任投資原則

1. 私たちは投資分析と意思決定のプロセスにESGの課題を組み込みます。
2. 私たちは活動的な(株式)所有者になり、(株式の)所有方針と(株式の)所有慣習にESG問題を組み入れます。
3. 私たちは、投資対象の主体に対してESGの課題について適切な開示を求めます。
4. 私たちは、資産運用業界において本原則が受け入れられ、実行に移されるように働きかけを行います。
5. 私たちは、本原則を実行する際の効果を高めるために、協働します。
6. 私たちは、本原則の実行に関する活動状況や進捗状況に関して報告します。

第三者所見

東洋大学経営学部 教授
公認会計士 **中村 義人**

(社) 協力隊を育てる会監事
(福) 川崎市社会福祉協議会監事
(社) 大阪 ESCO 協会特別会員



りそなグループの「CSRレポート2009 ハイライト編」および「CSRレポート2009 データ編」(以下、「CSRレポート」という。)を拝読させていただき、また、りそなグループのCSR担当者からのヒアリングの結果、CSRレポートに対する第三者としての所見を述べさせていただきます。

りそなグループは、日本第4位の金融グループとして、首都圏と関西圏を中心として地域に密着した金融サービスを行っており、今回CSR情報をステークホルダーへよりわかりやすく提供するため、WEBサイトに詳細なCSRデータを載せるとともに、その内容の客観性を高めるために第三者所見を掲載しました。

1.CSRマネジメントについて

りそなグループのコーポレート・ガバナンスの主要な要素である内部統制、内部監査、コンプライアンス、リスク管理などについて、その組織と運用について、図表をもってわかりやすく記載しています。金融機関は、顧客からの信頼性がなによりも大切であり、透明性の高い健全な経営が実践されていることが理解できます。特に、コンプライアンスについては、経営の最重要課題の一つとして位置づけ社会的責任を強く認識して徹底した取り組みが伺えます。また、リスク管理にも重点を置き、統合的リスク管理の実施は、ステークホルダーに強い安心感を与えるものと推察できます。

CSR活動については、グループCSR推進委員会を設置して、りそなグループのCSR活動を実践していることが伺えますが、さらにコーポレート・ガバナンスとの関連性や共通性などが説明されていると、本業そのものがCSRであるとする方針をより良く理解できるのではないかと思います。

2.ステークホルダーとりそなについて

金融機関にとってステークホルダーの主要な一つは顧客であり、大きくは預金者と融資先に分けられますが、双方ともに迅速かつ的確な金融サービスを通じて持続可能な経済的發展を支えるものと考えられます。報告対象年度の2008年は、サブプライム問題が発生し、世界経済に

大きな影響を及ぼしただけではなく、日本経済にも深刻な影響を及ぼしました。地域経済を支えるために、「経済の血流である資金の流れを良くする」金融機関としての役割や、日本の「高齢化社会に対するソリューションサービス」など本業を通じて顧客が抱える課題を解決するさまざまな金融サービスなどがわかりやすく説明されており、顧客志向の経営姿勢が理解できます。

3.環境とりそなについて

金融機関は、経営体そのものの環境対策のほかに、金融サービスを通じた地球環境保全の行動が期待されています。りそなグループは、「国連グローバル・コンパクト」に参加し、「国連責任投資原則」に署名して、国際社会の一員としての使命を果たすとともに、紙通帳削減による「エコ・アクション・ポイント」に金融機関として初めて参加し、積極的な環境・社会責任を果たしています。今後は、これら具体的な環境施策の目標や経営効果を具体的な数値によって開示されることを望みます。

4.これからの期待

CSRレポートは、昨年に比べ、ステークホルダーダイアログなど双方向コミュニケーションの取り組みが多く示されている点は評価でき、今後も期待しています。また、冊子とWEBとの連携において工夫されておりますが、りそなホールディングスのサイトのみならずグループサイト(りそな銀行、埼玉りそな銀行、近畿大阪銀行)からもCSR情報がアクセスしやすくなるような工夫も検討されるとよいでしょう。

国、企業、個人の持続可能な発展を金融システムにより下支え、促進する金融機関の役割は計り知れないほど大きなものです。今後、なすべき役割と責任をりそなグループの具体化された行動宣言である「りそなWAY」や「りそなSTANDARD」において明確に宣言され、行動し、その結果をわかりやすく公表していくことがステークホルダーの信頼を得る最良の方法と考えます。

GRIガイドライン対照表

本レポートは、GRIガイドライン（GRIサステナビリティ・リポーティング・ガイドライン）第3版（G3）に準拠して作成しています。

GRIガイドラインは、CSRレポート(持続可能性報告書)の内容の質ならびに信頼性・比較可能性向上のため、国

際非営利団体である GRI(Global Reporting Initiative)によって作成された世界統一ガイドラインです。

この対照表では「GRIガイドライン第3版（G3）」の指標に該当する箇所をりそなホールディングスが判断し、開示しています。



本レポートは、GRIサステナビリティ・リポーティング・ガイドライン第3版（G3）に定義される、アプリケーションレベルBに該当します。

報告書適用レベル		C	C+	B	B+	A	A+
標準開示	G3 プロフィールの情報開示	報告 1.1 2.1-2.10 3.1-3.8,3.10-3.12 4.1-4.4,4.14-4.15	外部保証を受けた報告書	レベルCの要求項目に以下を加える 1.2 3.9,3.13 4.5-4.13,4.16-4.17	外部保証を受けた報告書	レベルBと同様	外部保証を受けた報告書
	G3 マネージメント・アプローチの開示	要求項目なし		各カテゴリーの指標に対する マネージメント・アプローチの開示		各カテゴリーの指標に対する マネージメント・アプローチの開示	
	G3 と業種別補足文書のパフォーマンス指標	パフォーマンス指標について少なくとも10の報告があること。そのうち、社会、経済、環境分野について少なくとも一つ報告があること。		パフォーマンス指標について少なくとも20の報告があること。そのうち、経済、環境、人権、労働、社会、製品責任分野について少なくとも一つ報告があること。		G3の中核指標および業種別補足文書のパフォーマンス指標に対応していること。重要性の原則を考慮して、a)指標について報告、またはb)指標の報告の省略の説明があること。	

項目	指標	記載ページ	
		データ編	ハイライト編
1 戦略および分析			
1.1	組織にとっての持続可能性の適合性と、その戦略に関する組織の最高意思決定者（CEO、会長またはそれに相当する上級幹部）の声明		3-6 22
1.2	主要な影響、リスクおよび機会の説明	3,4	3-6
2 組織のプロフィール			
2.1	組織の名称	1	
2.2	主要なブランド、製品および/またはサービス	1	
2.3	主要部署、事業会社、子会社および共同事業などの組織の経営構造	1	
2.4	組織の本社の所在地	1	
2.5	組織が事業展開している国の数および大規模な事業展開を行っている、あるいは報告書中に掲載されているサステナビリティの課題に特に関連のある国名	グループ報告書*	
2.6	所有形態の性質および法的形式	1	
2.7	参入市場（地理的内訳、参入セクター、顧客/受益者の種類を含む）	グループ報告書*	
2.8	以下の項目を含む報告組織の規模 ・従業員数 ・売上高（民間組織について）あるいは純収入（公的組織について） ・負債および株主資本に区分した総資本（民間組織について） ・提供する製品またはサービスの量	1,24	
2.9	以下の項目を含む、規模、構造または所有形態に関して報告期間中に生じた大幅な変更 ・施設のオープン、閉鎖および拡張などを含む所在地または運営の変更 ・株式資本構造およびその資本形成における維持および変更業務（民間組織の場合）		20
2.10	報告期間中の受賞歴	23	11

項目	指標	記載ページ	
		データ編	ハイライト編
3 報告要素			
報告書のプロフィール			
3.1	提供する情報の報告期間（会計年度/暦年など）	2	
3.2	前回の報告書発行日（該当する場合）	2	
3.3	報告サイクル（年次、半年ごとなど）	2	
3.4	報告書またはその内容に関する質問の窓口	2	
報告書のスコープおよびバウンダリー			
3.5	以下の内容を含め、報告書の内容を確定するためのプロセス ・重要性の判断 ・報告書内のテーマの優先順位付け ・組織が報告書の利用を期待するステークホルダーの特定	2	
3.6	報告書のバウンダリー（国、部署、子会社、リース施設、共同事業、サプライヤーなど）	2	
3.7	報告書のスコープまたはバウンダリーに関する具体的な制限事項	2	
3.8	共同事業、子会社、リース施設、アウトソーシングしている業務および時系列でのおよび/または報告組織間の比較可能性に大幅な影響を与える可能性があるその他の事業体に関する報告の説明	2	
3.9	報告書内の指標およびその他の情報を編集するために適用された推計の基となる前提条件および技法を含む、データ測定技法および計算の基盤	30	
3.10	以前の報告書で掲載済みである情報を再度記載することの効果の説明、およびそのような再記述を行う理由（合併/買収、基本となる年/期間、事業の性質、測定方法の変更など）	2	
3.11	報告書に適用されているスコープ、バウンダリーまたは測定方法における前回の報告期間からの大幅な変更	2	
GRI 内容索引			
3.12	報告書内の標準開示の所在場所を示す表	35,36	
保証			
3.13	報告書の外部保証添付に関する方針および現在の実務慣行	34	

項目	指標	記載ページ	
		データ編	ハイライト編
4 ガバナンス、コミットメント、および参画			
ガバナンス			
4.1	戦略の設定または全組織的監督など、特別な業務を担当する最高統治機関の下にある委員会を含む統治構造（ガバナンスの構造）	5	
4.2	最高統治機関の長が執行役員を兼ねているかどうかを示す	5	
4.3	単一の理事会構造を有する組織の場合は、最高統治機関における社外メンバーおよび/または非執行メンバーの人数を明記	5	
4.4	株主および従業員が最高統治機関に対して提案または指示を提供するためのメカニズム	5	
4.5	最高統治機関メンバー、上級管理職および執行役についての報酬（退任の取り決めを含む）と組織のパフォーマンス（社会的および環境的パフォーマンスを含む）との関係	5	
4.6	最高統治機関が利益相反問題の回避を確保するために実施されているプロセス	5	
4.7	経済的、環境的、社会的テーマに関する組織の戦略を導くための、最高統治機関のメンバーの適性および専門性を決定するためのプロセス	5	
4.8	経済的、環境的、社会的パフォーマンス、さらにその実践状況に関して、組織内で開発したミッション（使命）およびバリュー（価値）についての声明、行動規範および原則	6,8,9,10,21,25,27	2,19,21
4.9	組織が経済的、環境的、社会的パフォーマンスを特定し、マネジメントしていることを最高統治機関が監督するためのプロセス	5,6	
4.10	最高統治機関のパフォーマンスを、特に経済的、環境的、社会的パフォーマンスという観点で評価するためのプロセス	6	
外部のイニシアティブへのコミットメント			
4.11	組織が予防的アプローチまたは原則に取り組んでいるかどうか、およびその方法はどのようなものかについての説明	10	
4.12	外部で開発された、経済的、環境的、社会的憲章、原則あるいは組織が同意または受諾するその他のイニシアティブ	33	
4.13	組織が以下の項目に該当するような、（企業団体などの）団体および/または国内外の提言機関における会員資格・統治機関内に役職を持っている ・プロジェクトまたは委員会に参加している ・通常の会員資格の義務を超える実質的な資金提供を行っている ・会員資格を戦略的なものとして捉えている	33	
ステークホルダー参画			
4.14	組織に参画したステークホルダー・グループのリスト	2	2
4.15	参画してもらうステークホルダーの特定および選定の基準	2	2
4.16	種類ごとの、およびステークホルダー・グループごとの参画の頻度など、ステークホルダー参画へのアプローチ	3,4,14	3-18
4.17	ステークホルダー参画を通じて浮かび上がった主要なテーマおよび懸案事項と、それらに対して組織がどのように対応したか	11-32	7-18
5 マネジメント・アプローチおよびパフォーマンス指標			
経済			
	マネジメント・アプローチ	1,グループ報告書*	
経済的パフォーマンス			
EC4	政府から受けた相当の財務的支援		19
間接的な経済的影響			
EC8	商業活動、現物支給、または無料奉仕を通じて、主に公共の利益のために提供されるインフラ投資およびサービスの展開図と影響	17-20,29,31,32	13,14
環境			
	マネジメント・アプローチ	27-30	2
エネルギー			
EN3	一次エネルギー源ごとの直接的エネルギー消費量	30	
EN4	一次エネルギー源ごとの間接的エネルギー消費量	30	
EN5	省エネルギーおよび効率改善によって節約されたエネルギー量	30	
EN6	エネルギー効率の高いあるいは再生可能エネルギーに基づく製品およびサービスを提供するための率先取り組み、およびこれらの率先取り組みの成果としてのエネルギー必要量の削減量	29,30	15,16

* グループ報告書（りそなToday） <http://www.resona-gr.co.jp/holdings/investors/ir/today/index.html>

項目	指標	記載ページ	
		データ編	ハイライト編
EN7	間接的エネルギー消費量削減のための率先取り組みと達成された削減量	29,30	15,16
水			
EN8	水源からの総取水量	30	
生物多様性			
EN12	保護地域および保護地域外で、生物多様性の価値が高い地域での生物多様性に対する活動、製品およびサービスの著しい影響の説明	28-30	
EN14	生物多様性への影響をマネジメントするための戦略、現在の措置および今後の計画	28-30	
排出物、廃水および廃棄物			
EN16	重量で表記する直接および間接的な温室効果ガスの総排出量	30	
EN18	温室効果ガス排出量削減のための率先取り組みと達成された削減量	29-32	
EN22	種類および廃棄方法ごとの廃棄物の総重量	30	
製品およびサービス			
EN26	製品およびサービスの環境影響を緩和する率先取り組みと影響削減の程度	29-32	15,16
輸送			
EN29	組織の業務に使用される製品、その他物品、原材料の輸送および従業員の移動からもたらされる著しい環境影響	29-32	
社会労働慣行とディーセント・ワーク（公正な労働条件）			
	マネジメント・アプローチ	21-24	11,12
雇用			
LA1	雇用の種類、雇用契約および地域別の総労働力	1,24	
LA3	主要な業務ごとの派遣社員またはアルバイト従業員には提供されないが、正社員には提供される福利	21	
労働安全衛生			
LA8	深刻な疾病に関して、労働者、その家族またはコミュニティのメンバーを支援するために設けられている、教育、研修、カウンセリング、予防および危機管理プログラム	24	
研修および教育			
LA11	従業員の継続的な雇用適性を支え、キャリアの終了計画を支援する技能管理および生涯学習のためのプログラム	22,23	11,12
多様性と機会均等			
LA13	性別、年齢、マイノリティーグループおよびその他の多様性の指標に従った、統治体（経営管理職）の構成およびカテゴリー別の従業員の内訳	24	
社会（人権）			
	マネジメント・アプローチ	21,24	
社会（社会）			
	マネジメント・アプローチ	6,17	
コミュニティ			
SO1	参入、事業展開および撤退を含む、コミュニティに対する事業の影響を評価し、管理するためのプログラムと実務慣行の性質、適用範囲および有効性	10	
不正行為			
SO3	組織の不正行為対策の方針および手順に関する研修を受けた従業員の割合	8	
公共政策			
SO5	公共政策の位置づけおよび公共政策立案への参加およびロビー活動	33	
社会（製品責任）			
	マネジメント・アプローチ	7-10,11-13	2
顧客の安全衛生			
PR1	製品およびサービスの安全衛生の影響について、改善のために評価が行われているライフサイクルのステージ、ならびにそのような手順の対象となる主要な製品およびサービスのカテゴリーの割合	9,14	
製品およびサービスのラベリング			
PR5	顧客満足度を測る調査結果を含む、顧客満足に関する実務慣行	12,13	17
マーケティング・コミュニケーション			
PR6	広告、宣伝および支援行為を含むマーケティング・コミュニケーションに関する法律、基準および自主規範の遵守のためのプログラム	9	

RESONA WAY

CSR REPORT 2009 データ 編

株式会社りそなホールディングス コーポレートコミュニケーション部

大阪本社 〒540-8608 大阪市中央区備後町2丁目2番1号 TEL.06-6268-7400

東京本社 〒100-8107 東京都千代田区大手町1丁目1番2号 TEL.03-3287-2131

ホームページアドレス <http://www.resona-gr.co.jp>

