

Resona Group

CSRレポート2013

...データ編...



トップメッセージ

「お客さまの喜びはリそなの喜び」です。
様々な社会的課題の解決に向け、お客さまの立場に
立った企業活動を実践してまいります。



リそなグループ

RESONA

目次

目次・編集方針	01
トップメッセージ	02
CSRマネジメント	03
りそなグループCSR目標・実績・評価	05
コーポレートガバナンス	09
りそなホールディングスにおける取組状況等	
内部統制に関する事項	
リスク管理体制	
内部監査体制	
株主・投資家とのコミュニケーション	
コンプライアンス	17
ダイバーシティ	21
人権	25
消費者課題/お客さまサービス	28
コミュニティ	38
環境	50
公的資金完済に向けた展望	56
パフォーマンスデーター一覧	57
外部表彰	59
第三者所見	60
りそなグループの概要	61
ISO26000/GRIガイドライン/国連グローバル・コンパクト対照表	62

コーポレートガバナンス(P.9～16)、コンプライアンス(P.17～20)に関する詳細情報は、りそなグループディスクロージャー誌に掲載しております。あわせてご参照願います。

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をお願いいたします。

「CSRレポート2013 ハイライト編」のご紹介

りそなグループのCSR活動の特徴的な取組みについてコンパクトにわかりやすく報告する「CSRレポート2013 ハイライト編」の発行を予定しています。りそなホールディングスのホームページにおいてPDF、または電子ブック形式で掲載するほか、グループ各銀行の店舗に冊子を備置する予定です(2013年9月より)。あわせてご覧いただけますようお願いいたします。

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。

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・レポーティング・ガイドライン第3.1版(G3.1)』、グローバル・コンパクト*2、ISO26000*3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。

※1 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などの様々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。

※2 グローバル・コンパクト: 国連の提唱するイニシアチブ。「人権」「労働」「環境」「腐敗防止」などのテーマに取組むよう、企業に対し、自発的な取組みを求めている。

※3 ISO26000: 組織の社会的責任に関する国際規格(ガイドライン)。

■ 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

2012年4月1日～2013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

2013年7月(りそなホールディングスのホームページに掲載)

■ 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 CSR推進室

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/>
Facebook:<http://www.facebook.com/resonagr/>

「お客さまの喜びはりそなの喜び」です。
様々な社会的課題の解決に向け、お客さまの立場に
立った企業活動を実践してまいります。



株式会社 リそなホールディングス 取締役兼代表執行役社長
株式会社 リそな銀行代表取締役社長
東 和浩

皆さまには日ごろよりりそなグループをお引き立ていただきまして、誠にありがとうございます。

2003年5月の公的資金注入から10年という節目の年を迎えました。この10年間、皆さまからご支援・ご協力をいただくことで様々な改革に取り組むことができましたことを、改めて厚く御礼申し上げます。

この10年間、りそなグループでは、お客さまの立場にたったサービスの徹底を追求し、「待ち時間ゼロ運動」や、「5時まで営業」、「365日年中無休店舗の開設」など、銀行の常識を打破する「りそな改革」を断行してまいりました。

また、あらゆるお客さまにとって快適な店舗づくりを目指した「優先ATM」「優先シート」等を設置、地球環境保護のための「エコカーローン」などの環境配慮型商品の開発、高齢社会の中で世代間格差を縮小する信託機能を使った商品開発など、多様化する社会的課題に対応する金融サービスを展開してまいりました。

さらには、2012年10月、これまで支えていただいた地域社会の皆さまに、感謝の気持ちをお返ししたいという想いから「Re:Heart倶楽部」を発足させ、「地域コミュニティの活性化」や「環境保全」といった活動に、多くの役員、従業員が参加することで、社会的課題をいち早くキャッチし、その解決に向けて自発的に行動する企業風土、文化の醸成にも取り組んでいます。

本年4月、りそなグループは次の10年 (Next Decade) に向け、新たなコミュニケーションブランドとして「銀行の常識を変えよう。」というスローガンを制定しました。これは引き続き私たちりそなグループが改革の歩みをとめることなく、銀行に足りなかったこと、これからの銀行に求められることを追求し続けようとする意志を示しています。

「お客さまの喜びはりそなの喜び」です。りそなグループは、引き続き様々な社会的課題の解決に向け、お客さまの立場に立ったスピーディーな企業活動を実践することにより、持続可能な社会づくりに貢献する企業であり続けたいと考えています。

また、本年5月、経営の最優先課題の一つである公的資金の完済に向けた「公的資金完済プラン」を公表いたしました。これにより今後5年以内で公的資金を完済し、普通株主価値の向上に努めてまいりたいと考えています。公的資金の重みと国民の皆さまのご支援に対する感謝を忘れることなく、自立に向けた第一歩を踏み出します。

りそなグループは、これからも透明性の高い経営を継続し、これまでの感謝を胸に、お客さま、社会とともに前進し、変革を続けてまいります。

何卒、今後とも皆さま方の一層のご支援を賜りますようお願い申し上げます。

2013年7月

株式会社 リそなホールディングス 取締役兼代表執行役社長
株式会社 リそな銀行代表取締役社長

東 和浩

CSRマネジメント

CSRマネジメントに関する基本的な考え方

りそなグループでは、全役員・従業員が進むべき方向、共有すべき価値観を示すものとして「りそなグループ経営理念」を定めるとともに、その基本姿勢を具体化するものとして「りそなWAY(りそなグループ行動宣言)」を定めています。

これらに基づき、りそなグループが「持続可能な社会づくり」に貢献するため、組織として「企業の社会的責任に対する取組姿勢」を明確化すべく、「ISO26000」が掲げる中核的課題に沿って「グループCSR方針」を定めました。

この「グループCSR方針」で、明確に示した7つの社会的課題に対し「CSR目標」を定め、取組みを推進する仕組みを導入しております。

■ 経営理念、行動宣言とCSR方針の関係

りそなグループ経営理念

りそなグループは、創造性に富んだ金融サービス企業を目指し、

- お客さまの信頼に応えます。
- 変革に挑戦します。
- 透明な経営に努めます。
- 地域社会とともに発展します。

りそなWAY(りそなグループ行動宣言)

お客さまと「りそな」

「りそな」はお客さまとの信頼関係を大切にします。

- ・お客さまからの信頼を全てに優先し、お客さまの喜ぶ顔や幸せのために、誠実で心のこもったサービスを提供します。
- ・お客さまのニーズに応え、質の高いサービスを提供します。
- ・常に感謝の気持ちで接します。

従業員と「りそな」

「りそな」は従業員の人間性を大切にします。

- ・「りそな」の一員であることに誇りを持って働ける職場を創ります。
- ・創造性や変革に挑戦する姿勢を重んじます。
- ・従業員一人ひとりの人間性を尊重し、能力や成果を公正に評価します。

社会と「りそな」

「りそな」は社会とのつながりを大切にします。

- ・「りそな」が存在する意義を多くの人々に認めていただけるよう努力します。
- ・広く社会のルールを遵守します。
- ・良き企業市民として地域社会に貢献します。

株主と「りそな」

「りそな」は株主との関係を大切にします。

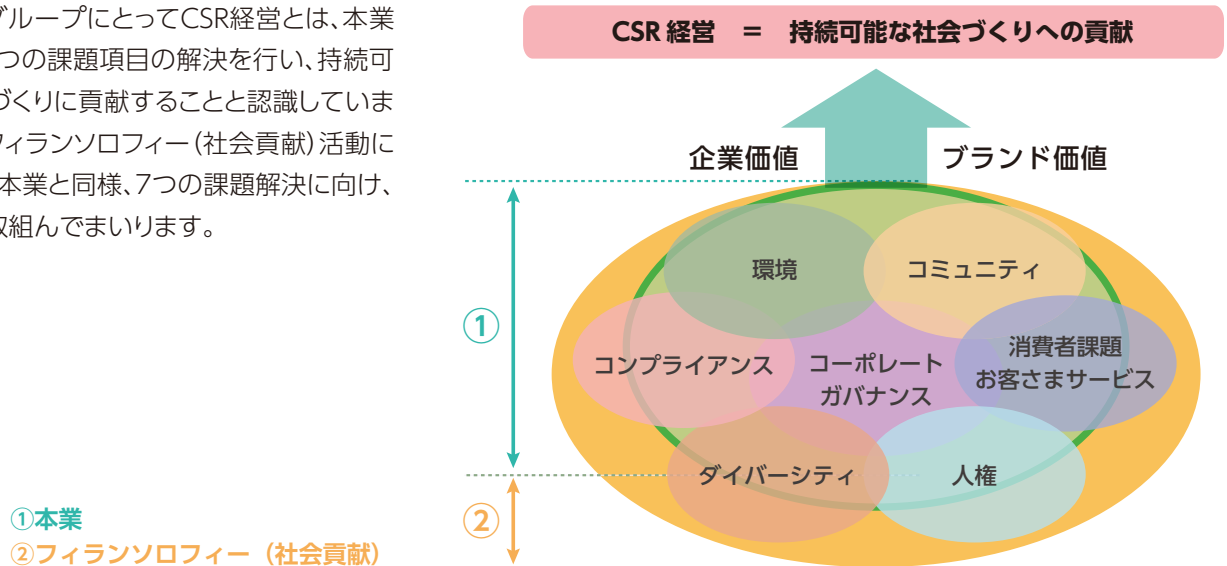
- ・長期的な視点に立った健全な経営を行い、企業価値の向上に努めます。
- ・健全な利益の適正な還元を目指します。
- ・何事も先送りせず、透明な経営に徹し、企業情報を公正かつ積極的に伝えます。

りそなグループCSR方針

課題項目	方針
コーポレートガバナンス	責任ある経営体制および経営に対する監視・監督機能の強化に努め、すべてのステークホルダーに対する説明責任を果たします。
人権	当社が影響を及ぼすお客さま、株主、従業員等、すべてのステークホルダーの基本的な人権を尊重する企業風土・職場環境を醸成します。
ダイバーシティ	職場における能力開発の機会を通じた人材育成および成果の公正な評価とダイバーシティの組織風土の定着を推進します。
コンプライアンス	法令・ルール・社会規範の遵守を通じて、すべてのステークホルダーに対して責任ある企業活動を行います。
消費者課題/お客さまサービス	お客さまの大切な個人情報・資産を守り、一人ひとりの立場に立った質の高い金融サービス、啓発の機会を提供します。
コミュニティ	地域との共生を大切な使命と位置づけ、自社の持つ経験・資源を活用して、社会的課題の解決に取組みます。
環境	かけがえのない地球環境を大切にし、環境に配慮した企業活動を適切に実践します。

■ CSR経営の概念図

りそなグループにとってCSR経営とは、本業を通じて7つの課題項目の解決を行い、持続可能な社会づくりに貢献することと認識しています。また、フィランソロフィー（社会貢献）活動についても、本業と同様、7つの課題解決に向け、積極的に取組んでまいります。

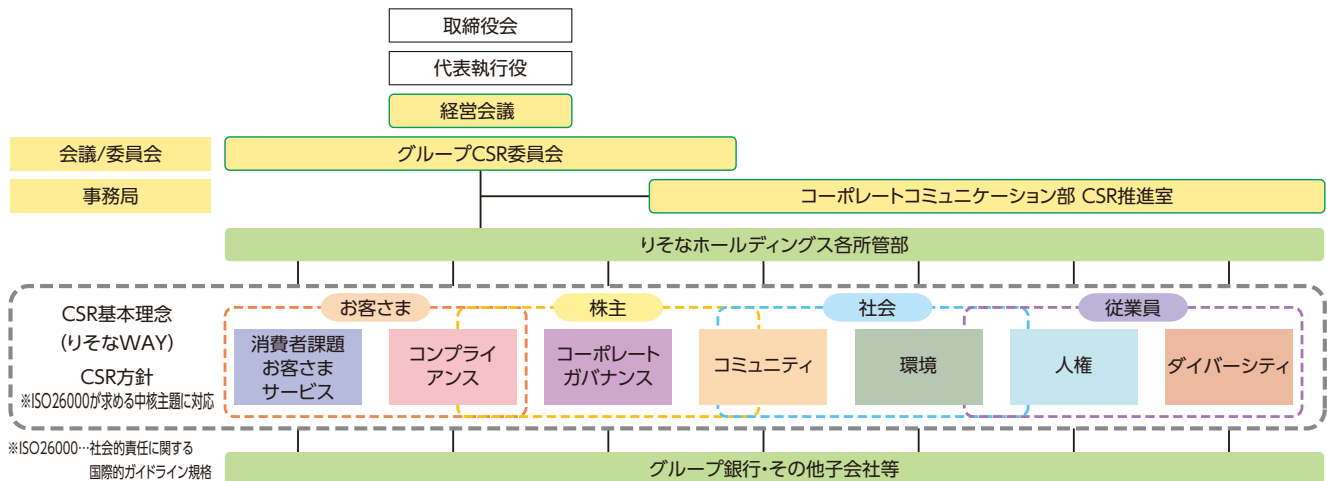


グループのCSR推進体制

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、定期的を開催しています。

「グループCSR委員会」は、りそなホールディングス社

長を委員長とし、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、本委員会を通じてりそなグループ内にある様々な経営資源を活かしたCSR活動を実現しています。



国際的なイニシアチブへの参加

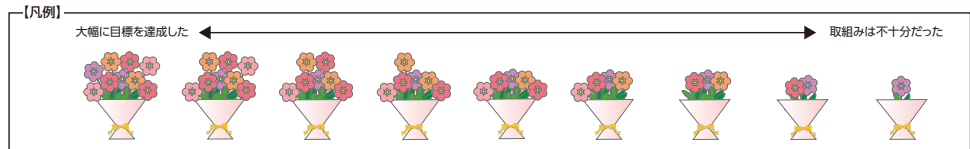
2008年から、りそなホールディングスが国連が提唱するグローバル・コンパクトに、りそな銀行が責任投資原則（PRI）に参加しています。企業活動においてこれらの原則を支持するとともに、国際社会からの要請に基づいたCSR活動を積極的に推進しています。



りそなグループCSR目標・実績・評価

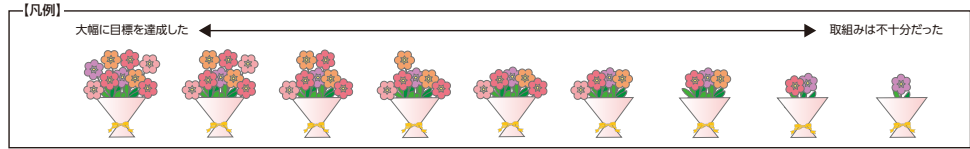
りそなグループCSR方針の課題項目毎にCSR目標・実績・評価を一覧にしております。

課題	項目	2012年度目標	評価	2012年度実績	2013年度目標																													
コーポレートガバナンス	情報開示	経営の透明性を高め、誰もがわかりやすい情報開示を積極的に実施します。		コーポレートガバナンスに関する開示方針を整理し、あわせて事業報告書・有価証券報告書・コーポレートガバナンス報告書等の各種開示書類について、新しい情報発信に努めるほか、視認性向上に配慮し発信しました。	誰もがわかりやすい情報開示を積極的に実施し、経営の透明性向上に努めます。																													
	リスク管理	経営の健全性の維持確保、リスク・リターン管理体制の強化を図ります。		主要なリスクを資本性の高い中核的な自己資本の範囲内に収まるよう管理・運営し、経営の健全性を維持確保しました。	リスク発現の未然防止に取組み、経営の健全性の維持確保を図ります。																													
人 権	人権の尊重	事例を含めた研修等を通じて、人権の尊重・各種ハラスメント防止に対する従業員の意識向上を図ります。		人権の尊重・各種ハラスメント防止に対する従業員の意識向上を図るため、以下に取組んでいます。 ①「グループ人権方針」を制定し、りそなグループの人権に対する考え方や取組姿勢を明示 ②従業員への人権意識を周知・徹底するため、以下の各種研修を実施 ・人権啓発推進員を講師とする職場内研修 ・eラーニング等による事例研修や、ビデオを活用したディスカッション研修 ・新入社員や新任管理職を対象にした研修 ・「公正な選考基準・選考方法」の理解を深め公正採用を継続するため、採用担当者を対象にした人権研修	「グループ人権方針」に則り、人権の尊重・各種ハラスメント防止に対する従業員の意識向上を目的として、研修などの人権啓発活動を更に充実させます。																													
	ノーマライゼーション	ノーマライゼーションへの取組みを強化し、全てのお客さまが安心してご利用できる店舗・サービスを実現します。		お客さまが安心してご利用できる店舗・サービスの実現に取組みました。 ①サービス向上 ・HP（店舗検索機能）のレベルアップ：バリアフリー機能を検索可能 ・障がい者向け振込手数料改定 ・全社員が認知症サポーター養成講座を受講（埼玉りそな銀行） ・助聴器「ミミトモ」の取扱開始 ・新入社員向けノーマライゼーション研修の実施（埼玉りそな銀行） ②店舗設備の改善 <table border="1"><thead><tr><th rowspan="2"></th><th colspan="2">点字ブロック敷設</th><th rowspan="2">スロープ新設</th><th rowspan="2">スロープ改修</th><th rowspan="2">エレベーター新設</th><th rowspan="2">自動ドア化、ドア幅員拡幅</th></tr><tr><th></th><th>累計設置率</th></tr></thead><tbody><tr><td>りそな銀行</td><td>210</td><td>100%</td><td>6</td><td>1</td><td>5</td><td>3</td></tr><tr><td>埼玉りそな銀行</td><td>10</td><td>100%</td><td>2</td><td>2</td><td>0</td><td>3</td></tr><tr><td>近畿大阪銀行</td><td>99</td><td>100%</td><td>2</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr></tbody></table> ※単位：拠点数		点字ブロック敷設		スロープ新設	スロープ改修	エレベーター新設	自動ドア化、ドア幅員拡幅		累計設置率	りそな銀行	210	100%	6	1	5	3	埼玉りそな銀行	10	100%	2	2	0	3	近畿大阪銀行	99	100%	2	0	0	0
	点字ブロック敷設		スロープ新設	スロープ改修		エレベーター新設	自動ドア化、ドア幅員拡幅																											
		累計設置率																																
りそな銀行	210	100%	6	1	5	3																												
埼玉りそな銀行	10	100%	2	2	0	3																												
近畿大阪銀行	99	100%	2	0	0	0																												



課題	項目	2012年度目標	評価	2012年度実績	2013年度目標
ダイバーシティ	ダイバーシティ推進	年齢・性別などに関わらず、全ての従業員が活躍できる仕組みづくりをすすめます。		すべての従業員が能力を発揮し、活躍できる職場を目指しキャリア開発支援、ワークライフバランスの支援に取り組んでいます。 - 各層別キャリア形成、意識醸成を図るセミナー開催 - 仕事と育児の両立支援「復職支援セミナー」開催 - 仕事と介護の両立支援「介護セミナー」開催 社外評価 2013年企業の女性活用度調査(女性活用度部門)(日経WOMEN)：りそな銀行(1位) 2012年「ダイバーシティ経営企業100選」選出(経済産業省共催)：りそな銀行 2012年多様な働き方実践企業プラチナ認定(埼玉県)：埼玉りそな銀行	すべての従業員がお互いを理解し認め合い、能力を発揮し、活躍することにより、イキイク働ける職場作りを継続していきます。 - 内閣府の努力目標である「2020年までに管理職に占める女性の割合を30%程度」に向けて取り組んでいます。 - 障がい者の法定雇用率以上の雇用を確保していきます。
	職場環境	従業員のキャリア形成を支援する、各種取組みを充実させます。		それぞれのステージに応じた、きめ細やかなキャリア形成支援策を実施しています。 - 女性若手層対象：キャリアデザインフォーラム - 女性管理職層対象：女性リーダー研修・マインドアップ研修 - 中高年層対象：キャリアデザインセミナー・プレマスター社員セミナー	- 従業員のキャリア形成を支援する各種取組みを充実させます。 - 生産性を向上させ、早帰りの促進を図り職場環境の向上を目指します。
	人材育成	充実した研修・教育プログラムの構築等を通じ、分野別のプロ人材を育成します。		分野毎の課題解決に向け、研修体系を拡充して実施しました。 - 富裕層ビジネス強化に向けた育成プログラム拡充・実施 - 管理職層養成に向けた女性リーダー育成プログラム・業務スキルアップトレーニー・チームリーダー向け研修等を実施	研修・教育プログラムの充実を図り、分野別のプロ人材を育成します。
コンプライアンス	企業倫理の浸透	従業員一人ひとりがお客さまや社会の視点に立って、法令やルールだけでなく、社会規範を遵守し、信頼される企業を目指します。		- 不祥事・不適切事案に対する再発防止策の強化に取り組んでいます。 - 従業員一人ひとりのコンプライアンス意識向上のための研修を通じ従業員の行動指針である「りそなSTANDARD」浸透に取り組みました。	企業倫理の浸透・法令等遵守に関する継続的な啓発・教育活動により、役職員のコンプライアンス意識の更なる向上を図り、社会からの信頼に応えます。
	反社会的勢力排除	反社会的勢力との取引排除・マネー・ローンダリング防止の態勢強化を、行っています。		- 反社会的勢力との取引排除や、改正犯罪収益移転防止法対応へ、積極的に取り組んでいます。 - 改正犯罪収益移転防止法において、対応が必要な銀行各社および関連会社2社については、計画通り対応が完了しました。	反社会的勢力との取引排除、マネー・ローンダリング防止態勢の強化を通して、金融機関としての社会的責任を果たします。
	金融犯罪防止	振込め詐欺被害や偽造・盗難カードなどの金融犯罪防止の態勢を引き続き強化し、お客さまの大切な財産をお守りするよう努めます。		お客さまの大切な財産をお守りするため、振込め詐欺被害や偽造・盗難カードなどの金融犯罪防止に取り組んでいます。	お客さまへのお声掛けなどの働きかけや、金融犯罪の未然防止態勢の強化により、お客さまの大切な財産を守ります。

課題	項目	2012年度目標	評価	2012年度実績	2013年度目標
消費者課題/ お客さまサービス	お客さま説明	お客さま説明管理態勢を強化し、お客さまへの適切な商品・サービス提供に努めます。		お客さま説明管理態勢の強化を図るために、「市場急変時のアフターフォロールール」の制定および改定や、研修の実施などを行いました。	お客さま説明管理態勢を強化し、お客さまへの適切な商品・サービスを提供します。
	情報管理	お客さま情報の保護管理態勢の強化に努めます。		お客さま情報の保護管理の態勢強化を図り、情報資産紛失・漏洩を発生させない仕組み作りとして、「情報資産紛失リスク削減プロジェクト」に取り組んでいます。 ・営業店で保管する文書の削減(データ化) ・お客さまへの資料発送のシステム化 ・文書保存、廃棄ルールの改定、など	お客さま情報の保護管理態勢の強化に努めます。
	サービス改革	お客さまから頂いたご意見・ご要望のひとつひとつを真摯に受け止め、継続的なサービス改善を行います。		当社グループに対するお客さま満足度調査(ご回答数:10万通以上)を踏まえて、以下の改善を実施しています。 ・HP(店舗検索機能)のレベルアップ:バリアフリー機能を検索可能 ・店舗外ATMへ明細回収BOX設置(りそな銀行、近畿大阪銀行) ・現金封筒裏面へメモ欄新設(りそな銀行) ・障がい者向け振込手数料改定 ・口座開設時にお渡しする書類を削減(りそな銀行) ・一部帳票を見やすい色合いに改定、など	お客さまから頂いたご意見・ご要望のひとつひとつを真摯に受け止め、継続的なサービス改善を行います。
	オペレーション改革	安定的な事務運営を確立する一方、お客さまへご提案の高度化やサービスの向上を図ります。		事務運営の見直しと改善を通じて、「正確でスピード感のある事務」と「お客さまへ提供するサービスの高度化」の実現に取り組んでいます。 ①店舗施設の見直し ・次世代型店舗の導入:7店舗(りそな銀行) ・視認性を改善した店舗:90店舗(りそな銀行) ・高齢者向けバリアフリー店舗の導入:1店舗(埼玉りそな銀行) ・昇降式カウンター設置店舗の導入:2店舗(近畿大阪銀行) ②「取引スタイルのスマート化」への取り組み ・振込取引のペーパーレス化は各銀行とも90%以上	オペレーション改革の一層の推進を図り、迅速・正確なサービスのご提供に努めます。
	お客さま課題の解決	信託機能なども活用し、お客さまの幅広いニーズにお応えできる商品やサービスをご提供します。		きめ細やかなコンサルティングを通じてお客さま課題の解決に努めています。 ・相続・自社株承継に関するコンサルティング件数:3,448件(2012年度上期)、3,019件(同年度下期) ・自社株承継信託:45件 ・資産承継信託(パッケージ型)「ハートトラスト 心の信託」「わたしのおまもり」:789件	お客さまお一人おひとりの課題を解決し幅広いニーズにお応えするために、様々なご提案や商品やサービスをご提供します。
	啓発機会の提供	各種セミナーやキッズマネーアカデミーなどの機会を通じ、お客さまの夢の実現や人生設計に役立つ取組を継続・強化します。		資産運用、住宅ローン借換、資産承継などの様々なセミナー・報告会を通じて、啓発活動や情報提供に取り組みました。 ・投資信託・保険に関する運用報告会開催数:34回(のべ参加人数約10,800名) ・子供向け金融経済教育(夏休みりそなキッズマネーアカデミー開催数):182回(のべ参加人数約2,500名)	各種セミナーやキッズマネーアカデミーなどの機会を通じ、お客さまの夢の実現や人生設計に役立つ取組を継続・強化します。



課題	項目	2012年度目標	評価	2012年度実績	2013年度目標
コミュニティ	地域貢献	地域と連携した様々な取組みを進め、地域経済の活性化を支援し、地域社会に貢献していきます。		地域経済を活性化し、地域社会に貢献するため、様々な取組みや、本業を通じた支援を実施しています。 ・新商品開発支援：りそなDEモニター会IN大阪（りそな銀行） ・採用活動支援：“りそな銀行×JOBカフェ OSAKA” 合同企業説明会、合同企業面接会（埼玉りそな銀行） ・ビジネスマッチング：オープンイノベーションセミナー（埼玉りそな銀行・りそな銀行）、彩の国ビジネスアリーナ2013（埼玉りそな銀行）、ネットワーク商談会IN大阪（近畿大阪銀行）、など ・地域活性化に貢献する融資：125%（2011年度比）（りそな銀行）	地域と連携した様々な取組みを進め、地域経済の活性化を支援し、地域社会に貢献していきます。
	社会貢献	社会の課題解決に向けた、従業員による自発的な社会貢献活動を推奨します。		従業員の自発的な地域社会貢献活動を支援する仕組みとして、2012年11月に『Re：Heart（リハート）倶楽部』を設立し、地域社会に潜む課題解決に向けて様々な活動に取組んでいます。 ・Re：Heart倶楽部基金を設立し、りそなグループ役員・従業員有志による積立募金（月100円）を開始（約5,400名が参加） ・活動件数（2012年11月～2013年3月）：31件（活動の詳細はP47-48をご参照ください）	社会の課題解決に向けた、従業員による自発的な社会貢献活動を積極的に支援します。 ・積立募金への参加者の増加 ・活動件数の増加
環境	環境マネジメント	ISO14001による環境マネジメントシステムに基づき、環境負荷低減をはじめとする、様々な環境保全活動に積極的に取り組みます。		ISO14001による環境マネジメントシステムを適切に運営し、以下の通り環境負荷低減に取組みました。 ・エネルギー使用量：2010年度比▲25.77%（目標達成） ・コピー用紙購入量：2010年度比▲3.06%（目標達成） ・LED照明：積極的導入実施	ISO14001による環境マネジメントシステムに基づき、環境負荷低減をはじめとする、様々な環境保全活動に積極的に取り組みます。 ・CO₂排出量（原単位）を2009年度比で4%削減 ・コピー用紙購入量を2012年度実績以内
	本業を通じた支援	様々な環境ビジネス商品やサービスのご提供を通じ、幅広いお客さまの環境保全活動をお手伝いします。		環境関連の商品・サービスを提供し、幅広いお客さまの環境保全活動をサポートしました。 （個人のお客さま向け） エコ関連住宅ローン・マイカーローン・リフォームローン・定期預金 （法人のお客さま向け） 日銀の資金供給を活用した融資、「エコビジョン・カンパニー」融資制度、独自環境格付による融資、など （信託分野での取扱い） 企業年金向けSRIファンド、など	様々な環境ビジネス商品やサービスのご提供を通じ、幅広いお客さまの環境保全活動をお手伝いします。 ・振込における紙ベース取引割合の2012年度比削減 ・インターネットバンキング取引件数を年間70万件増加 ・環境に配慮した融資の推進
	環境コミュニケーション	従業員の早帰りを推進することで、一人ひとりの環境問題への教育推進を図るとともに、店舗における節電に関する呼びかけやセミナー等の開催を通じて、お客さまに向けた環境問題への意識啓発を行います。		お客さまや従業員に向けた環境問題への意識啓発に取り組んでいます。 ・環境フェア開催：太陽光発電ビジネス交流会（近畿大阪銀行） ・エコアクションポイント付与（発行件数）：約45,000回 ・研修：eラーニングによる環境研修 ・全店統一早帰り日の継続実施：12日間	お客さまや従業員に向けた環境に関する情報提供を通じて、環境問題への意識啓発に取り組めます。 ・エコアクションポイントを2012年度実績以上に発行 ・環境研修の実施 ・全店統一早帰り日の実施

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、2003年6月に多額の公的資金注入を受けたことを風化させることなく、金融仲介・コンサルティング機能の発揮を通じ、健全で利便性の高い銀行経営に対する社会やステークホルダーの期待に応えるため、優れたコーポレート・ガバナンスの実現を目指してまいります。

邦銀グループ初となる委員会設置会社に移行した当社は、経営の監督と業務執行の機能を分離し、執行役による迅速な業務執行を可能とする一方、経営に対する監督強化のため、指名・監査・報酬の各委員会のみならず、取締役会の構成も独立性の高い社外取締役を過半数とすることにより、経営の透明性と客観性を高めております。

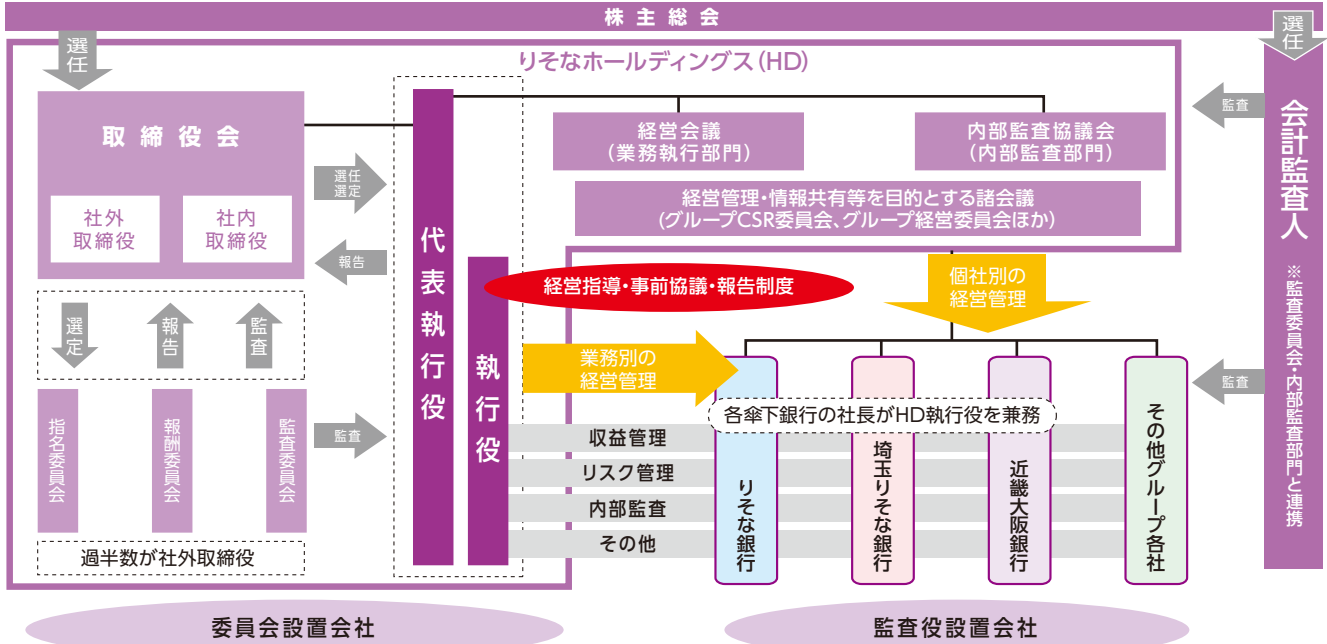
一方、当社の完全子会社である傘下銀行については、全て監査役設置会社形態としており、グループ全体のガバナンス強化と傘下銀行のガバナンス形態の整合性をとり、各傘下銀行による自律的な経営を行う体制としております。

引き続き、公的資金の完済に向けグループ企業価値を高めるため現体制を堅持し、りそなグループ経営理念を踏まえた経営に努めてまいります。

りそなホールディングスにおける取組状況等

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おります。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及び業務執行の迅速性向上に努めております。2012年度には17回開催しております。なお、2005年6月より、各傘下銀行の社長が当社の執行役を兼務する体制としており、各傘下銀行に対する監督機能の充実を図っております。
指名委員会	指名委員会は、取締役3名（うち社外取締役3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、株主総会に上程する取締役の選解任議案の内容等を決定しております。2012年度には5回開催しております。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、2007年6月にサクセッション・プランを導入しております。
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おります。また、内部監査部、コンプライアンス統括部及びリスク統括部並びに財務部等の内部統制部門と連携して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おります。2012年度には13回開催しております。
報酬委員会	報酬委員会は、取締役3名（うち社外取締役3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おります。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おります。2012年度には6回開催しております。なお、2004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おります。2010年度には株式取得報酬制度を導入しております。当社と他社との間で報酬委員の相互兼任はありません。
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おります。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おります。2012年度には43回開催され、業務執行に係る重要事項の協議・報告を行っております。
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おります。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しております。2012年度には15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おります。
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おります。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おります。

■ グループのコーポレートガバナンス体制



内部統制に関する事項

基本的な考え方

りそなグループは、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おります。

整備状況

りそなグループは、「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おります。

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

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、2003年5月に申請した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對し、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のリスク管理の方針には、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等を定めています。

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。リスクカテゴリーについては、主として下表の通り分類し、各リスクの特性に適っ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・リスクの状況等を踏まえ、リスク管理の方針を制定しています。同方針には、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等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。

リスクカテゴリー	定義	管理手法
信用リスク	与信先の財務状況の悪化等により、資産（オフ・バランス資産を含む）の価値が減少ないし消失し、損失を被るリスク	統合的リスク管理（リスク限度設定、リスクの評価、ならびに資本との比較 等） リスク限度設定、信用格付制度、ポートフォリオ管理、与信審査管理 等
市場リスク	金利、為替、株式等の様々な市場のリスクファクターの変動により、資産・負債（オフ・バランスを含む）の価値等が変動し損失を被るリスク	リスク限度設定、損失限度設定、ポジション限度設定 等
流動性リスク	必要な資金確保が困難になる、又は通常よりも著しく高い金利での資金調達を余儀なくされること等により損失を被るリスク	緊急時フェーズ認定、緊急時対応体制の整備、流動性リスク指標ガイドライン 等
オペレーショナルリスク	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、又は外部要因により生ずる損失に関するリスク	オペレーショナルリスク評価（CSA）、損失データ分析、リスク指標 等
事務リスク	業務に従事する役員及び従業員が正確な事務を怠る、あるいは事故・不正等を起こすことにより損失を被るリスク	業務プロセスの改善、研修・教育、事務指導 等
システムリスク	コンピュータシステムのダウン又は誤作動、不正使用等により損失を被るリスク	システムリスク管理基準による統制、コンティンジェンシープラン整備 等
法務・コンプライアンスリスク	法令や契約に違反すること、不適切な契約を締結すること、その他法的原因により損失を被るリスク	コンプライアンス・チェック、コンプライアンス・プログラムによる改善 等
信託財産の運用リスク	忠実義務・善管注意義務等の受託者としての責任の履行を怠ったことに起因して生じた信託財産の損失等を補填しなければならないリスク	業務プロセスの改善、研修・教育、事務指導 等
その他のオペレーショナルリスク	自然災害や火災などによる有形資産の損傷、外部犯罪による顧客被害とその補償等により損失を被るリスク	災害・外部犯罪に備えた設備の改善、手続面の強化 等
レピュテーションリスク	マスコミ報道、評判・風説・風評等がきっかけとなり、損失を被るリスク	適時・適切な情報発信、モニタリング、危機管理体制整備

リソナホールディングスによるグループ管理

リソナホールディングスは、グループ共通事項としての各種方針・基準・制度等をグループ各社に提示・指示します。

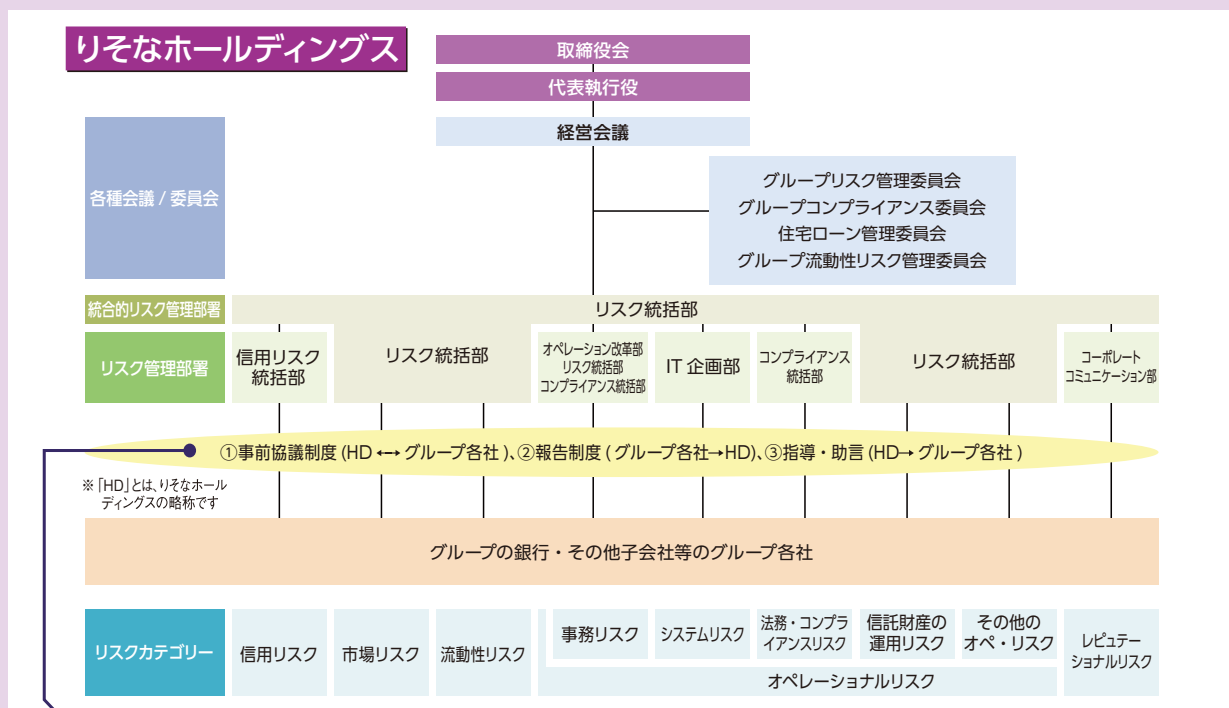
一方で、グループ各社は、リソナホールディングスより示された方針等に則ったリスク管理に関する重要事項を決定する場合は、リソナホールディングスと事前協議を行い、その協議結果を踏まえて各社で決定します。こうした枠組みに基づきリソナホールディングスは、グループ各社のリスク管理に関する方針及び規程・基準・制度等を提示・指示あるいは事前協議にて検証することによって、グループ各社のリスク管理の枠組みをコントロールしています。

また、リソナホールディングスは、グループ各社のリスクに関する各種限度・ガイドライン等を事前に協議して、グループ各社のリスクテイクの方針をコントロールしています。

その他、リソナホールディングスは、グループ各社からリスクの状況及びその管理状況に関する定期的報告及び随時報告を受け、必要に応じて指導・助言を行っています。

なお、リソナホールディングスにおけるリスク管理体制は、以下の図のとおりであり、各リスク管理部署が担当するリスクカテゴリー別にグループ全体のリスクを統括する体制としています。

■ グループのリスク管理体制図



リソナホールディングスによるグループ管理の枠組み		
①	事前協議制度	- グループ各社は以下の場合にリソナホールディングスと事前に協議します ・リスク管理の方針等、リスク管理上の重要な各種方針・規程を制定・改定する場合 ・各種リスクに関する限度・ガイドライン等を設定する場合 ・その他のリスク管理上の重要事項を決定する場合
②	報告制度	・グループ各社は、リスクの状況、及びその管理の状況等をリソナホールディングスに定期的に報告します ・また、リスク管理上の重要な問題が発生した場合等に、随時報告を行います
③	指導・助言	・リソナホールディングスは、リスク管理上のグループ共通事項としての方針・基準・制度等をグループ各社に対して提示します ・グループ各社からの報告等に基づき、必要に応じて個別に指導・助言を行います

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、又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

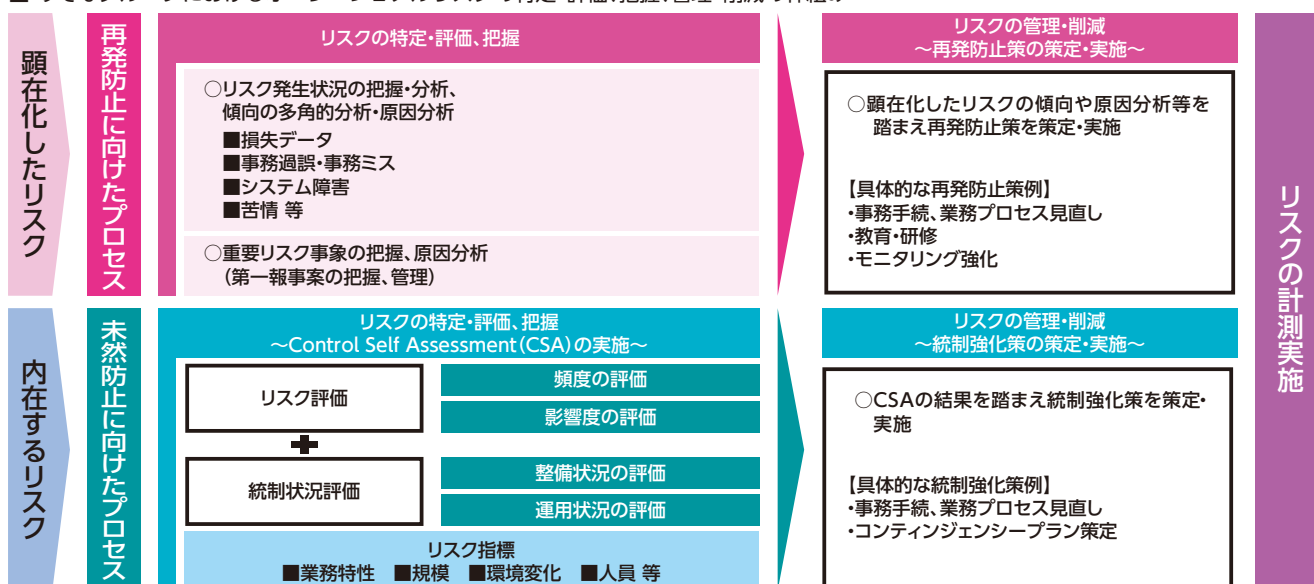
な影響を与える事故の発生回避やお客さまへの不利益を排除する観点から再発防止や未然防止等を適切に行うことにより、オペレーショナルリスクの管理・削減に努めています。委託業務についても管理対象として、管理体制の整備を図っています。

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)	バーゼル2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、ウイルス感染	事業活動の中断及びシステム障害 事業活動の中断・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	
その他のオペレーショナルリスク	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・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	残業代未払いによる訴訟、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、労働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

グループ内部監査

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

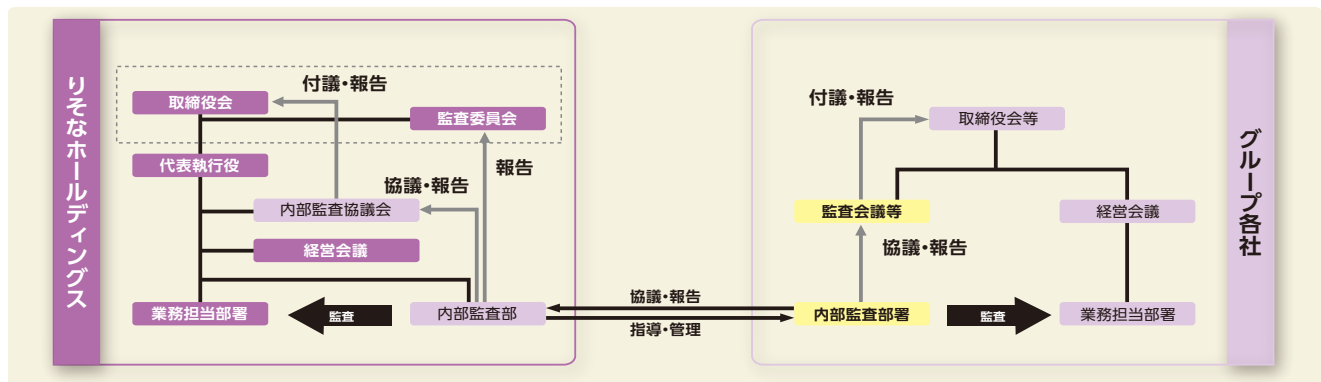
りそなグループの経営理念に掲げた、「お客さまの信頼に応え」「透明な経営に努める」ために、内部監査の果たすべき役割は非常に重要であるとの認識に立ち、以下のような体制で内部監査を実施しています。

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。

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。

株主総会での取組み

株主総会は、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、2013年定時株主総会（第12期）は、6月21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。

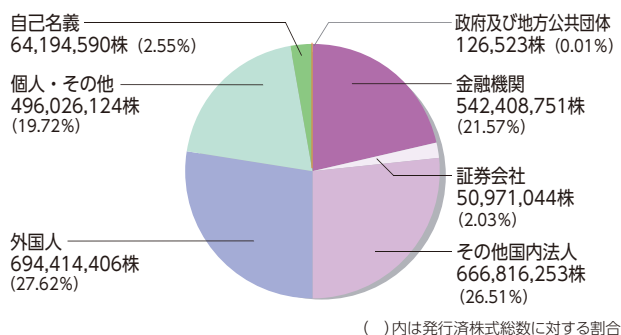
配当政策と株主構成

りそなグループでは、今後とも企業価値の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おります。

なお、「公的資金完済プラン※」のとおり、普通株主への利益還元を充実させる観点から、2014年3月期から普通株式配当を1株当たり15円とし、その後も安定配当に努める方針です。

※P56参照。

■ 普通株式の分布状況【所有者別】（2013年3月31日現在）



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とおりです。

■ 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等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最終責任を有し、内部統制の有効性を確保すべく最適な整備・運用を行う。

■ 大株主（普通株式）（上位10社）（2013年3月31日現在）

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	20.53
日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社(信託口)	105,986	4.32
日本マスタートラスト信託銀行株式会社(信託口)	90,342	3.68
第一生命保険株式会社	55,241	2.25
CACEIS BANK FRANCE / CREDIT AGRICOLE SA	39,483	1.61
日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社(信託口9)	39,095	1.59
JP MORGAN CHASE BANK 380055	28,794	1.17
日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社(信託口4)	27,320	1.11
STATE STREET BANK AND TRUST COMPANY 505225	26,646	1.08
MSCO CUSTOMER SECURITIES	24,590	1.00

※自己株式を除く

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、経営戦略やCSRへの取組みなども掲載し、当社グループへのご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組み

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。2012年度は、東京証券取引所主催の『東証IRフェスタ2013』への出展、日本証券アナリスト協会主催の個人投資家向け説明会や外部の個人投資家向けオンライン会社説明会への参加に加えて、証券会社を通じての会社説明会を複数回実施しており、代表者及び財務・IR担当役員から直接、グループの経営姿勢等をご説明しています。今後も経営者の声をお届けする機会を積極的に設けてまいります。



機関投資家・アナリスト向けIR

国内外の機関投資家及びアナリストの皆さまに向けて、代表者及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。2012年度につきましては、11月20日に中間期の決算内容、2013年5月17日に通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の皆さまにご参加いただきました。

海外投資家向けIR

代表者、財務・IR担当役員などが、海外投資家の皆さま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、財務・IR担当役員などによる海外投資家の皆さまとの個別ミーティングを積極的に実施しています。

グループホームページによる情報提供

りそなグループのホームページでは、投資家、アナリスト向けに開催した各種説明会で配布した資料や、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、りそなグループ各社の経営者インタビュー、ニュースリリースやCSR活動に関するトピックスなどの情報を提供し、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。



2012年度 IRカレンダー

5月11日	2012年3月期 決算発表	11月9日	2013年3月期 第2四半期決算発表
5月23日	IR説明会	11月20日	IR説明会
6月22日	定時株主総会	1月31日	中間期ディスクロージャー誌 2012-2013 発行
7月31日	ディスクロージャー誌 2012 発行	1月31日	2013年3月期 第3四半期決算発表
7月31日	2013年3月期 第1四半期決算発表	2月15日、16日	東証IRフェスタ2013 (東京証券取引所主催)
8月31日	英文版アニュアルレポート2012 発行	2月27日	CLSAジャパンフォーラム2013 (クレディ・アグリコル証券主催)
9月4日	個人投資家向けオンライン会社説明会		
9月5日	メルリリンチジャパンコンファレンス 2012 (メルリリンチ日本証券主催)		
9月13日、14日	個人投資家向け会社説明会 (日本証券アナリスト協会主催 13日/東京、 14日/大阪)		

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。

基本的な取組み

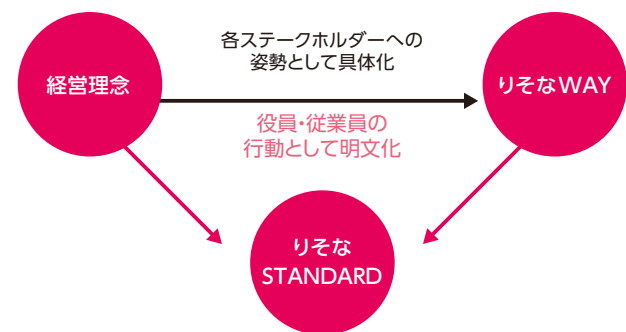
りそなグループでは、役員・従業員の判断や行動の原点となる「りそなグループ経営理念」、経営理念を当グループが関係する人々に対する基本姿勢の形で具体化したものとして「りそなWAY（りそなグループ行動宣言）」、これら経営理念とりそなWAYを役員・従業員の具体的行動レベルで明文化したものである「りそなSTANDARD（りそなグループ行動指針）」を各社共通に定めています。

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等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、経営からのメッセ

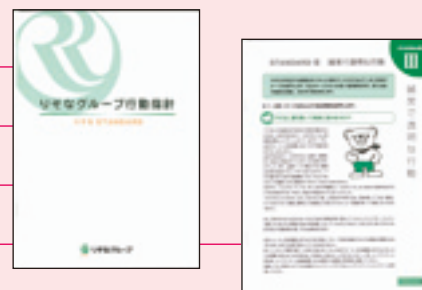
ージ「良き企業を目指して」を掲載し、経営トップが自らの言葉で、企業が社会の一員として「社会に何をもたらすために存在するのか」という基本命題を正面に見据えていかねばならないこと、コンプライアンスのできた企業であり続けることを最も重要な課題として、企業倫理の向上に取り組まなければならないことなどを謳い、りそなグループとしてのコンプライアンスへの取組姿勢を明確にしています。

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など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

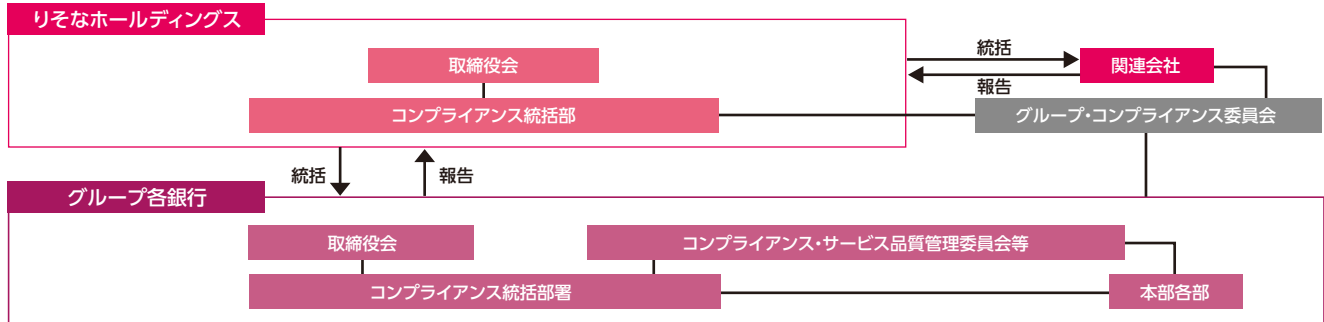


グループの運営体制

グループの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。

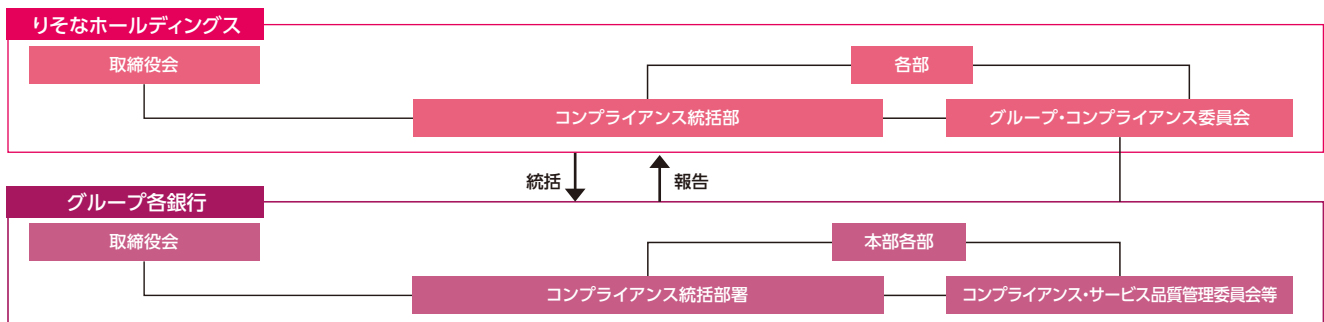


グループの顧客保護等管理体制

お客さまの投資ニーズの高まりや、企業に求められる情報管理の高度化、個人情報保護法・金融商品取引法等の法整備など金融機関を取巻く環境が大きく変わる中、金融機関はこれまで以上に、お客さまに安心してご利用いただくため、お客さまへの適切な対応や利便性の向上に取り組んでいく必要があります。りそなホールディングス及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等への対応、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

さまとの取引等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体制の整備に積極的に取り組んでいます。

具体的には、お客さまへの適切な対応と利便性向上に関する各事項について、管理責任部署や責任者を明確に定め、これらの管理部署等をメンバーとする「グループ・コンプライアンス委員会」等を設置し、お客さまからの信頼や利便性の向上に向けた対応に関する協議を行い、対応策の検討を行っています。



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」をりそなホールディングスの示す方針に沿って策定

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、主体的にコンプライアンス態勢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

「リそな弁護士ホットライン」「リ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性の高い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、「リそな弁護士ホットライン」及び「リ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2つのホットラインは下図のような制度内容とともに、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程に明記して、グループの従業員が利用しやすいよう配慮をしています。

また、各種社内集合研修において趣旨を周知徹底し、

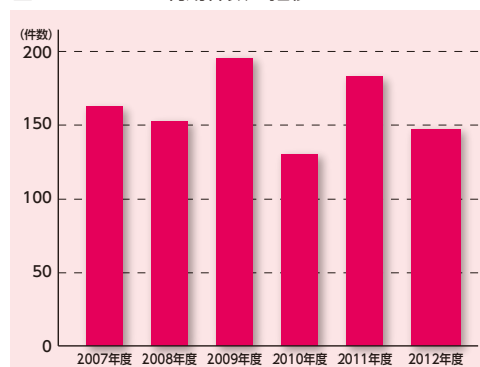
前記「リそなSTANDARD」の冊子及び小冊子に制度の内容や連絡先を掲載すること等により、積極的な利用促進を図っています。

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ます。

なお、2006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、リそなホールディングス及びグループ各社において内部通報規程等を整備し、通報者の保護を図っています。

リそな弁護士ホットライン	リそなコンプライアンス・ホットライン
社外の契約弁護士が受付	コンプライアンス統括部署が受付
コンプライアンスにかかわる疑問・問題点・悩みなどについて幅広く相談・報告が可能	
専用電話を設置	専用フリーダイヤルを開設
Eメールでの相談可能	
匿名での相談も可能	

■ ホットライン利用件数の推移



リそな会計監査ホットライン

リそなホールディングスでは、会計、会計に係る内部統制及び会計監査に係る不正処理や不適切な処理につ

いての通報窓口として、リそな会計監査ホットラインを設置しています。

お客さまに適切な商品・サービスをご提供するために

リそなグループでは、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、わかりやすく適切な説明や広告に努めています。

「コンプライアンス・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。

お客さまの情報の管理

「お客さまの情報の保護」は、リ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。

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、誠実で心のかもった商品・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、お客さまのご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。

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、及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、当グループの基本的な考え方としています。

このために当グループでは、社内規則を整備するとともに、役員・従業員等への研修・啓発に取組むほか、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、弁護士等とも連携して、反社会的勢力との取引防止・関係遮断を図っています。

また取引開始等に際し、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むけた取組みを強化しています。

金融犯罪への取組み

近年、金融犯罪が高度化していますが、りそなグループでは、本人確認強化等により、盗難通帳での支払防止、マネー・ローダリング防止、不正利用口座開設防止に取組んできました。また、偽造・盗難カード対策として、ATMご利用限度額の個別設定サービス、カードロックサービス、生体認証付ICカード等を導入し、お客さまの大切な財産をお守りするよう努めています。振り込め詐欺等の被害に関するお問合せ窓口として、各銀行毎にフリーダイヤルを設置し、振り込め詐欺被害者救済法に基づき、被害者の方への滞留資金の返還について、ご照会をお受けしています。

ダイバーシティ

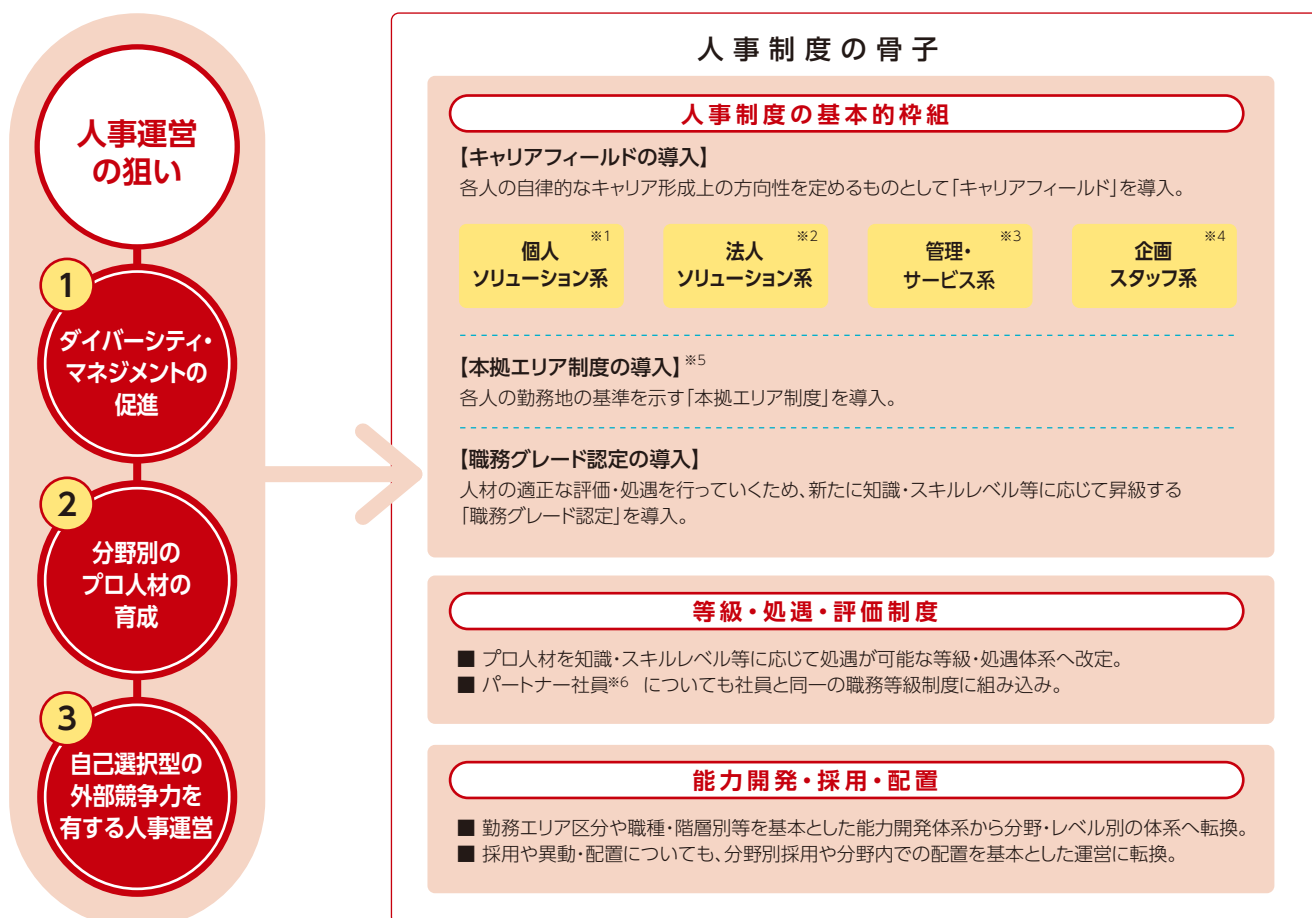
ダイバーシティに関する基本的な考え方

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。2011年6月にはダイバーシティ推進室を新設。「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 パートタイマーなど

自律的なキャリア形成のために

従業員一人ひとりが自らの「意志」や「選択」によってキャリアアップが図れるよう、様々なキャリア形成支援制度と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

社内外の派遣研修や新規プロジェクト業務など幅広い分野での必要な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提供しています。

FA制度(フリーエージェント制度)*

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

社員一人ひとりが、会社からの指示ではなく、特定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。

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

	キャリア形成支援制度	プロフェSSIONAL人材
法人コース	ポストチャレンジ制度	法人営業 企業年金 コーポレートファイナンス 不動産関連業務、など
個人コース	キャリアエントリー制度	個人営業 ローン関連業務 投資商品企画 プライベートバンキング、など
管理・サービスコース	FA制度	店頭接客 事務マネジメント CS サポート サービス改革、など
専門系	キャリアフィールド転換制度	ファンドマネージャー アクチュアリー アナリスト
新入社員基礎研修	コース別研修	選択型研修(りそなビジネススクール)

能力開発プログラム

りそなビジネススクール

従業員の自律的な能力開発を支援するために、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、事業承継など銀行業務に関連する知識をはじめ、コミュニケーション・ロジカルシンキング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

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年から開催し、2012年度は41回開催しました。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も貢献しています。



多様な人材が活躍できる仕組みづくり

りそなグループでは、従業員1人ひとりの個性をお互いに理解し認め合い、それぞれが持てる力を最大限に発揮して活躍することにより、すべての従業員がイキイキ働ける職場を目指しています。

りそな銀行では、これまでの取組みが評価され、2010年「均等・両立推進企業表彰」厚生労働大臣優良賞を受賞。2012年には経済産業省が共催する「ダイバーシティ経営企業100選」に選ばれ表彰されました。

また、埼玉りそな銀行では2012年埼玉県が主催する「多様な働き方実践企業」としてプラチナ企業に認定されました。



りそなウーマンズカウンスル

2005年4月、女性従業員の声を経営に反映させることを目的に、経営直轄の諮問機関として発足しました。これまで、女性が働き続けられる職場環境づくりや、キャリア形成のサポートなど経営に提言し、「社員・パートナー社

員間転換制度」「JOBリターン制度」など制度改革を実現してきました。2013年には「介護」の問題にも注目、「介護セミナー」を開催するなど活動の幅を広げています。

取組み項目	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	育児休業 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・パートナー社員間転換制度	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

りそなウーマンズカウンスルの活動内容の一例

りそなパパママの会

当初は女性が元気に働けきっかけづくりのため、りそなで働くママ達の交流の場としてスタート。現在ではパパにも参加をしてもらいプログラムにワークショップを取り入れ、子育てや仕事との両立について、一緒に考える機会を持っています。



カウンスルのミーティング風景

女性向けセミナーの企画・開催

キャリアプランとライフプランの両方を考えるきっかけや、中長期的にキャリアを考えるセミナーを開催。また、マネージャーの女性達のネットワークの場としてネットワーキングセミナーを開催。いきいき働く女性を応援しています。

介護セミナーの企画・開催

2013年1月、介護の基礎知識や将来の備え、仕事と介護を両立するために準備することなど情報提供の場としてセミナーを開催しています。



介護セミナーの受講風景

仕事と育児両立支援ガイドブック作成

仕事と育児を両立するために、本人・上司、周囲への相互の理解をより深めることを目的として、妊娠・出産から育児中・復職後までの考え方や行動のヒントをそれぞれの立場でまとめています。

次世代育成

短時間勤務制度のほか仕事の負担を軽減したい社員には、育児勤務期間中に社員がパートナー社員に転換、再度社員に再転換できる「社員・パートナー社員間転換制度」や育児などの理由で退職した社員を再雇用する「JOBリターン」制度の導入により、多様な働き方を実現するなど、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「りそな復職支援セミナー」を開催し、休業中の業務内容の変更点、先輩ママのアドバイスを始め、仕事と育児の両立にむけた心構えを伝え不安解消だけでなく、ネットワークの場、モチ

ベーションの維持を図っています。2012年度は160名が参加しています。

■復職支援セミナー



次世代認定マーク(愛称:くるみん)とは、少子化対策の一環として、子育て支援などへ積極的に取り組む企業が取得できる認定証です。りそな銀行は2010年、埼玉りそな銀行2008年・2011年、近畿大阪銀行は2011年にそれぞれ取得しています。

再雇用制度の導入

少子高齢化に対応し、2006年4月からグループ各社で定年を迎える従業員を対象に最長65歳まで再雇用するマスター社員制度を導入しています。2013年4月には法改正を反映し、希望者全員を再雇用する枠組みとしています。多様化する従業員の就労価値観やライフプランへ対応するため、勤務形態の拡充や管理職への登用を可能と

する等、更なるマスター社員制度の充実も図っています。単に就労機会を確保するだけではなく、ベテラン従業員がやりがいを持ち、その知識・スキルを効果的に活用できる環境を整えていくことで、『りそな』の強みにつなげていきたいと考えています。2012年度はりそなグループ各銀行の合計で、88人をマスター社員として再雇用しています。

従業員アンケート

りそなグループでは、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。

■ 2012年度従業員アンケート集計結果

順位	経営上の課題として重要だと思うこと	働きがいや仕事のやりがいとして重視すること	目指すべき姿として共感できるもの
1位	社員の能力 →	チームワークのよい職場 →	地域密着 →
2位	人材の教育・育成力 ↗	信頼できる上司の存在 →	お客さま第一主義 →
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 →	きめ細やかな対応 →

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、2006年にスタートした表彰制度です。従業員の気づきや工夫、自発的な取り組みなどの好事例をグループ内で共有し広く実践することで、一人でも多くのお客さまに“満足を超える感動”をお届けすることを目的としています。グループ各社での取り組みの中から、毎月、金・銀・銅の月間賞を決定し、その中から半期に一度の全従業員投票によ

り「りそなブランド大賞」を、さらに全役員の投票により「細谷英二賞」を決定します。日々の業務の中での自発的な取り組みを表彰することで、従業員の意識を向上させています。



人権に関する基本的な考え方

りそなグループでは、以下の方針に則り、お客さま・従業員をはじめ、あらゆるステークホルダーの基本的な人権が尊重される企業風土・職場環境の醸成に取り組んでいます。

グループ人権方針

りそなグループは、お客さま・従業員をはじめ、あらゆるステークホルダーの基本的な人権を尊重します

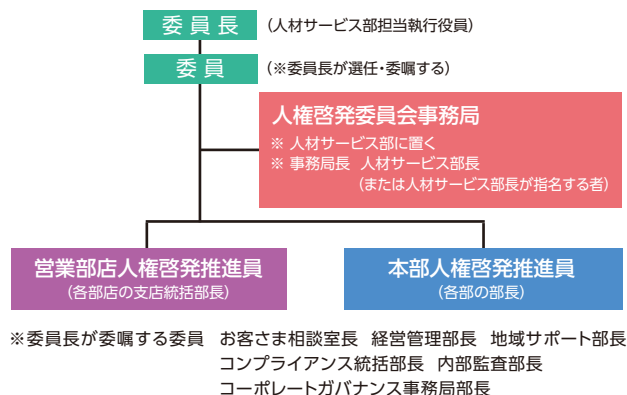
1. 国際規範の尊重
世界人権宣言など、人権に関する国際規範を尊重します。
2. 差別の排除
あらゆる企業活動において、国籍や性別、出身、社会的身分、信条、宗教や身体的特徴などを理由とした差別や人権侵害を行いません。
3. 人権を尊重する企業風土の醸成
あらゆる人権問題を自分自身の問題としてとらえ、相手の立場にたって物事を考えることを励行し、人権を尊重する企業風土を醸成します。
4. 働きやすい職場環境の確立
役員・従業員一人ひとりがお互いをビジネスパートナーとして認め合い、自由に意見を言い合える対等な関係を構築することで、働きやすい職場環境を確立します。
セクシュアル・ハラスメントやパワー・ハラスメントなどは人間の尊厳を傷つける行為であり、これらを職場から排除します。
5. 公正採用の実施
従業員の採用に当たっては、日本国憲法に定める「法の下での平等」および「職業選択の自由」を遵守し、本人の人格、適性、職務遂行能力を基準とした、厳正、公平な選考を行います。
6. 人権研修の充実
あらゆる人権課題の解決に向け、役員・従業員一人ひとりが人権に関する正しい理解と認識を深めることを目的に、幅広い人権研修を実施します。

人権啓発推進体制

人権尊重に取り組む組織体として人権啓発推進委員会を設置し、従業員の人権意識の向上に努めています。

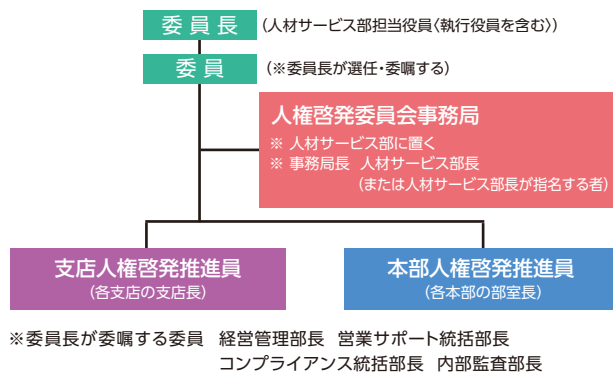
■ 人権啓発推進体制(りそな銀行の場合)

りそな銀行人権啓発委員会



■ 人権啓発推進体制(埼玉りそな銀行の場合)

埼玉りそな銀行人権啓発委員会



他の傘下会社でも同様の体制を構築しています。

従業員の人権に関する取組み

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（管理監督者は毎年）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ます。

労働環境への配慮

りそなグループでは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。

各種ハラスメントへの対応

ハラスメントのない誰もが働きやすい職場にするため、各銀行は「就業規則」や「りそなグループ行動指針」の中で、ハラスメントなどの言動や不当な差別を行うことを禁止しています。

また、セクシュアル・ハラスメントに対しては、「防止指針」を定め、研修等を通じた意識啓発活動を行うとともに、「ホットライン」制度などの相談窓口制度も整えています。

パワー・ハラスメントに対しては、2012年12月に「パワー・ハラスメントガイドライン」を改定するなど、研修等を通じて従業員の理解を深めることで、風通しの良い職場環境の醸成に努めています。

働きやすい職場づくり（障がい者雇用）

りそなグループでは、すべての従業員がお互いを理解し認め合い、能力を発揮し、活躍することができる「働きやすい職場づくり」に取り組んでいます。

人権啓発への取組み事例

りそなグループでは、従業員の人権に対する意識を高めるため、様々な取組みを行っています。

人権啓発推進員研修（部店長対象の研修）

各職場の人権リーダーである人権啓発推進員（部店長）に対して、年1回の人権研修を実施し、人権課題の最新動向などを伝えています。

部店内研修

研修を受けた人権啓発推進員が講師となり、それぞれの職場で、人権研修を実施しています。

最近の研修テーマ例：ハラスメント防止、CSRと人権、新在留管理制度導入に伴う人権上の留意点、同和問題の基本

階層別研修

新入社員研修、新任管理者研修などの階層別研修開催時に、人権啓発委員会事務局が人権に関する研修を実施し、「人権尊重に向けた考え方」や「各種人権知識」を伝えています。

採用担当者研修

公正採用を徹底するために、毎年、採用担当者に対して「公正な選考基準・選考方法」や「各種人権知識」を研修しています。

ノーマライゼーションへの取り組み

障がいをお持ちの方やご高齢の方、妊娠されている方など、全てのお客さまが安心してご来店いただき、利便性の高いサービスを受けていただくことを目的とした、ノーマライゼーションへの取り組みを進めています。

「優先ATM」「優先シート」の設置

りそなグループの各銀行では、障がいをお持ちの方やご高齢者、妊娠されている方に優先してご利用いただける「優先ATM」「優先シート」を全有人拠点（ローンプラザ除く）に設置しています。



視覚障がい者対応ATMの設置

りそなグループの各銀行では、通常のATMにハンドセット（プッシュボタン付きの受話器）を備えた視覚障がい者対応ATMを順次設置しています。このATMでは、ハンドセットを利用することで音声案内とプッシュボタンでお取引を行っていただくことができます。

障がいをお持ちの方が使いやすい店舗づくり

2012年11月に新築移転オープンした日高支店は、車椅子で利用可能な記帳台や貸金庫ブース等を設置しています。



点字による「預金取引通知サービス」

りそな銀行、埼玉りそな銀行では、視覚障がいをお持ちのお客さま向けに、お取引内容を点字で通知するサービス（無料）を提供しています。

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られた際に、ボードのアイコンを指し示すことで目的をお伝えいただけるツールで、外国人の方にもご利用いただけるように、イラストとともに英語も併記しています。



簡易筆談器・無線式振動呼出器

埼玉りそな銀行・近畿大阪銀行では、全有人店舗の店頭窓口に「簡易筆談器」を設置しております。また、埼玉りそな銀行では、ご高齢で耳が聞こえづらい方や耳の自由なお客さまに、窓口の順番が来たことを振動でお知らせする「無線式振動呼出器」を備えています。



認知症サポーターの配置

埼玉りそな銀行、近畿大阪銀行では、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全社員が認知症サポーターとなっております。

消費者課題/お客さまサービス

消費者課題/お客さまサービスに関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

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、様々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、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	●インターネットバンキング・テレホ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17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19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

お客さまの声と改善内容(2012年度)

- りそなダイレクトをスマートフォンでも使えるようにして欲しいです。

→2012年4月より順次、スマートフォンで利用できる機能を拡充しております。



- 店舗外ATMにゴミ箱を設置して欲しいです。

→店舗外ATMに「明細回収BOX」を設置しました。
※立地等により設置していない拠点もございます。



- キャッシュカードの暗証番号が覚えられません。生体認証だけで取引できれば便利だと思います。

→2012年6月より、りそなグループのすべての生体認証対応ATMで、グループ銀行カード(りそな銀行・埼玉りそな銀行・近畿大阪銀行)による生体認証取引時に「暗証入力不要」にて対応できるようになりました。



- バリアフリー設備をホームページで検索できれば助かります。

→2012年7月より、りそなグループ各銀行のホームページの店舗検索機能に、バリアフリー設備の検索機能を追加いたしました。



お客さまをサポートする仕組み

お客さまの声

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更なる向上を図るため、りそなグループの各銀行では、お客さまの声を所管する部署を設けております。お電話・ご来店・店頭アンケート・ホームページなど、様々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。

■グループ銀行におけるお客さまの声(苦情・ご意見ご要望)受付状況

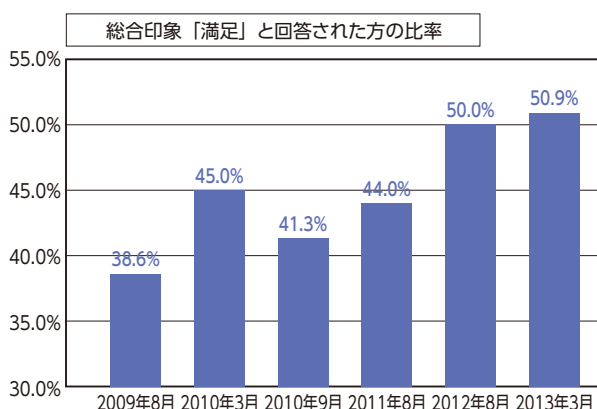
銀行名	2010年度	2011年度	2012年度
りそな銀行	17,469	16,951	15,479
埼玉りそな銀行	5,611	4,338	4,219
近畿大阪銀行	2,347	2,190	1,906
合計	25,427	23,479	21,604

※震災関連の苦情・ご提案を除く

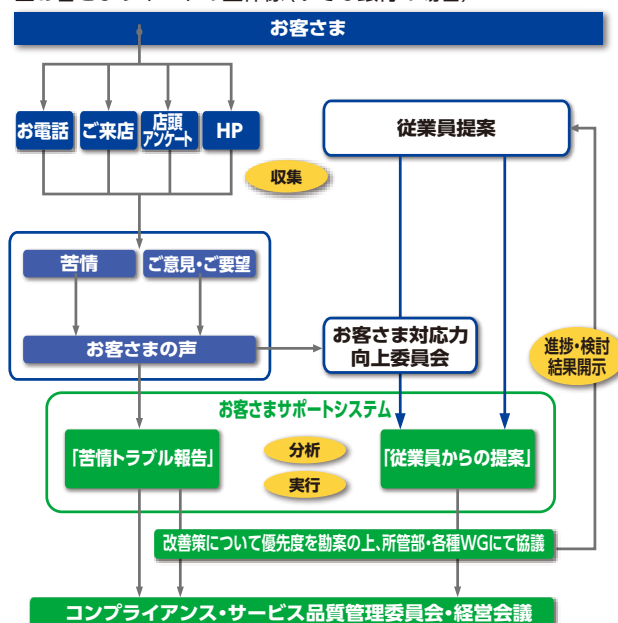
お客さまアンケート

りそなグループ各銀行では、お客さまの満足度等を把握するため、毎年定期的にアンケート調査を行っております。主に社員の対応や商品・サービスなどに対するご意見・ご要望をお伺いし、社員教育を徹底するとともに、充実した商品・サービスのご提供ができるよう努めています。

■お客さま満足度調査結果(りそな銀行の場合)



■お客さまサポートの全体像(りそな銀行の場合)



従業員提案制度

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、お客さまが真に求める商品・サービスの実現に向け、営業現場での解決策の策定・本部への改善提案を実施しています。

マーケティングの高度化

当グループは、りそなホールディングスに設置した金融マーケティング研究所の機能等も有効に活用し、マーケット分析やお客さまの行動分析等に基づく競争力のある商品の開発、効果的なプロモーション活動等にマーケットインの発想で取組むことで、お客さまの満足度の向上とりそなファンの増加に努めてまいりました。

これからも、マーケットの変化、地域の特性、お客さまの属性、金融行動の特性等を踏まえたセグメンテーションのさらなる精緻化を図るとともに、仮説検証型の能動的なアプローチ等を通じ、お客さまのニーズに即したソリューション機能・商品・サービス等を提供していくことで、新たな収益機会の追求を目指してまいります。

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

りそなグループでは、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、「総合受付」「クイックナビ」「コミュニケーションブース(りそな銀行)・相談ブース(埼玉りそな銀行・近畿大阪銀行)」を設けた次世代型店舗の導入を行いました。

これにより、お客さまにとっての大きなご負担であった「長い待ち時間」や「煩雑な手続き」を排除し、お客さ

まが「待たない」「書かない」「押さない」の『3ない』を実現しています。さらに「ペーパーレス(書類を減らす)」「バックレス(事務作業を減らす)」「キャッシュレス(現金のやりとりを減らす)」という『3レス』により銀行業務の効率化を図り、より良いサービスのご提供に努めていきます。

(2013年3月末時点りそな銀行267店舗・埼玉りそな銀行98店舗・近畿大阪銀行2店舗に導入済み)

■次世代型店舗のフロア説明図

総合受付



ご来店いただく際にはまず入り口から一番近いところに設けております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。

クイックナビ



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。

コミュニケーションブース・相談ブース



資産運用などのご相談はコミュニケーションブース(りそな銀行)・相談ブース(埼玉りそな銀行・近畿大阪銀行)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っきりご相談いただけます。

コミュニケーション端末

りそな銀行と埼玉りそな銀行では、お手続きのシンプル化とサービスの向上を図るため、全店にコミュニケーション端末を導入しています。

商品のご案内やお取引をお客さまと対面しながらタッチパネル上ですすめ、生体認証 IC キャッシュカードでご成約いただく仕組みを採用しているため、面倒な書類記入や、通帳・印鑑のご持参が不要になりました。



店舗サービス

りそなグループでは、お客さまの様々なライフスタイルに対応するため、新しいコンセプトの店舗を展開しています。

平日の日中にゆっくり銀行へ来る時間がない方のために

土・日・祝日もオープンしています

平日営業時間内にご来店が難しい個人のお客さまが、休日のお買い物ついでや会社帰りにお気軽にご相談・ご契約がいただける店舗を目指しました。住宅ローンの借り換えや保険の見直しについて、生活設計をサポートいたします。お客さまのご都合にあわせて、お気軽にご利用ください。



セブンデイズプラザうめきた
365日年中無休
19時まで営業（りそな銀行）



うめだプラザnanoka(なのか)
土・日・祝もオープン
平日は19時、土・日・祝は17時まで営業
※年末年始、GWは除きます
(近畿大阪銀行)

ゆっくりとご相談いただけます

ゆったりとした空間の中で、様々なご相談やご要望にお応えさせていただきます。専用サロンのほか、個室タイプの応接やセミナールームを備えておりますので、特別な時間をお過ごしください。



東京ミッドタウン支店
平日11時から19時まで営業
(りそな銀行)



プライベートサロン Reラグゼ
平日19時まで営業
各種セミナーや相談会を開催しています。詳細はホームページをご覧ください。(りそな銀行)

マイホームの夢の実現を応援

りそなグループのローンプラザ(りそな銀行)・住宅ローンご相談プラザ(埼玉りそな銀行)・住宅ローンセンター(近畿大阪銀行)では、住宅ローンの各種ご相談・お手続きを土曜日・日曜日も承っております。お客さまのライフスタイルにあわせた様々な商品を取り揃えて、専門のスタッフがお待ちしておりますので、是非ご相談ください。

※土日営業時は、新規お借入れ・お借りかえ等の住宅ローンのご相談のみを承っております。

※一部では、平日のみ営業となっております。最新の営業日時につきましては、ホームページでご確認ください。

※ご来店にあたっては、事前にご予約されることをおすすめいたします。



りそな銀行 横浜ローンプラザ

ご利用いただきやすい店舗を目指して

りそな銀行では、従業員全員でお客さまをお迎えすることで、お客さまに気持ちよくご来店いただけるよう、見渡しが良い店舗へ改善を図っています(2012年度は90店舗で改善済み)。

また、埼玉りそな銀行では多目的トイレの設置や車椅子で利用可能な貸金庫や記帳台を設置したり、照明にLEDを使用したりするなど、これまで以上にノーマライゼーションや環境に配慮した店舗を設けています。

これからも「お客さまのお役にたつため」にりそながあるという基本的な考え方のもと、ご利用いただきやすい店舗への改善を図ってまいります。



りそな銀行 北小金支店

専門性強化によるサービス向上

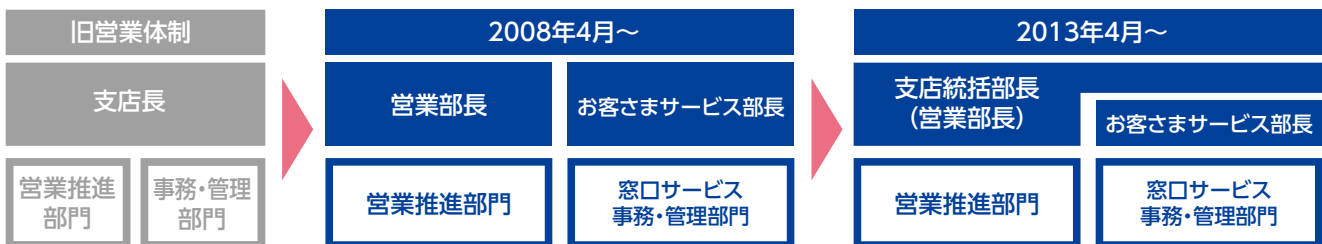
りそな銀行では、2008年4月より支店長職を廃止し、主に渉外活動を統括する営業部長と、窓口サービスを統括するお客さまサービス部長を設置しています。

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、コンプライアンスの強化も図られます。

また、渉外活動においても、スピーディーかつ、きめ細やかなサービスが提案できるようになりました。

また2013年4月より、主に営業部長に支店を統括する役割を担わせ、営業推進部門と窓口サービス部門のより一層の連携強化を図ることで、お客さまへのサービス品質の更なる向上に努めて参ります。

■営業体制図(りそな銀行の場合)



信託機能を活用したサービス

りそなグループでは、お客さまの様々なニーズに対し、商品・サービスの提供を通じてお客さま課題の解決に取り組んでいます。中でも以下の商品・サービスは、お客さまのご要望を真摯に受け止め、当社グループが有する信託機能を活用することで新たな商品・サービスを開発し、当社独自の課題解決方法をご提供しています。

将来の備えへのニーズに対応

資産承継信託一般型「マイトラスト 未来安心図」

「ご自身のため」「ご家族のため」「社会のため」ご資金を「管理して欲しい」「計画的に使いたいの、(将来)分割で渡して欲しい」「(将来)一括で渡して欲しい」といったお客さまのニーズにお応えする商品です。

「マイトラスト 未来安心図」をご利用いただくことにより、お客さまとお客さまの大切な方のために、ご資金を守り、未来に安心をつなぎます。(りそなグループ)



資産承継信託パッケージ型「ハートトラスト 心の信託」&りそな「感謝の言葉」お預りサービス

「急な入院で自分が銀行に行けない場合にも、引出して困らないようにしておきたい」「相続発生後、葬儀費用などのすぐに必要な資金で迷惑をかけたくない」「離れて暮らす子供達が、私に何かあっても困らないように感謝の気持ちと共にメッセージを残しておきたい」といったお客さまのニーズにお応えする商品です。

「ハートトラスト 心の信託」をご利用いただくことにより、万一のとき、予め指定いただいた方に、速やかにご資金をお渡しすることができます。

あわせて、お客さまの思いを「オリジナルブック」「オリジナルカード」でお預かりしています。(りそなグループ)



資産承継信託パッケージ型「わたしのおまもり」

「将来の備えとして、大切なお金を振り込め詐欺や悪徳商法の被害にあわないよう、銀行で管理して欲しい」「医療や介護施設でまとまったお金が必要になる時に備えて、銀行で管理して欲しい」といったお客さまのご要望にお応えし誕生しました。この商品をご利用いただくことで、りそな銀行が解約理由、解約金の使用用途等をチェックし、無用の引き出しや第三者に資金を使われることを防ぎます。(りそな銀行)

後見制度支援信託

後見制度により支援を受ける方ご本人の財産のうち、現金や預貯金などの金銭を信託し、その中から後見人が管理する預貯金口座に対して、ご本人の生活費用などの支出に充当するための定期交付や、ご本人の医療目的などの臨時支出に充当するための一時金の交付が行われる商品です。これにより、後見人の長期にわたる財産管理の負担を軽減し、ご本人の財産管理の客観性・透明性を確保できます。(りそなグループ)



実績配当型金銭信託「信託のチカラ」

個人・法人のお客さま向け資産運用商品です。商品のお申込み受付から資産運用、資産管理まで、りそな銀行がワンストップで対応します。これまで年金運用で長年培ってきた資産運用等のノウハウを活用し、お客さまの幅広い資産運用ニーズにお応えしていきます。(りそな銀行)

教育資金の早期確保ニーズに対応

教育資金贈与信託(愛称:りそなの「きょういく信託」)

平成25年度の税制改正「教育資金の一括贈与にかかる非課税措置」の適用商品です。直系尊属から平成27年12月末まで教育資金として上限1,500万円が非課税で贈与でき、非課税枠のうち500万円までは、学校以外の塾や習い事等への支払いにも充てることができます。りそなの「きょういく信託」はお申込み・管理手数料が不要で、元本補てん契約がある金銭信託でお預かりし、預金保険の対象です。お孫さま等の「夢のあとおし」にお役に立てる商品です。(りそなグループ)



従業員の株式保有ニーズに対応

ESOP (従業員自社株保有制度)

りそな銀行と埼玉りそな銀行では、企業が自社株を活用して従業員の福利厚生や勤労意欲の向上を実現する信託商品であるESOPをご提供しています。

りそな銀行では従業員持株会支援型と株式給付型の2つのタイプの商品をご用意し、お客さまのニーズに応じてご利用いただくことができます。

分譲マンションの将来の改修ニーズに対応

マンション修繕積立金信託

長期修繕計画に沿って積み立てるマンション修繕積立金を安全かつ有利に運用しながら修繕費用等の支払いにも機動的に対応したいという、多くのマンション管理組合の皆さまのニーズにお応えし誕生しました。(りそなグループ)

決済資金を安全に確保したい

取引あんしん信託「エスクロー信託」

物品などの売買に際し、りそな銀行が「中立的な第三者」として売主さまと買主さまの間に入り、売買代金の管理を行う商品です。「品物が手元に届いてから代金を支払いたい」という買主さまのご要望への対応や、「品物を先に渡した場合、きちんと代金を支払ってもらえるだろうか」という売主さまの不安解消にご利用いただけます。(りそな銀行)

寄附による社会貢献ニーズに対応

特定寄附信託「応援の絆」

個人の寄附による社会貢献をお手伝いする特定寄附信託「応援の絆」を取扱っています。全国で活動を行う団体に加え、より地域に密着した社会貢献活動を行う団体を寄附先に選定し、より身近な地域社会への寄附を希望されるお客さまのニーズにもお応えすることができるのが特徴です。(りそなグループ)



りそな特定寄附信託「応援の絆」寄附対象先一覧

活動エリア	テーマ	団体名
全国で活動	自然保護	公益財団法人 日本自然保護協会
	交通遺児支援	公益財団法人 交通遺児育英会
	視覚障がい	公益財団法人 日本盲導犬協会
	がん予防・征圧	公益財団法人 日本対がん協会
	災害支援	社会福祉法人 中央共同募金会
地域に密着	自然保護	公益財団法人 かながわ海岸美化財団
	緑化啓発 青少年育成	公益社団法人 愛知県緑化推進委員会
	がん治療	公益財団法人 佐賀国際重粒子線がん治療財団
	動物園運営	公益財団法人 東京動物園協会
	障害者スポーツ活動支援	公益社団法人 東京都障害者スポーツ協会
	科学技術促進	公益財団法人 奈良先端科学技術大学院大学支援財団
	地域文化保護	公益財団法人 京都市文化観光資源保護財団
	地域文化保護	公益財団法人 大阪府文化財センター
	芸術振興	公益財団法人 埼玉県芸術文化振興財団
	復興支援	公益財団法人 阪神・淡路大震災復興基金

公益信託の取扱い

りそなグループでは、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、様々な信託目的をもった「公益信託」を通じて社会貢献活動をサポートしています。

信託目的	基金名
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 今井さ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 小澤生涯学習振興基金

信託目的	基金名
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
文化・産業振興 活動への助成	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
生物多様性への対応や、 自然環境の整備・保全 への助成	サントリー世界愛鳥基金 地球環境日本基金 グリーンプログラム21(みどり基金) エスベック地球環境研究・技術基金 みのお山麓保全ファンド

個人のお客さま向けサービス

個人のお客さまには、人生の様々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・マネジメント)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。

お客さまニーズへの積極的な対応

相続ニーズへの対応

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。

【2012年度実績】

遺言信託・遺産整理業務:2,195件
資産承継信託:875件
自社株承継信託:45件

成年後見ニーズへの対応

少子高齢化の進展などを背景に、将来、認知症になった場合などの契約手続や財産管理を目的として、成年後見制度を利用する方が年々増加しています。りそなグループは、こうした背景を踏まえ、「成年後見制度取次ぎサービス」の協定締結先を順次拡大しています。

【協定締結先】

りそな銀行
公益社団法人成年後見センター・リーガルサポート(2004年4月~)
大阪弁護士会(2009年3月~)兵庫県弁護士会、奈良弁護士会、
京都弁護士会(2010年8月~)東京弁護士会、第一東京弁護士会、
第二東京弁護士会(2010年12月~)横浜弁護士会、愛知弁護士会(2011年4月~)
埼玉りそな銀行 埼玉弁護士会(2010年12月~)
近畿大阪銀行 大阪弁護士会(2010年3月~)

女性のニーズへの対応

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。



【女性のニーズに対応して開発した商品・サービスの一例】

・Ribbonのチカラ(医療保険) ・凛 next(住宅ローン)
・Love Me! (投資信託) ・カナエル(プライベートローン)

住宅関連ニーズへの対応

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。お客さまのニーズにあった商品をご提供できるよう、様々な商品プラン・サービスプランを用意し、きめ細かなサービスを展開しています。

【りそなグループオリジナルの住宅関連商品の一例】

・子育てにやさしい住宅向け専用ローン ・住宅ローンワイド団信プラン
・防災力の高いマンション向け専用ローン ・マンション修繕積立金信託
・埼玉の家耐震・安心リフォームローン ・住宅ローン火災保険
「あんしんフルカバー」

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

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、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しています。

【2012年度開催実績】 34回(延べ参加人数10,759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多様なエンタテインメントコンテンツとともにお客さまにご覧いただけるよう、フリーマガジンを定期的に発行し、店頭や渉外担当者を通じて配布しています。



【2012年度発行・発信実績】

りそな銀行フリーマガジン「R's style」(月刊)
埼玉りそな銀行フリーマガジン「彩5」(季刊)
りそな銀行WEBマガジン「RESONASTYLE」(月刊)

法人のお客さま向けサービス

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

採用活動支援(りそな銀行・埼玉りそな銀行)

近年の採用状況は、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、地域企業の採用活動を支援するためのイベントを企画・実施しています。



【2012年度開催実績】

- ・2012年 7月 合同企業面接会(埼玉りそな銀行)
- ・2012年10月 合同企業面接会(埼玉りそな銀行)
- ・2012年11月 “りそな銀行×JOBカフェ OSAKA”
『合同企業説明会』合同企業面接会
(りそな銀行、埼玉りそな銀行)

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です。りそな銀行が持つ遺言信託といった信託業務や不動産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、様々なアドバイスを実施しています。

【2012年度実施セミナー】

- ・2012年7月 医療法人の上手な売買と承継(近畿大阪銀行)
サービス付高齢者向け住宅の徹底検証
(現状と相続税対策効果)(近畿大阪銀行)
- ・2013年1月 税制改正、今すべきこと(近畿大阪銀行)
- ・2013年2月 事業承継・組織再編に係る中小企業の
M&Aセミナー(りそな銀行)
事業承継セミナー(埼玉りそな銀行)

新商品開発支援(りそな銀行・近畿大阪銀行)

りそな銀行と近畿大阪銀行は、2012年9月、大阪産業創造館と共同で「りそなDEモニター会」を開催しました。日本一厳しいと言われている大阪の女性消費者の意見を、お取引先の中堅・中小企業の商品開発に活かしていただくことを目的に実施しました。モニターには、大阪産業創造館に登録する女性モニターが参加しました。



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、企業や地方公共団体が抱える様々な課題の解決に少しでもお役に立てればと、各分野の専門家によるセミナーを、タイミングを捉えて実施しています。



【2012年度実施セミナー】

りそな銀行

- ・2012年8月 アジアビジネスセミナー
- ・2013年2月 金融機関から見た「サービス付高齢者向け住宅」
- ・2013年2月 事業の現状と実態セミナー
- ・2013年3月 中小企業経営戦略セミナー

埼玉りそな銀行

- ・2012年4、5月 でんさい直前セミナー
- ・2012年7月 中国・東南アジアにおける海外リスク対策セミナー
- ・2012年11月 環境ビジネス(省エネ・創エネ)セミナー

近畿大阪銀行

- ・りそな総研や大阪府立大学と共催でセミナーを年間10回実施

■ りそなの事業承継コンサルティング

個人

資産承継
資産有効活用
資金運用
納税資金対策
遺言信託
など

企業 オーナー

法人

資本政策
事業戦略
組織再編
M&A・MBO
不動産コンサルティング
信託コンサルティング
資金運用
など



企業年金

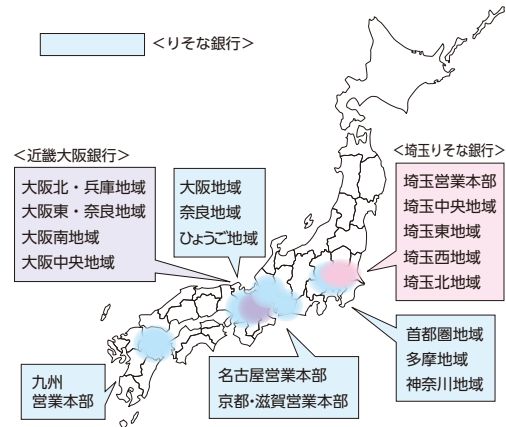
りそな銀行は、永年培った企業年金制度管理サービスのノウハウを活かし、年金資産の運用から、制度設計のコンサルティング、管理業務に至るまで、お客さまのニーズに応じて確定給付企業年金(DB)と確定拠出年金(DC)を組み合わせ、最適な年金ソリューションをご提供しています。

地域密着型金融としての取組み

地域運営の展開

りそなグループの各銀行では、地域の特性に合わせて機動力のある対応を行うため、地域運営を展開しています。現在、りそな銀行は全国6地域3営業本部体制、埼玉りそな銀行は4地域1営業本部体制、近畿大阪銀行は4地域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委譲することで、地域のお客さまのニーズにより丁寧に、よりスピーディ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の設置

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築き、独自の情報リレーション活動やグループの信託機能を活用することにより、様々なニーズにきめ細かな対応を行っています。

近畿大阪銀行では、「地元企業応援部」を設置し、お客さまの経営改善や事業再生に向けてお客さまと一体となって経営課題の解決に努めています。2012年度は金融円滑化法の最終延長に際して、同部の人員を拡充し、よりきめ細かい支援を図っていく体制としています。

埼玉りそな銀行では、「地域産業応援室」を設置。これまで注力してきた創業・新事業支援に加え、環境、医療・介護、農業等の新たな成長分野への取組みを強化し、地域のお客さまの新たな事業展開を積極的に応援しています。

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お客さまに対するご支援のイベント開催実績（近畿大阪銀行）

【2012年度活動実績】

- ・2012年9月 「Traditional Cool Fair」（主催 大阪産業創造館、共催 近畿大阪銀行・京都銀行・南都銀行・奈良県中小企業支援センター・京都リサーチパーク）
- ・2012年9月 第7回りそなDEモニター会（共催 りそな銀行・近畿大阪銀行・大阪市都市型産業振興センター）
- ・2012年10月 地方銀行フードセレクション（主催 地方銀行フードセレクション実行委員会、共催 リッキービジネスソリューション）
- ・2012年11月 ネットワーク商談会IN大阪（共催 近畿大阪銀行・埼玉りそな銀行・広島銀行・伊予銀行・肥後銀行・福井銀行）
- ・2013年3月 株式会社サンユー都市開発との個別商談会

ATMサービスの拡大

りそなグループ（りそな銀行、埼玉りそな銀行、近畿大阪銀行）のお客さまは、コンビニエンスストア「サークルK」および「サンクス」のオリジナルブランドのATMサービス「バンクタイム」が便利にご利用いただけます。

このATMでは、りそなグループのお客さまはお引出し、お預入れのご利用手数料を無料でご利用いただけるほか、MICS提携銀行やゆうちょ銀行など、全国約1,500の提携金融機関のお客さまも所定の手数料（時間帯により105円または210円、消費税等込み）でご利用いただ

けるというものです。

これまで関西地区他で展開しておりましたが、このたび南関東地区（東京都・神奈川県・千葉県・埼玉県）の約1,000店舗でもサービスを開始し、全国約3,500店舗でご利用いただけるようになりました。

引き続きATMサービスのさらなる拡大を図り、お客さまの利便性向上に努めてまいります。

※当該地区でも一部、バンクタイムが設置されない店舗がございます。

コミュニティ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。

地域経済の活性化支援

中小企業支援ネットワーク強化事業

中小企業支援ネットワーク強化事業とは、中小企業が抱える経営課題への支援体制を強化するため、地域の中小企業団体、地域金融機関、税理士、NPO等の中小企業支援機関等から成るネットワークを構築し、支援機関

の連携の強化、支援能力の向上を図る事業のことで、経済産業省が2011年度から実施してきた施策です。埼玉りそな銀行と近畿大阪銀行は、専門家派遣を中心とする中小企業の経営課題解決に取り組みました。

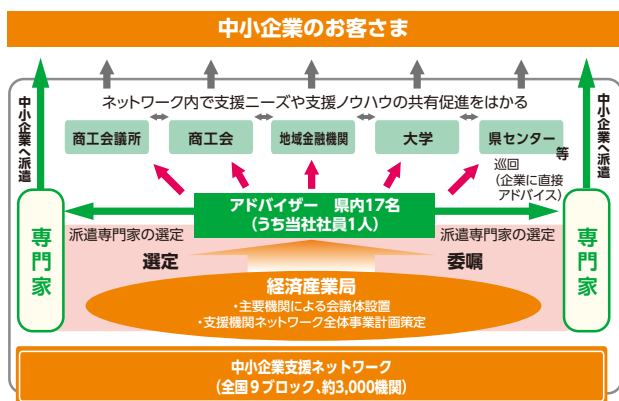
地域経済の活性化支援(埼玉りそな銀行)

埼玉りそな銀行は、県内の地域金融機関として唯一、社員がアドバイザーとして選定を受けており、中小企業の皆さまの新事業展開・販売体制の強化・新たな経営手法への取組み等の課題に対し、専門家派遣等のサポートを積極的に実施いたしました。

中小企業支援ネットワーク強化事業(近畿大阪銀行)

近畿大阪銀行は、経済産業省近畿経済産業局が中心となって構築する「中小企業支援ネットワーク強化事業」に参画、経営革新、事業承継、ITを活用した経営力強化、事業再生など、中小企業の経営課題解決のため専門家の派遣による支援を行いました。

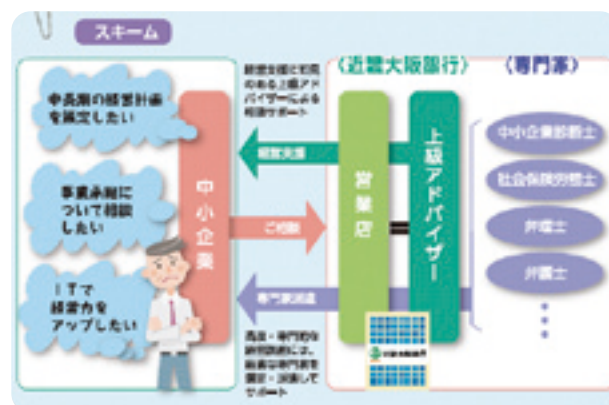
■ 中小企業支援ネットワーク強化事業の流れ(埼玉りそな銀行)



【2012年度実績】

・相談受付件数 922先 1,475件 ・専門家派遣件数 86先 172件

■ 中小企業支援ネットワーク強化事業の流れ(近畿大阪銀行)



【2012年度実績】

・相談受付件数 119先 119件 ・専門家派遣件数 50先 162件

ビジネスマッチング

彩の国ビジネスアリーナ2013

埼玉りそな銀行は、2013年1月、中小企業の受注確保・技術力向上等を目的とし、広域的な企業間ネットワーク形成による取引・技術交流の促進、新たなビジネスチャンス創出の場を提供する国内最大級の展示商談会「彩の国ビジネスアリーナ2013」を、(財)埼玉県産業振興公社や埼玉県とともに開催しました。



農と食の展示・商談会2013

埼玉りそな銀行は、2013年2月、埼玉県と連携し、農業や食品加工を営む皆さまとバイヤーさまが一堂に会する県内最大級の食イベント「農と食の展示・商談会2013」を開催しました。

当日の来場者数は2,748名を数え、「食材供給基地 埼玉」を首都圏のバイヤーにアピールしました。



オープンイノベーションセミナー&個別商談会

埼玉りそな銀行とりそな銀行は、2012年11月に、オープンイノベーション※に積極的に取組む大手メーカーと中堅・中小企業のマッチングによる新たな価値の創造を目指し、「オープンイノベーションセミナー&個別商談会」を開催しました。3回目の開催となる今回の11月のセミナーには38社のお客さまにご参加いただきました。

※オープンイノベーションとは「企業内部(自社)のアイデア・技術と外部(他社)のアイデア・技術とを有機的に結合させ、価値を創造すること」です。



ネットワーク商談会IN大阪

近畿大阪銀行は、2012年11月、埼玉りそな銀行や4つの地方銀行(広島銀行、伊予銀行、肥後銀行、福井銀行)と共同で、「第3回ネットワーク商談会IN大阪」を開催しました。お取引先の新たな商流を創り出し、地域経済の活性化のお役に立つことを目的とした企画で、2回目となる今回は、1回目に引き続き「食」をテーマとして、関西以外の地方の魅力ある食材をお持ちのセラーの皆さまと、主に関西圏を中心とするバイヤーの皆さまに個別商談と展示会の場を提供いたしました。



地方銀行フードセレクション2012

近畿大阪銀行は2012年10月、「食」のビジネスマッチングフェアである「地方銀行フードセレクション2012」に参加しました。地方銀行フードセレクションとは「全国の有力地方銀行が自信を持っておすすめする地方の『安心・安全・おいしい』食材を紹介する商談会」として、今回で7回目の開催となりました。



金融サービスを通じた地域支援

りそな・地域応援・資産分散ファンドシリーズ

地元企業の株式・海外債券・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	2012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	公益社団法人愛知県緑化推進委員会「緑の募金」 名古屋商工会議所 施設児童に対するクリスマスプレゼント
京・近江ブンさん ＜京都府・滋賀県企業の株式＞※1	彦根商店街連盟 特定非営利活動法人 京都高瀬川繁栄会
上方ブンさん ＜大阪府企業の株式＞※1	大阪府がん対策基金 大阪市教育振興基金
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 神戸レイナーハウス(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、社会的課題に取り組む団体、社会貢献活動を行っている非営利団体等に寄付

成長分野応援ファンド

りそなグループ各銀行では、日本銀行の「成長基盤強化を支援するための資金供給制度」を活用した融資ファンドを取扱っています。本ファンドを通じ、アジア諸国等における投資・事業展開、環境・エネルギー事業、地域再生・都市再生事業など、日本銀行が指定する成長18分野に係る成長基盤強化に資する資金調達について、幅広いお取引先企業を支援しています。

地域企業を応援するファンド

りそなグループ各銀行では、地域の中小企業や個人事業主のお客さまに対する円滑な資金供給や資金繰りの安定に寄与するため、また成長分野事業を応援するために、様々な融資商品を取扱っており、積極的な推進を行っています。

エコ定期「花いっぱい」

近畿大阪銀行では、大阪府と締結している「大阪・花のまちづくりエコ作戦」に基づき、エコ定期「花いっぱい」の募集を通じ、大阪府域において、花いっぱいのまちづくりに関する取組みを推進しています。



地域企業の技術振興

中小企業優秀新技術・新製品賞

公益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25回で応募総数は、8,384件となり、749作品を表彰しています。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・公的機関との連携・共同開発など

において、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・新製品賞エントリー件数

	第21回 (2008年)	第22回 (2009年)	第23回 (2010年)	第24回 (2011年)	第25回 (2012年)
一般部門	301 (29)	233 (26)	416 (30)	366 (31)	352 (32)
ソフトウェア部門	57 (6)	69 (8)	121 (9)	75 (8)	68 (7)

※()内は表彰実績件数

地域との連携

地方公共団体などとの連携

大阪府との連携

「防災力強化マンション」ご購入者への住宅ローン金利プランのご提供

りそな銀行は、2012年12月より、大阪府が認定する「防災力強化マンション」を購入されるお客さま向けに住宅ローン金利プランのご提供を開始しています。

大阪府では、耐震性や耐火性など建物の安全性に関する基準に適合することに加え、被災時の生活維持に役立つ設備・施設等を有する民間の優良なマンションを「防災力強化マンション」として認定し、防災性の向上と災害に強い良質なマンション整備を誘導しており、りそな銀行では、大阪府の進める住宅施策に積極的に協力しています。

「近畿大阪銀行の森づくり」活動

近畿大阪銀行では、大阪府のアドプトフォレスト制度を活用し、大阪府・交野市・森林所有者と協定を締結し、交野市における生駒山系花屏風活動に取り組んでいます。

この活動を「近畿大阪銀行の森づくり」と位置づけ、森林の整備、植栽を行うことで里山保全・生物多様性保全に貢献しています。



大阪・花のまちづくりエコ作戦

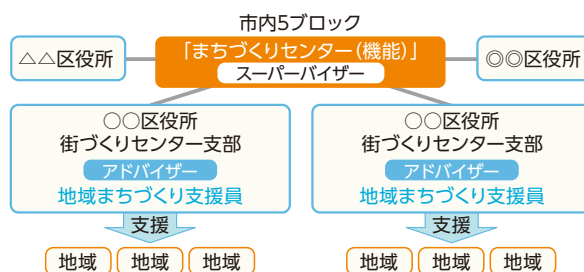
近畿大阪銀行では、大阪府及び大阪府域の小・中学校等と連携し、大阪府域において、花いっぱいのまちづくりの推進と環境活動への啓発を行うことを目的とした、「大阪・花のまちづくりエコ作戦」に取り組んでいます。



大阪市との連携

「新たな地域コミュニティ支援事業の委託事業」への協力

りそな銀行は、大阪市の「新たな地域コミュニティ支援事業の委託事業」に関して、大阪市社会福祉協議会と連携し、新たな市政改革プランにおける大きな公共を担う活力ある地域社会づくりの実現のため、地域活動協議会の形成支援及び地域の自律運営にかかる積極的支援等を実施しています。



神戸市との連携

「商工会議所ひょうごDCプラン」の取扱い

りそな銀行は、2012年10月より、神戸商工会議所と業務提携のうえ、中堅・中小企業向け確定拠出年金制度「商工会議所ひょうごDCプラン」の、運営管理機関・資産管理機関として制度の運営・資産管理を受託いたしました。神戸を中心とする兵庫県下の中堅・中小企業の皆さまが本プランをご導入するにあたり、りそな銀行の信託機能をご活用いただくことが可能になります。

堺市との連携

SAKAIエコ・ファイナンスサポーターズ倶楽部

近畿大阪銀行は、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、地球温暖化問題に取り組むことを目的とする「SAKAIエコ・ファイナンスサポーターズ倶楽部」に参加し、様々な活動を展開しています。



埼玉県との連携

環境保全活動に関する環境分野における協力

埼玉りそな銀行では、埼玉県との「環境分野における協力に関する協定」に基づき、「みどりと川の再生」への取組みや、環境教育活動での連携など、地元埼玉に一層根ざした環境保全活動に取り組んでいます。また、成長分野である環境ビジネスをご支援することで、埼玉県経済の発展に貢献していきます。



廃棄物不法投棄の情報提供に関する協力

埼玉りそな銀行は、埼玉県と「廃棄物不法投棄の情報提供に関する協定」を締結し、廃棄物不法投棄の早期発見・早期対応によって、埼玉県民の生活環境の保全を図る取組みに協力しています。



「埼玉りそなの森」づくり活動

埼玉りそな銀行は、長瀬町・埼玉県と連携して森づくり活動に取り組んでいます。

2010年11月に長瀬町の宝登山に400本の苗木を植樹し「埼玉りそなの森」と命名しました。2011年からは苗木を守り育てる活動として、下刈り(雑草の刈り取り)作業を実施しています。



「埼玉ブルーベリープロジェクト研究会」の設立

埼玉りそな銀行は、埼玉県(本庄農林振興センター)、美里町、財団法人本庄国際リサーチパーク研究推進機構と「埼玉ブルーベリープロジェクト研究会」を設立し、埼玉県産のブルーベリー加工品等による地域ブランド化を推進しています。



美里町のブルーベリー農園

がん啓発・がん検診の受診率向上に向けた連携

がんの早期発見・早期治療による健康的な生活の実現を図るため、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」を締結し埼玉県とともに「埼玉県がん対策推進計画」に関する取組みを推進しています。

災害に強い地域づくりに貢献

埼玉りそな銀行は、埼玉県と「防災協力に関する包括協定」を締結し地震などの災害に強い地域づくりに貢献しています。

この協定は①平時における防災意識の高揚や訓練への参加・協力、②災害発生後における臨機応変な現金払いなど金融機能の維持、③災害発生時における徒歩帰宅者支援など金融機能以外の支援活動への協力、という3つの内容になっています。

「赤ちゃんの駅」事業に協力

「赤ちゃんの駅」とは、誰でも自由におむつ替えや授乳が行えるスペースの愛称で、埼玉県が多様な事業者等の協力の下、乳幼児を持つ子育て家族が安心して外出できる環境づくりを目的に県内に設置を進めています。埼玉りそな銀行では、大宮支店、日高支店、飯能支店の3店舗で支店内のトイレにおむつ交換台(収納式)を設置し、一般市民の方に開放しています。



「埼玉県・埼玉りそな銀行提携留学ローン」の取扱い

埼玉りそな銀行は、埼玉県が行っている「埼玉県から世界へ羽ばたく『グローバル人材』を育成する取組み」の趣旨に賛同し、「埼玉県・埼玉りそな銀行提携留学ローン」を取扱っています。

大学との連携

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、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、宝塚大学造形芸術学部

産学連携協力

りそなグループの各銀行では、地域における中小企業等との産学連携活動を推進するため連携・協力し、地域産業の発展に貢献することを目的として、様々な大学等と産学連携に関する覚書や基本協定を締結*しています。

*締結先一覧(五十音順)

・りそな銀行：大阪府立大学、神奈川大学、関西大学、国立奈良工業高等専門学校、東京工科大学、東京電機大学、東京農工大学、奈良女子大学、立命館大学、龍谷大学
・埼玉りそな銀行：埼玉医科大学、埼玉県立大学、埼玉工業大学、埼玉大学、女子栄養大学、聖学院大学、西武文理大学、東京電機大学、東洋大学、日本工業大学
・近畿大阪銀行：大阪府立大学

寄附講義

埼玉りそな銀行では、埼玉大学との相互協力協定に基づき、2008年以降、同大学において寄附講義を開催しています。2013年も5月から7月にかけて社長をはじめとした役員や部長が講師となり、「現代銀行経営論」をテーマに全10回の講義を実施しました。



学生による市民コンサート

埼玉りそな銀行は、埼玉大学教育学部音楽専修生による市民のための音楽会「埼玉大学フレッシュコンサート」の開催に際し、2005年より毎年、会場提供を行っています。2012年度は、11月に開催され、地域の皆さまおよそ220人が訪れました。



大学との技術懇親会

りそな中小企業振興財団と埼玉りそな産業経済振興財団では、地域の大学と連携し、様々な地域で活躍されている中小企業の経営者や技術開発担当者などの方々を対象として、①技術と経営をテーマとする講演、②技術力向上に役立つ相談や指導が受けられる機関の施設見学、③講師や教官を交えての交流を組み合わせた「技術懇親会」を各地で開催し、最新の情報入手、産学官連携及び異業種交流のお手伝いをしています。

■ 2012年度の開催実績

開催年月	大学名	主催
2012年 6月	大阪府立大学	りそな中小企業振興財団
2012年 7月	東京電機大学	りそな中小企業振興財団 埼玉りそな産業経済振興財団
2012年 7月	京都工芸繊維大学	りそな中小企業振興財団
2012年 9月	芝浦工業大学	りそな中小企業振興財団
2012年10月	ものづくり大学	りそな中小企業振興財団 埼玉りそな産業経済振興財団
2012年11月	産業技術大学院大学	りそな中小企業振興財団
2013年 2月	大阪大学	りそな中小企業振興財団
2013年 3月	龍谷大学	りそな中小企業振興財団

地域情報誌「とこさや」の制作

埼玉りそな銀行は、西武文理大学と連携し、地域情報誌「とこさや」を制作しました。「とこさや」は「所沢・狭山」の略称で、武蔵野の面影を残す観光名所をはじめ、グルメスポット等を紹介しています。

*埼玉りそな銀行の全支店およびりそな銀行の一部店舗で無料配布しました。



インターンシップ・教員の受入れ

りそなグループの各銀行では、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、大学生のインターンシップや教員の受入れに取り組んでいます。



子どもたちのための取組み

金融経済教育

りそなキッズマネーアカデミー 2012

りそなグループでは、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、毎年夏休み期間を中心に開催しています。社員が考案したオリジナルのクイズやゲームを通して、銀行の役割や社会の中でのお金の流れを学ぶセミナーで、2005年から開始しました。新たなカリキュラムの開発や、地域の企業・団体とのコラボレーション企画も多数開催し、充実を図っています。

【2012年度の開催実績】

- ・開催件数:186件(うち、夏休み期間中の開催 182件)
- ・参加者数:小学生2,699名、保護者326名



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』の東京、埼玉、大阪の3つの地方大会を開催しました。生きた経済の問題を考え解くことで、知識を得るだけでなく、社会生活で必要とされる「知力」をもつことの重要性を認識してもらう機会となっています。

【2012年度参加者数】

- ・3大会合計で56チーム(112名)が参加



職業体験・企業見学・出張授業

地域のご要望にお応えして、小・中・高校生を対象に、銀行での職業体験・企業見学や学校への出張授業などを実施しています。また、地元のお祭りに協力して子ども向けのイベントを開催したりしています。

【2012年度の開催実績】

- ・職業体験:36件、イベント(お祭り等):2件、出張授業:1件(りそなホールディングスに報告のあった案件のみ集計)

こども110番

子どもたちがトラブルに巻き込まれそうになった時、助けを求めて駆け込むことができる「こども110番」活動をグループの有人店舗(約600拠点)にて実施しています。多くの支店が窓口の営業時間を延長しており、この取組みは児童・生徒の下校時の安全に役立つものと考えています。



ジョブシャドウイングへの協力

埼玉りそな銀行は、埼玉県が実施する高校生向け「ジョブシャドウイングモデル事業」へ協力しています。ジョブシャドウイングとは、実際に働く人に影(シャドウ)のように付き添い、観察する取組みで、「職業観」や自分の将来について考える機会を提供するキャリア教育手法の一つです。



全国特別支援学校文化祭を後援

りそな銀行は、日本全国の特別支援学校児童・生徒の芸術・文化活動の充実と向上を図ることを目的に、1994年より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」を後援しています。2008年からは、大阪・東京本社ロビー等で入賞作品の展示会を毎年5～6月に開催しています。



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」運動に参加しています。



海外での取り組み

地域企業の海外進出支援

お客さまサポート体制の強化

りそな銀行は国際業務室を「国際事業部」に組織変更し、海外サポート機能を強化します。具体的には、インドネシアで創立55周年を迎えたりそなプルダニア銀行にて現地に密着したフルバンキング機能を提供させていただくほか、上海、香港、バンコック、シンガポールの4つの駐在員事務所に加え、現在アジアの10ヶ国・地域にある地場銀行との業務提携ネットワークを更に拡大してまいります。直近では、2012年3月のフィリピンの地場銀行との提携に続き、本年5月にはマレーシアの地場銀行と提携を結び、これらの国々におけるお客さまのサポート機能の充実をはかりました。

アジアにおける公的機関との提携については、チェンナイの日本貿易振興機構（ジェトロ）事務所への社員派遣に続き、2013年5月にはフィリピンの経済区庁（PEZA）との提携を結び、お客さまの海外進出のお手伝いをしています。

また、埼玉りそな銀行は2011年5月に埼玉県と海外ビジネスに関する業務協力協定を締結し、埼玉県の上海ビジネスサポートセンターや、埼玉県ASEANビジネスコーディネーター事業（タイ、ベトナム）に協力しています。



りそなプルダニア銀行本店

お客さま交流会

りそな銀行では、定期的にお客さま交流会を実施しています。海外で活躍するりそなグループの多くのお取引先にご参加いただき、活発なビジネス交流の場を演出しています。



	開催場所	ご参加先数
2012年 5月	バンコック	68社
	上海	56社
2012年 7月	フィリピン	49社
2012年12月	シンガポール	40社
	ジャカルタ	63社
2013年 1月	香港	61社

営業サポート機能の強化

りそな銀行は「アジアビジネス推進センター」を通じて、営業店サポート機能の強化に努めています。その一環として2012年4月よりお客さまのアジア進出を応援するためのファンドを創設し、日本から現地への貸出や現地提携銀行からのお借入に対してりそな銀行が保証することで、現地でのお客さまの資金ニーズへ積極的に対応し、今後もその様なお客さまのニーズを支援していく方針です。埼玉りそな銀行は、「アジアビジネスサポートグループ」がりそなグループの海外拠点等と連携し、お客さまの海外ビジネスに関する様々なニーズやご相談にお応えしています。近畿大阪銀行は「外為・アジア推進グループ」に所属する「外為ソリューションコンサルタント」を通じて、りそなグループの海外拠点を活用した進出サポート体制を強化しています。



提携銀行を活用した現地サービス

りそなグループでは、圧倒的な支店数と現地ノウハウを有する地場銀行との提携により、外国銀行向け規制に縛られない現地サービスを提供し、お客さまのニーズにきめ細かく対応しています。

国名	提携銀行名	国名	提携銀行名
中国	東亜銀行	台湾	兆豊国際商業銀行
	中国銀行	シンガポール	東亜銀行
	中国建設銀行	タイ・ベトナム	バンコック銀行
	中国工商銀行	フィリピン	リサール商業銀行
	交通銀行	マレーシア	パブリック銀行
香港	東亜銀行	インド	インドステイト銀行
韓国	韓国外換銀行		

国際社会における貢献

海外進出のサポート

りそな総合研究所では、これまで多数のコンサルティング実績の中で培った独自のノウハウとコンセプトにより、企業経営における課題解決のためのコンサルティングメニューを用意しています。業種・企業規模を問わず重要度が高まっている海外進出に対しても、新規参入や既存体制の見直しなど、世界に通用する競争力の強化をサポートいたします。

【コンサルティングメニューの一例】

- ・海外への新規進出（事業計画、フィージビリティ・スタディ）
- ・持分取得または譲渡・清算撤退
- ・海外現地法人のビジネス・デューデリジェンス、企業価値評価
- ・経営管理体制・内部統制体制構築
- ・経営指標の月次モニタリング
- ・合併体制の見直し

公益財団法人りそなアジア・オセアニア財団

公益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・オセアニア諸国の平和と繁栄及び我が国とこれらの諸国との間の友好関係の構築に貢献することを目的として、アジア・オセアニア地域における政治、経済、文化、歴史、環境等に関するセミナー事業、調査・研究や国際会議・シンポジウムの開催などに対する助成事業、自然環境の保護等のための環境事業等の国際交流事業を行っています。

【2012年度の助成実績】

- ・調査研究助成：19件
- ・環境プロジェクト助成：5件

海外拠点での社会貢献活動

寄附プログラム

りそなプルダニア銀行は、毎年、西ジャワのバンドンにあるバンドン日本人学校への資金寄付による寄付プログラムを実施しています。教育活動の支援を目指すとともに、バンドン日本人学校での子どもの日や体育の日の活動を支援しています。



銀行教育プログラム

りそなプルダニア銀行は、地域の住民向けに、銀行教育プログラムを実施しています。銀行教育プログラムの目的は「銀行取引を通じた社会へのサポート」「様々な銀行商品・サービス内容への理解」「利息や利子など、銀行取引で発生する利益やコストへの理解」の3つがあり、インドネシア銀行も含めた金融の柱と一致しております。

2012年5月に東ジャカルタのPenggilingan地区の事務所で、銀行教育プログラムを実施し、大変好評を博しました。



海外での人材育成支援

りそなグループでは、日本と海外を繋ぐ、海外の人材育成を支援するため、奨学金支給を通じて学費等の支援を行っています。



	対象	内容	創設	2012年度実績
りそな銀行	香港大学文学部日本研究学科の学生	「香港と日本の発展に貢献・寄与できる人材を育成すること」を目的とし、奨学金支給を通じて日本での勉強費用等を支援	1989年	2名支給
りそなプルダニア銀行	インドネシア大学人文学部日本語学科の学生	学費及び生活費の一部を支援し、日本とインドネシアの関係を担っていく未来の世代を応援	2012年	4名支給

各地域での従業員による自発的な取り組み



Re:Heart倶楽部の活動

2012年10月、グループ発足10周年を機に、公的資金注入以降も引き続きりそなグループを支えてくださっている地域社会の皆さまに、改めて感謝の気持ちをお示したい、という想いで発足しました。

「Re:Heart」の「Re」は「Resona」の「Re」と、返信メール冒頭の「Re:」をモチーフとし、地域社会の期待に応え、感謝の気持ちをお返ししようという想いを込めています。

従業員一人ひとりが、世の中の社会的課題をいち早くキャッチし、皆さまのお役にたてるよう、地域ボランティアや環境ボランティア等、様々な活動を行っています。



- り** りそな銀行
- 埼** 埼玉りそな銀行
- 近** 近畿大阪銀行

東北の緑の復興を応援！

2013年3月より、被災地支援活動として、「りそなの絆」～被災地植樹プロジェクト～を開始しました。東日本大震災で大きな被害を受けた東北地方の森林や海岸防災林を元の姿に戻すため、東北の苗木を育て、植樹しようという活動です。りそなグループ各銀行の近隣の学校等に苗木を贈呈し、子どもたちの手で植樹できる大きさまで育ててもらい、東北に植樹します。
(りそなグループ)



次世代育成を応援！ 明日の未来を担う子どもたちを地域と共に育みます。

り 公益財団法人が開催する心身の発達に障害のある小学1～3年生を対象とした教育プログラムにボランティアとして参加しました。
(りそなカード(株))



埼 子どもたちに学びの機会を提供することを目的とした、埼玉県主催の「子ども大学」に若手社員が参加し、子どもたちに模擬紙幣のつかみ取りや名刺交換等を体験してもらいました。
(埼玉りそな銀行 埼玉中央地域)



り 「りそなの絆」～被災地植樹プロジェクト～において、グループ銀行近隣の学校等に苗木を贈呈しました。
(りそなグループ)



り 「2012PICAメッセ大和郡山」において、親子向け「キッズマネーアカデミー」を開催し、お金のフイズなどを通してお金の大切さを一緒に考えました。
(りそな銀行 奈良地域)

※「2012PICAメッセ大和郡山」とは、奈良県大和郡山山市で、工業 (Industry) 商業 (Commerce) 農業 (Agriculture) を 振 興 (Promote) させるためのメッセ (見本市) です。



地域活性化を応援！ 全国各地が元気いっぱいになるよう、一緒に盛り上げます。

埼 川越市にある5つの支店で「認知症サポーター養成講座」を開催し、約120名の地域のお客さまにご参加いただきました。
※認知症サポーターとは、認知症を理解し、認知症の方や家族を見守る応援者です。
(埼玉りそな銀行 川越ブロック)



リ 近 京都市主催の「京都マラソン」を地域の一員として応援しようと、大会運営をサポートしました。
(りそな銀行 京都・滋賀営業本部／近畿大阪銀行 京都支店)



近 福祉施設の通所者の方がミュージカル公演鑑賞するにあたっての介助ボランティアを行いました。
(近畿大阪銀行 大阪南地域)



リ 青梅市主催の「青梅マラソン」を地域とともに盛り上げようと、沿道での応援をはじめ、給水係や案内係など、大会運営をサポートしました。
(りそな銀行 多摩地域)



リ 府宮泉佐野丘陵緑地(仮称)の公園づくりボランティアとして、竹林整備を行うなど、地域のまちづくりに参加しました。
(りそな銀行 大阪地域)



リ 神戸南京町で毎年開催される「南京町春節祭」にイベント会場スタッフとして参加し、祭りを盛り上げました。
(りそな銀行 ひょうご地域)



環境保全を応援！ 地域の環境を大切にし、よりよい環境づくりを目指します。

埼 さいたま市が開催する「見沼たんぼクリーンウォーク」に参加し、清掃活動を行いながら、地域の方との交流を深めました。
(埼玉りそな銀行 埼玉中央地域)



リ 大阪府岸和田土木事務所の「地域・企業・行政が力を合わせて」の掛け声のもと、地元地域が一致団結し、岸和田市内を流れる春木川の河川清掃を実施し、地域交流を深めました。
(りそな銀行 大阪地域)



リ 「荒川クリーンエイドフォーラム」が主催する荒川のごみ拾い活動に「しゅしゅと荒川そうじ隊」として、約800名が参加し、河川敷のクリーンアップを行いました。
(りそな銀行 首都圏地域)



近 緑のトラスト協会と協力して、「いずみの森」で森林整備や山の道づくりなどを行い、参加者と交流を深めました。
(近畿大阪銀行)



地域貢献・社会貢献活動

地域社会における貢献

ピンクリボン運動・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施しています。

※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お願いする運動

【2012年度の活動実績】

- ・2012年10月 ピンクリボン・フェスティバル
「スマイルウォーク」に団体参加(りそな銀行)
- ・2013年 2月 社員向け「がん啓発・啓蒙セミナー」開催
(りそな銀行)

AEDの設置

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。

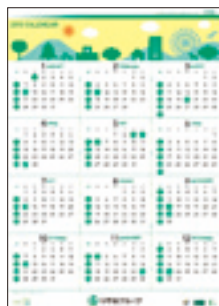
埼玉りそな銀行では、これまで16拠点に設置していたAEDの設置を、支店や出張所など全拠点に拡大することとしました。順次設置を行い、2013年8月には全拠点へ設置を完了します。

点字カレンダーの制作・贈呈

視覚障がい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、全国各地の視覚障がい者福祉協会や特別支援学校などへ贈呈しています。

2013年のカレンダーは一般用・点字用ともに同じデザインで制作し、色使いや数字の大きさなど、見やすさにこだわりました。また、デザイン選定にあたってはFacebookを利用し、一般の方からの投票で決定いたしました。

りそなグループでは、社会の課題解決に引き続き取り組んでまいります。



災害復旧支援

各地の自然災害等からの復旧を支援するための活動も実施しています。

【義援金口座への振込手数料の無料化】

- ・宮崎県口蹄疫被害(2010年5月～ 7月:りそな銀行・埼玉りそな銀行)
- ・東日本大震災(2011年3月～:りそな銀行・埼玉りそな銀行・近畿大阪銀行)

【災害復旧支援のための融資制度】

- ・東日本大震災復旧支援融資(住宅ローン・リフォームローン・フリーローン・事業資金)
- ・大雨等による被災復旧支援融資(住宅ローン・リフォームローン・フリーローン・事業資金:りそな銀行・近畿大阪銀行)

芸術文化支援

近畿大阪銀行は、2013年3月、関西フィルハーモニー管弦楽団との共同コンサート「大阪をもっともっと元気にしたい! コンサート」第3弾を開催しました。

地域における文化支援の裾野を広げることが目的として始まり、今回は約700名のお客さまにご参加いただきました。



「埼玉文学賞」への協賛

埼玉りそな銀行は、埼玉新聞社が主催する地域に根ざした公募による文学賞である「埼玉文学賞」に、特別協賛をしています。

埼玉県産木材を使用した記念品を配布

埼玉りそな銀行では、開業10周年に際し、埼玉県産木材を使用した記念品の製作を県内の障がい者福祉施設に委託し、お客さまに対する感謝の気持ちを込めて2万個を配布しました。

環境に関する基本的考え方

りそなグループは、環境への取組姿勢を明確化し、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組んでいます。

環境に関するパフォーマンスデータは、P57～58にも掲載しています。

■グループ環境方針

- | | |
|-------------------|---|
| 1. 環境関連法規などの遵守 | 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。 |
| 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。 |
| 6. 環境方針の公開 | 本方針は、内外に公表します。 |

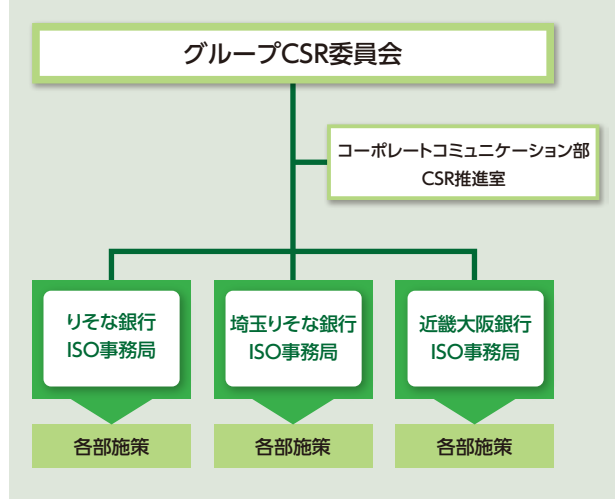
環境マネジメントシステム

環境目標に対する取組み

りそなグループでは、毎年環境目標を設定し、目標達成に向けたPDCA (Plan、Do、Check、Act) のサイクルを展開する環境マネジメントシステムとして、「ISO14001」*を取得しています。2012年度は、グループ環境目標および全国銀行協会が掲げる「環境自主行動計画」を達成しました。2013年度も引き続き、環境負荷低減に取り組んでまいります。

*ISO14001の取得時期：近畿大阪銀行（2008年10月）、埼玉りそな銀行（2008年12月）、りそな銀行大阪本社（2009年12月）、りそな銀行東京本社（2010年12月）

■グループ環境マネジメント体制図



■ 2012年度グループ環境目標※1

	目標	対象	2012年度実績
エネルギー	2010年度比10%削減	本部・営業店	▲25.77%
コピー用紙	2010年度実績以下を維持	同上	▲3.06%

■ 2013年度のグループ環境目標※2

	中期目標	単年度目標	対象
エネルギー※3	2020年度における、CO ₂ 排出量を2009年度比で11%削減する(1m単位)	2013年度における、CO ₂ 排出量を2009年度比で4%削減する(1m単位)	全拠点
コピー用紙	2020年度における、コピー用紙購入量を2012年度比で15%削減する	2013年度における、コピー用紙購入量を2012年度実績以内とする	全拠点
ペーパーレス取引	インターネット取引などの推進を通じたお客さま利便性の向上と紙使用量の削減	※下記参照	全拠点

※「ペーパーレス取引」における各社の単年度目標

りそな銀行	①2013年度のインターネットバンキング年間利用件数を、2012年度比で50万件増加する ②2013年度の生体認証登録件数を、2012年度比で14%増加する
埼玉りそな銀行	①2013年度のインターネットバンキング年間利用件数を、2012年度比で18万件増加する ②伝票取引件数を2012年度比40万件削減する
近畿大阪銀行	①2013年度のインターネットバンキング契約を4万件獲得する ②新規口座開設時のキャッシュカードセット率を2012年度比増加する(2012年度97.5%)

〈環境自主行動計画〉

	目標	対象	2012年度実績
電力	2008年～2012年の年平均使用量を2000年度比12%削減	本部、本店、システム・事務センター	▲41.15%
コピー用紙	2010年度までに紙リサイクル率75%以上	同上	93%
	2010年度までに再生紙利用率70%以上	全拠点	84%

※1 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

※2 りそなグループ全社が対象。但し、関連会社はエネルギー排出量の把握のみ

※3 改正省エネルギー法基準・全拠点・1m単位

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。

2012年夏には、同キャンペーンの一環として実施されている「CO₂削減/ライトダウンキャンペーン10周年『ライトダウンジャパン2012』」にも参加し、本店や営業店などにおける一斉消灯を実施しました。

<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 | ・りそな決済サービス |
| ・りそな銀行 | ・りそな総合研究所 |
| ・埼玉りそな銀行 | ・りそなビジネスサービス |
| ・近畿大阪銀行 | ・りそな保証 |
| ・りそなカード | ・近畿大阪信用保証 |
| ・りそなキャピタル | |



省エネルギー・地球温暖化防止活動

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取り組んでいます。

近畿大阪銀行では、従業員の各家庭における節電の取組み推進のため「近畿大阪家でも節電コンテスト」を実施しました。会社ではもちろん、各家庭でも節電に取り組むことにより社会に貢献しています。



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いたします。

そこで、りそなグループでは、紙の使用量削減を重要なテーマに掲げ、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、本部・営業店で業務上使用するコピー用紙は全量をグリー

ン購入法に適合した再生紙に切替えています。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。

2013年度夏季節電対策

りそなグループは、政府からのクールビズを通じた温暖化防止及び節電へのさらなる取組み促進への呼び掛けに対し、様々な省エネへの取組みを実施しています。

主な取組み

- ・支店、ATMコーナーなどの空調を28℃に設定
- ・支店、ATMコーナーなどの照明を原則50%以上消灯
- ・ポロシャツなどの軽装での勤務を認める「スーパークールビズ」の実施
- ・本支店、センターにおいて常時使用しないOA機器(パソコン、プリンター、コピーなど)の電源OFF
- ・早帰りの推奨

環境コミュニケーション

りそなグループは、様々なステークホルダーに対して、環境に関する興味・関心を持っていただけるよう、積極的な情報提供を行っています。

太陽光発電ビジネス交流会

近畿大阪銀行とりそな銀行は、2013年3月、SAKAIエコ・ファイナンス・サポーターズ倶楽部と堺市との共催で、低炭素都市「クールシティ・堺」の実現と、環境を通じたビジネスの創造や地域経済の活性化を促すため、「太陽光発電ビジネス交流会」を開催しました。

再生可能エネルギーの固定価格買取制度や、屋根貸しビジネスの講演のほか、太陽光発電事業者4社によるプレゼンテーションなどが行われ、92名の方々にご参加いただき、大盛況のイベントとなりました。



グリーン電力の活用

りそなホールディングスは、株主総会の運営を「そらべあグリーン電力証書」の仕組みを活用したグリーン電力によって実施しています。

この取り組みを通じて株主総会開催に伴う環境負荷低減を図るとともに、ご来場される株主の皆さまへ環境問題に対して意識するきっかけを提供しています。



環境ボランティアへの参加

環境ボランティアへの参加

りそな銀行は、2012年9月、大阪府中央区が主催する「橋洗いブラッシュアップ大作戦」に約50人が参加しました。3回目の参加で、大阪府を代表する橋の一つである難波橋の欄干を地元のゆるキャラと一緒に磨きました。

埼玉りそな銀行は、2010年11月、長瀬町・埼玉県との協定に基づき400本の苗木を長瀬町宝登山に植樹、「埼玉りそなの森」と命名しました。

毎年夏場には、役職員やその家族により雑草の刈り取

り作業を実施、県民の財産である森林を守り育てる活動を続けています。

近畿大阪銀行は、大阪府のアドプトフォレスト※制度を活用し、交野市倉治地区において「近畿大阪の森づくり」活動を行っています。雑木林の整備や枯れ木の伐採、下草刈りなどの活動を行い、また今回は、森に住む野鳥たちが寒い冬を越せるようにとの願いを込め、子どもたちが野鳥の巣箱を製作しました。

※大阪府が事業者（企業等）と森林所有者との仲人となって、森づくりへの参画を進めていく制度



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

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・サービス毎の2012年度ポイント発行実績>

- ・通帳を発行しない預金口座TIMO(グループ各銀行)
→1口座当たり50ポイント付与 39,156件
- ・投資信託電子交付サービス(りそな銀行のみ)
→1契約当たり100ポイント付与 6,274件

エコ定期「花いっぱい」

大阪府と連携した「大阪・花のまちづくりエコ作戦」に基づき、2012年3月から近畿大阪銀行で募集を開始した「エコ定期『花いっぱい』」は、今回も目標の100億円に達しました。同年8月に、約100万円(0.01%相当)の花の種子、土、肥料等を大阪府に寄付いたしました。

「大阪・花のまちづくりエコ作戦」は5ヵ年計画で引き続き取り組んでまいります。



相続対策

りそな銀行は、遺言信託や遺産整理業務を利用して「公益財団法人日本生態系協会」や「公益社団法人日本ナショナル・トラスト協会」へ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係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、合同運用指定金銭信託を活用して、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」を取扱っています。

SRIファンド・地域応援ファンド

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

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などを提供しています。

【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)
- ・埼玉りそなソーラーローン(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、住宅ローン・マイカーローン・リフォームローンに、埼玉りそな銀行ではリフォーム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。(2013年7月現在)

法人のお客さま向け

法人向け融資

環境保全活動や環境配慮設備導入などに取組む事業者の資金調達ニーズにお応えするための、様々な融資制度を用意しています。

【主な法人向け融資】

<りそな銀行>

- ・環境配慮型シンジケートローン
- ・大阪環境ファンド(りそな「エコビジョン・カンパニー」)

<埼玉りそな銀行>

- ・埼玉りそな環境経営応援融資
- ・埼玉県エコアップ認証ローン
- ・埼玉りそな節電対策応援融資

<近畿大阪銀行>

- ・環境ファンド「エコスマイル」
 - ・運送業者向け「エコビジネスローン」
- (2013年7月現在)

企業年金向けSRIファンド

りそな銀行は、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」ファンドを設定しています。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

環境保全関連の公益信託

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を通じて、環境保全活動に取り組んでいます。

※P34参照

グループ内啓発活動

役員・従業員全員が環境問題への意識を高め、活動を推進できるよう、各種目標設定や研修に取り組んでいます。

環境研修

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。近畿大阪銀行では、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。

■ 環境研修の2012年度実施

銀行名	対象	実施時期
りそな銀行	全従業員	2012年 8月
埼玉りそな銀行	全従業員	2012年12月
近畿大阪銀行	新入社員	2012年 5月

環境マネジメント目標の設定

りそな銀行・埼玉りそな銀行では、本部各部に環境推進リーダー、近畿大阪銀行ではエコリーダーを任命。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っています。



全店統一早帰り日の設定

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、当日朝に役員からの環境メッセージを館内放送で流すなど、役員・従業員全員で積極的な取り組みを行っています。



環境会計

りそなグループでは、環境保全活動の効果を定量的に評価するツールの1つとして、環境省「環境会計ガイドライン2005年版」を参考にした環境会計を導入し、環境保全コストとその効果を定量的に把握することで、効率的かつ効果的な環境活動に努めています。

集計対象範囲：りそな銀行、埼玉りそな銀行、近畿大阪銀行、りそなホールディングス

集計対象期間：2012年4月1日～2013年3月31日

集計方法：「環境会計ガイドライン2005年版（環境省）」を参考にして集計

2012年度の主な取組み

- 環境保全コストは、省エネ機器設備導入等（LED照明機器への切替）の一巡から、減少しました。
- 環境保全効果は、省エネへの取組みや、2012年夏の節電への取組みなどから減少しました。
- 環境保全対策に伴う経済効果は、電気・ガスの使用量は削減したものの、電気の換算単価が前年比約24%増加したため、金額ベースでも増加しました。

環境保全コスト

（単位：千円）

分 類		取組内容	2011年度		2012年度		2011年度比	
			投資額	費用額	投資額	費用額	投資額	費用額
(1)事業内エリアコスト		—	451,855	184,275	277,122	217,853	▲174,733	33,578
	公害防止コスト	アスベスト調査・除去等	0	87,653	0	89,404	0	1,751
	地球環境保全コスト	省エネ機器設備導入等	451,855	59,448	277,122	63,956	▲174,733	4,508
	資源循環コスト	廃棄物の処分等	0	37,174	0	64,492	0	27,318
(2) 上下流コスト		—	0	0	0	0	0	0
(3) 管理活動コスト		環境マネジメントの整備・運用等	0	15,636	0	9,047	0	▲6,589
(4) 研究開発コスト		—	0	0	0	0	0	0
(5) 社会活動コスト		環境保全活動に関わる寄付金等	0	6,524	0	2,681	0	▲3,843
(6) 環境損傷対応コスト		—	0	0	0	0	0	0
総 合 計			451,855	206,435	277,122	229,581	▲174,733	23,146

環境保全効果

分 類	対象範囲	単位	2011年度	2012年度	2011年度比
総エネルギー投入量	全拠点	GJ	1,652,726	1,505,888	▲146,838
温室効果ガス排出量	全拠点	t-CO ₂	68,498	67,339	▲1,159
電気使用量	本部・センター等	千kWh	54,470	53,609	▲861
都市ガス使用量	本部・センター等	千m ³	1,162	1,138	▲24
ガソリン使用量	本部・センター等	kl	107	117	10
水資源投入量・総排水量	本部・センター等	千m ³	193	158	▲35

環境保全対策に伴う経済効果

（単位：千円）

分 類	2011年度	2012年度	2011年度比
省エネルギーによるエネルギー費の節減額	831,935	995,951	143,681

パフォーマンススデーター一覧

対象範囲に関する略称
GR:リそなグループ
HD:リそなホールディングス
RB:リそな銀行
SR:埼玉りそな銀行
KO:近畿大阪銀行

りそなグループCSR方針の課題項目毎にパフォーマンスデータを一覧にしております。

コーポレート ガバナンス

	対象範囲	単位	2010年度	2011年度	2012年度
定款上の取締役の員数	HD	人	15	15	15
取締役の人数	HD	人	10	10	9
社外取締役の人数	HD	人	6	6	6
社外取締役のうち独立役員に指定されている人数	HD	人	6	6	6
女性取締役の人数	HD	人	1	2	2
取締役の取締役会への平均出席率	HD	%	95.0%	98.7%	94.6%

コンプ ライアンス

	対象範囲	単位	2010年度	2011年度	2012年度
公正取引委員会など関係官庁からの排除勧告	GR	件	0	0	0
不祥事などによる操業・営業停止	GR	件	0	0	0
法令にかかわる事件・事故で刑事告発	GR	件	0	0	0

Eラーニングによる社内研修実施分野(2012年度:リそな銀行の場合)	対象範囲	実施月
顧客保護管理態勢	全従業員	4、12月
情報管理	全従業員	5、7、2月
パワー・ハラスメント防止	全従業員	5月
コンプライアンス全般	全従業員	6、8、12月
金融犯罪対策	全従業員	6、12月
危機管理	全従業員	7、11月
環境研修	全従業員	8月
不動産コンプライアンス	全従業員	9、3月
情報セキュリティ	全従業員	10月
インサイダー取引等防止	全従業員	11月
セクシャル・ハラスメント防止	全従業員	12月
りそなSTANDARD	全従業員	1月
犯罪収益移転防止法	全従業員	2月

※:埼玉りそな銀行、近畿大阪銀行でも同様の研修を実施。

消費者課題/ お客さまサービス

	対象範囲	単位	2010年度	2011年度	2012年度
次世代店舗導入済み店舗数	RB	店舗	240	260	267
	SR	店舗	98	98	98
	KO	店舗	0	2	2
遺言信託・遺産整理業務受託実績	GR	件	1,858	2,105	2,195
運用報告会実施回数	GR	回	32	384	34

コミュニティ

	対象範囲	単位	2010年度	2011年度	2012年度
キッズマネーアカデミー開催数	GR	回	187	173	182
出張授業※1	GR	回	3	5	1
職業体験※1	GR	回	29	48	36
テーブルフーズ寄付実績(食数換算)	GR	食	74,286	72,652	71,997
公益財団法人りそなアジア・オセアニア財団による調査研究助成	GR	件	11	10	19
公益財団法人りそなアジア・オセアニア財団による国際交流助成	GR	件	4	4	—
公益財団法人りそなアジア・オセアニア財団による環境プロジェクト助成	GR	件	—	3	5
社会貢献活動費※2	GR	百万円	90	154	104

※1:HDに報告のあった案件のみ集計

※2:寄付・社会貢献を目的とした各種事業への支出金含む

環境

	対象範囲	単位	2010年度末	2011年度末	2012年度末
環境配慮型法人融資残高	GR	億円	182	287	509
環境配慮型住宅ローン残高	GR	億円	580	548	515
環境配慮型消費性ローン(エコカー・エコリフォーム等)残高	GR	億円	3	7	12
社会的責任投資(SRI)取扱残高	GR	億円	68	59	47
環境寄付金つき定期預金取扱残高	GR	億円	103	42	—
環境保護を目的とする公益信託残高	GR	億円	114	72	169
エコ・アクション・ポイント発行件数(TIMO)	GR	件	47,827	42,518	39,156
エコ・アクション・ポイント発行件数(電子交付サービス)	RB	件	3,662	5,172	6,274
インターネットバンキング契約数	GR	千件	3,398	3,804	4,188

環境

全拠点(改正省エネ法対象)		対象範囲	単位	2010年度	2011年度	2012年度
総エネルギー投入量		GR	GJ	1,961,680	1,652,726	1,505,888
CO ₂ 排出量※1		GR	t-CO ₂	83,761	68,498	67,339
特定の管理対象物質投入量		GR	t	0	0	0
特定の化学物質排出量・移動量		GR	t	0	0	0
NOx		GR	t	0	0	0
SOx		GR	t	0	0	0
コピー用紙※2	購入数量	GR	t	1,186	658	400
	再生紙購入量	GR	t	995	579	323
	再生紙購入率	GR	%	84%	88%	81%

本部・本店、システム・事務センター(環境自主行動計画)		対象範囲	単位	2010年度	2011年度	2012年度
CO ₂ 排出量※1		GR	t-CO ₂	30,902	22,335	26,724
電気使用量		GR	MWh	62,057	54,470	53,609
都市ガス使用量		GR	千m ³	1,247	1,162	1,138
ガソリン使用量		GR	kl	118	107	117
水資源投入量・総排水量		GR	千m ³	196	193	158
廃棄物	発生量	GR	t	1,401	1,366	1,122
	リサイクル量	GR	t	1,257	1,158	913
	リサイクル率	GR	%	90%	87%	81%
紙ごみ	発生量	GR	t	1,101.0	1,171	907
	リサイクル量	GR	t	1,075.0	1,112	840
	リサイクル率	GR	%	98%	95%	93%

※1: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。
 ※2:改正省エネ法対象外。

ダイバーシティ

	対象範囲	単位	男性	女性	全体
従業員数	GR	人	10,198	15,272	25,470
社員数	GR	人	8,774	6,310	15,084
平均年齢	GR	歳	43.1	35.1	39.7
平均勤続年数	GR	年	19.2	11.9	16.2
嘱託・パートナー社員等	GR	人	1,424	8,962	10,386
うち派遣従業員	GR	人	790	111	901
海外現地採用従業員	GR	人	4	10	14

	対象範囲	単位	2010年 (6月1日基準)	2011年 (6月1日基準)	2012年 (6月1日基準)
障がい者雇用率	GR	%	1.84	1.95	1.96
障がい者雇用数	GR	人	290	313	314

	対象範囲	単位	2010年度	2011年度	2012年度
女性管理職率	GR	%	13.3	13.5	14.2
女性管理職数	GR	人	908	910	934
新卒採用人数	GR	人	733	507	625
キャリア採用人数	GR	人	24	34	30
離職者数	GR	人	632	662	690
平均有休取得日数	GR	日	10.2	10.3	10.1
育児休業取得者数	GR	人	403	446	540
介護休業取得者数	GR	人	7	7	8
平均給与	GR	千円	6,191	6,369	6,356
再雇用制度利用人数	GR	人	60	80	85
復職支援セミナー参加人数	GR	人	80	120	161
ポストチャレンジ利用実績	GR	回	59	45	29
キャリアエントリー利用実績	GR	回	21	46	18
FA制度利用実績	GR	回	3	3	2
タウンミーティング実施回数	HD	回	55	34	41

人権

	対象範囲	単位	2010年度	2011年度	2012年度
労働組合員数	GR	人	12,315	12,240	12,282
平均残業時間数	GR	時間	30.0	29.0	31.7
平均有休取得日数	GR	日	10	10	10
労働災害件数	GR	件	242	229	218

外部表彰

りそなグループの行ってきたCSRに関する取組みについて、外部団体から以下のように表彰いただいております。

年度	主な表彰内容
2010	【コンプライアンス】 ●埼玉県警から振り込め詐欺抑制活動功労者表彰受賞：埼玉りそな銀行 (2010年7月～12月の振り込め詐欺被害防止の取組みが評価) 【環境】 ●第1回エコアクション大賞 特別賞 受賞：りそなホールディングス (エコ・アクション・ポイントの発行を通じた環境啓発活動が評価) ●埼玉県「彩の国景観賞」『たてもの・まちなみ部門』・『埼玉県環境建築住宅賞 一般建築部門』 優秀賞 受賞：埼玉りそな銀行(さいたま研修センターの壁面緑化の取組みが評価) ●第12回さいたま環境賞 受賞：埼玉りそな銀行 (e-サイクルシェアリング埼玉や長瀬町宝登山での植樹活動などの活動が評価) 【ダイバーシティ】 ●2011J-Win ダイバーシティ・アワード「さらに継続賞」受賞：りそな銀行 (ダイバーシティに対し、現状にとどまることなく努力を続けていることが評価) ●均等・両立推進企業表彰 均等推進企業部門 厚生労働大臣優良賞を受賞：りそな銀行 (従来女性の配置が少なかった個人・法人・本部企画部門へ社内公募によって配置が拡大したことなどが評価) ●社団法人大阪府雇用開発協会から、2010年度障がい者雇用優良事業所として表彰：りそな銀行 (大阪本社における障がい者雇用の取組みが評価)
2011	【コンプライアンス】 ●大阪府金融機関防犯対策協議会から、振り込め詐欺防止対策の功績に対して表彰受賞：近畿大阪銀行 (振り込め詐欺被害防止の取組みが評価) ●兵庫県西宮警察から、振り込め詐欺防止対策の功績に対して表彰受賞：近畿大阪銀行 (振り込め詐欺被害防止の取組みが評価) 【ダイバーシティ】 ●社団法人大阪府雇用開発協会から、2011年度障がい者雇用優良事業所として表彰：りそな銀行 (2010年度に続いて2度目の受賞) ●埼玉のくるみん(次世代認定マーク)を取得：埼玉りそな銀行(2008年に続いて2度目の認定) ●大阪のくるみん(次世代認定マーク)を取得：近畿大阪銀行
2012	【コンプライアンス】 ●大阪府金融機関防犯対策協議会から、振り込め詐欺防止対策の功績に対して表彰受賞：近畿大阪銀行 (振り込め詐欺被害防止の取組みが評価) ●大阪府守口警察から、振り込め詐欺防止対策の功績に対して表彰受賞：近畿大阪銀行 (振り込め詐欺被害防止の取組みが評価) 【ダイバーシティ】 ●2013年企業の女性活用度調査(日経WOMEN)：りそな銀行(女性活用度部門で1位に選ばれる) ●2013年「ダイバーシティ経営企業100選」(経済産業省共催)：りそな銀行 (ダイバーシティへのこれまでの取組みが評価される) ●埼玉県第1回「多様な働き方実践企業」最高ランクのプラチナ認定：埼玉りそな銀行

Column SRIインデックスとESG格付

「FTSE4Good」構成銘柄への採用： りそなホールディングス

2009年9月以降連続採用されています。
※「FTSE4Good」は、ファイナンシャルタイムズ社(英国)とロンドン証券取引所の合併会社であるFTSE社が開発した、社会的責任に関する基準を満たす企業で構成された株価指数です。



「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)」構成銘柄への採用： りそなホールディングス

2009年9月以降連続採用されています。
※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。





CSRアジア 東京事務所
日本代表

赤羽真紀子

早稲田大学で政治学と生物学を修める。様々な業種の多国籍企業のCSR担当として通算10年以上の経験を有し、スターバックスコーヒージャパン、セールスフォースドットコム、日興アセットマネジメントの各社で関連部署の立ち上げを手がけた。2010年より現職。

りそなグループの「CSRレポート2013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、CSR推進室の責任者からの説明も踏まえ、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。

1. ステークホルダー・エンゲージメントの重要性

りそなグループは、2011年に「ISO26000」の7つの中核主題に対応した「グループCSR方針」を策定しています。ISO26000では、ステークホルダー・エンゲージメントが主要な要素のひとつとして構成されており、以前にも増して企業は様々なステークホルダーとの対話や協働を通じて社会的課題を解決すること、持続可能な発展への貢献を目指すことが期待されています。りそなグループもこの手法を通じて、自社グループにとって重要な課題を洗い出したり、気付いていなかった課題を発見することで、りそなグループの社会へのポジティブな影響力を最大限引き出すことが可能となります。ステークホルダー・エンゲージメントの観点から、例えばりそなグループが尽力している「ビジネスマッチング」は、日本の地域経済活性化において極めて重要な取り組みですが、何故これがりそなグループの社会的課題なのか、社会にどのような影響を及ぼしたのかの、より具体的な説明があるとよいと感じました。これに限らず、様々なテーマでのステークホルダーとの対話や協働については、結果のみならず、それが社会から求められる背景及び、持続可能な発展に向けてりそなグループが及ぼす社会への影響等についても開示することを推奨致します。

2. 成果(効果)の測定

りそなグループが考えるCSRを実現するために、りそなグループで掲げた目標に対して取り組みを実践し、その成果(効果)を開示することは重要だと考えます。この観点から、「りそなグループのCSR目標・実績・評価一覧」に記載され

ている活動報告の核である目標実績や評価を拝読すると、どの程度社会的課題解決に寄与し、その結果としてCSRマネジメントの仕組みや取組みの改善の必要性があるかどうかといった説明に、少し厚みを持たせるのがよいと感じます。りそなグループが社会にもたらした成果を、積極的且つ戦略的に開示していくことを期待致します。

3. 金融サービスを通じた社会貢献活動

日本の総人口が減少していく中で、高齢者人口は急速に増え続けています。「きょういく信託」や「遺言信託」などは、まさに2050年に日本人の3人に1人が65歳以上という超高齢社会を見据えた世代間格差を埋める一助となる金融サービスです。また、地域経済の活性化を支援する「ブンさん」やエコ定期「花いっぱい」等、りそなグループが実践している、本業を通じた社会的課題解決(いわゆる共有価値の創造)は、真のCSRであり、世界中で企業に求められている姿ですので、開発秘話も含め、前提となる社会的課題認識のプロセスに関しても、積極的な開示を期待致します。

4. コンプライアンスの浸透

CSRレポート制作事務局であるCSR推進室からの説明により、りそなグループが実践しているコンプライアンスの社内浸透のための研修制度の取組みが、大変素晴らしいものであるということを初めて知りました。研修する側もされる側もこれほど真剣に向き合っている企業を他に知りません。このような素晴らしい取組みがCSRレポートへ詳細に記載されていないのは非常に残念だと思いますので、りそなグループにとって当たり前のこととして埋もれさせずに、価値ある取組みとして、今後は是非伝えて頂きたいと思います。

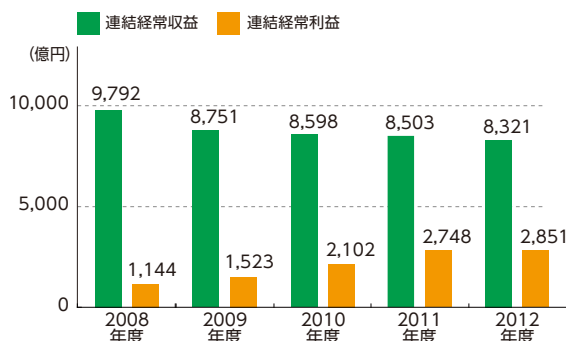
※この所見は、CSRレポートの記載内容の正確性や網羅性などについて、意見を表明するものではありません。

りそなグループの概要

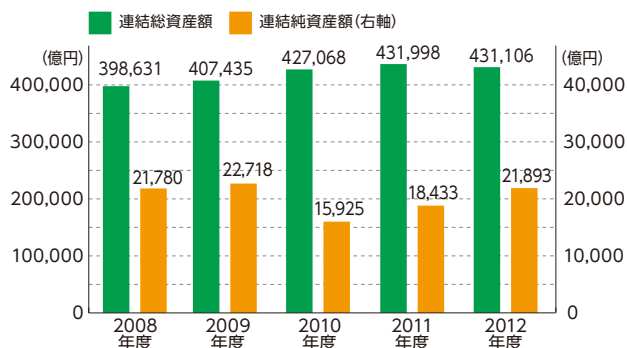
りそなグループは、金融持株会社りそなホールディングスの傘下に「りそな銀行」「埼玉りそな銀行」「近畿大阪銀行」の3つの銀行を持つ、総資産43兆円、信託財産23兆円を有する金融グループです。地域に密着した高度なサービスのご提供とコスト優位性を両立する「真のリテールバンク」を目指しております。

りそなグループは、経済活動や人口が集中する2大都市圏（首都圏、関西圏）を中心に充実の国内ネットワーク（有人店舗網593店舗）を展開し、堅強強固なプレゼンスを確立しております。「真のリテールバンク」の確立に向け、地域特性に応じたきめ細かな営業活動や、「信託」を活かした独自のサービス提供を強みにしています。

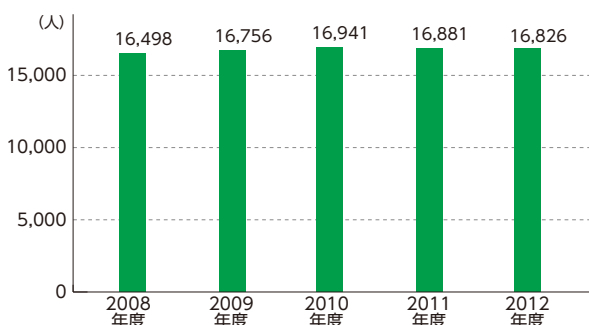
■連結経常収益と連結経常利益



■連結総資産額と連結純資産額



■従業員数(連結)



■りそなホールディングス会社概要

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社長 東 和浩 (2013年4月1日現在)
資 本 金	504億円(2013年6月末現在)
自己資本比率 (連 結)	14.67%
従 業 員 数	16,826人(連結)、533人(単体)

※2013年3月末現在

■グループ銀行

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
338店
■主要株主
りそなホールディングス
(100%)
■従業員数
9,756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
127店
■主要株主
りそなホールディングス
(100%)
■従業員数
3,195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
128店
■主要株主
りそなホールディングス
(100%)
■従業員数
2,213人

※2013年3月末現在

■主なグループ会社

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 106億円
主 要 株 主 りそなホールディングス
100%出資会社

りそな総合研究所

事 業 内 容 コンサルティング
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
100%出資会社

りそな決済サービス

事 業 内 容 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

※2013年3月末現在

ISO26000/GRIガイドライン/ 国連グローバル・コンパクト対照表



 りそなグループの概要/
 ISO26000/GRIガイドライン/
 国連グローバル・コンパクト対照表

ISO26000、GRIガイドライン第3.1版、国連グローバル・コンパクト10原則との対照表を掲載します。なお、本レポートは、GRIガイドライン第3.1版に準拠し、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。また、国連グローバル・コンパクトの10原則に関する実行状況報告「コミュニケーション・オン・プログレス」において、「Advanced Level」に該当するために必要となる21の基準を満たしているものと考えています。

●ISO26000

社会的責任の 中核主題及び課題	記載ページ項目
6.2 組織統治	コーポレートガバナンス
6.2.3	05,09-16, 57
6.3 人権	人権
6.3.3 課題1	05,25
6.3.4 課題2	—
6.3.5 課題3	20
6.3.6 課題4	19,29
6.3.7 課題5	05,23,27,58
6.3.8 課題6	35
6.3.9 課題7	07,27
6.3.10 課題8	05,23-25,58
6.4 労働慣行	ダイバーシティ
6.4.3 課題1	06,21-25,58
6.4.4 課題2	06,23-25,58
6.4.5 課題3	26,58
6.4.6 課題4	26,58
6.4.7 課題5	06,21-24,58
6.5 環境	環境
6.5.3 課題1	08,50,51,55,58
6.5.4 課題2	08,50,51,55,57,58
6.5.5 課題3	08,50-55,57,58
6.5.6 課題4	08,52-55
6.6 公正な事業慣行	コンプライアンス
6.6.3 課題1	06,09-13,17-20,57
6.6.4 課題2	—
6.6.5 課題3	06,17,57
6.6.6 課題4	04,53,54,57
6.6.7 課題5	06,20
6.7 消費者課題	消費者課題/ お客さまサービス
6.7.3 課題1	18-20
6.7.4 課題2	27,49
6.7.5 課題3	35,53,57
6.7.6 課題4	29,57
6.7.7 課題5	20
6.7.8 課題6	13
6.7.9 課題7	07,35,36,46
6.8 コミュニティへの参画 及びコミュニティの発展	コミュニティ
6.8.3 課題1	08,41,42
6.8.4 課題2	43,44,46,49,57
6.8.5 課題3	43
6.8.6 課題4	40
6.8.7 課題5	38-40,45
6.8.8 課題6	42
6.8.9 課題7	08,40,45,57

●GRIガイドライン

項目	記載ページ項目
1.戦略および分析	
1.1	02
1.2	11-13
2.組織のプロフィール	
2.1	61
2.2	61
2.3	61
2.4	61
2.5	61,*
2.6	09,61
2.7	*
2.8	58,61
2.9	15
2.10	23,59
3.報告要素	
報告書のプロフィール	
3.1	01
3.2	01
3.3	01
3.4	01
報告書のスコープおよびバウンダリー	
3.5	01
3.6	01
3.7	01
3.8	01
3.9	57,58
3.10	01
3.11	01
GRI内容索引	
3.12	62
保証	
3.13	01, 60
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	09,10
4.2	09,10
4.3	09,10
4.4	09,10
4.5	09,10
4.6	09,10
4.7	09,10
4.8	03,10,17,20,21,25,50
4.9	03,04,09,10
4.10	03,04,09,10
外部のイニシアティブへのコミットメント	
4.11	11-14
4.12	04
4.13	04
ステークホルダー参画	
4.14	04
4.15	04
4.16	15,16,22,24,29
4.17	05-08,15-55

項目	記載ページ項目
5.マネジメント・アプローチに 関する開示とパフォーマンス指標	
経済	
マネジメント・ アプローチ	61
経済的パフォーマンス	
EC1	58,61
EC2	54
EC4	56
市場での存在感	
EC7	58
間接的な経済的影響	
EC8	38-49,52
環境	
マネジメント・ アプローチ	08,50-55
原材料	
EN1	58
EN2	58
エネルギー	
EN3	58
EN4	58
EN5	58
EN6	50-54
EN7	50-54
水	
EN8	58
生物多様性	
EN12	52-54
EN13	52
EN14	52-54
排出物、廃水および廃棄物	
EN16	58
EN17	58
EN18	51-54
EN20	58
EN22	58
製品およびサービス	
EN26	08,53,54,57
輸送	
EN29	51
総合	
EN30	55
労働慣行と公正な労働条件	
マネジメント・ アプローチ	06,21-24
雇用	
LA1	58
LA2	58
LA3	21-24
労使関係	
LA4	58
労働安全衛生	
LA7	58
LA8	26
LA9	26
研修および教育	
LA11	21,22
LA12	22
多様性と機会均等	
LA13	58

項目	記載ページ項目
人権	
マネジメント・ アプローチ	05,25-27
投資及び調達慣行	
HR3	26
社会	
マネジメント・ アプローチ	08,10,38-49
コミュニティ	
SO1	38-42,45
不正行為	
SO2	11-14
SO3	11-14,17
公共対策	
SO5	04
製品責任	
マネジメント・ アプローチ	07,11-14,20,28-37
顧客の安全衛生	
PR1	29
製品およびサービス	
PR3	20
PR5	29
マーケティング・コミュニケーション	
PR6	07,20
金融サービス業 業種別補足文書	
FS1	38,50
FS2	50-54
FS3	53,54
FS4	25,26,54
FS5	35-43,52
FS6	**
FS8	53,54,57
FS13	61
FS14	27
FS15	20
FS16	44,46

●グローバル・コンパクト

GC10原則	記載ページ項目
人権	
原則1	03,17,25-27
原則2	05,20
労働	
原則3	25,26
原則4	25,26
原則5	46
原則6	05,25,26
環境	
原則7	08,50
原則8	08,53,54
原則9	08,52
腐敗防止	
原則10	06,17-20
Advanced Level の基準	記載ページ項目
戦略とオペレーションへの10原則の導入	
1	05-08,17-21, 23-27,35,50-54
2	04,50,53
確固たる人権マネジメント方針と手続き	
3	03,05,17,25-27
4	19,25
5	19,25,26,29
確固たる労働マネジメント方針と手続き	
6	03,06
7	19,23
8	19,23
確固たる環境マネジメント方針と手続き	
9	03,08,50
10	50,54
11	50
確固たる腐敗防止マネジメント方針と手続き	
12	03,06,17,18,20
13	17,19
14	17-19
より広範な国連の目標や課題を 支持するための行動	
15	36-46
16	38-40
17	41,42
18	48,49,52
企業の持続可能性に関する ガバナンスとリーダーシップ	
19	02
20	04,10
21	15,16,19,22-24, 26,28,29,59

* グループ報告書(りそなToday)
 ** 有価証券報告書

Resona Group

CSRレポート2013

…データ編…

株式会社リソナホールディングス
コーポレートコミュニケーション部 CSR推進室

●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 <http://www.resona-gr.co.jp/>

Facebook <http://www.facebook.com/resonagr/>

発行：2013年7月



リソナ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。

