

リそなグループ
Resona Group

CSRレポート **2014**
■■■ データ編 ■■■



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	
オペレーショナルリスク管理	
株主・投資家の皆さまとのコミュニケーション	
人権	17
ダイバーシティ	20
コンプライアンス	24
消費者課題/お客さまサービス	29
コミュニティ	43
環境	51
公的資金完済に向けた展望	58
パフォーマンスデータ一覧	59
イニシアチブへの参加	61
日本版スチュワードシップ・コードの受入れ	62
外部表彰	63
第三者所見	64
りそなグループの概要	65
ISO26000/GRIガイドライン/国連グローバル・コンパクト対照表	66

コーポレートガバナンス(P.9~16)、コンプライアンス(P.24~28)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お願いいたします。

「CSRレポート2014 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2014 ハイライト編」を発行しています。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しています(2014年7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※1) サステナビリティ・レポート・ガイドライン第4版(G4)』、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

2013年4月1日~2014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

2014年7月(りそなホールディングスのホームページに掲載)

■ お問い合わせ先

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

大阪府中央区備後町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/>

ホームページ(Re:Heart倶楽部)

<http://www.resona-gr.co.jp/reheart/>

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

「銀行の常識を変えよう。」



株式会社 リソナホールディングス 取締役兼代表執行役社長

株式会社 リソナ銀行代表取締役社長
東 和浩

皆さまには、日頃よりリソナ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月の公的資金注入以降、リソナグループでは様々な改革に取り組んでまいりました。これまで皆さまからいただきましたご支援・ご協力に改めまして厚く御礼申し上げます。

昨年、これからの10年 (Next Decade) に向け、リソナグループの目指すイメージをよりわかりやすくお伝えするために、「銀行の常識を変えよう。」という新たなコミュニケーションスローガンを制定しました。リソナグループは「お客さまの喜びはリソナの喜び」との信念のもと、世の中の「銀行」に対する保守的なイメージとは一線を画し、これまで進めてきた改革の歩みを止めることなく継続してまいります。

リソナグループでは、「CSRは経営そのもの」と位置付けており、ステークホルダーの皆さまからご支持いただけるよう、役員・従業員一人ひとりが、お客さまのため、地域社会のため、次世代のために何ができるのかを考え、日々業務に取り組んでいます。これらの取り組みにおいても、「銀行の常識」に囚われることなく「持続可能な社会づくり」のためにできる「リソナ」ならではのことに挑戦してまいります。

例えば、超高齢社会を迎え次世代への事業承継や資産承継のニーズが高まる中、企業オーナー向けの

自社株承継信託や個人向けの教育資金贈与信託などを、グループが持つ信託機能・約600のネットワークを活かして提供することにより、社会的な課題の解決に貢献してまいります。

ダイバーシティを推進していくことは、我々リソナグループにとって重要な課題であるとともに、社会共通の重要な課題との認識のもと、性別・年齢等に関わりなく全ての従業員が生き活きと働くことができる環境作りや、女性のニーズに合った商品の提供などを進めています。これらの取り組みをご評価いただき、昨年、経済産業省が共催する「ダイバーシティ企業100選」にご選考いただきました。

また、地域の活性化や環境保全などの活動に、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、文化の醸成を図るために、従業員の自発的なボランティア団体である「Re:Heart倶楽部」が活動しています。

リソナグループは、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、「新しい金融サービス業」に向けた改革を続けてまいります。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。

2014年7月

株式会社 リソナホールディングス 取締役兼代表執行役社長
株式会社 リソナ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り組み姿勢」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、取り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、

- お客様の信頼に応えます。
- 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)

お客様と「りそな」

「りそな」はお客様との信頼関係を大切にします。

- ・お客様からの信頼を全てに優先し、お客様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。
- ・お客様のニーズに応え、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

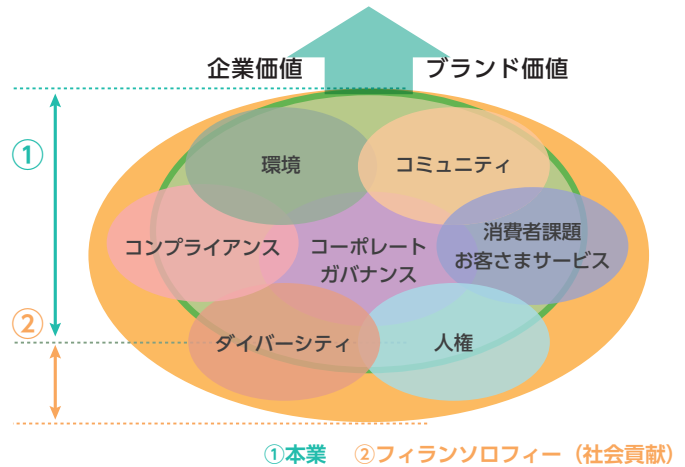
課題項目	方針
コーポレートガバナンス	責任ある経営体制および経営に対する監視・監督機能の強化に努め、すべてのステークホルダーに対する説明責任を果たします。
人権	当社が影響を及ぼすお客様、株主、従業員等、すべてのステークホルダーの基本的人権を尊重する企業風土・職場環境を醸成します。
ダイバーシティ	職場における能力開発の機会を通じた人材育成および成果の公正な評価とダイバーシティの組織風土の定着を推進します。
コンプライアンス	法令・ルール・社会規範の遵守を通じて、すべてのステークホルダーに対して責任ある企業活動を行います。
消費者課題/お客様サービス	お客様の大切な個人情報・資産を守り、一人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、環境に配慮した企業活動を適切に実践します。

■ CSR経営の推進

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位置付けています。また、フィランソロフィー（社会貢献）においても、本業と同様、7つの課題項目の解決に向け活動しています。

りそなグループでは、以下の4項目を特に重点的に取り組むテーマとして掲げ取り組みを行っています。

CSR経営 = 持続可能な社会づくりへの貢献



重点課題

地 域

“地域社会とともに発展する”という経営理念のもと、真のリテールバンクを目指します。

次世代

地域社会の発展のためには、次世代を担う子供たちへの育成支援が不可欠であり、自社の持つ資産・ノウハウを活用した様々な取り組みを実施します。

ダイバーシティ

りそなグループが様々な改革を進めていくためには、これまで以上に多様な人材の活用が必要と考えています。特に、女性が生き生きと活躍する社会の実現に向け取り組んでいきます。

環 境

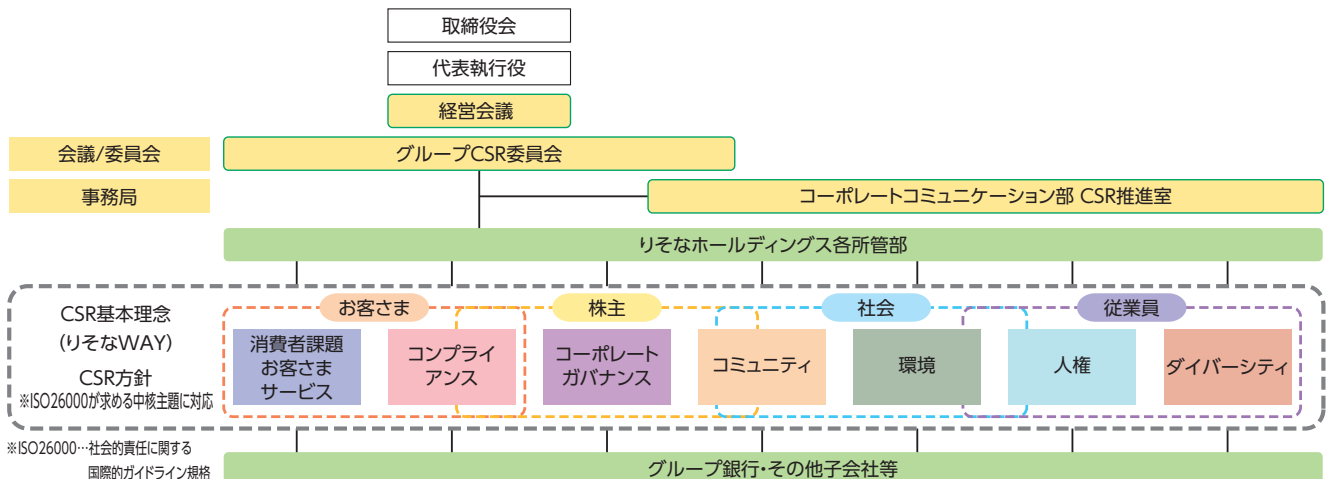
地球環境を守っていくことは人類が活動していく上での必須条件であり、環境負荷の低減、環境保全活動に取り組むことは、私たちの責務と考えます。

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、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。



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	2013年度目標	2013年度実績	評価	2014年度目標																																																											
コーポレートガバナンス	情報開示	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。	コーポレートガバナンスに関する開示方針を整理し、事業報告・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、新しい情報の発信とわかりやすい表記に取り組んでいます。	★★★	優れたコーポレート・ガバナンスの実現に向けて、経営の透明性と客観性を確保し、誰もがわかりやすい情報開示を積極的に実施します。																																																											
	リスク管理	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。	主要なリスクが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ています。	★★★	お客さまに質の高いサービスが提供できるよう、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	「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。	①「グループ人権方針」の定着に向けて、職場内研修、イントラネットによる情報発信等の各種啓発活動を実施しました ②全ての従業員を対象に、以下の人権・ハラスメント防止研修を実施しました ・人権啓発推進員等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 ・ビデオを活用したディスカッション研修 ③新入社員や新任管理職を対象に人権・ハラスメント防止に関する集合研修を実施し、受講者の人権に対する意識と知識を深めました ④「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に、採用担当者を対象にした人権研修を実施しました	★★★	「グループ人権方針」の一層の定着化と、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。 ①「グループ人権方針」徹底のための啓発活動を継続実施します ②「ハラスメントのない風通しのよい職場作り」のための啓発活動(研修など)を継続実施します ③原則全ての従業員が、最低年1回以上研修を受講します ④研修テキストなど啓発教材を更に充実させます ⑤人権啓発標語を募集し、優秀作品を表彰します																																																											
	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り組みました。 ①サービス向上 ・荷物をお持ちのお客さまでも、ATMの操作がしやすいように、専用の「荷物台」を設置 ・車イスをご利用のお客さまの手が届くよう、優先ATMの低い位置に専用の「現金封筒入れ」を設置 ・AEDの全店設置(SR) ②店舗設備 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th colspan="2">新築店舗</th><th colspan="3">既存店舗</th></tr> <tr> <th></th><th>バリアフリー化推進</th><th>音声誘導システム導入</th><th>スロープ新設</th><th>スロープ改修</th><th>エレベーター新設</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>りそな銀行</td><td>9</td><td>1</td><td>1</td><td>0</td><td>1</td></tr> <tr> <td>埼玉りそな銀行</td><td>2</td><td>2</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr> <td>近畿大阪銀行</td><td>0</td><td>0</td><td>1</td><td>1</td><td>0</td></tr> </tbody> </table> ※単位：拠点数		新築店舗		既存店舗				バリアフリー化推進	音声誘導システム導入	スロープ新設	スロープ改修	エレベーター新設	りそな銀行	9	1	1	0	1	埼玉りそな銀行	2	2	0	0	0	近畿大阪銀行	0	0	1	1	0	★★★	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。 ①サービス向上への取組み ・3件以上 ②店舗設備 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th colspan="2">新築店舗</th><th colspan="3">既存店舗</th></tr> <tr> <th></th><th>バリアフリー化推進</th><th>音声誘導システム導入</th><th>音声誘導システム導入</th><th>スロープ改修</th><th>エレベーター新設</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>りそな銀行</td><td>6</td><td>4</td><td>3</td><td>1</td><td>2</td></tr> <tr> <td>埼玉りそな銀行</td><td>1</td><td>1</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr> <td>近畿大阪銀行</td><td>1</td><td>1</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr> </tbody> </table> ※単位：拠点数		新築店舗		既存店舗				バリアフリー化推進	音声誘導システム導入	音声誘導システム導入	スロープ改修	エレベーター新設	りそな銀行	6	4	3	1	2	埼玉りそな銀行	1	1	0	0	0	近畿大阪銀行	1	1	0	0
	新築店舗		既存店舗																																																													
	バリアフリー化推進	音声誘導システム導入	スロープ新設	スロープ改修	エレベーター新設																																																											
りそな銀行	9	1	1	0	1																																																											
埼玉りそな銀行	2	2	0	0	0																																																											
近畿大阪銀行	0	0	1	1	0																																																											
	新築店舗		既存店舗																																																													
	バリアフリー化推進	音声誘導システム導入	音声誘導システム導入	スロープ改修	エレベーター新設																																																											
りそな銀行	6	4	3	1	2																																																											
埼玉りそな銀行	1	1	0	0	0																																																											
近畿大阪銀行	1	1	0	0	0																																																											

【評価基準】以下の水準を目安に社内にて評価したものです。

★★★★★100%以上
 ★★★★80%以上、100%未満
 ★★★50%以上、80%未満
 ★★30%以上、50%未満
 ★30%未満

課題	項目	2013年度目標	2013年度実績	評価	2014年度目標
ダイバーシティ	ダイバーシティの推進	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、イキイキ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。	・「2020年までに管理職に占める女性の割合を30%程度」に向けた取組みを実施しました。(2013年度末現在：20.0%) 育成支援：メンタリング制度、女性リーダー研修、ネットワーキングセミナー等 育児介護両立支援：復職支援セミナー、介護セミナー等 ・障がい者の法定雇用率以上の雇用を確保(2.12%)	★★★★	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、イキイキ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」に向けて取組んでいます。 ・中高年社員が活躍し続けるための体制整備の取組みを強化します。 ・障がい者の法定雇用率(2.0%)以上の雇用を確保していきます。
	職場環境	・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。	・社内横断的な生産性向上運動の継続で、早帰りの促進を図り、残業時間の短縮に取り組んでいます。	★★★★	・生産性向上により、早帰りを促進し職場環境の向上を目指します。 ・ダイバーシティ(多様性)が組織の活力を高めるという意義の浸透により職場を活性化します。
	人材育成	・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。 ・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。	①分野別のプロ人材の育成のため、研修・教育プログラムの充実を図った。 ②女性、中高年等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継続 ・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 ・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	★★★★	・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。 ・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。
コンプライアンス	企業倫理の浸透	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。	不祥事・不適切事案に対する再発防止策の強化に、継続的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、各種研修を通じ従業員の行動指針である「りそなSTANDARD」浸透に取り組んでいます。	★★★	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/マナー・ローンダリング防止	反社会的勢力との取引排除、マナー・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。	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。 グループの反社会的勢力との取引排除に向けた態勢の見直し・強化に取り組んでいます。	★★★★	反社会的勢力との取引排除、マナー・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	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。	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。 本人確認の強化やお客さまへのお声かけ等により、不正利用口座開設防止、盗難通帳での支払防止、振り込め詐欺の未然防止等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、インターネットバンキングの不正利用対策など、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	2013年度目標	2013年度実績	評価	2014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・サービスを提供します。	お客さまへ適切な商品・サービスを提供するために、投資商品のアフターフォロー対象商品の追加(実績配当型金銭信託)やNISA口座開設時のリスク説明の充実、ご高齢のお客さまに対して、より適切な投資商品の勧誘販売を行うためのルール改定その他、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・充実し、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。	お客さま情報の紛失・漏えいを発生させない仕組み作りとしてスタートした「情報資産紛失リスク削減プロジェクト」の完遂・定着化に取り組んでいます。 ・お客さまへの資料発送のシステム化 ・社内資料のペーパーレス化 ・適切な文書管理態勢の定着化に向けたモニタリングの実施	★★	お客さま情報の紛失・漏えいを発生させない体制を強化するため、以下の通り取り組みます。 ・お客さまへの資料発送のシステム化 ・適切な文書管理態勢の定着化に向けたモニタリングの実施
	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。	・10万通以上(グループ3社)のアンケートを実施 ・アンケート等を通じて収集したお客さまの声を踏まえ以下の商品サービスの改善を実施 ①ATM入金取扱時間の延長 ②有人店舗ATMへの荷物台設置 ③車イスご利用のお客さま向け現金封筒入れ設置 ④営業店・ローンプラザへのWi-Fiスポット設置(RB) ⑤休日営業の実施拡大 など	★★★	お客さまから頂いたご意見・ご要望に基づく、サービス改善事業を5件以上実施します。
	オペレーション改革	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。	事務運営の見直しと改善を通じて、迅速かつ正確なサービスのご提供に取り組んでいます。 ・視認性を改善した店舗:28店舗(りそな銀行) ・高齢者向けバリアフリー店舗の導入:2店舗(埼玉りそな銀行) ・昇降式カウンター設置店舗の導入:13店舗(近畿大阪銀行)	★★★	お取引の安全と利便性の一層の向上を図り、迅速かつ正確なサービスのご提供に努めます。 ・視認性を改善した店舗の導入:9店舗(りそな銀行) ・お客さまがご利用しやすい店舗づくり(埼玉りそな銀行) 高齢者向けバリアフリー店舗:1店舗 車イスの設置:全店 ・昇降式カウンター設置店舗の導入:10店舗(近畿大阪銀行)
	お客さま課題の解決	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。	・きょういく信託:10,751件 ・マイトラスト未来安心図:204件 ・ハートトラスト 心の信託:780件 ・自社株承継信託:57件 ・融資商品残高増加:160%(2012年度比)	★★★	より多くのお客さまにご満足いただけるように、信託機能を活かしたご提案や商品をご提供します。 ・マイトラスト未来安心図:2013年度比+50件 ・自社株承継信託:2013年度比+70件 ・融資商品残高増加:120%(2013年度比)
	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。	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、啓発活動や情報提供に取り組みました。 ・資産運用に関するセミナー等開催数:25回(のべ参加人数約5,800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):170回(のべ参加人数約2,600名)	★★★	子ども向け金融経済教育や各種セミナーを通じて、お客さまの夢の実現や人生設計に役立つ取組を推進します。 ・資産運用等に関するセミナーの開催:20回 ・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)の開催:参加人数3,000人

【評価基準】以下の水準を目安に社内にて評価したものです。

★★★★★100%以上
 ★★★★80%以上、100%未満
 ★★★50%以上、80%未満
 ★★30%以上、50%未満
 ★30%未満

課題	項目	2013年度目標	2013年度実績	評価	2014年度目標
コミュニティ	地域貢献	地域と連携したさまざまな取組みを進め、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、以下のような取組みを実施しています。 ・新製品開発支援：りそなDEモニター会IN大阪(りそな銀行・近畿大阪銀行) ・採用活動支援：“りそな銀行×OSAKAしごとフィールド” 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(りそな銀行・埼玉りそな銀行)、彩の国ビジネスアリーナ2014(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・埼玉りそな銀行)、など ・地域活性化に貢献する融資：116%(2012年度比)	★★★★	地域と連携したさまざまな取組みを進め、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。 ・新製品開発支援、採用活動支援、ビジネスマッチング等、地域社会に貢献する取組みを6件以上実施。 ・地域活性化に貢献する融資：110%(2013年度比)
	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	従業員の自発的な地域社会貢献活動を支援する仕組み「Re:Heart倶楽部」を通じて取組みを推進しています。 ・積立募金への参加者の増加：前期比+151人 ・活動件数の増加：特別支援学校文化祭表彰式、「りそなの絆」被災地植樹プロジェクト、フィリピン台風被害者への募金活動等実施。	★★★★	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：+150人 ・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	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。 ・CO₂排出量(原単位)：2009年比24.3%削減 ・コピー用紙購入量：2012年度比0.58%削減	★★★★	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組みます。 ・CO₂排出量(原単位)を2009年度比で5%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。 ・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	・振込における紙ベース取引割合：2012年度2.41%⇒2013年度2.13% ・インターネットバンキング取引件数：84.7万件増加(年間) ・環境に配慮した融資の推進：104%(2012年度比)	★★★★	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2013年度比削減 ・インターネットバンキング取引件数：68万件増加(年間) ・環境に配慮した融資の推進：2013年度比増加
	環境コミュニケーション	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組みます。 ・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	・エコアクションポイントの発行：39,387件(前年比▲6,043件) ・環境研修の実施：全社で実施 ・全店統一早帰り日の実施：12日	★★	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組みます。 ・環境研修の実施：全社 ・全店統一早帰り日の実施：12日 ・環境ビジネスに関するセミナー等の開催(年2回以上)

※ りそなグループCSR方針はP03参照

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、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。取締役10名のうち社外取締役が6名、男性8名・女性2名の構成となっております。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。2013年度には19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。2013年度には4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。2013年度には14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。2013年度には4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。2013年度には48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。2013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、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。

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)
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、信用格付制度、ポートフォリオ管理、与信審査管理 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	リスク限度設定、損失限度設定、ポジション限度設定 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	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
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	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
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	業務プロセスの改善、研修・教育、事務指導 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	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
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	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
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	業務プロセスの改善、研修・教育、事務指導 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	災害・外部犯罪に備えた設備の改善、手続面の強化 等
		適時・適切な情報発信、モニタリング、危機管理体制整備

りそなホールディングスによるグループ管理

りそな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。

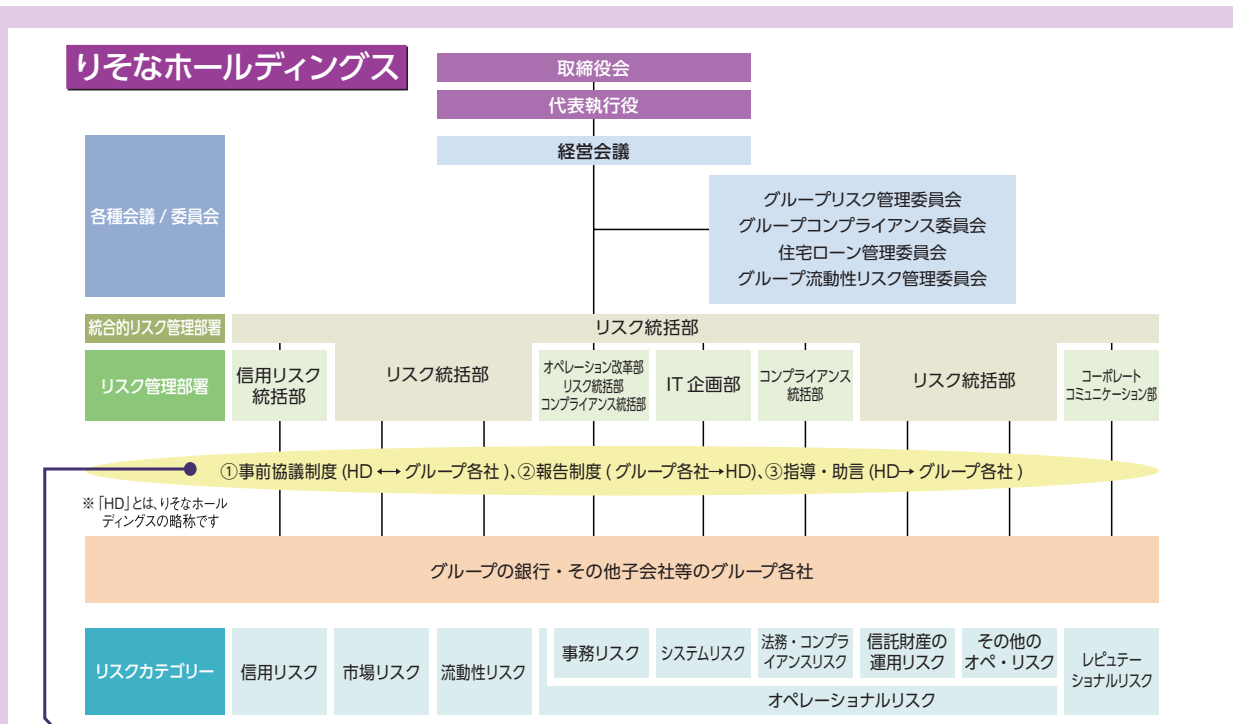
一方で、グループ各社は、りそなホールディングスより示された方針等に則ったリスク管理に関する重要事項を決定する場合は、りそなホールディングスと事前協議を行い、その協議結果を踏まえて各社で決定します。こうした枠組みに基づきりそなホールディングスは、グループ各社のリスク管理に関する方針及び規程・基準・制度等を提示・指示あるいは事前協議にて検証することによって、グループ各社のリスク管理の枠組みをコントロールしています。

また、りそな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、りそな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、りそな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



りそな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りそな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りそな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	・りそな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

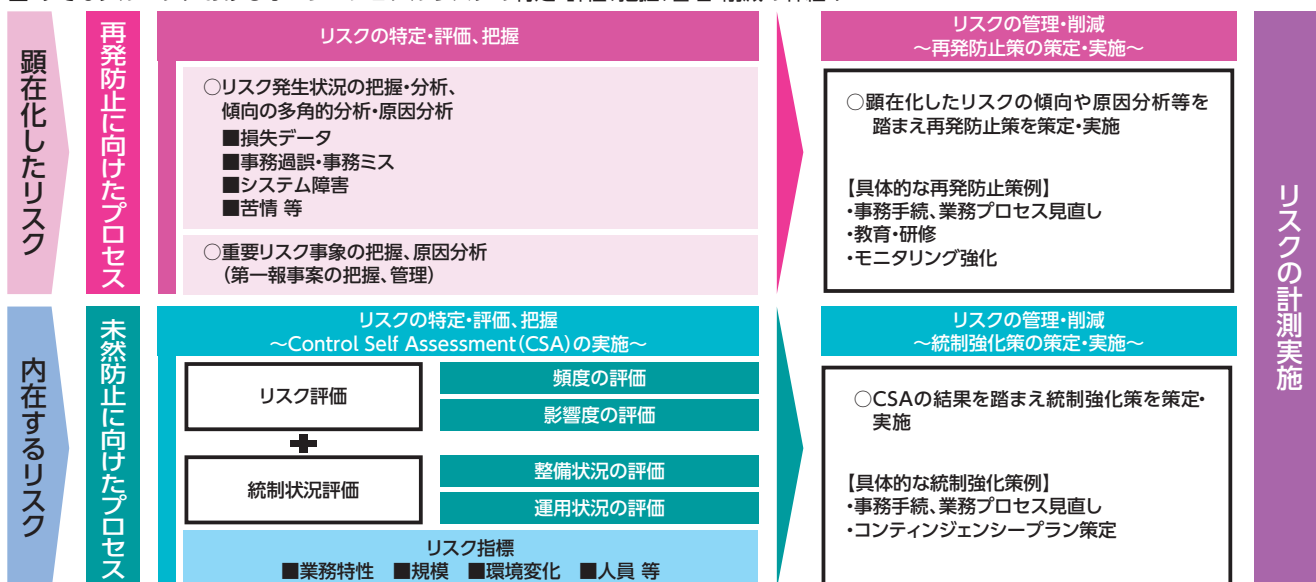
な影響を与える事故の発生回避やお客さまへの不利益を排除する観点から再発防止や未然防止等を適切に行うことにより、オペレーショナルリスクの管理・削減に努めています。委託業務についても管理対象として、管理体制の整備を図っています。

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	金融庁告示上の損失分類
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

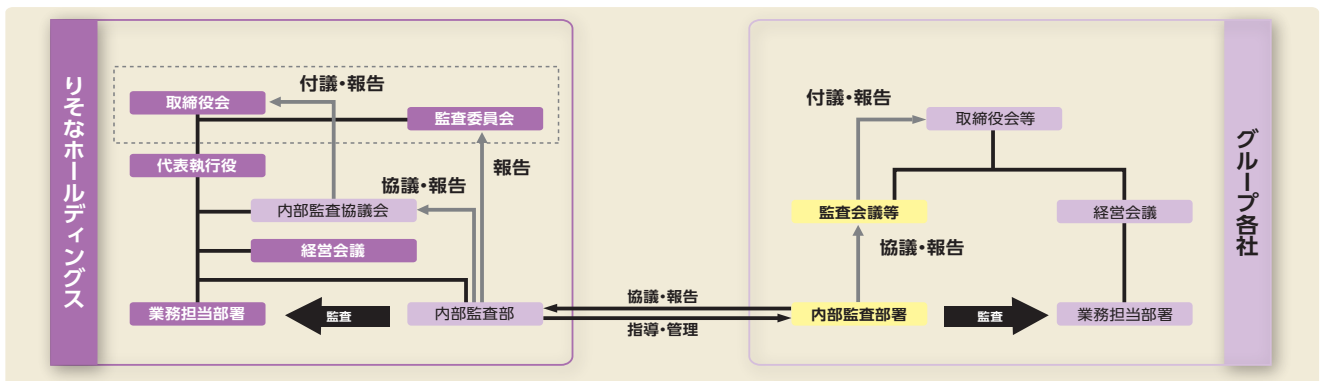
りそなグループの経営理念に掲げた、「お客さまの信頼に応え」「透明な経営に努める」ために、内部監査の果たすべき役割は非常に重要であるとの認識に立ち、以下のような体制で内部監査を実施しています。

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・投資家の皆さま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、2014年定時株主総会（第13期）は、6月20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。

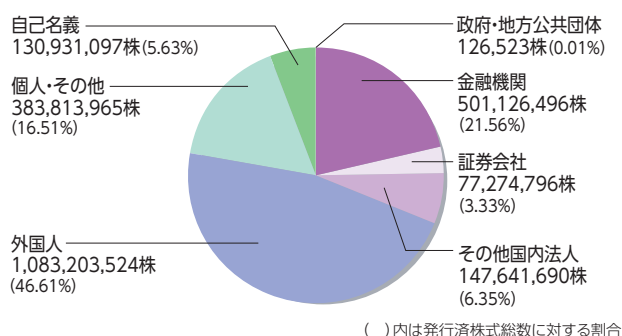
配当政策と株主構成

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。

※P58参照。

■ 普通株式の分布状況【所有者別】（2014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位）（2014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(%)
日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社(信託口)	95,265	4.34
日本マスタートラスト信託銀行株式会社(信託口)	89,935	4.10
GOLDMAN, SACHS & CO.REG	86,570	3.94
第一生命保険株式会社	55,241	2.51
CACEIS BANK FRANCE / CREDIT AGRICOLE SA	39,483	1.80
STATE STREET BANK AND TRUST COMPANY 505225	32,435	1.47
JP MORGAN CHASE BANK 380072	28,286	1.28
日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社(信託口4)	26,927	1.22
STATE STREET BANK WEST CLIENT - TREATY	26,019	1.18
STATE STREET BANK AND TRUST COMPANY	24,992	1.13

※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への取り組みなども掲載し、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。



個人投資家の皆さまに向けた取り組み

2013年度は、証券会社を通じての会社説明会を複数回実施し、財務・IR担当役員等から直接、グループの経営戦略等をご説明しました。今後もIRイベントやオンライン会社説明会等に参加し、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・アナリストの皆さまに向けた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、代表者による決算説明会を年2回定期的に開催しています。2013年度は、2013年11月に中間期の決算内容、2014年5月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。

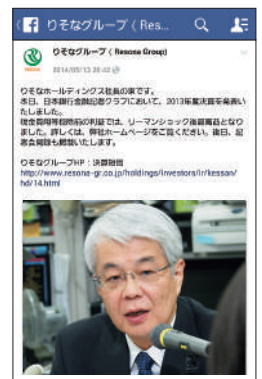


海外投資家の皆さまに向けたIR

代表者、財務・IR担当役員等が、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等をご説明しています。また、国内においても代表者、財務・IR担当役員等による海外投資家の皆さまとの個別ミーティング等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努めています。また、SNSを活用した情報発信にも挑戦しています。



2013年度 IRカレンダー

4月11日、12日	事業部門説明会～りそなの住宅ローン戦略～	7月31日	2014年3月期 第1四半期決算発表
5月10日	2013年3月期決算発表	8月30日	英文版アニュアルレポート2013 発行
5月17日	IR説明会	11月12日	2014年3月期 第2四半期決算発表
6月21日	定時株主総会	11月19日	IR説明会
6月24日	投資信託ミニコンファレンス(野村證券主催)	1月31日	中間ディスクロージャー誌2013-2014 発行
7月31日	ディスクロージャー誌2013 発行	1月31日	2014年3月期 第3四半期決算発表

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

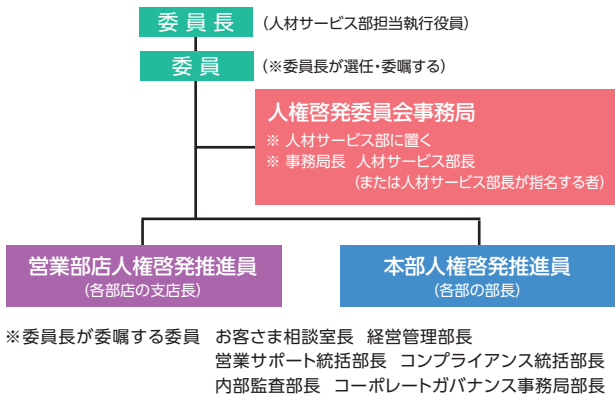
1. 国際規範の尊重
世界人権宣言など、人権に関する国際規範を尊重します。
2. 差別の排除
あらゆる企業活動において、国籍や性別、出身、社会的身分、信条、宗教や身体的特徴などを理由とした差別や人権侵害を行いません。
3. 人権を尊重する企業風土の醸成
あらゆる人権問題を自分自身の問題としてとらえ、相手の立場にたって物事を考えることを励行し、人権を尊重する企業風土を醸成します。
4. 働きやすい職場環境の確立
役員・従業員一人ひとりがお互いをビジネスパートナーとして認め合い、自由に意見を言い合える対等な関係を構築することで、働きやすい職場環境を確立します。
セクシュアル・ハラスメントやパワー・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。

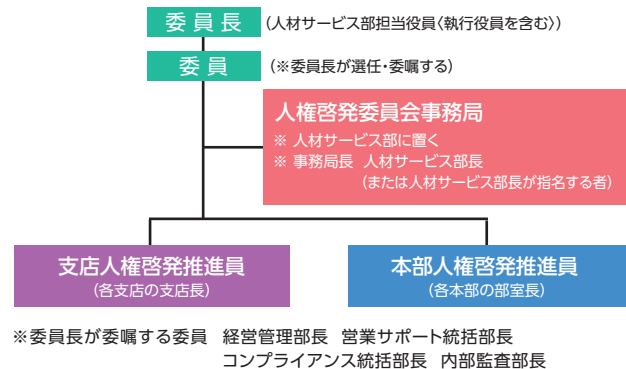
■ 人権啓発推進体制(りそな銀行の場合)

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、グループ人権方針、同和問題の基本、在日コリアンの人権

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

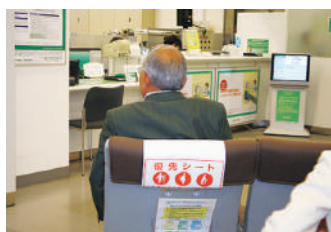
公正採用を徹底するために、毎年、採用担当者に対して「公正な選考基準・選考方法」や「各種人権知識」を研修しています。

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

車イスをご利用のお客さまより、「ATMに備えてある『現金封筒』は、設置場所が高くて、手が届かない」とのお声をいただきました。りそなグループでは、上記のお声にお応えするため、専用の「現金封筒入れ」を作成し、有人店舗の各「優先ATM」に設置しています。



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「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不自由なお客さまに、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。

ダイバーシティ

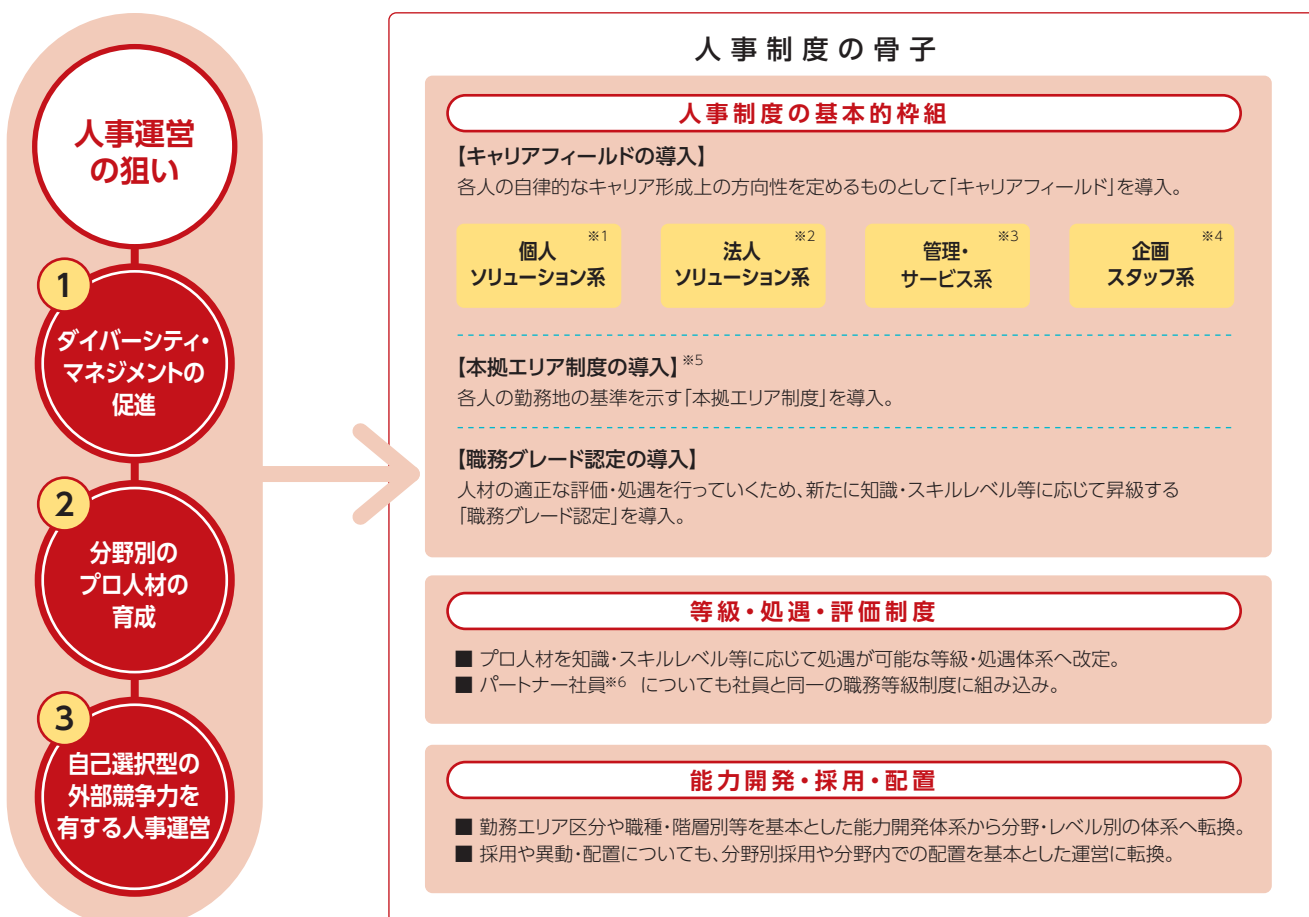
ダイバーシティに関する基本的な考え方

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。

※リそな銀行、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	プロフェッショナル人材
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(リそなビジネススクール)		

能力開発プログラム

リ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、2013年度は33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。2013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」に選出されています。

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	りそなウーマンズカウンスルからの提言
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く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11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。2013年度は192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。2013年度はりそなグループ各銀行の合計で、115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。

■ 2013年度従業員アンケート集計結果

経営上の課題として重要だと思うこと			目指すべき姿として共感できるもの		
1位	社員の能力	→	1位	地域密着	→
2位	社員の士気の高さ	↗	1位	お客さま第一主義	↗
3位	人材の教育・育成力	↘	3位	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。



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

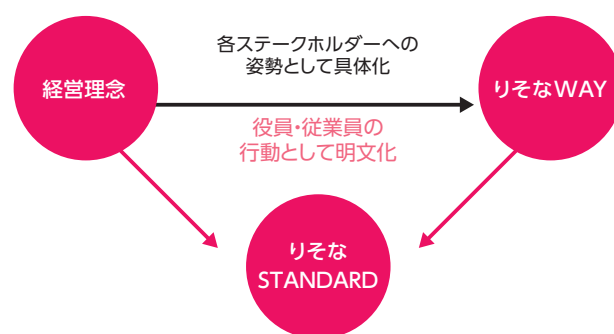
りそなグループでは、役員・従業員の判断や行動の原点となる「りそなグループ経営理念」、経営理念を当グループが関係する人々に対する基本姿勢の形で具体化したものとして「りそなWY（りそなグループ行動宣言）」、これら経営理念とりそなWYを役員・従業員の具体的行動レベルで明文化したものとして「りそなSTANDARD（りそなグループ行動指針）」を各社共通に定めています。

私たちは、りそなグループが満足を超える感動を創造し、お客さまに選ばれる金融サービス業になるためには、「りそなグループ経営理念」「りそなWY」「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WY」「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なければならないこと、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

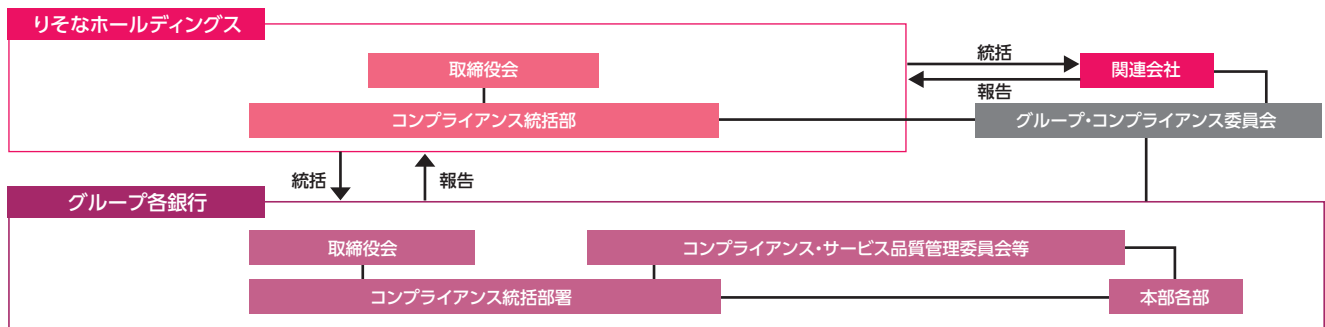


グループの運営体制

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。

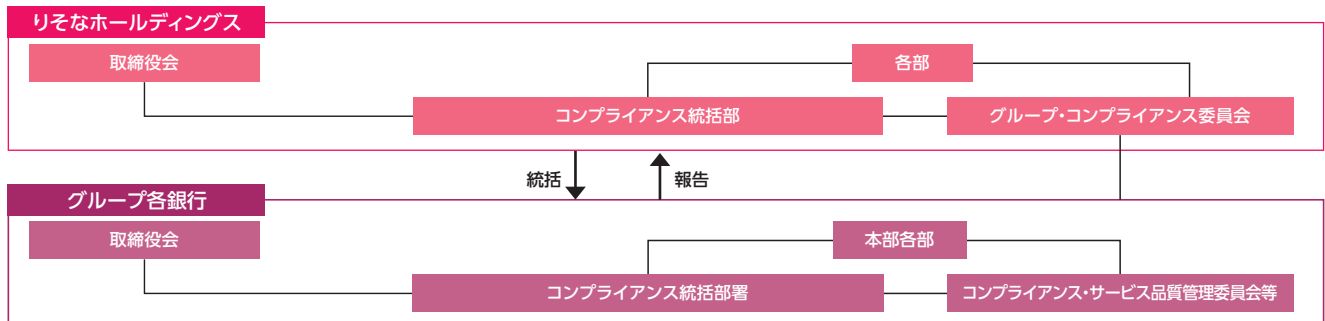


グループの顧客保護等管理体制

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、規程の整備、内部統制の実施計画や従業員の研修等の計画を定め、その進捗と達成状況を定期的に検証し、その結果を踏まえた改善を行うことで、コンプ

ライアンス向上に向けたPDCAサイクルを構築しています。また、進捗・達成状況は定期的に取り締役会に報告するなど、経営上の重要な取組みの一つとしています。2014年度は、「企業倫理の浸透」をベースに、「健全な企業風土の醸成」「顧客保護等管理態勢の整備・強化」「金融犯罪への対応強化」をグループ共通の中心課題とし、継続的な改善・強化を進めています。

りそなホールディングスや傘下銀行では、専門的な知識を有する外部講師や本部社員による「集合研修」や、経験豊富な各職場の責任者等が講師となり、実践

的題材を基に実施する「職場内研修」に加え、自分の都合・時間に合わせて、基礎知識や意識定着のための研修を繰り返し行うことが可能な「eラーニング研修」の活用を進めており、それぞれの研修の特性を生かし、補完し合いながらコンプライアンス向上に取り組んでいます。例えば、りそな銀行では、職層や年次別等による集合研修や不祥事故・不適切事案の未然防止を目的とした職場内研修に加え、全従業員に対して原則月2回のeラーニング研修の受講を必須とするなど、実効的な取組みを行っています。

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、「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、

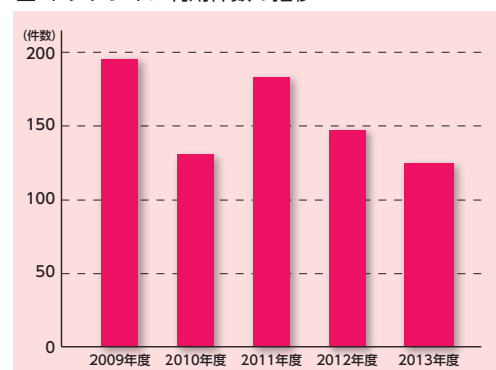
前記「りそなSTANDARD」の冊子及び小冊子に制度の内容や連絡先を掲載すること等により、積極的な利用促進を図っています。

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、り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。

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
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



りそな会計監査ホットライン

り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、り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

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、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、りそなグループを安心してご利用いただくための最も重要な事項の一つであると考えています。グループ各社での「個人情報保護宣言」の

公表や、情報漏えい・紛失を防止するための体制整備、徹底した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めます。
- 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、「組織としての対応」「外部専門機関との連携」「取引を含めた一切の関係の遮断」「有事における民事と刑事の法的対応」「便宜供与、裏取引や資金提供等の禁止」を基本原則として定め、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、本人確認や取引時確認の強化等により、マネー・ローンダリングやテロ資金供与の防止、不正利用口座開設防止、盗難通帳での支払防止等に取り組んできました。偽造・盗難カード対策においては、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カード等を導入しています。また、インターネットバンキングサービスの提供にあたっては、セキュリティ対策ソフトの提供やワンタイムパスワードの導入等のセキュリティ対策強化により、お客さまの大切な財産をお守りするよう努めています。

振り込め詐欺等に対しては、店頭でのお声掛けやポスター、ウェブサイト等を通じたお客さまへの注意喚起を強化して、被害防止に取り組んでいます。なお、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。

購買活動等に関する考え方

りそなグループは、以下の考え方に基づき購買活動等を行い、物品等の購入先・業務の委託先の皆さまとともに、持続可能な社会づくりに貢献します。

1. 法令・社会規範の遵守

高い倫理観を持ち、法令・ルールはもとより、社会規範を遵守します。反社会的勢力の取引への介入を排除し、取引防止に向けた取組みを行います。

2. 公平・公正な取引の推進

購入先・委託先の選定は、経済合理性等に基づき公平・公正に行います。購入先・委託先の皆さまから、接待や贈り物は受けません。また、購入者・委託者の地位を濫用した不当な利益を要求したり、受けたりはしません。

3. 情報管理の徹底

購買活動等を通じて得た情報は適切に管理します。

4. 環境への配慮

環境負荷の低減に配慮した購買活動等に努め、循環型社会の構築に貢献します。

5. 購入先・委託先の皆さまとともに

購入先・委託先の皆さまとの相互理解による信頼関係の構築に努めます。

6. 購入先・委託先の皆さまへ

基本的人権の尊重、法令・社会規範の遵守、反社会的勢力との取引排除、情報の適切な管理、環境への配慮等を適切に行い、持続可能な社会づくりに貢献する企業活動を行うことをお願いします。

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(2013年度)

- スマートフォンでりそなダイレクトを利用していますが、外貨預金や投資信託等の取引も出来ればいいなと思います。

→原則、パソコン同様のお取引が可能となりました。
※TIMOステートメントおよびりそなクラブについては、引き続きパソコンのみでのお取引となります。



- ATMの操作をするとき、手荷物を置く台があれば便利だと思います。

→有人店舗のATMに専用の「荷物台」を設置しました。
※店舗レイアウト等により、設置していない拠点もあります。



- ロビーでの待ち時間に、スマホ等でインターネットを快適に利用したいです。

→りそな銀行の有人店舗およびローンプラザへWi-Fiスポット(公衆無線LANサービス)を設置しました。



- 平日は銀行に行けないので、休日に営業している窓口があれば便利です。

→2014年3月末現在で、りそな銀行では39店、近畿大阪銀行では3店の営業店が土曜日営業を実施しています。



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

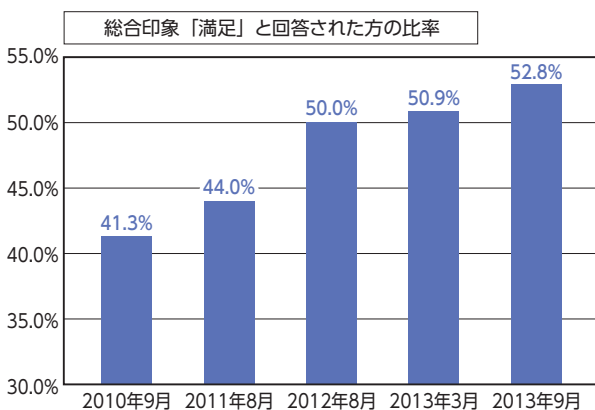
銀行名	2011年度	2012年度	2013年度
りそな銀行	16,951	15,479	13,547
埼玉りそな銀行	4,338	4,219	4,850
近畿大阪銀行	2,190	1,906	2,105
合計	23,479	21,604	20,502

※震災関連の苦情・ご意見ご要望を除く

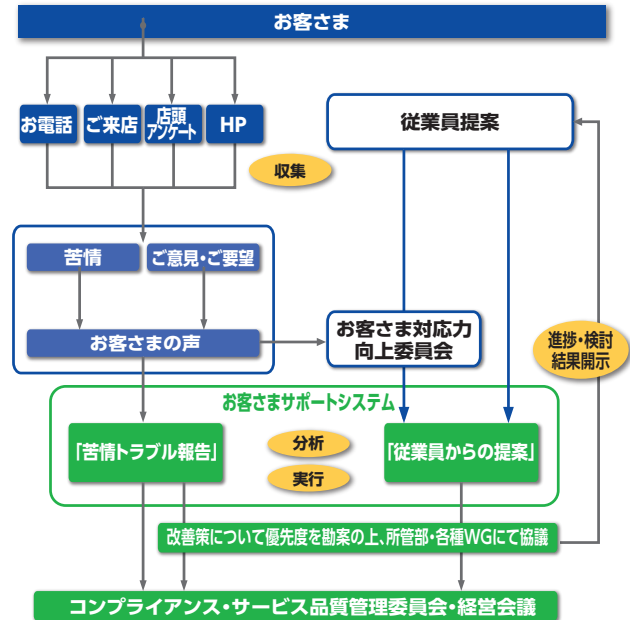
お客さまアンケート

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います。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います。

従来の手法に加え、社内に蓄積されている未利用の取引データやSNSのテキストデータ等のビッグデータを活用し、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。

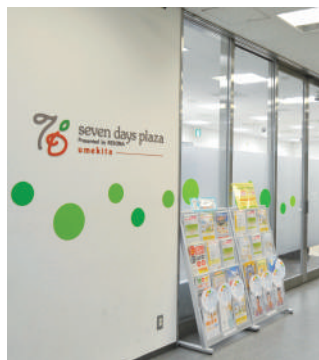
店舗サービス

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

365日・年中無休・夜7時まで営業する「セブンデイズプラザ」

「平日営業時間内にご来店が難しい個人のお客さまでも、休日のお買い物ついでや会社帰りにお気軽にご相談いただきたい」、そういう想いを込めて、営業時間を拡大し、土・日・祝日も営業する「セブンデイズプラザうめきた」(りそな銀行)、「うめだプラザnanoka」(近畿大阪銀行)を出店しました。さらに2014年4月には、「セブンデイズプラザあべのハルカス」(りそな銀行)、「セブンデイズプラザおおみや」(埼玉りそな銀行)の2店舗をオープン。「セブンデイズプラザ」では、住宅ローンや保険の見直しなどお客さま一人ひとりのライフステージにあった生活設計の実現をサポートいたします。お客さまのご都合に合わせて、お気軽にご利用いただけます。



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)



セブンデイズプラザあべのハルカス
365日年中無休
19時まで営業(りそな銀行)
※あべのハルカス休館日を除きます。



セブンデイズプラザおおみや
土・日・祝日もオープン
平日・土・日・祝日とも17時まで営業
※年末年始、GWは除きます。
(埼玉りそな銀行)

土日にじっくり住宅ローンのご相談

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、住宅ローンの各種相談・手続きを、土曜日・日曜日も行っています。お客様のライフスタイルにあわせた様々な商品を取り揃え、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。

※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 横浜西口ローンプラザ

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。

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。またよりご利用いただきやすい店舗づくりの一環として、全営業店への車いすの設置を進めています(2014年度中完了予定)。

近畿大阪銀行でも、店頭の繁閑に応じて機動的に対応ができるよう、昇降式カウンターを設置した店舗(フロントコンサルティング店舗)を拡大しています。

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

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いますので、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)

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。

『3ない』を実現する店舗展開

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」を店舗に導入しています。

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まいります。

■店舗の特徴

総合受付



ご来店の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

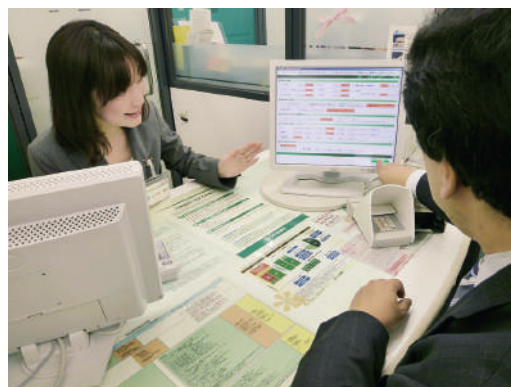


資産運用などのご相談はコミュニケーションブースで専門の担当者が承ります。ブース方式ですので落ち着いた雰囲気です。じっくりご相談いただけます。

コミュニケーション端末の導入

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。(近畿大阪銀行では2014年度中に全店導入予定)

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、生体認証付 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。

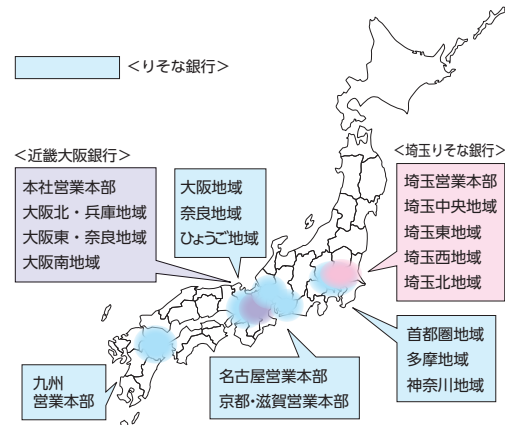


地域密着型金融としての取組み

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3地域1営業本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移譲することで、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、2014年4月にお客さまの経営課題をいち早く把握し、適切な対応による経営支援等を行う専門部署「戦略融資営業部」を設置。財務改善・資金繰り改善・経営改善計画策定支援・成長支援サポートなど、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。

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、多様化・高度化する、地域の中小企業をはじめとした法人のお客さまのニーズに合わせたソリューション提供力の更なる強化に向け、2014年1月、「法人ソリューション営業部」を「コーポレートビジネス部」に統合し、法人ビジネスの企画部門を一元化しました。

■ 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)

【2013年度活動実績】

- ・2013年 7月 第8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)
- ・2013年 7月 株式会社東急ハンズとの個別商談会
- ・2013年10月 地方銀行フードセレクション2013(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)
- ・2013年11月 第4回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・福井銀行・第四銀行)

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当グループATMと同様の手数料にて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108円または216円、消費税等込み)でご利用いただけるというものです。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。

※一部、バンクタイムが設置されていない店舗がございます。

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。その中でも以下の商品・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、未来に安心をつなげます。(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、引出しで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、予めご指定いただいた方に、速やかにご資金をお渡すことができます。

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)



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。お孫さま等の「夢のあと押し」にお役に立てる商品です。2013年4月に取扱いを開始した「きょういく信託」は、2014年2月時点で1万件を超える受託実績となりました。(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)

決済資金の安全確保ニーズに対応

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

テーマ	団体名
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
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
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
がん治療	公益財団法人 佐賀国際重粒子線がん治療財団
がん予防・征圧	公益財団法人 がん研究会
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 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基金 江東信用組合奨学基金 石狩・後志交通遺児育英基金 金谷寿一税理士育成基金 アフラックがん遺児奨学基金 呉松辰夫・かつ子記念奨学基金
学術研究 などへの助成	丸茂救急医学研究振興基金 今井さき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

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	高橋三三記念放送文化振興基金 椎名廣司記念上尾市地産産業振興開発基金
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。

【2013年度実績】

遺言信託・遺産整理業務:1,929件
資産承継信託(マイトラスト・ハートトラスト等):986件
自社株承継信託:57件 きょういく信託:10,751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」を提供しています。

【取次ぎ先】

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～)

女性ニーズへの対応

女性に支持される銀行NO.1を目指す「りそな『私のチカラ』プロジェクト」の活動を発端に、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・展開しています。



【商品サービスの一例】

・リボンのチカラNext(医療保険) ・凧 next(住宅ローン)
・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 ・住宅ローン火災保険
・埼玉の家耐震・安心リフォームローン 「あんしんフルカバー」
・日照補償付住宅ローン「晴れたらいいね」 ・マンション修繕積立金信託
・特定状態保障特約付住宅ローン「団信革命」

お客さまとの継続的な関係づくり

資金運用セミナーの定期開催

りそなグループでは投資商品をご購入いただいて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「資金運用セミナー」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。

【2013年度開催実績】 25回(延べ参加人数約5,815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。2014年夏からはグループ統一の「R'style5」を隔月で発行します。



【2013年度発行・発信実績】

りそな銀行フリーマガジン「R'style5」(月刊)
埼玉りそな銀行フリーマガジン「彩5」(冬号)
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。



【2013年度開催実績】

- ・2013年 7月 合同企業面接会(埼玉りそな銀行)
- ・2013年10月 合同企業面接会(埼玉りそな銀行)
- ・2013年11月 合同企業面接会(埼玉りそな銀行)
- ・2013年11月 “りそな銀行×OSAKAしごとフィールド” 合同企業説明会(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。

【2013年度実施セミナー】

- ・2014年2月 中小企業を成功に導くM&A実務のポイント(りそな銀行)
- ・2014年2月 事業承継セミナー(埼玉りそな銀行)
- ・2014年2月 平成26年度税制改正のポイント(近畿大阪銀行)
- ・2014年2月 生前から相続に備えるために(近畿大阪銀行)

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、2013年7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、中堅・中小企業のお客さま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。

【2013年度実施セミナー】

りそな銀行

- ・2013年7月 改正労働契約法セミナー
- ・2013年9月 フィリピン投資セミナー
- ・2014年3月 公的支援施策活用セミナー
- ・2014年3月 医療介護ビジネスセミナー

埼玉りそな銀行

- ・2013年 5月 アジアフードビジネスセミナー
- ・2013年 5月 海外展開実践セミナー
- ・2013年11月 食品マーケティングセミナー
- ・2013年11月 6次産業化ファンド設立記念セミナー

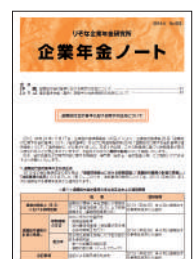
近畿大阪銀行

・りそな総研と大阪府立大学と共催でセミナーを年間12回実施

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。

「企業年金ネットワーク」(公開webシステム)を利用し、「企業年金ノート」「年金トピックス」「ウイークリー投資情報」「資産運用速報」などの各種レポートを通じ、制度・運用から事務まで幅広く情報を随時ご提供しています。



■ 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



地域経済の活性化支援

中小企業支援ネットワーク事業

中小企業・小規模事業者ビジネス創造等支援事業

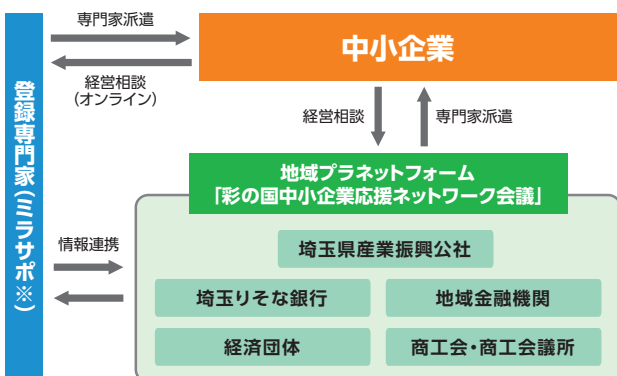
中小企業・小規模事業者ビジネス創造等支援事業とは、「中小企業・小規模事業者や起業を目指す方と、多くの専門家が参画し、自由に経営・起業に関する情報交換や相談等ができるITシステムを構築するとともに、高度な経営分析等の支援を行う専門家の派遣を支援することで、中小企業・小規模事業者等の新たなビジネス創造や、経営改革等をサポートする事業のこと」で、経済産業省が2013年度から実施してきた施策です。埼玉りそな銀行と近畿大阪銀行は、この事業に参画し、専門家派遣を中心とする中小企業の経営課題解決に取り組ましました。

地域経済の活性化支援 (埼玉りそな銀行)

彩の国中小企業応援ネットワーク会議

埼玉りそな銀行は、埼玉県産業振興公社を中心とする地域プラットフォームの構成機関として、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しました。

■ 中小企業・小規模事業者ビジネス創造等支援事業の流れ (埼玉りそな銀行)



【2013年度実績】

・相談受付件数 629先 916件 ・専門家派遣件数 95先 187件

中小企業経営力強化支援法に基づく支援事業

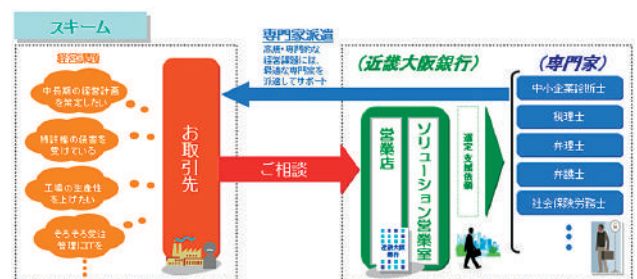
中小企業経営力強化支援法とは、中小企業の経営力の強化を図るため、経営革新等に取り組む中小企業の支援事業を行う金融機関等を経営革新等支援機関として認定し、中小企業に対する各種支援事業を後押しするものです。

りそな銀行は、これまでも中小企業の多様化する経営課題解決に向け、グループの各種ソリューション機能を提供してきました。2013年7月に経営革新等支援機関として認定を受けたことにより、一層のサポート機能の強化を図り、多様なニーズへの支援を実施していきます。

ビジネス創造事業 (近畿大阪銀行)

近畿大阪銀行は、経済産業省が実施する「中小企業・小規模事業者ビジネス創造等支援事業 (ビジネス創造事業)」に参加しており、経営革新、事業計画の作成支援等、中小企業の経営課題の解決のために、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 (近畿大阪銀行)



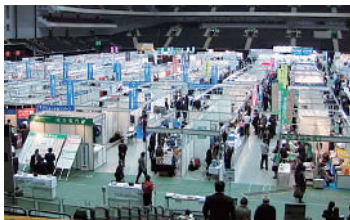
【2013年度実績】

・専門家派遣件数 58先 147件

ビジネスマッチング

彩の国ビジネスアリーナ2014

埼玉りそな銀行は、2014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2014」を、(公財)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2014

埼玉りそな銀行は、2014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2014」を開催しました。

当日の来場者数は3,122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、2013年12月に、オープンイノベーション*に積極的に取り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。4回目の開催となる今回の12月のセミナーには65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、2013年11月、埼玉りそな銀行や2つの地方銀行(第四銀行、福井銀行)と共同で「第4回ネットワーク商談会」を開催しました。お客さまの新たな商流を創り出し、地域経済の活性化にお役に立つことを目的とした企画で、第4回となる今回も、これまで同様「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2013

近畿大阪銀行は2013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2013」に参加しました。地方銀行フードセレクションは「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8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	2013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	公益財団法人 消防育英会 公益財団法人 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	緑の募金（公益財団法人 東京都農林水産振興財団・東京緑化推進委員会）
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	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	孟宗山保存会 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	大阪府ハートフル基金 大阪府福祉基金 大阪府立病院機構母子保健総合医療センター
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26回で応募総数は、8,709件となり、786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22回 (2009年)	第23回 (2010年)	第24回 (2011年)	第25回 (2012年)	第26回 (2013年)
一般部門	233 (26)	416 (30)	366 (31)	352 (32)	254 (28)
ソフトウェア部門	69 (8)	121 (9)	75 (8)	68 (7)	71 (9)

※（ ）内は表彰実績件数

海外での取組み

地域企業の海外進出支援

お客さまサポート体制の強化

りそなグループでは、お客さまの海外進出の準備段階から、操業開始、その後の事業の発展・拡大も見つめ、海外拠点、提携銀行が一体となってお客さまのニーズに応じたきめ細かなサポートに努めています。香港、上海、バンコック、シンガポールの4つの駐在員事務所に加え、2014年秋にはホーチミンにも駐在員事務所を開設する予定です。インドネシアでは創業56年目のりそなプルダニア銀行が、ご預金、ご融資、外国為替、貸金庫等、日本国内と同様の金融サービスを提供しています。最近注目が集まっているカンボジアでは、2014年6月にカンボジア・パブリック銀行と提携いたしました。多様化するお客さまのニーズに対応すべく海外ネットワークをさらに充実させ、あわせて機能強化に努めていきます。

また、埼玉りそな銀行は、2014年4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、埼玉県内企業の海外ビジネスニーズに対し、幅広く支援・協力をしています。



りそなプルダニア銀行本店

お客さま交流会

りそなグループでは、海外において定期的にお客さま交流会を開催しています。海外で活躍するりそなグループの多くのお客さまにご参加いただき、活発なビジネス交流の場を演出しています。昨年はマレーシアにて初の交流会を開催しました。



	開催場所	参加社数
2013年 5月	マニラ	46社
	ホーチミン	53社
	ハノイ	40社
2013年12月	上海	55社
	クアラルンプール	27社
2014年 3月	香港	53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、営業店サポート機能の強化に努めています。海外への新規進出や、現地でのお客さまの資金ニーズへの営業店の対応を積極的に支援しています。埼玉りそな銀行、近畿大阪銀行はそれぞれ「国際事業室」を新設し、りそなグループの海外拠点等と連携し、多様化するお客さまの海外展開ニーズへのサポート力強化に取り組んでいます。



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
	中国工商银行	フィリピン	リサール商業銀行
	交通銀行	カンボジア	カンボジア・パブリック銀行
香港	東亜銀行	マレーシア	パブリック銀行
韓国	韓国外換銀行	インド	インドステイト銀行

コミュニティ

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「りそな『私のチカラ』プロジェクト」の活動を発端に、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蒙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願う運動

【2013年度活動の実績】

- ・2013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)

AEDの設置

りそな銀行の一部および埼玉りそな銀行のすべての店舗では、AED(自動体外式除細動器)を設置しています。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も実施しています。

点字カレンダーの制作・贈呈

りそなグループでは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。

2014年のカレンダーにはキャラクター「りそにゃ」を取り入れ、月々の行事を点字で表現し、季節を感じていただけるデザインとしました。

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。



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。

【2013年度の活動実績】

- ・2013年 9 月 突風等による被災復旧支援融資制度の制定(住宅ローン・リフォームローン・フリーローン・事業資金:埼玉りそな銀行・りそな銀行)
- ・2013年 9 月 台風18号による被災復旧支援融資制度の制定(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・埼玉りそな銀行・近畿大阪銀行)
- ・2013年10月 台風26号による被災復旧支援融資制度の制定(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)
- ・2013年11月 「フィリピン進出企業」復興応援ファンドの制定(スタンドバイ/C・国内一般貸出・現地貸付:りそな銀行・埼玉りそな銀行・近畿大阪銀行)
- ・2014年 2 月 大雪による被災復旧支援融資制度の制定(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・埼玉りそな銀行)

芸術文化支援

近畿大阪銀行は、2014年2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4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を目的として始まり、今回は視覚障がい者の方10名を無料招待するなど、総勢約700名の地域の皆さん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。

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、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をご提供しています。

また、大阪府内に居住するお客さまが、住宅に創エネ設備や省エネ設備を設置する場合に必要な資金をお借り入れいただく制度など、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。

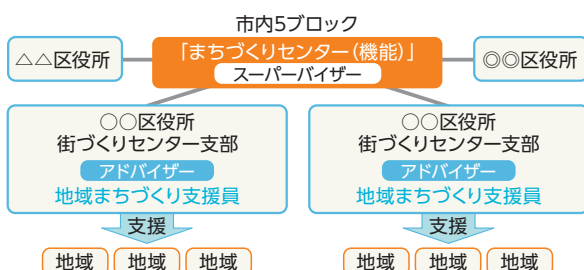
この活動を「近畿大阪銀行の森づくり」と位置づけ、森林の整備、植栽を行うことで里山保全・生物多様性保全に貢献しています。



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。



処分竣工型土地信託を活用した連携

りそな銀行は、土地信託を活用した老朽インフラの更新事業で、地方自治体と連携。第1弾として、東京都東村山市の施設更新事業を手掛けています。更新する施設を小型化することで、余った土地を売却でき、資金負担を軽減することが可能です。また、信託の活用により、事業全体を一括で議会に承認してもらうことができ、事業期間の短縮にもつながります。

今後、学校や図書館、ごみ焼却場など公共施設の統廃合・更新などへの活用が見込まれます。

信託機能を活用した連携

りそな銀行は、商工会議所、商工会および特定地域に属する企業の皆さまにご加入いただける総合地域型の確定拠出年金制度プランをご用意し、地域の中堅・中小企業の皆さまにご加入いただきやすい企業年金制度をご提案しています。

地域総合型

- ・埼玉商工会401kプラン
- ・埼玉商工会401kプラン
- ・大商401kプラン
- ・商工会議所ひょうごDCプラン
- ・りそな「かながわ」プラン

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21の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」への取り組みや、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。



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。

「埼玉りそなの森」づくり活動

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し、「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し、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。



地域情報誌「ちちぶっこ」の制作

埼玉りそな銀行は、秩父地域(秩父市・横瀬町・長瀬町・皆野町・小鹿野町)の観光情報誌「ちちぶっこ」を制作しました。この情報誌は、埼玉県内有数の観光地である秩父地域を盛り上げようと、秩父ブロックの若手社員9名がプロジェクトチームを立ち上げ、約1年がかりで制作したものです。地元の人間だからこそ知っている『知る人ぞ知る秩父地域』をコンセプトに、店頭のお客さまや地元高校生にアンケート形式でご協力をいただき、まさに「ちちぶっこ」だからこそ知っている秩父地域の魅力が凝縮された1冊となりました。

※埼玉りそな銀行の全支店およびりそな銀行の一部店舗等で無料配布しました。



「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、鴻巣支店の4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。2014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。



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。



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。

■ 2013年度の開催実績

開催年月	大学名	主催
2013年 7月	大阪府立大学	りそな中小企業振興財団
2013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
2013年 7月	京都工芸繊維大学	りそな中小企業振興財団
2013年 8月	東洋大学	りそな中小企業振興財団 埼玉りそな産業経済振興財団
2013年 9月	芝浦工業大学	りそな中小企業振興財団
2013年12月	龍谷大学	りそな中小企業振興財団
2014年 3月	大阪大学	りそな中小企業振興財団

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。2013年度は、11月に開催され、地域の皆さまおよそ200人が訪れました。



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 2013

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。

【2013年度の実績】

- ・開催件数: 174件(うち、夏休み期間中の開催170件)
- ・参加者数: 小学生2,894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。

【2013年度参加者数】

- ・3大会合計で76チーム(152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お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。

【2013年度の開催実績】

- ・職業体験: 51件、イベント(お祭り等): 4件、出張授業: 2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表彰式を開催

りそなグループでは、1994年から全国特別支援学校文化連盟の活動を支援し、年に一度開催される文化祭の最優秀作品(美術・書道・写真)の展示を行ってきました。2012年11月のRe:Heart倶楽部発足を機に、2002年の第9回を最後に途絶えていた表彰式を再開、2014年2月にりそな銀行東京本社にて開催しました。



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。



海外での取組み

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。

【2013年度の助成実績】

- ・調査研究助成: 14件
- ・国際交流助成: 2件
- ・啓発・広報活動助成: 2件
- ・環境プロジェクト助成: 8件

海外拠点での社会貢献活動

寄附プログラム

りそなブルダニア銀行は、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。



銀行教育プログラム

りそなブルダニア銀行は、地域の学生向けに、銀行教育プログラムを実施しています。

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	2012年度実績	2013年度実績
りそな銀行	香港大学文学部	2名支給	2名支給
りそなブルダニア銀行	インドネシア大学等	4名支給	7名支給

海外での社会貢献活動

大型台風に伴うフィリピン被害者のための募金活動

りそなグループ従業員で結成するボランティア団体「Re:Heart倶楽部」では、2013年11月にフィリピンで発生した台風の被害に遭われた方々を支援しようと、従業員による募金を実施しました。集まった募金は、2013年12月3日、現地の業務提携先であるリサール商業銀行の福祉基金「AY基金」に寄付しました。

※りそなホールディングス社長でRe:Heart倶楽部基金の理事長である東より「募金目録」と社員による「お見舞いの寄せ書き」を贈呈しました。

※この寄付金は被害の大きかったレイテ島において、漁船建造のために使われました。フィリピンの方々へりそなグループ従業員の想いを伝えることができました。



各地域での従業員による自発的な取組み



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、2014年6月から植樹しています。(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がいのある小学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 埼玉大学の学生からの要望により、「埼玉りそな銀行による大学生のための金融・消費者教育セミナー」を開催しました。



り りそな銀行東京本社で「全国特別支援学校文化祭」表彰式を開催し、全国から選ばれた美術・書道・写真の優秀賞受賞者のみなさんにお集まりいただきました。



り 「PICA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、お金のク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)



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)



近 SAKAIエコ・ファイナンスサポーターズ倶楽部のメンバーである近畿大阪銀行では、大阪府堺市と「スマートハウス化支援セミナー」を開催しました。



り近 地域のお客さまと一緒に地元の史跡・旧跡有名スポットを歩いて巡る企画として「りそなウォーク」を実施し、150名が参加しました。

(りそな銀行 茨木エリア、高槻エリア／近畿大阪銀行 茨木支店 他)



埼 秩父市災害ボランティアセンターが実施した「雪かき」ボランティア活動に協力しました。

(埼玉りそな銀行)



り近 第3回大阪マラソン」を地域とともに盛り上げようと沿道(道路)整理、ランナーサポートを行いました。

(りそな銀行 大阪地域/近畿大阪銀行)



り 東京本社に勤務する役職員約100名が「江東区民まつり」にボランティアとして参加し、ごみステーションでのごみの分別や、パレードの誘導等を行いました。

(りそな銀行 東京本社)



環境保全を応援！ 地域の環境を大切に、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)



り 「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)



り 泉佐野丘陵緑地の公園づくりボランティアとして、ササ間伐や園路づくりに参加しました。

(りそな銀行 大阪地域)



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)



環境

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り組んでいます。

環境に関するパフォーマンスデータは、P57、59、60にも掲載しています。

■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> |
|---|---|

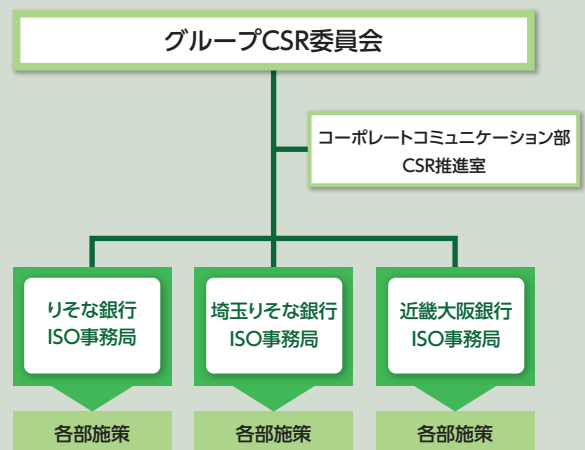
環境マネジメントシステム

環境目標に対する取組み

りそなグループでは、毎年グループ環境目標を設定し、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、国際認証規格「ISO14001」を取得しています。* 2013年度は、新たに設定した中期目標のもと取組みを実施した結果、エネルギー、コピー用紙とも単年度目標を達成することができました。2014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



■グループ環境目標

項目	中期目標	対象	2013年度目標	実績	2014年度目標
エネルギー*	2020年度におけるCO ₂ 排出量を2009年度比11%削減(1m単位)	全拠点	2009年度比4%削減	▲24.3%	2009年度実績比5%削減
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15%削減	全拠点	2012年度実績以内	▲0.58%	2012年度実績以内
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	りそな銀行	①インターネットバンキング年間利用件数 前年比50万件増加 ②生体認証登録件数 前年比14%増加	①59.7万件増加 ②13.7%増加	①インターネットバンキング年間利用件数 前年比50万件増加 ②生体認証登録件数 前年比3万件増加
		埼玉りそな銀行	①インターネットバンキング年間利用件数 前年比18万件増加 ②伝票取引件数 前年比40万件増加	①25万件増加 ②42万件増加	①インターネットバンキング年間利用件数 前年比18万件増加 ②生体認証登録件数 前年比20%増加
		近畿大阪銀行	①インターネットバンキング契約 4万件獲得 ②新規口座開設時のキャッシュカードセット率 前年比増加	①3.4万件獲得 ②97.5%⇒98.5%	①インターネットバンキング契約 4万件獲得 ②コミュニケーション端末の全店導入によるペーパーレス運営店舗の拡大

* 改正省エネルギー法基準・全拠点・1m単位

生物多様性保全

生物多様性保全に関する考え方

りそなグループは、「生物多様性の保全」を持続可能な社会づくりのための重要な課題の一つと認識し、以下の取り組みを行います。

- | | |
|-----------------|--|
| 1. 事業活動における取り組み | 持続可能な社会づくりに貢献するため、事業活動における生物多様性との関係を認識し、生物多様性への影響を低減し、保全に努めます。
金融サービスの提供を通じて、生物多様性保全への取り組みを支援します。 |
| 2. 地域・社会等との連携 | 生物多様性保全のため、地域、社会をはじめ、多様なステークホルダーと連携、協力していきます。 |
| 3. 教育・啓発活動 | 社員への、生物多様性に関する教育や啓発活動を推進します。 |
| 4. 情報開示 | 生物多様性保全のための取り組み状況を適切に公表します。 |

生物多様性保全に関する取り組み

「りそなの絆」～被災地植樹プロジェクト～

被災地植樹プロジェクトは、東日本大震災で大きな被害を受けた東北地方の森林や防災林の再生に取り組む活動です。

2013年3月から、全国のりそなグループ各銀行支店近隣の幼稚園・小中学校等に東北産の苗木をお届けし、大切に育ててもらっています。苗木を育てることを通して、全国の子どもたちに、環境保護の大切さや防災活動

の大切さへの理解を深めてもらうとともに、震災を忘れず、被災地に寄り添う気持ちを持ち続けてもらいたいと考えています。



「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。



「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。



オフィスにおける環境負荷低減

気候変動キャンペーン

りそなグループ各社では、環境省が呼びかける気候変動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。

2013年夏には、「チャレンジ25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2013」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。



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。

スマートハウス化支援セミナー

近畿大阪銀行とりそな銀行は、2014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、「スマートハウス化支援セミナー」を開催しました。近年注目を浴びている地域や家庭でのエネルギー使用量削減を目指すスマートコミュニティやスマートハウスに対する国・堺市の支援などを紹介するもので、当日は40名を超える方々にご参加いただきました。



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「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ご提供しています。



環境ボランティアへの参加

環境ボランティアへの参加

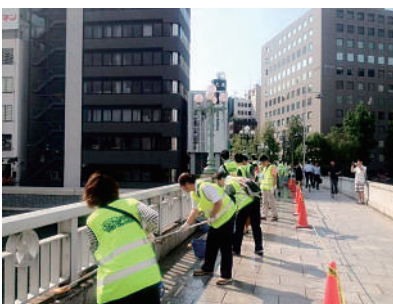
りそな銀行は、2013年10月、大阪市中央区が主催する「橋洗いブラッシュアップ大作戦」に参加しました。4回^{なにわ}目の参加で、大阪市を代表する橋の一つである難波橋の欄干を磨きました。

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「近畿大阪銀行の森づくり」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、今回は交野山にハイキングに訪れる皆さまが自然に触れ合いながら食事や休憩ができるようにと、テーブルとイスを製作しました。



本業を通じた環境保全

個人のお客さま向け

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、2013年4月から近畿大阪銀行で募集を開始した「エコ定期」は、今回も目標の100億円に達しました。同年10月と2014年3月に合計約100万円(0.01%相当)の花苗、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カ年計画で引続き取組んでまいります。



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>

- ・日照補償付住宅ローン「晴れたらいいね」(りそな銀行・埼玉りそな銀行)
- ・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)
- ・再生住宅対応ローン(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、りそな銀行・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。(2014年5月現在)

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



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。

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投資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＞
 - ・大阪環境ファンド(りそな「エコビジョン・カンパニー」)
 - ・りそな環境対策支援ファンド
- ＜埼玉りそな銀行＞
 - ・埼玉りそな環境経営応援融資
 - ・埼玉りそな成長分野応援融資(環境分野)
 - ・埼玉県エコアップ認証ローン
- ＜近畿大阪銀行＞
 - ・関西を元気にする近畿大阪成長分野応援ファンド
 - ・近畿大阪 再生可能エネルギー応援融資

「Re-Seed機構」との提携による環境不動産の形成促進

2013年10月、埼玉りそな銀行は国土交通省及び「Re-Seed機構(一般社団法人環境不動産普及促進機構)」との間でパートナー協定を締結。耐震・環境性能を有する良質な不動産の形成の促進を支援し、地域の活性化に貢献してまいります。

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

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を実施し、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2013年度実施

銀行名	対象	実施時期
りそな銀行	全従業員	2014年 1月
埼玉りそな銀行	全従業員	2013年11月
近畿大阪銀行	新入社員	2013年 4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全に関する目標を設定し、積極的な取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：2013年4月1日～2014年3月31日

集計方法：「環境会計ガイドライン2005年度（環境省）」を参考にして集計

算定方法：環境保全効果の算定に際しては、環境省・経済産業省「温室効果ガス排出量算定・報告マニュアル」にもとづいて算出し、電力のCO₂排出係数は供給会社の実排出係数を使用しています。

2013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（LED照明機器やソーラー発電システム等）やアスベスト除去費用等により増加しました。
- 環境保全対策に伴う経済効果では、環境負荷低減に向けた取組効果により電気・ガスの使用量は削減したものの、換算単価の上昇により、金額ベースでは増加しました。

環境保全コスト

（単位：千円）

分 類			2012年度		2013年度		2012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			277,122	217,853	430,880	264,386	153,758	46,533
	公害防止コスト	アスベスト調査・除去等	0	89,404	0	131,775	0	42,371
	地球環境保全コスト	省エネ機器設備導入等	277,122	63,956	430,880	70,299	153,758	6,342
	資源循環コスト	廃棄物の処分等	0	64,492	0	62,312	0	▲2,180
(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	9,047	0	13,944	0	4,896
(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	2,681	0	4,001	0	1,320
(6) 環境損傷対応コスト		—	0	0	0	0	0	0
総 合 計			277,122	229,581	430,880	282,331	153,758	52,750

環境保全効果

分 類	対象範囲	単位	2012年度	2013年度	2012年度比
総エネルギー投入量	全拠点	GJ	1,519,134	1,525,395	6,261
温室効果ガス排出量	全拠点	t-CO ₂	67,935	67,988	53
電気使用量	本部・センター等	千kWh	53,609	51,578	▲2,031
都市ガス使用量	本部・センター等	千m ³	1,138	1,118	▲20
ガソリン使用量	本部・センター等	kl	117	110	▲7
水資源投入量・総排水量	本部・センター等	千m ³	158	136	▲22

環境保全対策に伴う経済効果

（単位：千円）

分 類	2012年度	2013年度	2012年度比
省エネルギーによるエネルギー費の節減額	995,951	1,000,774	4,823

公的資金完済に向けた展望

2013年5月、公的資金の完済に向けた最終ステージとして『公的資金完済プラン』を策定いたしました。本プランにおいては、公的資金の完済と普通株主価値の向上を両立させて、全ての株主の皆さまのご期待にお応えできることを目指しております。

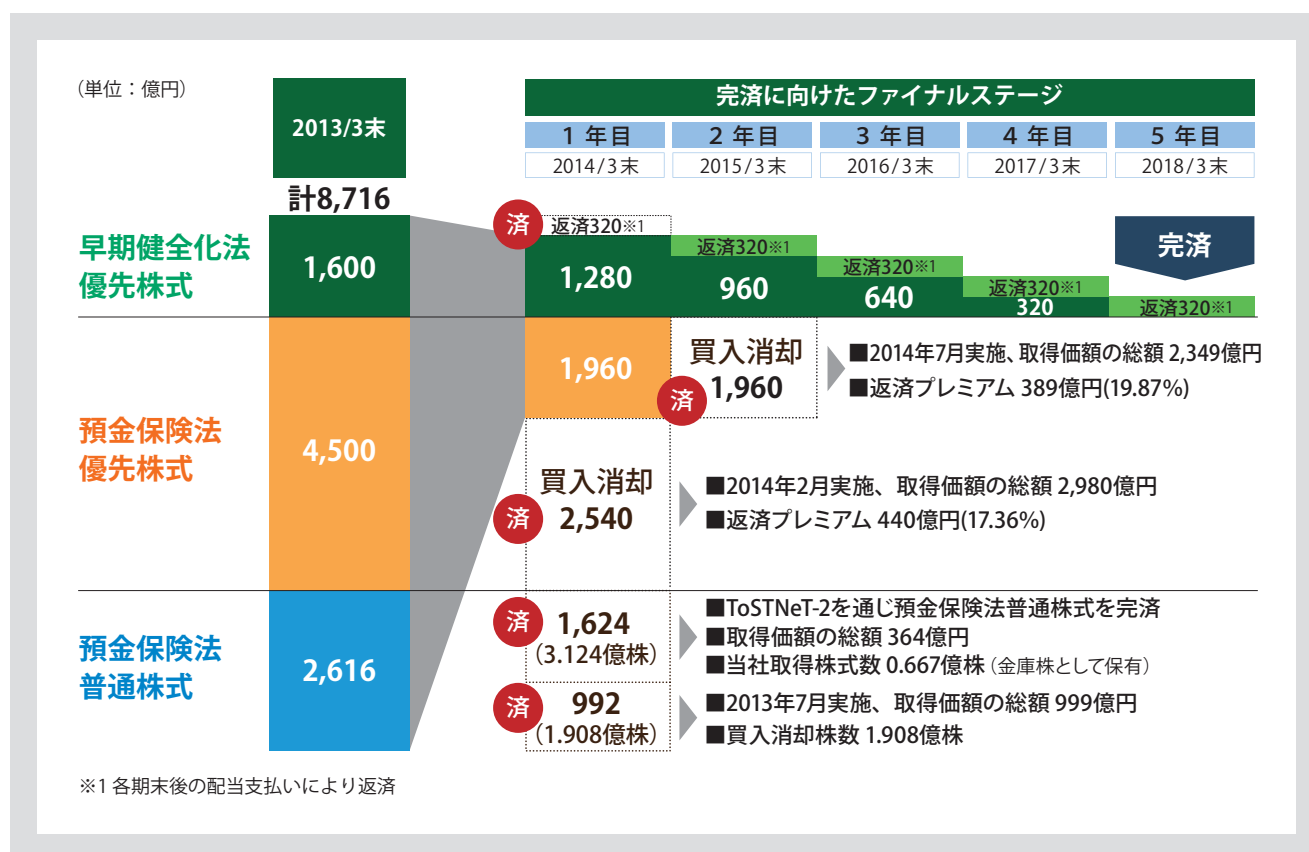
本プランは着実に進展しており、公的資金の残高はピーク時の3兆1,280億円から2014年7月末現在で1,280億円まで減少いたしました。

りそなグループは、公的資金の重みと国民の皆さまによるご支援に対する感謝を忘れることなく、今後も、改革を継続するとともに、新しい金融サービス業としてのビジネスモデル構築に努めて参ります。

<公的資金残高>



<「公的資金完済プラン」の進捗状況>



〈2014年7月末現在〉

パフォーマンスデータ一覧

対象範囲に関する略称

GR:リソナグループ
HD:リソナホールディングス
RB:リソナ銀行
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	2011年度	2012年度	2013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	9	10
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	%	98.7%	94.6%	94.9%

コンプ ライアンス

	対象範囲	単位	2011年度	2012年度	2013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 (2013年度:りそな銀行の場合)	対象範囲	実施月
顧客説明責任等	全従業員	4、10月
コンプライアンス全般	全従業員	4、10、1、3月
金融犯罪防止等	全従業員	4、1月
情報管理	全従業員	5、8、2月
りそなSTANDARD研修	全従業員	2月
事故防止研修	全従業員	12月
セクハラ防止	全従業員	12月
パワハラ防止	全従業員	5月
不動産業務コンプライアンス	全従業員	9、3月
環境研修	全従業員	1月
危機管理	全従業員	6、11月
情報セキュリティ研修	全従業員	10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	2011年度	2012年度	2013年度
次世代店舗導入済店舗数	RB	店舗	260	267	265
	SR	店舗	98	98	101
	KO	店舗	2	2	1
資産承継ビジネス受託実績(遺言信託・遺産整理・資産承継信託・きょういく信託)	GR	件	2,545	3,115	13,723
運用報告会実施回数	GR	回	33	34	25

コミュニティ

	対象範囲	単位	2011年度	2012年度	2013年度
キッズマネーアカデミー開催件数(夏休み開催)	GR	回	171	186	174
出張授業※1	GR	回	2	1	2
職業体験※1	GR	回	20	36	51
テーブルフォーツー寄付実績(食数換算)	GR	食	72,652	71,997	76,163
公益財団法人りそなアジア・オセアニア財団による調査助成	GR	件	10	19	14
公益財団法人りそなアジア・オセアニア財団による交流助成	GR	件	4	—	2
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	8
社会貢献活動費※2	GR	百万円	154	108	109

※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を含む

環境

	対象範囲	単位	2011年度末	2012年度末	2013年度末
環境配慮型法人融資残高(制度融資含む)	GR	億円	287	509	587
環境配慮型住宅ローン残高	GR	億円	548	515	483
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	7	12	20
社会的責任投資(SRI)取扱残高	GR	億円	59	47	31
環境寄付金付き定期預金取扱残高	GR	億円	42	—	23
環境保護を目的とする公益信託残高	GR	億円	72	169	145
インターネットバンキング契約数	GR	千件	3,804	4,188	4,549

環境

全拠点(改正省エネ法対象)		対象範囲	単位	2011年度	2012年度	2013年度
総エネルギー投入量		GR	GJ	1,664,351	1,519,134	1,525,395
CO2排出量※		GR	t-CO2	69,030	67,935	67,988
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

(本部・本店・システム・事務センター)		対象範囲	単位	2011年度	2012年度	2013年度
CO2排出量※		GR	t-CO2	22,335	26,724	26,284
電気使用量		GR	kWh	54,470	53,609	51,578
都市ガス使用量		GR	千㎡	1,162	1,138	1,118
ガソリン使用量		GR	kl	107	117	110
水資源投入量・総排水量		GR	㎡	193	158	136
廃棄物	発生量	GR	t	1,366	1,122	1,038
	リサイクル量	GR	t	1,185	913	796
	リサイクル率	GR	%	87%	81%	77%
紙ごみ	発生量	GR	t	1,171	907	1,187
	リサイクル量	GR	t	1,112	840	1,122
	リサイクル率	GR	%	95%	93%	95%
コピー用紙購入数量		GR	t	722	472	470
うち再生紙購入量		GR	t	607	442	441
再生紙購入率		GR	%	84%	94%	94%

※:CO₂排出量の算定に際しては、環境省・経済産業省「温室効果ガス排出量算定・報告マニュアル」にもとづいて算出し、電力のCO₂排出係数は供給会社の実排出係数を使用しています。

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	10,167	14,724	24,891
社員数	GR	人	8,665	6,283	14,948
平均年齢	GR	歳	43.2	35.5	39.9
平均勤続年数	GR	年	19.4	12.3	16.4
嘱託・パートナー社員等	GR	人	1,668	8,683	10,351
うち派遣従業員	GR	人	299	120	419
海外現地採用従業員	GR	人	3	10	13

	対象範囲	単位	2011年 (6月1日基準)	2012年 (6月1日基準)	2013年 (6月1日基準)
障がい者雇用率	GR	%	1.95	1.96	2.12
障がい者雇用数	GR	人	313	314	328

	対象範囲	単位	2011年度	2012年度	2013年度
女性ライン管理職層比率	GR	%	16.8	16.9	20.0
女性管理職数	GR	人	910	934	1,082
新卒採用人数	GR	人	507	625	566
キャリア採用人数	GR	人	34	30	25
離職者数	GR	人	662	690	590
平均有休取得日数	GR	日	10.3	10.1	10.3
育児休業取得者数	GR	人	446	540	490
介護休業取得者数	GR	人	7	8	3
平均給与	GR	千円	6,369	6,356	6,593
再雇用制度利用人数	GR	人	80	85	81
復職支援セミナー参加人数	GR	人	120	161	192
ポストチャレンジ利用実績	GR	回	45	29	71
キャリアエントリー利用実績	GR	回	46	18	30
FA制度利用実績	GR	回	3	2	1
タウンミーティング実施回数	HD	回	34	41	33

人権

	対象範囲	単位	2011年度	2012年度	2013年度
労働組合員数	GR	人	12,240	12,282	12,201
平均残業時間数(月間)	GR	時間	29.0	31.7	30.9
平均有休取得日数	GR	日	10	10	10
労働災害件数	GR	件	229	218	210

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。



国連グローバル・コンパクト

人権

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

労働

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

環境

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

腐敗防止

10. 強要と賄賂を含むあらゆる形態の腐敗を防止するために取組む。

国連責任投資原則

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

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。



日本版スチュワードシップ・コードの受入れ

2014年4月、りそな銀行は「責任ある機関投資家」の諸原則《日本版スチュワードシップ・コード》の趣旨に賛同し、信託財産の運用業務において受入れを表明しました。

受入れを行うことにより、責任ある機関投資家として活動する姿勢を明確化するとともに、取組みのさらなる改善を図って参ります。

「責任ある機関投資家」の諸原則《日本版スチュワードシップ・コード》

— Principles for Responsible Institutional Investors —

1. 機関投資家は、スチュワードシップ責任を果たすための明確な方針を策定し、これを公表すべきである。
2. 機関投資家は、スチュワードシップ責任を果たす上で管理すべき利益相反について、明確な方針を策定し、これを公表すべきである。
3. 機関投資家は、投資先企業の持続的成長に向けてスチュワードシップ責任を適切に果たすため、当該企業の状況を的確に把握すべきである。
4. 機関投資家は、投資先企業との建設的な「目的を持った対話」を通じて、投資先企業と認識の共有を図るとともに、問題の改善に努めるべきである。
5. 機関投資家は、議決権の行使と行使結果の公表について明確な方針を持つとともに、議決権行使の方針については、単に形式的な判断基準にとどまるのではなく、投資先企業の持続的成長に資するものとなるよう工夫すべきである。
6. 機関投資家は、議決権の行使も含め、スチュワードシップ責任をどのように果たしているのかについて、原則として、顧客・受益者に対して定期的に報告を行うべきである。
7. 機関投資家は、投資先企業の持続的成長に資するよう、投資先企業やその事業環境等に関する深い理解に基づき、当該企業との対話やスチュワードシップ活動に伴う判断を適切に行うための実力を備えるべきである。

【責任投資の考え方】

当社は、信託財産等の運用にあたり、中長期的な観点からお客さまの利益の拡大を図る姿勢を明確化するために、「責任投資にかかる基本方針」を定めています。

— 責任投資にかかる基本方針 —

1. 基本方針

信託財産等の運用にあたっては、環境・社会・企業統治 (ESG: Environmental, Social and Corporate Governance) にかかる課題を含む投資対象の状況を十分に把握・検討し、中長期的に安定した付加価値の追求に努める。

2. 目的

本方針は、専ら受益者の利益のため、信託財産等の価値の増大を図るための運用戦略上の手段として適切な行動を促すことを目的とする。

3. 具体的行動

本方針を具体化する行動として、以下の取組みを実践する。

- ・ 投資の意思決定プロセスへのESGの組み込み
- ・ 投資先企業との建設的な対話
- ・ 受託者として適切な議決権行使

※詳細はこちらをご参照ください。 <http://www.resona-gr.co.jp/resonabank/nenkin/sisan/ri/index.html>

【議決権行使の考え方】

- ・ 信託財産等で保有する株式の議決権行使は、専ら受益者利益のため、信託財産の価値増大を図るための運用戦略上の一手段であり、受託者として適切な行動をとることを基本とします。
- ・ 信託財産等で保有する株式の議決権行使は、特定の政治的・社会的問題に対する手段とは致しません。
- ・ 信託財産等で保有する株式の議決権行使に際しては、運用の受託者として知り得た情報およびその分析結果のみに基づき行動することとします。

また、議決権行使を行うに際しては、企業との積極的な対話に努め、ガバナンス体制の強化を始めとして、法令や企業倫理の遵守、社会との共生、環境問題への取組みなど、企業による社会的責任の遂行を求めることで、株主価値の長期的な増大を目指します。

※詳細はこちらをご参照ください。 <http://www.resona-gr.co.jp/resonabank/nenkin/sisan/giketu/index.html>

○議決権の行使結果（2013年度）

1. 会社提案

	賛成	反対	棄権	白紙委任	合計	反対比率
剰余金処分案等	1,230	99	0	0	1,329	7.4%
取締役選任	1,293	359	0	0	1,652	21.7%
監査役選任	1,080	270	0	0	1,350	20.0%
定款一部変更	511	35	0	0	546	6.4%
退職慰労金支給	154	93	0	0	247	37.7%
役員報酬額改定	330	12	0	0	342	3.5%
新株予約権発行	106	45	0	0	151	29.8%
会計監査人選任	27	0	0	0	27	0.0%
組織再編関連（※1）	40	0	0	0	40	0.0%
その他会社提案（※2）	108	90	0	0	198	45.5%
内、買収防衛策	73	90	0	0	163	55.2%
合 計	4,879	1,003	0	0	5,882	17.1%

（※1）合併、営業譲渡・譲受、株式交換、株式移転、会社分割等

（※2）自己株式取得、法定準備金減少、第三者割当増資、資本減少、株式併合、買収防衛策等

2. 株主提案

	賛成	反対	棄権	白紙委任	合計	賛成比率
合 計	4	144	0	0	148	2.7%

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。

【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)
- 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
- 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

【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)
- 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)
- 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)
- 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等の功績に対して表彰受賞(2013年度 計7回受賞)：近畿大阪銀行
(振り込め詐欺被害防止等の取組みが評価)
- 大阪府西警察から、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)

【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)

昨年に引き続き、りそなグループの「CSRレポート2014 データ編」(以下、「CSRレポート」という。)を拜読させていただき、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. りそなグループにとってのマテリアリティ

本レポートには、りそなグループが特定した4つのマテリアリティ、「地域」「次世代」「ダイバーシティ」「環境」が記載されており、CSR活動を推進する上での重要テーマが記載されています。これにより、各テーマと目標や活動内容が関連づけられ、りそなグループが何故このような目標を持ち活動を推進しているのかがより具体的になっています。また、課題解決に向けた2013年度の活動の成果を踏まえ、2014年度の定量目標が設定されており、活動の方向性がより明確になっています。

CSR活動は、中長期的な事業戦略やステークホルダーとも密接に結びつくため、事業やステークホルダーにどのような影響を与えているのかという観点から評価することが重要です。りそなグループにおいても、このような評価を基にどのように重要テーマを選定し、また、どのような中長期目標を設定しているのかなどの開示が望まれます。

2. 日本版スチュワードシップ・コードの受け入れ

「責任ある機関投資家」の諸原則「日本版スチュワードシップ・コード」は、機関投資家に対し、企業との対話と議決権の行使を通じて、投資先の持続的成長に関与していくことを求めています。その中では、投資先の企業価値を毀損する事項を把握し、「目的を持った対話」を通じて改善を働きかけることも機関投資家の責務とされています。

りそなグループが受け入れを表明されたことは、「CSRは経営そのもの」という位置付けを具現化するもので、素晴らしい経営判断だと思います。本年は、議決権行使状況を開示されていますが、今後は株主エンゲージメントにまで踏み込んだ情報開示を期待致します。



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。

3. コミュニケーションスローガンの浸透

「銀行の常識を変えよう」というコミュニケーションスローガンの背景には、「お客さまの喜びはりそなの喜び」という、りそなグループの信念があるとトップメッセージで述べられています。この経営トップの姿勢と新スローガンの成果と思われるのが、従業員アンケートの結果です。

今年度は、「目指すべき姿として共感できるもの」の第一位である、「お客様第一主義」を挙げている従業員が昨年よりも増えています。このことは、りそなグループの信念が従業員に着実に浸透していることの表れと思われますが、こうした結果を、昨年のレポートと本年のレポートの図表を比較しなければ読み取れないのは残念なことです。このようなポジティブな成果の積極的な記載を期待致します。

4. ダイバーシティの先進企業

2013年に経済産業省が共催する「ダイバーシティ企業100選」に選出されたことは、多様な人材が活躍できる職場づくりに努力されてきた成果だと思います。とりわけりそなグループで細かく実践されている女性の活躍支援と仕事と家庭の両立支援は、「女性に支持される銀行NO.1を目指す」ことにもつながり、この企業文化が女性のニーズに合った商品の提供を可能にしていると思います。

ダイバーシティの先進企業としてりそなグループに期待することは、女性の活用によるビジネス上のメリットや、会社としての進化などの成果の発信です。世の中には女性活用に消極的な企業もまだまだ多く、先進企業としての経験を示すことで、りそなグループが日本の産業界をダイバーシティの側面から牽引していくことを期待します。

※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。

■ 第三者所見を受けて

昨年に引き続き、CSR アジアの日本代表を務めておられる赤羽様にご意見をいただきました。心より感謝申し上げます。

「お客さまの喜びはりそなの喜び」との基本的な考え方のもと、「銀行の常識を変えよう。」というスローガンを掲げ、改革を進めてきた点をご評価いただきました。この点は、このレポートで最もお伝えしたかったことの一つでもあります。

「ダイバーシティ」の取組みについて、先進企業として成果を示してほしいとの激励をいただきました。ダイバーシティ以外の項目も含め、取組みの成果を測定し開示していくことが、今後の課題であると認識いたしました。

今回いただいたご意見を真摯に受け止め、これまで進めてきた改革を継続し、「持続可能な社会づくり」に貢献してまいります。

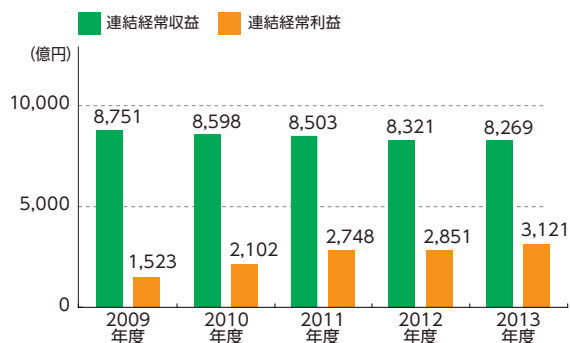
株式会社 りそなホールディングス
執行役 増田 賢一朗



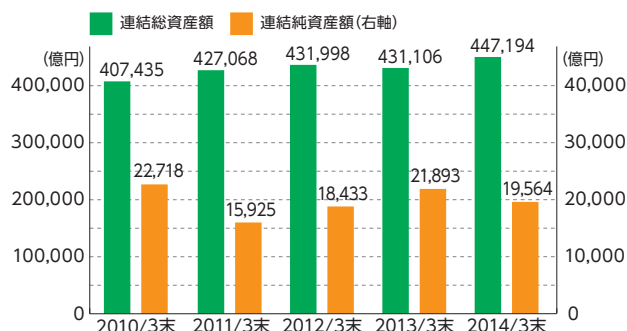
りそなグループの概要

りそなグループは、金融持株会社りそなホールディングスの傘下に3つの銀行を持つ、総資産約45兆円、信託財産約24兆円を有する金融グループです。フルラインの信託・不動産業務を展開し、グループの中核である「りそな銀行」、埼玉県で圧倒的なシェアを誇る「埼玉りそな銀行」、近畿を中心に128の有人店舗を展開する「近畿大阪銀行」が相互に連携し、お客さまに最適な商品・サービスをスピーディーにご提供する「新しい金融サービス業」としてのビジネスモデルを構築しております。

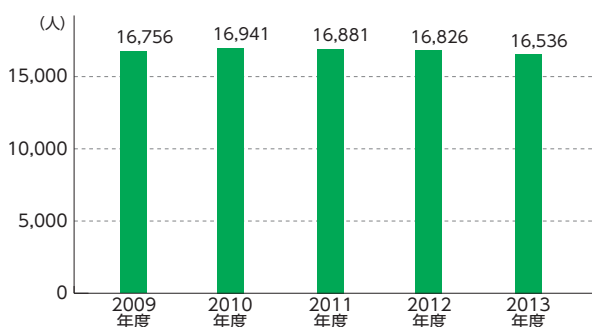
■連結経常収益と連結経常利益



■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
資 本 金	504億円
自己資本比率 (連 結)	14.33%
従 業 員 数	16,536人(連結)、603人(単体)

※2014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
337店
■主要株主
りそなホールディングス
(100%)
■従業員数
9,605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
3,117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
2,231人

※2014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 5,049百万円
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 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

※2014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4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。本レポートは、GRIガイドライン第4版を参考にしています。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および課題	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	05,09-16,17,59
6.3 人権	人権
6.3.3 課題1	05,17
6.3.4 課題2	—
6.3.5 課題3	28
6.3.6 課題4	26,30
6.3.7 課題5	05,17,19,60
6.3.8 課題6	18-19,41
6.3.9 課題7	05,19
6.3.10 課題8	05,17-18,59
6.4 労働慣行	ダイバーシティ
6.4.3 課題1	06,20-23,60
6.4.4 課題2	18,22,26,60
6.4.5 課題3	18,21-22,60
6.4.6 課題4	18,60
6.4.7 課題5	20-21
6.5 環境	環境
6.5.3 課題1	08,51-53,56,60
6.5.4 課題2	08,51-54,57,60
6.5.5 課題3	53,57,60
6.5.6 課題4	52,54
6.6 公正な事業慣行	コンプライアンス
6.6.3 課題1	06,24-28,59
6.6.4 課題2	44,45
6.6.5 課題3	06,28,59
6.6.6 課題4	28,55,56,59
6.6.7 課題5	06,28,59
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	07,25-27
6.7.4 課題2	19,32,43
6.7.5 課題3	41,55,60
6.7.6 課題4	30,59
6.7.7 課題5	27
6.7.8 課題6	13
6.7.9 課題7	07,41,42,48
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	08,44-46,48,52,54
6.8.4 課題2	46-48,59
6.8.5 課題3	41,46,48
6.8.6 課題4	44,45,54
6.8.7 課題5	34-38
6.8.8 課題6	45
6.8.9 課題7	08,37,38,44,59

●GRIガイドライン

項目	記載ページ項目
戦略および分析	
G4-1	02
G4-2	11-13
組織のプロフィール	
G4-3	63
G4-4	63
G4-5	63
G4-6	42,63
G4-7	63
G4-8	42,63
G4-9	63
G4-10	60
G4-11	60
G4-12	—
G4-13	—
G4-14	11,12,13
G4-15	02,36
G4-16	—
特定された重要なアスペクトおよびバウンダリー	
G4-17	—
G4-18	—
G4-19	—
G4-20	—
G4-21	—
G4-22	—
G4-23	—
ステークホルダー・エンゲージメント	
G4-24	—
G4-25	—
G4-26	62
G4-27	29
報告書のプロフィール	
G4-28	01
G4-29	01
G4-30	01
G4-31	01
G4-32	01
G4-33	—
ガバナンス	
G4-34	09,10
G4-35	—
G4-36	04
G4-37	—
G4-38	—
G4-39	—
G4-40	—
G4-41	—
G4-42	—
G4-43	—
G4-44	—
G4-45	—
G4-46	11,12
G4-47	—
G4-48	04
G4-49	12
G4-50	—
G4-51	—
G4-52	—
G4-53	—
G4-54	—
G4-55	—
倫理と誠実性	
G4-56	03
G4-57	18,26
G4-58	18,26
マネジメント・アプローチに関する開示	
DMA	04-08,11-14,17,25,51
経済	
経済パフォーマンス	
EC1	59
EC2	—
EC3	—
EC4	58

項目	記載ページ項目
地域での存在感	
EC5	—
EC6	—
間接的な経済影響	
EC7	44
EC8	—
調達慣行	
EC9	—
環境	
原材料	
EN1	—
EN2	60
エネルギー	
EN3	60
EN4	—
EN5	—
EN6	51
EN7	—
水	
EN8	—
EN9	—
EN10	—
生物多様性	
EN11	—
EN12	—
EN13	—
EN14	—
大気への排出	
EN15	—
EN16	—
EN17	—
EN18	—
EN19	60
EN20	—
EN21	60
排水および廃棄物	
EN22	—
EN23	—
EN24	—
EN25	—
EN26	—
製品およびサービス	
EN27	—
EN28	—
コンプライアンス・環境	
EN29	59
輸送・移動	
EN30	—
環境全般	
EN31	57
サプライヤーの環境評価	
EN32	—
EN33	—
環境の苦情処理制度	
EN34	—
社会	
雇用	
LA1	60
LA2	—
LA3	—
労使関係	
LA4	—
労働安全衛生	
LA5	60
LA6	—
LA7	—
LA8	18
研修および教育	
LA9	—
LA10	—
LA11	—
多様性と機会均等	
LA12	59,60

項目	記載ページ項目
男女同一報酬	
LA13	—
サプライヤーの労働慣行評価	
LA14	—
LA15	—
労働慣行に関する苦情処理制度	
LA16	—
社会（人権）	
投資	
HR1	—
HR2	—
非差別	
HR3	—
結社の自由と団体交渉	
HR4	—
児童労働	
HR5	—
強制労働	
HR6	—
保安慣行	
HR7	—
先住民の権利	
HR8	—
人権評価	
HR9	—
サプライヤーの人権評価	
HR10	—
HR11	—
人権に関する苦情処理制度	
HR12	—
社会（社会）	
地域コミュニティ	
SO1	—
SO2	—
FS13	34
FS14	43
腐敗防止	
SO3	—
SO4	25,26
SO5	59
公共政策	
SO6	—
反競争的行為	
SO7	59
コンプライアンス・社会	
SO8	59
サプライヤーの社会への影響評価	
SO9	—
SO10	—
社会への影響に関する苦情処理制度	
SO11	30
社会（製品責任）	
顧客の安全衛生	
PR1	—
PR2	59
製品およびサービスのラベリング	
PR3	—
PR4	—
PR5	30
マーケティング・コミュニケーション	
PR6	—
PR7	—
顧客プライバシー	
PR8	—
コンプライアンス・製品	
PR9	—
FS6	—
FS7	—
FS8	—
FS10	—
FS11	—

●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	03,17,24
原則2	08,17,18,24
労働	
原則3	17,18
原則4	17,18
原則5	—
原則6	17,18
環境	
原則7	08,51,56
原則8	08,51,55,56
原則9	08,54
腐敗防止	
原則10	06,24-28

Advanced Level の基準	記載ページ項目
企業戦略と経営での10 原則の実践	
基準1	04-08,17,24,25, 27,28,51,52
基準2	04,28,50,53
強固な人権管理方針と手続き	
基準3	03,08,17-19,24
基準4	04,08,17-19
基準5	17,18,26
強固な労働管理方針と手続き	
基準6	03,05,17,18
基準7	04,05,06,17-18,20,24,25
基準8	08,20,21
強固な環境管理方針と手続き	
基準9	03,08,51
基準10	51,52,56
基準11	08,51,57
強固な腐敗防止管理方針と手続き	
基準12	03,06,11,24,27,28
基準13	05,06,11,12,14,25,26,28
基準14	05,06,12,14,25,26
より広範な国連の目標や課題を 支持する行動	
基準15	34-38,55,56
基準16	46,47,48
基準17	44,45
基準18	43,48,49,50,52,54
企業のサステナビリティ・ガバナンス とリーダーシップ	
基準19	02
基準20	04,09,10
基準21	15,16,18,19,21, 23,26,29,30,38,61

リそなグループ
Resona Group

CSRレポート **2014**
■■■データ編■■■



株式会社リ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 <http://www.resona-gr.co.jp/>

ホームページ (Re:Heart倶楽部) <http://www.resona-gr.co.jp/reheart/>

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

発行:2014年7月

