

RESONA WAY

CSR Report 2010 データ編



リそなグループ

目次・編集方針

■ 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2010 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、開示情報の重要性やバランスに留意し、さらに本レポートの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

・その他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」:りそなグループ及び主要なグループ会社を指します。

■ 対象期間

2009年4月1日～2010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:2010年6月(次回発行予定:2011年6月)

・データ編(WEB版):2010年8月(次回発行予定:2011年8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

東京本社
〒135-8582
東京都江東区木場1丁目5番65号 深川ギャザリア W2棟
TEL.03-6704-3111

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

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、店頭で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ようお願いいたします。

CONTENTS

目次・編集方針	1
トップメッセージ	2
CSRマネジメント	3
コーポレートガバナンス体制 (CSR推進体制・内部統制) コンプライアンス体制 リスク管理体制 内部監査体制	
お客さまと『りそな』	11
社会と『りそな』	17
環境と『りそな』 ～環境報告～	23
従業員と『りそな』	29
株主と『りそな』	35
第三者所見	38
りそなグループの概要	39
GRIガイドライン対照表	40

「CSRレポート2010 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、2010年6月に「CSRレポート2010 ハイライト編」を発行しました。

グループ各銀行の店舗に備置しているほか、りそなホールディングスのホームページにおいて電子ブック形式でご紹介しています。あわせてご覧いただけますようお願いいたします。



ハイライト編 CONTENTS

- 特別対談
「りそなグループトップが語るCSR」
- 対談
財部誠一氏×細谷英二
「真のリテールバンクの確立を目指す『りそな』の源泉」
- 特集
特集1 環境と金融の深～い関係
特集2 地域社会へ金融ができること

「真のリテールバンクの確立」を目指し、 従業員一人ひとりが日常業務の中で CSRを実践してまいります。



りそなホールディングス 取締役兼代表執行役会長

細谷 英二



一昨年の金融危機による影響は、新興国経済の回復などにより持ち直しの動きが見られるものの、日本経済全体は先行き不透明感が払拭されない状況であります。りそなグループでは、金融サービス業の立ち位置から、このような厳しい経済環境下にあるお客さまの抱える課題に真摯に向き合い、お客さま・地域社会・株主・従業員をはじめとするステークホルダーの皆さまの信頼を勝ち得ることが社会的責任、CSRの原点であると考えてまいりました。そして、この原点へ常に立ち返りつつ、次の四つのテーマを中心としたCSRの取り組みを、本業に組み込んで進めております。

一つ目は、お客さまのための「サービス改革」であります。金融はサービス業であるという考えから、これまでお客さまのご意見やご不満を、オペレーションの徹底的な見直しをすることで解消してまいりました。また、2009年4月のりそな銀行とりそな信託銀行の合併による新たなサービスの提供は、お客さまの生活上の不安や企業経営における課題の解決へとつながっております。お客さまの多様な課題にお応えするため、引き続き、サービスそしてソリューション力の向上を図り、相談相手として信頼される「真のリテールバンクの確立」を目指してまいります。

二つ目に、「地域との共生」がりそなグループの大切な使命だと考えております。りそなグループでは地元企業向けビジネスマッチングなどのビジネス支援イベント、大学や自治体とのコラボレーションなど、『りそな』だからこそできる地域の活性化につながる取り組みを着実に広げてまいりました。また2010年5月には、りそなホールディングス、りそな銀行の東京本社機能を、東京都江東区木場に移転いたしました。下町情緒豊かな地域に本社を移すことで、個人や中堅・中小企業のお客さまとの一層のレーション強化を目指してまいります。

三つ目としまして、「女性の活用」を挙げております。りそなグループにおける個人のお客さまの半分は女性であり、さらに社員の約6割も女性となっております。このような状況を踏まえ、りそなグループでは女性社員が働きやすい環境をつくるための制度と意識の改革を積み重ねてまいりました。2010年3月にはりそな銀行がNPO法人J-Winより女性の意識向上に寄与している企業に与えられる「J-Winダイバーシティ・アワード」の大賞を受賞しております。今後とも、透明性の高い人事制度を通じてダイバーシティ・マネジメントの推進に力を入れてゆく所存でございます。

四つ目となりましたが、「環境」はりそなグループにとって大切なテーマであります。りそなグループとして環境負荷削減に努力することはもちろんですが、環境問題に取り組む企業への資金面の支援や勉強会の開催、環境技術などのビジネスマッチング、さらにはりそなグループそのものを媒介としてお客さまの環境意識を高めるような働きかけが大切だと認識し、さまざまな取り組みを進めております。

りそなグループは国連が提唱するグローバル・コンパクトへ2008年1月に署名いたしました。これら世界的イニシアチブは、りそなグループが考えるCSRの取り組みと通じるものがあると考えております。CSRの取り組みは企業価値を高めるものであり、企業価値とはステークホルダーの皆さまからの信頼の総和であります。

何卒、今後とも皆さま方の一層のご支援ご鞭撻を賜りますようお願い申し上げます。



CSRマネジメント

コーポレート・ガバナンス体制について

コーポレート・ガバナンスに関する基本的な考え方

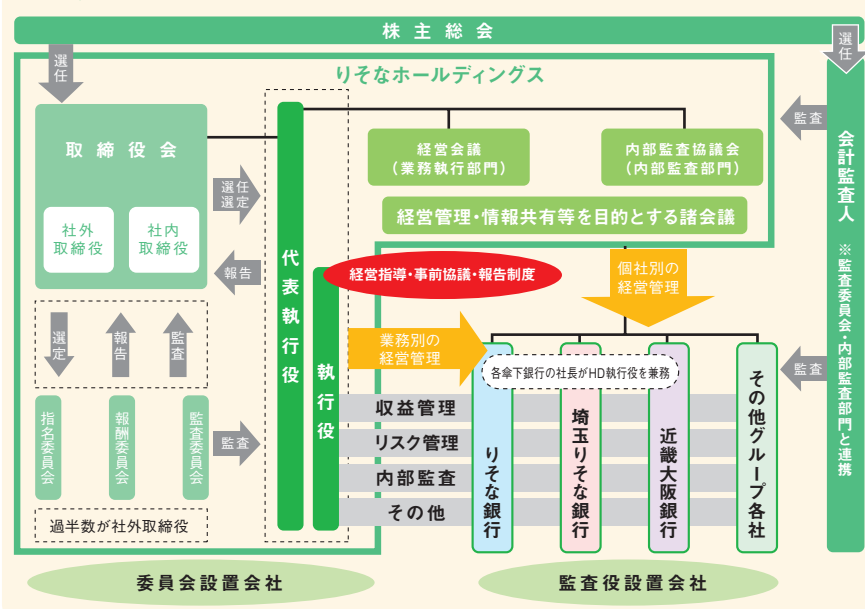
りそなグループは、責任ある経営体制の確立及び経営に対する監視・監督機能の強化、ならびに経営の透明性向上に努めることで、ガバナンス強化を図る方針です。

りそなホールディングスは、平成15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。

一方、当社の完全子会社である傘下銀行については、全て監査役設置会社形態としており、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等

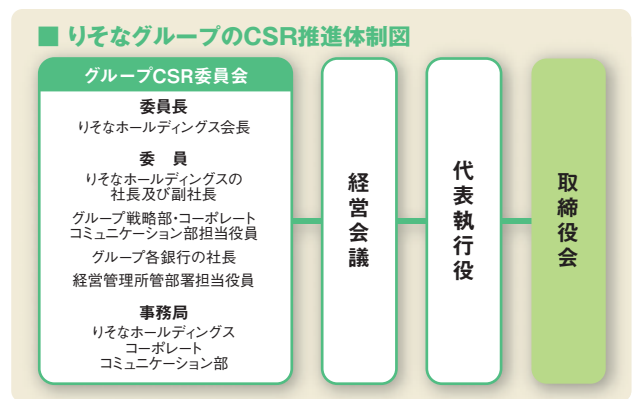
取締役会	取締役会は、取締役10名(うち社外取締役6名)により構成され、当グループの経営上の重要事項に係る意思決定と、執行役及び取締役の職務の執行の監督を行う場として、実質的な議論が十分に確保できるような運営を行っています。委員会設置会社の特徴を活かし、経営上の重要事項の意思決定と業務執行の監督は取締役会が、業務執行は執行役が行うという役割分担を明確化することにより、取締役会の監督機能の強化及び業務執行の迅速性向上に努めています。平成21年度には15回開催しています。
指名委員会	指名委員会は、取締役3名(うち社外取締役2名、委員長は社外取締役)により構成され、当委員会にて定めた当グループ役員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、株主総会上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。平成21年度には5回開催しています。なお、当グループの経営改革を加速し、持続的な企業価値の向上を実現するために、最適な人材に経営トップの役割と責任を継承するメカニズムとして、平成19年6月にサクセッション・プランを導入しています。
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、取締役及び執行役の個人別の報酬等の内容に係る決定に関する方針や、個人別の報酬等を決定しています。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。平成21年度には3回開催しています。なお、平成16年度には役員退職慰労金制度を廃止し、業績連動報酬制度を導入しています。平成22年度には株式取得報酬制度を導入しています。
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、委員長は社外取締役)により構成され、取締役及び執行役の職務の執行の監査のほか、株主総会上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、内部監査部並びにコンプライアンス統括部、リスク統括部及び財務部等の内部統制部門と連携し、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。平成21年度には14回開催しています。
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及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、代表執行役及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。平成21年度には40回開催され、業務執行に係る重要事項の協議・報告を行っています。
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及び内部監査部長等により構成されており、その協議・報告内容等は、取締役会に報告するとともに、監査委員会へも報告されています。平成21年度には16回開催され、内部監査基本計画等の協議を行ったほか、内部監査結果等の報告を行っています。
グループ各社に対する経営管理	当グループでは、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及び業務執行に関して、当社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、当社による管理及び統制を実施する体制を構築しています。



CSR推進体制

当グループでは、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及び副社長ならびにグループ各銀行の社長をはじめとするメンバーによって構成され、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。



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、更なる「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

当グループは、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



コンプライアンス体制について

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

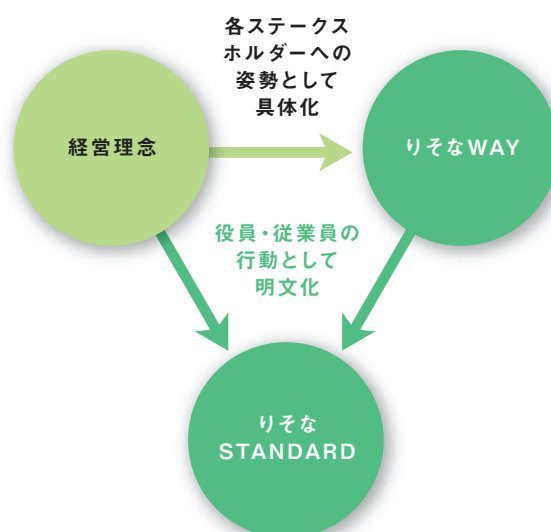
当社グループでは、役員・従業員の判断や行動の基準となる「りそなグループ経営理念」、経営理念を当社グループが関係する人々に対する基本姿勢の形で具体化したものとして「りそなWAY（りそなグループ行動宣言）」、これら経営理念とりそなWAYを役員・従業員の具体的な行動レベルで明文化したもののとして「りそなSTANDARD（りそなグループ行動指針）」を各社共通に定めています。私たちは、りそなグループが満足を超える感動を創造し、お客さまに選ばれる金融サービス業になるためには、「りそなグループ経営理念」「りそなWAY」「りそなSTANDARD」を判断や行動の基準と位置づけ、守り続けることが重要と考えています。社内への周知徹底のため、これらを記載した冊子、及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」の冒頭には、りそなホールディングス会長からのメッセージ「良き企業を目指して」を掲載し、経営トップが自らの言葉で、企業が社会の一員として「社会に何をもたらすために存在するのか」という基本命題を正面に見据えていかねばならないこと、コンプライアンスの出来た企業であり続けることを最も重要な課題とし

て、企業倫理の向上に取り組まなければならないことなどを謳い、りそなグループとしてのコンプライアンスへの取り組み姿勢を明確にしています。

また、りそなホールディングス及びグループ各社では、経営理念等をコンプライアンスの観点から具体化し、役員・従業員の役割や組織体制等基本的な枠組みを明確化した「コンプライアンス基本方針」を制定するとともに、コンプライアンス実現のための手引きとして「コンプライアンス・マニュアル」を作成し、従業員に配付しています。



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、何事も先送りはいしない、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

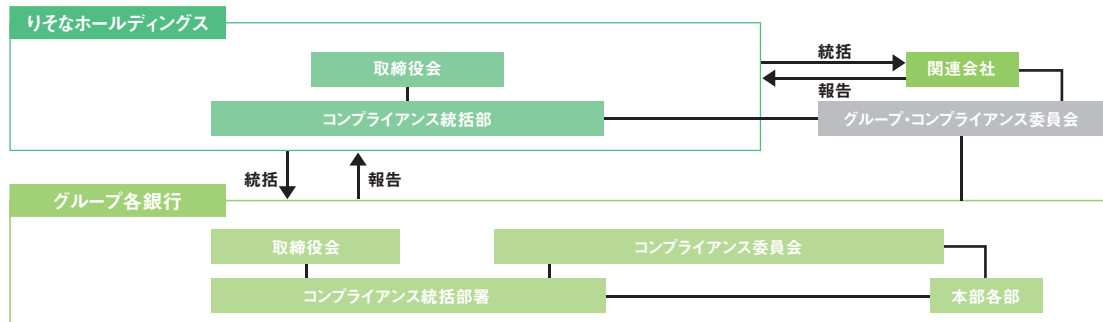


グループの運営体制

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、グループ各銀行及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。

■ 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・プログラム

りそなグループ各社では、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。

コンプライアンスに関する相談窓口

■ 「りそな弁護士ホットライン」

「りそなコンプライアンス・ホットライン」

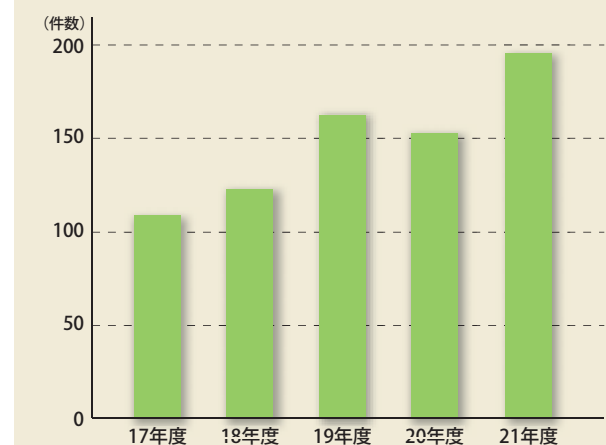
コンプライアンスの浸透には、従業員一人ひとりの問題意識と透明なコミュニケーションが重要であるとの認識のもと、グループのコンプライアンスに関する相談・報告制度として、「りそな弁護士ホットライン」及び「りそなコンプライアンス・ホットライン」を設置しています。

この二つのホットラインでは、正当な通報を行った従業員に対する不利益処分や嫌がらせを行ってはならないことを社内規定に明記して、グループの従業員が利用しやすいよう配慮しています。

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」の冊子及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ていきます。

なお、平成18年4月に公益通報者保護法が施行されたことを踏まえ、上記ホットラインを通報窓口とするとともに、りそなホールディングス及びグループ各社に置いて内部通報規定等を整備し、通報者の保護を図っています。

■ ホットライン利用件数の推移





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、投資の目的等を踏まえた最適な商品やサービスのご提供、分かりやすく適切な説明や広告に努めています。「サービス品質管理委員

会」等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、社員教育等に継続的に取り組んでいます。

グループ勧誘方針

お客さまに適切な商品・サービスをご提供するために

私たちは、お客さまからの信頼を全てに優先し、広く社会のルールを遵守するとともに、お客さまの喜ばれる顔や幸せのために、誠実で心のこもった商品・サービスを提供します。

1. お客さまからお伺いした知識、金融取引のご経験、保有されているご資産やご購入の目的などに照らして、適切な情報の提供と商品・サービスの説明を行い、お客さまの判断のお役に立てるよう努めます。
2. 商品・サービスの利点だけでなく、リスクや手数料その他の費用などについても、充分ご理解いただけるよう適切な説明をいたします。
3. 事実と異なる説明はもとより、不確実な事項について断定的な説明を行うなど、お客さまの誤解を招くおそれのある情報を提供することはいたしません。
4. 誠意ある態度で行動し、電話や訪問等により商品・サービスの説明をさせていただく時間帯・場所等についても、お客さまのご迷惑とならないよう努めます。
5. 内部管理体制と従業員研修を充実させるとともに、一人ひとりが商品知識の向上と質の高いサービスの提供に努めます。

■お客さまの情報の管理

「お客さまの情報の保護」は、当社グループを安心してご利用頂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、徹底した社員教育への継続的な取り組みなどにより、個人情報保護法等の法令に則った適切な管理に努めています。

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。

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、警察等関係行政機関、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。

また取引開始に際し、当該お取引先が現在及び将来にわたって反社会的勢力ではないことを表明・確約いただき、これに違反した場合に取引を解消する法的根拠としての条項（いわゆる「暴力団排除条項」）を、グループ各銀行にて導入し、反社会的勢力との取引防止に向けた取り組みを強化しています。



リスク管理体制について

リスク管理体制

■リスク管理の基本的考え方

りそなグループは、平成15年5月の公的資金による資本増強に伴い、国民の皆さま、お客さまならびにその他関係者の方々に対し、多大なご負担、ご迷惑をおかけしたことを踏まえ、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、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・リスクの状況等を踏まえてリスク管理の

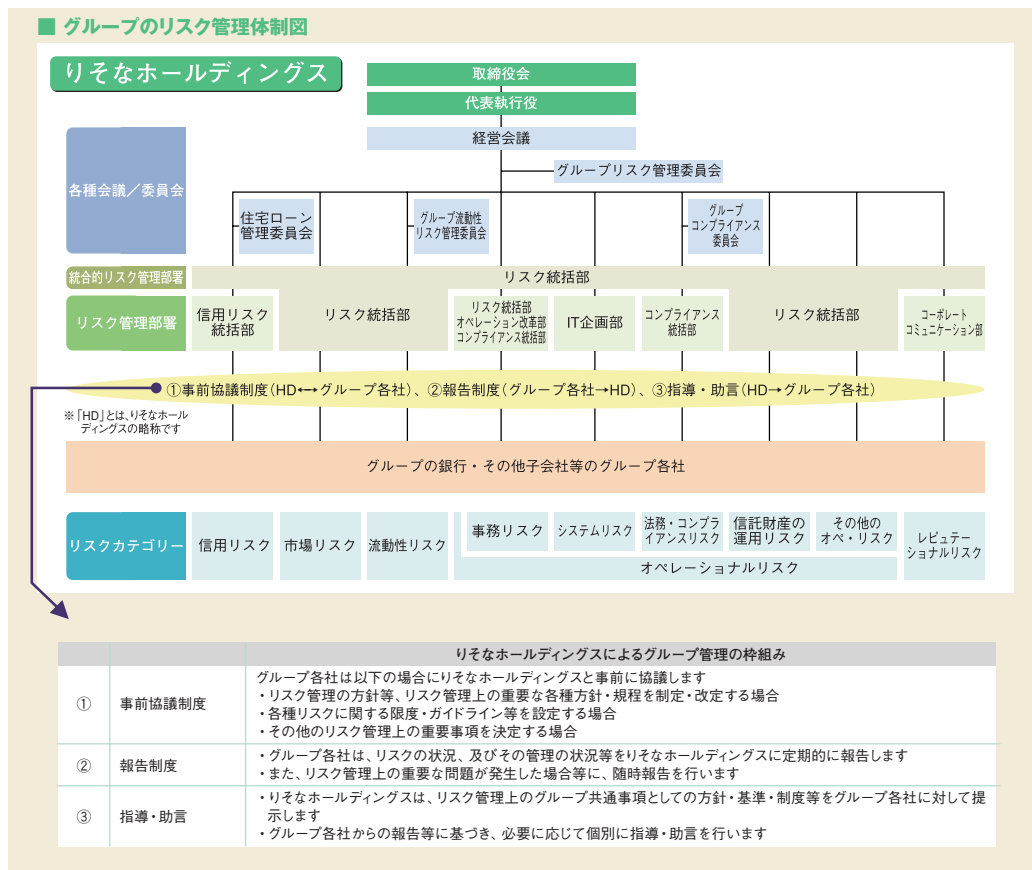
方針を制定しています。

りそなホールディングス及びグループ各銀行では、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。

その他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、及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及びグループ各社は、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。





オペレーショナルリスク管理

■ オペレーショナルリスク管理の基本的考え方

オペレーショナルリスクとは、「内部プロセス・人・システムが不適切あるいは機能しないこと、または外部要因により生ずる損失に関するリスク」をいい、事務、システム、法務・コンプライアンスリスク等の幅広いリスクを含んでおり、全ての業務・商品・サービスにおいて発生する可能性があります。

りそなグループでは、オペレーショナルリスクを管理するにあたり、リスクカテゴリー毎に顕在化したリスク及び内在するリスクの特定・評価、把握を行い、経営に重大な影響を与え

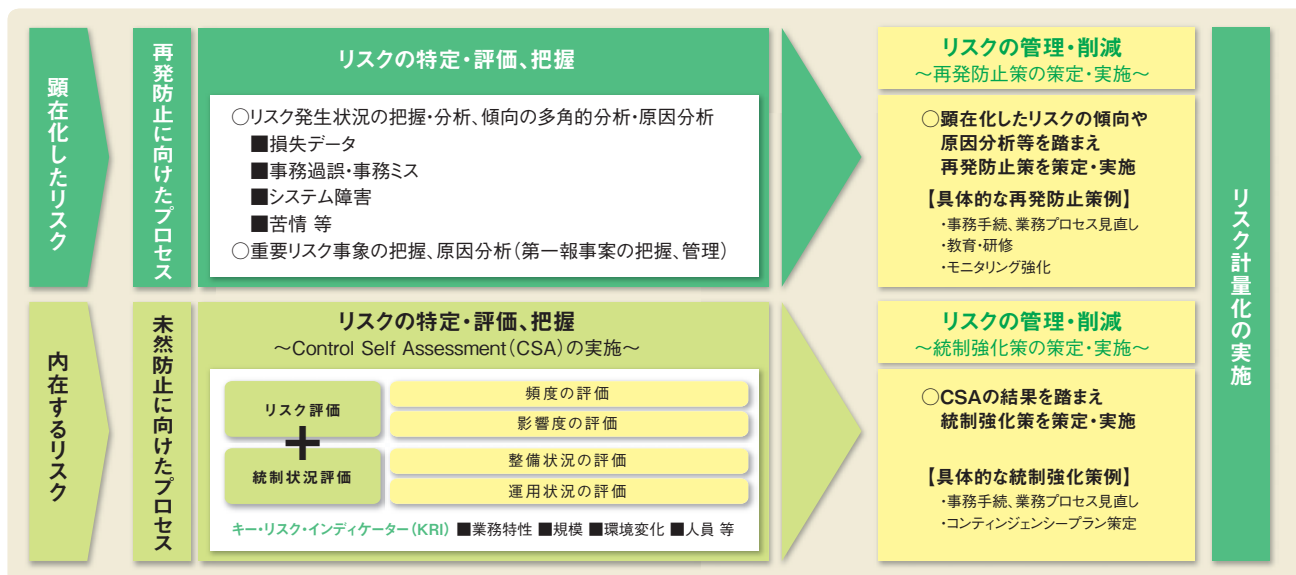
る事故の発生回避やお客さまへの不利益を排除する観点から再発防止や未然防止等を適切に行うことにより、オペレーショナルリスクの管理・削減に努めています。委託業務についても管理対象として、管理体制の整備を図っています。

また、オペレーショナルリスクが顕在化した場合における経営への影響度について、統計的手法を用いて計測し、統合的リスク管理に活用する等、適切なリスク管理を行っています。

■ オペレーショナルリスクの分類

りそなグループのリスク分類		具体的事例(内外の事例)	バゼルIIの損失分類(国内告示より損失の例示抜粋)
事務リスク	内部不正	顧客預金横領 会社資産着服 意図的な権限外取引、改ざん	内部の不正 役職員による詐欺、財産の横領、 規制・法令・内規の回避を意図した行為による損失
	事務過誤	事務ミスによる損失 重要物品の紛失・誤廃棄 期日管理看過による損失	注文等の執行、送達及びプロセスの管理 取引相手や仕入先との関係から生じる損失 取引処理・プロセス管理失敗による損失
システムリスク		システム障害 ハッキング・ウィルス感染	事業活動の中断及びシステム障害 事業活動の中断又はシステム障害による損失
法務・コンプライアンスリスク		説明義務違反に起因する損失 優越的地位の濫用	顧客、商品及び取引慣行 顧客に対する過失による義務違反(受託者責任、適合性等) 商品の性質・設計から生じる損失
信託財産の運用リスク		管理の失当による損失 財産管理上の不正行為 運用ガイドライン違反	
オペレーショナルリスク その他の	災害	災害・停電による業務中断	事業活動の中断及びシステム障害 事業活動の中断又はシステム障害による損失
	外部犯罪	偽造・盗難カード被害の補償 強盗・盗難による被害	外部からの不正 第三者による詐欺、横領、脱法を意図した行為による損失
	設備等の瑕疵	自然災害・テロによる設備損傷 設備瑕疵に起因する被害補償	有形資産に対する損傷 自然災害その他の事象による有形資産の損傷による損失
	人事・労務管理	残業未払いによる訴訟 労災認定後の補償 セクハラ等の和解金	労務慣行及び職場の安全 雇用・健康関係の法令・協定に違反した行為、 労務災害又は差別行為による損失

■ りそなグループにおけるオペレーショナルリスクの特定・評価、把握、管理・削減の枠組み





内部監査体制について

グループ内監査

りそなグループにおける「内部監査」は、りそなホールディングス及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、その遂行状況等を検証・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、りそなホールディングス及びグループ各社に、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、守秘義務等の内部監査の権限及び責任を明確にする等により、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

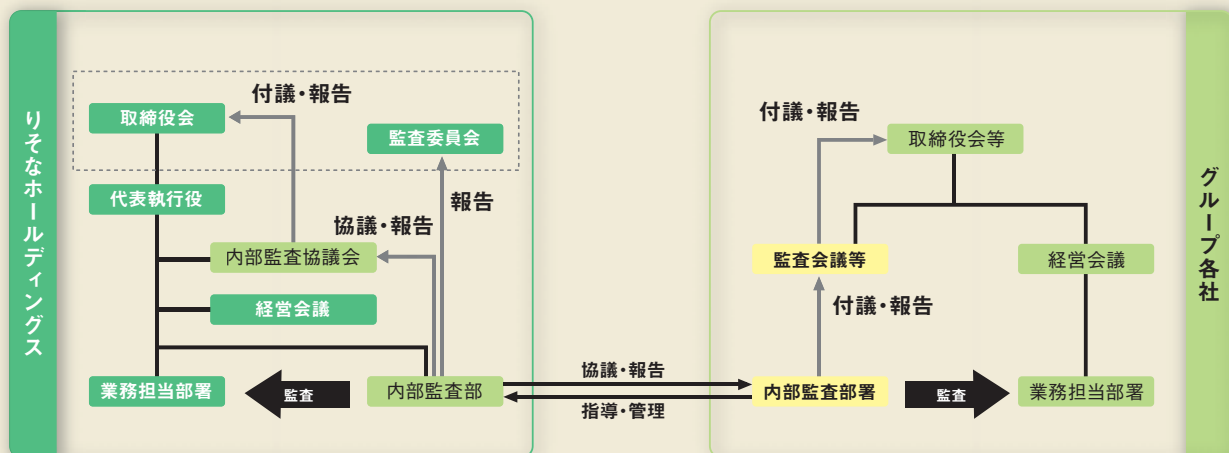
りそなグループの経営理念に掲げた、「お客さまの信頼に応え」「透明な経営に努め」るために、内部監査の果たすべき役割は非常に重要であるとの認識に立ち、以下のような体制で内部監査を実施しています。

りそなホールディングスには、代表執行役及び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等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

当執行役及び内部監査部長等で構成される「内部監査協議会」を設置しています。

グループ各社には、各取締役会等のもとに、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等のための機関として、取締役会等に直属する「監査会議」等を設置しています。

■ グループ内部監査体制



機能、役割

具体的な監査の計画策定にあたっては、り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、重点項目等を盛り込んだりそなホールディングス及びグループ各社の「内部監査基本計画」を作成し、り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、り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、りそなホールディングス及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等については、りそなホールディングスにおいては、取締役会及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等については、各社の取締役会及び監査役等に報告されるとともに、りそなホールディングスにも報告されます。



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、誠実で心のこ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

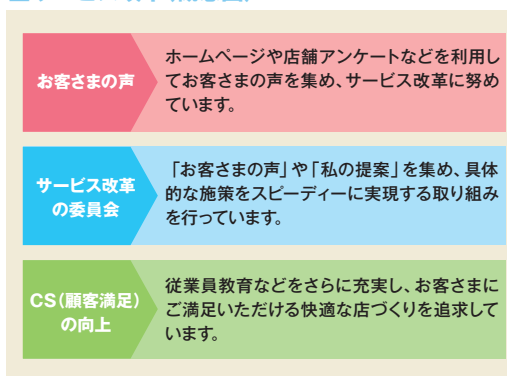
りそなグループは、銀行業から金融サービス業への進化を目指し、お客さま目線で業務を見直し、さまざまなサービス改革を行っています。グループの各銀行では、これまでに、AT

M時間外手数料の廃止をはじめ、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革を実現しています。

■サービス改革の一例

サービス	詳細
手数料	●グループ各銀行のATM時間外手数料を廃止 ●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	●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	●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

■サービス改革（概念図）



2009年度トピックス

●コンビニATMサービスの拡大

りそな銀行では、コンビニエンスストアのサークルKサンクスと提携したATMサービス「バンクタイムATM」の拡充を進めています。バンクタイムATMでは、りそな銀行・埼玉りそな銀行・近畿大阪銀行のキャッシュカードによるお引出し・お預入れはご利用手数料がいつでも0円と便利にご利用いただけます。2008年2月に関西地区の「サークルK」及び「サンクス」店舗を対象に始まった取り組みは、四国、北関東、中国、北陸、九州、北海道、東北とサービスエリアを順次拡大しています。（2010年6月末現在で全国1,530ヶ所）



●電子マネーポイント交換の導入

りそなグループでは銀行取引に応じて貯まったポイントを提携企業のポイントに交換できるサービスを実施しています。このポイントの交換先にお客さまからのご要望が多かった電子マネー系企業を追加しました。お客さまの日常生活に密着した利便性の高いサービスを今後も展開していきます。



イオン



東日本旅客鉄道
Suicaポイント



アイワイカードサービス
nanacoポイント



Edy

●口座振替手続がWEB上で完結

埼玉りそな銀行では、2009年9月7日より、インターネット上で口座振替のお申込み手続きが完了するサービス（サービス名称「Web口座振替受付サービス」）を開始しました。このサービスは、埼玉りそな銀行の個人向けインターネットバンキング「りそなダイレクト」をご契約しているお客さまならどなたでも、当社の提携収納機関のインターネットサイトを通じて簡単に口座振替をお申込みいただけるサービスです。これまで完了までに約1ヶ月かかっていたお手続きが、自宅にいながらにしてパソコンを使って迅速に完了するようになり、お客さまの利便性が大幅に向上しました。





お客さまをサポートする仕組み

お客さまの声

りそなグループでは、グループ横断的なお客さまサポート等管理（苦情・相談への対応）態勢の一層の強化ならびにサービス品質のさらなる向上を図るため、りそなホールディングスに所管部署を設けるとともに、各銀行にもサービス改革を所管する専門部署を設けています。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。

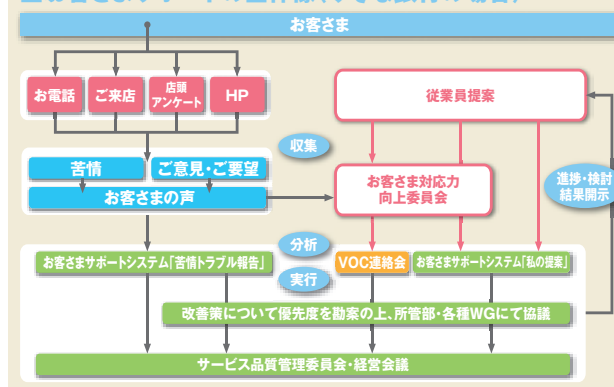
従業員提案制度

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付けています。お客さまが真に求める商品・サービス品質の実現に向け、営業現場での解決策の策定・本部への改善提案を実施し、サービス改革に積極的に取り組んでいます。

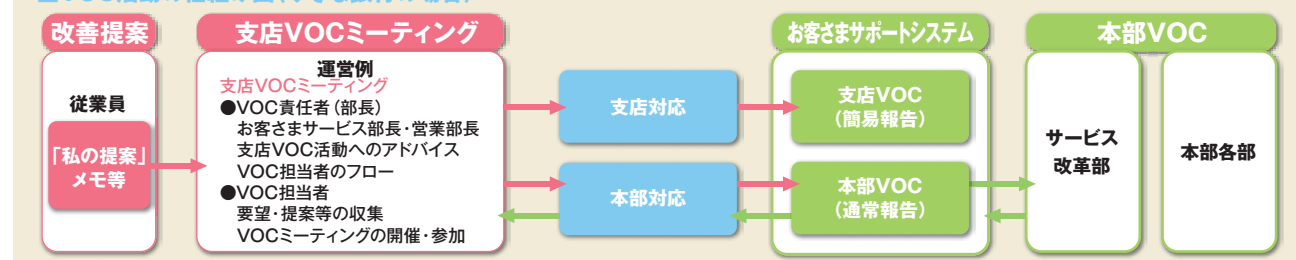
■グループ銀行におけるお客さまの声（苦情・ご提案）受付状況

銀行	2009年度上期	2009年度下期	通年計
りそな銀行	6,835	5,306	12,141
埼玉りそな銀行	3,927	3,848	7,775
近畿大阪銀行	1,945	1,332	3,227
合計	12,707	10,486	23,193

■お客さまサポートの全体像（りそな銀行の場合）



■VOC活動の仕組み図（りそな銀行の場合）



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、毎年定期的にアンケート調査を行っています。お客さまからは、「店舗・ATMの利用時間が長い」、「窓口・渉外担当者の対応が良い」、「気軽に相談できる」などの項目を高く評価いただいています。引き続き、お客さまのご期待にお応えできるよう、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などを通じて、従業員のクオリティ向上を図っていきます。

マーケティングの高度化

りそなグループでは、お客さまの真のニーズにあった商品・サービスをご提供するため、金融マーケティング研究所の調査・分析機能を活用し、マーケティングの高度化に努めています。個人分野ではお客さまのライフステージや金融行動を理解することで、お客さまのニーズにあったローンや金融商品を適時適切なチャネルによりご案内するモデル構築に取り組み、法人分野では中小企業のお客さまとの一層の取引深耕のために、データベースを活用した提案手法の開発に取り組んでいます。



お客さまと『りそな』

オペレーション改革

りそなグループでは、リテール分野に経営資源を集中していく中で、銀行業務における事務のあり方を根本的に見直し、店舗レイアウトや事務プロセス等の抜本的な変革を行う

ことにより、迅速で正確なサービス提供による利便性・信頼性の向上と、ローコストでの運営体制を両立させるオペレーション改革に取り組んでいます。

次世代型店舗

りそな銀行と埼玉りそな銀行では、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くため、2004年11月より「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。(2010年3月末時点りそな銀行210店、埼玉りそな銀行98店に導入済み)

■次世代型店舗のフロー説明図

総合受付



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、担当ブースのご案内します。

クイックナビ



税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。

相談ブース



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。

個人スマート店の開設

りそな銀行ではお客さまの利便性向上と事務の効率化を図るべく、個人のお客さま向けの新型店舗「個人スマート店」を展開しています。第一号として、2009年9月にたまプラーザ支店をリニューアルオープンし、生体認証を中心とした店頭取引の導入で、ご印鑑の持参や店頭での伝票記入などを省略し、スムーズな店頭でのお取引を実現しています。今後数年間で、個人のお客さま向けの約50店舗程度を「個人スマート店」へリニューアルして行く計画です。



ロビースペースには、カウンターを隔てない気軽さ、親しみやすさをコンセプトとした相談コーナーを新たに設置しました。

専門性強化によるサービス向上

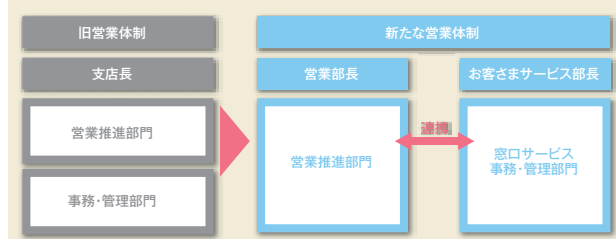
りそな銀行は、2008年4月より支店長職を廃止し、主に渉外活動を統括する営業部長と、窓口サービスを統括するお客さまサービス部長を設置しています。

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





[個人のお客さま向けサービス]

基本的な考え方

個人のお客さまには、人生のさまざまな場面で活用いただける最適な商品・サービスをご提供することにより、豊かな生活設計をサポートしています。「お客さまへの付加価値の提供」を行動の起点としたお客さま本位のビジネスにこだ

わり、お客さまのセグメントごとの担当の明確化、お客さま接点の拡充、CRM(カスタマー・リレーションシップ・マーケティング)の活用により集積されたお客さま情報に基づく営業推進やマーケティングの強化に努めています。

顧客ニーズへの積極的な対応

■りそな私のチカラプロジェクト

りそなグループは、女性に支持される銀行NO.1を目指し、女性社員を中心に、女性のニーズに応える商品・サービスの提供を企画する「りそな『私のチカラ』プロジェクト」を展開しています。これまでに投資信託・住宅ローン・消費性ローン・医療保険などさまざまな商品が誕生、お客さまからも好評を得ています。



■相続ニーズへの対応

高齢化の進展に伴い、お客さまの資産承継に対するニーズも高まっています。りそなグループではりそな銀行の持つ信託機能を活用した遺言信託や遺産整理業務等の資産承継ノウハウをグループ店舗ネットワークやお客さま基盤を活かしてご提供することにより、お客さまの遺すニーズにお応えしています。お客さまの声から生まれた「老後のご安心プラン」*1や「相続手続き安心パック」*2も好評で、取扱件数も大幅に増加しています。

■住宅ローン商品ラインナップの充実

多くの方の人生で最も大きな買い物とも言われる住宅購入。りそなグループでは、従来以上にお客さまのニーズにあった商品をご提供できるよう努めています。例えば、固定金利と変動金利の組み合わせが可能な「すまいる・パッケージ」、インターネットからの一部繰上げ返済や返済予定照会機能の追加などにより、利便性向上を図っているほか、地域自治体等と連携し、子育てにやさしい住宅や防災力の高いマンションを購入されるお客さま向けの専用ローンを用意するなど、きめ細かなサービスを展開しています。

【遺産整理業務】

新規受任件数:2008年度284件 → 2009年度489件

【遺言信託】

新規受託件数:2008年度812件 → 2009年度1,306件

*1「老後のご安心プラン」は、資産承継信託、遺言信託、成年後見制度取次ぎサービスの3つの機能を組み合わせた商品です。

*2「相続手続き安心パック」は、相続手続き代行サービスをよりお手軽にした商品です。

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。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いています。

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。

【開催実績】

2009年度 53回(のべ参加人数約14,000人)

フリーマガジン・WEBマガジン

りそな銀行と埼玉りそな銀行では、キャンペーンや新商品等の最新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'style5L(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。

また、りそな銀行は、ウェブマガジン「RESONA STYLE」をホームページ上で発信しています。「りそな特捜最前線」(りそな銀行の商品・サービスにまつわるエピソードを対談形式で紹介)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お答えする)、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。





【法人のお客さま向けサービス】

基本的な考え方

法人のお客さまに対しては、セグメントごとの担当制と支援機能の充実、質を重視した営業活動により、お客さま1社1社とのリレーションを大切にしています。営業現場と本部

が一体となって知恵やスキルを結集することで、お客さまの抱える経営課題に最適な解決策をご提供できる経営課題解決型のビジネスを展開しています。

ビジネスソリューションの提供

■ 新商品開発支援

お取引先の中堅・中小企業の商品開発支援を目的に、各地域の女性モニターから商品への感想やパッケージデザインなどに関する意見を直接聞く「りそなDEモニター会」を大阪・東京で実施しました。消費にシビアな女性の本音はマーケティングのヒントの宝庫。出展された企業の皆さまにも大変喜ばれる企画となりました。



■ 採用活動支援

近年の不況は、地域の中堅・中小企業にとっては優秀な人材確保のチャンスであると考え、大阪・埼玉で地域企業の採用活動を支援するためのイベントを企画・実施しました。

【2010年5月(大阪)】
「就活イベント～不況に負けない技術カンパニーフォーラム」
【2010年6月(埼玉)】
「提携大学合同会社説明・就職面談会」



■ 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一つになっています。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」を開催しました。



■ その他の経営課題への対応

法制度や会計基準の変更への対応など、企業が抱える課題はさまざまです。りそなグループではそうした課題解決に少しでもお役に立てればと、専門家によるセミナーもタイミングを捉えて実施しています。2009年度には公益法人制度改革への対応や、「IFRSセミナー」などを開催しました。





地元密着型金融としての取り組み

■ 地域運営の展開

りそな銀行では、2004年4月から地域運営を展開しており、現在は全国6地域・3営業部体制で営業活動を行っています。本部が有していた権限を現場に近い各地域本部に委譲することで、地域の特性にあわせ、機動力のある対応を行ない、地域のお客さまのニーズにより丁寧に、よりスピーディーに対応できるようになっています。



■ 地元企業を応援する専門部署を設置

近畿大阪銀行では、地域の中小企業や個人事業主のお客さまと親密なリレーションを構築することにより、顧客ニーズをきめ細かく発掘するとともに、独自の情報リレーション活動やりそなグループの信託機能等を活用することでより高度なサポートを行う、「問題解決力のある信金モデル」を標榜しています。また、お客さまの経営課題をいち早く把握して適切な対応による経営支援等を行う専門部署「地元企業応援部」を設置し、地元企業と一体となって経営課題の解決に努めています。

■ 中小企業取引の専門チャンネルを組織

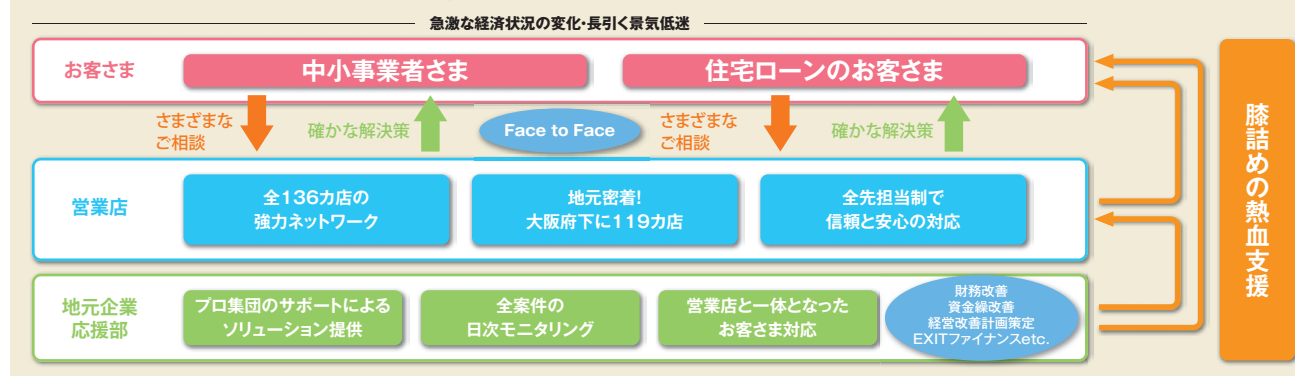
埼玉りそな銀行では、埼玉県内の中小企業の金融ニーズに積極的かつきめ細かく対応するため、中小企業取引の専門チャンネルとしてビジネスローンセンターを組織し、中小企業事業者・個人事業者に対する支援・相談体制を整備・拡充しています。2009年度は中小企業金融推進を専門的に行う融資アドバイザーを増員したほか、昨年に引き続き、製造業OBによる技術評価支援なども継続して実施しました。

りそな銀行では、地域の中小企業向けの貸出増強に向けた企画・推進・管理を地域本部と一体となって行う「地域企業支援室」を設け、地域企業の資金需要に対し、きめ細かな対応を行っています。

■ 情報リレーション活動における実績と計画（近畿大阪銀行）

	実績		計画
	20年度	21年度	22年度
情報・ニーズの集積	104,353	121,319	150,000
ビジネスマッチング	3,347	4,194	5,000
事業承継にかかる各種提案	713	515	500
遺言信託・相続手続き代行サービス	40	182	500

■ 地元企業応援部サポート体制（近畿大阪銀行）





社会と『りそな』

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。

地域経済の活性化支援

地域との共生を大切な使命と位置づける、りそな銀行、埼玉りそな銀行、近畿大阪銀行では、金融サービス業として従

来的な銀行取引にとどまらず、さまざまな取り組みを実施することにより、地域経済を応援しています。

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2009年度実施機関として採

択され、地域の持つ情報資産を活用した価値創造型の提案活動に取り組んできました。

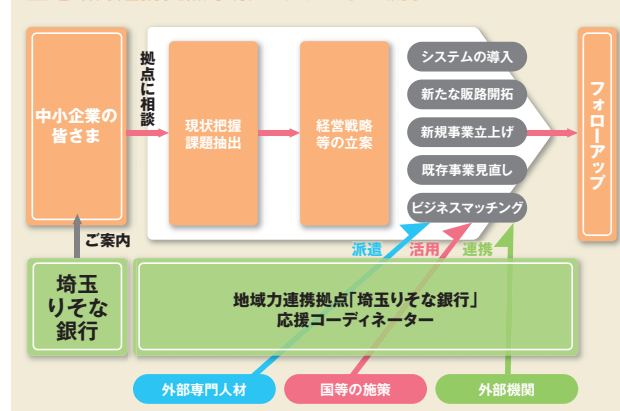
〈埼玉りそな銀行〉

埼玉県内の金融機関としては唯一の地域力連携拠点として、地域の支援機関と連携しながら、県内企業に対して課題解決に向けた専門家派遣等の支援を実施しました。

【2009年度実績】

・相談受付件数345件 ・専門家派遣件数153件

■地域力連携拠点事業のサポートの流れ



〈近畿大阪銀行〉

近畿大阪銀行は2009年度に、近畿経済産業局内の地方銀行として初めて実施機関に認定されました。中小企業の抱える経営課題の解決に向けて、専門家派遣を行ったほか、セミナーの開催や経営革新計画の承認取得に向けたサポートなど積極的な活動を実施しました。

■地域力連携拠点事業の実績

		2009年度実績
経営相談の受付		1,064件
専門家の派遣		298回
セミナーの開催		4回
経営革新計画	申請	29件
	承認申請	19件※

※大阪府下における承認件数の約1割(2009年度)

■セミナー開催実績(2009年度)

『変革期における中小企業経営の再構築』等



『中小企業の経営革新と経営者の役割』等



『中小企業は環境ビジネスで儲けなさい!』



『最新の改正情報に基づく改正労働基準法と実務対応セミナー』





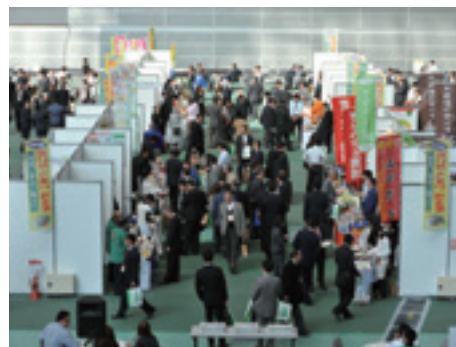
彩の国ビジネスアリーナ2010

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、展示商談会「彩の国ビジネスアリーナ2010」を2010年1月に開催しました。新たなビジネスチャンスを求め640社の企業・団体が優れた技術・製品・サービスを展示、14,807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。



農と食の展示・商談会

埼玉りそな銀行は、2009年12月、農と食に関わる食品製造業や農畜産業の皆さまと食品スーパーや中食・外食産業等のバイヤーが一堂に会して、商品を見て、触れて、試食しながら商談する機会として「第2回農と食の展示・商談会」を埼玉県と共催しました。当日の来場者数は2,452人を数え、活発に商談や情報交換が行われました。



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ています。

ファンドの愛称	2009年度の寄付先 ^{※2}
大江戸ブンさん ＜東京(東京23区内)の企業＞ ^{※1}	財団法人 消防育英会 財団法人 警察育英会
埼玉ブンさん ＜埼玉県企業の株式(県内企業、進出企業)＞ ^{※1}	埼玉県(さいたま緑のトラスト基金) 埼玉県(彩の国みどりの基金)
多摩ブンさん ＜多摩地域(東京23区以外の東京都内)企業の株式＞ ^{※1}	国立ハンセン病記念公園人権の森構想対策委員会 あしなが育英会 学生寮「あしなが心塾」建設募金
はまのブンさん ＜神奈川県企業の株式＞ ^{※1}	かながわトラストみどり基金
りそちゅーブンさん ＜愛知県・三重県・静岡県・岐阜県・山梨県・新潟県・長野県企業の株式＞ ^{※1}	名古屋商工会議所(第56回)施設児童に対するクリスマスプレゼント実施に関する寄付
京・近江ブンさん ＜京都府・滋賀県企業の株式＞ ^{※1}	京都市(伝統産業課)／「伝統産業の日」実行委員会 井伊直弼と開国150年祭実行委員会
上方ブンさん ＜大阪府企業の株式＞ ^{※1}	大阪府みどりの基金
ひょうご元気ブンさん ＜兵庫県企業の株式＞ ^{※1}	(社福)兵庫県社会福祉協議会 あしなが育英会

※1: 上場企業に限定 ※2: 信託報酬の一部(毎年、8月決算日時点の純資産総額の0.05%程度)を、地方公共団体、社会的課題に取組む団体、社会貢献活動を行っている非営利団体等に寄付

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、中小企業の技術の振興を図り、わが国産業の発展に寄与することを目的に毎年1回優秀な新技術・新製品の表彰を日刊工業新聞社と共催で実施しています。

この表彰制度は1988年から毎年実施しており、過去22回で応募総数は、6,986件となり、632作品を表彰しています。2009年の第22回においては、一般部門で233件、ソフトウェア部門で69件のエントリーをいただき、34件が表彰されました。受賞した各社からは、知名度が向上し、販売先の拡大や売上の増加、開発技術者のモラルアップに役立っているほか、他社との共同研究や公設試験研究機関とのコンタクト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おり、本賞の受賞が大きな波及効果をもたらしています。

■中小企業優秀新技術・新製品賞 実績

エントリー件数 (表彰実績件数)	第18回 (2005年)	第19回 (2006年)	第20回 (2007年)	第21回 (2008年)	第22回 (2009年)
一般部門	305 (28)	248 (28)	337 (30)	301 (29)	233 (26)
ソフトウェア部門	52 (5)	66 (7)	43 (4)	57 (6)	69 (8)

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。2009年9月からは産学連携業務強化のため、りそな銀行の社員が立命館大学に出向するなど、より密度の濃い連携の実現を図っています。

■ 芸術リエゾンサービス

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実施しています。



*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

■ 産学連携コンペディション

りそな銀行とりそな総合研究所は大阪府、財団法人大阪産業振興機構と共催で、2009年10月、「産学官連携コンペディション」を開催しました。ものづくりに関する総合的な支援施設「クリエイション・コア東大阪」に参画する15の大学から、大阪・関西のものづくり企業などに向けて、各大学の「特徴」「売り」「目指しているもの」についてのプレゼンテーションが行われました。

■ 提携10大学産学官金連携セミナー

埼玉りそな銀行と埼玉りそな産業協力財団は2009年12月、埼玉大学をはじめとする提携10大学との共催で、「提携10大学産学官金連携セミナー」を開催しました。産学連携による企業の経営課題解決、人材登用ニーズにお応えするために産学連携の状況や好事例などが紹介されたほか、会場内の展示ブースではビジネス相談なども活発に行われました。当日は、埼玉県内の企業経営者の方を中心に200名を超えるお客さまにご来場いただきました。

■ 埼玉大学寄附講義

埼玉りそな銀行では昨年に引き続き、埼玉大学で寄附講義を開催しました。埼玉りそな銀行社長をはじめとした役員や部長が講師となり、地域密着型金融をテーマに全13回の講義を実施しました。

地方公共団体などとの連携

■ 埼玉県と連携した「がん啓発」活動

2009年11月、埼玉りそな銀行は、埼玉県と「がん啓発・がん検診の受診率向上に向けた包括的連携に関する協定書」を締結しました。埼玉りそな銀行では、がんの早期発見・早期治療による健康な生活の実現を図るため、埼玉県とともに「埼玉県がん対策推進計画」に関する取り組みを推進していきます。

■ 埼玉県と連携した「環境」啓発活動

2009年11月、埼玉りそな銀行は、全国生涯学習フェスティバル「まなびピア埼玉2009」にブースを出展。子ども向け金融教育や環境をテーマとしたミニセミナーを実施したほか、セミナー参加者にオリジナルタンブラーをプレゼントするなど、埼玉県環境部が推進する「みんなでマイボトル運動」を応援しました。2010年6月には、埼玉県と「環境分野における協力に関する協定」を締結、引き続き、環境保全に関するさまざまな活動に積極的に取り組んでいきます。

■ 大阪・花のまちづくりエコ作戦

近畿大阪銀行では、大阪府及び大阪府域の小・中学校等と連携し、大阪府域において、花いっぱいのもちづくりの推進と環境活動への啓発を行うことを目的とした、「大阪・花のまちづくりエコ作戦」について、大阪府と確認書締結をしています。今後5年間、大阪府と連携し近畿大阪銀行の商品やサービスを通じてお客さまとともに活動していきたいと考えています。

■ 低炭素都市「クールシティ・堺」への協力

近畿大阪銀行では、環境モデル都市である堺市が目指す「クールシティ・堺」の実現に向け、堺市と連携した取り組みを進めています。2010年2月には、自らが発起人となり、堺市に拠点を持つ22の地域金融機関とともに金融面での商品・サービスの提供や啓発活動などによるサポートを通じて、地球温暖化問題への役割を果たすことを目的とする「SAKAIエコ・ファイナンスサポーターズ倶楽部」を設立。近畿大阪銀行が代表として、堺市と「相互協力に関する協定」を締結しました。

■ 大阪ミュージアム構想への協力

りそな銀行では、大阪府が提唱する大阪ミュージアム構想に賛同し、積極的に協力しています。大阪ミュージアム構想とは、大阪府内にある、歴史的なまちなみや豊かなみどり・自然など、魅力的な資源に注目、府域全体を『博物館』、魅力ある資源を『展示品』や『館内催し』に見立て、それらを発掘・再発見し、磨き・輝かせ、「まちの顔」として内外に発信していこうというもの。りそな銀行では大阪府内店舗(92支店・出張所)の窓口で「大阪ミュージアム登録推薦書」の配布・受付を実施、ATM508台のトップ画面でPR画像を掲載するなどの協力を実施したほか、2010年1月には大阪ミュージアム第一回交流会の企画・会場提供を行いました。



子どもたちのための取り組み

金融経済教育

■ りそなキッズマネーアカデミー

りそなグループでは、2005年より「金融知識を地域の子どもたちに伝えることで地域の発展に貢献したい」という想いから子ども向け金融経済教育「りそなキッズマネーアカデミー」を毎年開催しています。この活動は全国に広がり、2009年の夏休み期間は全国193ヶ所、約3,000名の子どもたち・保護者の皆さまにご参加いただきました。

また、地元企業の職場体験や環境教育を組み合わせたコラボレーション企画や小学校低学年向けプログラムを用意するなど、より多彩な内容で実施しています。



■ エコノミクス甲子園

りそなグループでは、NPO法人「金融知力普及協会」と協働し、全国高校生金融経済クイズ選手権『エコノミクス甲子園』の埼玉・関東・関西の地方大会を開催しています。この大会は、日本の社会構造の変化に伴って自己責任が問われるなか、社会に羽ばたく高校生たちに金融経済を楽しみながら学んでもらうこと、テクニックではなく実生活に活かせる金融経済知識を学んでもらうことを目的に、2006年度から始まったもので、りそなグループでは第1回大会から協力しています。



■ 企業見学・出張授業

りそなグループでは、地域のご要望にお応えして、職業体験や企業見学、出張授業なども実施しています。2009年度ののべ活動実績は、セミナー197回、職業体験24回、企業見学9回、出張授業7回です。

地域の中学生・高校生の職業体験や企業見学にも協力しました。



福岡支店では、2年連続で韓国からの職場見学を受け入れました。

■ インターンシップ・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欲しいという願いから、りそなグループの各銀行では、インターンシップ(大学生)や教員の受け入れにも積極的に取り組んでいます。就業体験を通じて「仕事とは何か、社会とは何か」を知る機会を提供するとともに、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げていくという好循環を目指しています。



地域貢献活動・社会貢献活動

TABLE FOR TWO

りそな銀行東京・大阪、埼玉りそな銀行、近畿大阪銀行の本社社員食堂では、ヘルシーメニューを注文すると代金から1食につき20円が途上国の学校給食費として寄付される「TABLE FOR TWO」運動に、2008年1月から参加しています。無料の学校給食は、経済的に困難な状況にある家庭が子どもを学校へ通わせる動機づけとなり、途上国の子どもたちへの教育機会の提供にもつながっています。



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。



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及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。2009年度においては、調査研究助成11件、交流助成1件の実績がありました。

ピンクリボン・ゴールドリボン運動

女性に支持される銀行NO.1を目指す取り組み「りそな『私のチカラ』プロジェクト」では、社会貢献活動の一環としてピンクリボン運動^{※1}・ゴールドリボン運動^{※2}に協力し、がん対策の大切さを伝える啓発活動を実践しています。



※1 ピンクリボン運動…乳がんの早期発見・早期診断・早期治療の大切さを伝える運動
※2 ゴールドリボン運動…小児がんと闘う子どもたちへの理解と支援の広がりを願う運動

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。視覚障がい者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。



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。2009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。



災害復旧支援

りそなグループでは、災害等により被害にあった方の復興支援に協力しています。2009年度は以下の被害に対して復興支援融資を実施しました。

- ・2009年7月 中国・九州北部豪雨による被災者に対する復旧支援融資
- ・2009年8月 台風9号による被災者に対する復旧支援融資

チャリティイベントの開催

りそなグループでは、自社の持つ講堂やホールを活用して、さまざまなチャリティイベントを開催しています。これまでに天満天神繁昌亭建設資金やニューオーリンズの震災支援のためのチャリティイベントを実施したほか、2009年度は以下のイベントを実施しました。

- ・2009年7月 中国・四川省大地震復興支援ジャズコンサート



認知症サポーターの配置

埼玉りそな銀行では、金融サービスの向上ならびに、高齢社会の中で認知症に関する理解を深め、認知症の方が地域で安心して暮らせる環境づくりに貢献するために、埼玉県との協力のもと、約250名の従業員を対象に認知症サポーター養成講座を開催し、各店に1名以上の認知症サポーターを配置しています。

教育・福祉などの目的を持った公益信託のお取扱い

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

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。



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

りそな銀行・埼玉りそな銀行の一部店舗ではAED（自動体外式除細動器）を設置するとともに、万が一の場合にも迅速に救命活動が行えるよう従業員や地域の皆さまを対象とした講習会等を実施しています。



取組項目	具体的内容
奨学金の支給	片山和夫社会福祉奨学金基金 江東信用組合奨学金基金 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金基金 呉松辰夫・かつ子記念奨学金基金
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

取組項目	具体的内容
教育振興活動 への助成	八尾青少年育成いちょう基金 寝屋川ふれあい基金 香川銀行高齢者生涯学習振興基金 小澤生涯学習振興基金
社会福祉事業 への助成	筑波銀行愛の社会福祉基金 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



環境と『りそな』

グループ環境方針

りそなグループは、2008年4月より、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、グループ環境方針を制定しています。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

- | | |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. 環境関連法規などの遵守 2. 本業を通じた環境保全 3. オフィスにおける環境負荷低減 4. 環境コミュニケーション 5. グループ内容啓発と全員参加 6. 環境方針の公開 | <p>環境保全に関する法規制及び私たちが同意するその他の要求事項を遵守します。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>本方針を全役職員に周知徹底し、役職員一人ひとりが環境保全に配慮して行動します。</p> <p>本方針は、内外に公表します。</p> |
|--|---|

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進めています。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、りそな銀行大阪本社では2009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。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。

■環境自主行動計画(中期目標)*

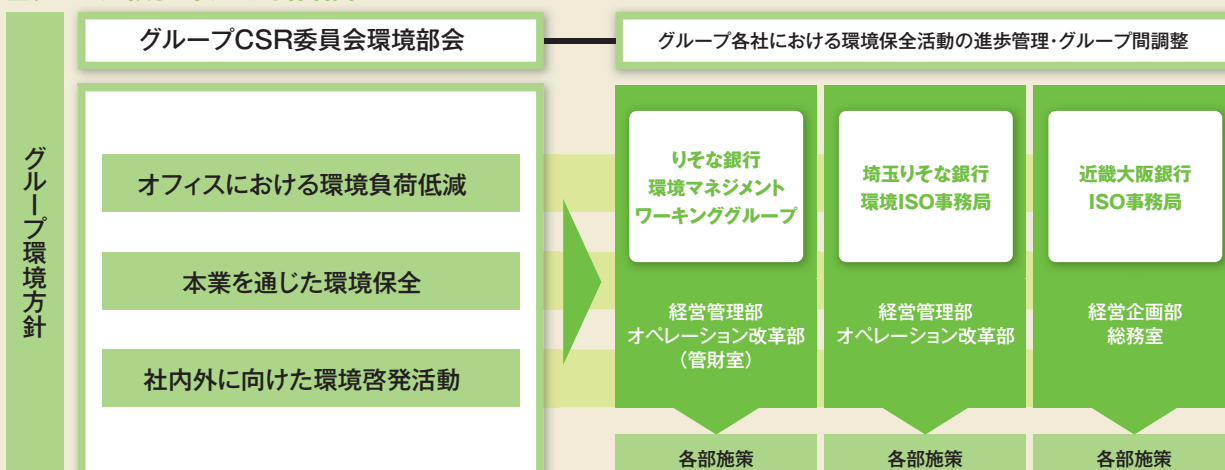
	対象	中期グループ行動目標	2009年度実績
電気使用量	本部、本店システム・事務センター	2008年～2012年の平均 2000年度比 12%削減	2000年度比 ▲ 31.6%
紙	同上	2010年度までに 再生紙利用率 70%以上 紙リサイクル率 75%以上	再生紙利用率 33.2% 紙リサイクル率 94.0%

■グループ行動目標(単年度目標)*

	対象	2009年度			2010年度目標
		目標	実績	評価	
電気使用量	本部・営業店	2008年度比 1%削減	▲ 5.96%	◎	2009年度比 1%削減
コピー用紙 購入量	同上	2008年度比 20%削減	▲ 26.72%	◎	2008年度比 20%削減

※りそなホールディングス、りそな銀行、埼玉りそな銀行、近畿大阪銀行の4社が対象。

■グループ環境マネジメント体制図





オフィスにおける環境負荷低減

チャレンジ25キャンペーン

りそなグループ各社では、環境省が呼びかける「チャレンジ25キャンペーン」に参加し、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。



<チャレンジ25キャンペーン参加企業>

- ・りそなホールディングス
- ・りそな銀行
- ・埼玉りそな銀行
- ・近畿大阪銀行
- ・りそなカード
- ・りそなキャピタル
- ・りそな決済サービス
- ・りそな総合研究所
- ・りそなビジネスサービス
- ・りそな債権回収
- ・りそな保証
- ・近畿大阪信用保証

省エネルギー活動

りそなグループでは、システムの集約や省エネ機器の導入、クールビズや早帰り運動の実施により、電力使用量の削減に取り組んでいます。また、営業用車両のハイブリット車への切り替えや電動アシスト自転車の導入により、ガソリン使用量の削減にも積極的に取り組んでいます。



グリーン購入・廃棄物削減

銀行は、業態の特徴として紙を大量に使用することから、紙を最大のテーマにグリーン購入・廃棄物削減に取り組んでいます。各種冊子やポスター等に、間伐紙や森林認証紙などの環境に配慮した紙の使用を進めるとともに、業務上使用するコピー用紙についても2010年2月購入分より全量をグリーン購入法に適合した再生紙に切り替えました。プリンターのインクトナーもカーボンオフセットされた商品を採用しています。また、省資源・廃棄物削減の観点から、ペーパーレス業務運営を推進し、紙使用量の削減を図っています。

■2009年度 コピー用紙購入実績

コピー用紙購入量	うち再生紙購入量	再生紙購入率
377トン	125トン	33%

■環境パフォーマンスデータ

項目		単位	2005年度実績	2006年度実績	2007年度実績	2008年度実績	2009年度実績
エネルギー使用量のCO ₂ 排出換算量*		t-CO ₂	46,995.1	45,616.1	43,331.2	44,154.2	39,721.3
電気使用量		kWh	80,969,354	75,352,268	71,145,671	73,548,077	66,067,104
都市ガス使用量		千m ³	860.0	1,663.8	1,627.0	1,375.0	1,269.4
ガソリン使用量		kℓ	115.7	144.5	198.9	204.8	178.4
水使用量		m ³	329,500	320,086	330,347	287,538	236,583
廃棄物	発生量	t	1,693.4	1,588.9	1,633.5	1,681.7	1,457.5
	リサイクル量	t	1,073.9	1,113.1	1,220.7	1,344.2	1,164.9
	リサイクル率		63%	70%	75%	80%	80%
(うち紙ゴミ)	発生量	t	1,259.4	1,229.2	1,322.2	1,314.8	1,078.1
	リサイクル量	t	980.2	1,011.5	1,109.5	1,187.2	1,017.5
	リサイクル率		78%	82%	84%	90%	94%

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。



本業を通じた環境保全

個人のお客さま向け

■エコ・アクション・ポイント

りそなグループでは、環境省が推進するエコ・アクション・ポイント事業に参加しています。これは環境に配慮した商品・サービスを利用されたお客さまにポイントを付与し、1ポイント1円相当の商品等と交換できるもので、銀行取引においてもお客さまが環境保護を意識した選択ができることを広く呼びかけています。



<対象商品・サービス>

- ・通帳を発行しない預金口座TIMO(グループ各銀行) ⇒ 50ポイント
- ・投資信託電子交付サービス(りそな銀行のみ) ⇒ 100ポイント

■エコ定期「花いっぱい」

近畿大阪銀行では、2009年12月大阪府域において、小中学校等と連携し、花いっぱいの街づくりを推進する「大阪・花のまちづくりエコ作戦」について大阪府と確認書を締結しました。これに基づき2010年2月にエコ定期「花いっぱい」の募集を開始。お客さまより好評をいただき、わずか3日間で募集額の100億円に達しました。エコ定期花いっぱいの総額の0.01%で花作りに必要な材料を購入し、大阪府を通じて小・中学校等に提供。そこで育てた花苗で大阪府域の公共空間が花いっぱいに飾られる予定です。



■相続対策

りそな銀行は、「財団法人日本生態系協会」や「社団法人日本ナショナルトラスト協会」へ、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寄付された方のために、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。また、埼玉りそな銀行では、資産承継信託を活用して、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に寄付する「さいたま緑のトラスト基金信託」を取り扱っています。このようなサービスを通じて、お客さまにより広く自然環境の保護や生物多様性にご関心を持っていただきながら、環境に貢献できる場を提供していきます。

■SRIファンド・地域応援ファンド

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。



りそなジャパンCSRファンド
(愛称:誠実の杜)



りそな・地域応援・資産分散ファンドシリーズ

■住宅ローン・消費性ローン

りそなグループの各銀行では、自治体や電力・ガス会社等とも連携し、環境に配慮した住宅を購入される方向けの住宅ローン商品を提供するなど、個人のお客さまの環境に配慮した選択を支援しています。

【主な個人向けローン商品】

<住宅ローン>

- ・省エネ・エコロジー応援!!住宅ローン(りそな銀行・埼玉りそな銀行)
- ・グッドエネルギー住宅ローン(りそな銀行)
- ・再生住宅ローン(りそな銀行)
- ・埼玉の家 エコな暮らし応援!!住宅ローン(埼玉りそな銀行)
- ・エコ住宅ローン(近畿大阪銀行)

<リフォームローン>

- ・りそなあんしんリフォームローン<eco得プラン>(りそな銀行)
- ・りそなりフォームローンソーラープラン(無担保型)(埼玉りそな銀行)

<マイカーローン>

- ・りそなマイカーローン<eco得プラン>(りそな銀行)
- ・りそなマイカーローン<エコ得プラン>(埼玉りそな銀行)

※近畿大阪銀行では、マイカーローン・リフォームローン・多目的ローンにエコ関連費用対象の金利プランをご用意しています(2010年7月現在)。



法人のお客さま向け

■ 法人向け融資

りそなグループの各銀行では、環境保全活動や環境配慮設備導入などに取り組む事業者の資金調達ニーズにお応えするためのさまざまな融資制度を用意し、お客さまに環境に配慮した活動への取り組みを呼びかけています。

【主な法人向け融資】

<りそな銀行>

- ・りそな環境融資エコ
- ・大阪環境ファンド(かんきょう計画)
- ・環境配慮型シンジケートローン

<埼玉りそな銀行>

- ・埼玉りそな環境経営応援融資
- ・埼玉りそな環境配慮型融資
(環境省利子補給制度活用プラン)Ⅱ
- ・埼玉りそな環境ファンド
- ・埼玉県エコアップ認証ローン

<近畿大阪銀行>

- ・環境ファンド
- ・運送業者向け「エコビジネスローン」
(2010年7月現在)

■ 企業年金向けSRIファンド

社会的に環境問題への関心が高まるなか、りそな銀行では2009年12月、企業年金向けにESG*に配慮している外国企業などに投資する「グローバルSRI」ファンドを立ち上げました。外国株式で運用するSRIファンドは国内の企業年金向けでは珍しく、年金運用の選択肢を広げています。

※ESG:環境(Environmental)、社会(Social)、企業統治(Corporate Governance)の略

■ 公益信託

りそな銀行は信託機能を活用し、生物多様性への対応や自然環境の整備・保全に対する助成を目的とする公益信託

■ 排出権信託

りそな銀行では2009年3月から「排出権信託」の取り扱いを開始いたしました。「排出権信託」は、お客さまの排出権取得・管理ニーズにお応えする信託です。これまでの排出権取引は、取引の煩雑さから、大企業を中心とした大口取引が大半でした。りそな銀行は、信託の機能を活用することで、中堅・中小企業のお客さまの排出権の小口購入を可能とし、お客さまに代わって排出権の取得・管理事務を行います。信託併営行ならではの機能を活かし、お客さまの排出権取引の支援をしていきます。

■ 排出権信託の概要(りそな銀行)



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	みのお山麗保全ファンド	2004.1.9	箕面市の緑豊かな山麗部を守り、育て、活かすため、これらに関する活動等(山麗保全活動)に対して助成することにより、山麗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

りそな銀行と近畿大阪銀行では昨年度に引き続き、2009年7月「りそな環境商談会」を開催しました。これは省エネ・コスト削減をテーマとした展示型のビジネスマッチング商談会で、お取引先を中心に環境事業者27社に自社製品を出展いただきました。合わせて2010年4月に施行された「改正省エネ法」に関するセミナーを同時開催し、当日は481名の方にご来場いただきました。



環境ビジネス研究会

りそな総合研究所では、環境問題をビジネスチャンスと捉えて積極的な取り組みをご検討いただくため、東京・大阪で、最新の環境ビジネスに関する事例研究を行う環境ビジネス研究会を定期的に開催しました。この研究会は非常に好評であったことから、2010年度は埼玉県でも新たに開催することになりました。

環境シンポジウム

りそな銀行では2009年11月、毎日新聞社、NPO法人エコロジーオンラインと共同で、「ドイツに学ぶ新エネ普及施策と固定買取制度」と題しシンポジウムを開催しました。これは経済産業省による太陽光発電の新たな買取制度開始のタイミングに合わせ、同制度で先行するドイツから環境ジャーナリストを招いて実施したもので、当日は活発な意見交換が行われました。

環境フォーラム2009

2009年10月29日、埼玉りそな銀行は埼玉りそな産業協力財団、埼玉県とともに、埼玉県内の経営者の方々などを対象に企業経営と温暖化対策をテーマとした「環境フォーラム2009」を開催しました。このフォーラムでは、ポスト京都議定書に向け、“今後企業はどのような経営、行動をとるべきか”などをメインテーマとして、著名人による講演、産学官のパネリストの方々による活発なディスカッションが行われました。



グリーン電力の活用

りそなグループでは、2009年度の株主総会や個人投資家向けIRセミナー、エコノミクス甲子園のほか、各種CSRイベントの運営を「そらべあグリーン電力証書」の仕組みを活用したクリーン電力によって実施しました。イベント開催に伴う環境負荷低減を図るとともに、ご来場される方に環境問題に対して意識するきっかけを提供しようという目的で実施したものです。





リサイクル活動への協力

りそな銀行では、2009年6月～9月の間、近畿2府4県の店舗に専用の回収ボックスを設置し、個人・法人のお客さまから、使用済みインクカートリッジの回収を行いました。集まったインクカートリッジは株式会社エコリカによって回収され、1個につき20円がWWFジャパンに寄付されています。また、神奈川県内の店舗では、2009年10月から入れ歯の回収を行っています。2010年6月までに97個の入れ歯が集まり、回収された希少金属の益金は、ユニセフを通じて世界の子どもたちへの支援に使われています。



環境ボランティアへの参加

近畿大阪銀行では、2009年11月、泉佐野市いずみの森で、従業員とその家族総勢35名で、環境ボランティアに参加しました。地元ボランティアの方から指導を受け、全員で森の広場と広場に通じる道作りに取り組み、協力して出来上がった広場は「陽だまり広場」と名付けられました。活動後、地元ボランティアの方から、「この広場は、環境保全活動について考えていただける貴重な場所となります。」と感謝の言葉をいただきました。



グループ内啓発活動

環境研修

近畿大阪銀行では、毎年、新入社員を対象に「環境問題への対応について」の研修を実施しています。りそな銀行、埼玉りそな銀行では、従業員を対象にeラーニングによる環境研修を定期的に実施し、環境問題への意識啓発を行っています。

環境マネジメント目標を設定

りそな銀行では、本部各部の2009年度業務目標に環境マネジメント項目を追加しました。新商品開発、お客さま向け啓発、社内啓発などのジャンルで各部が自主的に環境保護に関する目標を設定し、積極的な取り組みを行いました。

環境募金

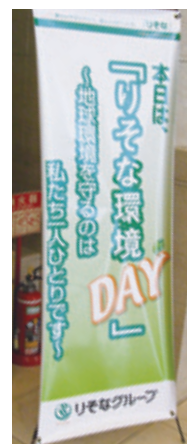
近畿大阪銀行では、2009年6月に環境保全活動の資金援助を目的に社内で環境募金を呼びかけました。その結果、2,203名の社員・パートナー社員から約56万円の募金が集まり、「大阪みどりのトラスト協会」と「大阪府環境保全基金」に全額寄付しました。



社内誌（ECO特集）

全店統一早帰り日の制定

りそな銀行と埼玉りそな銀行では、毎月第3水曜日を「りそな環境DAY」、近畿大阪銀行では毎月16日を「ストップ地球温暖化DAY」として早帰りを呼びかけています。りそな銀行の東京・大阪本社では、当日は役員からの環境メッセージが館内放送で流されるなど、役員・従業員全員で積極的な取り組みを行っています。





従業員と『りそな』

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

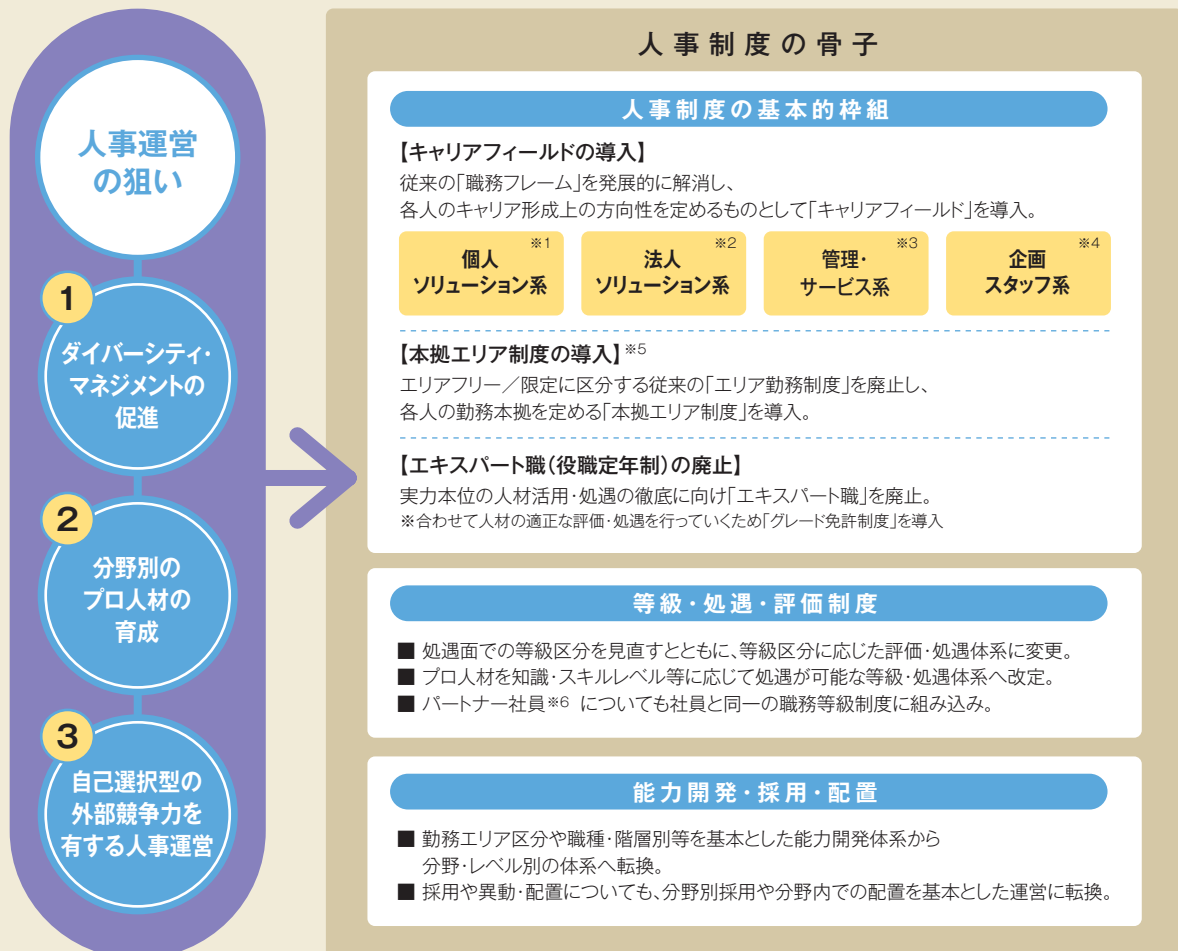
います。「現場が主役」「自律性」「多様性」をキーワードに多様な人材が活躍できるフィールドづくりに取り組んでいます。

人事制度

りそな銀行及び埼玉りそな銀行、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た人事制度を導入しています。

この人事制度の中では、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」、さらには、りそな銀行、埼玉りそな銀行において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。



※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及び企画 ■効率的なオペレーション体制の構築に向けた運営及び企画

※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 りそな銀行及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。

■ FA 制度※

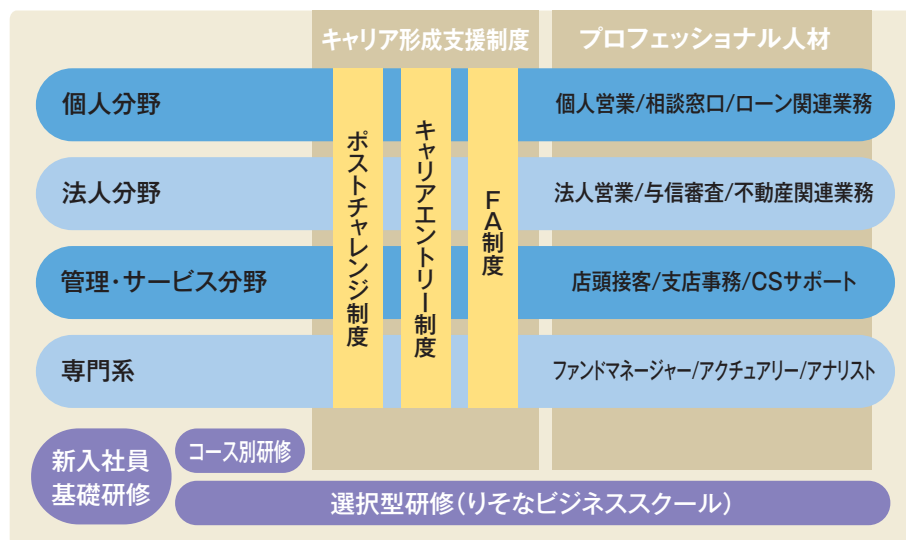
高い業績を上げるなど一定の評価を得た社員に対し、FA権を付与し、自らが希望する業務や部門などに就くことができる制度で、自己実現の機会を提供しています。

※りそな銀行、埼玉りそな銀行のみ

■ 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。

● 自己選択型キャリア形成ロードマップ



● キャリアアップ支援制度利用実績 (2009年度)

制度名	実績(名)
ポストチャレンジ制度(社内公募制度)	97
キャリアエントリー制度	31
FA 制度	7

● 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。

能力開発プログラム

■ りそなビジネススクール

当社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。



経営者との意見交換

■ タウンミーティング

当社グループは、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年以降毎年開催、開催回数は既に300回以上を数えます(2009年度は38回開催)。直接会話を通じて、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。





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。

りそな銀行では、これまでの取り組みが評価され、NPO法人J-Winより「2010 J-Win ダイバーシティ・アワード」の大会を受賞しました。



再雇用制度の導入

当社グループは、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年度はりそなグループ各銀行の合計で61人が再雇用によりマスター社員になりました。

次世代育成

当社グループでは、育児休業期間及び育児勤務期間の延長や介護休業の拡充、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。また、育児休業中の社員を対象に、復職支援セミナーを行い、復職時の留意点や休業中の業務取扱の変更点の説明や先輩の話など実施しています。2009年度は合計66人が参加しています。



りそな Women's Council

当社グループでは、2005年4月、女性が生き生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スル」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、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。

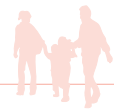
取組項目	具体的内容
変形労働時間	1ヶ月の変形労働時間制の導入 年間休日122日に設定
育児	育児休暇 1歳2ヶ月に達するまで（事情により最長2歳1ヶ月まで）
	育児勤務（短時間勤務） 3歳に達するまで（事情により小学校3年生修了まで）
	8:40～17:25の間で決定（ただし1日6時間以上）
介護	介護休業 最長1年まで
	介護勤務（短時間勤務） 介護休業として通算1年まで 8:40～17:25の間で自由に設定（ただし1日6時間30分以上）
社員・パートナー社員転換制度	育児・介護の事由により、勤務時間や業務負担を軽減したい社員について、一定期間パートナー社員（パートタイマー）への転換を認めるもの
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スルからの提言

人権啓発の取り組み

当社グループでは、人権問題に取り組む基本方針の一つに、基本的な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。各事業所で人権啓発推進委員会に対して年2回の人権啓発推進員研修を実施しており、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。



従業員との関わり

健康管理

り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歳時及び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、りそな健康保険組合を通じ、従業員及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。

労働環境への配慮

当社グループでは従業員と労働組合との安定した労使関係があり、従業員の働きやすい職場環境づくりや、賃金、労働時間、福利厚生等労働条件などについて定期的に交渉・協議しています。

従業員アンケート

当社グループでは、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。

2009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

りそなブランド表彰

「りそなブランド表彰」は「りそなブランド宣言」を具現化するためにスタートした表彰制度です。当社グループでは、お客さま一人ひとりとのコミュニケーションを何よりも大切に、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「りそなブランド

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「りそなブランド大賞」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。



従業員に関するデータ

	全体	男性	女性
従業員数 (人)	26,573	10,759	15,814
社員 (人)	15,115	8,942	6,173
平均年齢 (歳)	39.1	42.8	33.9
平均勤続年数 (年)	14.9	18.8	10.7
嘱託・パートナー社員※1等 (人)	11,458	1,817	9,641
うち派遣従業員 (人)	2,105	577	1,528
海外現地採用従業員 (人)	13	4	9

※1 パートナー社員=パートタイマーなど

	2008年 6月1日基準	2009年 6月1日基準	2010年 6月1日基準
障がい者雇用率※2 (障がい者雇用数)	1.60% (223人)	1.81% (258人)	1.84% (290人)

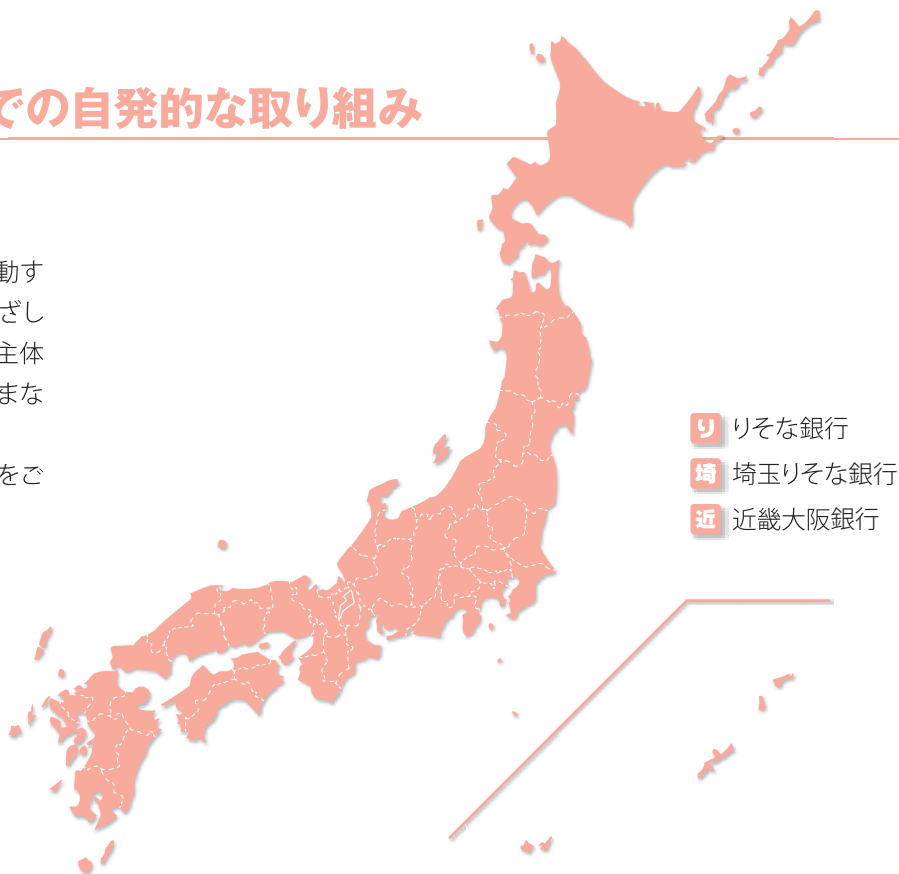
※2 公共職業安定所への「障害者雇用状況報告書」の基準日ベース
りそなグループ各銀行の平均値

	2007年度	2008年度	2009年度
女性管理職数 (人)	766	840	887
育児休暇取得者数 (人)	146	167	207
介護休業取得者数 (人)	8	8	3
新卒採用人数 (人)	682	758	848
キャリア採用人数 (人)	123	193	52
離職者数 (人)	876	799	641
労働組合員数 (人)	11,720	11,836	12,125
平均残業時間数 (時間)	30.2	28.7	28.8
平均有給休暇取得日数 (人)	9.3	9.6	10.3
平均給与 (千円)	6,484	6,596	6,321
労働災害件数 (件)	151	164	117

CSRに関する各地域での自発的な取り組み

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。

各地域で自発的に取り組んでいる事例をご紹介します。



り 箕面市役所と銀行の店舗が連携!

りそな銀行箕面支店、豊中支店、豊中服部支店では、箕面市と地域情報の発信および市民啓発事業等で連携しています。店頭ロビーに「箕面市のご案内」コーナーを設置し、観光スポット、特産品、イベント等に関する情報発信や資料の展示をするほか、環境問題啓発イベントなども開催しています。

りそな銀行
豊中・箕面エリア



り 地域の名所をめぐるウォークラリーを企画・実現しました!

りそな銀行の大阪地域では大阪ミュージアム構想に協力しています。その一環として、茨木市や茨木市観光協会と連携し、大阪ミュージアム登録物件を巡る茨木市ウォーク『木漏れ日春のお散歩コース』を開催、多くのお客さまにもご参加いただきました。

りそな銀行
高槻・茨木エリア



近 「クールシティ・堺」実現への協力

近畿大阪銀行の堺市内の店舗では、堺市が取り組んでいる「クールシティ・堺」実現のために、市内の他の金融機関とも連携し、環境に配慮した金融商品・サービスのご提供や、低炭素都市実現・地域産業の活性化のための環境イベントの実施などに取り組んでいます。

近畿大阪銀行
堺市内の店舗



り 堺筋アメンティ・ソサエティ

堺筋沿道の企業が集まった任意団体「堺筋アメンティ・ソサエティ」は、快適で美しい都市空間を形成するための活動を行っています。りそな銀行はこの事務局を努めており、地域の清掃活動や、アメンティの輪を広げていくためのイベント企画などを行っています。

りそな銀行
大阪本社





振込め詐欺未然防止件数が全国1位! 警察庁からも表彰されました!

お客さまの財産を守るため、社会的問題である振り込め詐欺の防止に積極的に取り組んでいます。鶴瀬支店では、お客さまの立場に立って親身に対応することを心がけた結果、全国で最も多く被害を未然防止することができ、警察庁から表彰していただきました。



埼玉りそな銀行
鶴瀬支店



埼玉県産品にこだわった 会席料理店をプロデュース!

日本料理店を出店するお客さまに埼玉県産の食材のみを使用することをご提案。埼玉県産品を取り扱う他の取引先等にも広く呼びかけ、器や箸、タオルまで埼玉県産にこだわった店舗が実現。埼玉県ブランドのPRに繋がりました。



埼玉りそな銀行
北浦和支店



地域の社会福祉協議会と連携した 取り組みを行っています!

地域の社会福祉協議会と連携し、障がい者の方々に店頭のプランターへの植栽や贈答品の制作にご協力いただくことで、地域とのリレーションシップの向上に繋がりました。



埼玉りそな銀行
和光支店



地域の夢であった町内会館の建設を サポートしました!

町内会は通常法人格を持たないことから、町内会館建設に当たって資金調達ができず困っているという情報をキャッチ。地域の夢の実現のために何とかしたいと調べたところ、地方自治法では集会施設取得に際し町内会にも法人格が付与可能であることが判明。りそな銀行の資金支援でついに町内会館の建設を実現しました。



りそな銀行
北智志野支店



お客さまに地域の新名所 「京橋花月」をPR!

地域の新名所である「京橋花月」を地元の人にもっと知ってもらうことを通じ、地元を元気にできればと考え劇場に相談。銀行で新規口座開設されたお客さま全員に割引チケットの配布を行いました。地域密着の取り組みとして多くの皆さまに喜んでいただきました。



りそな銀行
京阪京橋支店・城東支店・
都島支店・野江支店



しゅしゅっと荒川そうじし隊

りそな銀行首都圏地域では、地元の環境ボランティア団体と共同で、荒川河川敷のごみを拾って自然回復を目指す「しゅしゅっと荒川そうじし隊」を毎年開催しています。この企画には毎年、社員やその家族が数百人単位で参加しており、地域の自然環境保全に努めています。



りそな銀行
首都圏地域



株主と『りそな』

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。

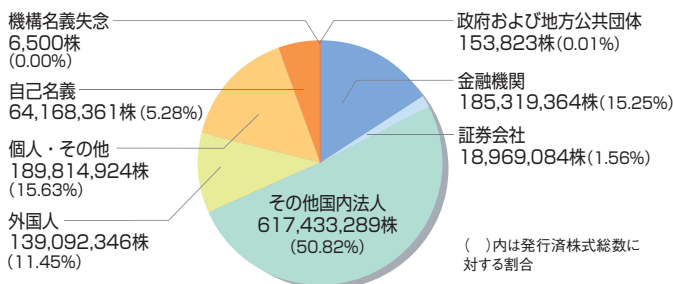
株主総会での取り組み

当社グループは、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、2010年定時株主総会（第9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

当社グループは、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、内部留保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。本方針のもと、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、安定配当に努めてまいります。

■ 普通株式の分布状況【所有者別】



■ 大株主(普通株式) (上位10社)

大株主の氏名または名称	持株数(千株)	持株比率(%)
預金保険機構	503,262	43.73
第一生命保険相互会社	55,241	4.80
CACEIS BANK / CREDIT AGRICOLE SA	39,483	3.43
日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社(信託口)	19,989	1.73
日本マスタートラスト信託銀行株式会社(信託口)	18,112	1.57
日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社(信託口4)	8,601	0.74
野村ホールディングス株式会社	7,904	0.68
東京海上日動火災保険株式会社	5,565	0.48
日本生命保険相互会社	5,488	0.47
りそなホールディングス従業員持株会	5,306	0.46

※自己株式を除く

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、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。



個人投資家向けの取り組み

当社グループは、個人投資家の皆さまに向けたIR活動にも積極的に取り組んでいます。2010年3月には、東京証券取引所が主催する東証IRフェスタと日本証券アナリスト協会が主催する個人投資家向け会社説明会（東京、大阪）に参加し、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ご説明しました。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まいります。



機関投資家・アナリスト向けIR

当社グループは、国内外の機関投資家及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説明会を年2回定期的に開催しています。2009年度には、2009年11月20日に第9期（中間）の決算内容、2010年5月27日に第9期の決算内容についての説明会を開催し、多数の機関投資家やアナリスト等の市場関係者にご参加いただきました。

IRホームページの充実

当社グループは、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コ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・財務担当役員など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。

海外投資家向けIR

当社グループは、ホームページに、機関投資家、アナリスト向けの各種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、りそなグループ各社の経営者インタビュー、プレスリリースや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。

■ 2009年度 IRカレンダー

5月 15日	2009年3月期 決算発表	12月 3日	野村インベストメント・フォーラム2009(野村證券主催)
25日	2009年3月期 決算説明会	1月 27日	中間期ディスクロージャー誌2009-2010発行
6月 25日	定時株主総会	29日	2010年3月期 第3四半期決算発表
7月 下旬	ディスクロージャー誌2009発行	2月 25日	CLSA ジャパンフォーラム2010 (クレディ・アグリコル証券会社主催)
31日	2010年3月期 第1四半期決算発表	3月 5,6日	東証IRフェスタ2010(東京証券取引所主催)
9月 15日	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)	13,16日	個人投資家向け会社説明会 (東京、大阪 日本証券アナリスト協会主催)
下旬	英文版アニュアルレポート2009発行	3月 26日	個人投資家向けIRセミナー「Money Recipe銀行の常識は世間の非常識! “真のリテールバンク”を目指すりそなグループの企業価値」開催
10月 10日	個人投資家向けIRセミナー「Money Recipe 人生を磨こう! お金もカラダもピカピカに」開催		
11月 13日	2010年3月期 第2四半期決算発表		
20日	2010年3月期 中間決算説明会		

外部表彰など

■ ディスクロージャー優良企業に選定

りそなホールディングスは、日本証券アナリスト協会ディスクロージャー研究会より「平成21年度ディスクロージャー優良企業」に選定されました。この制度は、企業情報開示の向上を目的として、日本証券アナリスト協会が平成7年度から始めたもので、今回が15回目となります。

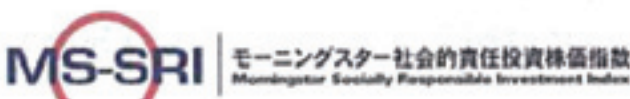
業種別に、①経営陣のIR姿勢等、②説明会等、③フェアー・ディスクロージャー、④コーポレート・ガバナンス関連、⑤自主的情報開示の5点を評価基準として、各業種を担当している証券アナリストの皆さまの目線で評価します。

銀行部門で評価対象とされた15社の中から選定されたもので、当社としては初の1位受賞です。今後も投資家の皆さまへ向けた公平かつ適時・適切なディスクロージャーを通じて、企業価値の向上に努めていきます。

■ モーニングスターMS-SRI指数構成銘柄に採用

りそなホールディングスは、平成21年9月より、モーニングスター株式会社の算出する「モーニングスター社会的責任投資株価指数 (MS-SRIインデックス)」の構成銘柄に採用されました。

社会的責任投資株価指数とは、モーニングスター株式会社が国内上場企業約3,600社から、社会性に優れた企業と判断した150社を選定し、その株価を指数化したものです。



*SRI (Socially Responsible Investment: 社会的責任投資) は、企業の評価にあたり、財務状況や成長性だけでなく、その企業が果たしている社会的責任を勘案し、投資判断に利用するものであり、日本でも多くのSRIファンドが設定されています。

■ 世界的な社会的責任投資指数

「FTSE4Good」への組み入れ

りそなホールディングスは、世界的な社会的責任投資 (SRI) 指数の1つである「FTSE4Good」に2009年9月より組み入れられています。「FTSE」は、株式指数の開発・管理や指数データの投資家への提供を行っている英国の評価機関です。



■ CANPAN第3回CSR大賞

りそなホールディングスは、日本財団 (財団法人 日本船舶振興会) が主催するCANPAN第3回「CSR大賞」において、情報開示部門銀賞を受賞しました。

CANPAN「CSR大賞」は、CSRの取り組みを積極的に行っている企業を奨励し、応援することを目的に設立された、日本初の市民投票による企業評価制度です。今回は、2009年9月24日～10月8日にインターネット投票が行われ2万1,717人の市民投票の結果、銀賞受賞の栄誉をいただきました。

この受賞は金融機関では初の事例となります。当社のCSRの取り組みに対し、多くの皆さまからご評価いただけたこと大変感謝するとともに、今後も引き続き、「真のリーディングバンク」、「信頼度NO.1」を目指し、さまざまな領域においてCSR活動を積極的に展開していきます。



Column

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。



第三者所見



東洋大学経営学部 教授
公認会計士

中村 義人

建設産業経理研究所理事
(社)協力隊を育てる会監事
(社福)川崎市社会福祉協議会監事
(社)大阪ESCO協会特別会員
防衛省 独立行政法人評価委員

りそなグループの「CSRレポート2010 ハイライト編」及び「CSRレポート2010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CSRの取り組みの内容の説明を受け、前年に引き続き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。

今回、CSRレポートハイライト編において、りそなグループの4社のトップ対談によりCSRの原点は地域社会のサポートにあると、明確に宣言して具体的な取り組みを分かりやすく説明しています。これは、リテールに特化したりそなグループの経営戦略につながるものと理解でき、さらにそのCSRマネジメントがデータ編において詳細に述べられています。

1. CSRマネジメントについて

企業において有効なコーポレート・ガバナンス体制が存在することは、市場経済の信頼性を高め、資本コストが低下し、国の経済を下支えすることになります。りそなグループにおいても、コーポレート・ガバナンスの体制として内部統制、コンプライアンス、リスク管理などについて、その体制が詳述されています。特に、リスク管理体制については、経営の健全性を確保しつつ収益性の向上を目的として厳格に管理されていることが理解できます。CSR活動は、グループCSR委員会を設置して、りそなグループ全体のCSR活動を実施状況について説明されていますが、CSRレポートにおいても、りそなグループ経営理念、りそなWAY、コーポレート・ガバナンスなどとの関連性、同質性についてさらに説明されると、CSR経営がより理解できるようになるものと思います。さらには、CSRマネジメントの年度における目標と結果、改善点などの説明をされることも望みます。

2. 顧客とりそなについて

りそなグループは、金融はサービス業であるという明確なポリシーのもとに顧客サービスの改革を進めており、特に店内、営業時間、手数料、待ち時間など他行と明らかに異なる顧客サービスは、CSRレポートを読むまでもなく多くの顧客が理解しているこ

とであります。さらなるサービスの質の向上を目指すためには、サービスが顧客満足とマッチするようにすることが必要だと思います。また、その取り組みが読者により理解できるように、顧客の声の紹介、その対応、満足度などさらに踏み込んだ説明をされることを期待いたします。

3. 社会とりそなについて

地域経済活性化のため欠かせないのが中小企業の役割です。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に、中小企業の経営課題への支援や提案を実施し、地域との共生に取り組んでいます。これは、金融機関として蓄えた経営ノウハウや専門性を社会に還元することであり、地域経済の発展が、りそなグループの持続可能な発展へとつながるという連鎖を構築するものであり、今後も継続、強化されることを望みます。

4. 環境とりそなについて

りそなグループの環境マネジメントについては、今回のCSRレポートにおいて、環境パフォーマンスデータの年次比較を詳細に行い、環境負荷低減が達成されている事実が説明されており評価できます。また、金融サービスを通じた環境保全の取り組みも、エコ定期預金、SRIファンド、排出権信託などきめ細かく実施されており、ステークホルダーから取り組みが理解できると思います。さらには、このような金融サービスを通じた環境の取り組みについて、さらに具体的な数値でもって計画、実績などが開示されるとより信頼が得られるものになると思います。

社会の持続可能な発展を金融システムにより支え、促進するりそなグループの役割は大変大きなものといえます。また、経済社会における役割と責任を果たす、りそなグループのCSRに社会は期待しています。これからもCSRの取り組みとその効果、結果をわかりやすく公表していくことが社会からの信頼を得る最良の方法と考えます。

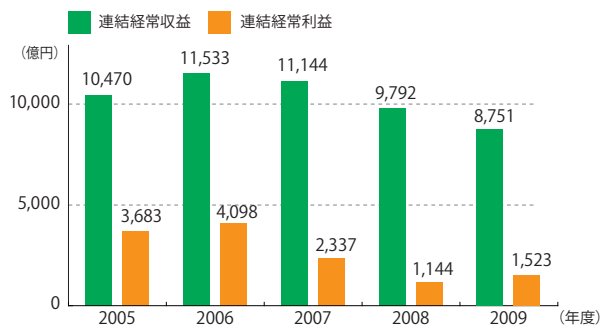
※この所見は、報告書の記載内容の正確性や網羅性について、意見を表明するものではありません。

りそなグループの概要

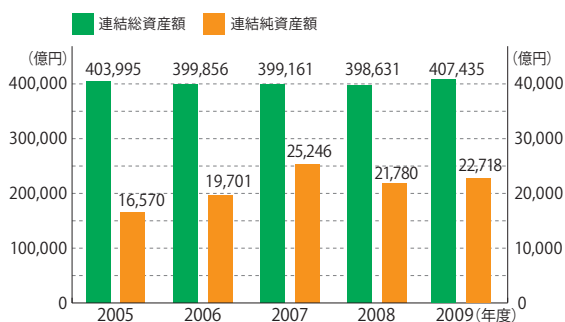
りそなグループは、金融持株会社であるりそなホールディングスの傘下に3つの商業銀行を持つ総資産約40兆円を有する日本で第4位の金融グループです。なお、2009年4月1日にりそな銀行とりそな信託銀行が合併し、りそな銀行は『フルラインの信託業務を併営する顧客数・店舗数No.1の商業銀行』となりました。

りそなグループは、人口や経済・産業が高度に集積する首都圏、関西圏においてメガバンクに匹敵する店舗網を構築し、強固なプレゼンスを確立しています。これらのエリアで、「真のリテールバンクの確立」に向け、地域に根ざしたきめ細やかな営業活動に取り組んでいます。特に埼玉県における預金・貸出金の市場シェアは40%を越えるほか、大阪府でも20%近いシェアを獲得しています。

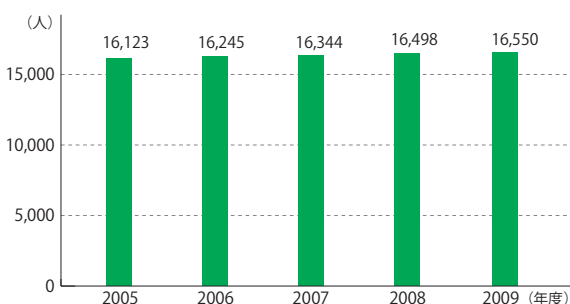
■連結経常収益と連結経常利益



■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	〒135-8582 東京都江東区木場1丁目5番65号 深川ギャザリア W2棟
電 話	(03)6704-3111 (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)	13.81% (2010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	508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	312店
■主要株主	りそなホールディングス (100%)
■従業員数	8,966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	2,977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	2,398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 及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

りそなビジネスサービス

事 業 内 容	人材派遣・事務等受託ほか
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 及びりそなグループ関連会社など

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おり、このガイドラインに定義されるアプリケーションレベルBに該当するものと考えています。

項目	記載ページ項目	
	データ編	ハイライト編

1.戦略および分析		
1.1	2	3-6,19-22
1.2	2	3-6,19-22

2.組織のプロフィール		
2.1	39	
2.2	39	
2.3	39	2
2.4	39	
2.5	*	*
2.6	3,39	
2.7	***	1
2.8	32,39	2
2.9	35	裏表紙
2.10	31,37	15,16

3.報告要素		
報告書のプロフィール		
3.1	1	
3.2	1	
3.3	1	
3.4	1	
報告書のスコープおよびバウンダリー		
3.5	1	
3.6	1	
3.7	1	
3.8	1	
3.9	24	
3.10	1	
3.11	1	
GRI内容索引		
3.12	40	
保証		
3.13	1,38	

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	3	
4.2	3	
4.3	3	
4.4	3	
4.5	3	
4.6	3	
4.7	3	
4.8	4,5,7,23,27,29	2
4.9	3,4	
4.10	3,4	
外部のイニシアティブへのコミットメント		
4.11	8-10	
4.12	2,37	
4.13	37	
ステークホルダー参画		
4.14	1	2
4.15	1	2
4.16	12,30,32,35,36	7-18
4.17	11-38	7-22

項目	記載ページ項目	
	データ編	ハイライト編

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	39	*
経済的パフォーマンス		
EC1	32,39	**
EC2	26	
EC4		22
市場での存在感		
EC7	32	
間接的な経済影響		
EC8	17-22,28,33,34	13,14

環境		
マネジメントアプローチ	23-28	2,7-10
原材料		
EN1	24	
EN2	24	
エネルギー		
EN3	24	
EN4	24	
EN5	24	
EN6	23-28	7-10
EN7	23-28	7-10
水		
EN8	24	
生物多様性		
EN12	25,26,28	
EN13	28	
EN14	25,26,28	
排出物、廃水および廃棄物		
EN16	24	
EN17	24	
EN18	24-27	
EN22	24	
製品およびサービス		
EN26	24-27	7-10
輸送		
EN29	24	

労働慣行とディーセントワーク		
マネジメントアプローチ	29-32	15,16
雇用		
LA1	32,39	
LA3	31,32	
労働安全		
LA7	32	
LA8	32	
LA9	32	
研修および教育		
LA11	29,30	
LA12	30	
多様性と機会均等		
LA13	32	
人権		
マネジメントアプローチ	29,31	

項目	記載ページ項目	
	データ編	ハイライト編

投資および調達慣行		
HR3	31	
社会		
マネジメントアプローチ	4,17-22	11-14
コミュニティ		
SO1	8-10	
不正行為		
SO2	8-10	
SO3	5,8-10	
公共政策		
SO5	37	
製品責任		
マネジメントアプローチ	7-16	
顧客の安全		
PR1	12	
製品およびサービス		
PR3	7	
PR5	12	
マーケティング・コミュニケーション		
PR6	7	

金融サービス業 業種別補足文書

項目	記載ページ	
	データ編	ハイライト編
FS1	17,23	2
FS2	23-28	
FS3	25,26	7-10
FS4	28,31	
FS5	14-19,27	7-12
FS6	**	**
FS8	25,26	
FS13	11	
FS14	11,13	
FS15	7	
FS16	20	13,14

- * グループ報告書（りそなToday）
- ** 有価証券報告書

RESONA WAY

CSR REPORT 2010

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

●東京本社 〒135-8582 東京都江東区木場1丁目5番65号 深川ギャザリア W2棟 TEL. 03-6704-3111

●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

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

発行 2010年8月

未来が変わる。
日本が変わる。

チャレンジ
25

りそなグループはチャレンジ25キャンペーンに参加しています。