

RESONA WAY

CSR Report 2012 **データ編**

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

リそなグループCSR方針

- コーポレートガバナンス
- 人権
- ダイバーシティ
- コンプライアンス
- 消費者課題／お客さまサービス
- コミュニティ
- 環境

- リそなグループCSR目標・実績・評価
- 公的資金完済に向けた展望



リそなグループ

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	07
りそなホールディングスにおける取組状況等	
内部統制に関する事項	
リスク管理体制	
内部監査体制	
株主・投資家とのコミュニケーション	
コンプライアンス	15
ダイバーシティ	19
人権	23
消費者課題/お客さまサービス	25
コミュニティ	33
環境	45
公的資金完済に向けた展望	52
パフォーマンスデーター一覧	53
外部表彰	55
第三者所見	56
りそなグループの概要	57
ISO26000/GRIガイドライン/国連グローバル・コンパクト対照表	58

コーポレートガバナンス(P.7~14)、コンプライアンス(P.15~18)に関する詳細情報は、りそなグループディスクロージャー誌に掲載しております。あわせてご参照願います。

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

「CSRレポート2012 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2012 ハイライト編」の発行を予定しています。りそなホールディングスのホームページにおいて電子ブック形式で掲載するほか、グループ各銀行の店舗に冊子を備置する予定です(2012年11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・レポーティング・ガイドライン第3版(G3)』、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などのさまざまなステークホルダーが参画して設立された国際的な組織。

※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

2011年4月1日~2012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

2012年8月(りそなホールディングスのホームページに掲載)

お問合せ先

株式会社りそなホールディングス
コーポレートコミュニケーション部 CSR推進室

東京本社
〒135-8582
東京都江東区木場1丁目5番65号 深川ギャザリア W2棟
TEL.03-6704-3111
大阪本社
〒540-8608
大阪市中央区備後町2丁目2番1号
TEL.06-6268-7400

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

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



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

2003年5月に公的資金をいただいてから10年が経ちました。この間、国民の皆様が株主であるとの認識のもと、りそなグループでは様々な変革に挑戦し、一日も早い自立に向け再生に邁進してまいりました。ここに、改めまして関係の皆様のご支援・ご協力に厚く御礼を申し上げます。

東日本大震災に対する復興需要を下支えにして日本経済は落ち着いた状況が続いておりますが、欧州債務問題をはじめとする海外経済の減速や円高進行などにより、先行きについては依然として不透明な状況にあります。このような厳しい環境下におきまして、お客さまの抱える課題はますます大きくなるとともに、銀行に求められる社会的役割はこれまで以上に高まっていると思います。りそなグループでは、皆さまの課題解決に向けて、金融機関としての社会的責任(CSR)を全社員一丸となって果たしてまいります。

りそなグループでは、昨年8月に「ISO26000」に対応した「グループCSR方針」を制定しました。この方針は、りそな



取締役兼執行役会長
細谷 英二

取締役兼代表執行役社長
檜垣 誠司

グループが「企業の社会的責任に対する取組姿勢」を明確化したものです。そして、社会の様々な課題によりきめ細かに対応できる企業を目指し、この方針で明確に示した7つの社会的課題*に対し「CSR目標」を定め取組みを推進する仕組みを導入しております。

* 7つの社会的課題:「コーポレートガバナンス」「人権」「ダイバーシティ」「コンプライアンス」「消費者課題」「お客さまサービス」「コミュニティ」「環境」

CSRは経営そのものであり、「CSR経営＝持続可能な社会づくりへの貢献」と位置づけ、「お客さまとの信頼関係」「株主さまとの関係」「社会とのつながり」「従業員の人間性」を大切に、すべてのステークホルダーの皆さまからご支持いただけるよう、従業員一人ひとりが日常業務を通じてCSR活動を実践してまいります。

りそなグループは、これからも透明性の高い経営を継続し、「真のリテールバンク」を目指し、お客さまとともに進化し、変革を続けてまいります。

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

2012年8月

お知らせ

弊社 取締役兼執行役会長の細谷英二は2012年11月4日に逝去いたしました
ここに生前の皆さまからのご厚誼に深く感謝いたします

株式会社 りそなホールディングス
取締役兼執行役会長

細谷 英二

取締役兼代表執行役社長

檜垣 誠司

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、グループにおいて「持続可能な社会づくり」に貢献するための、組織としての「企業の社会的責任に対する取組姿勢」を明確化すべく、2011年8月に「ISO26000」が掲げる7つの課題に対応した「グループCSR方針」を定めました。

この方針に従い、毎年、グループとしてCSRに関する行動目標を設定し、進捗管理を行うことで、CSR活動の推進を図ってまいります。

■ 経営理念、行動宣言とCSR方針の関係

りそなグループ経営理念

りそなグループは、創造性に富んだ金融サービス企業を目指し、

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

りそなWAY(りそなグループ行動宣言)

お客さまと「りそな」

「りそな」はお客さまとの信頼関係を大切にします。

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

従業員と「りそな」

「りそな」は従業員の人間性を大切にします。

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

社会と「りそな」

「りそな」は社会とのつながりを大切にします。

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

株主と「りそな」

「りそな」は株主との関係を大切にします。

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

りそなグループCSR方針

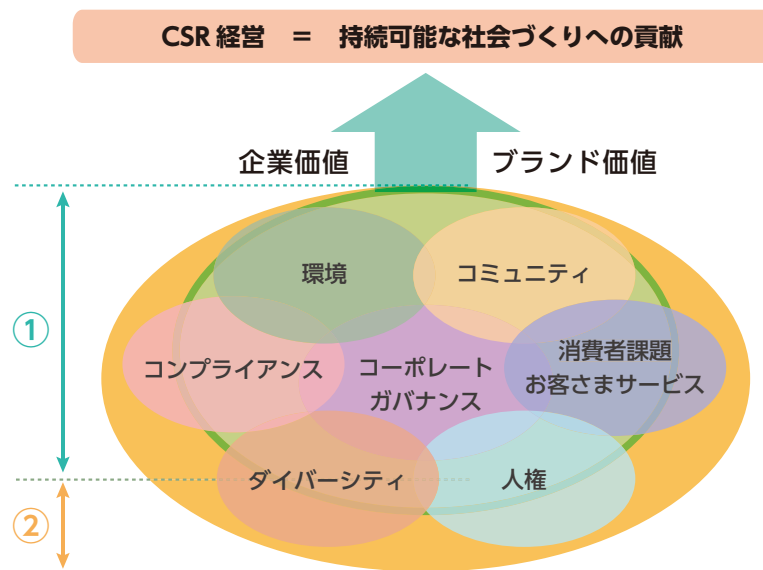
課題項目	方針
コーポレートガバナンス	責任ある経営体制および経営に対する監視・監督機能の強化に努め、すべてのステークホルダーに対する説明責任を果たします。
人権	当社が影響を及ぼすお客さま、株主、従業員等、すべてのステークホルダーの基本的な人権を尊重する企業風土・職場環境を醸成します。
ダイバーシティ	職場における能力開発の機会を通じた人材育成および成果の公正な評価とダイバーシティの組織風土の定着を推進します。
コンプライアンス	法令・ルール・社会規範の遵守を通じて、すべてのステークホルダーに対して責任ある企業活動を行います。
消費者課題/お客さまサービス	お客さまの大切な個人情報・資産を守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

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

①本業

②フィランソロフィー（社会貢献）

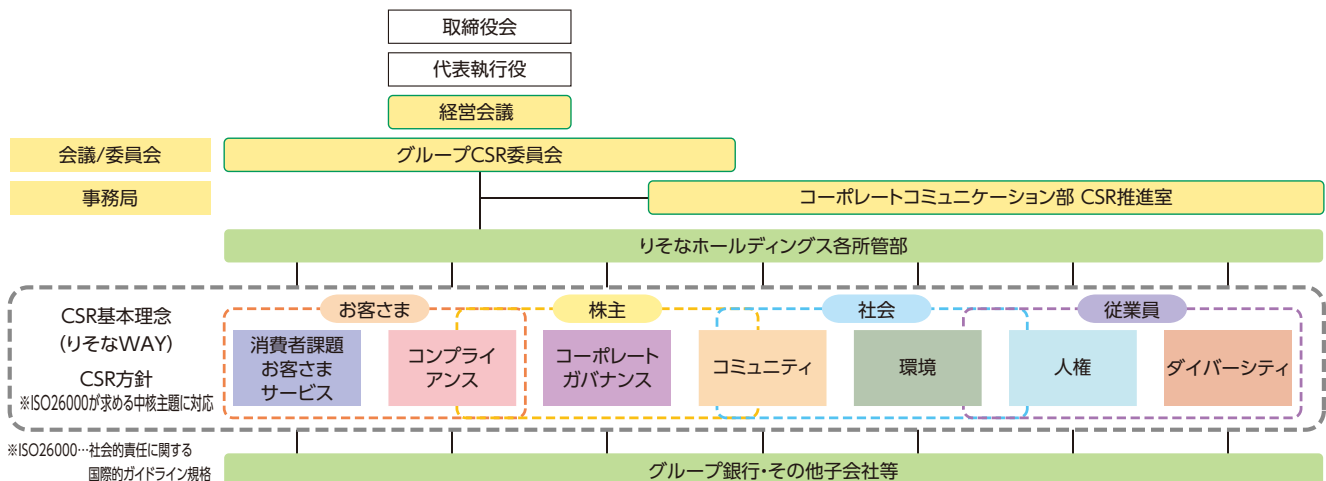


グループのCSR推進体制

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、りそなホールディングスの副社長及び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さまざまな経営資源を活かしたCSR活動を実現しています。

また、2011年6月にはコーポレートコミュニケーション部内にCSR推進室を設置し、グループ各社におけるCSR活動の推進・管理体制の強化を図っています。



国際的なイニシアチブへの参加

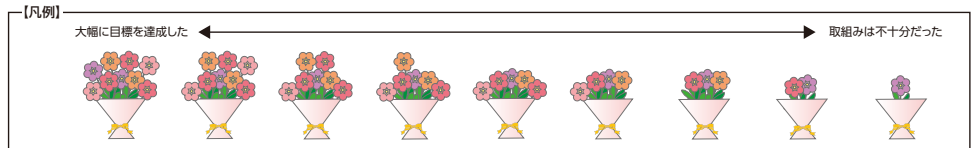
2008年から、りそなホールディングスが国連が提唱するグローバル・コンパクトに、りそな銀行が責任投資原則 (PRI) に参加しています。企業活動においてこれらの原則を支持するとともに、国際社会からの要請に基づいたCSR活動を積極的に推進しています。



りそなグループCSR目標・実績・評価

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

課題	項目	2011年度目標	評価	2011年度実績	2012年度目標
コーポレートガバナンス	情報開示	経営の透明性を高め、誰もがわかりやすい情報開示を積極的に実施します。		コーポレートガバナンスに関する開示方針を整理し、あわせて事業報告・有価証券報告書・コーポレートガバナンス報告書の記載内容を整理しました。	経営の透明性を高め、誰もがわかりやすい情報開示を積極的に実施します。
	リスク管理	経営の健全性の維持確保、リスク・リターン管理体制の強化を図ります。		主要なリスクを資本性の高い中核的な自己資本の範囲内に収まるよう管理・運営し、経営の健全性を確保しています。	経営の健全性の維持確保、リスク・リターン管理体制の強化を図ります。
人 権	人権の尊重	研修等を通じて、人権の尊重・各種ハラスメント防止にかかる従業員の意識向上を図ります。		人権の尊重や各種ハラスメントの防止のため、eラーニングやビデオ研修でのディスカッション等、全従業員に対する啓発活動を実施し、意識向上に取組みました。	事例を含めた研修等を通じて、人権の尊重・各種ハラスメント防止に対する従業員の意識向上を図ります。
	ノーマライゼーション	誰もが利用しやすい店舗・サービス実現に向け、バリアフリー対応を強化します。		視覚障害者の方のために点字ブロックを敷設した店舗を拡大しました。車椅子、ベビーカーを利用されるお客さまのために店舗入口の段差を解消し、スロープを設置した店舗を拡大しました。	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。
ダイバーシティ	ダイバーシティ推進	年齢・性別などに関わらず、多様な人材が活躍できる仕組みの充実を図ります。		・女性管理職候補者層等に対するキャリア形成の意識醸成や、育児休業後の復職支援策(りそなパパママ会等)に取組み、働き続けられる環境づくりを実施しました。 ・日経WOMANによる「2011年 女性が活躍する会社100調査(「女性活用度」部門)」において、りそな銀行が2位の評価を受けました。	年齢・性別などに関わらず、全ての従業員が活躍できる仕組みづくりをすすめます。
	職場環境	従業員の自律的なキャリア形成をサポートする仕組みの充実を図ります。		若手、女性従業員、中高年層などそれぞれのステージに応じた木目細かなキャリア形成支援策として、セミナーを実施するなど、サポート体制を構築しました。	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。
	人材育成	充実した研修・教育プログラム構築等を通じ、(分野別)プロ人材を育成します。		当社が推進するビジネス分野の強化に向け、研修体系を整備しました。	充実した研修・教育プログラムの構築等を通じ、分野別のプロ人材を育成します。
コンプライアンス	企業倫理の浸透	従業員一人ひとりがお客さまや社会の視点に立って、法令やルールだけでなく社会規範を遵守し、信頼される企業を目指します。		りそなグループ各社において、従業員一人ひとりのコンプライアンス意識向上のための研修の実施や、従業員の行動指針である「りそなSTANDARD」浸透に取組みました。	従業員一人ひとりがお客さまや社会の視点に立って、法令やルールだけでなく、社会規範を遵守し、信頼される企業を目指します。
	反社会的勢力排除	反社会的勢力との取引排除・マネー・ローンダリング防止の態勢を強化します。		厳正な本人確認手続による取引排除、暴排条項適用などによる取引解消を進めました。	反社会的勢力との取引排除・マネー・ローンダリング防止の態勢強化を、行っています。
	金融犯罪防止	振り込め詐欺被害の防止や偽造・盗難カード対策など金融犯罪防止の態勢を強化し、お客さまの大切な財産をお守りするよう努めます。		お客さまの大切な財産をお守りするため、店頭でのお客さまへのお声掛けや、冊子「金融犯罪にあわないために」のお客さまへの配布などを行いました。	振り込め詐欺被害や偽造・盗難カードなどの金融犯罪防止の態勢を引き続き強化し、お客さまの大切な財産をお守りするよう努めます。
消費者課題/ お客さまサービス	お客さま説明	お客さま説明管理態勢を強化し、お客さまへの適切な商品・サービス提供に努めます。		販売ルール改定やアフターフォロー態勢見直しなど、お客さま説明強化の取組みを行いました。	お客さま説明管理態勢を強化し、お客さまへの適切な商品・サービス提供に努めます。
	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。		情報管理態勢強化運動をグループ*全社で実施しました。	お客さま情報の保護管理態勢の強化に努めます。



課題	項目	2011年度目標	評価	2011年度実績	2012年度目標
消費者課題/ お客さまサービス	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、継続的なサービスの改善に努めます。		・10万通以上(グループ3社)のアンケートを実施しました ・アンケート等を通じて収集したお客さまの声を踏まえて商品サービスの改善を実施しました ①HPの店舗検索機能をレベルアップ ②優先ATM・優先シートの導入 障がいをお持ちのお客さまや高齢のお客さまに安心してご利用いただけるよう優先シート・優先ATMを有人拠点全店に配置(ローンプラザ除く)、など	お客さまから頂いたご意見・ご要望のひとつひとつを真摯に受け止め、継続的なサービス改善を行います。
	オペレーション改革	新営業店システムの導入促進など、オペレーション改革をさらに進め、迅速で正確なサービス提供による利便性・信頼性の向上に努めます。		利便性、信頼性の向上に向けた新営業店システムへの全店移行が完了いたしました。(りそな銀行、埼玉りそな銀行)	安定的な事務運営を確立する一方、お客さまへご提案の高度化やサービスの向上を図ります。
	お客さま課題の解決	お客さまの様々なニーズにあった商品の開発やお客さまへのご提案を積極的に実践します。		資産運用や住宅ローンなど、お客さまの課題に対して、様々なご相談やご提案を行っています。 その中でも、相続・自社株承継に関するコンサルティング件数は、2011年度下期で約6,500件でした。(参考 通年:約12,600件)	信託機能なども活用し、お客さまの幅広いニーズにお応えできる商品やサービスをご提供します。
	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みを継続・強化します。		資産運用、住宅ローン借換、資産承継など、様々なセミナーや報告会を開催のほか、啓発活動にも取り組んでいます。 ・投資信託・保険に関する運用報告会を33回開催(延べ参加人数約11,500名) ・子ども向け金融経済教育を235回(うち夏休みりそなキッズマネーアカデミーは163回)開催。(延べ参加人数約3,000名)	各種セミナーやキッズマネーアカデミーなどの機会を通じ、お客さまの夢の実現や人生設計に役立つ取組みを継続・強化します。
コミュニティ	地域貢献	地域の課題解決に向け、地域と連携したさまざまな取組を進めるとともに、従業員による自発的な地域貢献活動を推奨します。		・地域活性化のため各種イベントを開催しました。 りそなDEモニター会:りそな銀行 農と食の展示・商談会2012:埼玉りそな銀行 第2回SAKAI環境ビジネスフェア:近畿大阪銀行など ・スポーツイベントへのボランティアスタッフや、地域のお祭りへ清掃活動での参加など、従業員による自発的な取組みも行いました。 ・東洋経済新報社によるCSR評価の「社会性」において、最上位のAAAの評価を受けました。	地域と連携したさまざまな取組を進め、地域経済の活性化を支援し、地域社会に貢献していきます。
	社会貢献	信託機能を活用し、社会的課題解決に向けた商品・サービスを開発・提供します。		信託機能を活用し、以下の商品・サービスを開発・提供しました。 ・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」)の取扱い開始。(2011年12月) ・後見制度に対する社会的期待とニーズにお応えする「後見制度支援信託」の取扱いを開始。(2012年1月)、など	社会の課題解決に向けた、従業員による自発的な社会貢献活動を推奨します。
環境	環境マネジメント	ISO14001に基づく環境マネジメントシステムを適切に運営し、環境負荷低減をはじめとするさまざまな環境保全活動に積極的に取り組みます。		・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向け取り組みました。 ①エネルギー使用量:2010年度比6%削減 ②コピー用紙購入量:2010年度比2%削減 ・環境マネジメントシステムのPDCAサイクルを通じ、行政と連携した森づくり活動(埼玉りそな銀行、近畿大阪銀行)等、環境保全活動に取り組みました。	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、さまざまな環境保全活動に積極的に取り組みます。
	本業を通じた支援	お客さまによる環境保全への取組みをサポートする商品・サービスを、積極的に提供します。		以下のような商品・サービスの提供により、幅広いお客さまの環境保全活動をサポートしました。 (個人のお客さま向け) エコ関連住宅ローン・マイカーローン・リフォームローン・定期預金 等 (法人のお客さま向け) 日銀の資金供給を活用したご融資、「エコビジョン・カンパニー」融資制度、独自の環境格付を活用したご融資 等 (信託分野での取扱い) 企業年金向けSRIファンド 等	さまざまな環境ビジネス商品やサービスのご提供を通じ、幅広いお客さまの環境保全活動をお手伝いします。
	環境コミュニケーション	お客さま・従業員に向けて環境啓発活動を積極的に展開します。		・環境に関するビジネスフェア(近畿大阪銀行)の開催や、エコアクションポイントの付与等を通じて、お客さまへの環境に関する情報提供を実施しました。 ・eラーニングによる環境研修や、全店統一早帰り日の継続実施により、従業員の環境意識向上を図りました。	従業員の早帰りを推進することで、一人ひとりの環境問題への教育推進を図るとともに、店舗における節電に関する呼びかけやセミナー等の開催を通じて、お客さまに向けた環境問題への意識啓発を行います。

コーポレートガバナンス

コーポレートガバナンスに関する基本的な考え方

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

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

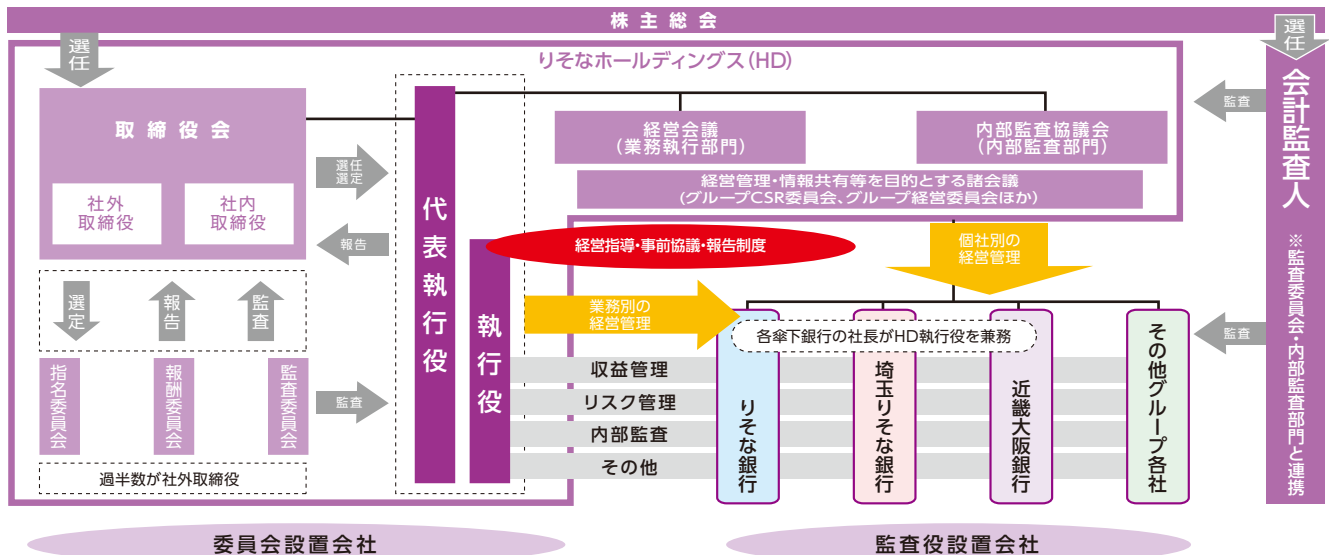
一方、当社の完全子会社である傘下銀行については、全て監査役設置会社形態としており、グループ全体のガバナンス強化と傘下銀行のガバナンス形態の整合性をとり、各傘下銀行による自律的な経営を行う体制としております。

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

りそなホールディングスにおける取組状況等

取締役会	取締役会は、取締役10名（うち社外取締役6名）により構成され、当グループの経営上の重要事項に係る意思決定と、執行役及び取締役の職務の執行の監督を行う場として、実質的な議論が十分に確保できるような運営を行っております。委員会設置会社の特色を活かし、経営上の重要事項の意思決定と業務執行の監督は取締役会が、業務執行は執行役が行うという役割分担を明確化することにより、取締役会の監督機能の強化及び業務執行の迅速性向上に努めております。2011年度には15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2名、委員長は社外取締役）により構成され、当委員会にて定めた当グループ役員に求められる具体的人材像や「社外取締役候補者選任基準」等に基づき、株主総会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。2011年度には5回開催しております。なお、当グループの経営改革を加速し、持続的な企業価値の向上を実現するために、最適な人材に経営トップの役割と責任を継承するメカニズムとして、2007年6月にサクセッション・プランを導入しております。
監査委員会	監査委員会は、取締役3名（うち社外取締役2名、委員長は社外取締役）により構成され、取締役及び執行役の職務の執行の監査のほか、株主総会に上程する会計監査人の選解任議案の内容の決定等を行っております。また、内部監査部、コンプライアンス統括部及びリスク統括部並びに財務部等の内部統制部門と連携して内部統制システムを監視・検証し、必要に応じて、執行役等に改善を要請しております。2011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2名、委員長は社外取締役）により構成され、取締役及び執行役の個人別の報酬等の内容に係る決定に関する方針や、個人別の報酬等を決定しております。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。2011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。
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。2011年度には40回開催され、業務執行に係る重要事項の協議・報告を行っております。
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。2011年度には15回開催され、内部監査基本計画等の協議を行ったほか、内部監査結果等の報告を行っております。
グループ各社に対する経営管理	当グループでは、持株会社であるりそなホールディングスが、グループとしての企業価値向上のため、傘下銀行をはじめとするグループ各社の経営管理を行っております。これらグループ各社での意思決定及び業務執行に関して、当社への事前の協議が必要な事項と、報告が必要な事項を明確に定め、当社による管理及び統制を実施する体制を構築しております。

■ グループのコーポレートガバナンス体制



内部統制に関する事項

基本的な考え方

りそなグループは、これまで実践してまいりました「事業領域の選択と集中」と「りそなスタイルの確立」に継続して取り組み、「地域運営」、「アライアンス」、「オペレーション改革」に加えて「信託機能の発揮」を『りそな』の差別化戦略の柱とし、マーケットインの徹底によるお客さま本位の業務運営を実現することで、“スマート”で親しみや

基本方針

グループ企業価値の向上に向け、当グループに相応しい内部統制を実現することを目的として、内部統制に係る基本方針を取締役会において決定しております。

すい「真のリテールバンク」を目指しております。この事業目的の達成に向けて、業務の有効性・効率性の確保や事業活動における法令等遵守等に係るプロセスを明確化し、グループ内の全ての者が理解し遂行するための体制整備に努め、当グループに相応しい内部統制を構築することを目指しております。

整備状況

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

りそなホールディングスの「グループ内部統制に係る基本方針」の概要

<p>I. はじめに</p>	<p>当社及びグループ各社は、多額の公的資金による資本増強を受けたことを真摯に反省し、このような事態を再び招くことのないよう、グループ内部統制に係る基本方針をここに定める。</p> <p>本基本方針のもと、グループ企業価値の向上に向け、内部統制の有効性を確保するための最適な運用及び整備に努め、リそなグループに相応しい内部統制の実現を目指す。</p>				
<p>II. 内部統制の目的 (基本原則)</p>	<p>当社及びグループ各社は、一般に公正妥当と認められる内部統制の評価の基準に従い、以下の4つの目的の達成に努めることを、グループの基本原則として定める。</p> <table border="0"> <tr> <td>1. 業務の有効性及び効率性の向上</td><td>3. 法令等の遵守</td></tr> <tr> <td>2. 財務報告の信頼性の確保</td><td>4. 資産の保全</td></tr> </table>	1. 業務の有効性及び効率性の向上	3. 法令等の遵守	2. 財務報告の信頼性の確保	4. 資産の保全
1. 業務の有効性及び効率性の向上	3. 法令等の遵守				
2. 財務報告の信頼性の確保	4. 資産の保全				
<p>III. 内部統制システムの 構築(基本条項)</p>	<p>内部統制の目的を達成するため、統制環境、リスクの評価と対応、統制活動、情報と伝達、モニタリング、IT (Information Technology) への対応など基本的要素が組み込まれた内部統制システムを整備し、その有効性の確保に努める。この方針を踏まえ、グループ共通の「リそなグループ経営理念」を定めたうえ、当グループの業務の適正を確保するための体制整備を行うべく、以下の基本条項を定める。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 執行役及び使用人の職務の執行が法令及び定款に適合することを確保するための体制に関する事項 2. 執行役の職務の執行に係る情報の保存及び管理の体制に関する事項 3. 損失の危険の管理に関する規程その他の体制に関する事項 4. 執行役の職務の執行が効率的に行われることを確保するための体制に関する事項 5. 当社及びグループ各社から成る企業集団における業務の適正を確保するための体制に関する事項 6. 監査委員会の職務を補助すべき使用人に関する事項 7. 前号の使用人の執行役からの独立性の確保に関する事項 8. 執行役及び使用人の監査委員会への報告体制その他の監査委員会への報告体制に関する事項 9. その他監査委員会の監査が実効的に行われることを確保するための体制に関する事項 				

リスク管理体制

リスク管理の基本的考え方

りそなグループは、2003年5月に申請した公的資金による資本増強に伴い、国民の皆さま、お客さまならびにその他関係者の方々に対し、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） リスク限度設定、信用格付制度、ポートフォリオ管理、与信審査管理 等
市場リスク	金利、為替、株式等の様々な市場のリスクファクターの変動により、資産・負債（オフ・バランスを含む）の価値等が変動し損失を被るリスク	リスク限度設定、損失限度設定、ポジション限度設定 等
流動性リスク	必要な資金確保が困難になる、又は通常よりも著しく高い金利での資金調達を余儀なくされること等により損失を被るリスク	緊急時フェーズ認定、緊急時対応体制の整備、流動性リスク指標ガイドライン 等
オペレーショナルリスク	内部プロセス・人・システムが不適切あるいは機能しないこと、又は外部要因により生ずる損失に関するリスク	オペレーショナルリスク評価（CSA）、損失データ分析、リスク指標 等
事務リスク	業務に従事する役員及び従業員が正確な事務を怠る、あるいは事故・不正等を起こすことにより損失を被るリスク	業務プロセスの改善、研修・教育、事務指導 等
システムリスク	コンピュータシステムのダウン又は誤作動、不正使用等により損失を被るリスク	システムリスク管理基準による統制、コンティンジェンシープラン整備 等
法務・コンプライアンスリスク	法令や契約に違反すること、不適切な契約を締結すること、その他法的原因により損失を被るリスク	コンプライアンス・チェック、コンプライアンス・プログラムによる改善 等
信託財産の運用リスク	忠実義務・善管注意義務等の受託者としての責任の履行を怠ったことに起因して生じた信託財産の損失等を補填しなければならないリスク	業務プロセスの改善、研修・教育、事務指導 等
その他のオペレーショナルリスク	自然災害や火災などによる有形資産の損傷、外部犯罪による顧客被害とその補償等により損失を被るリスク	災害・外部犯罪に備えた設備の改善、手続面の強化 等
レピュテーションリスク	マスコミ報道、評判・風説・風評等がきっかけとなり、損失を被るリスク	適時・適切な情報発信、モニタリング、危機管理体制整備

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。

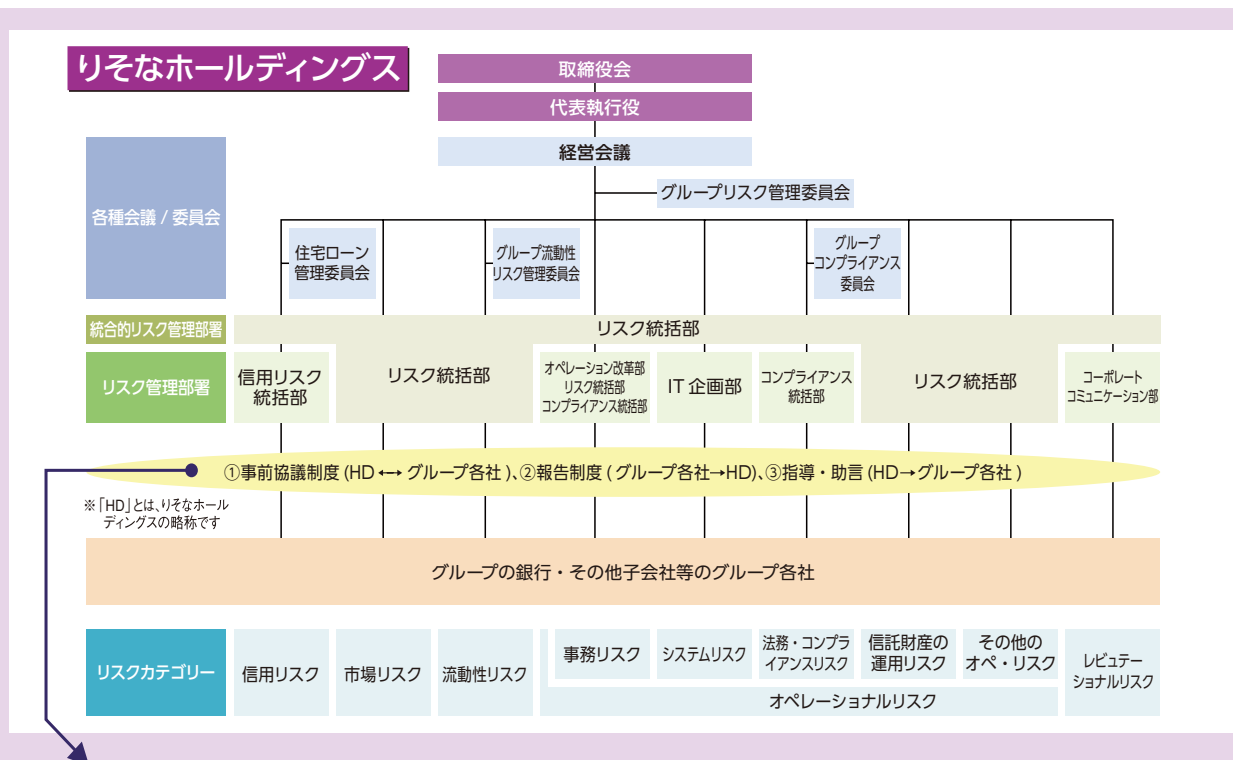
一方で、グループ各社は、りそなホールディングスより示された方針等に則ったリスク管理に関する重要事項を決定する場合は、りそなホールディングスと事前協議を行い、その協議結果を踏まえて各社で決定します。こうした枠組みに基づきりそなホールディングスは、グループ各社のリスク管理に関する方針及び規程・基準・制度等を提示・指示あるいは事前協議にて検証することによって、グループ各社のリスク管理の枠組みをコントロールしています。

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



※「HD」とは、りそなホールディングスの略称です

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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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

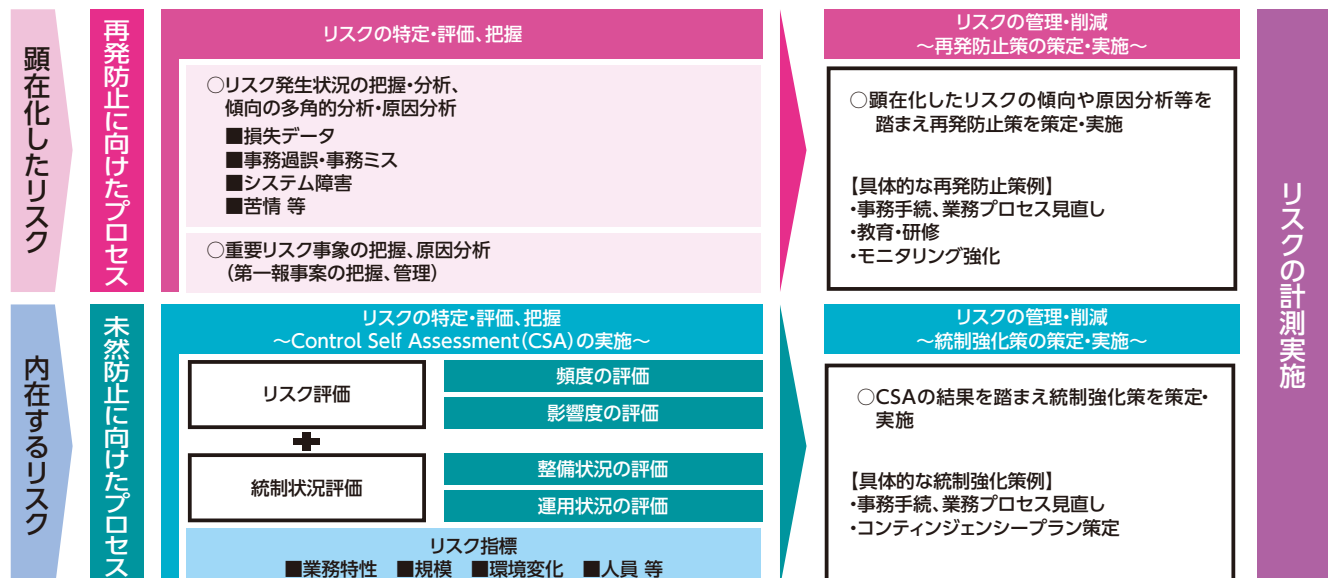
な影響を与える事故の発生回避やお客さまへの不利益を排除する観点から再発防止や未然防止等を適切に行うことにより、オペレーショナルリスクの管理・削減に努めています。委託業務についても管理対象として、管理体制の整備を図っています。

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

リそなグループにおける「内部監査」は、リそなホールディングス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、リ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

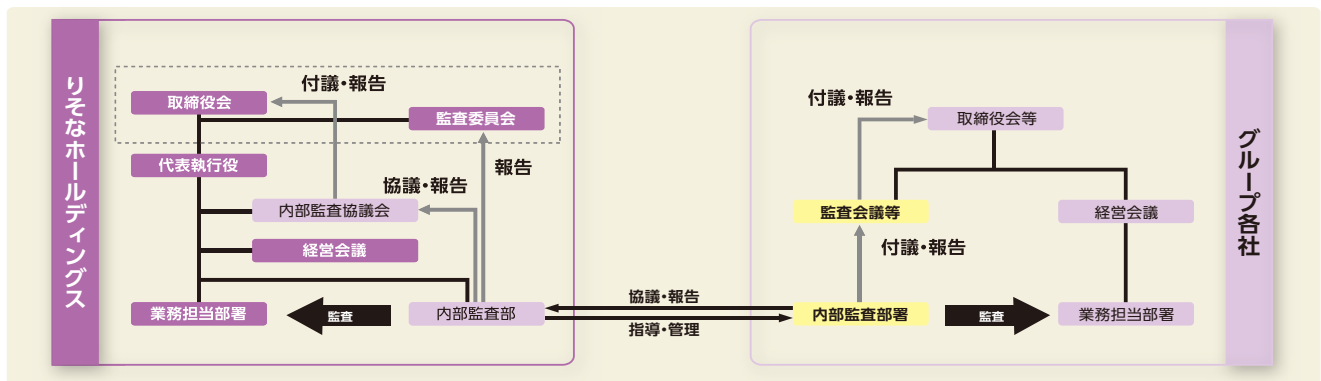
リそなグループの経営理念に掲げた、「お客さまの信頼に応え」「透明な経営に努め」るために、内部監査の果たすべき役割は非常に重要であるとの認識に立ち、以下のような体制で内部監査を実施しています。

リそなホールディングスには、代表執行役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、リそなホールディングス内部監査部が、グループの内部監査の方針、対象、重点項目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、リそなホールディングス取締役会の承認を得ます。グループ各社の内部監査部署は、リそなホールディングスの内部監査部と事前に協議を行い、各社の「内部監査基本計画」を策定し、それぞれの取締役会の承認を得ます。

このように作成された「内部監査基本計画」に基づいて、リそなホールディングス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、リ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、リそなホールディングスにも報告されます。

株主・投資家とのコミュニケーション

IR 活動の基本姿勢

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

株主総会での取組み

株主総会は、株主の皆さまとのコミュニケーションを図る重要な機会と捉えています。そのため、報告事項の内容の説明を大型スクリーンを活用して大幅にビジュアル化するなど、株主の皆さまにわかりやすい説明を行うことを心がけています。また、ホームページに株主総会招集通知・参考書類などを掲載するとともに、株主総会開始から報告事項の報告終了時までの模様を録画配信しています。なお、2012年定時株主総会（第11期）は、6月22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。

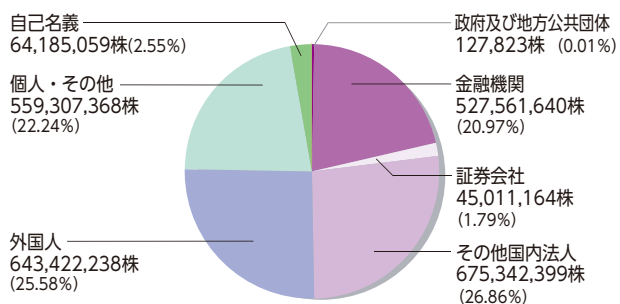
配当政策と株主構成

年間普通配当につきましては、2010年度より1株あたり10円から12円としました。

企業価値向上に向けた経営改革に努めるとともに、公的資金の早期返済を実現すべく、内部留保の蓄積を優先し利益の社外流出を抑制することを基本方針としつつ、今後も安定配当を目指してまいります。

なお、預金保険法優先株式の完済後、配当性向等の目標水準を含めた配当方針を明確化する予定です。

■ 普通株式の分布状況【所有者別】（2012年3月31日現在）



()内は発行済株式総数に対する割合

情報開示及び財務報告に関する基本方針

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

■ 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。

(2008年2月改定)

■ 大株主（普通株式）（上位10社）（2012年3月31日現在）

株主の氏名または名称	持株数(千株)	持株比率(%)
預金保険機構	503,262	20.53
日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社(信託口)	127,425	5.19
日本マスタートラスト信託銀行株式会社(信託口)	83,255	3.39
第一生命保険株式会社	55,241	2.25
CACEIS BANK FRANCE / CREDIT AGRICOLE SA	39,483	1.61
日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社(信託口9)	38,032	1.55
THE CHASE MANHATTAN BANK 380501	34,565	1.41
JP MORGAN CHASE BANK 380055	28,187	1.15
日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社(信託口4)	26,435	1.07
SSBT OD05 OMNIBUS ACCOUNT - TREATY CLIENTS	24,806	1.01

※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。



個人投資家向けの取組み

個人投資家の皆さまに向けたIR活動にも積極的に取り組んでいます。2011年6月には代表者対談を含むIRイベントを東京、大阪で開催し、約800名の方にご参加いただきました。また、東京証券取引所主催の『東証IRフェスタ2012』、日本経済新聞社主催の『日経IRフェア』(Webセミナー)、日本証券アナリスト協会主催の個人投資家向け説明会への参加に加えて、証券会社を通じての会社説明会を複数回実施しており、代表者及び財務・IR担当役員から直接、グループの経営姿勢等をご説明しています。今後も経営者の声をお届けする機会を積極的に設けてまいります。



機関投資家・アナリスト向けIR

国内外の機関投資家及びアナリストの皆さまに向け、代表者及び財務担当役員による決算説明会を年2回定期的に開催しています。2011年度には、2011年11月22日に第11期(中間)の決算内容、2012年5月23日に第11期の決算内容についての説明会を開催し、多数の機関投資家やアナリスト等の市場関係者の皆さまにご参加いただきました。

海外投資家向けIR

代表者、財務・IR担当役員などが、海外投資家の皆さまへの個別訪問や証券会社主催のコンファレンスに参加し、決算内容や事業戦略などを説明しています。また、国内においても、代表者、財務・IR担当役員などによる海外投資家の皆さまとの個別ミーティングを積極的に実施しています。

グループホームページのリニューアル

りそなグループのホームページを、2012年4月にリニューアルしました。株主・投資家の皆さまはもちろん多くのユーザーの皆さまにとって、より使い勝手のよいサイトにするを目的としています。主な変更点は「分かりやすい画面構成やデザイン」「サイト内検索機能の高度化」「音声読上装置導入による、人にやさしいホームページへの変更」などです。引き続き、皆さまの多様なニーズにお応えできるよう努めてまいります。



2011年度 IRカレンダー

5月13日	2011年3月期決算発表	11月11日	2012年3月期 第2四半期決算発表
5月27日	IR説明会	11月22日	IR説明会
6月24日	定時株主総会	11月30日	野村インベストメント・フォーラム 2011 (野村證券主催)
7月29日	ディスクロージャー誌 2011 発行	1月31日	中間期ディスクロージャー誌 2011-2012 発行
7月29日	2012年3月期 第1四半期決算発表	1月31日	2012年3月期 第3四半期決算発表
8月17日、19日	個人投資家向け会社説明会 (日本証券アナリスト協会主催 17日/大阪、19日/東京)	3月1日	CLSAジャパンフォーラム2012 (クレディ・アグリコル証券主催)
8月31日	英文版アニュアルレポート2011 発行	3月6日、13日	個人投資家向け会社説明会 (日本証券アナリスト協会主催 6日/大阪、13日/東京)
9月7日	日経IRフェア2011(企業研究Webセミナー) (日本経済新聞社主催)	3月9日、10日	東証IRフェスタ2012 (東京証券取引所主催)
9月13日	メルリリンチジャパンコンファレンス 2011 (メルリリンチ日本証券主催)		

コンプライアンス

コンプライアンスに関する基本的な考え方

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

基本的な取組み

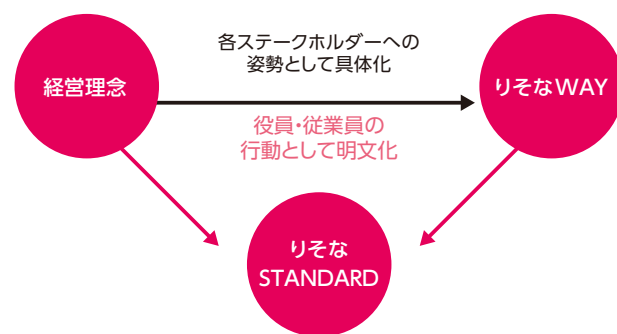
りそなグループでは、役員・従業員の判断や行動の原点となる「りそなグループ経営理念」、経営理念を当グループが関係する人々に対する基本姿勢の形で具体化したものとして「りそなWAY(りそなグループ行動宣言)」、これら経営理念とりそなWAYを役員・従業員の具体的行動レベルで明文化したものとして「りそなSTANDARD(りそなグループ行動指針)」を各社共通に定めています。

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

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

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



りそなSTANDARDの概要

- | |
|--|
| STANDARD - I お客さまのために
最適なサービスのご提供、誠意ある態度、守秘義務の遵守 など |
| STANDARD - II 変革への挑戦
収益へのこだわり、銀行員意識の払拭、勝ちへのこだわり など |
| STANDARD - III 誠実で透明な行動
法令・ルール・社会規範の遵守、公私のけじめ、人権の尊重 など |
| STANDARD - IV 責任ある仕事
正確な事務、何事も先送りしない、適切な報告・連絡・相談 など |
| STANDARD - V 社会からの信頼
地域社会から信頼される企業、適切な情報開示、フェアな取引 など |

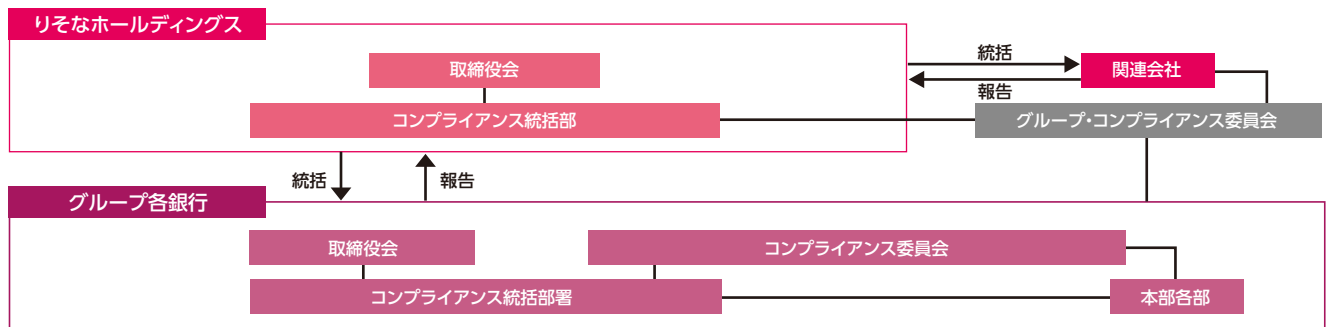


グループの運営体制

グループのコンプライアンス運営体制

りそなホールディングスにグループのコンプライアンスを統括するコンプライアンス統括部を設け、同部がグループ各社のコンプライアンス統括部署と連携し、グループ一体でコンプライアンス体制の強化を図っています。

また、りそなホールディングス、グループ各銀行及び関連会社をメンバーとする「グループ・コンプライアンス委員会」を設置し、グループのコンプライアンスに関する諸問題を検討・評価する体制としています。

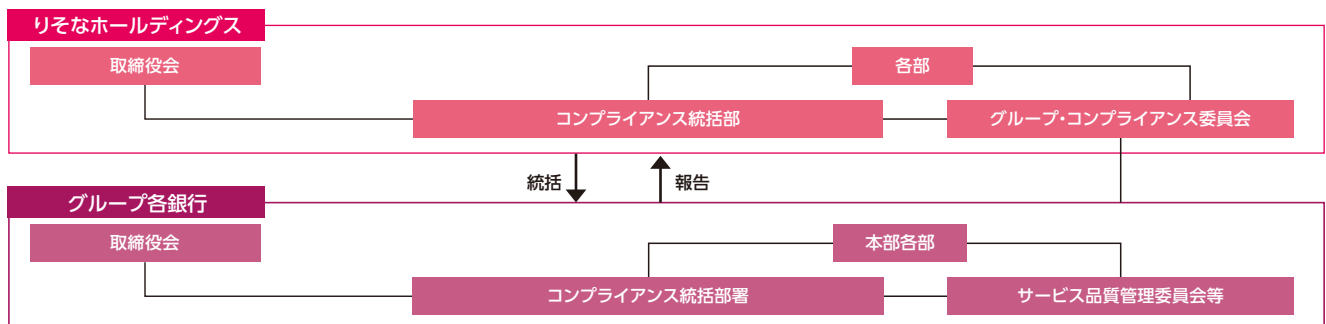


グループの顧客保護等管理体制

お客さまの投資ニーズの高まりや、企業に求められる情報管理の高度化、個人情報保護法・金融商品取引法等の法整備など金融機関を取巻く環境が大きく変わる中、金融機関はこれまで以上に、お客さまに安心してご利用いただくため、お客さまへの適切な対応や利便性の向上に取り組んでいく必要があります。りそなホールディングス及びグループ各銀行においては、お客さまへの説明、お客さまからの相談や苦情等への対応、お客さま情報の管理、業務を外部に委託する場合の委託先に対する管理、各銀行とお客

さまとの取引等において発生する利益相反の管理など、お客さまへの適切な対応や利便性の向上に関する体制の整備に積極的に取り組んでいます。

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



コンプライアンス・プログラム

りそなグループ各社では、コンプライアンスを実現するための実践計画である「コンプライアンス・プログラム」をりそなホールディングスの示す方針に沿って策定

し、進捗状況について定期的に取り締役に報告することにより、主体的にコンプライアンス態勢の強化策を実践しています。

コンプライアンスに関する相談窓口

「りそな弁護士ホットライン」「りそなコンプライアンス・ホットライン」

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

この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、

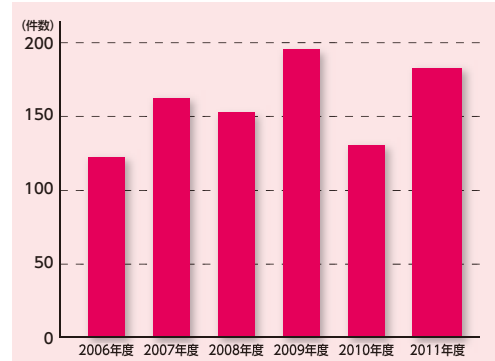
前記「りそなSTANDARD」の冊子及び小冊子に制度の内容や連絡先を掲載すること等により、積極的な利用促進を図っています。

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。

「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、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。

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

金融犯罪への取組み

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

ダイバーシティ

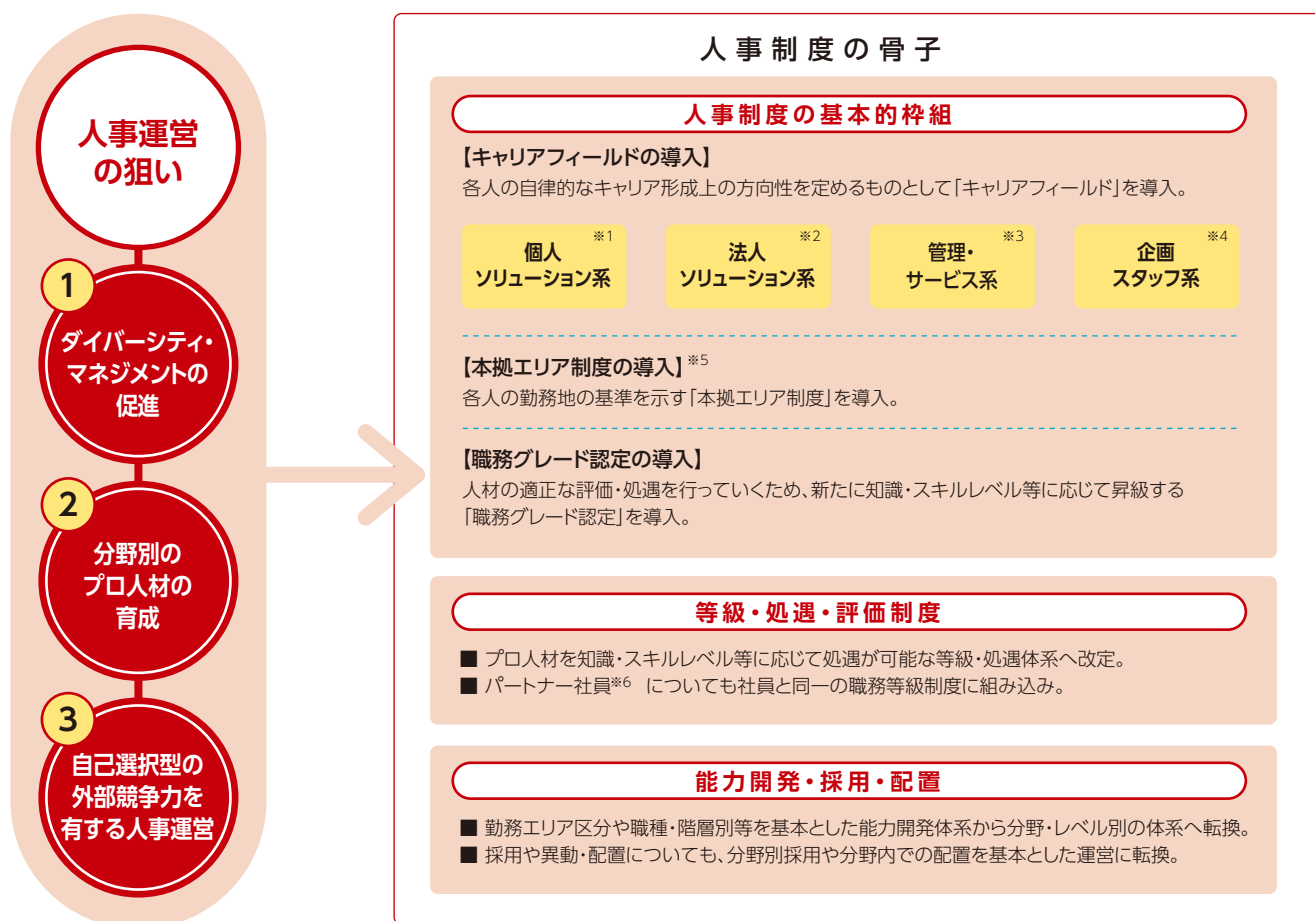
ダイバーシティに関する基本的な考え方

りそなグループでは、従業員一人ひとりが働きがいや働きやすさを実感できる組織づくりを通じて、「人づくり」を進めています。2011年6月にはダイバーシティ推進室を新設。「現場が主役」「自律性」「多様性」をキーワードに多様な人材が活躍できるフィールドづくりに取り組んでいます。

人事制度

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

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



※1 個人ソリューション系

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

※2 法人ソリューション系

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

※3 管理・サービス系

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

※4 企画・スタッフ系

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

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

※6 パートタイマーなど

自律的なキャリア形成のために

従業員自らの「意志」や「選択」によるキャリアアップをサポートできるよう、さまざまな支援制度や能力開発プログラムを導入しています。

キャリアアップ支援制度

ポストチャレンジ制度(社内公募制度)

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

FA制度*

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

※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

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

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



■ キャリアアップ支援制度利用実績(2011年度)

制度名	実績(名)
ポストチャレンジ制度(社内公募制度)	45
キャリアエントリー制度	46
FA制度	3

能力開発プログラム

りそなビジネススクール

従業員の自律的な能力開発を支援するため、休日を利用して、知識やスキルを習得する講座やセミナーを開催しています。内容は財務分析、金融マーケット、年金制度など銀行業務に関する知識をはじめ、コミュニケーションスキルや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。また、近畿大阪銀行では、近畿大阪ビジネススクールや地域研修(「魁塾」「大阪南塾」など)を別途開催し、スキルアップの強化を図っております。



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年以降開催し、2011年度は34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、女性の積極的な管理職への登用を進めることに加え、2005年10月より女性社員のマネジメント能力向上を支援する「女性リーダー研修」を実施してきました。2008年度からは男女の区別なく次世代のリーダーの成長を支援する育成プログラムを導入し、男女を問わず実力本位で活躍できる風土の実現を目指しています。

りそな銀行では、これまでの取組みが評価され、2010年「均等・両立推進企業表彰」厚生労働大臣優良賞を受賞。NPO法人J-Win主催の「2011 J-Winダイバーシティ・アワード」では、2010年の「大賞」に引き続き、「さらに継続賞」を受賞しています。



■均等・両立推進企業表彰

りそなウーマンズカウンスル

2005年4月、女性が生き活きと活躍できる風土づくりに向けた経営直轄の諮問機関「りそなウーマンズカウンスル」が発足。女性が長く働き続けることができる職場環境づくりやキャリア形成のサポートなどを経営に提言、ライフ

スタイルの変化に合わせ、社員やパートタイマーといった雇用形態を変更できる社員・パートナー社員間転換制度や、子育てが一段落した後に復職できるJOBリターン制度といった数多くの制度改革を実現しています。

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

りそなウーマンズカウンスルからの提言

りそなウーマンズカウンスルの活動内容の一例

りそなパパママの会

当初は女性が元気に働くきっかけづくりのため、りそなで働くママたちの交流の場としてスタート。現在ではパパにも参加してもらい、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る。

社内外の交流

各支店と本社の社員の交流や、各地域で働く若手社員のネットワークづくりなど、社内交流を深める機会を提供。また、カウンスルメンバーは定期的に他社との勉強会にも参加し、活動に役立てている。

メンタリング制度の提案

メンタリングとは、人生経験やキャリアの豊富な人(メンター)が、比較的浅い人(メンティー)に指導や支援などを通じ交流すること。このメンタリング制度の導入を会長へ提案し、試験的に実施した。

セミナー・講演会の企画・開催

2006年を皮切りに、ワークライフバランス、ネットワーク作り・キャリア形成を考えるセミナーを開催。

次世代育成

育児休業期間及び育児勤務期間の延長や介護休業の拡充、育児勤務期間中に社員からパートタイマーに転換し育児勤務期間終了後に社員に再転換できる制度の導入、育児などの理由で退職した社員の再雇用制度（JOB リターン制度）の導入など、育児支援のための環境整備に取り組んでいます。また、育児休業中の社員を対象に、復職支援セミナーを行い、復職時の留意点や休業中の業務取扱の変更点の説明や先輩の話などを実施しています。2011年度は合計120人が参加しています。

■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

少子高齢化時代に対応し、グループ各社で定年を迎える社員のうち、一定の要件を満たす社員の希望により最長65歳まで再雇用する制度を導入しています。ベテラン社員の持つノウハウを効果的に活用することで、『りそな』の強みを

さらに活かしていくことを狙いとしています。2011年度はりそなグループ各銀行の合計で80人が再雇用によりマスター社員になりました。

従業員アンケート

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。

■ 2011年度従業員アンケート集計結果

順位	経営上の課題として重要だと思うこと	働きがいや仕事のやりがいとして重視すること	目指すべき姿として共感できるもの
1位	社員の能力 →	チームワークのよい職場 →	地域密着 →
2位	社員の士気の高さ ↗	信頼できる上司の存在 →	お客さま第一主義 →
3位	人材の教育・育成力 ↘	意見が言いやすい風通しのよい職場 →	きめ細やかな対応 →

りそなブランド表彰

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

定します。全員で取組み、全員で投票・表彰することによって、好事例の共有化を図るとともに、従業員一人ひとりの自発的な活動を奨励しています。



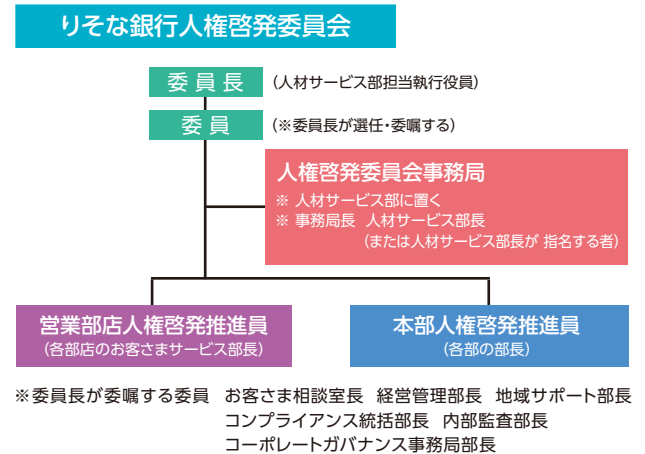
人権に関する基本的な考え方

りそなグループでは、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。

人権啓発推進体制

人権問題に取り組む組織体として人権啓発委員会を設置し、従業員の人権意識の向上に努めています。傘下子会社ごとに、人権啓発委員会事務局が人権啓発推進員に対し年1回の人権研修を実施し、研修を受けた各人権啓発推進員がそれぞれの部店内で人権研修を実施しています。また、人権啓発委員会事務局が新入社員、新任管理職等への階層別に集合研修を行うとともに、毎年、採用開始前に採用担当者向けの研修を実施しています。この他に、社内の人権標語の募集、行政等が実施する人権研修への参加など、従業員に対する人権意識向上に積極的に取り組んでいます。

■ 人権啓発推進体制(りそな銀行の場合)



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

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、セクシャル・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、2011年7月に「パワー・ハラスメントガイドライン」を制定するなど、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。

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

障がいをお持ちの方に使いやすい店舗

りそなグループの各銀行は、全ての営業店で補助犬同伴のお客さまがご来店いただける体制を整えています。また一部の店舗で、出入り口におけるスロープや、視覚障がい者誘導用ブロックを設置するなど、障がいをお持ちの方が安心してご来店いただける店舗づくりを進めています。

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



簡易筆談器・無線式振動呼出器の導入

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（埼玉りそな銀行2011年3月～、近畿大阪銀行2012年2月～）。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」（2011年7月～）を備え付けています。



認知症サポーターの配置

金融サービスの向上ならびに、高齢化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、埼玉りそな銀行では約380名の認知症サポーターを養成し、各店に配置しています。また、近畿大阪銀行では全社員が認知症サポーターとなっております。

消費者課題/お客さまサービス

消費者課題/お客さまサービスに関する基本的な考え方

りそなグループではお客さまに対して、常に感謝の気持ちをもって、お客さまのニーズにお応えし、お客さまからの信頼をすべてに優先し、お客さまの喜ぶ顔や幸せのために、誠実で心のこもった質の高いサービスを提供していきます。そのために、お客さまへのサービスレベルを一層向上させるとともに、ローコストオペレーションの徹底と営業力強化により当社グループの収益力を向上させるためのサービス改革とオペレーション改革に取り組んでいます。

サービス改革

銀行業から金融サービス業への進化を目指し、お客さま目線で業務を見直し、さまざまなサービス改革を行っています。グループの各銀行では、これまでに、ATM時間外手数料の廃止をはじめ、銀行サービスに対して特にお客さまからのご要望が多かった手数料体系、営業時間、窓口待ち時間についてサービス改革を実現しています。

■サービス改革の一例

サービス	詳細
手数料	<ul style="list-style-type: none"> ●グループ各銀行のATM時間外手数料を廃止 ●インターネットバンキング・テレ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	<ul style="list-style-type: none"> ●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	<ul style="list-style-type: none"> ●待ち時間ゼロ運動を展開し、業務フローの見直しにより窓口待ち時間を短縮 ●次世代型店舗にクイックナビを導入し、振込・税金の支払い・入出金などの手続きを迅速化

■サービス改革（概念図）

お客さまの声	ホームページや店舗アンケートなどを利用してお客さまの声を集め、サービス改革に努めています。
サービス改革の委員会	「お客さまの声」や「従業員からの提案」を集め、具体的な施策をスピーディーに実現する取り組みを行っています。
CS（顧客満足）の向上	従業員教育などをさらに充実し、お客さまにご満足いただける快適な店づくりを追求しています。

お客さまの声と改善内容（2011年度）

- りそなダイレクトをスマートフォンで使えるようにして欲しいです。

→2012年4月に一部機能についてご利用いただけるようになりました。その他の機能についても順次スマートフォンでご利用いただけるよう検討を進めております。



- 振込限度額を上げて、反映に2日掛かるので、不便です。

→2011年6月より、振込限度額の変更機能をレベルアップし、増額変更が即時可能となりました。

- ダイレクトで投資信託を購入するとき、分配金の種別が「再投資」しか選べないので、あとで「定期引出」に変更しています。

→2011年10月、りそなダイレクトの投資信託機能がレベルアップしました。分配金の種別について、購入時に「再投資」か「定期引出」かの選択が可能となりました。

- ホームページで店舗検索した場合、当該店舗だけでなく、周辺の店舗も表示してほしいです。

→2011年9月、店舗検索ページをリニューアルしました。

- ①地図のスクロール機能追加、
- ②検索店舗以外の店舗表示機能追加、
- ③近畿大阪銀行の店舗検索機能追加



- スマートフォンでりそなのホームページを見ると、パソコン用なので字が小さくて見づらいです。

→2011年10月*、スマートフォン用のサイトを開設しました。

*りそなホールディングスは2012年6月



お客さまをサポートする仕組み

お客さまの声

グループ横断的なお客さまサポート等管理(苦情・相談への対応)態勢の一層の強化ならびにサービス品質のさらなる向上を図るため、りそなホールディングスに所管部署を設けるとともに、各銀行にもサービス改革を所管する専門部署を設けています。お電話・ご来店時・店頭アンケート・ホームページなど、さまざまな形でお客さまからお寄せいただいたご意見・ご要望は、専用システムにて一元管理し、より良い商品・サービスをご提供するための改善・開発に活かしています。

■グループ銀行におけるお客さまの声(苦情・ご提案)受付状況

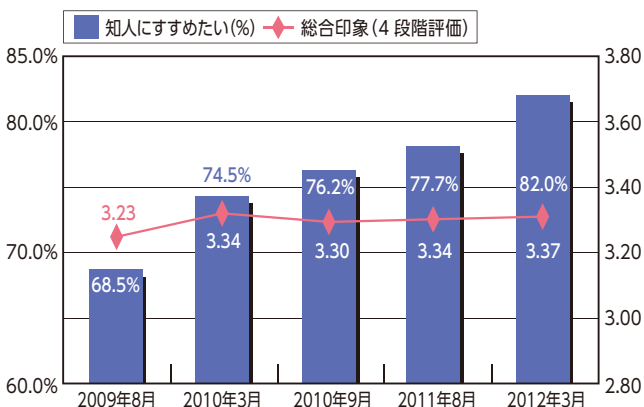
銀行	2011年度上期	2011年度下期	通年計
りそな銀行	7,952	8,999	16,951
埼玉りそな銀行	2,186	2,152	4,338
近畿大阪銀行	1,086	1,104	2,190
合計	11,224	12,255	23,479

※震災関連の苦情・ご提案を除く

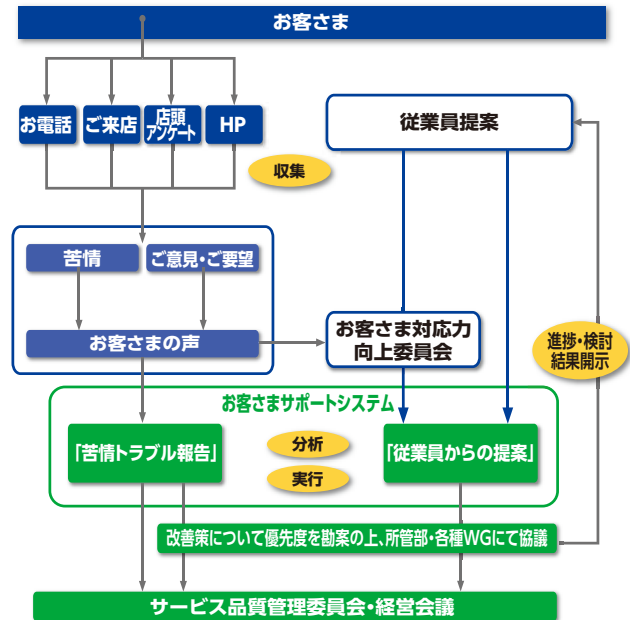
お客さまアンケート

お客さまのりそなグループに対する満足度などを把握するため、毎年定期的にアンケート調査を行っています。主に商品・サービス・営業体制などに対するご意見・ご要望についてお伺いし、充実した商品・サービスをご提供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付け、お客さまが真に求める商品・サービス品質の実現に向け、営業現場での解決策の策定・本部への改善提案を実施しています。

マーケティングの高度化

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

オペレーション改革

りそなグループでは、リテール分野に経営資源を集中していく中で、銀行業務における事務のあり方を根本的に見直し、店舗レイアウトや事務プロセス等の抜本的な変革を行うことにより、迅速で正確なサービス提供による利便性・信頼性の向上と、ローコストでの運営体制を両立させるオペレーション改革に取り組んでいます。

次世代型店舗

りそなグループでは、ご来店いただくお客さまをお待たせすることなく、快適にご利用いただくため、「総合受付」「クイックナビ」「コミュニケーションブース(りそな銀行)・相談ブース(埼玉りそな銀行・近畿大阪銀行)」を設けた次世代型店舗の導入を行いました。

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

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

(2012年3月末時点りそな銀行260店舗・埼玉りそな銀行98店舗・近畿大阪銀行2店舗に導入済み)

■次世代型店舗のフロー説明図

総合受付



ご来店いただく際にはまず入り口から一番近いところに設けております総合受付をお尋ねください。お待たせすることなくご用件を伺い、担当ブースにご案内します。

クイックナビ



税公金の納付や振込などの手続きはATMを併設したクイックナビで承ります。一部の手続きをATMで行うことにより、書類の記入が不要になるなどスピーディーな対応が可能になりました。

コミュニケーションブース・相談ブース



資産運用などのご相談はコミュニケーションブース(りそな銀行)・相談ブース(埼玉りそな銀行・近畿大阪銀行)で専門の担当者が承ります。ブース方式ですので落ち着いた雰囲気ですっきりご相談いただけます。

コミュニケーション端末・相談ブース端末

りそな銀行と埼玉りそな銀行では、お手続きのシンプル化とサービスの向上を図るため、2011年、全店にコミュニケーション端末・相談ブース端末を導入しました。

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



店舗サービス

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

平日の日中にゆっくり銀行へ来る時間がない方のために

土・日・祝日もオープンしています

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



セブendizプラザうめきた
土・日・祝もオープン
年末年始もオープン
19時まで営業
(りそな銀行)



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

ゆっくりとご相談いただけます

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



東京ミッドタウン支店
平日11時から19時まで営業
(りそな銀行)



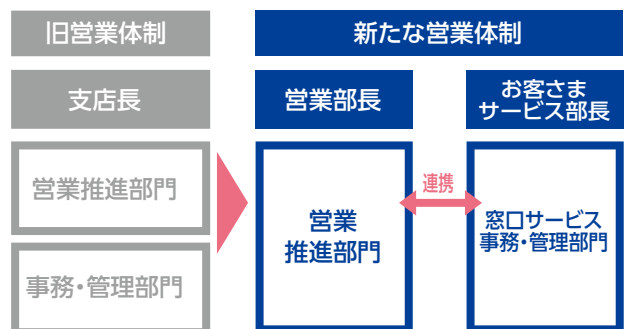
プライベートサロン Reラグゼ
平日19時まで営業
各種セミナーや相談会を開催しています。詳細はホームページをご覧ください。(りそな銀行)

専門性強化によるサービス向上

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

お客さまサービス部長が店舗に常駐することにより、銀行店舗に来店されるお客さまに対し迅速なサービス提供ができるほか、コンプライアンス管理面の強化も図られます。また、渉外活動においても、よりスピーディーかつ、より細やかなサービスが提案できるようになりました。

■営業体制図(りそな銀行の場合)



個人のお客さま向けサービス

個人のお客さまには、人生のさまざまな場面で活用いただける最適な商品・サービスをご提供することにより、豊かな生活設計をサポートしています。「お客さまへの付加価値の提供」を行動の起点としたお客さま本位のビジネスにこだわり、お客さまのセグメントごとの担当の明確化、お客さま接点の拡充、CRM(カスタマー・リレーションシップ・マーケティング)の活用により集積されたお客さま情報に基づく営業推進やマーケティングの強化に努めています。

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。

[2011年度実績]

遺言信託・遺産整理業務:2,105件 自社株承継信託:56件
資産承継信託:384件

成年後見ニーズへの対応

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

[協定締結先]

りそな銀行

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

女性のニーズへの対応

女性に支持される銀行NO.1を目指し、女性社員を中心に、女性のニーズに応える商品・サービスの提供を企画する「りそな『私のチカラ』プロジェクト」を展開しています。



[女性のニーズに対応して開発した商品・サービスの一例]

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

住宅関連ニーズへの対応

多くの方の人生で最も大きな買い物とも言われる住宅購入。お客さまのニーズにあった商品をご提供できるよう、さまざまな商品プラン・サービスプランを用意し、きめ細かなサービスを展開しています。

[りそなグループオリジナルの住宅関連商品の一例]

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

お客さまとの継続的な関係づくり

運用報告会の定期開催

投資商品をご購入いただい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「運用報告会」を専門の講師を招き定期的、かつ継続的にご提供しています。

[2011年度開催実績] 33回(延べ参加人数約11,500人)

フリーマガジン・WEBマガジン

りそな銀行と埼玉りそな銀行では、キャンペーンや新商品等の最新情報をお客さまに定期的にお届けできるよう、フリーマガジン「R'style5L(月刊)」、「彩5L(季刊)」を発行し、店頭や渉外担当者を通じて配布しています。



また、りそな銀行は、ウェブマガジン「RESONA STYLE」をホームページ上で発信し、商品・サービスにまつわるエピソードや相続相談など、多彩なコンテンツをお客さまに定期的にお届けしています。

信託機能を活用した新サービス

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

実績配当型金銭信託「信託のチカラ」

りそな銀行がこれまで企業年金運用で培ってきた資産運用等のノウハウを活用し、主に個人のお客さま向けの実績配当型金銭信託として初めてご提供する商品です。

資産承継信託パッケージ型「わたしのおまもり」

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

後見制度支援信託

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



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)

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」の取扱いをグループ全社で開始しました。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。



りそな特定寄附信託「応援の絆」寄附対象先一覧

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

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を提供しています。

ESOPでは、信託口が自社株を一括して取得するため「金庫株の処分」や「持合解消時の株式の受け皿」といった資本政策面の効果も期待できます。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。

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)

近年の不況は、地域の中堅・中小企業にとっては優秀な人材確保のチャンスであると考え、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。



【2011年度開催実績】

りそな銀行

- ・2011年11月 JOBカフェ OSAKA×りそな銀行 合同就職説明会
- ・2012年 3月 関西の「成長」企業経営トップと会える合同企業セミナー

埼玉りそな銀行

- ・2011年10月 大学生合同会社説明・就職面談会(埼玉県と連携)

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、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た大阪の女性消費者の意見をお取引先の中堅・中小企業の商品開発に活かしていただくことを目的に実施しました。モニターには、大阪産業創造館に登録する女性モニターが参加しました。



【2011年度開催実績】

- ・2011年 7月 大阪本社ビル(りそな銀行・近畿大阪銀行共催)
- ・2011年 9月 東京本社ビル(りそな銀行)
- ・2012年 2月 大阪本社ビル(りそな銀行・近畿大阪銀行共催)
- ・2012年 3月 東京本社ビル(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や不動産業務といった信託業務に関する長年の経験やノウハウを活かし、事業が円滑に承継できるよう、さまざまなアドバイスを実施しています。

【2011年度実施セミナー】

- ・2012年2月 事業承継セミナー(埼玉りそな銀行)
- ・2012年2月 経営者のためのM&Aセミナー(近畿大阪銀行)

■ 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

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課題はさまざまです。そうした課題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もタイミングを捉えて実施しています。



公共施設マネジメントセミナー

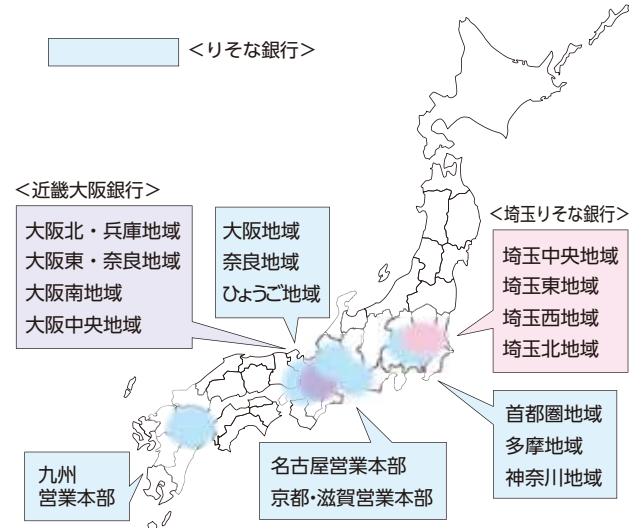
【2011年度実施セミナー】

- ・2011年 4月 税制改正セミナー(りそな銀行)
- ・2011年 5月 第3回公共施設マネジメントセミナー(埼玉りそな銀行)
- ・2011年 5月 中国(上海)食マーケットセミナー(りそな銀行・近畿大阪銀行)
- ・2011年 7月 第4回公共施設マネジメントセミナー(埼玉りそな銀行)
- ・2011年 7月 アジアビジネスセミナー(近畿大阪銀行)
- ・2011年 9月 医療・介護経営セミナー(埼玉りそな銀行)
- ・2011年12月 事業継続計画(BCP)策定・運用セミナー(埼玉りそな銀行)
- ・2012年 2月 確定拠出年金セミナー(埼玉りそな銀行、埼玉県内商工会議所と連携)
- ・2012年 3月 医療・経営セミナー(埼玉りそな銀行)

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、埼玉りそな銀行と近畿大阪銀行はそれぞれ4地域体制で営業活動を行っています。本部が有していた権限を現場に近い各地域本部に委譲することで、地域のお客さまのニーズにより丁寧に、よりスピーディーに対応できるようになっています。



地元企業を応援する専門部署を設置

近畿大阪銀行では、地域の中小企業や個人事業主のお客さまと親密なリレーションを築き、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やかな対応を行っています。また、2009年1月に「地元企業応援部」を設置し、お客さまの経営改善や事業再生に向けてお客さまと一体となって経営課題の解決に努めています。今年度は金融円滑化法の最終延長に際して、同部の人員を拡充し、よりきめ細かい支援を図っていく体制としています。

埼玉りそな銀行では、2010年10月に「地域産業応援室」を設置。これまで注力してきた創業・新事業支援に加え、環境、医療・介護、農業等の新たな成長分野への取組みを強化し、地域のお客さまの新たな事業展開を積極的に応援しています。

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

■ 情報リレーション活動における実績と計画(近畿大阪銀行)

	実績		
	2009年度	2010年度	2011年度
情報・ニーズの集積	121,319	134,321	140,616
ビジネスマッチング	4,194	5,491	7,019
事業承継に係る各種提案	515	310	393
遺言信託・相続手続き代行サービス	182	260	244

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」をご利用いただけます。

このサービスは、お引出し、お預入れのご利用手数料を無料でご利用いただけるほか、BANCSおよびMICS加盟銀行やゆうちょ銀行など、約1,500の提携金融機関のお客さまも所定の手数料(時間帯により105円または210

円、消費税等込み)でご利用いただけるというものです。これまで関西地区他の約1,700店舗で展開していたこのサービスを、南関東地区(東京都・神奈川県・埼玉県)の約1,000店舗でも開始することになりました。

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

※当該地区でも一部、バンクタイムが設置されない店舗がございます。

コミュニティ

コミュニティに対する基本的な考え方

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

地域経済の活性化支援

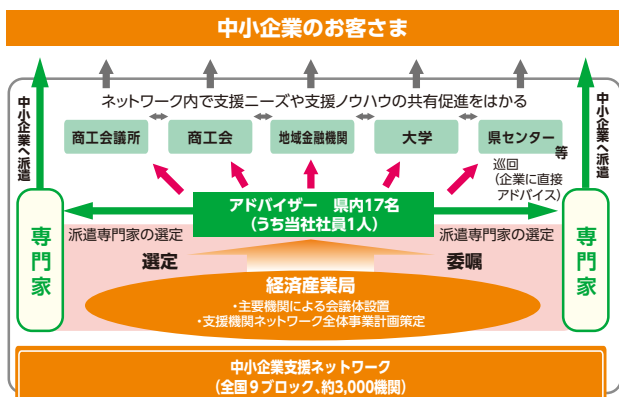
中小企業支援ネットワーク強化事業

中小企業支援ネットワーク強化事業とは、中小企業が抱える経営課題への支援体制を強化するため、地域の中小企業団体、地域金融機関、税理士、NPO等の中小企業支援機関等から成るネットワークを構築し、支援機関の連携の強化、支援能力の向上を図る事業のことで、経済産業省が2011年度から実施している施策です。埼玉りそな銀行と近畿大阪銀行は、専門家派遣を中心とする中小企業の経営課題解決に取り組みました。

地域経済の活性化支援(埼玉りそな銀行)

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

■ 中小企業支援ネットワーク強化事業の流れ(埼玉りそな銀行)



【2011年度実績】

・相談受付件数 829先 1,336件 ・専門家派遣件数 81先 187件

中小企業支援ネットワーク強化事業(近畿大阪銀行)

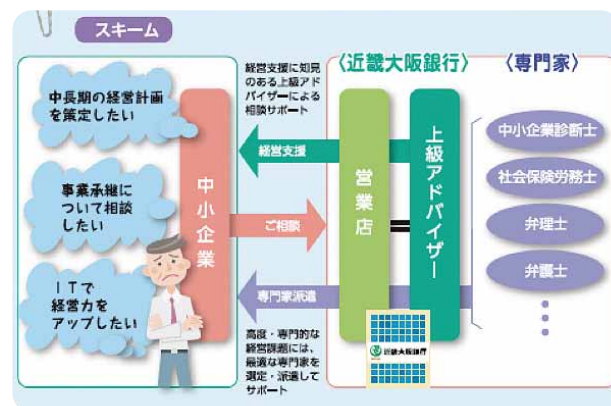
近畿大阪銀行は、経済産業省近畿経済局が中心となって構築する「中小企業支援ネットワーク」に参画しております。経営革新、事業継承、ITを活用した経営力強化、事業再生など、中小企業の経営課題解決のため専門家の派遣による支援を行っています。

■ 中小企業支援ネットワーク強化事業の実績

	2011年度実績
経営相談の受付	217件
専門家の派遣	223回
経営革新計画*等の承認	12件

※ 経営革新計画：新商品の開発や提供等による企業価値の向上を図ることを支援する国の施策

■ 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)



ビジネスマッチング

彩の国ビジネスアリーナ2012

埼玉りそな銀行は、2012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2012」を、(財)埼玉県産業振興公社や埼玉県とともに開催しました。



農と食の展示・商談会2012

埼玉りそな銀行は、2012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2012」を開催しました。

当日の来場者数は2,632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。



第2回SAKAI環境ビジネスフェア

近畿大阪銀行とりそな銀行は、2012年2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、第2回SAKAI環境ビジネスフェアを開催しました。

本フェアには47の企業・団体が出展、当日は670件もの商談が行われ、環境をキーワードとしたビジネスマッチングの場を提供することができました。また青森県企業とのテレビ商談会・エコカー試乗会なども行い、約1,200名のお客さまが来場しフェアは大盛況となりました。

※P37、P49参照

ネットワーク商談会IN大阪

近畿大阪銀行は、2011年10月、埼玉りそな銀行や4つの地方銀行（広島銀行、伊予銀行、肥後銀行、福井銀行）と共同で、「第2回ネットワーク商談会IN大阪」を開催しました。お取引先の新たな商流を創り出し、地域経済の活性化のお役に立つことを目的とした企画で、2回目となる今回は、1回目に引き続き「食」をテーマとして、関西以外の地方の魅力ある食材をお持ちのセラーの皆さまと、主に関西圏を中心とするバイヤーの皆さまに個別商談と展示会の場を提供いたしました。また、東日本大震災からの力強い復興を後押しさせていただくため、特別招待として福島県に拠点を置く東邦銀行のお取引先にもご参加いただきました。



地方銀行フードセレクション2011

近畿大阪銀行は2011年11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2011に参加しました。地方銀行フードセレクションとは「全国の有力地方銀行が自信を持っておすすめする地方の『安心・安全・おいしい』食材を紹介する商談会」として、今回で6回目の開催となりました。

ベトナムお客さま交流会

りそな銀行は2011年11月にホーチミンとハノイでお客さま交流会を実施しました。交流会には、りそな銀行、埼玉りそな銀行のお取引先である現地法人64社にご参加いただき、活発なビジネス交流の場となりました。

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	2011年度の寄付先※2
大江戸ブンさん ＜東京（東京23区内）の企業＞※1	財団法人 消防育英会 財団法人 警察育英会
埼玉ブンさん ＜埼玉県企業の株式（県内企業、進出企業）＞※1	埼玉県（さいたま緑のトラスト基金） 埼玉県（彩の国みどりの基金）
多摩ブンさん ＜多摩地域（東京23区以外の東京都内）企業の株式＞※1	国立ハンセン病記念公園人権の森構想対策委員会 あしなが育英会 学生寮「あしなが心塾」建設募金
はまのブンさん ＜神奈川県企業の株式＞※1	かながわトラストみどり基金
りそちゅーブンさん ＜愛知県・三重県・静岡県・岐阜県・山梨県・新潟県・長野県企業の株式＞※1	更生保護法人 愛知県更正保護協会 名古屋商工会議所（第56回）施設児童に対するクリスマスプレゼント実施に関する寄付
京・近江ブンさん ＜京都府・滋賀県企業の株式＞※1	彦根商店街連盟 特定非営利活動法人 京都高瀬川繁栄会
上方ブンさん ＜大阪府企業の株式＞※1	大阪府みどりの基金 大阪ミュージアム基金
ひょうご元気ブンさん ＜兵庫県企業の株式＞※1	（社福）兵庫県社会福祉協議会 あしなが育英会

※1：上場企業に限定 ※2：信託報酬の一部（毎年、8月決算日時点の純資産総額の0.05%程度）を、地方公共団体、社会的課題に取り組む団体、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

近畿大阪銀行では、地域の中小企業や個人事業主のお客さま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、保証協会保証付融資などを導入し、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。

※P37、P47参照



NPO応援ローン

埼玉りそな銀行では、埼玉県の進める「NPO活動支援事業」に賛同し、社会貢献事業を行うNPO法人の発展を目的とした「NPO応援ローン」を取扱っています。

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24回で応募総数は、7,964件となり、710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 （表彰実績件数）	第20回 （2007年）	第21回 （2008年）	第22回 （2009年）	第23回 （2010年）	第24回 （2011年）
一般部門	337 (30)	301 (29)	233 (26)	416 (30)	366 (31)
ソフトウェア部門	43 (4)	57 (6)	69 (8)	121 (9)	75 (8)

地域企業の海外進出支援

りそなグループは、急速に高まっているお客さまのアジア地域への海外展開ニーズに対する対応力の強化に、積極的に取り組んでいます。

お客さまサポート体制の強化

お客さまの海外進出ニーズが「中国プラスワン」へと進展する中、りそな銀行はインドネシア、タイ、ベトナム、インド、フィリピンなどに進出するお客さまへのサポート体制の強化を図っています。インドネシアでは50年を超える歴史を有し、フルバンキング機能を提供できるりそなプルダニア銀行を通じて、お客さまのあらゆるニーズにお応えしています。またタイ、ベトナムでは親密提携銀行、インドでは日本貿易振興機構（ジェトロ）ニューデリー事務所に社員を派遣し、現地金融機能、情報、相談機能などの提供を通じてお客さまのアジア展開ニーズへのサポートを行っています。2012年3月にはフィリピンの地場銀行と業務提携を行い、フィリピンに進出されるお客さまへのサポート機能の充実を図りました。

また、埼玉りそな銀行は、2011年5月、埼玉県と「埼玉県上海ビジネスサポートセンター」に関して業務協力することで合意し、「県内企業の中国ビジネス支援に関する業務協力協定」を締結しました。埼玉県内企業への現地情報の提供、現地専門家への紹介等を通じ、埼玉県内企業の海外ビジネスを支援しています。



りそなプルダニア銀行本店

営業サポート機能の強化

りそな銀行は「アジアビジネス推進センター」を通じて、営業店サポート機能の強化に努めています。その一環として2012年4月「アジア進出応援ファンドプラス」を創設し、日本から現地への貸出や現地提携銀行からのお借入に対してりそな銀行が保証することで、現地でのお客さまの資金ニーズへ積極的に対応しています。

埼玉りそな銀行は、2011年11月、「アジアビジネスサポートグループ」を新設し、アジア地域への進出を検討中、あるいは進出しているお客さまに対し、りそなグループの海外拠点の活用等も通じて、従来以上によりきめ細かい現地情報の提供等、積極的な海外ビジネス展開をサポートする体制を整備しました。

近畿大阪銀行は「アジアビジネス応援グループ」および「地域の外為ソリューションコンサルタント」を通じてお客さまのアジアに関するニーズの集積を図り、ニーズを的確に解決できるようにサポート体制を強化しています。

■海外駐在員事務所
(りそな銀行)・
りそなプルダ
ニア銀行



■海外駐在員事務所 ●りそなプルダニア銀行

教育・福祉等の目的を持った公益信託の取扱い

りそな銀行では、信託機能を活かして、奨学金支給、自然環境の整備・保全活動の助成、福祉活動に対する助成、医学研究などの学術研究助成など、さまざまな信託

目的を持った「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	具体的内容
奨学金の支給	片山和夫社会福祉奨学金基金 江東信用組合奨学金基金 石狩・後志交通遺児育英基金 金谷寿一税理士育成基金 アフラックがん遺児奨学金基金 呉松辰夫・かつ子記念奨学金基金
学術研究 などへの助成	丸茂救急医学研究振興基金 今井きみ記念ストレス関連疾患研究助成基金 奥村組建設環境技術助成基金

信託目的	具体的内容
教育振興活動 への助成	八尾青少年育成いちょう基金 覆屋川ふれあい基金 香川銀行高齢者生涯学習振興基金 小澤生涯学習振興基金
社会福祉事業 への助成	筑波銀行愛の社会福祉基金 江森啓友・まさ子記念高齢者福祉基金 区制50周年記念生野ふれ愛基金
文化・産業振興 活動などへの助成	高橋信三記念放送文化振興基金 椎名廣司記念上尾市地場産業振興開発基金

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(りそな銀行、近畿大阪銀行)

大阪ミュージアム構想への協力

大阪府が提唱する「大阪ミュージアム構想」に賛同し、積極的に協力しています。2012年3月には、りそな銀行大阪本社にて、三重県・福井県・石川県・富山県が連携し、「見る」だけの観光旅行ではなく、「体験する」「五感で感じる」体感型ツーリズム、「体感型ツーリズム魅力情報まんさい展」を開催しました。第1部では、それぞれの県がブースを出展し、魅力ある着地型観光スポットやツーリズムに関する情報をご紹介。第2部では、地域の特産品や協賛企業様からご提供いただいた軽食をお召し上がりいただきました。

がら、全ての参加者の皆さまで、情報交換・交流を図っていただきました。当日は、たくさんの旅行関係事業者や、地域の魅力づくり・発信に携わる方々の皆さまにご参加いただきました。



大阪府との連携(近畿大阪銀行)

「近畿大阪銀行の森づくり」活動の開始

2010年11月、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を開始しました。近畿大阪銀行はこの活動を「近畿大阪銀行の森づくり」と位置づけ、森林の整備、植栽を行うことで里山保全・生物多様性保全に貢献しています。



大阪・花のまちづくりエコ作戦

2009年12月より、大阪府及び大阪府域の小・中学校等と連携し、大阪府域において、花いっぱいのもちづくりの推進と環境活動への啓発を行うことを目的とした、「大阪・花のまちづくりエコ作戦」について、大阪府と確認書締結をしています。大阪府と連携し、近畿大阪銀行の商品やサービスを通じてお客さまとともに活動していきます。



※P35、P47参照

堺市との連携(近畿大阪銀行・りそな銀行)

「SAKAIエコ・ファイナンスサポーターズ倶楽部」を設立

2010年2月、堺市に拠点を持つ22の地域金融機関とともに金融面での商品・サービスの提供や啓発活動などによるサポートを通じて、地球温暖化問題に取り組むことを目的とする「SAKAIエコ・ファイナンスサポーターズ倶楽部」を設立し、さまざまな活動を展開しています。

※P34、P49参照



埼玉県との連携(埼玉りそな銀行)

「環境分野における協力に関する協定」の締結

2010年6月、「環境分野における協力に関する協定」を締結しました。本協定により、「e-サイクル シェアリング埼玉」の共同実施や、環境教育活動での連携など、地元埼玉に一層根ざした環境保全活動に取り組んでいます。また、成長分野である環境ビジネスをご支援することで、埼玉県経済の発展に貢献していきます。



「廃棄物不法投棄の情報提供に関する協定」の締結

2010年8月、「廃棄物不法投棄の情報提供に関する協定」を締結しました。本協定は、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ことを目的としています。



「埼玉県森林づくり協定」の締結

2010年9月、長瀬町ならびに埼玉県と「埼玉県森林づくり協定」を締結しました。この協定に基づき、2010年11月には長瀬町宝登山地内へ約300人の役職員及びその家族により400本の苗木を植樹、「埼玉りそなの森」と命名しました。



「埼玉ブルーベリープロジェクト研究会」の設立

2010年7月、埼玉県(本庄農林振興センター)、美里町、財団法人本庄国際リサーチパーク研究推進機構と連携し、埼玉県産のブルーベリー加工品等による地域ブランド化を推進していくことを目的に、「埼玉ブルーベリープロジェクト研究会」を設立しました。



美里町のブルーベリー農園

がん啓発・がん検診の受診率向上に向けた連携

2009年11月より、「がん啓発・がん検診の受診率向上に向けた包括的連携に関する協定書」を締結しています。また、がんの早期発見・早期治療による健康な生活の実現を図るため、埼玉県とともに「埼玉県がん対策推進計画」に関する取組みを推進しています。

「防災協力に関する包括協定」の締結

2010年9月1日の「防災の日」に、「防災協力に関する包括協定」を締結しました。

この協定は埼玉県と相互に協力し、地震などの災害に強い地域づくりに貢献していくもので、①平時における防災意識の高揚や訓練への参加・協力、②災害発生後における臨機応変な現金払いなど金融機能の維持、③災害発生時における徒歩帰宅者支援など金融機能以外の支援活動への協力という3つの内容になっています。

「赤ちゃんの駅」事業に協力

「赤ちゃんの駅」とは、誰でも自由におむつ替えや授乳が行えるスペースの愛称で、埼玉県が多様な事業者等の協力の下、乳幼児を持つ子育て家族が安心して外出できる環境づくりを目的に県内に設置を進めています。埼玉りそな銀行では、2010年9月より、大宮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」の取扱開始

埼玉県が2011年度から重点的に取組みをスタートさせる、「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、2011年4月より「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、さまざま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、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

産学官連携フォーラムKANSAI

りそな銀行は、日刊工業新聞社と共催で産学官連携フォーラムKANSAIを大阪国際会議場で開催しました。本フォーラムは、産学連携による経営課題解決、人材登用ニーズにお応えするために開催したもので、約150名が参加されました。

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。2012年も5月から7月にかけて社長をはじめとした役員や部長が講師となり、「現代銀行経営論」をテーマに全10回の講義を実施しました。



学生による市民コンサート

埼玉りそな銀行は、埼玉大学教育学部音楽専修生による市民のための音楽会「埼玉大学フレッシュコンサート」の開催に際し、2005年より毎年、会場提供を行っています。2011年度は、11月に開催され、地域の皆さまおよそ180人が訪れました。



大学との技術懇親会

りそな中小企業振興財団と埼玉りそな産業経済振興財団では、地域の大学と連携し、さまざま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。

【2011年度の開催実績】8件 2011年10月 首都大学東京
2011年 6月 東京電機大学* 東京海洋大学
2011年 7月 大阪府立大学 2012年 2月 大阪大学
2011年 9月 芝浦工業大学* 2012年 3月 関西学院大学
龍谷大学

※りそな中小企業振興財団、埼玉りそな産業経済振興財団の共催

インターンシップ・教員の受入れ

りそなグループの各銀行では、学生の職業意識を育成し、将来の職業選択に役立ててほしいという願いから、大学生のインターンシップや教員の受入れに取り組んでいます。



子どもたちのための取組み

金融経済教育

りそなキッズマネーアカデミー 2011

「金融知力を将来の地域社会を担う子どもたちに伝えることで地域の発展に貢献したい」という想いから、子ども向け金融経済教育「りそなキッズマネーアカデミー」を2005年より毎年開催。毎年、地元企業の職場体験や環境教育を組み合わせたコラボレーション企画が拡大。金融知力だけでなく、生きていくために必要な力を地域全体で伝えたい!という活動に広がっています。

【2011年度の開催実績】

・173件(うち、夏休み期間中の開催は全国163件) 2,710名の子どもたちと437名の保護者の皆さまが参加



大阪ガスとのコラボ企画「学ぼう! マネー&クッキング 食のチカラ×お金のチカラ」

エコノミクス甲子園

NPO法人金融知力普及協会と協働し、全国高校生金融経済クイズ選手権『エコノミクス甲子園』の埼玉、関東、関西の地方大会を開催。

【2011年度参加者数】

・53チーム106名の高校生が参加



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、助けを求めてかけこむことができる、「こども110番」活動をグループ銀行の有人店舗(約600拠点)において実施しています。現在、多くの営業店が窓口の営業時間を延長していることから、児童・生徒の下校時における子どもたちの安全に役立つものと考えています。



職業体験・企業見学・出張授業

地域のご要望にお応えして、職業体験の受入れや、地元のお祭りへの協力、学校へのお出張授業なども実施しています。

【2011年度の開催実績】

・職業体験:48件・イベント(お祭り等)開催:9件・出張授業:5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)



地域の中学生・高校生の職業体験や企業見学にも協力しました。

ジョブシャドウイングへの協力

埼玉りそな銀行は、2012年8月に、埼玉県が実施する高校生向け「ジョブシャドウイングモデル事業」へ協力しました。ジョブシャドウイングとは、実際に働く人に影(シャドウ)のように付き添い、観察する取組みで、「職業観」や自分の将来について考える機会を提供するキャリア教育手法の一つです。



全国特別支援学校文化祭を後援

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

(株)フジクラさまのご好意により東京本社ビルのある深川ギャザリア内のロータスパークに展示



地域貢献・社会貢献活動

地域社会における貢献

ピンクリボン運動・ゴールドリボン運動

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

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

【2011年度の活動実績】

- ・2011年 8月 キッズ&乳がんセミナー開催(りそな銀行)
- ・2011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)
- ・2011年10月 ミニがん展(秩父支店・戸田支店・坂戸支店)、社員向け「がん啓発・啓蒙セミナー」開催(埼玉りそな銀行)
- ・2012年 1月 キッズマネーアカデミー保護者向けセミナー開催(りそな銀行)

快適な店舗への取組み

りそなグループでは、全てのお客さまにとって快適な店舗を目指し、ノーマライゼーションへの取組みを推進しています。

※P24参照

【2011年度に取り組んだ事例】

- ・2011年 3月 簡易筆談器設置(埼玉りそな銀行)
※近畿大阪銀行は2012年2月導入
- ・2011年 6月 優先ATM(グループ全体)
- ・2011年 7月 無線式振動呼出器(埼玉りそな銀行)
- ・2012年 1月 優先シート(グループ全体)

点字カレンダーの制作・贈呈

視覚障がいの方の生活利便を図るために、1982年以降毎年、点字カレンダーを制作し、全国各地の視覚障がい者福祉協会や盲学校などへ贈呈しています。視覚障がいの方にデザインの楽しさを感じていただきたいとの想いから、イラストにも点字を施すなどの工夫をして制作しています。2012年のカレンダーは東日本大震災を受け、人と人とのつながりを表現したデザインを採用しました。



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。

【義援金口座への振込手数料の無料化】

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

【災害復旧支援のための融資制度】

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

【チャリティイベント】

- ・東日本大震災復興支援チャリティコンサート(2011年4月:りそな銀行、2011年5月:近畿大阪銀行)

芸術文化支援

近畿大阪銀行は、2012年3月に、地元文化を育成する仕組みをつくり、多くの皆さまが音楽にふれる機会を提供するため、関西フィルハーモニー管弦楽団と共同してコンサートを開催しました。また、東日本大震災により被災された皆さまの1日も早い復興を支援するために、参加料の一部を義援金として被災地の音楽活動に役立てる目的で寄付しました。



AEDの設置

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

「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。

国際社会における貢献

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。無料の学校給食は、経済的に困難な状況にある家庭が子どもを学校へ通わせる動機づけとなり、途上国の子どもたちへの教育機会の提供にもつながっています。



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、研究調査や国際会議・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。

【2011年度の助成実績】

- ・セミナー開催：4回
- ・国際交流助成：4件
- ・調査研究助成：10件
- ・環境プロジェクト助成：3件

海外拠点での社会貢献活動

視覚障がいの子供たちへの慰問

りそなプルダニア銀行は、東ジャカルタのElsafan財団の視覚障がいの子供たちが前向きな気持ちをもってもらえたらと考え、クリスマスを祝う会を開き、文房具やケア用品などを寄付しました。



寄付プログラム

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



銀行教育プログラム

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

2012年5月に東ジャカルタのPenggilingan地区の事務所で、銀行教育プログラムを実施しました。数多くの質問が参加者から積極的になされるなど、大変好評を博しました。次に提供する別の銀行教育プログラムを楽しみにしてください。



※りそなプルダニア銀行は、インドネシアの現地法人です。

各地域での従業員による自発的な取組み

りそなグループの各社では、各地域・各営業店等が独自に、地域社会に根ざした CSR 活動に取り組んでいます。りそなグループではこうした自発的な取組みを奨励するため、ブランド表彰制度※に「CSR推進部門」を設け、応援しています。ここでは、この1年に実施された数多くの取組みの中から一部を抜粋してご紹介します。※P22 参照



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

り 2010年に引き続き、東京本社に勤務する社員約200名が江東区民祭りのボランティアとして参加しました。ごみステーションでのごみの分別や、アトラクションへの誘導等をお手伝いしました。(りそな銀行東京本社)



埼 東洋大学朝霞キャンパスで「子ども大学あさか」を開催しました。子ども大学は地域や大学、企業などが連携して行っている小学生に学びの機会を提供する活動です。(埼玉りそな銀行)



埼 商工会、寄居町と連携しHONDA狭山工場の視察を開催し、地元企業のみなさんに参加いただきました。(埼玉りそな銀行寄居支店)



り 近 マラソン大会にボランティアスタッフやランナーで参加しました。
○第1回大阪マラソン(大阪地域) ○奈良マラソン2011(奈良地域)
○第1回交野市チャリティーマラソン(枚方・寝屋川エリアと近畿大阪銀行大阪東・奈良地域)



り 地域のお客さまと一緒にエリア内の史跡など有名スポットを巡る「りそなウォーク」を今年も開催しました。(りそな銀行茨木エリア)



り 小学生以下のお子さまとその保護者を対象にした会員組織「りそな KIDSNA倶楽部」では、「明治座殺陣体験&バックステージツアー」「卓球ラケット作り&親子ラリー体験」を開催しました。(りそな銀行首都圏地域)



埼 埼玉県の呼びかけで行われた「新潟県での除雪活動」に、5人の社員がボランティアで参加しました。



近 第38回堺まつりに、堺市内の支店から参加し「環境活動や商品を紹介するブースの出展」「キッズマネーアカデミーの開催」「会場周辺の清掃活動」を行いました。



堺 大阪府社会福祉協議会の後援で認知症ケア学会勉強会を開催、その他保育園児向けの「ミニキッズ」や、保育園の職員・関係者向けの「乳がんセミナー」を開催しました。(りそな銀行河内松原支店)



埼 地元の0歳から3歳の子供を持つ保護者の皆さまを対象に、近隣の保育園などで「子育て支援講座」を継続的に開催しています。(埼玉りそな銀行宮代支店)



堺 大阪ガスグループ「小さな灯」運動と共催で、「御堂筋東北復興支援バザー」を開催しました。(りそな銀行御堂筋支店)



埼 陸前高田市への救援物資支援や、商工会の主催する復興支援イベント「GENKIフェスタ」にボランティア参加しました。(埼玉りそな銀行秩父支店)



埼 東日本大震災で騎西地域に避難している福島県双葉町の子供たちと地元の子供たちの交流や地域活性化を目的としたイベント「騎西クイズラリー」を行いました。(埼玉りそな銀行騎西支店)



近 堺 東日本大震災の復興支援を目的に、チャリティコンサートを開催しました。2011年4月(りそな銀行、近畿大阪銀行) 2011年5月(近畿大阪銀行 計4回) 2012年3月(近畿大阪銀行)



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、P53～54にも掲載しています。

■グループ環境方針

- | | |
|-------------------|---|
| 1. 環境関連法規などの遵守 | 環境保全に関する法規制及び私たちが同意するその他の要求事項を遵守します。 |
| 2. 本業を通じた環境保全 | 環境に配慮した商品・サービスの開発・提供などを通じて環境保全活動を支援します。 |
| 3. オフィスにおける環境負荷低減 | 省資源・省エネルギー活動により、環境負荷の低減に努めます。 |
| 4. 環境コミュニケーション | 環境に関する情報を社内外に積極的に発信し、環境教育や啓発活動を推進します。 |
| 5. グループ内啓発と全員参加 | 本方針を全役職員に周知徹底し、役職員一人ひとりが環境保全に配慮して行動します。 |
| 6. 環境方針の公開 | 本方針は、内外に公表します。 |

環境マネジメントシステム

環境目標に対する取組み

地球環境問題への取組みを一層強化するために、各銀行で環境マネジメントシステムを導入しています。りそな銀行東西本社・埼玉りそな銀行本社・近畿大阪銀行本社の各ビルを対象に環境マネジメントに関する国際認証規格「ISO14001」を取得しています※。オフィスにおける環境負荷低減、本業を通じた環境保全、社内外に向けた環境啓発活動において、PDCA (Plan, Do, Check, Act) のサイクルを構築することでパフォーマンスの改善を図り、これまで以上に積極的な活動を展開していきます。

2012年度のグループ環境目標(エネルギー、単年度目標)については、政府・金融庁からの節電要請等も踏まえ、「2010年度比10%削減」に変更しました。

※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)

■環境自主行動計画※1

	目標	対象	2011年度実績
電力	2008年～2012年の年平均使用量を2000年度比12%削減	本部、本店、システム・事務センター	▲40.62%
コピー用紙	2010年度までに紙リサイクル率75%以上	同上	93%
	2010年度までに再生紙利用率70%以上	全拠点	84%

■2011年度グループ行動目標※1

	目標	対象	2011年度実績
エネルギー	2010年度比1%削減	本部・営業店	▲16.79%
コピー用紙	2010年度実績以下を維持	同上	▲2.73%

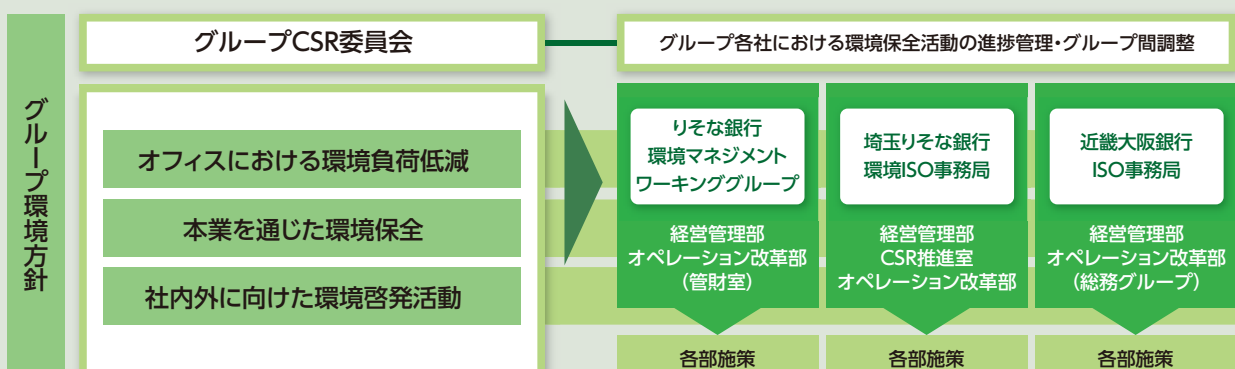
■2012年度のグループ行動目標※1

	単年度目標	中期目標	対象
エネルギー※2	2010年度比10%削減	2010～2020年度にかけて、2009年度実績比で年平均1%削減	全拠点
コピー用紙	2010年度実績以下を維持	2010年度実績以下を維持(2015年度まで継続)	本部・営業店

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

※2 改正省エネルギー法基準・全拠点・1㎡単位

■グループ環境マネジメント体制図



オフィスにおける環境負荷低減

チャレンジ25キャンペーン

りそなグループ各社では、環境省が呼びかける「チャレンジ25キャンペーン」に参加し、グループ全体で地球温暖化防止活動に取り組んでいます。

2011年夏には、同キャンペーンの一環として実施されている「CO₂削減／ライトダウンキャンペーンライトダウンジャパン2011」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
- ・りそな銀行
- ・埼玉りそな銀行
- ・近畿大阪銀行
- ・りそなカード
- ・りそなキャピタル
- ・りそな決済サービス
- ・りそな総合研究所
- ・りそなビジネスサービス
- ・りそな保証
- ・近畿大阪信用保証



省エネルギー・地球温暖化防止活動

システムの集約や省エネ機器の導入、クールビズや早帰り運動の実施により、電力使用量の削減に取り組んでいます。また、営業用車両のハイブリット車への切替えや電動アシスト自転車の導入により、ガソリン使用量の削減にも取り組んでいます。近畿大阪銀行では、従業員の各家庭における節電の取組み推進のため「近畿大阪家でも節電コンテスト」を実施しました。会社ではもちろん、各家庭でも節電に取り組むことにより社会に貢献してまいります。



グリーン購入・廃棄物削減

銀行は、業態の特徴として紙を大量に使用することから、紙を最大のテーマに、グリーン購入・廃棄物削減に取り組んでいます。各種冊子やポスター等に、間伐紙や森林認証紙などの環境に配慮した紙の使用を進めるとともに、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。

■2011年度 コピー用紙購入実績

コピー用紙購入量	うち再生紙購入量	再生紙購入率
550トン	471トン	86%

2012年度夏季節電対策

りそなグループは、政府及び金融庁からの節電要請に対し、使用制限期間・時間帯の使用最大電力を2010年度比10%以上の削減に努めるとともに、各地域から要請されるさまざまな省エネ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を実施
- ・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

本業を通じた環境保全

個人のお客さま向け

エコ・アクション・ポイント

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



＜対象商品・サービス毎の2011年度ポイント発行実績＞

- ・通帳を発行しない預金口座TIMO(グループ各銀行)
→50ポイント 42,518件
- ・投資信託電子交付サービス(りそな銀行のみ)
→100ポイント 5,172件

エコ定期「花いっぱい」

近畿大阪銀行は、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、2012年3月に3回目となる「エコ定期『花いっぱい』」の募集を行い、今回も目標の100億円を達成いたしました。エコ定期の残高に応じて資材(土・種等)を提供し、大阪府内の小中学校、幼稚園で花を育てています。子供たちによって大切に育てられた花は、パブリックスペースを花いっぱいにします。



※P35、P37参照

大阪・花のまちづくりエコ作戦

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「財団法人日本生態系協会」や「社団法人日本ナショナル・トラスト協会」へ相続する資産の一部を寄付された方のために、遺言信託・遺産整理業務全体に係る手数料を一部優遇するサービスを行っています。また、埼玉りそな銀行では、資産承継信託を活用して、信託期間の満了または相続発生後に信託財産を「さいたま緑のトラスト基金」に寄付する「さいたま緑のトラスト基金信託」を取扱っています。

SRIファンド・地域応援ファンド

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



※P35参照

りそな・地域応援・資産分散ファンドシリーズ



住宅ローン・消費性ローン

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

【主な個人向けローン商品】

＜住宅ローン＞

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

＜リフォームローン＞

- ・りそなあんしんリフォームローン<eco得プラン>(りそな銀行)
- ・埼玉りそなソーラーローン(埼玉りそな銀行)

＜マイカーローン＞

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

※近畿大阪銀行では、住宅ローン・マイカーローン・リフォームローンに、埼玉りそな銀行ではリフォームローンにエコ関連費用対象の金利プランをご用意しています。(2012年8月現在)

法人のお客さま向け

法人向け融資

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

【主な法人向け融資】

- ＜りそな銀行＞
 - ・環境配慮型シンジケートローン
 - ・大阪環境ファンド(りそな「エコビジョン・カンパニー」)
 - ＜埼玉りそな銀行＞
 - ・埼玉りそな環境経営応援融資
 - ・埼玉県エコアップ認証ローン
 - ・埼玉りそな節電対策応援融資
 - ＜近畿大阪銀行＞
 - ・環境ファンド「エコスマイル」
 - ・運送業者向け「エコビジネスローン」
 - ・「近畿大阪節電対策応援融資」(取扱終了)
- (2012年7月現在)

企業年金向けSRIファンド

りそな銀行は、企業年金向けにESG*に配慮している外国企業などに投資する「グローバルSRI」ファンドを設定しています。外国株式で運用するSRIファンドは国内の企業年金向けでは珍しく、年金運用の選択肢を広げています。

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

排出権信託

りそな銀行は、「排出権信託」を取扱っています。従来の「排出権取引」は、取引の煩雑さから、大企業を中心とした大口取引が大半となっていました。りそな銀行は、信託の機能を活用することで、中堅・中小企業のお客さまの排出権の小口購入を可能とし、お客さまに代わって排出権の取得・管理事務を行っています。



公益信託

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

益信託を通じて、環境保全活動に取り組んでいます。

■ 環境保全関連の公益信託一覧表

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

環境コミュニケーション

りそなグループは、さまざま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。

SAKAI環境ビジネスフェア開催

近畿大阪銀行とりそな銀行、他2金融機関が発起人となり、22の金融機関と立ち上げた「SAKAIエコ・ファイナンス・サポーターズ倶楽部」と環境モデル都市「クールシティ」の実現を目指す堺市との共催で「第2回SAKAI環境ビジネスフェア」を開催しました。

あわせて、りそな総合研究所他による環境をテーマにしたセミナーが行われました。いずれのセミナーも講師の話に熱心に聞き入る参加者の姿があり、環境への関心の高さが感じられました。

※P34、37参照



グリーン電力の活用

りそなホールディングスは、株主総会の運営を「そらべあグリーン電力証書」の仕組みを活用したグリーン電力によって実施しています。これにより、開催に伴う環境負荷低減を図るとともに、ご来場される方に環境問題に対して意識するきっかけを提供しています。



中小企業優秀新技術・新製品賞「環境貢献特別賞」

公益財団法人りそな中小企業振興財団は、「中小企業優秀新技術・新製品賞」※において、特に環境に貢献すると認められる作品を「環境貢献特別賞」として表彰することで、中小企業における環境への取組みを支援しています。

※P35参照



りそなアジア・オセアニア財団の環境事業

りそなアジア・オセアニア財団は、アジア・オセアニア諸国における水や緑をテーマとした自然環境の保護及び整備等のプロジェクト、並びにこれらの活動を行う者に対して環境プロジェクト助成を行っています。

※P42参照



省エネ対策セミナー

りそな銀行とりそな総合研究所は、省エネ対策セミナーを開催し、専門家を招いて講演していただきました。

およそ140名のお客さまが参加され、省エネ対策への関心の高さが伺えました。



環境ボランティアへの参加

りそな銀行では、地域の環境ボランティア団体と共催で、荒川河川敷のごみを拾って自然回復を目指す「しゅしゅっと荒川そうじし隊」の活動に取り組んでいます。2011年11月には、社員有志とその家族の約600人が参加し、河川敷1.3キロを歩いて、散乱しているごみを、燃えるごみ・燃えないごみ・びん・缶などに分別しながら収集しました。

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^{ほとさん}に植樹、「埼玉りそなの森」と命名しました。

毎年夏場には、役職員やその家族により雑草の刈り取り作業を実施、県民の財産である森林を守り育てる活動を

続けています。

近畿大阪銀行は、大阪府のアドプトフォレスト[※]制度を活用し、交野市倉治地区において「近畿大阪の森づくり」活動を行っています。2012年5月には研修の一環として今年度の新入社員84人が参加、下草狩りや森林伐採を行ったあと、桜やつつじなど計89本の植樹を行い、里山保全・生物多様性保全に貢献しました。

今後もこれらの活動を通じて、環境保全に努めてまいります。

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



しゅしゅっと荒川そうじし隊



埼玉りそなの森づくり



近畿大阪銀行の森づくり

グループ内啓発活動

りそなグループは、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

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

■ 環境研修の2011年度実施

銀行名	対象	実施時期
りそな銀行	全従業員	2011年11月
埼玉りそな銀行	全従業員	2011年12月
近畿大阪銀行	新入社員	2011年 5月

環境マネジメント目標を設定

りそな銀行・埼玉りそな銀行では、本部各部に環境推進リーダー、近畿大阪銀行ではエコリーダーを任命。新商品開発、お客さま向け啓発、社内啓発などのジャンルで各部が自主的に環境保護に関する目標を設定し、積極的な取り組みを行っています。



全店統一早帰り日の設定

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



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：2011年4月1日～2012年3月31日

集計方法：「環境会計ガイドライン2005年版(環境省)」を参考にして集計

■ 2011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照明機器への切替、扇風機購入)や電力使用状況集中監視システム導入等で増加しました。
- 環境保全効果の各項目は、2011年夏の節電行動計画への対応を踏まえた環境保全への取組み等により、削減しました。
- 環境保全対策に伴う経済効果についても、環境の負荷低減に向けた取組効果が現れてきています。

■ 環境保全コスト

(単位:千円)

分 類	取組内容	2010年度		2011年度		2010年度比	
		投資額	費用額	投資額	費用額	投資額	費用額
	—	6,689	143,517	451,855	182,692	445,166	39,175
(1)事業内エリアコスト	公害防止コスト	0	73,178	0	87,653	0	14,475
	地球環境保全コスト	6,689	48,219	451,855	57,865	445,166	9,646
	資源循環コスト	0	22,120	0	37,174	0	15,054
(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	6,938	0	15,636	0	8,698
(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	10,587	0	6,524	0	▲4,063
(6)環境損傷対応コスト	—	0	0	0	0	0	0
総 合 計		6,689	161,044	451,855	204,852	445,166	43,808

■ 環境保全効果

分 類	対象範囲	単位	2010年度	2011年度	2010年度比
総エネルギー投入量	全拠点	GJ	1,961,680	1,652,726	▲308,954
温室効果ガス排出量	全拠点	t-CO ₂	83,761	68,498	▲15,263
電気使用量	本部・センター等	千kWh	62,057	54,470	▲7,587
都市ガス使用量	本部・センター等	千m ³	1,247	830	▲417
ガソリン使用量	本部・センター等	kl	118	107	▲11
水資源投入量・総排水量	本部・センター等	千m ³	196	159	▲37

■ 環境保全対策に伴う経済効果

(単位:千円)

分 類	2010年度	2011年度	2010年度比
省エネルギーによるエネルギー費の節減額	937,826	788,772	▲149,054

公的資金完済に向けた展望

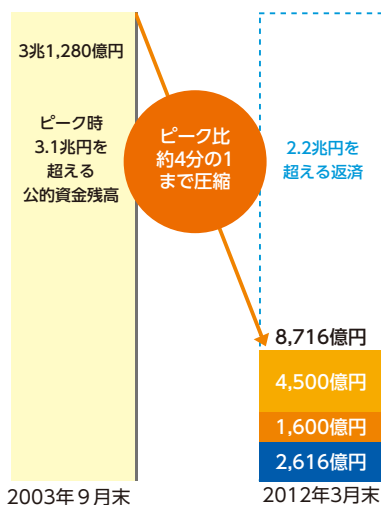
公的資金完済に向けた展望



りそなグループは、2003年の預金保険法による公的資金注入以来、再生に向けた改革に取り組み、経営努力を重ねてまいりました。その間、公的資金の返済原資である剰余金の着実な蓄積に努め、公的資金の早期返済に注力してまいりました。この結果、これまでに総額2兆2,563億円の公的資金を返済し、残る公的資金はピーク時の約4分の1となる8,716億円まで減少しております。

<公的資金返済状況と今後の返済方針>

●公的資金返済状況(注入額残高)



●今後の返済方針

預金保険法優先株式 残存額 4,500億円

- 今後の利益(剰余金)を累積し返済する予定
- 足元の利益実績を踏まえると、5年程度での完済が展望できる

早期健全化法優先株式 残存額 1,600億円

- 一斉取得となった場合に交付することになる普通株式は、既に自己株式として保有しており、発行済株式数の増加はほとんど生じない見込み

普通株式 残存額 2,616億円

- 預金保険機構が保有する普通株式に関しては、当面、当社として売出しの申し出は行わない方針

りそな資本再構築プラン(2010年11月公表)

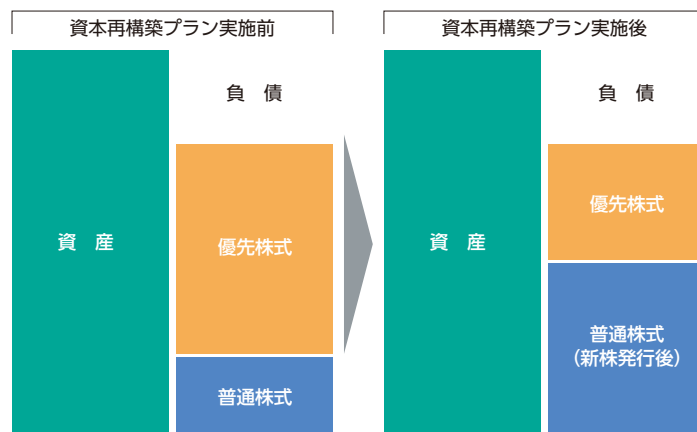
財務基盤を普通株中心の分かりやすい資本構成に再構築し、新たな自己資本比率規制強化(パーゼルⅢ)を踏まえた将来的な資本の質を確保するとともに、公的資金完済への展望を提示しました。本プランに基づき、2011年1～5月にかけて以下の施策を実施しました。

- (1) 公募等普通株式発行による資本調達
(払込金額の総額5,477億円)
- (2) (1)の資金及び剰余金を活用した8,135億円
(注入額ベース、以下同じ)の預金保険法優先株式返済

(3) 年間普通配当の2割増額(1株あたり10円から12円)を決議
以上により、2010年8月の預金保険法優先株式4,000億円の返済と合わせ、2011年3月期において総額1兆2,135億円の返済を行いました。

本プラン実施により、資本の質が大幅に向上していることや財務の健全性等が評価され、格付機関の格付けが向上しております。

<資本構成の変化イメージ>



[グループ会社の格付の変化(2011年)]

	S&P 2/18	JCR 9/19	R&I 9/29
AA-			
A+			
A			
A-			
BBB+			

HD:りそなホールディングス
RB:りそな銀行
SR:埼玉りそな銀行

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	2009年度	2010年度	2011年度
定款上の取締役の員数	HD	人	15	15	15
取締役の人数	HD	人	10	10	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	1	2
取締役の取締役会への平均出席率	HD	%	99.3%	95.0%	98.7%

コンプライアンス

	対象範囲	単位	2009年度	2010年度	2011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 (2011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月・7月・11月・1月
コンプライアンス全般	全従業員	7月・9月・1月・3月
金融犯罪防止等	全従業員	6月・1月
情報管理	全従業員	6月・8月・2月
りそなSTANDARD研修	全従業員	12月
事故防止研修	全従業員	2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
メンタルヘルス	全従業員	1月
不動産コンプライアンス	全従業員	9月・3月
環境研修	全従業員	5月・11月
危機管理	全従業員	8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しています。

消費者課題/ お客さまサービス

	対象範囲	単位	2009年度	2010年度	2011年度
次世代店舗導入済み店舗数	RB	店舗	210	240	260
	SR	店舗	98	98	98
	KO	店舗	0	0	2
遺言信託・遺産整理業務受託実績	GR	件	1,795	1,858	2,105
運用報告会実施回数	GR	回	53	32	384

コミュニティ

	対象範囲	単位	2009年度	2010年度	2011年度
キッズマネーアカデミー開催数	GR	回	197	187	173
出張授業※1	GR	回	7	3	5
職業体験※1	GR	回	33	29	48
テーブルフóóツ寄付実績(食数換算)	GR	食	98,115	74,286	72,652
公益財団法人りそなアジア・オセアニア財団による調査研究助成	GR	件	11	11	10
公益財団法人りそなアジア・オセアニア財団による国際交流助成	GR	件	1	4	4
公益財団法人りそなアジア・オセアニア財団による環境プロジェクト助成	GR	件			3
社会貢献活動費※2	GR	百万円	68	90	154

※1:HDに報告のあった案件のみ集計

※2:寄付・社会貢献を目的とした各種事業への支出金含む

環境

	対象範囲	単位	2009年度末	2010年度末	2011年度末
環境配慮型法人融資残高	GR	億円	101	182	287
環境配慮型住宅ローン残高	GR	億円	570	580	548
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	0	3	7
社会的責任投資(SRI)取扱残高	GR	億円	98	68	59
環境寄付金つき定期預金取扱残高	GR	億円	100	103	42
環境保護を目的とする公益信託残高	GR	億円	71	114	72
エコ・アクション・ポイント発行件数(TIMO)	GR	件	125,000	47,827	42,518
エコ・アクション・ポイント発行件数(電子交付サービス)	RB	件		3,662	5,172
インターネットバンキング契約数	GR	千件	2,972	3,398	3,804

環境

全拠点(改正省エネ法対象)		対象範囲	単位	2009年度	2010年度	2011年度
総エネルギー投入量		GR	GJ	1,976,358	1,961,680	1,652,726
CO ₂ 排出量※ ¹		GR	t-CO ₂	85,480	83,761	68,498
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
NO _x		GR	t	0	0	0
SO _x		GR	t	0	0	0
コピー用紙※ ²	購入数量	GR	t	377	1,186	658
	再生紙購入量	GR	t	125	995	579
	再生紙購入率	GR	%	33%	84%	88%

本部・本店、システム・事務センター(環境自主行動計画)		対象範囲	単位	2009年度	2010年度	2011年度
CO ₂ 排出量※ ¹		GR	t-CO ₂	39,721	30,902	22,335
電気使用量		GR	MWh	66,067	62,057	54,470
都市ガス使用量		GR	千m ³	1,269	1,247	830
ガソリン使用量		GR	kl	178	118	107
水資源投入量・総排水量		GR	千m ³	237	196	159
廃棄物	発生量	GR	t	1,458	1,401	1,366
	リサイクル量	GR	t	1,165	1,257	1,158
	リサイクル率	GR	%	80%	90%	87%
紙ごみ	発生量	GR	t	1,078.1	1,101.0	1,171
	リサイクル量	GR	t	1,017.5	1,075.0	1,112
	リサイクル率	GR	%	94%	98%	95%

※¹:CO₂排出量は、すべての年度において「特定事業者の事業活動に伴う温室効果ガスの排出量の算定に関する省令(2006年3月経済産業省、環境省令第3号)」に基づくCO₂の排出係数を使用しています。
 ※²:①改正省エネ法対象外②2009年度は本部、本店、システム・事務センターのみ集計しています。

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	10,547	14,613	25,160
社員数	GR	人	8,859	6,260	15,119
平均年齢	GR	歳	43.1	34.8	39.7
平均勤続年数	GR	年	19.2	11.6	16.1
嘱託・パートナー社員等	GR	人	1,688	8,353	10,041
うち派遣従業員	GR	人	508	131	639
海外現地採用従業員	GR	人	6	8	14
	対象範囲	単位	2009年 (6月1日基準)	2010年 (6月1日基準)	2011年 (6月1日基準)
障がい者雇用率	GR	%	1.81	1.84	1.95
障がい者雇用数	GR	人	258	290	313
	対象範囲	単位	2009年度	2010年度	2011年度
女性管理職率	GR	%	13.0	13.3	13.5
女性管理職数	GR	人	887	908	910
新卒採用人数	GR	人	848	733	507
キャリア採用人数	GR	人	52	24	34
離職者数	GR	人	641	632	662
平均有休取得日数	GR	日	10.3	10.2	10.3
育児休業取得者数	GR	人	207	403	446
介護休業取得者数	GR	人	3	7	7
平均給与	GR	千円	6,321	6,191	6,369
再雇用制度利用人数	GR	人	61	60	80
復職支援セミナー参加人数	GR	人	66	80	120
ポストチャレンジ利用実績	GR	回	97	59	45
キャリアエントリー利用実績	GR	回	31	21	46
FA制度利用実績	GR	回	7	3	3
タウンミーティング実施回数	HD	回	38	55	34

人権

	対象範囲	単位	2009年度	2010年度	2011年度
労働組合員数	GR	人	12,125	12,315	12,240
平均残業時間数	GR	時間	28.8	30.0	29.0
平均有休取得日数	GR	日	10	10	10
労働災害件数	GR	件	193	242	229

外部表彰

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

年度	主な表彰内容
2009	<p>【CSR推進】</p> <p>●CANPAN第3回「CSR大賞」情報開示部門銀賞 受賞:リそなホールディングス(積極的なCSRへの取組みが評価)</p> <p>【コーポレートガバナンス】</p> <p>●日本証券アナリスト協会ディスクロージャー研修会「2009年度ディスクロージャー優良企業」に選定:リそなホールディングス(経営陣のIR姿勢、説明会、フェア・ディスクロージャー、コーポレートガバナンス関連、自主的情報開示などが評価)</p> <p>【コンプライアンス】</p> <p>●警察庁より振り込め詐欺被害防止に関する表彰を受賞:埼玉りそな銀行(2009年中に全国一位の未然防止を達成したことが評価)</p> <p>【ダイバーシティ】</p> <p>●2010J-Win ダイバーシティ・アワード「大賞」受賞:リそな銀行 (性別や雇用形態に関わらず「がんばる人が評価される会社」を目指し、従業員が持つパワーを最大限に引き出す人事制度を取入れていること、各分野で活躍する女性が増えていることなどが評価)</p>
2010	<p>【コンプライアンス】</p> <p>●埼玉県警から振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月の振込め詐欺被害防止の取組みが評価)</p> <p>【環境】</p> <p>●第1回エコアクション大賞 特別賞 受賞:リ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)</p> <p>●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)</p> <p>●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)</p> <p>【ダイバーシティ】</p> <p>●2011J-Win ダイバーシティ・アワード「さらに継続賞」受賞:リそな銀行(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)</p> <p>●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:リそな銀行 (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)</p> <p>●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:リそな銀行(大阪本社における障がい者雇用の取組みが評価)</p>
2011	<p>【コンプライアンス】</p> <p>●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)</p> <p>●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)</p> <p>【ダイバーシティ】</p> <p>●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:リそな銀行(2010年度に続いて2度目の受賞)</p> <p>●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)</p> <p>●大阪のくるみん(次世代認定マーク)を取得:近畿大阪銀行</p>

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。



FTSE4Good

「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。





東洋大学経営学部 教授
公認会計士

中村 義人

(社)協力隊を育てる会監事
(社)大阪ESCO協会特別会員
(福)川崎市社会福祉協議会監事
(社)ニューオフィス推進協議会
オフィスセキュリティマーク
認証制度委員長

りそなグループの「CSRレポート2012データ編」(以下、「CSRレポート」という。)に関して、CSR推進室の責任者からCSRの取組みの説明を受け、前年に引き続きCSRレポートに対する所見を述べさせていただきます。

1.CSRマネジメントについて

りそなグループは、創造性に富んだ金融サービス業を指向する経営理念のもとにISO26000の基準に従ったCSR方針を定めました。すなわち金融という本業を通じてISOで定める7つの課題の解決に向けた取組みを進めています。CSR活動は、とにかく自由な活動やイメージなどが優先されますが、国際基準に準拠し、実行・評価していくという方針はその取組みに客観性を与え、外部からの信頼性を増すものと考えられます。今回は、さらに前回の所見を受けてCSR活動を項目別に評価し、次年度の目標を示し、改善の工夫が見られました。今後は、取組みの状況をより具体的に示し、その評価基準を明確にして継続的に開示することを要望いたします。

2.コーポレート・ガバナンス

コーポレート・ガバナンスは、組織が意思決定や活動に対して責任を持ち、社会的責任と組織行動を一体化するための基本的要素であり、CSRの主題の核となるものです。そして、ガバナンスの整備運用状況が企業経営の良否につながります。この点、りそなグループは邦銀初の委員会設置会社として効果的なガバナンス体制を敷いています。CSRレポートにおいては、リスク管理の基本的考えを示し、金融機関としてのオペレーショナルリスクの管理体制を詳細に示しています。また、コンプライアンスの取組みについても、詳細に報告していますが、相談窓口であるホットラインの具体的な項目なども示していただけると、その活動内容がより明らかになると思います。

3.顧客課題について

りそな銀行に入るとまず店内のレイアウトや営業時間など、他行と違っていることが明確に伝わります。これは、りそなグループが金融サービス業としてリテール分野に経営資源を集中し、業務のあり方を根本的に見直した結果とされています。また、顧客の声への対応や従業員提案制度がサービス向上に効果的に機能していることが報告されていますが、銀行別の顧客満足度の数値などを出していただけると消費者にとってりそなグループがより身近に感じられるものと思います。さらに、りそなグループでは、資産承継信託や後見制度信託などの信託機能を活用した高齢者へのサービス提供し、社会的なニーズにも応えています。今後も、このような特色ある社会金融サービスの維持・強化を期待いたします。

4.環境への取組み

金融機関は、それ自体としては環境負荷は比較的小さいですが、金融機能を通じたサプライチェーンにおける融資先に対する環境への影響は大きいものと思います。この点、りそなグループは、SRIファンドや環境配慮型融資などによる環境関連活動を行っており特筆できますが、それらが顧客等の環境負荷低減に具体的にどのように貢献しているかの説明がほしいと思います。顧客、サービスごとに本業を通じた環境保全の内容を分かりやすく工夫した記述が必要と思います。なお、今回から環境会計を公表し、りそなグループとしての環境効果を期間比較で表していることは評価できるものと考えます。

りそなグループは、CSRレポートのほかディスクロージャー誌、りそなグループ報告書等を発行しています。これらは様々なステークホルダーに対応したものでありますが、今日、各ステークホルダーは統合的な情報を要求するようになってきており、CSRが経営そのものであるとすれば、経営とCSRを一体とした企業情報媒体を提供するような工夫も必要と感じます。

ISO26000は社会責任原則の一つとして、透明性をあげています。これは組織の決定や実施などに対してありのままを公表し、その評価の基準を明確に開示することを意味します。これからも社会的責任の取組みとその効果、評価の方法を分かりやすく工夫して、公表していくことがステークホルダーからの信頼を得る最良の方法と考えます。

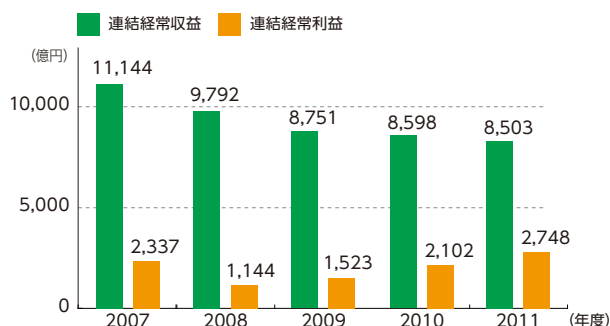
※この所見は、CSRレポートの記載内容の正確性や網羅性などについて、意見を表明するものではありません。

りそなグループの概要

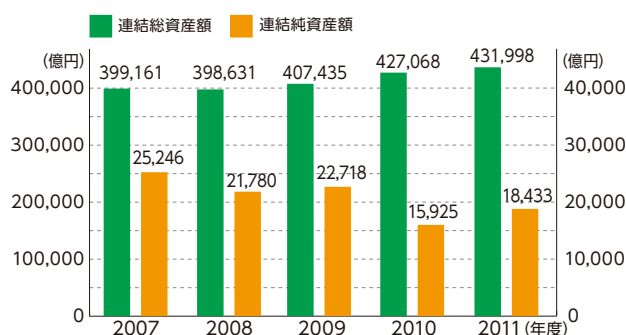
りそなグループは、金融持株会社りそなホールディングスの傘下に3つの銀行を持つ、総資産約43兆円、信託財産約24兆円を有する金融グループです。フルラインの信託・不動産業務を展開し、グループの中核である「りそな銀行」、埼玉県で圧倒的なシェアを誇る「埼玉りそな銀行」、近畿を中心に128の有人店舗を展開する「近畿大阪銀行」が相互に連携し、地域に密着した高度なサービスのご提供とコスト優位性を両立する「真のリテールバンク」を目指しております。

りそなグループは、経済活動や人口が集中する首都圏及び関西圏においてメガバンクに匹敵する店舗網を構築し、強固な営業基盤を確立しております。特に埼玉県における預金・貸出金の市場シェアは40%を超えるほか、大阪府でも20%近いシェアを獲得しております。

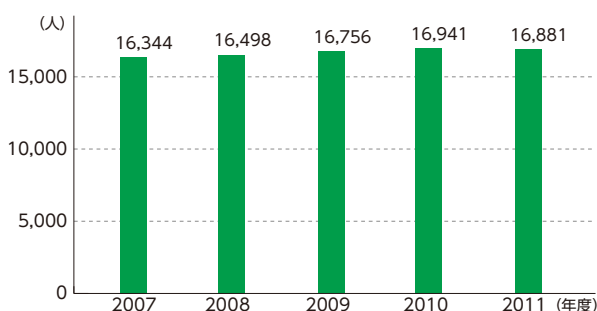
■連結経常収益と連結経常利益



■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 檜垣誠司
資 本 金	3,404億円
自己資本比率 (連 結)	13.19%(2012年3月末)
従 業 員 数	16,881人(連結)、533人(単体)

■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
9,499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
3,163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

※2012年7月末時点(他は2012年3月末時点)

■主なグループ会社

りそなカード

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

りそなキャピタル

事業内容 ベンチャーキャピタル
設立年月日 1988年3月29日
資本金 106億円
主要株主 りそなホールディングス
100%出資会社

りそな総合研究所

事業内容 コンサルティング
設立年月日 1986年10月1日
資本金 1億円
主要株主 りそなホールディングス
100%出資会社

りそな決済サービス

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

ISO26000/GRIガイドライン/ 国連グローバル・コンパクト対照表

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

ISO26000、GRIガイドライン第3.1版、国連グローバル・コンパクト10原則との対照表を掲載します。なお、本レポートは、GRIガイドライン第3.1版に準拠し、アプリケーションレベルBに該当するものと考えています。また、国連グローバル・コンパクトの10原則に関する実行状況報告「コミュニケーション・オン・プロGRESS」において、「Advanced Level」に該当するために必要となる24の基準を満たしているものと考えています。

●ISO26000

社会的責任の 中核主題及び課題	記載ページ項目
6.2 組織統治	コーポレートガバナンス
6.2.3	05,07-14, 53
6.3 人権	人権
6.3.3 課題1	05,23
6.3.4 課題2	—
6.3.5 課題3	18
6.3.6 課題4	17,26
6.3.7 課題5	05,21,24,54
6.3.8 課題6	29
6.3.9 課題7	05,24
6.3.10 課題8	05,21-23,54
6.4 労働慣行	ダイバーシティ
6.4.3 課題1	05,19-23,54
6.4.4 課題2	05,21-23,54
6.4.5 課題3	23,54
6.4.6 課題4	23,54
6.4.7 課題5	05,19-22,54
6.5 環境	環境
6.5.3 課題1	06,45-46,51,54
6.5.4 課題2	06,45-46,51,53-54
6.5.5 課題3	06,45-50,51,53-54
6.5.6 課題4	06,47-48,50,51
6.6 公正な事業慣行	コンプライアンス
6.6.3 課題1	05,07-12,15-18,53
6.6.4 課題2	—
6.6.5 課題3	05,15,53
6.6.6 課題4	04,48,53
6.6.7 課題5	05,18
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	16,17-18
6.7.4 課題2	24,41
6.7.5 課題3	29,47,53
6.7.6 課題4	26,53
6.7.7 課題5	18
6.7.8 課題6	11
6.7.9 課題7	06,29,31,42
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	06,37-38
6.8.4 課題2	39-42,53
6.8.5 課題3	29
6.8.6 課題4	35
6.8.7 課題5	33-36
6.8.8 課題6	38
6.8.9 課題7	06,35,36,53

●GRIガイドライン

項目	記載ページ項目
1.戦略および分析	
1.1	02
1.2	09-11
2.組織のプロフィール	
2.1	57
2.2	57
2.3	57
2.4	57
2.5	**
2.6	07, 57
2.7	*, **
2.8	53,57
2.9	13
2.10	55
3.報告要素	
報告書のプロフィール	
3.1	01
3.2	01
3.3	01
3.4	01
報告書のスコープおよびバウンダリー	
3.5	01
3.6	01
3.7	01
3.8	01
3.9	53-54
3.10	01
3.11	01
GRI内容索引	
3.12	58
保証	
3.13	01, 56
4.ガバナンス、コミットメント、および参画	
ガバナンス	
4.1	07-08
4.2	07-08
4.3	07-08
4.4	07-08
4.5	07-08
4.6	07-08
4.7	07-08
4.8	03,08,15,18,19,45
4.9	03-04,07-08
4.10	03-04,07-08
外部のイニシアティブへのコミットメント	
4.11	09-12
4.12	04
4.13	04
ステークホルダー参画	
4.14	04
4.15	04
4.16	13-14,20,22,26
4.17	05-06,13-51

項目	記載ページ項目
5.マネジメント・アプローチに関する開示とパフォーマンス指標	
経済	
マネジメント・アプローチ	57
経済的パフォーマンス	
EC1	54,57
EC2	48
EC4	52
市場での存在感	
EC7	54
間接的な経済的影響	
EC8	33-44,50
環境	
マネジメント・アプローチ	06,45-51
原材料	
EN1	46
EN2	46
エネルギー	
EN3	53
EN4	53
EN5	53
EN6	45-50
EN7	45-50
水	
EN8	54
生物多様性	
EN12	47-48,50
EN13	50
EN14	47-48,50
排出物、廃水および廃棄物	
EN16	54
EN17	54
EN18	46-50
EN20	54
EN22	54
製品およびサービス	
EN26	06,47-48,53
輸送	
EN29	46
総合	
EN30	51
労働慣行と公正な労働条件	
マネジメント・アプローチ	05,19-22
雇用	
LA1	54
LA2	54
LA3	19-22
労使関係	
LA4	54
労働安全衛生	
LA7	54
LA8	23
LA9	23
研修および教育	
LA11	19-20
LA12	20
多様性と機会均等	
LA13	54

項目	記載ページ項目
人権	
マネジメント・アプローチ	05,23-24
投資及び調達への慣行	
HR3	23
社会	
マネジメント・アプローチ	06,08,33-44
コミュニティ	
SO1	33-38
不正行為	
SO2	09-12
SO3	09-12,15
公共対策	
SO5	04
製品責任	
マネジメント・アプローチ	05-06,09-12, 18,25-32
顧客の安全衛生	
PR1	26
製品およびサービス	
PR3	18
PR5	26
マーケティング・コミュニケーション	
PR6	05,18
金融サービス業 業種別補足文書	
FS1	33,45
FS2	45-50
FS3	47-48
FS4	23,50
FS5	29-39,49
FS6	**
FS8	47-48,53
FS13	57
FS14	24
FS15	18
FS16	40,42

●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	03,15,23-24
原則2	05,18
労働	
原則3	23
原則4	23
原則5	42
原則6	05,23
環境	
原則7	06,45
原則8	06,47-48
原則9	06,49
腐敗防止	
原則10	05,15-18
Advanced Level の基準	記載ページ項目
戦略・ガバナンス・エンゲージメント	
1	03,05-06,53-54
2	04,08
3	03,13-14,17, 20-23,25-26,55
国連の定める目標と関心事	
4	31-42
人権	
5	03,05,15,23-24
6	17,23
7	17,23,26
8	05,54
労働	
9	03,05
10	17,21
11	17,21
12	05,54
環境	
13	03,06,45
14	45,50
15	45
16	06,51,53-54
腐敗防止	
17	03,05,15-16,18
18	15,17
19	15-17
20	05,53
バリューチェーン	
21	04,45,47
透明性・ペリフィケーション	
22	57
23	58
24	56

* グループ報告書(りそなToday)
 ** 有価証券報告書

RESONA WAY

CSR Report 2012 データ編

株式会社りそなホールディングス
コーポレートコミュニケーション部 CSR推進室

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

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

ホームページ <http://www.resona-gr.co.jp/>

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

発行:2012年8月

未来が変わる。
日本が変わる。

チャレンジ
25

りそなグループはチャレンジ25キャンペーン
に参加しています。

