

国連グローバル・コンパクトへの参加について

グローバル・コンパクトは、1999年1月、スイスのダボスで開かれた世界経済フォーラムの席上でコフィー・アナン国連事務総長が世界各国の企業に対して提唱した企業市民のイニシアティブであり、企業が人権、労働、環境、腐敗防止の4分野で世界的に確立された10原則を支持し、責任ある創造的なリーダーシップを発揮することによって、社会の良き一員として行動し、持続可能な成長を実現するための世界的な枠組み作りに参加することを求めています。

SMFGは2007年12月より「グローバル・コンパクト」に参加し、人権・労働・環境・腐敗防止にかかる10原則への支持を表明しています。また、「グローバル・コンパクト・ジャパン・ネットワーク」の一員として、地球温暖化や生物多様性に関わる分科会に参加し、加盟企業とのコミュニケーションを図っています。

持続可能な社会実現と国際的な問題解決のための協調的なイニシアティブである「グローバル・コンパクト」の考えを継続的に取り入れることで、当社のCSRマネジメントの精度を一層高め、より質の高いCSR活動を展開していくことを展望しています。

三井住友フィナンシャルグループ 社長 北山 禎介

グローバル・コンパクトの10原則

- | | | |
|------|--------|------------------|
| 人権 | 原則 1： | 人権擁護の支持と尊重 |
| | 原則 2： | 人権侵害への非加担 |
| 労働基準 | 原則 3： | 組合結成と団体交渉権の実効化 |
| | 原則 4： | 強制労働の排除 |
| | 原則 5： | 児童労働の実効的な排除 |
| | 原則 6： | 雇用と職業の差別撤廃 |
| 環境 | 原則 7： | 環境問題の予防的アプローチ |
| | 原則 8： | 環境に対する責任のイニシアティブ |
| | 原則 9： | 環境にやさしい技術の開発と普及 |
| 腐敗防止 | 原則 10： | 強要・賄賂等の腐敗防止の取組み |

金融のCSRを考える ～ステークホルダーとの対話～

 [このページを音声で聴く](#)

■ ステークホルダー・ダイアログ 2009

- ▶ 草の根からのグリーン・ニューディール
- ▶ 銀行に求められるユニバーサルサービス
- ▶ 企業緑地セミナー

■ ステークホルダー・ダイアログ 2008

- ▶ 低炭素社会への変革に向けての金融の役割
- ▶ 従業員座談会
- ▶ 担当者が語る商品化プロセス

■ ステークホルダー・ダイアログ 2007

- ▶ 環境問題解決に向けて三井住友フィナンシャルグループが果たす役割

金融のCSRを考える ～ステークホルダーとの対話～

 [このページを音声で聴く](#)

■ ステークホルダー・ダイアログ 2009



環境ビジネスの最前線 “草の根からのグリーン・ニューディール”

環境・エネルギー問題を景気対策の柱と位置付けて力を注ぐことで、環境対策と雇用確保、経済成長などを両立させようとする「グリーン・ニューディール」の動きが活発化している。それは長期的に見ても、「低炭素社会」という究極的な目標に向けて、地球環境を保全しつつ社会の持続的な発展を促す取り組みとして、非常に意義深いものとして、注目が集まっている。

こうした中、環境ビジネスの最前線を切り開く先進的な企業関係者や識者に集まって頂き、座談会形式で率直な意見交換を行うことで、「グリーン・ニューディール」を草の根から見つめ直してみた。

▶ 座談会実施日 2009年3月12日

▶ 出典 「グリーン・ニューディール Perfect Review パーフェクトレビュー」

発行所：株式会社環境新聞社

編著：国連環境計画金融イニシアチブ特別顧問 末吉竹二郎

2009年6月発行

■ 座談会



 座談会

PDF:235KB (12ページ)

◀ [前のページへ](#)

第3章

環境ビジネスの最前線

“草の根からのグリーン・ニューディール”

座談会

環境・エネルギー問題を気候対策の柱と位置付けて力を注ぐことで、環境対策と雇用確保、経済成長などを両立させようとする「グリーン・ニューディール」の動きが活発化している。それは長期的に見ても、「低炭素社会」という究極的な目標に向けて、地球環境を保全しつつ社会の持続的な発展を促す取り組みとして、非常に意義深いものとして注目が集まっている。

こうした中、環境ビジネスの最前線を切り開く先進的な企業関係者や識者に集まって頂き、座談会形式で率直な意見交換を行うことで、「グリーン・ニューディール」を草の根から見つめ直してみた。

政府も方針を取りまとめ

佐藤（ファシリテーター） ここでは環境ビジネスの現場に即したお話をぜひ皆さんから頂戴しながら進めていきたいと思えます。今回は主にeco-japan cupに携わる方、あるいは受賞企業の方々にお集まり頂きました。早速ですが、グリーン・ニューディールの現

況と今後の展開について、崎田さんの目から見た現況をお話ください。

崎田 私自身、環境分野のジャーナリストとして歩みつつ、いろいろな環境分野の方に活性化して頂くお手伝いができないかということで、環境ビジネスウイメンの代表も務めており、そこでeco-japan cupという環境ビジネスのコンテキストを主催させて頂きました。



座談会出席者（発言順）

- 三井住友銀行 経営企画部 CSR室長 佐藤 耕司 氏 [さとうこうじ] (ファシリテーター)
- 環境ビジネスウイメン 代表理事 崎田 裕子 氏 [さきたまゆこ]
- アネックス 5×緑事業部 宮田 生美 氏 [みやたふみ]
- 環境経営戦略総研 取締役社長 村井 哲之 氏 [むらいてつゆき]
- 日本環境設計 代表取締役社長 岩元 美智彦 氏 [いわもとみちひこ]
- ピコエイダ 代表取締役 堀 武 氏 [ほりたけし]

今回の目玉として「企業賞」という形で賞を提供頂く企業が社増えています。具体的には日本ゼネラル・エレクトロニクス（現日本GE）と日本郵政グループです。なぜそうしているか。コンテストで応募させて頂くときに、表彰だけではなく、そのあとも応援することがビジネスの流れでは大変重要なのではないか。そういうことを強めるためにも、企業の皆さんに企業賞を出してご参画頂いています。その他、あとで投資に関する企業にご紹介したり、情報を発信していますが、仕掛け側にとつてのそういう使命もいろいろあるのではないかと考えたからです。

なぜこういうコンテストを開催しているかというベースですが、元来、環境は非常に投資効率の悪い分野だと思われています。環境と経済の好循環をつくっていくのだという意思を明確にしないと、そこはなかなか回らないと長く言われてきました。そこで、日本国内だけではなく日本発、世界の経済をエコ化することを目指しています。これは実行委員長の



佐藤 耕司 (せとう・こうじ)氏

いいのか、政策があればいいのか。そういう提案も頂きながら、「でも現場は元気なんだ、意欲にあふれているんだ」ということを今日、発信して頂くことが大変重要なのではないかと思えます。

未来の道筋づくりを

日本版グリーン・ニューディールでは、日本も環境を軸にして雇用創出、景気対策も含めて長期展望をきちんと見据えていくということで、政府がきちんと方針をつくったことは大変素晴らしいと思います。こういう動きを実際に早く実

行に移さなければいけません。日本版グリーン・ニューディールにあたる「グリーン・イノベーション・ジャパン」が4月に取りまとめられました。2020年に環境分野で120兆円の市場と280万人の雇用を創出することを目的として、グリーン家電のエコポイント制度、太陽光発電と次世代自動車の普及促進など「新三種の神器」を中心とした多彩な施策を打ち出しています。

環境と経済の好循環を考えるとときには、消費市場と投資市場をグリーン化することが昔から大変強く言われていました。その二つの視点を重視しながら、社会基盤を整備するときに、できるだけ将来を見据えた都市づくりをしていくことが重要です。環境、エネルギーもすべて含めた将来を見据えて、こうなっていると思います。

ただし、いまの社会は低炭素社会づくりだけでなく、エネルギーの自給率、食料の自給率の低さがすごく課題になっていて、環境、農業、エネルギーが全体的に社会の課題にもなっています。今後こ

うした分野は、短期的な雇用や経済活性化も含めて、将来の持続可能な社会にどうすればつながるかという明確な視点を持って政策を打っていくことが大事なのではないかと思えます。

2050年、CO₂ 80%削減という時代をどうやってみんながつくるのかというときに、我慢して悲しい思いをするのではなく、みんなを技術も生かし、アイデアも生かし、なおかつライフスタイルも変えながら明るい未来をつくっていく。そういう道筋をつくっていくことが大事だと思います。そういうものの基盤になるのは、一つひとつのビジネスをきちんとグリーン化して提案し、事業を運営している皆さんの知恵や、そういう情報を広く発信していくことが社会をとても勇気づける一番のところだと思います。本日ご参加の皆さんのお仕事が好循環していけばいいと思います。

金融が果たす役割

佐藤 それでは皆さんから自己紹介を頂きたいのですが、その前に、崎田さん

山本良二先生が強くコメントされたことです。国内を元気にするだけではなく、国内企業のポテンシャルを生かして世界の環境をよくしながら経済もよくしていく。そういう精神が大事だということで、携わってきました。

最近の経済危機で急激にいろいろな意味で社会の課題が表面化してきたときに、当初は地球温暖化問題解決への投資が大事だとこの一、二年、かなり盛り上がりしてきたものが急に冷え込むのではないかと危ぶむ声もありました。しかしオバマ大統領のグリーン・ニューディール政策など、次の経済活性化の軸を環境に持っていかなければ、それぞれの国の発展、あるいは地球全体の持続可能性も担保できないことを世界の指導者の方が強く発信するようになりました。そういう意味では、環境分野に携わる方たちにとって、今は大変ながら遠くから追い風が吹いている状況を感じて頂ければありがたいと思います。ただ、私たちの目の前にはまず日々の事業があるわけです。そういうところでどういう仕掛けがあれば



eco japan cup (エコジャパンカップ) とは…

「環境と経済の好循環社会・日本」の実現を目指し、官民協働事業としてスタートした「エコビジネスの芽を長つけ、育てるコンテスト」のこと。
経済を支える「企業（ビジネス）」、「市民（ライフスタイル）」、それをつなぐ「文化（カルチャー）」の3つのカテゴリーを設け、規模・内容ともに、他に類のない一大エコプロジェクトへと発展している。
2008年は、環境ビジネスウィメン、三井住友銀行、環境省、総務省の4者主催で開催。応募総数は600件弱に及ぶ。詳細は <http://www.eco-japan-cup.com/> を参照。

にプロジェクトファイナンスですが、まさに今回のグリーン・ニューディールで一番の話題になっている自然エネルギー開発案件などがその主たる対象となります。残念ながら、風力発電で言えば、設備が完成したら風が吹かなくなったなどうまくいかない事例もあって、審査はそう簡単ではありません。また最近、カーボンオフセットや小口排出権販売など、排出権を使った商品も数多く出してきました。三井住友銀行においても国債に付与したり、住宅ローンに付与したりと、幅広く手がけています。商品に新しい付加価値を付与することで消費者に新しい購入意欲を持って頂く仕組みとして、各社が積極的に取り組んでいる分野になりつつあります。

最後に、個人向けのローンです。環境配慮型住宅には金利を安くする住宅ローン、またエコカーについては金利を安くするローンなど、個人向けの環境金融商品も徐々に増えてきました。以上が環境と金融を取り巻く現状となります。

さて、ここからは、今日お招きした4

社の方々に自己紹介頂きます。ご紹介する4社の方々はeco japan cupで受賞された皆さんです。

在来植物で都市緑化

宮田 いまご紹介頂いたように、eco japan cup 2007で三井住友銀行賞を頂戴しました。私たちの活動について簡単に言うと、都市緑化のためのシステムです。都市は土がなく、緑化するのに厳しい環境です。制約が多すぎていろいろ工夫が必要ですが、そうした都市緑化のためのシステムを基本として、いろいろなところに緑を増やしたいと思っています。ちゃんと意思を持って緑化すればヒートアイランド対策やCO₂削減のための緑化も可能ですし、それだけではなく季節感のある緑が街や人の暮らしに与えるエネルギーみたいなものを私たちはすごく感じています。私たちの活動のもう一つの大きな特徴は、在来植物を中心に提案していることです。例えば東京なら、昔から東京にあったもの。いまここに小さい、どんぐりキョー

から「投資市場のグリーン化」というキーワードがありました。エコファイナンスとも言えると思います。環境ビジネスを推進させるために金融の重要性はますます高まっているという認識のもと、私から環境と金融の現状をとりまとめて整理しておきたいと思えます。まだまだ発展途上ではありますが、ここ最近動きが出てきた分野をいくつか紹介します。まず、エコファンドは、個人などから集めたお金を投資信託という箱を通じて上場企業の株式に投資していく仕組みです。投資先は環境問題に積極的に取り組んでいる企業となります。最近では特定の分野で優れた技術を保有している企業の株式を扱うテーマ型ファンドも出てきています。例えば太陽光発電や風力発電などの再生可能エネルギー分野です。エコファンドの実態はどうかと言うと、必ずしも全てのパフォーマンスが優れている訳ではありませんが、最近ではグリーン・ニューディール関連などで独自の付加価値を擁しているファンドも出てきているようです。

次に、土壌汚染リスクの与えへの反映です。土壌汚染のリスクに加え、アスベストのリスクなどにも対象は広がっています。融資する際に、不動産を担保でお預かりすることがありますが、評価をした際、将来のリスクがあると見込まれた時にその分を減価する動きのことを言います。評価が1億円と言われている不動産があったとして、調査した結果、一定のリスクありとなれば、例えば1割減額して担保評価を9千万円と見る、というような評価方法を各銀行が採り上げています。これは将来の環境にかかわる



宮田 生美 (みやた なみ) 氏

リスクをいまの時点で割り引いて見ると、環境会計の流れの一つです。あとは、環境認証取得企業への金利優遇融資制度です。ISO14001などに代表される認証を取得してきちんと環境マネジメントシステムを構築している企業には通常より優遇した金利で融資しようという制度です。金融機関としては、環境マネジメントをきちんと運営している企業のデフォルト率は一定の割合で低いという分析結果に基づいて、金利も安くしているという仕組みになっています。各銀行とも、この分野の商品開発はかなり力を入れていきます。

さらに、環境格付融資という制度もあります。これはもっと細かく、企業の環境問題への取り組みについて何十項目もチェックして、いわゆる「環境格付」を付与します。その格付によって金利の優遇幅が違ってくるものです。さらに、ベンチャーキャピタルは、まさにeco japan cupをこれから活躍されようという企業さんなどは、エクイティというかたちで投資を行っています。次

プと呼ばれているものを持ってきました。これはシラカシという植物ですが、昔はこの辺りに当たり前に生えていた植物です。そうした在来の植物を中心にして、もう一度、都市の中に懐かしい緑を取り戻していくことを基本のコンセプトにしています。都市緑化のために、ユニット化されたシステムの中に里山の風景を移す。木と下草も含めて、風景を切り取るようなたちの緑化を採用しています。日本の植物を勉強したり、里山の方からいろいろお話を聞くと、大変心の痛むことがあります。例えばキキョウは日本の風物を代表する植物だと思いますが、絶滅危惧種になっています。いま里山の環境は厳しい状態で、身近に当たり前にあったような植物がどんどん姿を消していることを知りました。専門分野ではないのですが、「これはちょっとまずいのではないか」と肌で感じました。私たちが何百年にもわたって培ってきた季節感や自然観があったと思います。おじいちゃん、おばあちゃんに聞くと、非常に重要な里山の生活の知恵みたいなもの

る化を促した人の意識の変化 やる気や情熱のことを最近では「情動資本」という言い方をさせてもらっています。情動資本を巧く活用しましょうと。

企業自ら「グリーン化」を

見える化と情動資本の活用で、日本のあらゆる現場に失われし「もったいない精神」を復活させようということですね。eco j a p a n c u p の賞を頂いたときは全国のコンサル先現場数が約1100とか1200だったと思います。が今では2000カ所を超えています。



村井 哲之(むらい たくみ)氏

もずいぶんあります。そういうものをこの20年、30年で一気に替えてしまっているのだろうか。環境 持続可能性と言われているこういう時代こそ、そうした知恵をもう一回、見直さなければいけないのではないかと直感的に感じました。

できることは本当に限られています。が、まずは身近に里山の環境の保全をしなくては行けない、里山のネットワークを築こうということで、関東では栃木に馬頭という地域がありますが、その森と、関西では滋賀県の柳というところにきれいな棚田が残っています。その2箇所を実験拠点として、下草管理などの委託を行っています。そこから廻ってきた植物を都市緑化のために提供頂く活動をして、そうしたことを07年のeco j a p a n c u p で提案させて頂き、三井住友銀行賞を頂戴しました。

先ほど崎田さんからお話があったように、普通は賞状をもらって「おめでとう」で終わると思っていました。そのあと、「これで終わりじゃないからね」と、授賞式のときから、三井住友銀行のいろい

ろな方から入れ替わり立ち替わり言われてきて…。(笑)

実は慶応大学から「ぜひ何か一緒に共同研究をしましょう」と呼びかけがあり、その費用については三井住友銀行様に助成を頂くという大変ありがたい申し出を受けました。もうすぐ1年目が終わりますが、2年間の助成で慶応大学との共同研究が始まっています。現在、慶応の学生さんたち、先生たちが月に1回くらい里山へ行つて、植生の調査や私たちの委託管理先からどんな植物が生えるかのモニタリング調査をして頂いています。その結果が、もうすぐまとまると思います。

佐藤 サンプルをお持ち頂きましたが、ずいぶん可愛らしいですね。

宮田 そうですね。これはドングリから生えています。これからこれを皆さんに買って頂き、それで里山の管理費用を何とか捻出できないだろうかという人からの提案があつて、エコプロダクツ展の三井住友銀行様のイベントでドングリキューブづくりの体験講座をやらせて頂きました。

年商も10億円を超え、次の飛躍を目指して頑張っています。今回、この企画の話聞いてぜひとも皆様と一緒に問題提起して行きたいと強く思っていることがあります。それは、このまま放っておくと、グリーン・ニューディールそのものが、日本特有で「手段」と「目的」が入れ替わってしまいます。雇用を創出することがいま完全に「目的」になっていますが、これは違うのです。低炭素社会に向けてのインフラづくりが目的であるべきなのです。そのへんで本当によくないかと。まだアメリカの後追いです。

先ほど崎田さんがおっしゃったように、グリーン・ニューディールという言葉自体を日本語につくり変えたい。英語にすると、どうも物事の表面しか理解されないのです。日本人ですから日本語のネーミングをしたい。そうでなければたぶん国民には広く正しく伝わらないと非常に危機感を持っています。もう国を頼つていても仕方がない。これも崎田さんがおっしゃいましたが、個々の企業が自分たちで、自分たちの企業をグリーン

崎田 とても素晴らしいと思います。その地域、例えば関東地方の会社からの依頼であれば、関東地方の植生のものをそこに導入する。そして都市が緑になるだけではなくて、元の里山もきちんと管理していく。都市と里山の相互交流みだいなシステムを目指していらつしやる。それもすごく感動した要素でした。

コスト削減は人の意識

村井 環境経営戦略総研の村井です。07年、「見える化」による「気づく」、人創り、エコな「現場」創り、で取組賞を受賞しました。元々、コスト削減のアウトソーシングをやつていて気付いたので、コスト削減はテクニックやノウハウではない。人の考え方、意識です。例えば、全従業員が「もったいない精神」を発揮して、自宅のように思つて職場のエネルギーを使えば、本当に驚くくらいのコストが削減できることがわかり、そのことをビジネスにしているユニークな会社です。今は特にエネルギーのマネジメントや省エネを得意としており、見え

にしていけばいいわけです。そんな潮流をまさに今起こせないと、今日はかなり熱い思いを持つてきました。

岩元 日本環境設計の岩元です。08年の三井住友銀行賞を頂きました。弊社の事業内容は、簡単に言うと皆さんが着ている衣服のリサイクルをやっている会社です。その中で注目したのは、服の中のコットン、天然繊維です。世界の消費の約60%がコットンと言われていて、そのコットンから高い効率でエタノールを抽出する研究に成功しました。高い効率とはどんなものかという点、重量比でトウモロコシの倍くらいです。1キロのTシャツというところ、14枚程度ですが、約7割くらいのエタノールの抽出ができるようになりました。世界で初めて、服からのエタノール製造プラントをいま愛媛県の今治市に建設中です。

認可等の関係では、廃掃法の許可、エタノールをつくる製造認可、それを貯蔵、販売する許可を取得する予定です。まだミニプラントですが、5月末に工場が稼働します。プラントの検証を終え、1年

するにはどうしたらいいだろうかということ、節水・省エネの始まりです。これがちょうど22年くらい前の話です。1、2件手がけたときに気がついたのは、当時の旅館やホテルは水もお湯も電気もべらぼうに使まくっている。省エネや節水はけちだと思っている時代です。

これは将来的に無駄ではないだろうかと考え、「将来の水資源やエネルギー資源を大事にすることは、オナーであるあなたには大事ではないですか。儲けはかり考えていても、こういうことで将来問題になるのではないですか」という指摘をさせて頂きました。当時のソフトづくりのエンジニアは3人、私を入れて4人ですが、3年がかりで一つのホテルや旅館でどれくらい省エネ・節水ができるかというシミュレーションソフトをつくりました。これは本格的にやる必要があるのではないかと思います、25年前につくった会社から独立させて、ピコエイダという会社をつくりました。ただしバブル全盛期のころですから、皆さんに「儲けられない事業になぜ熱を入れるんだ」と言

後に大所・プラントを建設する予定で進めています。服は捨てるどころがなく、すべてリサイクル可能です。まず、服を天然繊維と化学繊維を分離します。天然繊維はエタノール化して、化学繊維は化学繊維に戻します。化学繊維会社、常入さん、東しさんのご協力を得て、この事業を進めさせて頂いています。

この賞を頂いてから、ファンド会社や銀行さんの引き合いと、海外の引き合いがありまして、アメリカのシリコンバレーのエコテック、技術部門で弊社がジェトロのご招待を受けてスピーチさせてもらいました。技術系の会社は日本ですらただです。あとはファンド系でした。

スピーチさせて頂いて、非常に海外の注目は高かった。決定ではないのですが、おもしろいことにロンドンオリンピックの実行委員会の方が見えました。次期のロンドンオリンピックはグリーンオリンピックにしたいということで、ぜひアプゼンしてほしい。夏くらいをあとに行こうかな、というところまで話しました。これもこの賞のおかげかなと思います。



岩元 美智彦 氏

佐藤 海外でも、このモデルは珍しいのですか。

岩元 世界では、このモデルはありません。世界中の殆どの企業は、木材や棉わたのセルロース分をターゲットにしていますが、弊社の場合は服のセルロース分に注目しました。服の天然繊維・綿の部分ですが、約95%はセルロースで、それに特化した技術開発、特に酵素の開発に成功して、高効率で、ほとんどエネルギーを使わずにエタノールができます。織物製造みたいなものです。織物のようなバッチがあり、水みたいなバツプアアが

われたのが20年前です。それから会うたびに「あなたは水を減らす、お湯を減らす、省エネとかそんなことばかり言っている。金儲けはどうなるの。なぜそんなことに必死になっているの」と言われました。私は別に肩肘張ってやっていたのではありません。当時の状況は、例えば大型のホテル・旅館を私が手がけると、水の使用量を30%、50%減らしました。これがおもしろくてやめられなかったということです。そして5年前から「節水によるCO₂の削減」というテーマで大阪大学との共同研究をスタートさせました。その結果生まれた商品が、エコシャパンカップで表彰頂いた「ECOスマイルジョイビット」という商品です。食器洗浄機の前洗いの手洗いの部分で大量に水を使っているのは20年前からわかっていましたが、どうすればいいかわからなかった。実はここで、厨房全体の水、お湯の消費量の20~40%を使っています。ここを減らすことが非常に重要なことは昔からわかっていたのですが、やる技術がありませんでした。我われがタイアツ

あって、それに服を入れて酵素を入れると2日くらいでエタノールができます。ほとんどエネルギーを使わずにエタノールができるというところで、いまのところ国内よりも海外の引き合いが非常に多くて、駆け回っている状態です。

20年前から省エネ・節水に

堀 ピコエイダの堀です。横文字の嫌いな年代なのに、なぜかピコエイダとつけています。(笑) 私は50年前、プラントメーカーの設計課に入社して、それから技術畑をどんどん歩み、25年前に辞めて会社をつくりました。そのときにつくった会社ですが、ホテルや病院に温水を供給する装置を製造開発する会社と考えると頂けがいいです。つまり給水、給湯系の仕事です。会社設立当時はバブル全盛です。「大型の設備を投資してもできるだけ効率よく使おうということ、お湯や水を節約できるようにしてほしい」そういうご相談が実に多かった。特にホテルに対する設備投資はいまから考えたら40%くらいが大型でした。それを小さく

プさせて頂いた教授は電気工字部の教授で、実践的なことをおやりになっていました。その先生から一番得たのは、見える化の技術です。私は長くシステムエンジニアとしてやってきた。機械設計でやってきたので、見える化で減らすなどということはあまり納得できるものではありませんでした。でも先生が「これは絶対にいいよ」ということで組み入れたのが、この商品です。結果 厨房全体の使用量を15%、設置ラインで半分に減らしました。これはいい。量産してやっているのではないかと、現在は量産を目指してやっている状況です。

佐藤 皆さん、いろいろ苦難を乗り越えながら、様々な事業分野で素晴らしい活動をされているなど改めて感じました。さて、グリーン・ニューディールを進めていくには、また制度的な欠点があって、事業がなかなか思うように進捗しないという問題もあるかと思えます。皆さんが進めている事業の中でどんなことが課題なのか。国として、あるいは行政、インフラとして考えなければいけな

い点などを挙げながら、事業推進上の課題を議論したいと思います。

村井 口火を切りたいと思います。例えばうちの会社は今全国2千カ所です。そこで働く従業員の意識を変えて、電気の無駄を取っています。電気の無駄を取れば他の無駄も取れる。いわゆる“一点突破全面展開”で、実績をたくさん持っています。スーパーマーケットなら、我われがコンサルすればどこでも平均で7%以上の電気の無駄が取れることが明らかになっています。

一時、ある電力会社が、自社のCO₂削減の自主目標を達成するために、他社が減らしたCO₂を独自に買い取る制度として「エコサポルトプラン」というものをつくってくれていました。大手監査法人の関連会社がその審査機関をやっていたのですが、そこに1年かけてようやくこうした、機械ではなく人の意識による削減といった活動を認めてもらいました。我われのお客様の30社くらいが、実際に1年間、従業員の方々が自宅のように思っ

て職場の電気を使うことで減らしたCO₂を、「エコサポルトプラン」で買ってもらえるようになりました。しかし、残念なことにその電力会社は、応募も少ない手間はかりかかるといっていて、3年でやめてしまいました。とても残念でした。

要は、グリーン・ニューディールの中で市場にいろいろとシグナルが送られています。「中長期的なCO₂削減目標を持つ」「再生エネルギーの導入目標を持つ」。こんなことは言っているばかりで、現実には出てこないと思います。そのあたりで、日本の国自体は議論ばかりしていて、「排出量取引」などはまさにそうでしょう。試行、試行とばかり言っていないで、とりあえず一度やってみたいのです。そのうちに日本だけが「かや」の外になる。これは本当に辛い。あきらめませんが、大変です。

普及啓発の評価を定量化

崎田 現在、政府のどこの省庁も同じなのは、定量的に評価できないものに対してお金をつけると国民からのチェック

普及啓発の評価を定量化

が厳しいという悪循環があることです。いまは無駄削減プロジェクトもあります。環境省などの事業を見ると、広報紙などのところは予算が一番つきにくい。普及啓発は本当はすごく大事ははずだけども、評価が定量化できないところには事業者や応援がなかなかつかない。それは私たちの社会が抱えている課題なのではないかと思えます。

佐藤 そのへんにメスを入れるのが、まさに今回のグリーン・ニューディール政策進捗のポイントでしょうか。

堀 2年前に、北京でアジアESCO推進協議会という会議をやったときに、銀行さんやファンドさんが出席していました。なぜ予算がつかないか、投資ができないかという話です。何が一番困るかと言ったら、「技術力を評価する制度がない。本物の技術に投資をしたいと思っ

ているのに、それが見えない。そこがいちはん大きいネックだ」とお話しされました。私がそのときの持ち時間内で発言したのは、省エネルギー、節水という反応で考えたときに、先ほどおっしゃった

3年で打ち切りになってしまったのですか。

村井 なりました。

崎田 それはちょっと打ち切りが早すぎたかなど私は思います。新エネルギーの太陽光パネルの補助を打ち切ったのが政府の判断ミスだったのは関係各者よくわかっているはずですが。もう一度、きちんと新エネルギー国家構想を起こしていくということで、09年度からしっかり新エネルギーの開発に予算をつけるため、かなり大きく政策を変えています。2009年度からかなり変わると思うので、新エネルギーづくりや、省エネルギーの見ええ化とか、もうひと頑張りしてエコサポルトみたいな制度を復活して頂きたいくらいの話だと思います。

村井 してほしいです。とてもいい制度だったと思います。

佐藤 それは排出権のようなものですね。

村井 そうです。1ト600円で5年分、お金で買ってくれます。それに加えて同額の植樹までしてくれ

ます。現金

106

が銀行口座に直接振り込まれるのですから、コンサル先のお客様は驚きます。商品の価格をまけてもらうのではなく、活動の結果としてお金が返ってくるのですから。

佐藤 排出権の話が出ましたのでその点について申し上げますと、国内排出量取引制度が昨年の暮れからスタートしています。その中に、一つの枠組みとして国内クレジット制度というものがあります。いままでの排出権は、海外の省エネ活動などで発生したものが対象でしたが、日本のプレーヤがそれを購入すると、お金が海外へ流れて行ってしまふという問題点が指摘されていました。それをクリアしたのが今回の国内クレジットで、例えば国内の大企業が中小企業に省エネの指導あるいは技術提供をする。中小企業はそこで発生させた排出権を国内クレジットとして大企業に購入してもらうという仕組みになります。具体的な取引モデルは、検討中の案件も含め10件以上はあるのではないのでしょうか。認証の問題などがクリアすべきポイントは少なく

戦略」(日本経済新聞出版社)を読み、非常に賛同できました。一つは、環境経営に信念を持って取り組む企業トップの強力なリーダーシップ。もう一つは、環境ビジネスを育成し、発展させるための制度設計というが、こういうものの流れでポータブル仮説です。適正に設計された環境規制は企業の国際競争力を強化させる。これを日本でも通用すると思ってるのです。適切に設計された環境規制が日本にはないのです。アメリカはブッシュさんがあんな政策をとっていましたから、アメリカのトップ企業はみんなが集まってブッシュさんのところへ行つて「規制してください。このままでは自分たちの企業が弱くなります」と言ったと末吉竹二郎さんがおっしゃっています。

日本はまったくその逆で、いろいろいい仕組みをたくさん考えています。でも、国際競争力を失うからと預けてきているわけです。これは逆です。一点突破、全面展開で何か一つやる。今回の固定買取制度、1キロワット当たり50円だけでも本当にやれば変わってきます。でも、

ないですが、実効性のある排出削減メニューをみんな考え、共有し、普及させることも必要なことではないかと思えます。モデルが増えれば増えるほど、それを使つて新しいキャッシュフローが生まれるわけですから、新規事業の推進につながります。それを通じて新しい行エネ技術が普及し、グリーンニューディール政策が推進されていくのではないのでしょうか。

堀 eco japan cupの表彰制度は非常に有力なシステムではないかと思えます。こういうことの積み重ねが、先ほど言ったような技術力の評価になる。これをつくって賞状を与えることは、非常に勇気ある決断だと思います。非常に難しいと思います。

佐藤 評価する仕組み、基準としてですね。

堀 はい。

村井 そうですね。本当にそう思います。いままで銀行さんが企業を評価する基準で環境ベンチャーを評価していたら、たぶん伸びる企業も発掘できないと

できないと思います。電力会社は黙っていますか、おかしいです。あの発表があつて、何か発言がありましたか。

崎田 私はその委員会に入っています。資源エネルギー庁の総合資源エネルギー調査会に新エネルギーの部会があります。家庭用太陽光発電の余剰分の固定買い取りは、大臣が決断された一点突破政策です。大臣がエネルギー11会社のトップにお話して制度的にやるとおっしゃっています。エネルギー業界の代表の方々が新しい制度がよりよくいくように必死になつて検討している状態です。そ



崎田 裕子 (はまた・ゆきこ)氏

思います。金融機関こそが、まったく新しいとはまでは言いませんが、新たな評価基準を持つていかなくてはいけないと思います。こんなことを言えるのも、私どももベンチャーキャピタルから資本をお預かりしていますが、多くのベンチャーキャピタルの方々が環境関連の企業に投資してうまくいっていないことをたくさん聞いています。たまにうまくいっていると驚かれるという現状がありますので、まさに企業の評価の仕方の基準が違ってくるのではないのでしょうか。

一点突破、全面展開

堀 昨年、2億8千万の投資をキャピタルさんから頂きましたが、投資が決まったあとの雑談で、「エコ関連、エコビジネスをやっているところには投資したくない」と終わってから言ったので「なぜしたのですか」と私が聞いたら「いけません。確かに基準が難しい。ビジネスとして考えたらなお難しいと思います。」

村井 この前、尾崎弘之さんの「次世代環境ビジネス—成功を導き出す7つの

れは必ず実施されると思います。でもおっしゃる様に、せつかくの一点突破がうまく回るような制度やコスト負担の仕組みをつくっていくことがすごく大事だと思います。

村井 そのことによって電気料金が上がることが国民にきちんと伝わっていません。オバマさんはアメリカの系統、つまり送電線をつくり変えると言っていて、これをグリーン・ニューディールだと思います。日本の系統は串型です。末端で、家庭が太陽光発電等で作り、串型のネットワークに送った電気はほとんど捨てられてしまいます。網状ではないから生かされない。結果、捨てるのですから高コストになりますし、当然ながら電気料金は上がります。ドイツの例を言いますが、ドイツはそのことによってアルミ産業の多くの企業が潰れてしまつて、結果的には産業構造が変わりました。また、原発廃止をすすめています。代わりにフランスから原発の電気を買っています。そんなことでクリーンエネルギーを達成している。そのへんが正しく伝

わっていない。環境コミュニケーションは本当に難しいです。

崎田 固定価格買取制度をやって新エネルギーが導入されているというときに国民がどこまで負担に耐えるか。そのへんの両方の議論をしなくては行かなくて、実はその委員会自体も、国民がどこまで負担をオケケするか、それをどう進めるかということに、いま話し合いの焦点がきています。おっしゃるとおりで、そこを間違ったら大変です。逆に今度は国民が「なんだ、公共料金値上げか」という話になつては行かない。そこをきちんと伝えることはとても大事だと思います。

村井 最終的なグリーン・ニューディールの目的は雇用の創出ではなく、世の中を低炭素社会に変えていくための投資だということをおちゃんと国民に伝えていかなければ行かない。なかなか難しいし、日本のアスコミはそういうことにご会社を養っての力を注いで欲しいと思っています。

崎田 金額から言えば、いまドイツが1家庭、1カ月で330円とか350円

くそのへんが欧米はすごくうまくて、例えば建築業だけではなくきちんと金融と連動しています。「LEED」の認証が取れる施設を対象にした投資ファンドがあつたりします。あるいは「LEED」を取れば営業率が上がるとか、実体的なインセンティブが働くような仕組みができています。そこだけ縦割りで、単独であるのではなく、社会的に、どうすればインセンティブが働くかという戦略的な施策が見られるところがあつて、そのへんがまだまだ少ないのかなという感じがします。

佐藤 確かに環境価値の数値化は難しい問題です。「CASBEE」について言うと、日本で、「CASBEE」の認証取得物件はまだ少なく、これからということですね。確かにアメリカでは「LEED」が普及していますから、当然日本でもそういった動きは浸透してくるはずだという仮説を持って、シミュレーションをいろいろ始めようとは思っています。

くらいですが、日本は1000円くらいのところで抑えていけないかというのがいまの計算値です。

短期の視点では育たない

宮田 数値化されないと評価されないということは私も日々感じているところです。自分たちの事業に引きつけてお話しすると、例えば緑化率何パーセントみたいな設定のされ方をします。施設開発されたときに、開発面積に対して何パーセントの緑地を取りなさいという基準がありますが、そうしたことも「それなら緑はさすればいいのか」みたいなことになってしまいます。50%なら50%達成すればいいということだけしかまだ見られていない現場の状況があります。もう少し緑の質みたいなことを考えていくべきだと思いますし、それが人や景観に与える影響、あるいはそれが断熱になって省エネにどれくらい貢献するかや生物多様性に対する評価。そうした多様な緑の評価の仕方があつてよいはずですね。地道に活動していると、異変を得るまでに時

金融に新たな価値基準

宮田 これから期待していいですか。

佐藤 頑張ります。金融機関として、普及のお手伝いをすることも重要かと考えています。例えば当行の話をさせて頂くと、冒頭に環境配慮型住宅ローンの話をしましたが、では、環境配慮型住宅とは何かという問題があります。そこで、その適用条件にCASBEEにおける評価ランクが「A」以上の住宅を入れました。利便性を高めると同時に周知が図れればと思います。こうした基準をちゃんと明確につくらないと、外部評価、第三者の目から見た時に基準が曖昧だということになります。これは「CASBEE」を運営している建築環境・省エネルギ機構さんにも評価頂きました。結局そういうことの積み重ねで環境フレンドリーな認定制度が世間には広まっていくこと自体が重要なのではないかと。ただそれだけにどまつては行かないので、おっしゃったように、新しい価値の基準をつくり込み、更に資金の流れも付与し

間がかかります。今のお話でも一つ問題としてあがつているのは、長期的な視点がなく、何事もショートタイムでしか判断されないということがあるように思っています。大きな話では新自由主義的な価値観といえますか。目の前の株価をどんどん上げて利益を最大化していくような価値観と裏腹なのかもしれないと思いますが、短期的な視点では、こういうビジネスはなかなか育ちません。急激にビジネスは上がらなければいけません、着実にゆつくり上昇軌道を確保できる視点がサポートする側にも重要だろうと思つておられます。

こういうビジネスを展開するには金融機関はとても重要だと思います。いまグリーンビルディングの認証制度があります。わが国で「CASBEE」、アメリカ発では「LEED」があります。両方とも緑の質にも言及していて、例えば在来種、郷土種による植栽をした場合はポイントが上がるという制度になってます。ただ、「LEED」の場合、おそら

ていくことは金融機関の大きな仕事だろうと認識しています。

岩元 環境ビジネスで少し引つかつている部分は、よく循環社会と言いますが、循環社会の中で日本では厳しい法律があります。廃棄物処理および清掃に関する法律で、廃棄したものを循環社会に持って行こうと思つても、その法律の壁があつてなかなかスムーズに、効率的なものが進みにくいのが現状です。

繊維製品でいうと、廃棄物の網に引つかつて、店頭回収やスムーズな回収がないとエネルギーはつくれませんので、その部分で非常に引つかつています。この監督官庁は環境省なので、そのへんの話は意見交換などをしてはいますが、なかなか難しいなということですね。と言いつつながらも、経産省はこれを機にとらえています。繊維産業の底上げにもなり、タンスのこやしにするよりも資源を持つていったほうが非常にいい。推定でどれだけのエネルギーができるかというと、閣議決定したバイオマスの国内製造目標は600万キログラムです

が、最大でその約1割が繊維製品のリサイクルによってカバーできる試算ができていますので、経産省がこれを考慮して、4月から繊維リサイクル法を見据えた行動をして頂きますので、この部分は感謝しています。でも、いまの時期だから聞いて頂けたのかと思います。しかし、時間はかかります。

村井 地球には、そんなに時間は残されていないと思います。本当に規制は多いですね。

岩元 多いですね。

村井 いま一生懸命、政治家の方々がそれを変えようとしています。横断的な組織というか、行政の縦割りをなくするのができない限りはだめです。私の持論はスウェーデンのように、いわゆる持続可能な社会省とか、実際、経産省と環境省が、一緒になりましたが、日本はそれがもっと必要だということです。農林水産省や国土交通省も一緒にくっつく必要があります。

佐藤 話題を少し変えます。グリーン・ニューディール推進上の課題には、

しているそうです。イギリスでは社会的なビジネスに特化して融資しているコーポレイトバンクの貸付額が1兆円を超すという話があり、金融がソーシャルな部分を多く持つことはものすごくインパクトがあると思います。

日本ではNPOバンクなどが少し芽生え始めている状況だと思いますが、そういうものがどんどん成長すると、合わせて生まれ始めているいろいろな環境ビジネスが一気に開花するだろうという感じがします。私たちが大学との連携ができてきているのは、金融機関からのバックアップがあつてこそ。その成果を感じるにつけ、金融が持つソーシャルな力での社会への影響力は大変大きいと思っています。

崎田 多くの金融機関がきちんと環境を軸にして取り組むためには何がポイントでしょうか。どういったところを進めていくと、ほかの金融機関にとつてもこういう価値観の導入がうまくいくのか。先進金融機関としてそのあたりをせひ伺いたい。それはノウハウでしょうか。



堀 武(ほり、たけし)氏

例えば民間レベルでのコラボレーション、大学との連携をどう進めるか、あるいはエンドユーザーの意識をどう変えてどう購買に結びつけていくのかといったマーケティングの問題など、我々の努力要素の部分も多分にあるかと思っています。その辺についてご意見を是非お聞かせ頂きたいと思っています。

ソーシャルバンクが活発に

堀 大学との共同研究で学んだことは、先ほど言ったように先生は「学問的な追求でなかったらやらない」と。学問

価値感の共有が重要

佐藤 やつとノウハウらしきものが見えてきた段階でまだまだです。ただこのような黎明期には、お客様と価値観をどう共有していくかという点は大事だと考えています。例えば、銀行は国債の販売を行っています。これは国の借金です。それを小口化して販売している。国の借金ですから、最終的にはグリーン・ニューディール推進の原資になる部分もあると考えられます。せつかくそういう国の借金のお手伝いをするのであれば、さらにそこに環境配慮、そういう味つけ、付加価値をつけて販売しようと考え、キャンペーンを展開してみました。一つは排出権を付与するというもの。弊行が取得した排出権は、最後は国に無償移転します。二つ目にあるNPOさんと組んで北海道に植林しました。国債が売れば売れば植林していく仕組みです。結果的に、271本の植林に結びつけました。三つ目は、グリーン電力を付与するもの。更に今月は、先ほど言った国内ク

的というものをやってみて、その結果商品が生まれる。基礎からやってみたら結果そうなるんだと学んだことは、非常に大きかったです。

富田 三井住友銀行様の助成を受けて慶應大学との共同研究を行っていることは先程お話しした通りです。基礎的な実証データをきちんとコストをかけて継続的に取っていくことは、なかなか大変な部分があります。私たちは植物が相手ですが、技術開発のビジネスであれば、なおさらそうだろうと思います。今回のようなサポートを頂くことで、基本的なところをしつかりやれます。私たち自身のビジネスに対する自信にもなりますが、同時にきちんとした大学が銀行のサポートでとなると、そのストーリー自体が社会的信用を増やすことにつながったり、メディアに注目頂くことにもなります。実質的な効果もそうですが、波及的な効果もすごく大きかったと感じています。これからそういう取り組みはきつと増えていくと思いますが、海外では最近ソーシャルバンクといわれる銀行が活発に機能

レジットと言われる排出権を国債に付け加えて販売しています。排出権の購入資金は国内に還流します。

いままでどうだったかという、ギフトカードなどをつけていました。中にはギフトカードのほうがいいという声も当然あるでしょう。でも一方で、そのような反応は、危惧されたほどはなく「こういう商品を持っていたんです」というお客様も少なからずいらっしゃいました。偉大な実績と言えるかもしれません。環境問題に何かしら貢献したいと考えている方々に金融機関の商品提供でどうやってお応えするのか。まだ1年になっていませんが、それなりの手応えを感じています。

まだまだ道半ばですが、環境問題解決に貢献したいと考えていらっしゃるお客様が数多く存在するという仮説を持つて商品開発を心がけることが大切ではないかと考えております。

崎田 消費者が「こういう仕事をしている会社ならば」と思うような仕事をしていくことが大事ですね。

と思います。ただ、いまもつと10倍、20倍のスピードで走らないとだめで、そのためには意識の変革だけを求めても絵に描いた餅に過ぎないと思っています。そこをもう少し、国全体として押していくことが大事ではないかと思っています。常々言っていますが、研究開発費が少なくはないものなど絶対にできません。投資した額しか生まれません。そこを国としても国民全体としても、もう少し考えていかなければならない問題ではないか。環境ビジネスの商品は、技術力、内容があっても商品価値はまだまだ認められていません。というのは、これを持って楽しくなる、おもしろくなるという商品ではないのです。クライアント側から見たら楽しくもおかしくないのですから、買う必要はないのです。買ったらいい、と言っているだけの話です。したがって、その後の押しが絶対に要ります。太陽光発電があれだけいいと言われても、なかなか普及しないのは高いからです。

自分のビジネスの世界で食べていくだ

佐藤 そうありたいなと思います。

崎田 今後、投資や融資を評価するときに、環境とビジネスと環境を視点を頑張っている動きに対して、きちんとそこを評価していく。そういう流れにつなぐればいいと思います。

佐藤 それがいま最もサステナブルな流れだと思います。

村井 消費者に正しい環境情報が伝わっていないのです。

大学と企業のコトボが重要

佐藤 それはあると思います。

村井 本当にそう思います。伝える努力が足りないのか。消費者自体の意識も、一歩もまだまだ弱いと思います。私はいつも、「極論を言えば温暖化なんてどうでもいい、大事なことは、このまま化石燃料を使い続ければ速くないうちに枯渇し、使おうにもなくなってしまうのでそれに頼らない低炭素社会を創ることが大事だ」と言っていますが、多くの方はそうではない。大学の役割も企業も重要です。この二つのコトボは絶対に必要です。

企業のソーシャルなお金の使い方としては、うちのお客さんのコアさつばろ様は地元の大学で寄付講座をやっています。月に2回を半年間。山本良二先生など著名で地球環境問題の第一線で活躍されている先生方が行かれる。このままでは日本はだめだ。先駆けて北海道だけでもサステナブルになつていこうと、こういう健全な危機感を共有するのです。ビジョンをみんなに語ってもらうのです。このようならばらしい講座を、もう2年間やつてきています。大学はいつはあえるし、みんな経営は楽ではないですから、こういう動きをもつとやつたらいいと思います。私は大学の講師もやっています。1年間授業をしていると生徒たちは変わります。地球環境問題と持続可能社会論です。韓国や中国の学生もいますが、終わったら本当にエコになります。自分たちの変化を自分たちで喜ぶます。こんな生徒たちは、絶対に自宅で無駄な電気は使いません。

宮田 私たちはB to Bだけでなく、エンドユーザーに直接販売したりお庭を設

けていいのなら、このままでもいいと思います。ただ、将来の地球主体のことを思ったら、絶対にもつと速く走らなければいけない。それがやきもきしている内容ではないか。皆さん、そう思っているののではないかと思います。

崎田 もつと速く走らなければいけないという話の基盤には、全員参加という変ですが、すべての人が自分の場所、持ち場でやれることをしつかりやる。その基本がすごく大事だと思います。生活者の場合は、そこで自分の暮らしを見直し、仕事をしている人はそこできちんと環境を考えたビジネスを進める。行政の方は、その中できちんと回るようにする。すべて一人ひとりが、本当に環境配慮がきちんと進むようなかたちで変えていく。みんながスピードアップしていくギアチェンジには、それがすごく必要だと思います。

堀 例えは我々の対象になつている店舗は150万店舗です。我われが相手にさせて頂けるのは、わずか何千という店舗だけです。あとの百数十万店舗はほつ

計させて頂いたりします。里山のこともなご考えなくても生活はしていけるわけで、どうかと思いつながらお話しすると、どんどん身を乗り出して聞いて頂ける、共感して頂けるみたいなきことあります。そうすると、ある種、受発注者の枠を越えるんです。「共感のリエーション」ということをよく実感するのですが、私たちのようなビジネスではそんな風と呼びたくなる現象が現場でおきます。そしてそれが私たち自身のパワーになり、モチベーションになるんです。

ロハス層みたいなこともしきりに言われましたが、ロハスな層は確実にいらつしやいます。そこを基盤にライフスタイルが変わつていくといふという、樂觀的な希望を持っていたいです。

自分の場所でやれることを

堀 私は環境ビジネスという枠の中でずつとやつてきたので、この厳しい状況の中でも生き延びられているのだと思つています。その点では、金融機関さんからもいろいろ支援頂いているうちだ

たらかしです。きわめて現実的な話になりますが、こういう商品はリースを使わないとできない。ところが、8割はリース会社が1と言います。いまや、上位100社を考えても1と言われる状況です。そこに補助金を与えなくても、リースを使えるようにするだけでも、もつと速く進むのではないかと思います。

村井 どちらも間違っていないのですが、逆に例えはスバルさんには必ず1店舗、あらゆる省エネの仕組みを先行して導入するモデル店があります。ここは使用量が全くとつていい程減りません。従業員が「こちらは最新の省エネ機器が入つているからたくさん使つても大丈夫」ということです。だから両方必要なのです。難しくない。人の意識です。人がやるよりも機械がやつたほうが安くて間違いがなければ、それに切り替えていくのが美しい流れですから別にどちらも間違っていないのです。でも意識がなければ、環境が大事だと思つたら、100万払つて100万しか返つてこなくてもたぶんやります。もつと進んでいれ



タオルくずをエタノールに

岩元 今回、今治で地産地消を実現して、どういった効果が出るかをやっていま

す。期待するのは、今度のプラントができたなら地場の人たちの教育現場にもしていきたいということで、市役所と県にはいろいろ相談しています。地産地消の私たちを見せていきたいと思います。まだ実績はないのですが、いろいろな意見があります。ビル緑化、意識の改革、地産地消とか、そういう部分を今回、1年やってみたいと思います。

村井 その技術は海外へ持って行けないのですか。

岩元 話は来ています。

村井 今治のタオルメーカーは、みんな中国に需要を取られてしまいました。生き残っているのはわずかな会社と聞いています。ですので今度はこの技術で持って中間でビジネスをさせてもらう。美しい流れだと思います。

岩元 でも、今治は結構な生産量です。廃棄量も、タオルの工場から出るくずが相当な量あって、そこそこのエタノールができます。そのエタノールは車に使うのではなく、工場のボイラーの燃料に使っています。

佐藤 重油の代替ですね。それはまさに国内クレジットのモデルに入っているのではないですか。

岩元 そうです。車の燃料用のエタノールにすると、最後の濃度を高めるところでコストが4倍も8倍も高くなります。濃度を90%くらいにするとターゲットプライスというか、重油よりも非常に安い値段で、40円、50円というコストで十分供給できると試算しています。またプラント使用時を想定した重油との混合条件などの検証も終わりました。十分ボイラーは回るということで、エタノール使用協力工場へは、1年間やっていこうとお願いしています。

市が市民から古着を集める日を月に1度か2度設定して、それでどれくらい集まるのかもやっていこうと思っています。

佐藤 いろいろな意見をありがとうございます。チームはいろいろ出てまいりました。先ほど出た海外展開ですが、日本の技術をアジアを中心とした海外にどうやって展開していくのか。いろいろ話

ば、100万払って80万しか返ってこなくとも選択します。こういう世の中にしていきたいと思います。

地域から変えていく

佐藤 教育のところですね。

村井 そうです。小学校の頃からどうこうではなくできることから、車に乗って一番たくさんCO₂を出している学生とか、そういうところからやっていけばいいと思います。

佐藤 環境省で環境人材育成コンソーシアムを立ち上げて、各大学と環境マニエールのつくり込みや環境にかかわる人材育成のチームアップをやっておられます。

崎田 環境ビジネスウイメンも呼びかけ人に入っています。

村井 環境意識が人を変えていくような、そんな教育ができる人材を育成しようとするじゃないですか。でも、もともと全体をやつていかないと。すぐ資格で、企業に対して「省エネの資格を持った人を置きなさい。」これで国は安心です。

でも削減できないじゃないですか。やはり、みんなの意識を変えていく教育プログラムが必要です。これは国民運動ですから。

崎田 国民運動の話が出たので、もう少し足下に目を転じると、地域の中で何か自分の力で実践したり、一歩変えるお手伝いできないかという気持ちの人が少しずつ育ってきています。そうした動きをうまく活用し、事業者さんと連携して広げる。あるいは、行政の皆さんも、そういう思いのある人をうまく活用する。NGOやNPOを、もう少し前向きにうまく活用していくことも、社会の人材活用としては非常に有用なものではないかと思っています。地域を変えていかなければという部分が基本になると思います。

村井 それはすごく大事な視点です。結局世の中はNIMBY（ノット・イン・マイ・バックヤード）で、総論賛成各論反対でしょう。地域だったら、そうではない仕組みができます。エネルギーに関しては柏木先生がおっしゃっているのは、地域のエネルギーは地域で創るの

だと。それも再生可能エネルギーで。ごみ処理場はいやじゃないですか。でも、ごみ処理場で発電して、そこからできる電気やガスで地域の冷暖房のエネルギーを供給暖房していけば、たぶん反対は起こらない。それはサステナブルなのです。こういうことの結論を出さなくてはいけない時期に来ているのに、未だ原発の位置づけも明確ではない。本当に真剣な議論をすべきときに来ていることを、国民がどこまで共通認識できるか。政治家の先生方も忙しいのです。一つの国会で110本くらい議案を通さなくてはならないので、真剣な議論ができなくて彼らも非常にフラストレーションを感じながらやっていると聞いています。官僚の方々も法律を作ったり変えることが仕事ですから、一生懸命、家に帰らないで頑張っている。社会の仕組みが全部無駄な方向へ行つて、一つの方向にまとまっていない。簡単に言ってしまうと、軽く捉えるのは辛いですが、国としての姿です。

題は尽きないかもしれませんが、残り時間でこの点について議論したいと思いません。

村井 例えば地域経済の活性化は、明らかにグリーン・ニューディールの中の一つに入ると思います。今日この場での低炭素社会に向けたルールづくりと、技術の普及への投資もグリーン・ニューディールかなと思います。目指すものは、産業の国際競争力の強化です。それから、いま言った地域経済の活性化、それからエネルギー安全保障です。このマルチベネフィットかなと感じていて、目的は国力の維持と発展です。

日本は化石燃料のために2兆円を毎年世界に払っています。いまだから払えますが、こんなに経済が落ち込んでいて、外貨もどんどん減っている。それから海外が売ってくれない、買いたくても買えない状況が来てしまったら、日本は石油ベースに産業をつくってききましたからこうなると明日はありません。そんなところまで来ているという共通認識を持てるかだと思います。ものを海外に売れなく

て行け」と言っただけでも、拒否しました。お隣の大手の会社さんも、みんなさう言っていました。「持つてきたくなかった。絶対に大丈夫なものだけ鍵をかけて持つてきた」と笑って言っていました。が、残念ながら、それが現状の中にあるということです。

地域でエネルギーを

崎田 アジアの話の前に、いわゆる地域活性化や地域経済の話が出ましたが、地域がエネルギーを自給するくらいにならなければならない点は同感で、私もそこが本筋に大事だと思います。

地域がさまざまな未利用資源や熱をきちんと使い切って、自分たちの地域でどのくらい自給できるか。都会も地域もそれぞれきちんと考えて、技術を導入していく。その上で足りないところは原子力や大規模な電源を押しやるという構図づくりが、いまはとても大事だと思います。もちろん、そこに含まれる農業やバイオマスも重要です。そういう道筋を作っていくときに、二つ大事なポイントがある

なっているのです。その部分が大事だと思います。

国際貢献は国が保証を

堀 うちが去年、省エネルギーセンターの要請で北京の展示会に参加しました。4日間、群がって見て直きました。大型の案件が来ていますが、我われのクラスではまだビジネスはできない。国が保証してくれないとできない。自分のところの技術を守れるのか。細かいところで言ったら、そうです。そこを出してしまわなければいけない。国際貢献はきれいごとでは済まないのです。その兼ね合いです。省エネルギーセンターに、「商売をやるならあなたのところが仲介してください」と。それがいまの現状です。制度的にそこでもう少し何かあれば、直ちにビジネスします。向こうは熱心に求めてきました。私も、解決の方法は提案できると思います。例えば水不足の解決はこうやってできると技術的に提案できます。ただし、わが社のビジネスになるかと言ったら、特許では守られませ

かと思っています。

全体をうまく動かすため、地域社会で動いていくインセンティブをきちんとつくるのが重要です。そのために、先ほど大きな企業と中小事業者さんの間内排出量取引のお話がありましたが、それだけではなく行政も巻き込んだ地域という単位でどのくらい排出しているかをもう少しきちんと定量化することです。次に、出している地域とそうでないところが、いわゆるカーボンオフセットするような、地域間排出量取引制度を取り入れていくことが大事だと思います。それは厳しくする話ではなくて、地域全体で取り組んだ自治体にはお金が入ってくるかたちに持つて行くことが、地域活性化につながるのではないのでしょうか。

宮田 いま新宿区などモデル的にやっているところがありますね。

崎田 それかもっと大きな日本全体の動きとしてきちんと機能すればいいですね。

村井 県単位では小さいので、たぶん答えては道州制にあります。北海道電力と

ん。
国際特許を出願しているので、押さえられています。だけど、それがはたして守られるかとなったら…。全部あつという間に根こそぎでは困る。正直言って、ここです。省エネルギーセンターさんが「今年も行きな」と言ったらノーです。なぜかと言ったら、そこをやるだけの力がまだこちらにない。背景に大手の企業がつくとかでない限りはできません。それが現状の姿ですね。

崎田 重要な課題ですね。

佐藤 09年3月、エコプロダクツ国際展がフィリピンのマニラで開催されます。この国際展は日本の技術を中心に最先端の環境技術をアジアで共有していく意義深いイベントで、当行も関わっています。その準備委員会で開催地をどこにするかという議論のときに、技術視察につながる国を条件に出展を考えると、というメーカーさんがいらつしました。

堀 私どもは製品は持つて行きませんでした。省エネルギーセンターは「持つ

北海道ガスこの辺でやっていくのです。

崎田 その話は、いまの制度や規制を変えるとかいろいろなことがつながつていますが、そのくらいの将来像を描いていくことが大事なことかと思っています。

そのために、自治体それぞれがきちんとした将来計画や将来ビジョンをつくっていくことが大事だと思います。地域社会の関係者を集めて、自分たちの地域を2050年にどういうまちにしたいのかという将来ビジョンを描いて、その具体的な道筋をみんなで共有しながら「じゃあ、自分たちはどうする」と動いていくような流れをつくることではないでしょうか。

村井 自分はどこに住もうかとか、一番美しいですね。

崎田 そうですね。そういうふうにみんなが考えて行動し、未来を創っていくことが、いまとても重要かと思っています。

佐藤 本日は大変貴重なお話を聞かせて頂きました。どうも有難うございました。

(2009年3月12日収録)

金融のCSRを考える ～ステークホルダーとの対話～

 [このページを音声で聴く](#)

■ ステークホルダー・ダイアログ 2009



すべての人に“やさしい”サービスを目指して ～「銀行に求められるユニバーサルサービス」セミナー～

障がいのある方や高齢の方に“やさしい”サービスをご提供するために、銀行は何ができるのか。三井住友銀行では、2009年2月26日に行内の従業員を対象に、「銀行に求められるユニバーサルサービス」についてのセミナーを行いました。

まず、世界における「ユニバーサルデザイン」と「ユニバーサルサービス」の潮流について、株式会社博報堂 ソリューションビジネスセンター ユニバーサルデザイン シニアコンサルタントの井上 滋樹氏にご講演をいただいた後、湘南ブロックや各支店での取り組みについて情報共有を図りました（司会／経営企画部CSR室長 佐藤耕司）

▶ ステークホルダー・ダイアログ 2009

講演

[「お客さまの幸せ」を考えることが「ユニバーサルサービス」の実現につながる](#)

パネル討論

[「ユニバーサルサービス」の実践はCS・ESの向上や営業利益につながる](#)

[「ユニバーサルサービス」の取り組みで従業員一人ひとりの「やる気」が向上](#)

[お客さま目線の気づきから数々の改善が生まれる](#)

▶ [SMFGのこれまでの歩み](#)

[◀ 前のページへ](#)

[次のページへ ▶](#)

金融のCSRを考える ～ステークホルダーとの対話～

 [このページを音声で聴く](#)

ステークホルダー・ダイアログ 2009

▶ 講演

▶ パネル討論

▶ SMFGのこれまでの歩み

■ 「お客さまの幸せ」を考えることが「ユニバーサルサービス」の実現につながる

佐藤 (司会) はじめに、「ユニバーサルデザイン」や「ユニバーサルサービス」に長年携わっていらっしゃる博報堂の井上滋樹氏にご講演をいただきます。よろしくお願いいたします。

井上氏 現在、日本では高齢化が急速に進んでいます。2050年には人口の35.7%が65歳以上になると推計され、高齢化率は世界でトップです。
高齢になるにつれて、視覚、聴覚、肢体などの機能が低下する人が増えます。ですから、ハード面の「ユニバーサルデザイン」とソフト面の「ユニバーサルサービス」を融合させ、お年寄りも、身体の不自由な方にも、それぞれのニーズにお応えできるようにすることが急務になっているのです。



井上滋樹氏
博報堂

「ユニバーサルデザイン」は、「すべての人にできる限り利用可能であること」を考慮に入れて製品・建物などをデザインするというアメリカで生まれた考え方で、90年代に米国から日本に広まりました。その後、エコ活動の普及とともに行政や企業にも浸透し、昨今は、年齢や性別、障がいの有無にかかわらず公平な情報とサービスを提供するという「ユニバーサルサービス」も重視されるようになってきました。

高齢化社会では、“人にやさしい”企業活動がますます高い評価を得ることになります。「顧客の幸せ」に思いを寄せ、お客さまの心がホッと温かくなるサービスを提供する。そんな新しい価値観でのサービス向上が、これからの企業活動には不可欠だと私は考えています。

[◀ 前のページへ](#)

[次のページへ ▶](#)

金融のCSRを考える ～ステークホルダーとの対話～

 [このページを音声で聴く](#)

ステークホルダー・ダイアログ 2009

講演

● **パネル討論**

SMFGのこれまでの歩み

■「ユニバーサルサービス」の実践はCS・ESの向上や営業利益につながる

佐藤 パネル討論のはじめに、「サービスケアアテンダント」の検定試験を運営している社団法人公開経営指導協会の田中啓一氏から「ユニバーサルサービス」のメリットについてお話しいただきます。

田中氏 「サービスケアアテンダント」の資格取得や研修は、「ユニバーサルサービス」の担い手の育成に有効です。なぜなら、「お客さまの立場にたつ」という視点を身に付けられるからです。例えば、三井住友銀行藤沢支店での検定試験では、お客さまの動線が店内を見直し、店舗の入口から出口まで多くの配慮ポイントをチェックしました。その結果、柔軟なサービスが実践できるようになっています。最近では地方銀行などでの導入も増え、「ユニバーサルサービス」の意識も浸透してきています。



田中啓一氏
公開経営指導協会

■「ユニバーサルサービス」の取り組みで従業員一人ひとりの「やる気」が向上

佐藤 次に、バリアフリー導入モデル店を含む湘南ブロックの瀧口部長から、ブロックでの試みの報告です。

瀧口 「サービスケアアテンダント」資格を導入したのは、「車椅子の操作方法といった介助の技術を学ぶのではなく、心を学ぶことだ」という点に惹かれたからです。

湘南ブロックは2007年度に新設されたブロックですが、スタートにあたり、配下の支店長全員とブロック運営について議論しました。その中でマネープランの前にライフプラン、やはりCSがとても大切というところに行き着いたんです。それで「サービスケアアテンダント」だと。現在、銀行の窓口では、預金、投資信託、投資、個人年金、有価証券など多くの商品を扱っています。お客さまに喜んでいただけるサービスを提供するには、お客さまの心に沿ったセールス・プロセスが不可欠です。「心を学ぶ」この資格は、お客さまの潜在ニーズの把握にもつながると考えています。



瀧口真一郎
湘南ブロック部長

資格取得は強制せず、あくまで従業員各自の自主性に委ねたのですが、それでもブロックで150名が取得しました。手話講習会を地域で開催したり、支店の従業員有志による募金で車椅子を購入して市役所に寄贈したり、全員でロビーの安全確認を実施したりといった自主的な活動が生まれたのはうれしいことです。「サービスケアアテンダント」の良さは疑似体験があることです。高齢者疑似体験※で視野の狭さや肢体の重さを実感し、気づきや想いを全員で共有できたことが、このような活動につながったのだと思います。今後も、活動が風化しないよう、さまざまな場を活用して、ブロック全体で取り組んでいきます。

※ 高齢者疑似体験：疑似体験装具(特殊な眼鏡や手足の重りなど)を装着して、加齢による身体的変化(筋力、視力、聴力の低下など)を体験的に学習するもの。

佐藤 それでは、モデル店となった茅ヶ崎支店の加藤支店長が会場におられるので報告をお願い

します。

加藤 茅ヶ崎支店はバリアフリーモデル店として、ハード面ではもともと非常に恵まれた支店です。ただし、従業員の心のこもったサービスがあってこそ、それが生かされると私は考えました。というのも、以前、私が客として、0歳と2歳の子供を連れてある古い施設に行ったとき、そこのロビーの方がベビーカーを持って階段を上ってくれるなどの温かな対応をしてくださったのが印象深かったのです。

私たちの銀行でも、そのような心のこもったサービスができるようになるには、どうしたらよいかと考えたのが始まりです。とりわけ「サービスケアアテンダント」資格を導入してよかったと感じているのは、“相手の立場にたった考え方”が、支店全体で醸成されてきたことです。それが支店の価値向上、ひいては企業価値の向上、ブランド価値の向上につながっていくと信じて取り組んでいます。



加藤 聡彦
茅ヶ崎支店長

■ お客さま目線の気づきから数々の改善が生まれる

佐藤 当行では、現在、全支店のロビースタッフ約1,200名が、サービスケアアテンダントの資格を取得していますが、今日は代表として、3名の方々に現場の声をお聞きしたいと思います。まずは中野支店のロビースタッフの野口さん、お話をお聞かせください。

野口 私は以前、デパートに勤務していましたが、このような研修は初めてでした。高齢者疑似体験で、さまざまな身体機能の低下を身をもって理解できたので、研修後は目配りや気配りの範囲が広くなり、今までよりの確なご案内ができるようになったと思います。具体的には、定期預金と普通預金の伝票デザインが似ていて間違えやすかったので、保管ボックスの表示文字を大きく改善しました。

それから、お客さまの尊厳への心遣いも課題です。障がいのある方を荷物用エレベーターにご案内して、「オレは荷物か」と気を悪くされてしまったケースもあると研修で学びました。お客さま一人ひとりの気持ちまでくみ取り、配慮できるようになりたいと思っています。



野口 恵子
中野支店
ロビーサービス
パートナー

佐藤 次に、麴町支店のロビースタッフの吉田さん、よろしくお願いします。

吉田 視覚障がいのある方に対して、最初のお声がけをした後で肩などに触れると、「自分に対して声をかけてもらっているのが認識できる」と研修で学びました。実際にやってみると、こちらを向いて安心されたように笑顔で「お願いします」と言ってくださいました。聴覚障がいの方に対しても、以前は本当にお役に立っているかいつも不安でしたが、手話でなくても口をはっきり、大きく、ゆっくり話す口話法を学び、自然に笑顔でご案内できるようになりました。また、高齢者疑似体験で、目線が下に向くことが分かりました。「段差注意」というパネルではなく、地面に誘導テープなどで表示した方が分かりやすく安全だと思うので、これから改善につなげたいと思っています。



吉田 陽子
麴町支店
ロビーサービス
パートナー

高齢の方々には「子ども扱いされている」と感じさせてしまう言葉遣いでの案内は避け、自尊心を傷つけないようなご案内の仕方が必要であることを実感しました。

佐藤 次に、小金井支店のロビーサービス・マネージャーの諸原さんのお話をうかがいます。

諸原 日々心がけているのは、ハード面では、出入口周辺を駐輪でふさがないようにすること、ソファで動線をふさがらないこと、雨の日は床をよく拭いて転倒防止に努めることなどです。ソフト面では、特に障がいのある方に確実にこちらからファーストタッチを取れるように、出入口の展望ポイントに必ず誰かが立っているようにロビースタッフ同士で連携しています。

私は以前、社会科見学で来店した小学生から「お年寄りや障がい



諸原 誠治

をお持ちの方に、「銀行はどのように優しくしていますか」と質問され、即答できなかった経験があります。車椅子や松葉杖を利用している方への対応や、営業時間外の対応など、まだまだ改善できることは多いです。お客さまの大半が65歳以上という店舗ですので、「銀行はお客さまに優しくしていますか」という言葉を肝に銘じて取り組んでいきたいです。

小金井支店
ロビーサービス
マネージャー

佐藤 それでは、認知症の方々への配慮も始めた部店の取り組みを会場におられる渋谷ブロックの田村副部長よりご紹介いただきたいと思います。

田村 私は、前任で田園調布支店長をしていたのですが、なぜ従業員が配慮と気付きを実践できないケースがあるのかという、その多くはお客さまの立場に立って考えることが足りないからです。そこで、「サービスケアアテンダント」の資格を持つスタッフによる勉強会を行うなど啓発に努めていました。ところがあるとき、何度も同じことを繰り返し言ったあげくに怒って帰ってしまったお客さまがいました。実際はご病気かどうか分かりませんが、認知症だったのかもしれないと考え、早速「認知症サポーター」の養成をしている地元のNPOに研修をしていただきました。認知症のお客さまに適切な対応をするためには、症状の特徴を理解し、スキルを身に付けることが不可欠です。配慮や気づきとともに、やはりスキル面での学びの積み重ねも大切だと感じています。



田村直樹
渋谷ブロック副部長

佐藤 最後に、井上氏に今日のまとめをお願いしたいと思います。



井上氏 店舗での具体的な例をお聞きして、実際にお客さまと接して、皆さん一人ひとりの心が動いていると感じ、心が温かくなりました。現場では、知識よりも意識が大切です。スタッフの心が動いているということは、お客さまの心も動いているのです。お客さまとの交流から自分なりのサービスが生まれ、お客さまとの新しい絆ができてくる。それが、ブランド価値の向上に貢献していくと確信しています。

佐藤 今日はどうもありがとうございました。今後も、「ユニバーサルデザイン・サービス」の推進に力を入れていきますので、ご意見があれば、いつでもCSR室にお伝えいただければと思います。

[◀ 前のページへ](#)

[次のページへ ▶](#)

金融のCSRを考える ～ステークホルダーとの対話～

 [このページを音声で聴く](#)



ここでは三井住友銀行の取り組みをご紹介します。

■ 1990年代後半

ATMの視覚障がい者対応機の設置、自動扉やスロープの設置、点字ブロック設置などのハード面中心に展開。

■ 1997年～

手話講習会を従業員向けに開催。2006年からは新人研修にも組み込み、トータルで年間100～150名が手話を勉強。

■ 2002年～

預金残高などを点字でお伝えするサービスを実施。2006年からは、個人向けインターネットバンキング音声読み上げソフトへの対応を開始。

■ 2006年6月～

茅ヶ崎店がバリアフリーモデル店として開設。2007年よりロビースタッフの「サービスケアアテンダント」資格を導入(メガバンク初)し、「ユニバーサルデザイン・サービス」を推進。さらに湘南ブロック全体では150名の従業員が自主的に資格を取得。資格取得には報奨制度も整備、全支店で2009年2月現在約1,500名が取得。

[◀ 前のページへ](#)

[▲ ステークホルダー・ダイアログトップへ戻る](#)

金融のCSRを考える ～ステークホルダーとの対話～

 [このページを音声で聴く](#)

■ ステークホルダー・ダイアログ 2009



SMBC COP10パートナーシップ事業「企業緑地セミナー」
 ～ 生物多様性の視点から見た持続的企業活動と“緑”について～

当社グループは、2010年に名古屋で開催される生物多様性条約第10回締約国会議（COP10）に向けたパートナーシップ事業として、「生物多様性に関するセミナー（COP10に向けて）」を継続的に開催していく予定です。2009年3月3日には、その第1回となる「企業緑地セミナー」をSMBCパーク栄（名古屋市中区錦）で開催しました。会場には、企業や行政関係者を中心に、定員を上回る約80名が参加し、セミナーは大いに盛り上がりました。当日は「生物多様性の視点から見た持続的企業活動と“緑”」をテーマに、企業緑地の活用に取り組む企業や、企業緑地にかかわるコンサルタントなどに登壇いただき、それぞれの取り組みについて講演およびパネル討論を行いました。

▶ ステークホルダー・ダイアログ 2009

講演

[生物多様性と企業緑地 COP10に向けて](#)

各社の生物多様性保全への取り組み

[生物多様性を生かした企業緑地の取り組み](#)

[トヨタの森・モデル林の取り組みを中心に](#)

[「緑豊かな公園工場」の実現から、さらに「地域開放型公園工場」へ向けて](#)

[大同特殊鋼工場緑地の取り組み ～エコファクトリーになろう～](#)

[三井住友銀行と生物多様性](#)

パネル討論

[生物多様性の視点から見た持続的企業活動と“緑”について](#)

金融のCSRを考える ～ステークホルダーとの対話～

 [このページを音声で聴く](#)

ステークホルダー・ダイアログ 2009

講演

各社の生物多様性保全への取り組み

パネル討論

■「生物多様性と企業緑地 COP10に向けて」

株式会社インターリスク総研の原口真氏に、COP10に向けた取り組みを進める企業に向けて、生物多様性と企業緑地に関する講演を行っていただきました。

まず、原口氏は、生物多様性にかかわる国際的な動向について解説しました。1992年の地球サミットで採択された生物多様性条約を契機として、欧米を中心に生物多様性への注目が高まり、2006年にクリチバ(ブラジル)で開催された生物多様性条約第8回締約国会議(GOP8)で「民間参画に関する決議」が採択されたことが、企業による生物多様性への取り組みを推進したと話しました。これを受けて日本では環境省が環境報告ガイドラインに生物多様性の項目を追加し、第三次生物多様性国家戦略を策定しました。こうした流れを受け、昨今では「企業と生物多様性イニシアティブ(JBIB)」に代表される企業を主体とした取り組みが推進されるようになったのだと、これまでの経緯を紹介しました。



株式会社インターリスク総研
コンサルティング第一部 主任研究員
原口 真氏



次に、原口氏は、生物多様性への取り組みが企業にもたらす3つの効果を解説しました。一つ目は、リスクの把握です。これは、バリューチェーンと生物多様性との関係性を評価することによって、生物多様性の概念を取り入れながら業務プロセスの見直しを図ることを意味しています。二つ目は、地域への貢献です。事業所などの社有地を活用して自然共生型土地利用を行うことにより、事業所を地域のエコロジカルネットワークの拠点とし、環境コミュニケーションを実践することができます。三つ

目は、従来の商品やサービスに生物多様性という概念を加えることで生まれる新しいサービスの実現です。生物多様性への取り組みは、単なる環境貢献活動ではなく、商品やサービスの差別化につながるとともに消費者の感度を高め、結果的にビジネスチャンスにつながると原口氏は強調しました。

また、原口氏は、大正時代にイギリスの田園都市論を導入し、工場村を建設した日本には、こうした土地の理念が現在も企業緑地として残っており、生物多様性の保全にも貢献していると指摘しました。さらに、生物多様性の保全を考える際は、何か新しいことを始めようと意気込むのではなく、まず従来の取り組みを生物多様性という視点で再検討することが必要だと訴えました。

最後に原口氏は、2年後に迫ったCOP10までに高いレベルの活動を達成することは難しいかもしれないが、まずはロードマップを作成し、将来的な取り組みを明確に提示することが重要だと述べ、講演を締めくくりました。

金融のCSRを考える ～ステークホルダーとの対話～

 [このページを音声で聴く](#)

ステークホルダー・ダイアログ 2009

講演

各社の生物多様性保全への取り組み

パネル討論

■ 生物多様性を生かした企業緑地の取り組み

鹿島建設の山田順之氏には、欧米における企業緑地の先進事例を紹介していただきました。



鹿島建設株式会社
環境本部 地球環境室 課長
山田 順之氏

山田氏は、企業緑地の活用にはさまざまな効果があると述べ、自然環境の保護・回復を目的とした寄付により地域貢献を実践しているリーバイスやパタゴニア、パリ近郊の工場周辺に園芸場を設け、数百種類の在来植物を育成し、種の保全に取り組んでいるフランスの自然派化粧品メーカー・イブロシエ、研究者の創造力向上のためにバージニア州の工場敷地内に80ヘクタールの生物生息空間を整備したアメリカの化学メーカー・デュポンなどの事例を紹介しました。

山田氏は、このように海外では事業特性や地域特性、文化的な背景を踏まえ、企業緑地の多様な活用が見られると述べ、日本でも企業緑地を積極的に活用すれば質の高い生物多様

性の取り組みが実践できるはずだと訴えました。

■ トヨタの森・モデル林の取り組みを中心に

トヨタ自動車の池上博身氏には、自然との共生を目指す「トヨタの森」計画の概要を紹介していただきました。

豊田市郊外にあるこの森は、約40年前まで、地域の人々と強いつながりをもった里山でした。その後、人々が森を使わなくなり、荒れ果ててしまった土地を、同社が整備したのが「トヨタの森」だと、これまでの経緯を紹介しました。「トヨタの森」は、1997年から一般公開を始め、1998年以降「エコモニタリング」や環境教育プログラム「エコのもりセミナー」を開催し、地域とのコミュニケーションや環境教育の場として活用されてきました。同社は、これまでに累計30,000人近くの児童に敷地内の里山学習館「エコの森ハウス」を総合的学習の場として提供してきたと、その実績を紹介しました。同社では、今後も環境緑化や環境教育の取り組みを拡大するとともに、海外の関連事業体の周辺地域で「グローバルトヨタの森」づくりを計画していると、今後の予定を語りました。



トヨタ自動車株式会社
社会貢献推進部
プロフェッショナル・パートナー
池上 博身氏

■ 「緑豊かな公園工場」の実現から、さらに「地域開放型公園工場」へ向けて

ソニーイーエムシーエスの加賀真氏には、緑地の社会的・環境的貢献度の評価システム「SEGES」創設の起点となった愛知県の新田テックの取り組みを紹介していただきました。



同社は、1972年の創業以来、「インダストリアルパーク（緑豊かな公園工場）」をコンセプトに、工場敷地内緑地の整備拡大を進めてきました。約1,300鉢の観葉植物を栽培できる温室を設置し、その中から約300鉢を常時、工場内に配置して社員

ソニーイーエムシーエス株式会社 の手で水やりなどを行ってきました。現在、同社が敷地内に保有
幸田テック 人事総務部 課長 する緑地は、敷地面積の約42%に相当する7万6,000平方メートル
加賀 真氏 になったと、加賀氏はこれまでの経緯を話しました。

1995年以降は、さらなる森の活用を進めるためにアスレチック施設や展望台を整備し、「ソニーの森」として地域住民に開放しています。加賀氏は、宅地開発などで地域の緑地が減少する中で、企業緑地を保全していくことは、地域への貢献であると考え、今後は「地域一体型公園工場」の整備を目指し、里山の復元活動を進めていくと話しました。

■ 大同特殊鋼工場緑地の取り組み ～エコファクトリーになろう～

大同特殊鋼の野村一朗氏には、「エコファクトリーになろう」をスローガンに取り組んでいる名古屋地区の築地テクノセンター、星崎工場、知多工場における緑化の概要を紹介していただきました。

築地テクノセンターでは、約4,000㎡の駐車場を全面芝生化し、通路部分に透水性インターロッキングを敷設することで、敷地を有効に緑化しています。星崎工場は、“ホテルの飛び交う鉄鋼工場”を目指し、工場内の環境を整備しホテルの生息地づくりを実施。2008年6月には、工場内のホテル園でホテル鑑賞会を開催し、10日間で2,100人の住民が来場するなど地域住民との交流に貢献していることを紹介しました。また、知多工場では、社員と地域の協働のもと野鳥の住まう豊かな森づくりに取り組んでおり、現在では鳥類調査で36種の野鳥が確認されるまでに森が成長したと、取り組みの成果を話しました。



大同特殊鋼株式会社
環境エネルギー部長
野村 一朗氏

野村氏は、今後も工場の敷地を活用して生物多様性の保全に貢献していきたいと抱負を語りました。

■ 三井住友銀行と生物多様性

三井住友銀行では経営企画部CSR室の佐藤耕司が、金融機関としての生物多様性への取り組みの事例を紹介しました。

まず、大規模開発プロジェクトへのファイナンス実行時に、環境や社会への影響を検討する「エクエーター原則」を2005年に採択したことが、三井住友銀行の環境関連事業の基盤になっていると紹介しました。



三井住友銀行
経営企画部 CSR室長
佐藤 耕司

さらに、優れたアイデアや技術を持つエコベンチャーの発掘・支援を目指し主催しているビジネスコンテスト「eco japan cup」の概要を紹介。これまでに同コンテストを通じて里山保全ビジネスにおける産学連携などを実現した実績を紹介し、今後もこうした活動を支えていくと強調しました。ほかにも、北海道富良野で脚本家の倉本總氏を塾長に迎えて実施している環境プログラム「富良野自然塾」や、従業員と家族による富良野での植林事業支援などを紹介しました。

講演の締めくりに佐藤は、生物多様性の保全に取り組む事業にお金が出る仕組みを作ることが金融機関の使命であると述べ、今後もこうした取り組みを続けていきたいと抱負を

語りました。

[◀ 前のページへ](#)

[次のページへ ▶](#)

金融のCSRを考える ～ステークホルダーとの対話～

 [このページを音声で聴く](#)

ステークホルダー・ダイアログ 2009

講演

各社の生物多様性保全への取り組み

パネル討論

■ 生物多様性の視点から見た持続的企業活動と“緑”について

原口氏 昨今の世界同時不況による厳しい経営環境の中で、環境活動を推進していくにはご苦労も（司会）多いと推測しますが、いかがでしょう。

池上氏 弊社は、「トヨタの森」だけでなく、さまざまな環境活動を行っています。コスト削減はやはり大きな課題です。これまでの活動を見直し、優先順位を付けてスリム化しながら、今後も事業を継続していく予定です。



加賀氏 単に緑地を保護することを目指すのではなく、緑化が経営に付加価値をもたらせるものと位置づけることが重要です。我々の本業はモノづくりですが、企業緑地はそこに付加価値を加えるための戦略的投資だととらえています。

原口氏 各社とも既にさまざまな取り組みをされていますが、生物多様性の保全を目指し、今後はどのような展開をお考えですか。

池上氏 生物多様性保全に向けた森づくりを成功させるには、その活動を支える人材が必要です。弊社では、森づくりだけでなく資源循環型の街づくりに貢献できる専門的な人材を育成し、環境教育にさらに力を入れていきたいと考えています。

野村氏 生物多様性という概念は、まだ一般的には理解しづらいように思います。弊社では、企業緑地を活用し、ホテルの育成などに取り組んできました。さらに、現在取り組んでいる絶滅危惧種であるコアジサシの営巣地づくりが実現すれば、身近な自然の整備が生物多様性の保全につながることを証明できると考えています。弊社では、今後もこうした生物多様性への理解を深めていただける取り組みを推進していく予定です。

佐藤 三井住友銀行では、2008年に収益の一部で植林を行う個人向け国債を売り出しました。従来、個人向け国債のインセンティブは、商品券などが多かったのですが、今回、購入者1人につき北海道大学の研究林1平方メートルに植林するキャンペーンを行ったところ、お客さまから大変好評をいただきました。この取り組みを通じて、消費者の方の環境意識の高さを再認識いたしました。本行では、今後も社会的な環境ニーズに応えられるよう、新しい資金の流れにつながる事業を目指したいと考えています。



原口氏 これから生物多様性への取り組みをはじめめる企業にアドバイスをいただけますか。

伊藤氏 我々の経験からいえば、生物多様性にかかわる環境活動は、ロードマップを作成して目標を設定するより、手探りでも地道に環境活動に取り組むことが大きな成果につながると感じています。

山田氏 環境省の調査によると、生物多様性の重要性を認識しながらも「自社の事業とかかわりがないので取り組みをしていない」と答えた企業が70%も存在することが分かっています。しかし、実際に、事業全体を見渡してみれば、どんな企業でも少なからず生物多様性の恩恵を受けているはずだと思います。だとすれば、生物多様性への取り組みは、社会貢献活動ではなく、戦略的投資だと位置づけるべきではないでしょうか。まずは、本業と生物多様性の関係性を調べ、企業ごとに自社の経営に合った取り組みを検討することから始めるのがいいと思います。

原口氏 今回のセミナーで、各社の取り組みをご紹介いただいたことにより、各社各様の企業理念のもとで多様な生物多様性への取り組みが実現できることが見えてきました。今後も、このセミナーを通じて、生物多様性への理解を深めていきたいと考えています。皆さま本日は、お忙しい中ご参加いただきまして誠にありがとうございました。

■ パネリスト紹介

コーディネータ(司会)



インターリスク総研
コンサルティング第一部
主任研究員
原口 真氏

パネリスト



鹿島建設
環境本部地球環境室
課長
山田 順之氏



トヨタ自動車
社会貢献推進部
プロフェッショナル・
パートナー
池上 博身氏



ソニーイーエムシーエス
幸田テック 人事総務部
課長
加賀 真氏



大同特殊鋼
環境エネルギー一部長
野村 一朗氏



住友林業緑化
環境緑化事業部GM
伊藤 俊哉氏



三井住友銀行
経営企画部
CSR室長
佐藤 耕司

◀ 前のページへ

▲ ステークホルダー・ダイアログトップへ戻る

Copyright © 2009 Sumitomo Mitsui Financial Group. All Rights Reserved.

[ウィンドウを閉じる](#)

トップコミットメント

 [このページを音声で聴く](#)

■ 金融機関の本業におけるCSR活動を通じ「新しい社会づくり」に挑む



当社グループが2007年4月に策定した中期経営計画「LEAD THE VALUE計画」は、本年度いよいよ最終年度を迎えました。昨年9月以降の世界的な経済活動の落ち込みは非常に急激でしたが、そのような状況下でも、当社グループは不透明、不確実な経営環境に適切に対応しつつ、中長期的な成長の実現に向け着実に前進してまいりました。

当社グループは2009年度を、「基本原則に則った業務運営の徹底により、守りを固めつつ、着実な成長を目指す年」と位置付けております。CSRの展開においても「守り」と「攻め」のバランスを取りながら、業務とCSRを「一体で運営」することで「最高の信頼を得られ世界に通じる金融グループ」の実現を目指してまいります。

課題解決に向けて金融機関としてできること

2008年はサブプライムローン問題に端を発した金融危機が実体経済の悪化に波及し、それが金融経済の悪化を招くという負のスパイラルが起こった年でした。しかも、この経済悪化の中で貧困問題、人口問題、環境問題など、世界が抱える課題は、現在の経済悪化の中で、ますます深刻さを増しています。日本も例外ではなく、エネルギー、資源、食糧自給率の低さや、少子高齢化など多くの課題に直面しています。しかし世界で「課題先進国」といわれる日本は、これまでに蓄積してきた高度な技術や経験を基に課題解決モデルをいち早く世界に発信しなければいけない立場にあるといえます。それは日本が今後も国際競争力を維持し、持続的成長を実現するためにも必要なことです。

我々は金融機関として、社会に大きなインパクトがもたらされる課題を優先的に選択し、企業と社会双方がメリットを享受できる活動を展開していきます。なぜならそれが当社グループのCSRと考えるからです。CSRを推進するためには、社会との共存を基本とし、その上で事業戦略に組み込んでいく、まさに「事業とCSRを一体化する」ことが必要です。CSRはコストでも制約でもなく、ビジネスチャンスや競争優位、さらにイノベーションにつながる有意義な事業活動であるべきです。

当社グループも、社会の問題解決に向けて「金融機関として何ができるか」を自ら問い続け、具体的な解決策を社会に提案していきたいと考えています。しかも、この経済混迷の時代にあっては、「一步先を読み、一步先を進む」ことが重要です。すなわち、課題解決のみならず、課題解決の先にある、「新しい社会づくり」へつながる「ソーシャルソリューション」の提案こそが、当社グループのなすべきことではないかと考えています。

CSRの進化の方向性

CSR経営元年といわれた2003年以降、「企業の社会的責任」は社会動向を映しながら変遷を遂げ、多様な実践のあり方が生まれてきました。私はこれからのCSRの進化の方向性は、次の3点が重要であると考えています。

1つ目は、「ステークホルダーの期待・要請への感度を高め、それに応えること」です。そのためには、情報開示の拡充やコミュニケーションの強化が必要です。当社グループでもステークホルダー・ダイアログを定期的 to 実施し、問題点の把握と問題意識の共有化を図っています。「低炭素社会への変革」「従業員キャリアデザイン」「生物多様性」など幅広いテーマで対話を行ってきましたが、今後はステークホルダー・エンゲージメント、つまりその声を企業経営に積極的に反映させていくことに注力してまいります。

2つ目は、「社会的課題の解決に資するビジネスの種を探し、イノベーションを進めること」です。この点

に関しては、本業に関連した社会的課題はもちろんのこと、新たに出現しつつある社会的に満たされていないニーズ・課題をとらえる努力も必要です。そこに経営資源、金融機関としての技術やノウハウを注ぎ込むことで解決への糸口を探す。その結果、ビジネスの種が生まれ、競争力の根源であるイノベーションにつなげていけると考えています。

当社グループでは特に環境ビジネスに関して、部門横断的な会合「Eco-biz推進協議会」からいくつかの新しい切り口が生まれ、この分野での存在感を高めているところ。最近では、金融仲介機能と情報発信機能を通じた、環境ビジネスへの先進的な取り組みが評価され、第18回地球環境大賞のフジサンケイグループ賞を受賞いたしました。

3つ目は、「自社のビジネスを底上げするための社会インフラづくりにエネルギーを注ぎ込むこと」です。「健全な企業は健全な社会を必要としている」という基本に立ち返ることによって、CSRを通じて社会のインフラを底上げし、それが企業活動にも好影響を及ぼすという好循環をつくり出すことが重要です。これは長期的視点でじっくり取り組む必要があります。例えば、当社グループでは京都大学のiPS事業への出資を実施しましたが、まさに健全な社会づくりのための投資と位置付けたものです。また、生物多様性の保全に取り組む事業などへお金が流れる仕組みをつくることも金融機関にとって重要な役割の一つであると考えています。

夜明け後の新しい社会づくりに向けて

社会やお客さまから「最高の信頼」をいただくためには、今まで以上にお客さま本位の営業体制とコンプライアンス体制の整備や、細心のリスク管理の徹底といった「守り」が必要です。一方でグローバル化の中で他を凌駕する独創性、生産性、そして信頼性に磨きをかける「攻め」の姿勢も重要と考えています。未来を見据え、どの分野で世界に貢献できるかを突き詰めることで、この危機を乗り越えるヒントが見えてくるはず。です。

今、世界は、夜明け後の新しい秩序を決める重要な時です。当社グループとしても「金融機関ならではのCSR活動」を推進し、「新しい社会づくり」に注力することで、お客さまをはじめとする社会から必要とされる存在を目指してまいります。

このCSRレポートは、当社グループの考え方や活動をお示しするものですが、ご一読いただくと同時に、ぜひ皆さまからのご意見やご指導を頂戴したいと考えております。来るべき「夜明け」に向け、参考にさせていただきます。と思います。

2009年8月

株式会社 三井住友フィナンシャルグループ

取締役社長 北山 稔 介

SMFGの概要

 [このページを音声で聴く](#)

「会社概要」「株主・投資家の皆さまへ」のページに掲載した、関連情報をご覧ください。

● 関連リンク

▶ 経営理念

当社の経営理念をご覧ください。

▶ グループ経営体制の全体像

当社グループ各社の会社紹介をご覧ください。

▶ 財務情報

当社の決算情報および関連情報をご覧ください。

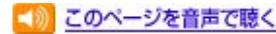
編集方針

 [このページを音声で聴く](#)

▶ [CSRレポート編集方針、報告対象
範囲・期間](#)

▶ [CSR情報公開一覧](#)

CSRレポート編集方針、報告対象範囲・期間



■ 編集方針

本レポートは、持続可能な社会の実現に向けて当社グループが果たすべき役割、そしてどのような取り組みを行っているのかを皆さまにお伝えする目的で作成したものです。

特集「新たな社会づくりに向けて」では、当社グループの考え方や取り組みを紹介しています。また、ステークホルダーごとにCSR課題に対する進捗を経年で開示しました。

「CSRをまっとうすることは経営そのもの」という当社グループの考え方や、その実践に向けた取り組みをご理解いただけるよう、わかりやすい編集を心がけました。皆さまから、ご意見やご感想をお寄せいただければ幸いです。

■ 報告対象範囲・期間

参照ガイドライン	GRI「サステナビリティ・レポート・ガイドライン2006(G3)」 ※ GRI(Global Reporting Initiative) : 「サステナビリティレポート」の世界共通のガイドラインを立案し、普及させることを目的に、1997年に設立された国際的な団体。
報告対象範囲	<ul style="list-style-type: none"> ・ 三井住友フィナンシャルグループ ・ 三井住友銀行 ・ SMFGカード&クレジット ・ 三井住友カード ・ 三井住友ファイナンス&リース ・ 日本総合研究所 ・ SMBCフレンド証券 ・ その他グループ会社(みなと銀行、関西アーバン銀行等)
報告対象期間	2008年4月1日～2009年3月31日(2008年度) ※ 一部の記事については2009年4月以降の活動も含まれます。
発行時期	2009年8月(前回発行2008年9月/次回発行予定2010年8月)
お問い合わせ先	〒100-0006 東京都千代田区有楽町1丁目1番2号 株式会社三井住友フィナンシャルグループ 企画部グループCSR室 電話: (03)5512-3411

CSR情報公開一覧

 [このページを音声で聴く](#)

SMFGは、お客さま、株主、市場、社会・環境をはじめとするステークホルダーの皆さまに貢献できるよう、CSRに関する情報を積極的に公開しています。



- ▶ CSRレポート2009(インターネット)
SMFGのCSRに対する考え、取り組み全般を報告します。



- ▶ CSRレポート2009ダイジェスト版(冊子)
CSRレポートの主要な内容を抜粋しています。



- ▶ SAFE
SMFGの環境活動、環境と金融に関する情報を紹介します。



- ▶ ディスクロージャー誌
銀行法に基づき、SMFGの経営活動を報告します。

SMFGと持続可能性

 [このページを音声で聴く](#)

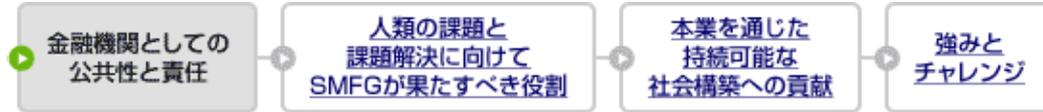
▶ 持続可能な社会実現へ金融機関
が果たす役割

▶ 本業を通じた持続可能な社会構築
への貢献

▶ 新たな社会づくりに向けて

持続可能な社会実現へ金融機関が果たす役割

 [このページを音声で聴く](#)



■ 金融機関としての公共性と責任

金融機関は、決済や預金・貸出を通じた金融仲介といった公共性の高い業務を営んでおり、重要な社会インフラ機能を担っています。「企業は社会の公器」という言葉がありますが、金融機関を中核とする複合金融グループである当社グループでは、その「公器」としての役割をより一層強く認識する必要があると考えています。

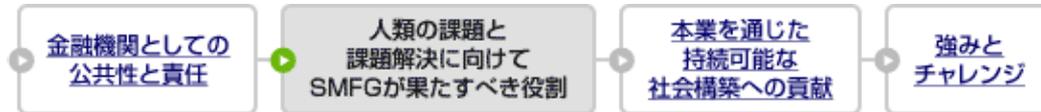
当社グループには、公的資金を通じて、広く社会からご支援をいただいておりますが、これも「公器」としての役割を期待されてのことと重く受け止めています。

このような公共性を担う当社グループが第一になすべきことは、自らが健全な経営を堅持すること、そして、より価値ある商品・サービスをお客さまに安定的に提供していくことです。日本を代表する複合金融グループであり、さらには400年近い歴史を持つ「三井」「住友」の名を冠する企業としては、それにとどまらず、社会全体の持続的な発展に向けて積極的な役割を果たしていく責任があると考えています。

[次のページへ▶](#)

持続可能な社会実現へ金融機関が果たす役割

 [このページを音声で聴く](#)



■ 人類の課題と課題解決に向けてSMFGが果たすべき役割

長い歴史の中で人類は、政治、経済、文化といった各方面で目覚ましい発展を遂げてきました。しかし21世紀に入り、人類は新たな、そして深刻な課題に直面しており、持続的な発展が大きな脅威にさらされています。

例えば環境については、地球温暖化の進行をはじめとする環境悪化が人類にとって解決すべき喫緊の課題として認識されています。また、貧富の差の拡大や人権侵害、国際テロ、犯罪の増加、少子高齢化の加速なども、社会全体としての対応が求められる課題となっています。このままでは、自然豊かな地球や安心して暮らせる社会を将来世代に引き継ぐことができなくなるかもしれません。

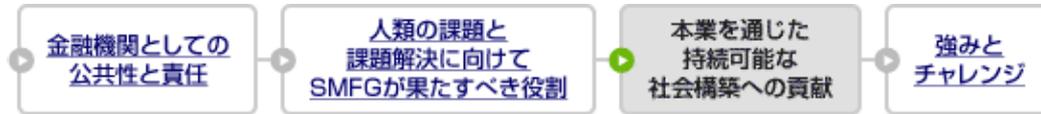
人類が直面するさまざまな課題を解決するために、複合金融グループとしての立場からどのような貢献が可能なのか。当社グループでは、自らこのように問いかけ、実践していくことが、当社グループの社会的責任、すなわちCSRであると考えています。

[◀ 前のページへ](#)

[次のページへ ▶](#)

持続可能な社会実現へ金融機関が果たす役割

 [このページを音声で聴く](#)



■ 本業を通じた持続可能な社会構築への貢献

当社グループでは、CSRを「事業を遂行する中で、(1)お客さま、(2)株主・市場、(3)社会・環境、(4)従業員に、より高い価値を提供することを通じて、社会全体の持続的な発展に貢献していくこと」と定義しています。

2007年4月に公表した中期経営計画では、お客さまやマーケット、社会に対する約束をまとめたコーポレート・スローガンとして、「 LEAD THE VALUE」を掲げています。

このスローガンは、「私たちひとりひとりがプロフェッショナルとして『先進性』『スピード』『提案・解決力』という3つの力 (VALUE) を磨くことにより、グループ全体の『質・総合力』(VALUE) を高め、お客さまと社会にとって価値あるもの (VALUE) を提供し、お客さまと社会の発展をリードしていく存在であり続けたい」という、本業を通じてお客さま、そして社会に貢献していく私たちの決意を込めたものです。そして、その自主的な取り組みを通して、当社グループの持続性や企業価値も高めていく所存です。

当社グループが追求する「VALUE」は、究極的には持続的な社会の構築を目指すものであり、その実現に向けてさまざまな施策に取り組んでいますが、中でも環境ビジネスは、当社グループが複合金融グループとしての機能を最も効果的に果たせる分野として、特に力を入れて取り組んでいます。

地域、国家、そして社会全体に貢献できるようなビジネスシーズの育成をサポートし、また、世界に広がる情報網を活かし、企業間、産学官での情報交流・連携を促し、環境改善に資するビジネスを有機的に創造していきたいと考えています。

[◀ 前のページへ](#)

[強みとチャレンジへ ▶](#)

本業を通じた持続可能な社会構築への貢献

このページを音声で聴く



金融技術・ノウハウの環境対策への活用

排出権紹介

当社グループでは、ブラジル三井住友銀行を中心に、ブラジルで発生した排出量の日本企業への紹介ビジネスを行っています。ブラジル三井住友銀行は、2006年7月、ブラジルの最大手であるブラジル銀行と提携し、CDM(クリーン開発メカニズム)案件の発掘に向けた体制を強化。2006年12月には、中国電力向けにCO₂換算で150万トンの排出権を紹介しました。この紹介案件は、フィナンシャル・タイムズ紙等が実施する「Sustainable Banking Award 2007」に邦銀として唯一ノミネートされました。



アラプセル小水力発電所

当社グループでは、2007年1月にブラジル三井住友銀行で「地球環境部」を、2007年10月には三井住友銀行で「環境ソリューション室」をそれぞれ設置しており、グループ全体で排出量関連事業をさらに拡大していく予定です。

排出権関連ビジネス

当社グループでは、2005年より、排出権の紹介等排出量に関連するビジネスを推進しています。

排出権の小口購入スキーム

2007年6月より排出権を信託財産とする機能を活用し、小口で排出権を共同購入するサービスを開始しています。

また、信託開始日から排出権購入代金の支払いまでの期間の運用益を環境保護団体等に寄付する仕組みも選択でき、社会貢献活動への支援も可能にしています。



* Clean Development Mechanism

住宅ローンを通じたカーボンオフセット

2008年4月より、個人のお客さまに対し「住宅ローン」を通じた地球温暖化防止(カーボンオフセット)応援キャンペーンを実施しています。これは、環境配慮型住宅を当行の住宅ローンを利用して購入し、温暖化効果ガスの削減に取り組むことを宣言したお客さまのために、当行が1世帯あたり、1トン分の排出権を購入し国に移転するというもので、お客さまと銀行が一体となったカーボンオフセットを可能にしています。



個人向け国債「地球温暖化防止」キャンペーン

2008年6月に、個人向け国債「地球温暖化防止応援キャンペーン」を実施しました。これは、100万円以上の個人向け国債購入顧客お1人当たり0.5トンの排出権を三井住友銀行が代わって購入し国に無償で移転することで、地球温暖化防止に貢献するスキームです。本キャンペーンにより、当行は2,000トンの排出権を取得し国への無償移転を行います。

カーボンニュートラルリース

三井住友ファイナンス&リースは、これまでもESCO事業者と連携した省エネ設備・機器のリース等の環境貢献型ビジネスを推進してきましたが、2007年8月に「カーボンニュートラルリース」を創設しました。これは、リース物件に排出権を割り当てることにより当該物件の使用に伴い発生する温室効果ガスをニュートラルにする新サービスです。本サービスの展開により、環境配慮の自助努力を進める企業の活動を一層強気にサポートすることを目指しています。



エタノールデリバティブ・パーム油デリバティブ

2007年3月、三井住友銀行はエタノールとパーム油の購入価格を固定化する金融商品を開発しました。本商品により、バイオ燃料の取引安定化・拡大に貢献していきます。

クリーンファンド

2007年4月、三井住友銀行は信託を活用した環境対策支援ファンド「クリーンファンド」を創設しました。同ファンドは、住友林業株式会社が投資した資金を、NECリース株式会社を經由して中小企業向けの環境対策機器リースのために使うもので、中小企業の環境対策を支援・加速する効果が期待されます。

環境アドバイザー事業

日本総合研究所では、環境関連の施設の運営維持管理のアウトソーシングなど、環境アドバイザー事業にも力を入れています。これまで、廃棄物処理施設などのインフラを中心に、国内初のプロジェクトを数多く手がけています。

調査・情報提供事業

日本総合研究所では、国内外の金融機関に対して、SRI(社会的責任投資)向けに企業情報を提供してきました。UBSグローバル・アセット・マネジメント株式会社のエコファンド「エコ博士」もその一つで、日本総合研究所は、「エコ博士」の調査委託に関して受領した収益の一部をWWF(財団法人世界自然保護基金)日本委員会に寄付してきました(受託期間終了のため2009年3月をもって寄付も終了)。

[次のページへ▶](#)

本業を通じた持続可能な社会構築への貢献

 [このページを音声で聴く](#)



■ 環境配慮型企業の支援

SMBC-ECOローン

2007年2月、三井住友銀行は、環境認証を取得した中小企業を対象に、最大で0.5%の金利が優遇される無担保無保証ローン、「SMBC-ECOローン」の取り扱いを開始しました。本商品では、ISO14001、エコアクション21のほかに、中小企業でも取得しやすい、地方自治体などが独自に運営する環境認証も対象としており、より多くの中小企業にご利用いただくことを通じて、中小企業への環境意識の浸透を支援してまいります。

グローバルECOBIZ アシスト

三井住友銀行では、平成20年3月に、環境関連分野における装置製造、設備開発に携わる中堅中小企業を対象とし、貿易取引や海外進出を金利や手数料の優遇で支援する制度を開始しました。

目的: 優良な環境技術を保有する日本の中堅中小企業のグローバル化を支援し、日本の環境技術を世界に発信。

対象: 水・廃棄物・新エネルギー・大気・省エネ・その他(土壌汚染対策・緑化・自然修復等)の環境関連分野における装置製造、設備開発に携わる中堅中小企業

ESCOリース

三井住友ファイナンス&リースは、省エネ支援サービス事業会社 (Energy Service Company: ESCO) と連携したESCOリースを提供しています。これは、ESCO事業会社がお客さまの省エネルギー化の支援を行い、省エネ効果によるコスト削減により、省エネ設備機器の導入コスト負担を軽減するものです。三井住友ファイナンス&リースは、多数のESCO会社や省エネ機器メーカーとの長年の協力関係をもとに広く省エネ・省CO₂に対するアドバイスをを行っています。

[◀ 前のページへ](#)

[次のページへ ▶](#)

本業を通じた持続可能な社会構築への貢献

 [このページを音声で聴く](#)



■ 環境事業の創出

バイオガス事業

家畜糞尿、下水汚泥、食品廃棄物などから発生するバイオガスは有望な新エネルギーです。日本総合研究所では、バイオガスを都市ガス代替のカーボンフリーエネルギーとして病院、工場、レストランなどに供給するための事業体、LLC(合同会社)バイオガス・ネット・ジャパンを11社共同で設立しています。これまでに、畜産農家の多い北海道や鹿児島でプロジェクトを立ち上げ、ガスの供給を開始しており全国でマーケティング活動を推進中です。

中国における環境・エネルギー事業

日本の優れた環境技術を海外で生かすことにも注力しています。日本総合研究所では中国の科学技術の最高学術機構である中国科学院と中国の環境・エネルギー分野において業務提携し、共同調査や事業の立ち上げを支援しています。また、中国政府がシンガポール政府と共同で推進している中新天津生態城(エコシティ)開発プロジェクトでは、環境に配慮した各種基準を達成するためのアドバイザーとして導入技術の検討などを行っています。

CO₂削減についての活動

日本総合研究所では、農林水産省の後援を得て「食品産業CO₂削減大賞」を実施し、101件の応募の中から農林水産大臣賞2件を含む22件を表彰しました。CO₂削減に努力している食品産業事業者を表彰することにより、温室効果ガス削減に対する意欲の増進と、優良事例の普及を図ることを目的としており、シンポジウムも全国8カ所で開催しました。

ESP事業(Energy Service Provider)

ESP事業とは、企業活動におけるエネルギー利用の適正化を提案するビジネスです。日本総合研究所は、企業各社と共同で、国内初のESP事業会社であるイーキュービック株式会社を設立し、電力消費の正確な把握を通じて、省エネルギーに向けた的確な支援を行っています。

ESCO事業(Energy Service Company)

ESCO事業とは、ビルや施設の省エネルギーに必要な技術・設備・人材・資金などを包括的に提供し、省エネルギーによるメリットの一部を報酬として享受する総合エネルギーサービスです。

日本総合研究所は、企業各社と共同で、国内初のESCO事業会社である株式会社ファーストエスコを設立し、省エネルギーの提案(照明、空調、受変電、動力)から、分散型エネルギー供給(各種エンジンによるコージェネレーション、燃料電池、バイオマス発電)まで、総合的なサービスを提供しています。

[◀ 前のページへ](#)

[次のページへ ▶](#)

本業を通じた持続可能な社会構築への貢献

 [このページを音声で聴く](#)



■ 環境ベンチャービジネスの支援

環境ビジネスは、2015年には100兆円を超えともいわれています。ビジネスの発掘・育成は、金融機関として最も重要な役割の一つであり、環境ビジネス支援においても何ら変わりはありません。三井住友銀行は、三井住友ファイナンス&リースや日本総合研究所とともに、環境ファイナンス以外にも、環境ビジネスの芽を見つけ育てるコンテストである「eco japan cup」の開催や、環境ビジネスマッチングなど、さまざまな取り組みを行っています。

eco japan cup

「eco japan cup」は、三井住友銀行が2006年より環境省、総務省、NPO法人、「環境ビジネスウイメン」等と共同で主催している、環境に関するビジネスプランや環境アートを募集して顕彰するコンテストです。このうち、特にビジネスプランを競う「環境ビジネス・ベンチャーオープン」では、「環境ベンチャーの登竜門」となるべく、産官学の連携により、環境技術を有する企業の育成・支援を行っています。

● 関連リンク

 [eco japan cup](#)

SMBC環境ビジネスフォーラムinエコプロダクツ2008

三井住友銀行は、SMBCコンサルティング、三井住友ファイナンス&リース、日本総合研究所とともに、「SMBC環境ビジネスフォーラム」を、日本最大規模の環境総合展示会「エコプロダクツ2008」内で開催しました。これは、取引先の環境ビジネスにおける販路拡大ニーズ等に対応するため2006年より開催している、環境ビジネス交流会を発展させたものです。



三井住友銀行のブース正面

当行顧客である中小企業43社によるブース出展と、540件の環境ビジネスマッチングを実施したほか、取引先企業による環境関連商品・取り組みの紹介や、大学からの研究成果発表などを行いました。従来の「展示会」の枠を超えた先進的な取り組みとして、3日間で延べ2,000名もの参加がありました。



マッチングブースでは各企業による商談会を開催



さまざまなステークホルダーによるセミナーを実施

第5回「エコプロダクツ国際展」

2009年3月、フィリピンで開催された「Eco-products International Fair 2009」において、SMFGの北山社長が準備委員長を務め、展示会運営に協力しました。

同展は、アジア太平洋地域における環境ビジネスの活性化と国際競争力の強化を目指して毎年開催されている国際環境展示会で、今回は日系企業36社のほか、フィリピン、シンガポール、マレーシアから過去最多の128社・団体が出展しました。展示会と並行して、関係国の大臣や学者、環境先進企業の経営者などによる国際会議も開催されました。

また、「環境と金融」がテーマの2日目の会議には、SMFGの北山社長がパネリストとして参加したほか、日本総合研究所の足達英一郎主席研究員がコーディネーターとして活躍しました。



アロヨ大統領に三井住友銀行の環境活動について説明する北山社長



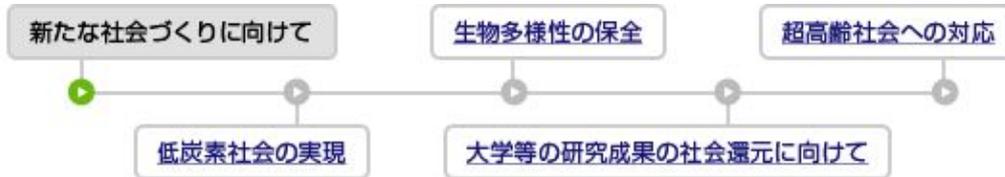
2日目の会議の様子

[◀ 前のページへ](#)

[▲ 本業を通じた持続可能な社会構築への貢献トップへ戻る](#)

新たな社会づくりに向けて

 [このページを音声で聴く](#)



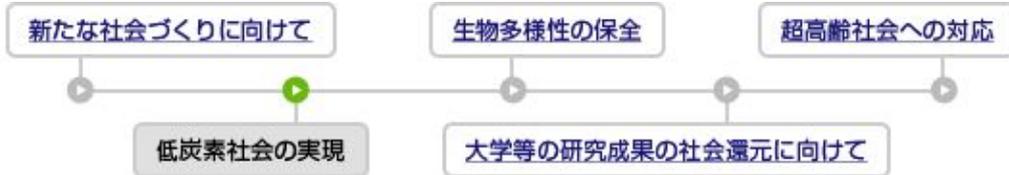
現在、人類が直面している社会的課題にはさまざまなものがありますが、環境問題、特に地球温暖化問題と生物多様性の存続は、最も重要視すべきグローバルな課題です。

しかし、人類が解決すべき課題は環境問題だけではありません。例えば、日本はこれまで経験したことのない少子・超高齢社会を迎えつつあり、それに伴って新たな課題が生まれています。

このような中で、当社グループは複合金融グループという立場から社会的課題の解決に向けて、どのような金融サービスを提供し、新たな社会づくりへ貢献していこうとしているのか。ここでは4つの観点 ①低炭素社会の実現、②生物多様性の保全、③大学等の研究成果の社会還元、④超高齢社会への対応を中心に、我々の取り組みを報告します。

[次のページへ▶](#)

新たな社会づくりに向けて

 [このページを音声で聴く](#)


■ 低炭素社会の実現

金融機関が環境問題へ取り組む必要性

環境問題は、当社グループが複合金融グループとしての機能を最大限に発揮し、本業を通じて社会的責任を最も効果的に果たせる分野であると考え、特に力を入れて取り組んでいます。当社グループは、環境ビジネスを、ビジネスを追求しつつ、社会、そして世界に貢献するための取り組みと位置付けています。

例えば三井住友銀行が中心となって、2005年度よりグループ横断的な「Eco-biz推進協議会」を定期的
に開催し、地球環境の維持や改善に貢献できる先進的で効果的な商品・サービスの開発に向けて、継続的な協議を行っています。

当社グループの環境関連商品・サービス

金融仲介機能

- 環境関連事業の育成支援
 - ・SMBC-ECOローン
 - ・グローバルECOBIZアシスト
 - ・環境アドバイザー事業
 - ・eco japan cup
- 排出権ビジネス
 - ・ブラジルでの排出権購入紹介
 - ・排出権の小口購入スキーム
 - ・カーボンニュートラルリース
- 個人向けエコ金融商品
 - ・カーボンオフセット付住宅ローン
 - ・排出権付国債
 - ・WEB明細

情報発信機能

- 環境情報誌「SAFE」の発行
- 環境展・環境セミナーの開催
- 環境ビジネスマッチングの開催
- CSRLレポートによる情報開示



環境ファイナンスへの取り組み

環境など社会的課題に配慮したお金の流れの拡大に向けて、三井住友銀行は日本総合研究所などとともに、さまざまな環境ファイナンスを実施しています。中小企業の環境対応支援は、特に力を入れています。また、三井住友ファイナンス&リースでは環境設備・省エネ関連リースを推進しています。

環境関連融資商品の取り組み実績

		2007年度	2008年度
三井住友銀行	環境関連融資商品 [※]	206億円	361億円
三井住友 ファイナンス&リース	環境設備・ 省エネ関連リース	104億円	105億円

※SMBC-ECOローン、SMBC環境配慮評価融資の取り組み実績を計上。

ECOローン派生商品

●KESサポートローン(2007年12月)

～NPO法人と連携した地域連携型ECOローン～

SMBC-ECOローン(ビジネスセレクトローン型)をベースに、NPO法人KES環境機構が運営するKES・環境マネジメントシステム・スタンダードの審査・登録を受けた企業には、通常のSMBC-ECOローンの金利優遇(通常比0.5%)に加え、事務手数料も優遇します。

●eco バリュー up(2008年10月)

～企業と連携したサプライチェーン支援型ECOローン～

金利優遇の対象である環境マネジメントシステム認証に、第三者認証だけでなくサプライチェーン企業向けに大企業が独自に構築している環境認証を追加しました。第一弾として富士通グループの「富士通グループ環境マネジメントシステム(FJEMS)」を対象認証とした運営を開始しました。認証取得企業には最大0.25%の金利優遇を行います(SMBC-ECOローンの金利優遇は最大0.5%)。

SMBC環境配慮評価融資(2008年10月)／私募債(2009年6月)

～お客さまの環境取り組みを評価／診断させていただく環境評価型資金調達～

独自の環境評価基準に基づき、お客さまの環境配慮取り組みを評価し、評価結果に応じた資金調達の条件設定を行う商品です。環境配慮活動に関しては日本総合研究所が評価を行い、環境配慮度合いに関する評価結果に基づいて、企業の環境経営における今後の改善余地を簡易診断の形で提供します。お客さまは、自社の今後の環境取り組みの課題を発見できるとともに、環境先進性のPRIにもご活用いただけます。

環境ベンチャービジネスの支援

環境ビジネスは、2015年には100兆円を超えともいわれています。ビジネスの発掘・育成は、金融機関として最も重要な役割の一つであり、環境ビジネス支援においても何ら変わりはありません。三井住友銀行は、三井住友ファイナンス&リースや日本総合研究所とともに、環境ファイナンス以外にも、環境ビジネスの芽を見つけ育てるコンテストである「eco japan cup」の開催や、環境ビジネスマッチングなど、さまざまな取り組みを行っています。



座談会報告『草の根からのグリーン・ニューディール』

環境・エネルギーを景気対策の柱と位置付ける「グリーン・ニューディール」が世界の潮流になっています。景気と雇用対策という短期的な目標に加え、これからの日本を支える新しい環境ビジネスの発展という長期的な目標を達成するために、ビジネスの現場で必要とされているものは何なのか。

※
2009年3月12日、「eco japan cup」の受賞者を招き、「環境ビジネスの最前線～草の根からのグリーン・ニューディール」をテーマに座談会を開催しました。



※「eco japan cup」は、三井住友銀行が環境省、総務省、日本政策投資銀行、環境ビジネスウィメンと共同で主催し、環境に関するビジネスプランや環境アートなど、環境ビジネスの芽を見つけて育てるコンテストです。応募企業との産学連携も推進しており、「環境ビジネスの登竜門」を目指し今後も継続的に開催していきます。

出典：『グリーン・ニューディール Perfect Review パーフェクトレビュー』

編著：国連環境計画金融イニシアティブ特別顧問 末吉竹二郎
株式会社環境新聞社／2009年6月発行

【出席者と主な発言内容】

宮田生美氏(株式会社アネックス 5×緑事業部 事業部長)

例えば緑化ビジネスであれば人や景観に与える影響、断熱効果の省エネに対する貢献度、生物多様性に対する評価など、多様な緑の評価があって良いはず。長期的な視点でビジネスを育てる体制づく

りが必要。

村井哲之氏(株式会社環境経営戦略総研 取締役社長)

グリーン・ニューディール政策の最終目的は雇用の創出でなく、世の中を低炭素社会に変えていくことにある。そのためには一点突破、全国展開でやれることから着手し、産官学民が一丸となって世界に誇れる枠組みをつくるべき。

岩元美智彦氏(日本環境設計株式会社 代表取締役社長)

循環型社会を構築するためのビジネスを立ち上げたが、法律の壁があつて進まないのが現状。繊維製品でいえば、店頭回収がスムーズに行えないと原料調達がままならない。特に行政から、地産地消型ビジネスの支援をお願いしたい。

堀 武氏(株式会社ピコエイダ 代表取締役)

省エネなどの技術力を評価する制度がなく、環境関連商品も技術力に適った価値は認められていないケースが多い。例えば、民生部門における水・電気・ガスの消費量に関する適正基準などの尺度をつくりこむことが必要ではないか。

崎田裕子氏(一般社団法人 環境ビジネスウイメン 代表)

次世代の経済活性化の軸を「環境」へ持っていこうという、環境ビジネス関係者にとっての追い風が吹き始めている。技術やアイデアを生かし、かつライフスタイルを変えながら新しい未来を構築する道筋をつくっていくべき。

詳しくは「ステークホルダー・ダイアログ2009」をご覧ください。

排出権取引関連ビジネスの推進

当社グループでは、2005年度より、排出権[※]取引関連ビジネスを積極的に推進しています。地球規模で温室効果ガスを削減し、温暖化防止に貢献するため、お客さまの持つ幅広い排出権関連ニーズにお応えするさまざまな案件発掘を強化してきました。従来の京都メカニズムクレジットに加え、資金の国内への還流を促進する国内クレジット制度にも取り組んでいます。

※一般には排出権、排出量、クレジットなどの呼称がありますが、ここでは京都議定書に定められた排出枠・認証された削減量などを総称して「排出権」と記載しております。

お歳暮でカーボンオフセット

イオン株式会社の排出権調達をご支援

イオン株式会社は、2008年8月制定の環境方針に基づきお歳暮配送時のCO₂について、お取引企業各社とともにカーボンオフセットを共同で実施しました。三井住友銀行はイオン株式会社に対し、配送時のCO₂排出量に相当する排出権の調達支援を行いました(2009年お中元でも同種の取り組みを引き続き実施)。



Climate & Children Supporters

環境問題の「原因」と「結果」双方へのアプローチ

らでいっしゅぼーや株式会社は配送時のCO₂排出量をオフセットするために、ソニー銀行株式会社は環境関連投資信託を保有するお客さまの環境活動を支援するために、三井住友銀行を通じて排出権を購入しました。

両社は排出権を活用した地球温暖化防止へ取り組むとともに、温暖化の影響で被害を受ける途上国の子どもたちの支援を行うため、三井住友銀行とユニセフの独自のプログラムである「Climate & Children Supporters」にも参加しています。



タイルカーペットでカーボンオフセット

株式会社川島織物セルコンの排出権調達をご支援

株式会社川島織物セルコンは、2008年4月より、環境配慮型タイルカーペットにおける業界初のカーボンオフセットを開始しました。循環型リサ

イクルにより、従来品よりCO₂排出権を約18%[※]削減すると同時に、排

出権の購入により約32%[※]分をカーボンオフセットすることで、カーペット製造段階等におけるCO₂排出量を半減させるというものです。

※商品「カラーバンクマルチ」の場合



ストレージのカーボンニュートラルリース

EMCジャパンが「エコ・レンタル」を開始

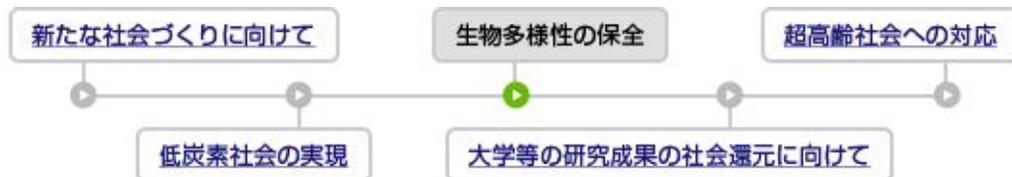
2008年9月、ストレージ世界最大手の米EMCの日本法人であるEMCジャパンは、三井住友ファイナンス&リースと提携し、EMCストレージのレンタル時に、機器使用時に排出されるCO₂量に見合う排出権を製品に割り当て、製品のカーボンオフセットを実現する「EMCエコ・レンタル」を開始しました。

[◀ 前のページへ](#)

[次のページへ ▶](#)

新たな社会づくりに向けて

 [このページを音声で聴く](#)



■ 生物多様性の保全

生物多様性保全の問題は、温暖化問題と並ぶ、人類共通の地球規模の課題です。当社グループは、生物多様性の保全に取り組む事業などへお金が流れる仕組みを作ることが、新しい社会づくりに向けて、金融機関が果たす重要な役割の一つであると考えています。

当社グループが取り組んでいる、「eco japan cup」の受賞企業の支援として、里山保全ビジネスでの産学連携などを実現しています。今後もこうした活動を支援していきたいと考えています。



里山保全

また、三井住友銀行では、大規模開発プロジェクトへのファイナンス実行時に、環境や社会への影響を検討する「エクエーター原則」を2005年に採択、生物多様性への配慮を行っています。

セミナー報告

『企業緑地セミナー ～生物多様性の視点から見た持続的企業活動と“緑”について～』

当社グループは、2010年に名古屋で開催される生物多様性条約第10回締約国会議(COP10)に向けたパートナーシップ事業として、「生物多様性に関するセミナー」を継続的に開催していく予定です。三井住友銀行は2009年3月に、その第1回を名古屋市で開催しました。企業緑地の活用に取り組む企業や、企業緑地にかかわるコンサルタントなどに登壇いただき、それぞれの取り組みについて講演およびパネル討論を行いました。



企業や行政関係者を中心に定員を上回る約80名が参加
(SMBC/パーク栄にて開催)

【出席者】

コーディネータ： 原口 真氏(インターリスク総研 コンサルティング第一部 主任研究員)
 パネリスト： 山田 順之氏(鹿島建設 環境本部地球環境室 課長)
 池上 博身氏(トヨタ自動車 社会貢献推進部 プロフェッショナル・パートナー)
 加賀 真氏(ソニーイーエムシーエス 幸田テック 人事総務部 課長)
 野村 一朗氏(大同特殊鋼 環境エネルギー部長)
 伊藤 俊哉氏(住友林業緑化 環境緑化事業部GM)
 佐藤 耕司(三井住友銀行 経営企画部 CSR室長)

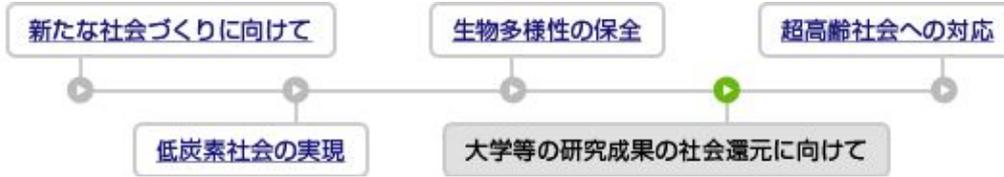
詳しくは「ステークホルダー・ダイアログ2009」をご覧ください。

[◀ 前のページへ](#)

[次のページへ ▶](#)

新たな社会づくりに向けて

 [このページを音声で聴く](#)



■ 大学等の研究成果の社会還元に向けて

当社グループは、大学等でのさまざまな研究成果を社会に還元するためには、産業界への技術移転が不可欠だと考えています。そして、その促進には関連する知的財産の管理・活用体制の強化が極めて重要です。例えば三井住友銀行では、iPS細胞研究の事業化を通じて、研究成果の社会還元・社会貢献を図っています。

iPS細胞とは

iPS細胞(induced pluripotent stem cells、人工多能性幹細胞)は、2006年に京都大学の山中伸弥教授らによって発明された、新しい幹細胞です。理論上、神経や心臓など体を構成するあらゆる細胞を作り出せる可能性を持つので、「多能性幹細胞」と呼ばれています。

患者自身からiPS細胞を樹立する技術が確立されれば、拒絶反応のない移植療法が可能になるなど、iPS細胞は再生医療や新薬の開発、病気の原因解明などへの応用が期待されています。

経緯

一方でiPS細胞の研究においても、産業界へ技術を移転し、成果を社会に還元していく具体的なスキームづくりが課題となっていました。そこで、2008年6月、三井住友銀行は、京都大学、株式会社大和証券グループ本社、エヌ・アイ・エフSMBCベンチャーズ株式会社(現:大和SMBCキャピタル株式会社)とともに、この課題に対応するため、事業準備会社「一般社団法人iPSホールディングス」および知的財産権管理・活用会社「iPSアカデミアジャパン株式会社」を設立しました。この2社への資金・営業情報などの多角的なサポートを通じて、iPS細胞の研究成果の事業化を図っています。

当社グループは、大学と産業界がWin-Winの関係で具体的な成果を達成できるよう、両者の橋渡しを円滑に進め、持続可能な社会に向けて医療と科学の発展に貢献していきます。



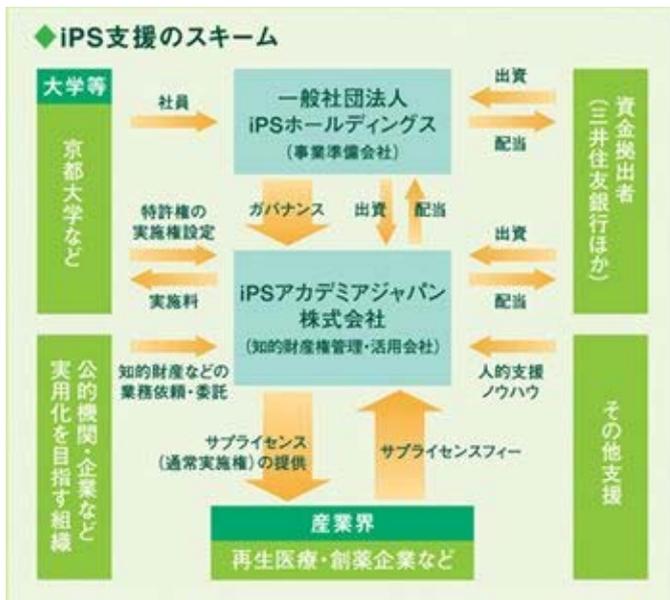
事業化へ向けた取り組み

2009年3月、知財管理・活用会社「iPSアカデミアジャパン」は、設立後初めて、iPS細胞に関する特許使用契約を締結しました。これは京都大学にとっても国内初であり、産業界への技術移転の第一歩となりました。

産業界での取り組み

2009年4月現在、株式会社リプロセルとタカラバイオ株式会社の2社が、特許ライセンスを持ち、事業に活用しています。

iPS細胞の医療への応用を目指すリプロセルでは、iPS細胞から心筋細胞を作って販売するほか、新薬開発などを進めています。また、遺伝子治療などを手がけるタカラバイオでは、研究用の試薬の製造販売や委託研究を行っています。

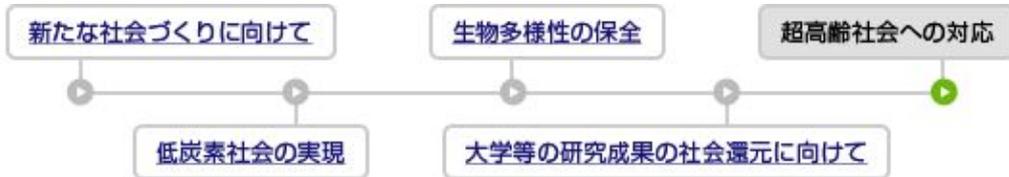


◀ 前のページへ

次のページへ ▶

新たな社会づくりに向けて

 [このページを音声で聴く](#)



■ 超高齢社会への対応

2050年、日本は人口の35%が65歳以上という超高齢社会を迎えます[※]。高齢化は世界共通の課題ですが、65歳以上の人口が全体の20%を超える超高齢社会は、世界で最初に日本が経験するといわれています。

超高齢社会においては、現在以上にお客さまは多様化し、「あらゆるお客さまにやさしい」サービスが求められます。三井住友銀行では、1990年代より障がい者対応ATMを展開、2006年にはバリアフリーモデル店を茅ヶ崎に設置するなど、ハード面での対応を進めてきました。近年ではソフト面も強化し、あらゆるお客さまの立場にたつてサービスが提供できる「サービスケアアテンダント」資格取得者を全店に配置、資格取得者は1,200名超になります(2009年3月)。

今後はこれら、接客・接客レベルの向上だけでなく、金融商品・サービスそのもののユニバーサルデザイン・サービス化についても検討を進めていきます。

※日本の将来推計人口(国立社会保障・人口問題研究所)より。

座談会報告

『銀行に求められるユニバーサルサービスとは』

障がいのある方や高齢の方に“やさしい”サービスをご提供するために、銀行は何ができるのか。三井住友銀行はSMBCスタッフサービスと協力し、2009年2月26日に行内およびグループ各社の従業員を対象に、「銀行に求められるユニバーサルサービス」についてのセミナーを行いました。

世界における「ユニバーサルデザイン」と「ユニバーサルサービス」の潮流について、株式会社博報堂の井上滋樹氏にご講演をいただいた後、湘南ブロックや各支店での取り組みについて情報共有を図りました。



【出席者と主な発言内容】

井上滋樹氏(博報堂 ソリューションビジネスセンター ユニバーサルデザイン シニアコンサルタント)

高齢化社会では、「顧客の幸せ」に思いを寄せる、新しい価値観でのサービス向上が企業活動には不可欠だと思います。

田中啓一氏(公開経営指導協会)

最近では地方銀行でも「お客さまの立場にたつ」というユニバーサルサービスの視点、意識が浸透してきています。

瀧口真一郎(湘南ブロック部長)

「心を学ぶ」という点に惹かれ、サービスケアアテンダントの資格を導入し、自主的な取り組みも生まれています。

諸原誠治(小金井支店 ロビーサービスマネージャー)

「銀行はお客さまにやさしくしていますか」という、社会科見学で来店した小学生の言葉を肝に銘じて、サービス向上に取り組んでいます。

吉田陽子(麴町支店 ロビーサービスパートナー)

障がいをお持ちの方に対して、以前はお役に立っているか不安でしたが、研修後は、自然に笑顔でご

案内できるようになりました。

野口恵子(中野支店 ロビーサービスパートナー)

定期預金と普通預金の伝票が似ていて間違えやすかったので、保管ボックスの表示文字を大きく改善しました。

詳しくは「ステークホルダー・ダイアログ2009」をご覧ください。

[◀前のページへ](#)

[▶新たな社会づくりに向けてへトップへ戻る](#)

SMFGのCSR

 [このページを音声で聴く](#)

▶ [当社におけるCSRの考え方](#)

▶ [CSRマネジメント](#)

▶ [これまでの取り組みと今後の課題](#)

当社におけるCSRの考え方

 [このページを音声で聴く](#)



■ 社会全体の持続可能な発展への貢献を目指して

金融機関は、決済や預金・貸出を通じた金融仲介といった公共性の高い業務を営んでおり、重要な社会インフラ機能を担っています。「企業は社会の公器」という言葉がありますが、金融機関を中核とする複合金融グループである当社グループでは、その「公器」としての役割をより一層強く認識する必要がありますと考えています。

このような公共性を担う当社グループが第一になすべきことは、自らが健全な経営を堅持すること、そして、より価値ある商品・サービスをお客さまに安定的に提供していくことです。また、当社グループは日本を代表する複合金融グループであり、さらには400年近い歴史を持つ「三井」「住友」の名を冠する企業として、社会全体の持続的な発展に向けて積極的な役割を果たしていく責任があると考えています。

現在、地球温暖化の進行をはじめとする環境悪化など、人類は新たな、そして深刻な課題に直面しており、社会の持続的な発展が大きな脅威にさらされています。人類が直面するさまざまな課題を解決するために、当社グループは複合金融グループとしての立場からどのような貢献が可能なのか。自ら問いかけ、実践していくことが当社グループの社会的責任、すなわちCSRと考えています。

金融機関としての国際的な取り組み

近年、地球全体の持続可能性を脅かすさまざまな課題解決に向けて、国際的なイニシアティブが広がっています。グローバル社会の一員である当社グループも、金融機関の持つ社会的影響力を自覚し、以下のような企業活動の行動指針・原則に参加しています。

1. 国連グローバル・コンパクト

国連が提唱する、人権・労働・環境・腐敗防止にかかる10原則



2. 国連環境計画・金融イニシアティブ (UNEP FI)

金融機関が環境および持続可能性に配慮した最も望ましい事業のあり方を追求し、これを普及、促進するための組織

3. CDP (カーボン・ディスクロージャー・プロジェクト)

気候変動に関する機関投資家と企業経営者との継続的な対話を促すことで気候変動の影響を測定、管理、削減する取り組み

4. エクエーター原則

国際金融公社 (IFC) のガイドラインに基づいた、プロジェクトファイナンスにおける環境・社会への配慮基準

当社におけるCSRの考え方

 [このページを音声で聴く](#)



■ CSRの基本方針

当社グループは、CSR活動を推進していくために、CSRの定義とCSRにおける共通理念として「ビジネス・エシックス」を定めています。

【SMFGにおけるCSRの定義】

事業を遂行する中で、(1)お客さま、(2)株主・市場、(3)社会・環境、(4)従業員に、より高い価値を提供することを通じて、社会全体の持続的な発展に貢献していくこと

【SMFGのCSRにおける共通理念＝ビジネス・エシックス】

1. お客さま本位の徹底

私たちは、お客さまに支持される企業集団を目指します。
そのために、常にお客さまのニーズに合致するサービスが何かを考え、最良のサービスを提供することにより、お客さまの満足と信頼を獲得します。

2. 健全経営の堅持

私たちは、自己責任原則に基づき、公正、透明かつ健全な経営を堅持する企業集団を目指します。
そのために、株主、お客さま、社会等のステークホルダーとの健全な関係を維持しつつ、効率性と長期的視点に立った業務運営、適時かつ正確な情報開示を通じ、持続的な成長と健全な財務体質を堅持します。

3. 社会発展への貢献

私たちは、社会の健全な発展に貢献する企業集団を目指します。
そのために、企業の公共的使命と社会的責任を自覚し、広く内外経済・産業の安定的な発展に貢献する業務運営に努めると共に、「良き企業市民」として社会貢献に努めます。

4. 自由闊達な企業風土

私たちは、役職員が誇りを持ちいきいきと働ける企業集団を目指します。
そのために、人間性を尊重すると共に、高い専門性を持つ人材を育成し、もって、自由闊達な企業風土を醸成します。

5. コンプライアンス

私たちは、常にコンプライアンスを意識する企業集団を目指します。そのために、私たちは、業務の遂行において常に、私たちのビジネス・エシックスを意識すると共に、監査や検査の指摘に対する速やかな行動を確保し、もって、法令諸規則や社会の良識に則した企業集団を確立します。

当社におけるCSRの考え方

 [このページを音声で聴く](#)

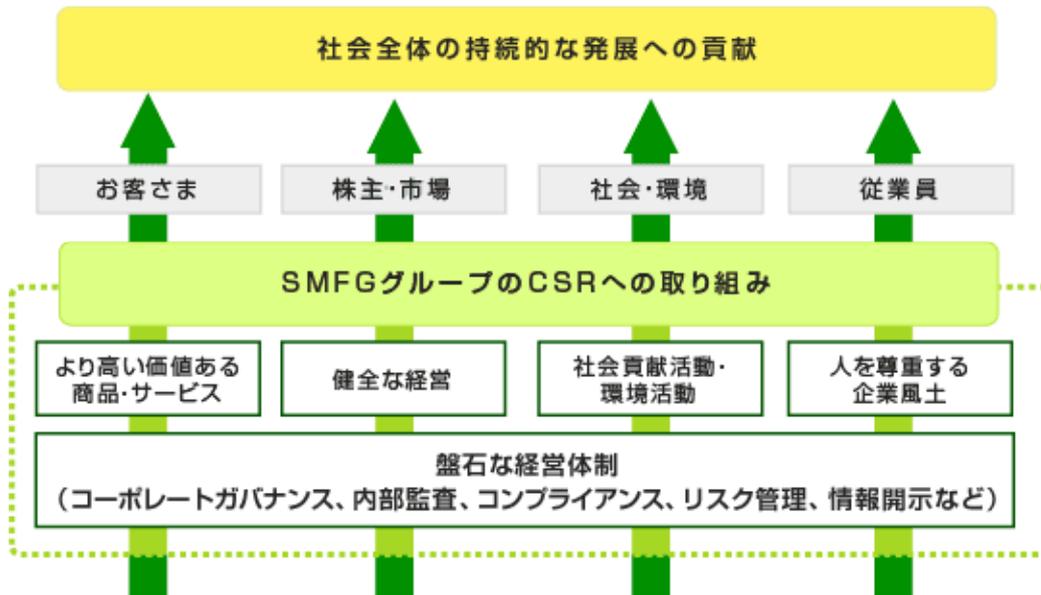


■ CSRへの取り組みのポイント

当社グループのCSRへの取り組みのポイントは、盤石な経営体制の下、4つのステークホルダーを通じてより良い価値を提供し、究極的には社会全体の持続的な発展に貢献していくというものです。

- ・ お客さまにより高い価値ある商品・サービスを提供し、お客さまとともに発展していきます。
- ・ 適切な情報開示を行うとともに、内部統制の整備を通じて、健全な経営を堅持し、株主価値の増大に努めます。
- ・ 社会貢献活動・環境活動に継続的かつ積極的に取り組み、社会への貢献、地球環境の保全などに努めていきます。
- ・ 人を尊重し、従業員がその能力を遺憾なく発揮できる企業風土を醸成していきます。

【当社におけるCSRの考え方】



[◀ 前のページへ](#)

[次のページへ ▶](#)

当社におけるCSRの考え方

 [このページを音声で聴く](#)

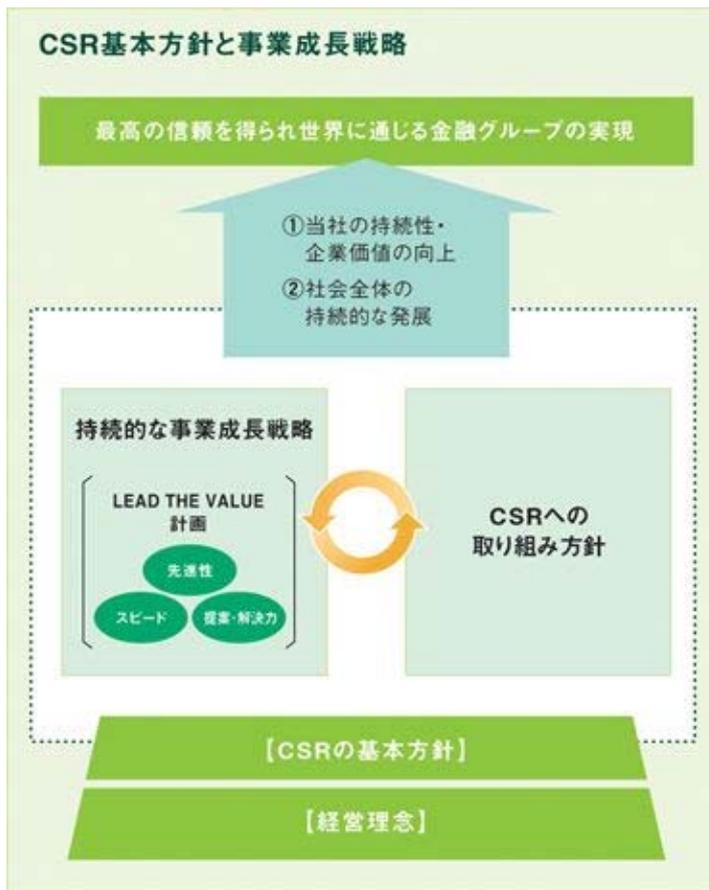


■ CSRと事業成長戦略を一体で展開

当社グループにおいて、CSRは事業成長戦略の基盤であると同時に、経営目標の達成に向けて事業成長戦略と一体で取り組むものと位置付けています。

つまり、当社グループが推進する事業成長戦略の方向性が「最高の信頼の獲得」という経営目標に合致しているかをCSRの基本方針に照らして常に確認する一方、その中で頂いたお客さまや社会のニーズなどをCSR活動に反映していく、という考え方です。

CSRをまっとうすることは、まさに「経営そのもの」であり、CSRに真剣に取り組むことが、経営目標達成への最短距離であると考えています。



[◀ 前のページへ](#)

[▲ 当社におけるCSRの考え方トップへ戻る](#)

CSRマネジメント

 [このページを音声で聴く](#)



■ SMFGを取り巻くステークホルダーとSMFGの目指す姿

当社グループでは、「お客さま」「株主・市場」「社会・環境」「従業員」の4つをステークホルダーとして設定し、各ステークホルダーにバランスよく、より良い価値を提供していくことをCSR活動の目標としています。

そのためには、ステークホルダーの関心やニーズを理解し把握することが重要であり、各ステークホルダーとの双方向のコミュニケーションにも積極的に取り組んでいきます。



[次のページへ▶](#)

CSRマネジメント

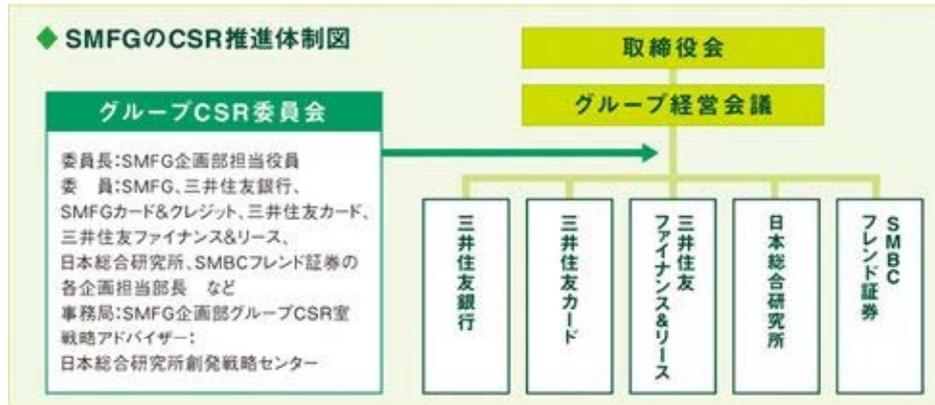
 [このページを音声で聴く](#)



■目標実施のためのマネジメント手法

当社グループでは、SMFG企画部グループCSR室を事務局とするグループCSR委員会を設置し、グループ全体でのCSRの推進計画を審議するとともに、その進捗を管理しています。

具体的には、目標ごとに担当部署を決定し、その進捗について1年ごとにグループCSR室と担当部署間でレビューを行い、その結果をグループCSR委員会に報告しています。また、次年度の計画についても、グループCSR室と担当部署間で検討をした上でグループCSR委員会において審議を行います。このような形で、当社グループでは、「PDCA」サイクルに基づき、CSR活動を展開しています。



[◀前のページへ](#)

[次のページへ▶](#)

CSRマネジメント

 [このページを音声で聴く](#)

 SMFGを取り巻くステークホルダーと
 SMFGの目指す姿

 目標実施のための
 マネジメント手法

 CSRレポートおよび
 CSR活動の改善

■ CSRレポートおよびCSR活動の改善

ステークホルダーの皆さまからSMFGに期待するCSR活動として頂戴したご意見と対応

「CSRレポート2008」では、第三者意見やアンケート、社内からのフィードバックなどを通じ、ステークホルダーの皆さまからさまざまなお声をいただきました。ご意見・ご指摘を受け、当社では以下のような取り組みを行ってきました。

「CSRレポート2008」で いただいたご意見	本レポートでの報告	ダイジェスト版 掲載ページ
 第三者意見(ダイジェスト版 P30) 社内外から得られた意見や経験をどう 経営にフィードバックし組み込んでい かのシステムづくりが課題。	・ステークホルダーの声を企業経営に積 極的に反映させていくこと(ステークホル ダー・エンゲージメント)の重要性を、トッ プコミットメントで述べています。	P3-4
 第三者意見(ダイジェスト版 P30) 各社・部門ごとの開示度合いの差を詰 めることを期待したい。	・ステークホルダーごとに、CSR課題に 対する取り組みの進捗を経年開示しま した。全ステークホルダーに関連する 「コミュニケーション」については以下を ご覧ください。 ・グループ各社のCS施策を掲載してい ます。	P13、15、18、 19、22、25 P14
 第三者意見(ダイジェスト版 P30) 社会貢献活動について、単に活動の紹 介、寄付先の紹介にとどまらず、社会的 成果・評価についても示されることを期 待したい。	・社会貢献活動の対象と区分について 再整理し、社会的成果・評価を可能な限 り掲載しました。また、グローバルレベ ルでの活動をわかりやすくするため世 界地図を用いて活動事例を紹介してい ます。	P25-29
「CSRレポート2008」アンケート 従業員のCSR関連の取り組みをもっと 知りたい。	・ダイバーシティ関連情報の充実を図り ました(職種転換者コラムなど)。 ・社会貢献活動「チャリティーコンサ ート」を従業員の視点で報告しています。	P19-21 P29
「CSRレポート2008」アンケート・社内か らの声 株主・市場へのアプローチについても取 り上げるべき。	・今年度のレポートで新規にページを作 成しました。	P18
社内からの声 グループ会社の活動、海外での活動の 情報開示も行うべき。	・ホームページに、グループ会社の取り 組み、海外での取り組みのページを新 設しました。 ▶ グループ会社のCSR活動 ▶ 海外でのCSR活動 ・海外での取り組み報告を充実しまし た。	P27-28

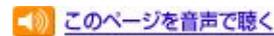
「CSRレポート2007」で いただいたご意見	本レポートでの報告	ダイジェスト版 掲載ページ
 ストークホルダー・ダイアログ 個人預金者が環境に貢献する選択肢と しての金融商品を開発し、提供していく 義務があると思う。	・環境活動報告「環境ビジネスへの取り 組み事例(一覧)」で報告しています。個 人向けには、国債や住宅ローンで商品 化しています。	P24

今後もCSRレポートを皆さまとのコミュニケーションツールと位置付け、SMFGの活動につなげていきます。

[◀ 前のページへ](#)

[CSRマネジメントトップへ戻る ▶](#)

これまでの取り組みと今後の課題



当社グループでは、経営理念・CSR基本方針の下、PDCAサイクルに基づき、CSR活動を展開しています。これまでの取り組みと今後の課題については、以下をご覧ください。

 [取り組みと課題一覧](#)

また、ステークホルダーごとのページでもご報告しています。

▶ お客さまとともに	▶ 株主・市場とともに
▶ 従業員とともに	▶ 環境活動
▶ 社会貢献活動	

■ CSRの重点施策

2009年度のCSRの重点施策は以下のとおりです。

内・外コミュニケーションの活性化	<ul style="list-style-type: none"> • グループCS委員会などでのSMFG間議論活性化 • 海外向コンテンツなど情報発信のさらなる充実 • ステークホルダー・ダイアログの拡充
新規分野開拓	<ul style="list-style-type: none"> • 少子・超高齢社会対応 <ul style="list-style-type: none"> - ユニバーサルサービスのさらなる展開 - ワークライフバランスのさらなる推進 • 生物多様性問題への対応 <ul style="list-style-type: none"> - 生物多様性保全に配慮した金融スキーム創設検討
環境ビジネスのさらなる推進	<ul style="list-style-type: none"> • SMFGグループ各社間の協働強化 • アジアなど海外での展開
環境負荷軽減（見える化推進）	<ul style="list-style-type: none"> • 改正省エネ法対応 • 東京都環境確保条例対応
CSRマネジメントの構築	<ul style="list-style-type: none"> • PDCAサイクルの確立

■ グループ各社のCSR活動

グループ各社においてもSMFGの基本方針に則りステークホルダーごとに活動を推進しています。グループCS委員会を中心に、各社CS施策の共有化、好事例の横展開等を進めています。また、環境マネジメントの国際標準であるISO14001認証を主要5社で取得、PDCAサイクルでの環境活動を推進しています。

グループベースでのCSR関連組織

グループCSR委員会	グループ全体のCSR活動に関する事項の協議等を行っています。

グループCS委員会	グループ各社におけるCS推進状況に関する協議等を行っています。
Eco-biz推進協議会	グループ横断的に地球環境の維持や改善に貢献できる先進的・効率的な商品サービスの開発に向けた継続的な協議を行っています。
内・外コミュニケーション連絡会	社内・社外のコミュニケーション活性化に関する施策の検討を行っています。

主要各社の主な活動

		2008年度実績	2009年度施策
三井住友銀行	お客さま	▶ お客さまとともにご覧ください	
	従業員	▶ 従業員とともにご覧ください	
	社会	▶ 社会貢献活動をご覧ください	
	環境	▶ 環境活動をご覧ください	
三井住友カード	お客さま	<ul style="list-style-type: none"> ●お客さまの声分析システム・業務改善スキーム再構築 ●諸規定見直しによる円滑なお客さま対応の推進強化 ●社員啓発推進(CS研修/CSハンドブック作成/CS提案) ●コンプライアンス勉強会の定期的実施 	<ul style="list-style-type: none"> ●お客さまの声収集チャネル拡大と各部署への連携強化 ●お客さまの声に基づく商品・サービスの早期開発・改善実現 ●社員啓発推進(新人研修/社員意識調査/CSチェックテスト) ●コンプライアンス勉強会の継続実施
	従業員	<ul style="list-style-type: none"> ●ワークライフバランス ガイドブックの制作 ●環境セミナー開催 	<ul style="list-style-type: none"> ●ワークライフバランス施策の拡充 <ul style="list-style-type: none"> ▪ こども参観日の開催検討・開催 ▪ セミナーの開催検討・開催
	社会	<ul style="list-style-type: none"> ●社会貢献型カードの取り扱い継続 ●SMFGボランティア企画への参加 ●グループ内セミナー参加による知見向上 	<ul style="list-style-type: none"> ●SMFGボランティア企画への継続参加 ●ポイント交換景品の取り扱い検討・実施
	環境	<ul style="list-style-type: none"> ●環境法規制対応(廃棄物処理法、改正省エネ法) ●環境ビジネス推進 <ul style="list-style-type: none"> ▪ WEB明細キャンペーンの実施 ▪ ポイント交換景品の取り扱い継続 	<ul style="list-style-type: none"> ●環境法規制対応(改正省エネ法) ●環境ビジネス推進 <ul style="list-style-type: none"> ▪ エコポイント事業等への参加等 ▪ ポイント交換景品の取り扱い継続 ●グループ間協働の推進 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 環境ビジネスフォーラムへの参加検討・参加
	お客さま	<ul style="list-style-type: none"> ●CSアンケートの実施(新施策) ●苦情対応体制整備(ワークフローによる対応の迅速化) 	<ul style="list-style-type: none"> ●アンケート結果の対外的開示を通じたCSの向上 ●ホームページ上での情報提供内容の充実 ●当社グループ全体でのコンプライアンス体制の充実
	従業員	<ul style="list-style-type: none"> ●ワークライフバランス ガイドブックの制作 	<ul style="list-style-type: none"> ●ワークライフバランス施策の拡充 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 家族参観日の開催
	社会	<ul style="list-style-type: none"> ●エコキャップ運動の開始 ●SMFGボランティア企画への参 	<ul style="list-style-type: none"> ●エコキャップ運動の継続 ●ボランティア活動参加勸奨

三井住友ファイナンス&リース		加	<ul style="list-style-type: none"> ・ SMFGボランティア企画他
	環境	<ul style="list-style-type: none"> ●環境法規制対応 ●環境ビジネスの推進 <ul style="list-style-type: none"> ・ 省エネ貢献リースの推進 ●グループ間協働の推進 <ul style="list-style-type: none"> ・ eco japan cupへの協賛 ・ 環境ビジネスフォーラムへの協力 	<ul style="list-style-type: none"> ●環境法規制対応 <ul style="list-style-type: none"> ・ 改正省エネ法対応のコンサルティングの強化 ●環境ビジネス推進 <ul style="list-style-type: none"> ・ 省エネ貢献リースの推進 ・ グループ、官公庁等との連携強化 ●グループ間協働のさらなる推進 <ul style="list-style-type: none"> ・ eco japan cupへの協賛継続 ・ 環境ビジネスフォーラムへの協力継続
日本総合研究所	お客さま	<ul style="list-style-type: none"> ●顧客満足度調査結果に基づくアクションプランの実行（システム開発期間短縮化によるCS向上等） ●顧客への往訪ヒアリングの充実 ●コンプライアンス体制の充実・社内教育研修実施 	<ul style="list-style-type: none"> ●顧客満足度調査の継続実施・分析とアクションプランの策定・実行 ●スキルアップ研修の内容の充実化 ●コンプライアンス体制の充実・社内教育研修の継続実施
	従業員	<ul style="list-style-type: none"> ●ワークライフバランス ガイドブックの制作 	<ul style="list-style-type: none"> ●ワークライフバランス施策の拡充 <ul style="list-style-type: none"> ・ ファミリーデーの開催検討・開催
	社会	<ul style="list-style-type: none"> ●SMFGボランティア企画への参加 ●企業の社会性評価への協力（SRI調査） ●自社企画の実施（ペットボトルキャップの回収・寄付） 	<ul style="list-style-type: none"> ●SMFGボランティア企画への継続参加 ●SRI調査継続 ●自社企画の実施（ペットボトルキャップの回収・寄付）
	環境	<ul style="list-style-type: none"> ●環境法規制対応（廃棄物処理法） ●環境ビジネスの推進 <ul style="list-style-type: none"> ・ 環境事業創出支援 ・ 環境ファイナンスへの協力 ・ eco japan cupへの協力 	<ul style="list-style-type: none"> ●環境法規制対応（廃棄物処理法、改正省エネ法対応） ●環境ビジネスの推進継続 <ul style="list-style-type: none"> ・ 環境事業創出支援 ・ 環境ファイナンスへの協力 ・ eco japan cupへの協力 ・ グループ間協働の推進（社内セミナー開催・意見交換、顧客支援）
SMBCフレン	お客さま	<ul style="list-style-type: none"> ●2008年度CS向上アクションプログラムの推進 <ul style="list-style-type: none"> 顧客とのコミュニケーション向上 ●お客さまの声「分析会議」および「苦情対応打合せ」実施 ●コンプライアンスに関する勉強会を定期的実施（イントラネットおよびビデオ等） 	<ul style="list-style-type: none"> ●2009年度CS向上アクションプログラムの推進 ●「お客さまの声データベース」への登録推進と積極活用 ●コンプライアンスに関する勉強会を定期的実施（イントラネットおよびビデオ等）
	従業員	<ul style="list-style-type: none"> ●ワークライフバランス ガイドブックの策定 	<ul style="list-style-type: none"> ●ワークライフバランス施策の拡充 <ul style="list-style-type: none"> ・ こども参観日の開催
	社会	<ul style="list-style-type: none"> ●社会貢献型ファンドにおける収益金の一部を寄付 ●SMFGボランティア企画への参加 	<ul style="list-style-type: none"> ●社会貢献型ファンドにおける収益金の一部を寄付 ●超高齢社会への対応 <ul style="list-style-type: none"> ・ ユニバーサルサービスの展開検

ド証券		<ul style="list-style-type: none"> ● 自社企画の実施 (ペットボトルキャップ、使用済み切手、書き損じはがきの回収・寄付) ● インターンシップの実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 討(他社事例収集等) ・ グループ内セミナーの参加、意見交換実施 ● SMFGボランティア企画への参加 ● 自社企画の実施 (ペットボトルキャップ、使用済み切手、書き損じはがきの回収・寄付) ● インターンシップの実施
	環境	<ul style="list-style-type: none"> ● 環境法規制対応(廃棄物処理法、改正省エネ法) ● 自社企画のビーチクリーンアップ活動の実施 	<ul style="list-style-type: none"> ● 環境法規制対応(改正省エネ法) ● 自社企画のビーチクリーンアップ活動の実施

その他グループ会社の取り組み

		2008年度実績	2009年度施策
みなと銀行	お客さま	<ul style="list-style-type: none"> ● CS意識のさらなる醸成 <ul style="list-style-type: none"> ・ ISO9001 認証取得(4月)→ ISO9001に準拠したPDCAサイクルによる改善 ● お客さまの声の収集・分析機能強化 <ul style="list-style-type: none"> ・ 「お客さまご意見カード」収集運動の実施 ・ お客さまの声データベースのシステム見直し ● お客さまの声の活用・還元 <ul style="list-style-type: none"> ・ お客さまの声・改善策をホームページ等へ掲示 ・ お客さまに優しい店作り(バリアフリー対応、コミュニケーションボード設置等) ● コンプライアンス自律機能強化 <ul style="list-style-type: none"> ・ 部店内PDCAサイクルによるコンプライアンスマインドの向上 ・ 本部集合研修へのコンプライアンス研修導入、通信講座受講 	<ul style="list-style-type: none"> ● CS意識のさらなる醸成 <ul style="list-style-type: none"> ・ ISO9001に準拠したPDCAサイクルによるCS向上態勢の強化 ・ CS全部店統一課題による研修実施 ● お客さまの声の収集・分析機能強化 <ul style="list-style-type: none"> ・ 各部との連携強化による改善策策定・実施 ● お客さまの声の活用・還元 <ul style="list-style-type: none"> ・ お客さまの声・改善策をホームページ等へ掲示(公開)し、フィードバック ● コンプライアンス自律機能強化 <ul style="list-style-type: none"> ・ 部店内PDCAサイクルによるコンプライアンスマインドの向上 ・ コンプライアンス通信の配信 ・ 各種啓発施策の実施
	従業員	<ul style="list-style-type: none"> ● ワークライフバランス施策の拡充検討 	<ul style="list-style-type: none"> ● ワークライフバランス施策の展開
	社会	<ul style="list-style-type: none"> ● 地域密着型商品・サービスの展開 <ul style="list-style-type: none"> ・ “MINATO 10”助成金による創業・新規事業支援 ・ 事業承継支援業務の体制整備 ● 環境配慮型金融商品の新規取扱 <ul style="list-style-type: none"> ・ みなとエコローン、みなとエコ住宅ローン、みなとエコ商品購入口ーン ● 超高齢社会対応 	<ul style="list-style-type: none"> ● 地域密着型商品・サービスの展開 <ul style="list-style-type: none"> ・ 事業承継支援業務への取り組み強化 ● 環境配慮型金融商品の展開 <ul style="list-style-type: none"> ・ 環境配慮型預金商品の新規取扱 ・ みなとエコローンの商品性拡充
	環境		

		<ul style="list-style-type: none"> 支店ユニバーサルデザイン・サービス化対応 	
関西アーバン銀行	お客さま	<ul style="list-style-type: none"> ●お客さまの声の活用・還元 ・視覚障がい者対応ATMの設置拡大 ●金融リテラシーの機会提供 ・2008年度セミナー開催実績・・・134回 ●金融商品に係る窓口対応力の向上 ・外部機関による窓口モニター実施と教育 ●信頼される銀行・職員づくり ・コンプライアンス部店内研修の定期的実施 	<ul style="list-style-type: none"> ●お客さまの声の収集・分析と改善への活用 ●各種セミナーの継続開催によるお客さまへの有益情報提供 ●窓口対応力、店頭CSのさらなる向上 ●お客さまに優しい店づくりの継続実施 ・視覚障がい者対応ATMの設置拡大 ●コンプライアンス・カルチャーのさらなる醸成
	従業員	●ワークライフバランス施策の検討	●ワークライフバランス施策の展開
	社会	<ul style="list-style-type: none"> ●地域密着型商品・サービスの展開 ・環境関連ビジネスサポート 	<ul style="list-style-type: none"> ●地域密着型商品・サービスの展開 ・環境関連ビジネスサポート ・環境貢献型商品の取扱い検討・開始
	環境		<ul style="list-style-type: none"> ●環境法規制対応(改正省エネ法) ●びわこ銀行との合併を踏まえ共同企画検討

※環境目標についてはこちらへ

これまでの取り組みと今後の課題【2009年度】

方針	2007年度までの取り組み	2008年度の取り組み	課題	2009年度の施策
<p>お客さまの声を重視する風土の醸成</p> <p>お客さまの声を集める仕組み、集めた声を業務改善・サービス向上につなげる体制の構築</p> <p>お客さまがより安心して利用できる商品・サービスの提供</p>	<ul style="list-style-type: none"> 「1:1」の業績評価の導入 「お客さま本位研修」の実施 SMEにおけるグループCS委員会の設置・運営 品質管理部、CS品質向上委員会の設置、運営 CCFアクションプランの策定 お客さまのニーズに応じたソリューション提供体制の整備 バリアフリー支店の設置、サービスケアアテンダント上資格の取得推進 先進的なセキュリティ対策 利用者保護体制の整備 	<ul style="list-style-type: none"> お客さまの分析の高度化 <ul style="list-style-type: none"> -苦情に潜むリスクの大小の分類を開始 -商品・サービスや説明に対する声など、内容に応じた分析を実施 お客さまの声や対応策のホームページ上での還元 お客さまの利便性向上、安心・安全の支援 -次世代型の営業店舗未来010Eの全店配置 -AED・防災ガイドマップの活用 ユニバーサルデザイン・サービスの展開 -サービスケアアテンダント資格取得者全店配置(1,200名超) 店舗コミュニケーション改革プロジェクトを全店で展開 RBC(リテールバンクینگカレッジ)での新人教育体制強化 	<ul style="list-style-type: none"> SMEにおけるグループベースでのCSの推進 業績評価体系の継続 お客さまの分析の高度化 お客さまの本位の研修高度化、浸透 セキュリティ対策の継続的な高度化 利用者保護体制のさらなる強化 【新】少子・超高齢社会に向けた取り組み 	<ul style="list-style-type: none"> グループCS委員会の活性化 お客さまの分析の高度化 <ul style="list-style-type: none"> -お客さまの声から潜在的なリスクを抽出し、実態的な改善策や問題発生の未然防止策を本格的に展開する -お客さまの声を多面的に分析し、お客さまの属性や地域特性に応じた対応を検討する 店頭コミュニケーションのさらなる活性化 少子・超高齢社会に向けた取り組み推進 <ul style="list-style-type: none"> -ユニバーサルデザイン・サービスのさらなる展開など
<p>株主・市場</p> <p>透明性の高い情報開示</p>	<ul style="list-style-type: none"> ディスクロージャー誌の発行 投資家説明会の実施 ホームページを活用した情報開示の充実 	<ul style="list-style-type: none"> サブプライム関連証券を含む、証券化商品等への投資家等への状況に関する詳細な開示や、経営陣の出席状況などが評価され、(社)日本証券アナリスト協会より「ディスクロージャー」の改善が著しい企業」に選定 環境会計など環境・CSR関連指標の導入に向けた調査・研究 W証券取引所への上場検討 	<ul style="list-style-type: none"> 自主開示項目の拡充 個人投資家向け情報発信の拡充 環境/CSR会計の導入 	<ul style="list-style-type: none"> 株主・投資家の皆さまに向けたウェブ掲載コンテンツの整理・拡充 SRI調査機関・個人投資家等とのコミュニケーション強化 環境会計等環境・CSR関連指標の導入検討 W証券取引所への上場検討
<p>仕事と家庭の両立支援の推進</p> <p>男女共同参画に向けた取り組みの推進</p> <p>従業員のスキルアップ、能力開発への積極的な取り組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> Next Workingプロジェクトの設置 ダイバーシティ推進室の設置 従業員サポートプログラムの制定 職場復帰サポート講座の開催 銀行参観日(従業員の子どもによる職場見学会) 公募制度の推進 SMECジョブフォーラムの開催 業務分野に応じた基礎教育プログラムの構築 	<ul style="list-style-type: none"> ダイバーシティ推進室の設置 SMECグループ各社でのワークライフバランスガイドブック制作 次世代育成支援対策推進法に基づく認定(くるみん取得) リテールバンクینگカレッジの設置・開講 キャリア研修の拡充 	<ul style="list-style-type: none"> 勤務環境改善への取り組み 従業員サポートプログラムの拡大・浸透 公募制度の拡充 研修機会の拡充、研修の多様化 	<ul style="list-style-type: none"> ダイバーシティ関連施策の拡充 <ul style="list-style-type: none"> -ダイバーシティ関連教育拡充 -ダイバーシティレポート作成 ワークライフバランス推進 <ul style="list-style-type: none"> -SMECグループ各社での「こども参観日」開催 研修の多様化 <ul style="list-style-type: none"> -環境啓発・CSマイマインド向上などを目的とした教育推進
<p>社会</p> <p>本業を活かした取り組み</p> <p>良き企業市民としての取り組み</p> <p>社員への意識浸透</p>	<ul style="list-style-type: none"> 社会貢献活動 バリアフリー支店の設置、サービスケアアテンダント資格の取得推進 店舗を生かした地域・社会への貢献(店舗へのAED、防災ガイドマップの設置) 従業員のボランティア活動支援 営業店による地域貢献プログラムの導入 CSR/経営理念研修の実施 	<ul style="list-style-type: none"> 金融経済教育の推進 <ul style="list-style-type: none"> -こども銀行たんけん隊の継続開催など 名古屋地区における銀行見学会、手話講習会、CSRセミナー・イベントの開催(SMECバーフ栄の活用) ユニバーサルデザイン・サービスの展開 <ul style="list-style-type: none"> -サービスケアアテンダント資格取得者全店配置(1,200名超) 大学等の研究成果の社会還元 <ul style="list-style-type: none"> -IPS細胞研究の事業化支援 ミレニアム開発目標※などを基軸とした社会貢献活動計画策定 	<ul style="list-style-type: none"> 金融経済教育の拡充 店舗を生かした地域・社会への貢献拡充 社員のボランティア活動支援の拡充 審査プロセスへのCSR基準の導入検討 【新】大学等の研究成果の社会還元 【新】少子・超高齢社会に向けた取り組み 	<ul style="list-style-type: none"> SMECグループ全体での共同企画拡充 社会貢献の考え方(対象分野と活動区分)の整理 金融経済教育の継続 少子・超高齢社会に向けた取り組み推進 <ul style="list-style-type: none"> -ユニバーサルデザイン・サービスのさらなる展開など CSR関連セミナーの拡充 社員の活動支援、NGO・NPOとの協働促進 社会貢献活動ホームページの拡充

方針		2007年度までの取り組み		2008年度の取り組み		課題		2009年度の施策	
環境	<p>本業を生かした取り組み（環境ビジネスの推進、環境リスク対応など）</p> <ul style="list-style-type: none"> ●金融技術の環境対策への活用 ●環境配慮企業、環境技術企業の支援 ●環境事業の創出 ●環境ビジネスの育成支援 ●エグゼクティブ原則の採択 ●土壌汚染、アスベスト問題への取り組み ●グループベースでのISO14001の認証取得 ●グリーン調達の実施 ●本店ビルのカーボンニュートラル ●環境セミナーの開催 ●環境情報誌「SAFE」の発行 ●UNEP金融機関開声への署名 ●カーボンフットプリントへの参加 ●チームマイナスイオン6%への参加 ●従業員有志による海苔清掃 ●社内環境セミナーの開催 など 	<ul style="list-style-type: none"> ●フジサンケイグループ地球環境大賞受賞 ●日経優秀製品・サービス賞 日経ヴェリタス受賞（個人向け国債） ●環境関連融資商品の開発 -取り組み実績361億円 ●環境設備・省エネ関連リースの促進 ●排出権ビジネスの拡充 -国内クレジット制度の活用 -排出権仲介など ●eco japan cupの主催、国際環境展への協力 ●生物多様性セミナー開催（NBCバーク系の活用） ●環境情報誌「SAFE」の継続発行 ●与信環境リスク対応 -アスベストリスク対応の定着化に向けた取り組み -環境関連規制（REACH規制等）の情報発信 -国内拠点に加え、海外拠点に向けて「与信環境リスク上の留意点（英語版）」を情報発信 	<ul style="list-style-type: none"> ◆環境金融商品・サービスの拡充 ◆排出権ビジネスへの取り組み強化 ◆環境ビジネスの育成支援 -eco japan cupの主催 ◆国内クレジット制度の活用 ◆環境ビジネスマッチングの開催 ◆【新】生物多様性問題への対応 ◆【新】海外への展開 ◆eco japan cupの主催 ◆生物多様性問題への対応 ◆生物多様性保全に配慮した金融スキーム創設検討など ◆海外への展開 ◆アジアでの展開拡充（環境交流会開催、現地銀行との連携推進） ◆与信環境リスク対応 -「与信環境リスク上の留意点」を通じた情報発信（環境会計など） -環境リスクチェックシート制定の検討など 	<p>2009年度の施策</p>					
	<p>社員への意識浸透</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●環境関連融資商品の取り組み強化 -取り組み目標50億円 ●省エネリースの促進 ●排出権ビジネスの拡充 -国内クレジット制度の活用 -排出権売買業務の開始など ●eco japan cupの主催 ●生物多様性問題への対応 ●海外への展開 ●アジアでの展開拡充（環境交流会開催、現地銀行との連携推進） ●与信環境リスク対応 -「与信環境リスク上の留意点」を通じた情報発信（環境会計など） -環境リスクチェックシート制定の検討など 	<ul style="list-style-type: none"> ◆環境金融商品・サービスの拡充 ◆排出権ビジネスへの取り組み強化 ◆環境ビジネスの育成支援 -eco japan cupの主催 ◆国内クレジット制度の活用 ◆環境ビジネスマッチングの開催 ◆【新】生物多様性問題への対応 ◆【新】海外への展開 ◆eco japan cupの主催 ◆生物多様性問題への対応 ◆生物多様性保全に配慮した金融スキーム創設検討など ◆海外への展開 ◆アジアでの展開拡充（環境交流会開催、現地銀行との連携推進） ◆与信環境リスク対応 -「与信環境リスク上の留意点」を通じた情報発信（環境会計など） -環境リスクチェックシート制定の検討など 	<ul style="list-style-type: none"> ◆幅広いステークホルダー・ダイアログの開催 ◆【新】海外情報の充実/海外とのコミュニケーション強化 	<ul style="list-style-type: none"> ●外部コミュニケーションの強化 -ステークホルダー・ダイアログの継続開催 -SR1調査機関・個人投資家などのコミュニケーション強化 ●内部コミュニケーションの強化 -海外従業員向け研修の充実 ●ダイバーシティレポート作成（外部・内部） 				

コミュニケーション	<ul style="list-style-type: none"> ●CSRレポートの発行 ●ステークホルダー・ダイアログの実施 	<ul style="list-style-type: none"> ●サービスクリアランス担当者（派遣社員）などとのユニバーサルデザイン・サービスに関するダイアログ実施 ●生物多様性保全に関する他企業とのダイアログ実施 ●グリーン・ニューディールと金融に関するダイアログ実施 	<ul style="list-style-type: none"> ◆業務改善の着実な遂行 ◆金融商品取引法対応の浸透定着 ◆連結ベースでのコンプライアンス・リスク管理のさらなる強化 	<ul style="list-style-type: none"> ●外部コミュニケーションの強化 -ステークホルダー・ダイアログの継続開催 -SR1調査機関・個人投資家などのコミュニケーション強化 ●内部コミュニケーションの強化 -海外従業員向け研修の充実 ●ダイバーシティレポート作成（外部・内部）
ガバナンス・コンプライアンス	<ul style="list-style-type: none"> ●内部統制規程、コンプライアンス・マニュアルの制定 ●監査委員会、内部監査会議の設置 ●内部通報制度の導入 ●OCFアクションプランの策定 	<ul style="list-style-type: none"> ●お客さま本位の営業体制とコンプライアンス体制の整備に向けてをご覧ください。 	<ul style="list-style-type: none"> ●お客さま本位の営業体制とコンプライアンス体制の整備に向けてをご覧ください。 	<ul style="list-style-type: none"> ●お客さま本位の営業体制とコンプライアンス体制の整備に向けてをご覧ください。

お客さま本位の営業体制とコンプライアンス体制の整備に向けて～CSとコンプライアンス体制～

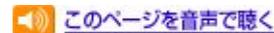
 [このページを音声で聴く](#)

▶ お客さま本位の営業体制とコンプライアンス体制の整備に向けた取り組みの進捗状況

▶ 三井住友銀行の取り組み

▶ グループ各社のCS施策

お客さま本位の営業体制とコンプライアンス体制の整備に向けて～CSとコンプライアンス体制～



お客さま本位の営業体制とコンプライアンス体制の整備に向けた取り組みの進捗状況



■ お客さま本位の営業体制とコンプライアンス体制の整備に向けた取り組みの進捗状況

当社グループでは、CSRの共通理念として「ビジネス・エシックス」を定め、盤石な経営基盤の構築、各ステークホルダーへのバランスのとれた価値の提供を掲げています。お客さま本位の営業体制とコンプライアンス体制の整備については、2006年に金利スワップの販売方法について、三井住友銀行が行政処分を受けたことを契機に、特に力を入れて取り組んでいます。

2008年度の取り組みの進捗状況は以下のとおりです。

項目		2008年度の主な進捗状況	【参考】2007年までの進捗
S M F G	CSグループ委員会	グループ会社のお客さまの声の分析状況等を検証するとともに、当社における苦情等の報告・還元体制の整備、管理区分の新設などにより、グループベースの顧客サポート等管理態勢を強化しました。	グループ各社のCS推進体制とお客さまの声の分析状況を検討しました。
	監査部	グループ各社に対しCS・コンプライアンス関連の監査・モニタリングを実施し、内部管理体制の適切性や有効性を検証しました。	グループ各社の監査結果等を通じ、内部管理体制の適切性や有効性の検証を行いました。
	業務管理室	グループ各社のお客さま本位の営業体制、コンプライアンス体制の整備にかかる各種施策を、一部現場レベルのヒアリングも踏まえ実効性を検証しました。	グループ各社のお客さま本位の営業体制、コンプライアンス体制の整備にかかる各種施策を、企画段階から検証しました。
	CS・品質向上委員会	定例開催。2007年度同様、お客さまからいただいた苦情の状況とその増減要因を報告するほか、各種トピックスや施策などを経営に報告しました。 詳細はこちらをご覧ください。	定例開催。毎回お客さまからいただいた苦情の状況とその増減要因を報告するほか、各種トピックスや施策などを経営に報告しました。 (業務管理委員会)メンバーの過半数を社外で構成し、「金利スワップ販売における優越的地位の濫用」にかかる業務改善計画の進捗について、四半期ごとに審議しました。
		商品・サービスの特性に応じて、法制度の改定、お客さまの利用状況等、一定の基準を設けて見直しを継	法制度の改定、お客さまの利用状況等、一定の基準を設けて、商品・サービスの見直しを行いました。

三井住友銀行	商品・サービスの見直し	続いています。	
	営業店による商品・サービスの評価	商品・サービスについては、営業店やお客さまの意見も反映させるため、営業店の販売担当者からの改善要望を募集し、昨年度と同様の1,000件を超える提言が集まりました。本店にて改善策を検討し、具体的な見直しを進めています。	商品・サービスについては、営業店やお客さまの意見も反映させるため、営業店の販売担当者からの改善要望に基づく見直しも実施しました。営業店からは1,000件を超える提言がなされ、現在、本店にて改善策を検討しています。
	お客さまの声の活用	店頭でお客さまへのアンケートを行い56万枚以上の回答を回収したほか、CS調査も実施するなど、お客さまの声を積極的に収集しました。収集したお客さまの声はCS・品質向上委員会に報告するとともに、本店の関係各部にて検討を行い、約800件の検討結果を営業店にもフィードバックした上で対応策、改善策の実施を行いました。 お客さまの声と具体的なご対応例などはこちらをご覧ください。	店頭に「コミュニケーションBOX」を設置して店頭アンケートを行い80万枚以上の回答を回収したほか、CS調査も実施するなど、お客さまの声を積極的に収集しました。収集したお客さまの声はCS・品質向上委員会に報告するとともに、本店の関係各部にも約1,000件のお客さまの声をフィードバックし、対応策・改善策の実施につなげました。
	お客さま本位研修	DVDを用いた「お客さま本位勉強会」を5月と8月に営業店で実施したほか、一定の階層・職種の約4,500名を対象に「お客さま本位研修」を実施しました。	「お客さま本位研修」を、2007年7～8月に全拠点で実施したほか、階層別の研修の際にも同様の研修を実施しました。研修は32回開催し、延べ3,800名以上が受講しました。
	ACCコンプライアンス	2007年度に引き続き、業務部門ごとに策定した、お客さま本位およびコンプライアンスを推進するための実行計画に基づき、各種施策を推進しました。 詳細はこちらをご覧ください。	業務部門ごとに策定した、お客さま本位およびコンプライアンスを推進するための実行計画に基づき、各種施策を推進しました。
	コミュニケーションの向上	ロビーでの接遇レベルの向上を目的として、支店のロビースタッフ1,200名超が、サービスケアアテンダント資格を取得しました。	-

※三井住友銀行以外のグループ各社については、グループCS委員会での報告内容を中心にこちらに整理しています。

■ SMFGとしての管理・検証体制

持株会社であるSMFGでは、当社グループ全体でのお客さま本位の営業体制、コンプライアンス体制の整備に向けて、以下の取り組みを行っています。

(1) 監査部

当社の監査部では、直接の監査実施や、グループ各社の監査部署による監査結果を通じて各社の内

部管理体制の適切性・有効性を検証する従来の手法に加え、各社の監査結果に関するバックデータの検証や、監査対象先の一部への実地調査等も行うことにしています。

(2) グループ業務管理室

当社では、持株会社の観点から、三井住友銀行を含むグループ各社の業務の適切性を検証するため、監査部内に「グループ業務管理室」を設置しています。監査部ではグループ各社の業務の適切性・有効性を事後的に検証することをミッションとしていますが、グループ業務管理室では、監査部の視点に加え、グループ各社の業務運営のうちお客さま本位の営業体制、コンプライアンス体制の整備にかかる各種施策を、企画段階から検証し助言を行うことにより、より確実な運営を確保しています。具体的には、各社コンプライアンス・プログラムの進捗状況、CS推進体制、内部通報制度の運営状況等の確認を行うことで、商品・サービス管理体制等の重点項目を検証しています。

[◀前のページへ](#)

[次のページへ▶](#)

お客さま本位の営業体制とコンプライアンス体制の整備に向けて～CSとコンプライアンス体制～

 [このページを音声で聴く](#)

お客さま本位の営業体制とコンプライアンス体制の整備に向けた取り組みの進捗状況



■ 三井住友銀行の取り組み

(1) 評価体系の見直し

会社を組織として運営していく中で、業績評価の体系が従業員の行動を大きく左右します。このため、三井住友銀行では、営業店の業績評価を、「単年度収益」:「持続的成長」:「拠点運営・顧客志向(コンプライアンス、CS等)」=1:1:1の3本柱の体系としました。また、従業員個人の評価についても、営業店の評価体系に合致した枠組みとしており、お客さま本位の意識を、組織・個人の両面から定着させています。

(2) CS・品質向上委員会

三井住友銀行では、経営トップのコミットメントを明確化した上で、お客さまの声や従業員の提言に基づき、CS・品質向上の観点から、経営課題の解決に向けた具体的な施策を推進することを目的に、2006年7月にCS・品質向上委員会を設置しました。

本委員会は、頭取が委員長に就任、全経営会議役員をメンバーとして、定期的を開催しています。また、定期的に外部有識者数名を招き、CSに関するご意見もお伺いしています。

2008年度は計7回開催し、お客さまにいただいた苦情の状況とその増減要因を毎回報告したほか、以下のようなトピックを取り上げ議論しました。

【2008年度に開催した委員会の概要】

開催日時	トピック
2008年5月23日	・2007年度お客さまからいただいた声のポイントについて
2008年7月31日	・本人確認手続きにおけるお客さまの声 ・本店各部における商品・サービス改善取組状況
2008年10月7日	・説明に係る苦情の分析 ・当行グループ会社に寄せられた委託業務に関する声 ・CCFアンケート調査 ・営業店による商品・サービス評価 ・本部マナーに関するモニター調査結果
2008年11月21日	・2008年度上期お客さまの声の総括 ・苦情リスク度の本格導入について
2009年1月26日	・お客さまの声の分析、検証
2009年2月10日	・CCFアンケート調査
2009年2月27日	・2008年度総括 ・外部有識者との意見交換

上記委員会での議論の結果、以下の施策を決定し、取り組みを進めています。

お客さまの声の経営への反映	
分析強化および 施策への反映	<ul style="list-style-type: none"> ・項目別分析(お客さまの声の傾向把握とその対応) ・苦情リスク度分析(個別苦情からの予兆把握と早期対応)
態勢面の整備	<ul style="list-style-type: none"> ・お客さまの声DBの機能高度化(入力効率化および分析高度化) ・お客さま向け情報発信態勢の構築(お客さまの声の経営への反映状況をHP・CSRレポート等により情報公開)

「お客さま本位」を実践する企業風土の醸成	
営業店における 意識向上	<ul style="list-style-type: none"> ・お客さま本位事例集の拡充やお客さま本位研修の実施を通じた営業店における具体的な行動の理解と浸透 ・営業店におけるCS関連議論の活性化
本部における 意識向上	<ul style="list-style-type: none"> ・マナーの手引書の策定 ・外部モニター調査により抽出された課題への対応

顧客保護等管理態勢の整備(顧客サポート・顧客説明)	
SMBC単体の 管理態勢の整備	<ul style="list-style-type: none"> ・相談受付窓口の効率化・多様化 ・CS・品質向上委員会の運営方法見直しなど各種会議の取り組み整備
SMBCグループ会社の 管理態勢の整備	<ul style="list-style-type: none"> ・SMBCグループ会社の自律機能の強化およびSMBCグループ各社の所管部署の検証を通じた顧客保護管理態勢の実効性向上

【参考:2007年度の委員会の概要と施策】

開催日時	トピック
2007年4月18日	<ul style="list-style-type: none"> ・お客さまからいただいた苦情のポイントについて
2007年5月23日	<ul style="list-style-type: none"> ・海外渡航関連サービス(紙幣欠損、通貨混入、国際キャッシュカード)について ・予定死亡率引き下げについて
2007年6月18日	<ul style="list-style-type: none"> ・投資信託、個人年金、証券仲介について(お客さまへのご説明について) ・口座開設(本人確認、One's ダイレクト、非居住者)について
2007年7月31日	<ul style="list-style-type: none"> ・投資信託・個人年金・証券仲介・生命保険・公共債・外貨預金について(お客さまへのご説明について) ・予定死亡率引き下げについて ・年金記録漏れ問題について
2007年9月28日	<ul style="list-style-type: none"> ・投資信託・個人年金・証券仲介・外貨預金・生命保険・公共債について(お客さまへのご説明について) ・クールビズについて ・One's plusポイントについて
2007年10月26日	<ul style="list-style-type: none"> ・投資信託・個人年金・証券仲介・外貨預金・生命保険・公共債について ・金融商品取引法への対応について
2007年11月28日	<ul style="list-style-type: none"> ・投資信託・個人年金・証券仲介・外貨預金・生命保険・公共債について ・金融商品取引法への対応について ・各信用保証協会の保証付融資(マル保責任共有制度)について

2007年12月21日	<ul style="list-style-type: none"> ・投資信託・個人年金・証券仲介・外貨預金・生命保険・公共債について ・金融商品取引法への対応について ・年金担保貸付取扱店について ・従業員のマナー向上に向けて
2008年1月28日	<ul style="list-style-type: none"> ・投資性商品および平準払等生命保険について ・振り込め詐欺救済法について ・デリバティブ等取引残高報告書送付について
2008年3月26日	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情リスク度の試行状況について

上記委員会での議論の結果、以下の施策を決定し、取り組みを進めました。

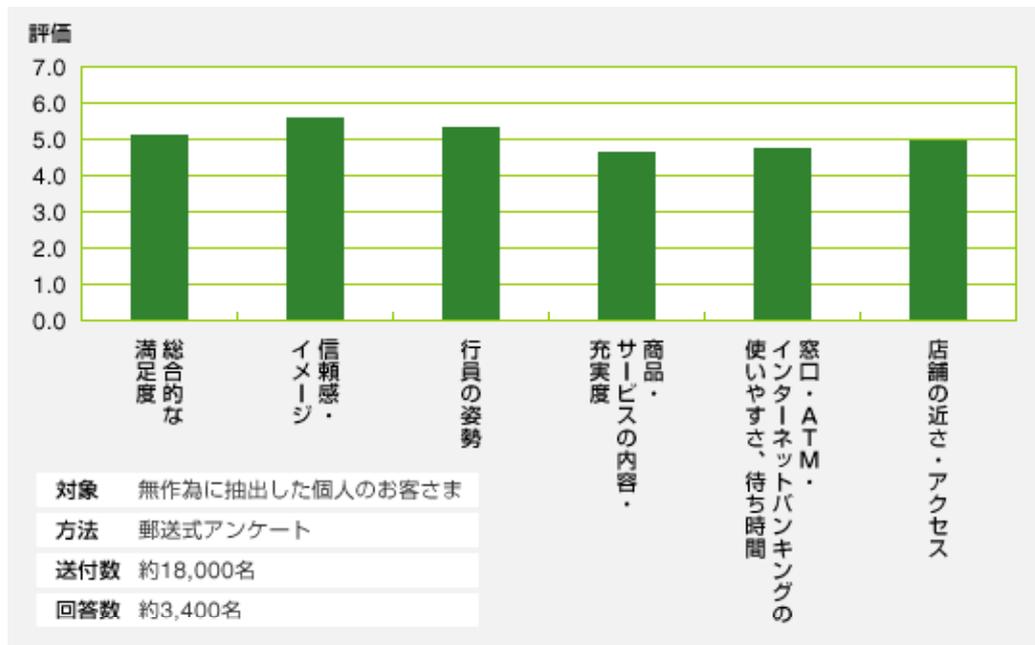
① お客様の声の活用のレベルアップ	収集について <ul style="list-style-type: none"> ・「お客様の声DB」のレベルアップ (操作性向上、ほかの情報システムとの連携、お客様の声の入力徹底) ・業務委託先や海外拠点に寄せられた「お客様の声」の報告頻度など、収集ルールを協議、策定
	分析・施策について <ul style="list-style-type: none"> ・寄せられる声が多い等、優先順位の高いテーマ(融資際の説明や住宅ローンに関する照会・苦情等)に関する分析とその改善策の実施 ・苦情の軽重を「リスク度」で判定するルールの策定・試行 ・本店各部への要望事項の改善依頼をルーティン化し、その施策検討結果を営業店へ還元
② 「お客様本位」の意識の深化・定着化	<ul style="list-style-type: none"> ・110件の失敗事例を含む「お客様本位事例集」の作成 ・本店各部によって業務内容に応じた各種モニタリングの実施 ・従業員に対するCSとコンプライアンスに関するアンケート(CCFアンケート調査)の実施と分析 
③ 顧客保護等管理体制の強化	<ul style="list-style-type: none"> ・金融商品取引法施行後の投資性商品に関わる苦情の分析の実施 ・顧客説明に関する苦情等の分析の実施

(3)お客様の声を経営に生かす

① 基本的な考え方

② お客様の声と具体的な対応例

お客様の声(個人)

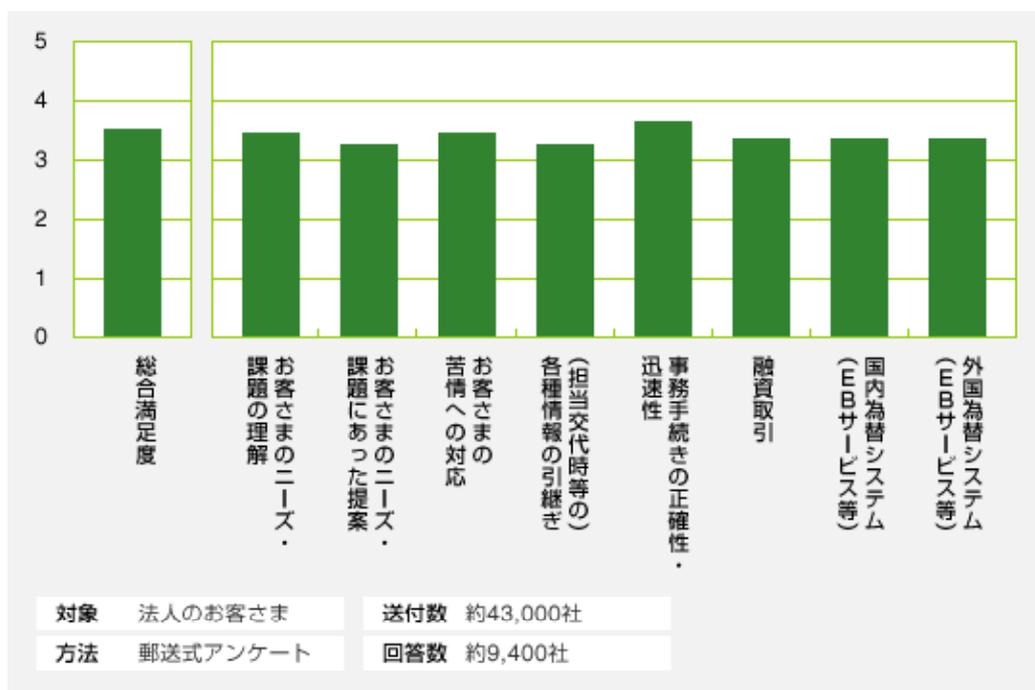


表：お客さまの声（個人）

2008年度は、個人のお客さまのアンケート結果において、「行員の姿勢」や「信頼感・イメージ」といった項目について、相対的に高い評価をいただきましたが、引き続き、さらなるレベルアップに努めていきます。

一方で、「商品・サービス」に関する項目など、お客さまから相対的に高い評価をいただけなかった項目もありました。これらの項目につきましては、お客さまの声を真摯に受け止め、より一層の改善に努めていきます。

お客さまの声（法人）



表：お客さまの声（法人）

法人のお客さまの当行との取引に関するアンケートを実施したところ、「総合満足度」「事務手続きの正確性・迅速性」は比較的高い評価をいただきました。しかしながら「お客さまのニーズ・課題にあった提案」、「(担当者交代時等の)各種情報の引継ぎ」に関する項目など、相対的に高い評価をいただけなかった項目もありました。

今回のアンケート結果を真摯に受け止め、今後より一層の改善に努めていきます。

▶ 詳しくは「お客さまの声」をご覧ください。

(4)CCFアクションプラン

各業務部門において、毎年度、自部門のお客さま本位（CS）ならびにコンプライアンスを推進するための実行計画である「CCFアクションプラン」（Customer Comes First & Compliance Comes First）を立案、推進しています。各部門の取り組みは以下の通りです。

	2007年度の主な実績	2008年度の主な実績	2009年度の主な施策
個人部門	<ul style="list-style-type: none"> 組織・体制の整備 <ul style="list-style-type: none"> 全ブロックへのコンプライアンス統括オフィサーの配置（36名：2008年3月末時点） お客さま本位の徹底に向けたルール等の整備、部門運営 <ul style="list-style-type: none"> 投資商品購入者に対するお客さまアンケートの実施 金融商品取引法に対応した「新販売・勧誘ルール」の構築・早期定着 等 	<ul style="list-style-type: none"> CCFの部門内徹底 <ul style="list-style-type: none"> 「1:1:1の評価体系」の継続実施 等 組織・体制整備 <ul style="list-style-type: none"> コンプライアンス統括オフィサーによる指導・監督の強化 お客さま本位の徹底に向けた部門運営 <ul style="list-style-type: none"> 本支店一体となったアフターフォロー実施 等 お客さま本位の営業態勢確立のためのルール等の整備 モニタリングの実効性向上、モニタリングを踏まえた商品・サービスの改廃 	<ul style="list-style-type: none"> CCFアクションプランの定着 <ul style="list-style-type: none"> 「1:1:1の評価体系」定着に向けた継続実施 等 組織・体制整備による法令順守の徹底 <ul style="list-style-type: none"> 部門横断的なリスク管理体制の強化 コンプライアンス統括オフィサーによる営業店指導・監督の一層の強化 お客さま本位の徹底に向けた部門運営 <ul style="list-style-type: none"> 本支店一体となったアフターフォローの継続 <ul style="list-style-type: none"> 営業店におけるCS活動の強化 各種モニタリングの実効性向上、モニタリングを踏まえた商品・サービスの見直し継続
法人部門・企業金融部門	<ul style="list-style-type: none"> 法人部門営業店におけるCS向上プログラム※の本格実施（※各営業店が独自にCS向上に向けたプランを策定・実行する取り組み） 営業店のコンプライアンス体制の強化 <ul style="list-style-type: none"> コンプライアンス統括オフィサーの増員（1名増員し10名体制） 重点取り組み事項 <ul style="list-style-type: none"> 2007年9月に施行された金融商品取引法に対応した行内ルールの整備、営業担当者への研修実施 <ul style="list-style-type: none"> M&A業務等における、利益相反の管理を徹底するため、勉強会開催 	<ul style="list-style-type: none"> 体制整備 <ul style="list-style-type: none"> 商品・サービスの勧誘販売をルールに則り適切に行うため、システムインフラを継続的に改善 金融円滑化に向けた取り組み <ul style="list-style-type: none"> 金融円滑化に向けた勉強会の開催と通達の発信 モニタリング態勢強化 <ul style="list-style-type: none"> モニタリングの実効性向上と、モニタリングを踏まえた商品・サービスの見直しの継続 CS向上 <ul style="list-style-type: none"> お客さまの意見を営業活動の改善に活かすべくCS調査を高度化 	<ul style="list-style-type: none"> 金融円滑化に向けた取組の継続 <ul style="list-style-type: none"> 案件進捗管理の厳格化 勉強会等による徹底の継続 多様化するリスクへの対応 <ul style="list-style-type: none"> 特定の商品を成約されたお客さまへのアフターフォロールールの制定 モニタリングの継続実施 <ul style="list-style-type: none"> モニタリングの実効性向上と、モニタリングを踏まえた商品・サービスの見直しの継続 お客さまの意見の収集と営業活動改善への取り組みの継続
	<ul style="list-style-type: none"> 規程整備 <ul style="list-style-type: none"> 顧客保護対応に関する規則等の見直し 	<ul style="list-style-type: none"> 規程整備 <ul style="list-style-type: none"> コンプライアンスマニュアル海外規則の見直し 	<ul style="list-style-type: none"> クロスボーダー業務の管理体制整備 <ul style="list-style-type: none"> プロダクト関連のコ

<p>国際部門</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ マネーローニング防止体制強化 ・ コンプライアンス教育、研修体制の整備 	<ul style="list-style-type: none"> ・ し等 ・ モニタリング態勢強化 <ul style="list-style-type: none"> －対象拠点の拡大、モニタリング手順の見直し等 ・ グループ会社管理強化 <ul style="list-style-type: none"> －グループ会社との情報共有に関するフレームワーク策定 	<ul style="list-style-type: none"> ・ コンプライアンス態勢の整備等 ・ マネーローニング防止対策 <ul style="list-style-type: none"> －各種マニュアル等の整備等 ・ グループ会社管理態勢の整備 ・ コンプライアンスモニタリング見直し <ul style="list-style-type: none"> －海外各地域特性を反映した実効性ある手法の導入 ・ 過去施策の見直し・徹底 <ul style="list-style-type: none"> －過去施策やルールの見直しによる業務効率化、定着化の推進
<p>市場営業部門</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 部門勉強会の実施 ・ お客さま要望に係る調査対応 ・ CS・コンプライアンス遵守に係る各種モニタリング ・ コンプライアンス関連業務担当人員の増員 	<ul style="list-style-type: none"> ・ CS・コンプライアンス関連の部門勉強会実施 <ul style="list-style-type: none"> －勉強会の定期開催と理解度チェック実施等 ・ お客さま要望に係る商品・サービスの改善 <ul style="list-style-type: none"> －お客さま・営業店の声・評価分析および当該結果の所管商品の改善等への活用 －コンプライアンス関連チェックリスト等を活用した見直し実施等 ・ CS・コンプライアンス遵守に係る各種モニタリングの実施 <ul style="list-style-type: none"> －部門の管理態勢の検証等 	<ul style="list-style-type: none"> ・ CS・コンプライアンス関連の部門勉強会継続実施 ・ お客さま要望に係る商品・サービスの改善継続 ・ CS・コンプライアンス遵守に係る各種モニタリングの実施継続
<p>投資銀行部門</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 商品企画・運営 <ul style="list-style-type: none"> －販売体制・ルール等の見直し <ul style="list-style-type: none"> －金融商品取引法対応態勢整備 －利益相反対応態勢整備 －M&A態勢強化実施 ・ モニタリング態勢整備 <ul style="list-style-type: none"> －各種モニタリングの整理 ・ 組織・体制 <ul style="list-style-type: none"> －CS・コンプライアンス態勢整備 部門横断的な検討会設置 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 商品企画・運営 <ul style="list-style-type: none"> －販売体制・ルール等の見直し・整備 <ul style="list-style-type: none"> －営業店向け研修の多様化 ・ モニタリング態勢整備 <ul style="list-style-type: none"> －機動的なモニタリングを新設 ・ 組織・体制 <ul style="list-style-type: none"> －海外コンプライアンス体制・ルールの整備 －CS・コンプライアンス関連業務のシステム化 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 商品企画・運営 <ul style="list-style-type: none"> －お客さまへのフォロ －適時実施 －各種規制緩和への対応 －業務ルール整備・体系化、見直し ・ モニタリング <ul style="list-style-type: none"> －各種モニタリングの実効性向上 ・ 組織・体制 <ul style="list-style-type: none"> －部門内のコンプライアンス面の統制・連携強化 －各種コンプライアンス関連研修強化 －コンプライアンス関連業務のシステム化

			<ul style="list-style-type: none"> ・ 推進によるミス防止・効率化
事務部門	<ul style="list-style-type: none"> ・ お客さまの声を継続的に改善につなげるサイクルの確立 <ul style="list-style-type: none"> －店頭アンケートに基づくお客さまの声収集体制を構築 等 ・ CS・顧客対応力の向上 <ul style="list-style-type: none"> －店頭待ち時間短縮に向けた取り組み 等 ・ 指導・研修等を通じたお客さま本位・法令遵守の徹底 <ul style="list-style-type: none"> －CS研修やTV勉強会等を通じた徹底 ・ コンプライアンスの運営体制強化等 <ul style="list-style-type: none"> －コンプライアンス統括オフィサーによる指導開始 等 	<ul style="list-style-type: none"> ・ お客さまの声を継続的に改善につなげるサイクルの定着 <ul style="list-style-type: none"> －お客さまの声を継続的に改善につなげるため、店頭アンケートを継続 等 ・ CS・顧客対応力の向上 <ul style="list-style-type: none"> －店頭アンケート結果等の個人あてフィードバックを通じた改善 等 ・ 指導・研修等を通じたお客さま本位・法令遵守の徹底 <ul style="list-style-type: none"> －CS研修やTV勉強会等を通じた徹底を継続 －外部委託先の管理強化実施 等 ・ コンプライアンスの運営体制強化等 <ul style="list-style-type: none"> －コンプライアンス統括オフィサーによる定期的な監督・指導継続 等 	<ul style="list-style-type: none"> ・ お客さまの声を担当者個人・営業店の改善につなげるサイクルの確立 <ul style="list-style-type: none"> －PDCAサイクルを確立すべく、店頭アンケートを継続 等 ・ CS・顧客対応力の向上 <ul style="list-style-type: none"> －店頭アンケートのレベルアップ、個人あてフィードバックの継続 等 ・ 指導・研修等を通じたお客さま本位・法令遵守の徹底 <ul style="list-style-type: none"> －CS研修やTV勉強会等を通じた徹底を継続 －外部委託先の管理強化継続 等 ・ コンプライアンスの運営体制強化等 <ul style="list-style-type: none"> －部門横断的なリスク管理体制の強化 －コンプライアンス統括オフィサーによる定期的な監督・指導継続 等

(5)研修・勉強会

①コンプライアンス勉強会

三井住友銀行では、毎月、各部店においてコンプライアンス上、重要なテーマについて勉強会を実施しています。勉強会においては、DVD等の視覚教材の活用により各人の理解度向上を図るとともに、イントラネットを利用した確認テストにより各人の理解度をフォローアップするなど、実効性の向上にも努めています。2008年度に実施したコンプライアンス勉強会のテーマは以下のとおりです。

開催年月	テーマ
2008年4月/5月	<ul style="list-style-type: none"> ・与信取引に係る顧客説明について ・犯罪収益移転防止法の概要（広範な内容のため、2回に分割して実施）
2008年6月	<ul style="list-style-type: none"> ・デリバティブの実務上の留意点
2008年7月/8月	<ul style="list-style-type: none"> ・独占禁止法の留意点について ・マネーロンダリングの事例解説（夏季休暇を勘案して7月、8月を統合して実施）
2008年9月	<ul style="list-style-type: none"> ・情報管理に関するチェックポイントについて
2008年10月	<ul style="list-style-type: none"> ・保険募集に係る弊害防止措置についての留意点 ・デリバティブ内包受益権の提案について
2008年11月	<ul style="list-style-type: none"> ・非居住者法人の本人確認について

2008年12月	<ul style="list-style-type: none"> ・外為法における適法性の確認義務について ・商品勧誘販売手続について
2009年1月	<ul style="list-style-type: none"> ・ファイアーウォール規制について ・記録の重要性について
2009年2月	<ul style="list-style-type: none"> ・情報文書の保管・保存に関するチェックポイント
2009年3月	<ul style="list-style-type: none"> ・マネーロンダリング防止に必要な顧客情報について ・反社会的勢力との取引排除について

また、コンプライアンス部門では、各部店に配置されたコンプライアンス・オフィサーが業務遂行上の留意点をチェックできる冊子「コンプライアンス・オフィサー必携」の発行や、法令の制改定や時宜に適したコンプライアンス情報の定期的発信などを2008年度より開始し、コンプライアンス・オフィサーの日常活動を積極的に補佐しています。

なお、三井住友銀行以外のグループ各社においても社内研修の実施など、コンプライアンス体制の整備を行っています。

② 階層別研修における各種研修

三井住友銀行では、新人研修、新任管理職研修など各階層別の研修を実施していますが、その際、CSRに関連する内容をより深く理解するための研修もあわせて行っています。2008年度には延べ約2,600人が同研修に参加しました。

(単位：人)

年度	新人研修	新任管理職研修	新任部店長研修	キャリア採用 入行時研修	合計
2006	1,010	407	144	—	1,561
2007	1,421	354	150	410	2,335
2008	1,816	482	154	148	2,600

また、CSR全般に関する事項のほか、人権、お客さま本位、コンプライアンス、マネーロンダリング、およびダイバーシティに関する研修なども実施しています。

(6) グループ各社の取り組み

▶ 三井住友銀行以外のグループ各社の取り組みはこちらをご覧ください。

◀ 前のページへ

次のページへ ▶

お客さま本位の営業体制とコンプライアンス体制の整備に向けて～CSとコンプライアンス体制～

 [このページを音声で聴く](#)

お客さま本位の営業体制とコンプライアンス体制の整備に向けた取り組みの進捗状況



■ グループ各社のCS施策(グループCS委員会)

	2008年度の実績	2009年度の目標
三井住友カード	<ul style="list-style-type: none"> お客さまの声分析システム・業務改善スキーム再構築 諸規程見直しによる円滑なお客さま対応の推進強化 社員の啓発推進(CS研修/CSハンドブック作成/CS提案) コンプライアンス勉強会の定期的実施 	<ul style="list-style-type: none"> お客さまの声収集チャネル拡大と各部署との連携強化 お客さまの声に基づく商品・サービスの早期開発・改善実現 社員の啓発推進(新人研修/社員意識調査/CSチェックテスト) コンプライアンス勉強会の継続実施
三井住友ファイナンス&リース	<ul style="list-style-type: none"> CSアンケートの実施(新施策) 苦情対応体制の整備(ワークフローによる対応の迅速化) 	<ul style="list-style-type: none"> アンケート結果の対外的開示を通じたCSの向上 ホームページ上での情報提供内容の充実 当社グループ全体でのコンプライアンス体制の充実
日本総合研究所	<ul style="list-style-type: none"> 顧客満足度調査結果に基づくアクションプランの実行(システム開発期間短縮化によるCS向上など) 顧客への往訪ヒアリングの充実 コンプライアンス体制の充実・社内教育研修実施 	<ul style="list-style-type: none"> 顧客満足度調査の継続実施・分析とアクションプランの策定・実行 スキルアップ研修の内容の充実化 コンプライアンス体制の充実・社内教育研修の継続実施
SMBCフレンド証券	<ul style="list-style-type: none"> 2008年度CS向上アクションプログラムの推進 顧客とのコミュニケーション向上 お客さまの声「分析会議」および「苦情対応打合せ」実施 コンプライアンスに関する勉強会を定期的実施(イントラネットおよびビデオなど) 	<ul style="list-style-type: none"> 2009年度CS向上アクションプログラムの推進 「お客さまの声データベース」への登録推進と積極活用 コンプライアンスに関する勉強会を定期的実施(イントラネットおよびビデオなど)

[◀ 前のページへ](#)

[体制の整備に向けてトップへ戻る ▶](#)

グループ経営体制

 [このページを音声で聴く](#)

 [コーポレートガバナンス](#)

 [内部監査体制](#)

 [コンプライアンス体制](#)

 [リスク管理への取り組み](#)



コーポレートガバナンス

基本的な考え方

当社およびグループ各社では、「経営理念」を当社グループの経営における普遍的な考え方として定め、企業活動を行ううえでの拠り所と位置付けています。経営理念に掲げる考え方を実現するために、コーポレートガバナンスの強化・充実を経営上の最優先課題の一つと考えています。

当社の体制

当社では監査役制度を採用し、監査役は6名を選任していますが、このうち3名は社外からの選任です。監査役は、取締役会をはじめとした当社の重要な会議に出席し取締役等から営業の報告を聴取するとともに、重要な決裁書類の閲覧、内部監査部署や子会社、会計監査人からの報告聴取等を通じて、当社・子会社の業務執行状況を監視しています。

また取締役会については、取締役会の議長に取締役会長が就任し、業務全般を統括する取締役社長との役割分担を行っていることに加え、取締役会内部委員会の設置、社外取締役の選任により、その実効性を強化しています。

取締役会内部委員会には「監査委員会」「リスク管理委員会」「報酬委員会」「人事委員会」の4つの委員会を設置していますが、すべての委員会において社外取締役が委員に就任し、業務執行から離れた客観的な審議が行われる体制を構築しています。特に監査委員会と報酬委員会では、社外取締役が委員長を務めることで、ガバナンス機能の一層の強化を図っています。

なお、社外取締役には、業務執行の適法性・妥当性確保の観点から専門家（公認会計士・弁護士・経営コンサルタント経験者）を選任しています。

一方、グループ全体の業務執行および経営管理に関する最高意思決定機関としては、取締役会の下に「グループ経営会議」を設置しています。同会議は取締役社長が主宰し、取締役社長の指名する役員によって構成されます。業務執行上の重要事項等については、取締役会で決定した基本方針に基づき、グループ経営会議を構成する役員間で行った協議を踏まえて採否を決定したうえで執行しています。

また、グループ各社の業務計画に関する事項については、「グループ戦略会議」を設置し、当社およびグループ各社の経営レベルで意見交換・協議・報告を行っています。

更に、三井住友銀行については、当社の取締役9名（うち社外3名）のうち、8名（うち社外3名）が、同行の取締役を兼務することを通じて、業務執行状況の監督を行っています。またSMFGカード&クレジット、三井住友ファイナンス&リース、日本総合研究所の3社については、当社の各社所管部担当役員等が取締役（社外取締役を含む）に就任し、業務執行状況の監督を行っています。

更に当社では、健全な経営を堅持していくために、会社法に基づき、会社の業務の適正を確保するための体制（内部統制システム）を内部統制規程として定めるとともに、内部統制システムの整備による磐石な経営体制の構築を重要な経営課題と位置付け、取り組んでいます。

三井住友銀行の体制

三井住友銀行では、監査役制度を採用し、監査役は6名を選任していますが、このうち3名は社外からの選任です。当行は、「業務執行機能」と「監督機能」を分離して経営の透明性と健全性を高める観点から執行役員制度を採用、執行役員が業務を執行し、取締役会は主としてその監督にあたる体制としています。

取締役会長は、取締役会の議長に就任し、業務全般を統括する頭取との役割分担を行うとともに、執行役員は兼務せず、主として業務執行の監督にあっています。また、三井住友銀行でも、16名の取締役のうち社外取締役を3名選任し、監督機能の一層の強化を図っています。

業務執行を担当する執行役員は取締役会が選任しており、平成21年6月末現在、頭取をはじめ70名が執行役員として委任を受けています（うち11名は取締役を兼務）。

業務執行に関する最高意思決定機関としては、取締役会の下に「経営会議」を設置しています。経営会議は頭取が主宰し、頭取が指名する執行役員によって構成されます。業務執行上の重要事項等については、取締役会で決定した基本方針に基づき、経営会議を構成する役員間で行った協議を踏まえ採否を決定したうえで執行しています。

また、頭取は、経営会議を構成する役員の中から、本店各部を担当する役員および各業務部門を統括する役員を指名し、経営会議で決定された範囲内の事項について、各々の職務分掌に基づいて業務執行を委ねる体制としています。

内部監査体制

グループの内部監査の運営体制

当社では、取締役会に「監査委員会」を設けていることに加え、経営における内部監査の位置付けを高め、監査をより実効的なものとする観点から、グループ経営会議の一部を構成する会議として「内部監査会議」を設置しています。「内部監査会議」は四半期ごとに開催し、内部監査部署より内部監査に関する重要事項を付議・報告する体制としています。このような体制のもと、業務ラインから独立した内部監査部署として、監査部を設置しています。

監査部は、グループの最適な経営に資するため、グループの業務運営の適切性及び資産の健全性の確保を図ることを目的に、当社各社に対する内部監査を実施し、コンプライアンスやリスク管理を含む内部管理態勢の適切性・有効性を検証しています。また、監査部は、グループ各社の内部監査機能を統括し、各社の内部監査実施状況について、バックデータの検証やサンプルによる実査等を取り入れたモニタリングや、必要に応じて監査を実施することで、各社の内部管理態勢の適切性・有効性を検証しています。これらの結果に基づき、監査対象拠点や関連部署並びにグループ各社に対して、提言・指導を行っています。

三井住友銀行においても、業務ラインから独立した内部監査部署として、監査部門に監査部と資産監査部を設置しています(平成21年4月1日の改組により、業務監査部門を監査部門に、業務監査部を監査部に、それぞれ改称)。また、当社と同様、経営会議の一部を構成する会議として「内部監査会議」を設置し、監査部門から内部監査に関する重要事項を付議・報告する体制としています。

監査部門では、本店各部、国内外の営業拠点、銀行傘下のグループ会社を対象として、コンプライアンスや各リ

スクの管理態勢について監査を実施しています。本店各部に対する監査としては、各部署の内部管理態勢全般の適切性を個別に検証する拠点監査に加え、特定の業務やリスク管理上の重要テーマ等にフォーカスし、銀行全体の内部管理態勢を組織横断的に検証する「項目監査」に注力しています。また、営業拠点に対しては、単なる不備の点検に止まらず、各拠点のコンプライアンスやリスク管理に係る問題点を指摘し、改善を提言する監査を行っています。

その他のグループ各社においても、各々の業態の特性に応じて、内部監査部門を設置しています。

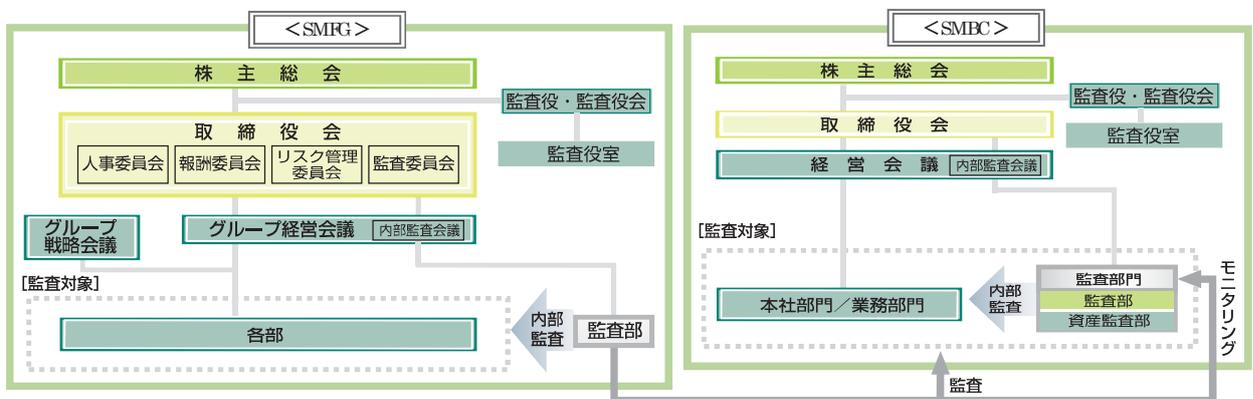
内部監査の高度化・効率化に向けた取り組み

監査部では、内部監査に関する国際的な団体である内部監査人協会（IIA）*の基準に則った監査手法を導入し、リスクベース監査を行うとともに、これをグループ各社にも展開しています。

また、グループの内部監査機能の統括部署として、内部監査に関する内外の先進情報の収集とグループ各社への還元、外部の専門家を招聘したグループ各社に対する全体研修の実施、内部監査に関する国際的資格の取得推進など、グループの内部監査要員の専門性向上に努めています。

更に、監査の有効性を向上させるべく、IIAの基準を踏まえた内部監査の品質評価についても、グループ全体で積極的に取り組んでいます。

(*）内部監査人協会(The Institute of Internal Auditors, Inc. (IIA))
内部監査人協会(IIA)とは、内部監査人の専門性向上と職業的地位確立を目指し、1941年に米国で設立された団体です。内部監査に関する理論・実務の研究を行っているほか、内部監査の国際的資格である、「公認内部監査人(CIA)」の試験開催および認定を行っています。





コンプライアンス体制

三井住友フィナンシャルグループのコンプライアンス体制

コンプライアンスに関する基本方針

三井住友フィナンシャルグループは、複合金融グループとしての公共的使命と社会的責任を果たすべく、より一層コンプライアンスの徹底に努め、もって、真に優良なグローバル企業集団の確立を目指しています。

そこで、三井住友フィナンシャルグループは、コンプライアンスについて、グループのCSRに関する共通理念である「ビジネス・エシックス」(P50)においてこれを定め、その強化を経営の最重要課題の一つとして位置付けています。

コンプライアンス面からのグループ管理

三井住友フィナンシャルグループは、金融持株会社として、グループ全体の業務の健全かつ適切な運営を確保する観点から、グループ会社のコンプライアンス等に関して、適切な指示・指導、モニタリングが行える体制の整備に努めています。

具体的には、グループ会社との定例打合会や個別面談等を通じて、各社の自律的コンプライアンス機能の状況を管理していますが、平成21年度については、①ファイアウォール規制の見直しに対応した利益相反等管理態勢の整備、②グループ会社におけるマネーロンダリング防止態勢の強化、③グループ会社のコンプライアンス態勢整備状況の評価（アセスメント）の実施、などを重点施策と位置

付け、グループ各社に対するコンプライアンス面での管理を強化しています。

会計・監査不正に関する通報制度

三井住友フィナンシャルグループでは、当社および当社連結子会社の会計、会計に係る内部統制、監査事項についての不正行為を早期に発見・是正することにより、社内の自浄機能を高めるべく、社内外から会計・監査不正に関する通報を受け付ける「SMFG 会計・監査ホットライン」を設置しています。

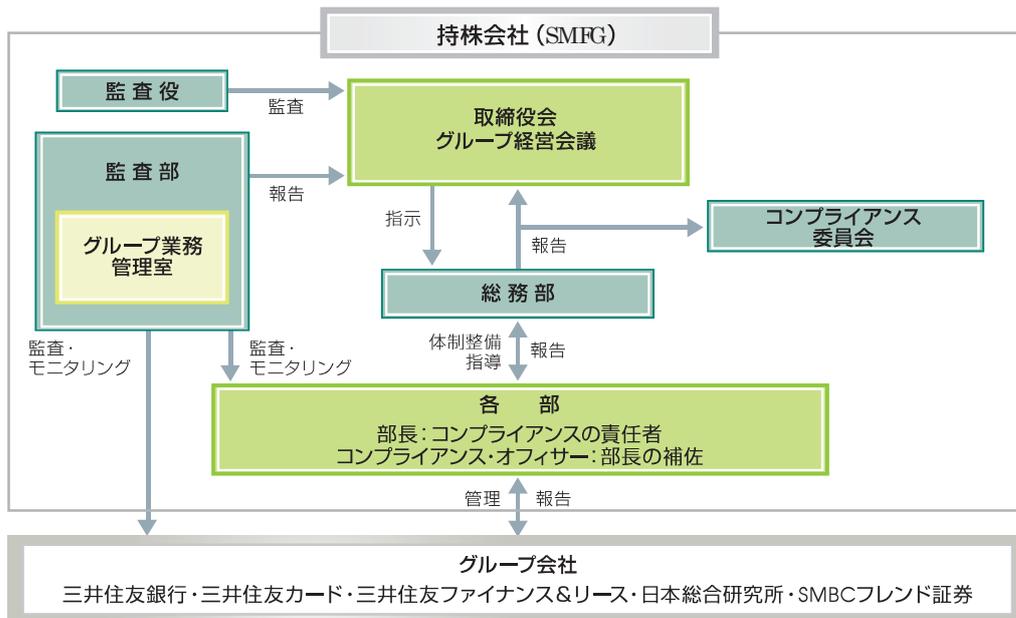
通報窓口：以下の宛先で、郵便もしくは電子メールでの通報を受け付けています。

<郵便> 〒100-6310 東京都千代田区丸の内2-4-1
丸の内ビルディング 10階
岩田合同法律事務所内
「SMFG 会計・監査ホットライン」宛

<電子メール> smfghotline@iwatagodo.com

- 対象となる通報内容は、当社もしくは当社連結子会社の会計、会計に係る内部統制、監査事項についての不正行為の疑念です。
- 通報に際しては、匿名での通報も受け付けますが、可能な限り、お名前・ご連絡先を開示してください。
- 通報に際しては、可能な限り具体的に、かつ詳細な事実に基づく記述をお願いします(通報内容が抽象的・不明確な場合等は、調査に限界が生じる場合もございます)。
- 通報者に関する情報は、本人の同意をいただいている場合や法令等に基づく場合を除き、当社グループ以外の第三者に開示しません。

コンプライアンス体制
三井住友フィナンシャルグループのコンプライアンス体制



三井住友銀行のコンプライアンス体制

コンプライアンス体制強化への取り組み

コンプライアンスの確保、すなわち、法令等の社会的規範を遵守することは、企業として当然のことですが、特に、銀行においては、金融機関としての公共的使命と社会的責任に照らし、コンプライアンスの確保がより重要視されます。

三井住友銀行では、三井住友フィナンシャルグループの基本方針を踏まえ、全役職員に、「信用を重んじ、法律、規則を遵守し、高い倫理観を持ち、公正かつ誠実に行動すること」を求めるなど、コンプライアンスの徹底を経営の最重要課題の一つとして位置付け、銀行法や金融商品取引法等、関係法令の遵守や、反社会的勢力の排除などに取り組んでいます。

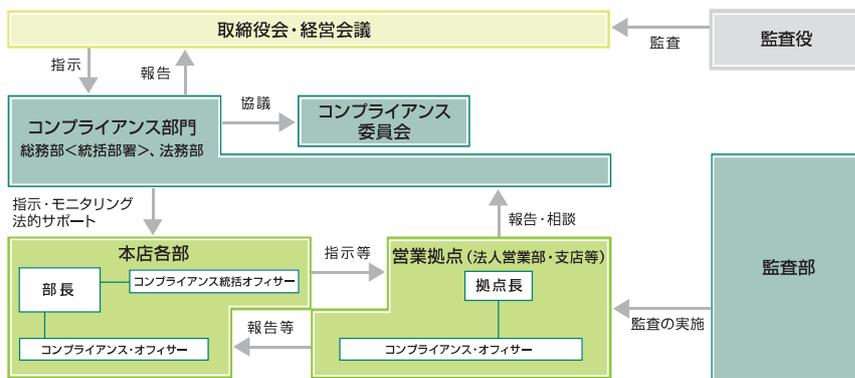
コンプライアンス体制と運営

三井住友銀行では、「各店舗が自己責任において事前にコンプライアンスにかかる判断を実施し、事後に独立した業務監査部門が厳正な監査を行う二元構造」を、コンプライアンス体制の基本的な枠組みとしています。

この二元構造を維持し、有効に機能させていくために、総務部と法務部の2つの部からなる「コンプライアンス部門」が、経営の指示のもと、コンプライアンス確保のための体制整備を企画・推進すると共に、各店舗に対する指示・モニタリングや、各店舗のコンプライアンスにかかる判断のサポートを実施しています。

具体的な三井住友銀行のコンプライアンス体制の枠組みは、下図に示す通りであり、このような枠組みを有効に機能させるべく、三井住友銀行では、次のような運営を行っています。

■コンプライアンス体制の基本図



コンプライアンス・マニュアルの制定

役職員が行動を選択する上で、その目標・指針となるよう、60の行動原則からなるコンプライアンス・マニュアルを取締役会の決議をもって制定し、役職員に周知徹底しています。

コンプライアンス・プログラムの策定

三井住友銀行および連結対象各社におけるコンプライアンスを有効に機能させることを目的として、年度ごとに、規程の整備や研修等、コンプライアンスに関する具体的な年間計画を取締役会で策定し、体制整備を進めています。特に平成21年度は、ファイアウォール規制の見直しに対応した利益相反等管理態勢の整備、中小企業金融円滑化のための与信説明態勢の一層の充実、反社会的勢力との取引排除態勢の更なる強化等、社会環境の変化に即応したコンプライアンス態勢の強化を進めています。

コンプライアンス・オフィサー等の設置

各店舗に設置しているコンプライアンス・オフィサーに加え、法人部門、個人部門などの一部の業務部門においては、業務推進ラインとは独立した「コンプライアンス統括オフィサー」を配置し、営業拠点のコンプライアンス活動の指導・監督を実施しています。

コンプライアンス委員会の設置

行内の各種業務に関して、コンプライアンスの観点から広く検討・審議できるよう、行内の横断的な組織としてコンプライアンス委員会を設置しています。委員会は、コンプライアンス担当役員を委員長、関連部長を委員としていますが、その検討・審議が、公平・中立な観点から真摯に行われるよう、外部有識者にも委員として出席いただいております。

リスク管理の基本方針は、グループ経営会議で決裁のうえ、取締役会の承認を得るというプロセスをたどります。グループ経営会議、担当役員、リスク管理担当部署等は、こうして承認された「グループ全体のリスク管理の基本方針」に基づいてリスク管理を行います。

一方、傘下のグループ各社では、「グループ全体のリスク管理の基本方針」を踏まえて、リスク管理体制を構築しています。例えば、三井住友銀行では、前記①～④のリスクおよび決済に関するリスクについて、特にリスク管理担当部署を定め、リスクカテゴリーごとにその特性に応じた管理を行っています。また、各業務部門から独立した「リスク管理部門」を設置し、「信用リスク」「市場リスク」「流動性リスク」「オペレーショナルリスク」という主要なリスクの管理機能を集約し、リスク横断的なレビューを強化するなど、リスク管理態勢の高度化を図っています。同部門には、担当役員を配置し、傘下に「リスク統括部」および「投融資企画部」を配置しており、同部門の統括部の位置づけであるリスク統括部は、経営企画部とともに、総合的な観点から各リスクを網羅的、体系的に管理することとしています。更に、これらのリスク管理態勢については、各部門から独立した監査部門が内部監査を実施し、検証する体制としています。

また、リスク管理の基本方針の決定には経営陣が積極的に関与する体制としており、特に信用リスクおよび市場リ

スク・流動性リスクに関しては、経営会議において、経営会議役員と関連部長から構成される「信用リスク会議」、「市場リスク会議」を開催し、リスク管理に関する業務執行上の意思決定体制の強化を図っています。

リスク資本による統合リスク管理

(1) 管理の枠組み

総合的な観点から、リスクとリターンのバランスをとった管理を実現し、かつ十分な健全性を確保するために、経営管理制度の一環として「リスク資本による管理」を実施しています。これは、信用・市場・オペレーショナルの各リスクを、それぞれのリスクの特性やグループ各社の業務特性を勘案したうえで、VaR等をベースとした統一的な尺度である「リスク資本」として計測し、適切かつ効果的な方法で当社の経営体力（自己資本）の範囲で資本配分を行うものです。リスク資本による管理においては、パーゼルⅡ第2の柱（金融機関の自己管理と監督上の検証）において勘案される信用集中リスクおよび銀行勘定の金利リスクも対象としています。また、このリスク資本による管理は、グループ各社を含めた当社連結ベースで実施しています。

なお、流動性リスクについては、資金繰り計画および資金ギャップの枠組みで管理、その他のリスクカテゴリーにおいてもそれぞれの特性に応じた管理を行っています。

■リスクカテゴリー毎の管理の枠組み

管理の枠組み	カテゴリー		
リスク資本による管理	信用リスク	与信先の財務状況の悪化等のクレジットイベント（信用事由）に起因して、資産（オフ・バランス資産を含む）の価値が減少ないし滅失し、損失を被るリスク	
	市場リスク	バンキング・トレーディングリスク	金利・為替・株式などの相場が変動することにより、金融商品の時価が変動し、損失を被るリスク
		政策投資株式リスク	
		その他 市場関連リスク	
	オペレーショナルリスク	内部プロセス・人・システムが不適切であることもしくは機能しないこと、または外生的事象が生じることから生じる損失にかかるリスク	
	事務リスク	役職員が正確な事務処理を怠る、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	
システムリスク	コンピュータシステムの停止や誤作動、不正利用等により金融機関が損失を被るリスク		
資金繰り計画/資金ギャップ	流動性リスク	運用と調達の間隔のミスマッチや予期せぬ資金の流出により、決済に必要な資金調達に支障をきたしたり、通常より著しく高い金利での調達を余儀なくされるリスク	
リスク特性に応じた管理	その他リスク（決済に関するリスク等）	—	

(2) リスク資本極度管理

信用、市場リスクにおいては、期中にとりうるリスク資本の最大値を、業務計画に一定のストレス状況等を勘案して「リスク資本極度」として定めているほか、オペレーショナルリスクにおいてもリスク資本の割当を行い、当社グループ全体のリスク資本が自己資本の範囲内となるよう上限管理を行っています。この「リスク資本極度」は、信用、市場の各リスクカテゴリーにおいて業務別・部門別等の各種ガイドラインや、VaR・損失等の上限値に細分されます。従って、各種ガイドラインやVaR・損失等の上限値を遵守することにより、当社グループ全体の健全性確保を図るような枠組みとしています。

バーゼルⅡへの対応

銀行の健全性を確保するための国際的な取り決めであるバーゼル合意（いわゆるBIS自己資本比率規制）が、銀行業務の多様化やリスク管理技術の高度化に対応するためバーゼルⅡへと改定され、本邦では平成19年3月末より適用されています。

バーゼルⅡにおいては、銀行の内部管理手法を活用した自己資本比率の算定が認められる一方で、リスク管理態勢の強化が求められています。また、開示情報の拡充により、リスク管理への市場規律を促しています。

当社では、従来より、各リスク管理への取り組みの中で、バーゼルⅡも念頭に置いた態勢の整備を行い、平成21年3月末より先進的内部格付手法を適用しています。

なお、当社の取り組みや各種計数については、「リスク管理への取り組み」やデータ編の「自己資本比率に関する事項」等において、開示しています。

信用リスク

1. 信用リスク管理の基本的な考え方

(1) 信用リスクの定義

信用リスクとは、「与信先の財務状況の悪化等のクレジットイベント（信用事由）に起因して、資産（オフ・バランス資産を含む）の価値が減少ないし滅失し、損失を被るリスク」をいいます。

海外向け与信については、信用リスクに隣接するリスクとして、与信先の属する国の外貨事情や政治・経済情勢等の変化により損失を被るカントリーリスクがあります。

(2) 信用リスク管理の基本原則

当社では、グループ各社がその業務特性に応じた信用リスクを統合的に管理すること、個別与信ならびに与信ポ

ートフォリオ全体の信用リスクを定量的および経常的に管理・把握すること等の基本原則を定め、グループ全体の信用リスクの把握・管理を適切に行うとともに、管理体制の高度化を推進しています。

信用リスクは、当社が保有する最大のリスクであり、信用リスクの管理が不十分であると、リスクの顕在化に伴う多額の損失により当社の経営に甚大な影響を及ぼしかねません。

信用リスク管理の目的は、このような事態を回避すべく、信用リスクを自己資本対比許容可能な範囲内にコントロールし、当社グループ全体の資産の健全性を維持するとともに、リスクに見合った適正な収益を確保することによって、資本効率や資産効率の高い与信ポートフォリオを構築することにあります。

(3) クレジットポリシー

三井住友銀行では、経営理念、行動規範を踏まえ与信業務の普遍的かつ基本的な理念・指針・規範等を明示した「クレジットポリシー」を制定しています。

広く役職員にこのクレジットポリシーの理解と遵守を促し、行内で徹底を図るとともに、リスクセンシティブな信用リスク管理を追求し、より付加価値の高い金融仲介サービスの提供により、株主価値の拡大や社会的貢献を果たしていくことを目指します。

2. 信用リスク管理の体制

三井住友銀行の信用リスク管理体制としては、リスク管理部門の投融資企画部が、クレジットポリシー、行内格付制度、与信権限規程・稟議規程の企画および管理、不良債権管理を含めた与信ポートフォリオ管理等、信用リスクの管理・運営を統括しています。信用リスク計量化（リスク資本、リスクアセット）についても、リスク統括部と協働して銀行全体の信用リスク量の管理を行っています。また、部内室のCPM室は、貸出債権の証券化等の市場取引を通じて与信ポートフォリオの安定化を目指すアクティブ・ポートフォリオマネジメント機能を強化して、より高度なポートフォリオ管理の実現に努めています。

コーポレートサービス部門の企業調査部は、産業・業界に関する調査や個別企業の調査等を通じ、主要与信先企業の実態把握、信用悪化懸念先の早期発見、成長企業の発掘等に努めています。また、融資管理部は、主に破綻懸念先以下に区分された問題債権を所管し、処理・再生策を立案、関連サービサーであるSMBC債権回収の活用や債権売却の実施などにより問題債権の効果的な圧縮に努めています。

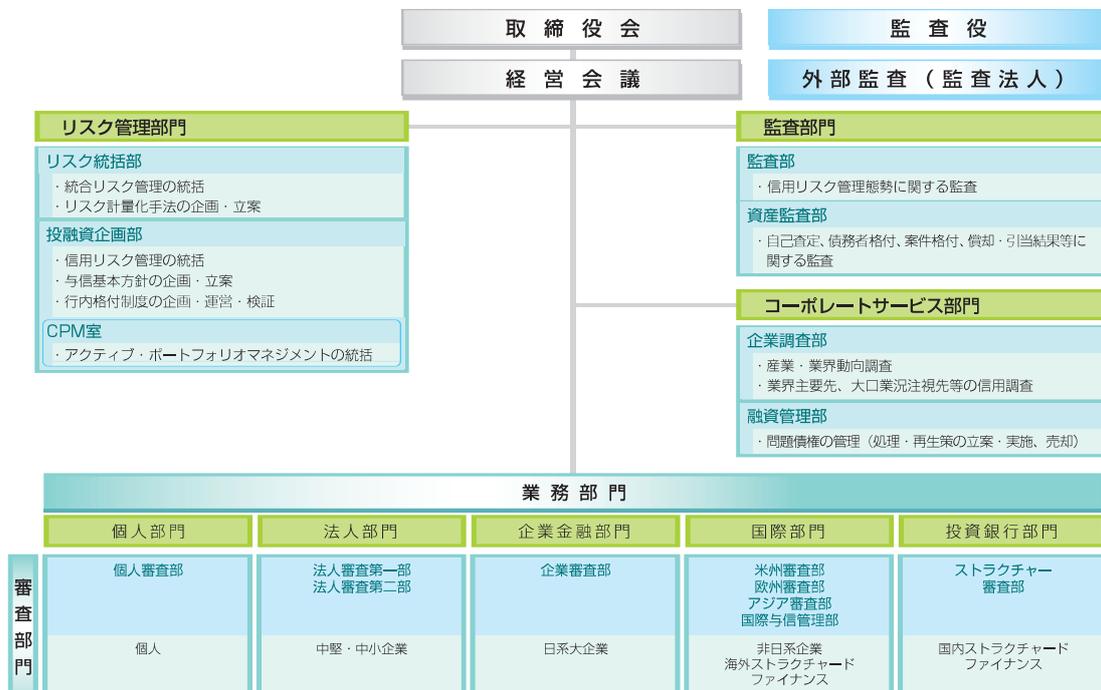
業務部門においては、部門内の各審査部が中心となって営業店とともに所管与信案件の審査、所管ポートフォリオの管理等を行っています。与信権限は、格付別の金額基準をベースとした体系とし、信用リスクの程度が大きい与信先・与信案件については審査部で重点的に審査・管理を行っています。

また、各部門から独立した監査部門が、資産内容の健全

性や格付・自己査定 of 正確性、信用リスク管理態勢等の監査を行い、取締役会・経営会議等に監査結果の報告を行っています。

なお、機動的かつ適切なリスクコントロール、ならびに与信運営上の健全なガバナンス体制確保を目的とする協議機関として「信用リスク委員会」を設置しています。

■三井住友銀行の信用リスク管理体制



3. 信用リスク管理の方法

(1) 信用リスク評価・信用リスク計量化

三井住友銀行では、個別与信あるいは与信ポートフォリオ全体の信用リスクを適切に管理するため、すべての与信に信用リスクが存在することを認識し、行内格付制度により与信先あるいは案件ごとの信用リスクの程度を適切に評価するとともに、信用リスクの計量化を行い、信用リスクを定量的に把握・管理しています。

① 行内格付制度

行内格付制度は、ポートフォリオの特性に応じた管理区分ごとに設けています。事業法人等宛与信に付与する格付には、与信先の債務履行の確実性を示す指標である「債務者格付」と、「債務者格付」をもとに案件ごとの保証、与

信期間、担保等の取引条件を勘案した与信の回収の確実性を示す指標である「案件格付」があります。「債務者格付」は、取引先の決算書等のデータを格付モデルにあてはめて判定した「財務格付」を出発点として、実態バランスシートや定性的な評価を反映して判定します。与信先が海外の場合には、各国の政治経済情勢、国際収支・対外債務負担状況等の分析に基づき国別の信用力の程度を評価した「カントリーランク」も考慮します。なお、自己査定については「債務者格付」の下位格付決定プロセスとして位置付けており、自己査定の債務者区分と格付体系は整合性を確保しています。

「債務者格付」および「案件格付」の見直しは年1回定期的に行うほか、信用状況の変動等に応じ、都度行っています。

中小企業向け融資や個人向けローン、プロジェクトファイナンス等のストラクチャードファイナンスには、それぞれの特性に応じた格付制度があります。

行内格付制度は投融資企画部が一元的に管理し、格付制度の設計・運用・監督および検証を適切に実施しています。格付制度の検証においては、予め定めた手続き(統計的な検定を含む)に基づき、格付制度の有効性、妥当性を、主要な資産について年1回評価しています。

②信用リスク計量化

信用リスクの計量化とは、与信先におけるデフォルトの可能性の程度に加え、特定の与信先・業種等へのリスク集中状況、不動産・有価証券等の担保価格の変動等が損失額に与える影響も勘案のうえ、与信ポートフォリオあるいは個別与信の信用リスクの程度を推量することをいいます。

具体的には、まず、債務者ごと、与信案件ごとに過去のデータの蓄積(データベースの構築)を行い、格付別デフォルト確率(PD)、デフォルト時損失率(IGD)、個社間の信用力相関等のパラメータを設定します。そして、これらのパラメータに基づき、同時デフォルト発生シナリオを1万通り作成し、損失発生シミュレーションを行うことにより最大損失額を推定しています(モンテカルロ・シミュ

レーション法)。この計量結果に基づきリスク資本の配分を行っています。なお、PDやIGDについては自己資本比率を算出するものと、原則、同一の推計値を使用しています。

更にポートフォリオの集中リスクの把握や景気変動に対するシミュレーション(ストレステスト)等のリスク計量も実施し、業務計画の策定から個別与信のリスク評価の基準まで幅広く業務の運営に活用しています。

(2) 個別与信管理の枠組み

①融資審査

三井住友銀行では、法人のお客さまへの融資にあたっては、まず、返済能力や成長性を見極めるため、キャッシュフロー分析などの財務分析をはじめ、業界の動向、技術開発力や商品等の競争優位性、経営管理能力など、総合的に評価を行ったうえで、貸出案件ごとの資金使途、返済計画などの妥当性を検証することにより、的確かつ厳正に与信判断するよう努めています。

また、お客さまにとって、資金使途などに応じた貸出の条件や審査の判断基準が分かりやすいものとなるように努めるとともに、融資条件が明確になるようにコビナンツの利用等を進めています。

一方で、中小企業を中心にお客さまの資金ニーズに積極的かつ迅速に対応するために、中小企業専用の信用リスク評価モデル等を活用して審査プロセスを定型化し、「ビジネスセレクトローン」等を効率的に推進する体制の整備に努めています。

個人のお客さまへの住宅ローンの融資にあたっては、長年、行内に蓄積された与信データの分析に基づき構築した審査モデルを利用して与信判断を行っています。モデルを利用して合理的な与信判断を効率的に行うことにより、お客さまへの迅速な回答とともに、貸倒リスクのコントロールや柔軟な金利設定を可能としています。

また、アパート経営等の事業を営まれる個人のお客さまの融資には、事業収入予測を踏まえたリス

■三井住友銀行の債務者格付体系

債務者格付	定義	自己査定債務者区分	金融再生法債権区分
1	債務履行の確実性は極めて高い水準にある。	正常先	金融再生法債権区分 要管理債権 危険債権 破産更生債権及びこれらに準ずる債権
2	債務履行の確実性は高い水準にある。		
3	債務履行の確実性は十分にある。		
4	債務履行の確実性は認められるが、将来景気動向、業界環境等が大きく変化した場合、その影響を受ける可能性がある。		
5	債務履行の確実性は当面問題ないが、先行き十分とはいえず、景気動向、業界環境等が変化した場合、その影響を受ける可能性がある。	要注意先 要管理先	
6	債務履行は現在のところ問題ないが、業況、財務内容に不安な要素があり、将来債務履行に問題が発生する懸念がある。		
7	貸出条件、履行状況に問題、業況低調ないしは不安定、財務内容に問題等、今後の管理に注意を要する。 うち要管理先	破綻懸念先 実質破綻先	
8	現状、経営破綻の状態にはないが、経営難の状態にあり、経営改善計画等の進捗状況が芳しくなく、今後、経営破綻に陥る可能性が大きいと認められる。		
9	法的・形式的な経営破綻の事実は発生していないものの、深刻な経営難の状態にあり、再建の見通しが不明な状況にあると認められる等、実質的に経営破綻に陥っている。		
10	法的・形式的な経営破綻の事実が発生している。	破綻先	

ク評価モデルを用いて、的確な与信判断を行うとともに、事業計画見直しのアドバイスにも活用しています。

②債務者モニタリング

三井住友銀行では、融資案件の審査に加えて、「債務者モニタリング制度」に基づき経常的に与信先の実態把握を行い、格付・自己査定・与信方針等を見直すことで、与信実行後の問題発生への兆候をいち早くとらえ、早期の適切な対応に努めています。具体的には、与信先から新しい決算書を入力した段階で定期的に行う「決算モニタリング」と、信用状況・与信状況の変動等に応じて都度行う「経常モニタリング」を下図のプロセスにて実施しています。

(3) 与信ポートフォリオ管理の枠組み

三井住友銀行では、個別与信の管理に加え、与信ポートフォリオとしての健全性と収益性の中長期的な維持・改善を図るため、以下を基本方針とした管理を行っています。

①自己資本の範囲内での適切なリスクコントロール

自己資本対比許容可能な範囲内でリスクテイクするために、内部管理上の信用リスク資本の限度枠として「信用リスク資本極度」を設定しています。その極度の下、マーケティング部門別のガイドラインや、不動産ファイナンス、ファンド・証券化投資等の業務別ガイドラインを設定し、定期的はその遵守状況をモニタリングし、適切なリスクコントロールに努めています。

②集中リスクの抑制

与信集中リスクは、顕在化した場合に銀行の自己資本を大きく毀損させる可能性があることから、過度にリスクが集中している業種向け与信の抑制、大口与信先・グループ

に対する与信上限ガイドラインの設定や重点的なローンレビューの実施等を行っています。

また、国別の信用力の評価に基づき、国別の与信枠を設定しカントリーリスクの管理を実施しています。

③企業実態把握の強化とリスクに見合ったリターン確保

企業を取り巻く環境の急激な変化等を背景として、企業実態をきめ細かく把握し、信用リスクに見合った適正なリターンを確保することを与信業務の大原則とし、信用コスト・資本コスト・経費控除後収益の改善に取り組んでいます。

④問題債権の発生抑制・圧縮

問題債権および今後問題が顕在化する懸念のある債権については、ローンレビュー等により対応方針・アクションプランを明確化したうえで、劣化防止・正常化支援、回収・保全強化策の実施等、早期対応に努めています。

⑤アクティブ・ポートフォリオマネジメントへの取り組み

クレジットデリバティブや貸出債権売却等により与信ポートフォリオの安定化を目指した機動的なポートフォリオコントロールに積極的に取り組んでいます。

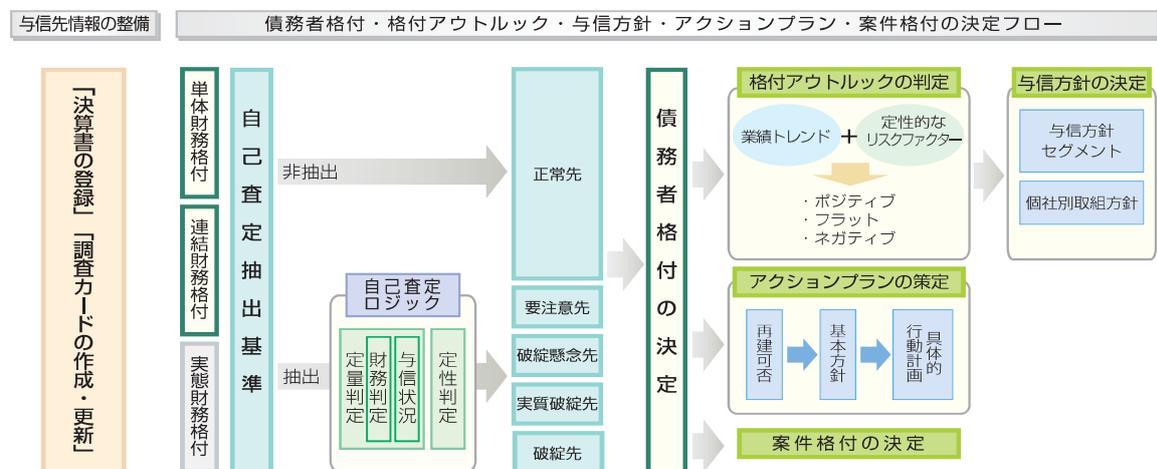
(4) 自己査定、償却・引当、不良債権開示

①自己査定

三井住友銀行は、金融庁の金融検査マニュアルおよび日本公認会計士協会の実務指針等を踏まえた自己査定基準に基づき、厳格な自己査定を行っています。この自己査定手続きは、与信先の債務履行の確実性を示す指標である債務者格付の下位格付決定プロセスとして位置付けており、自己査定の債務者区分と格付体系を整合させています。

資産の健全性を確保し、適正な償却・引当を行うための

■三井住友銀行の債務者モニタリング制度



準備作業である自己査定は、保有する資産を個別に検討してその安全性・確実性を判定するものです。具体的には、各取引先の状況に応じて「正常先」「要注意先」「破綻懸念先」「実質破綻先」「破綻先」の5つの債務者区分に分け、更に各取引先の担保・保証条件等を勘案して、債権回収の危険性または価値毀損の危険性の度合いに応じてⅠ～Ⅳの区分に分類しています。また、三井住友フィナンシャルグループ全体の信用リスク管理を強化する観点から、連結対象各社においても、原則として三井住友銀行と同様に自己査定を実施しています。

債務者区分定義	
正常先	業況良好かつ財務内容に特段の問題がないと認められる債務者
要注意先	今後の管理に注意を要する債務者
破綻懸念先	今後、経営破綻に陥る可能性が大きいと認められる債務者
実質破綻先	法的・形式的な経営破綻の事実は発生していないものの実質的に経営破綻に陥っている債務者
破綻先	法的・形式的な経営破綻の事実が発生している債務者

分類定義	
I分類 (非分類)	回収の危険性または価値の毀損の危険性に問題がない資産
II分類	回収について通常の度合いを超える危険を含むと認められる債権等の資産
III分類	最終的な回収可能性または価値について重大な懸念があり、損失の発生の可能性が高い資産
IV分類	回収不能または無価値と判定される資産

②償却・引当

償却とは、債権が回収不能となった場合、または債権が回収不能と見込まれる場合に、その債権について会計上損失処理を行うことです。償却には、回収不能額をバランスシートの資産項目から引き落とし損失処理を行う「直接償却」と回収不能見込額を資産の控除項目の貸倒引当金に計上することにより損失処理を行う「間接償却」があり、この間接償却のことを一般的に引当処理といっています。

三井住友銀行は、自己査定に基づいて決定された債務者区分ごとに償却・引当基準を定めており、その手続きの概要は以下のとおりとなっています。また、三井住友フィナンシャルグループ全体の信用リスク管理を強化する観点から、連結対象各社においても、原則として三井住友銀行と同様な償却・引当基準を採用しています。

償却・引当基準	
正常先	格付ごとに過去の倒産確率に基づき今後1年間の予想損失額を一般貸倒引当金(注1)に計上。
要注意先	貸倒リスクに応じてグループ分け*を行い、グループごとに過去の倒産確率に基づき、将来の予想損失額を一般貸倒引当金(注1)に計上。また、大口要管理先を主体としてDCF法も導入。 *グループ分けは、「要管理先債権」と「その他の要注意先債権」に区分し、後者を更に財務内容や与信状況等を勘案して細分化。
破綻懸念先	個々の債務者ごとに分類されたIII分類(担保・保証等により回収が見込まれる部分以外)のうち必要額を算定し個別貸倒引当金(注2)を計上。なお、大口先で、かつ、合理的なキャッシュフローの見積りが可能な先を主体としてDCF法も導入。
破綻先・実質破綻先	個々の債務者ごとに分類されたIV分類(回収不能または無価値と判定される部分)の全額を原則直接償却し、III分類の全額について個別貸倒引当金(注2)を計上。
(注1) 一般貸倒引当金	貸金等債権を個別に特定せず、貸出債権一般に内在する回収不能リスクに対する引当を行うもの。
(注2) 個別貸倒引当金	その全部または一部につき回収の見込みがないと認められる債権(個別に評価する債権)に対する引当を行うもの。

※ディスカウント・キャッシュフロー(DCF)法とは
三井住友銀行は、要管理先・破綻懸念先の大口先を主体として、ディスカウント・キャッシュフロー(割引現在価値=DCF)法を採用しています。DCF法とは、債権の元本の回収および利息の受け取りにかかるキャッシュフローを合理的に見積もることができる債権について、「当該キャッシュフローを当初の約定利率、または取得当初の実効利率で割り引いた金額」と「債権の帳簿価額」との差額に相当する金額を貸倒引当金として計上する方法のことをいいます。このDCF法は、より個別性が高いという点において優れた手法である一方、その引当金額は、債務者の再建計画等に基づいた将来キャッシュフローの見積りのほか、割引率や倒産確率等、DCF法を採用するうえでの基礎数値に左右されることから、三井住友銀行では、その時点における最善の見積りを行うよう努めています。

③不良債権開示

不良債権とは、銀行が保有する貸出金等の債権のうち、元本または利息の回収に懸念があるものを指します。不良債権の開示にあたっては、銀行法に基づくもの(リスク管理債権)と金融機能の再生のための緊急措置に関する法律

に基づくもの(金融再生法開示債権)があり、自己査定に基づいて決定された債務者区分にしたがって開示区分が決定されます。なお、平成21年3月末の自己査定、償却・引当、不良債権開示の結果は195ページのとおりとなっています。

4. 市場性信用取引のリスク管理

ファンドや証券化商品、クレジットデリバティブ等、間接的に社債や貸付債権等の資産(裏付資産)のリスクを保有する商品については、裏付資産の「信用リスク」としての特性とともに、市場で売買されることから「市場リスク」としての特性を併せ持つ取引(市場性信用取引)であると認識しています。

こうした取引に対しては、「信用リスク」について、裏付資産の特性を詳細に分析・評価したリスク管理を行う一方、当該取引の「市場リスク」については、後述の「市場リスク・流動性リスク管理の体制」の中で、網羅的に管理しています。

また、それぞれのリスク特性に応じ各種ガイドラインを設定し、損失を被るリスクを適切に管理しています。

市場リスク・流動性リスク

1. 市場リスク・流動性リスク管理の基本的な考え方

(1) 市場リスク・流動性リスクの定義

市場リスクとは、「金利・為替・株式などの相場が変動することにより、金融商品の時価が変動し、損失を被るリスク」をいいます。

流動性リスクとは、「運用と調達の期間のミスマッチや予期せぬ資金の流出により、決済に必要な資金調達に支障をきたしたり、通常より著しく高い金利での調達を余儀なくされるリスク」をいいます。

(2) 市場リスク・流動性リスク管理の基本原則

当社では、リスク許容量の上限を設定し定量的な管理をすること、リスク管理プロセスに透明性を確保すること、フロント・ミドル・バックの組織的な分離を行い、実効性の高い相互牽制機能を確認すること等を基本原則とし、グループ全体の市場リスク・流動性リスク管理の一層の向上に取り組んでいます。

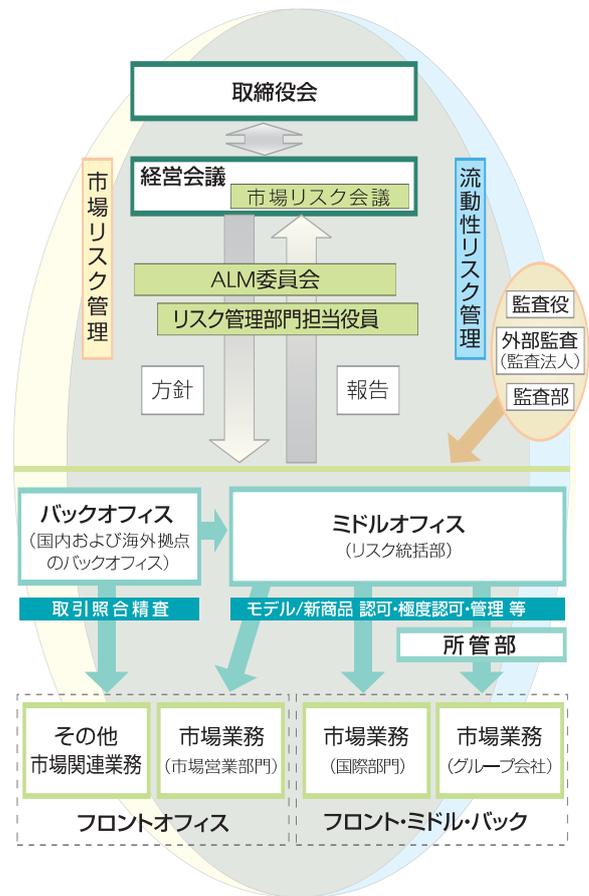
2. 市場リスク・流動性リスク管理の体制

当社が定める「グループ全体のリスク管理の基本方針」を踏まえ、三井住友銀行では、市場リスク・流動性リスク管理の基本方針、リスク枠等の重要な事項については、経営

会議で決定のうえ、取締役会の承認を得る体制としています。また、市場取引を行う業務部門から独立したリスク統括部が市場リスク・流動性リスクを一元管理する体制を構築しています。同部は、リスク状況をモニターするとともに、定期的に経営会議および取締役会等に報告を行っています。更に、三井住友銀行では、月次でAIM委員会を開催し、市場リスク・流動性リスクの枠遵守状況の報告、およびAIM運営方針の審議等を行っています。

万が一の事務ミスや不正取引等を防ぐためには、取引を行う業務部門(フロントオフィス)への牽制体制の確立が重要です。三井住友銀行では、業務部門に対するチェック機能が事務部門(バックオフィス)と管理部門(ミドルオフィス)の双方から働くように配慮しています。これらのリスク管理態勢については行内の独立した監査部門が定期的に内部監査を実施し検証しています。

■三井住友銀行の市場リスク・流動性リスク管理体制



3. 市場リスク・流動性リスク管理の方法

(1) 市場リスク管理

市場リスクについては、自己資本等の経営体力を勘案して定める「市場リスク資本極度」の範囲内で、市場取引に関する業務運営方針等に基づき「VaR」や「損失額の上限值」を設定、管理しています。

市場リスクを要因別に見ると、為替変動リスク、金利変動リスク、株価変動リスク、オプションリスクなどに分類できます。これらのリスクカテゴリーごとに「BPV」など、各商品のリスク管理に適した指標を統合的なリスク指標である VaR と併用してきめ細かなリスク管理を行っています。

なお、金利変動リスクは、要求払預金(当座預金や普通預金等預金者の要求によって随時払い出される預金)の満期の認識方法や、定期預金および消費者ローンの期限前解約の推定方法によって大きく異なります。三井住友銀行では、要求払預金の満期に関しては、長期間滞留すると見込まれる預金を最長5年(平均期間2.5年)の取引として認識し、管理しています。また、定期預金および消費者ローンの期限前解約に関しては、過去のデータを用いて期限前解約率を推定し、管理しています。

① VaRの状況

平成20年度の VaR の状況は以下のとおりです。三井住友銀行の内部モデル(VaRモデル)は、過去のデータに基づいた市場変動のシナリオを作成し、損益変動シミュレーションを行うことにより最大損失額を推定する手法(ヒストリカル・シミュレーション法)を採用しています。この三井住友銀行で採用している内部モデルは、定期的に監査

人の監査を受け、適正と評価されています。

② バックテストの状況

三井住友銀行では、モデルから算出された VaR と損益との関係を検証する「バックテスト」を日次で実施しています。平成20年度のトレーディングのバックテストの状況は以下のとおりです。グラフ上の斜めに走る線よりも点が下にある場合は、当日、VaRを上回る損失が発生したことを表しますが、平成20年度は、平成19年度に引き続き発生回数が0回であり、三井住友銀行の VaR モデル(片側信頼区間99.0%)は適正に VaR を算出しているものと考えられます。

用語解説

1. VaR (バリュー・アット・リスク)

一定の確率の下で被る可能性がある予想最大損失額です。例えば、保有期間1日、信頼区間99.0%の VaR は、1日の相場変動によって1%の確率で起こりうる最大損失額を表します。

2. BPV (ベシス・ポイント・バリュー)

金利が1ベシス・ポイント(0.01%)変化したときの時価評価変化額です。

3. トレーディング

市場価格の短期的な変動や市場間の格差等を利用して利益を得る市場業務です。

4. バンキング

資産(貸金・債券等)、負債(預金等)にかかる金利・期間等のコントロールを通じて利益を得る市場業務です。

■ VaRの状況

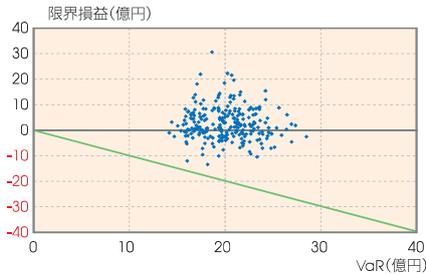
(単位：億円)

	三井住友フィナンシャルグループ連結		三井住友銀行連結		三井住友銀行単体	
	トレーディング	バンキング	トレーディング	バンキング	トレーディング	バンキング
平成20年6月末	19	314	19	283	11	249
平成20年9月末	21	290	21	260	16	230
平成20年12月末	21	366	21	344	19	314
平成21年3月末	20	414	20	392	16	359
最大	28	439	28	418	23	389
最小	14	269	14	240	11	209
平均	20	342	20	315	15	282

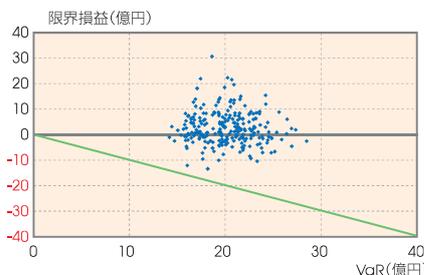
(注) 保有期間1日、片側信頼区間99.0%、計測期間4年間のヒストリカル・シミュレーション法により日次で算出しています。主要連結子会社を含み、トレーディングは個別リスクを除いています。

■バックテストの状況(トレーディング)

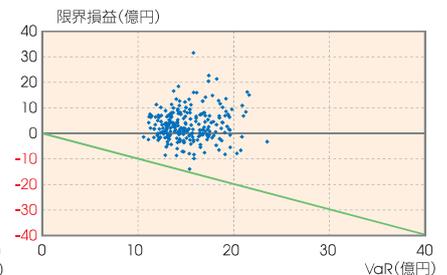
三井住友フィナンシャルグループ連結



三井住友銀行連結



三井住友銀行単体



③ストレステストの実施

市場はときに予想を超えた変動を起こすことがあります。このため、市場リスク管理においては、数年に一度起こるかどうかの事態を想定したシミュレーション(ストレステスト)も重要です。三井住友銀行では、過去の市場変動を再現したシナリオ、過去の市場変動と無関係なシナリオ、および特定のリスクファクターに対して特定の市場変動を適用したシナリオに基づき、ストレステストを月次で行い、不測の事態に備えています。

④アウトライヤー基準

金利ショック下でのバンキングの経済価値低下額が、基本的項目(Tier1)と補完的項目(Tier2)の20%を超える場合、バーゼルⅡ第2の柱(金融機関の自己管理と監督上の検証)における監督上の基準である「アウトライヤー基準」に該当することになります。

平成21年3月末の経済価値低下額は、Tier1とTier2の8%台であり、基準の20%を大きく下回る水準となっています。

⑤政策投資株式の管理

株価変動リスクを適切に管理・運営するため、政策投資株式に対してリスクの許容量に上限を設定し、遵守状況を管理しています。

三井住友銀行では、政策投資株式の簿価圧縮を進めてきた結果、現状、株式残高はTier1の50%を下回る水準となっています。

(2)流動性リスク管理

三井住友銀行では、流動性リスクについても重要なリスクの一つとして認識しており、「資金ギャップに対する極度・ガイドラインの設定」、「流動性補完体制」および「コンティンジェンシープランの策定」のリスク管理の枠組みで、

■アウトライヤー基準に基づく経済価値低下額

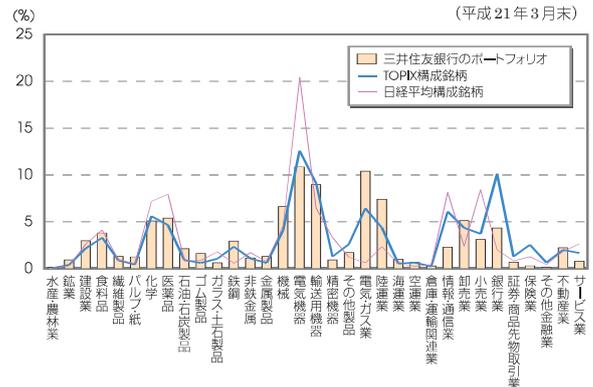
(単位：億円)

	三井住友銀行連結		三井住友銀行単体	
	平成20年3月末	平成21年3月末	平成20年3月末	平成21年3月末
合計	4,074	5,884	3,985	5,617
うち円金利影響	1,542	2,724	1,497	2,493
うちドル金利影響	1,961	2,024	1,939	2,000
うちユーロ金利影響	367	604	366	601
Tier1 + Tier2比	5.4%	8.6%	5.8%	8.9%

(注)「経済価値低下額」は、保有期間1年、観測期間5年で計測される信頼区間99.0%の金利ショックによって計算される現在価値の低下額です。

■上場株式ポートフォリオ業種別構成比率

(平成21年3月末)



短期の資金繰りに関して市場性調達に過度に依存しないように適切な管理を行っています。

日々のリスク管理では、資金ギャップ極度・ガイドラインの管理を行うことで、流動性リスクが過度に累増するこ

とを回避しているほか、緊急時に備えて資金ギャップ極度・ガイドラインの圧縮などのアクションプランを取りまとめたコンティンジェンシープランを策定しています。また、万一の市場混乱時にも取引の遂行に支障をきたさないよう、米国債などの即時売却可能な資産の保有や緊急時借り入れ枠の設定等の調達手段を確保しており、外貨流動性の管理にも万全の体制を構築しています。

オペレーショナルリスク

1. オペレーショナルリスク管理の基本的な考え方

(1) オペレーショナルリスクの定義

オペレーショナルリスクとは、「内部プロセス・人・システムが不適切であることもしくは機能しないこと、または外生的事象が生起することから生じる損失にかかるリスク」をいいます。具体的には、事務リスク、システムリスクのほか、法務リスク、人的リスク、有形資産リスクといったリスクも管理の対象としており、バーゼルⅡで定める「①内部の不正」、「②外部からの不正」、「③労務慣行および職場の安全」、「④顧客、商品および取引慣行」、「⑤有形資産に対する損傷」、「⑥事業活動の中断およびシステム障害」、「⑦注文等の執行、送達およびプロセスの管理」の7つの損失事象の種類(イベントタイプ)を網羅するものです。

(2) オペレーショナルリスク管理の基本原則

当社および三井住友銀行では、グループ全体のオペレーショナルリスクの管理を行うに際しての基本的事項を定め

た「オペレーショナルリスク管理規程」を制定したうえで、重要なリスクの認識・評価・コントロール・モニタリングのための効果的なフレームワークを整備すること、リスクの顕在化に備え事故処理態勢・緊急時態勢を整備すること等を基本原則とし、グループ全体のオペレーショナルリスク管理の向上に取り組んでいます。また、バーゼルⅡにおいて、自己資本比率規制の枠組みにオペレーショナルリスクが加えられたこと等を踏まえ、オペレーショナルリスクの計量化、およびグループ全体の管理の高度化に、継続的に取り組んでいます。

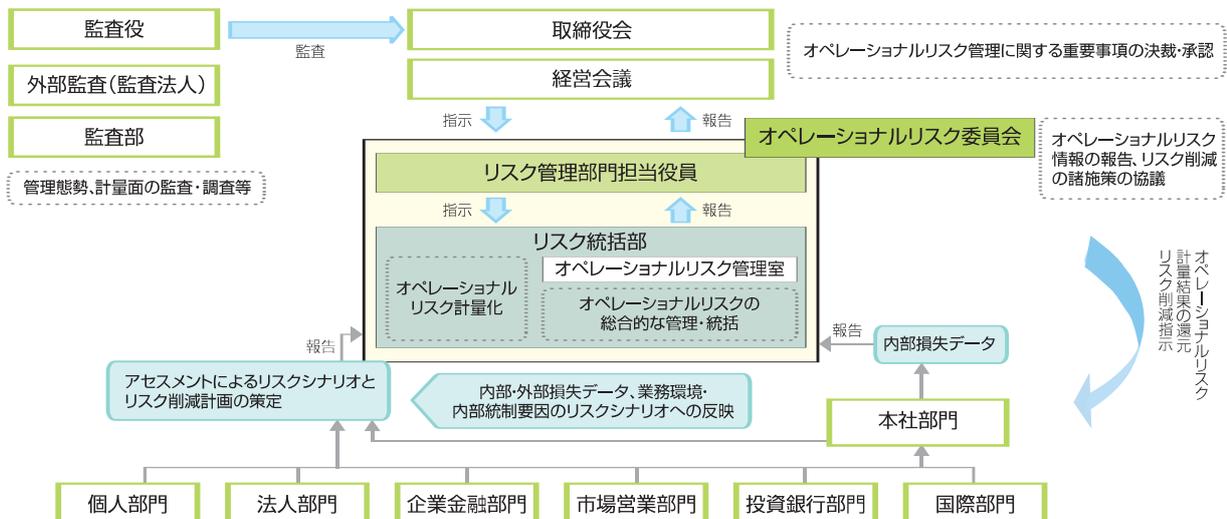
2. オペレーショナルリスク管理の体制

当社グループでは、当社が定める「グループ全体のリスク管理の基本方針」を踏まえ、オペレーショナルリスク管理の体制を整備しています。

三井住友銀行では、オペレーショナルリスク管理の基本方針等の重要な事項については、経営会議で決裁のうえ、取締役会で承認を得る体制としています。また、オペレーショナルリスク管理全般を統括する部署としてリスク統括部内にオペレーショナルリスク管理室を設置し、事務リスク、システムリスク等の管理担当部署とともに、オペレーショナルリスクを総合的に管理する体制をとっています。

詳細は後述しますが、概要としては、各本店で発生した内部損失データの収集および分析を行うほか、定期的に、各本店でリスク・コントロール・アセスメントを行い、そ

■三井住友銀行のオペレーショナルリスク管理体制



の業務プロセス等から網羅的にオペレーショナルリスクを伴うシナリオを特定したうえで、各シナリオの損失の額および発生頻度の推計を行っています。また、各シナリオに対しその影響度を評価したうえで、影響度の高いシナリオについては関連各部署でリスク削減計画を策定し、オペレーショナルリスク管理室で、そのリスク削減計画の実施状況をフォローアップしています。更に、収集した内部損失データやシナリオ等を用いて、オペレーショナルリスクの計量化を行い、定量的な管理を行っています。

こうした内部損失データの発生状況、リスク・コントロール・アセスメントによるシナリオの結果、およびリスク削減状況等については、定期的にオペレーショナルリスク管理室の担当役員に報告するほか、行内の部門横断的な組織である「オペレーショナルリスク委員会」を設置し、定期的にオペレーショナルリスク情報の報告や、リスク削減策等の協議を行う等、実効性の高い体制としています。また、定期的に、これらのオペレーショナルリスクの状況を経営会議、取締役会に報告し、基本方針の見直しを行っています。更に、これらのオペレーショナルリスク管理態勢については、行内の独立した監査部が定期的に内部監査を実施し、検証を行っています。

3. オペレーショナルリスク管理の方法

前述の定義のとおり、オペレーショナルリスクは、業務上のミスやシステム障害、災害による損失等、その範囲が広く、また、どこにでも発生する可能性があるリスクであるため、その管理にあたっては、重要なオペレーショナルリスクを見落としていないかを監視し、全体の状況がどうなっているのかを俯瞰的に見てチェックし、管理していくことが必要です。このためには、オペレーショナルリスクとしての共通の枠組みによって計量化し、業務における潜在的なオペレーショナルリスクの所在やその増減を網羅的に把握し、管理できることが必要となり、また、内部管理上は、リスク削減策を実施することでオペレーショナルリスクが数値的にも削減されるような、計量化手法である必要もあります。

当社および三井住友銀行では、パーゼルⅡで定める3つのオペレーショナルリスクの計量化手法のうち、これらの要件を充足する最高度の手法である、先進的計測手法の使用の承認を金融庁より取得し、オペレーショナルリスク管理に活用するほか、平成20年3月末基準以降、自己資本比率算出に際して、同手法により算出したオペレーシ

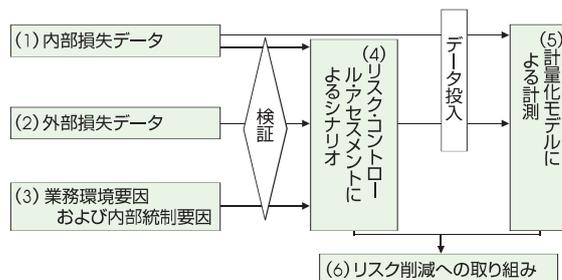
ナルリスクアセットを算入しています。

先進的計測手法は、規制上、内部損失データ、外部損失データ、業務環境・内部統制要因、およびリスク・コントロール・アセスメントによるシナリオという4つのデータ（以下「4つの要素」）を各行で構築した内部計測システム（以下「計量化モデル」という）に反映することが求められており、また、先進的計測手法により算出するオペレーショナルリスク相当額（以下「所要自己資本」という）は、99.9%という非常に高い確率でその値以下となる理論上の1年間の最大損失額をカバーしていることが求められています。

当社および三井住友銀行の先進的計測手法による計量化の基本的枠組みは、以下の図のとおり、4つの要素のうち、収集した内部損失データ、およびリスク・コントロール・アセスメントによるシナリオの結果を、後述する計量化モデルに直接投入し、所要自己資本およびリスクアセット（所要自己資本を8%で除したもの）を算出しております。また、外部損失データ、業務環境および内部統制要因については、内部損失データとともに、シナリオの評価の検証に使用することで、その客観性・正確性・網羅性を高めています。

具体的な4つの要素の内容、収集・使用方法は以下のとおりですが、当社グループでは、現在、当社・三井住友銀行を含め20社に先進的計測手法を適用し、各グループ会社で、同様に4つの要素の収集・活用を行っています。

■当社および三井住友銀行のオペレーショナルリスク計量化の基本的枠組み



(1) 内部損失データ

内部損失データとは、「オペレーショナルリスクが原因で当社および三井住友銀行が損失を被る事象に関する情報」のことをいいます。当社および三井住友銀行では、回収前の損失金額（閾値）が1円以上の内部損失データをすべて収集し、計量化には7年分の内部損失データを用いています。

(2) 外部損失データ

外部損失データとは、「オペレーショナルリスクが原因で当社グループ以外の金融機関等が損失を被る事象に関する情報」のことをいいます。当社および当社グループ会社において発生可能性のある外部損失データを収集しています。なお、当社および三井住友銀行では、過去8年間で6千件余りの外部損失データを収集し、計量化に活用しています。

(3) 業務環境要因および内部統制要因

業務環境要因および内部統制要因とは、「オペレーショナルリスクに影響を与える要因であって、当社グループの業務の環境および内部統制の状況に関するもの」のことをいいます。当社グループでは、定期的に業務に関連する法令改正、内部規程改定、新種業務・商品に関するデータを収集しています。

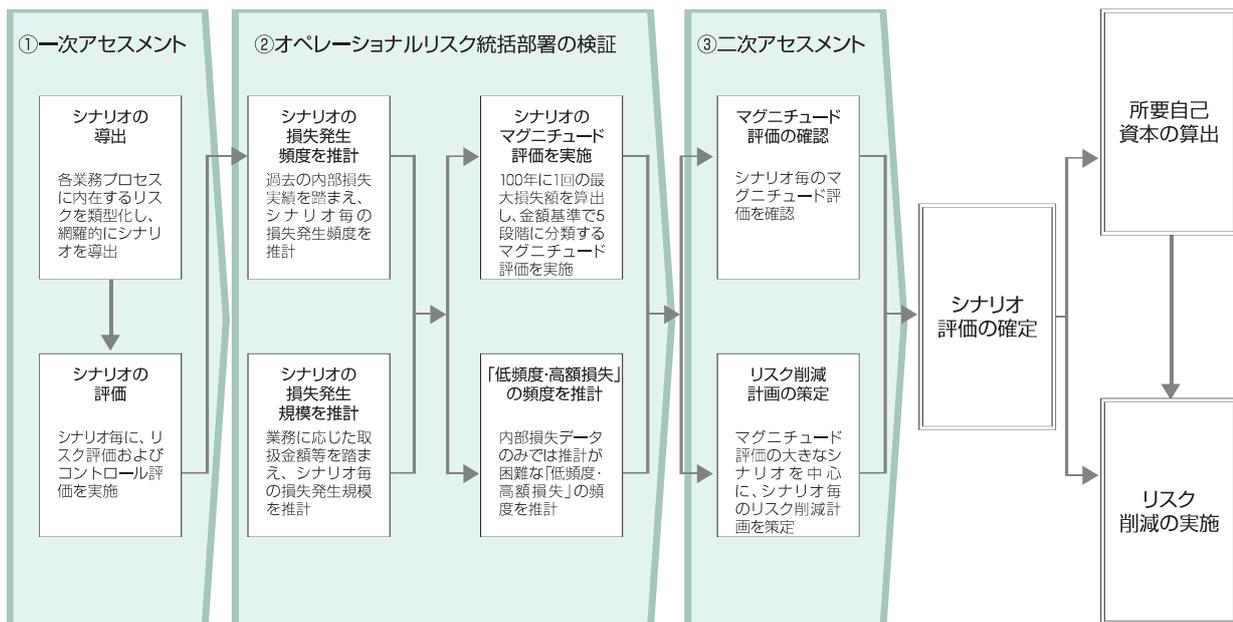
(4) リスク・コントロール・アセスメントによるシナリオ

リスク・コントロール・アセスメントとは、「リスクと内部統制の有効性を評価することにより、重大なオペレーショナルリスクを伴うシナリオを特定し、そのシナリオの損失の額および発生頻度などを推計する手法」のことをいいます。当社および三井住友銀行グループが取り扱う主要な業務を対象としています。

リスク・コントロール・アセスメントの目的は、業務等に内在する潜在的なリスクを把握し、潜在的なリスクの発生可能性に基づきリスクを計測し、必要な対応策を検討、実施すること、また、内部損失データのみでは推計することが困難な「低頻度・高額損失（発生頻度は低いが、発生した場合の損失が高額となる損失）」が発生する頻度を推計することにあります。

定期的を実施しているリスク・コントロール・アセスメントでは、各業務プロセス等に内在するオペレーショナルリスクを「シナリオ」として認識し、シナリオ毎にリスクおよびコントロールの状況进行评估し、想定される発生頻度および損失額の推計を行っています。アセスメントの具体的なプロセスは、①一次アセスメント、②オペレーショナルリスク統括部署検証、③二次アセスメントの3つのプロセスより構成されており、各プロセスを経て、シナリオ毎

■リスク・コントロール・アセスメントのフロー図（例）



に、「低頻度・高額損失」が発生する頻度を、4つの損失額（1億円、10億円、50億円、100億円）において推計しています。なお、当社および三井住友銀行では、連結グループ全体で、9千本余りのリスクシナリオを導出しています。

また、リスク・コントロール・アセスメントの結果を踏まえ、効果的にオペレーショナルリスクの削減を図る観点から、導出した各シナリオについて、100年に1回の最大損失額（以下「シナリオエクスポージャー」という）を算出し、当該損失額を金額基準で5段階に分類する「マグニチュード評価」を実施しています。マグニチュード評価の結果、リスクの影響度の高いシナリオについては、関連各部署でリスク削減計画を策定し、実施しています。

このようなリスク・コントロール・アセスメント手法は、①過去の内部損失実績や、取扱業務に応じた取扱金額等を踏まえ、損失発生 の頻度・損失規模を推計することによる「客観性」、②リスクおよびコントロールの評価や取扱金額等を変動させることで、業務環境の変化やリスク削減策の実施状況等を、損失発生 の頻度・損失規模の増減に反映させることによる適度な「感応性」等を確保している点が特長といえます。

(5) 計量化モデルによる計測

当社および三井住友銀行では、先進的計測手法を適用するグループ各社を含め、4つの要素を収集し、信頼水準99.9%、保有期間1年として予想される最大のオペレーショナルリスク損失額（以下、99.9% VaR）を算出して

います。また、計量単位は、当社連結、三井住友銀行連結、三井住友銀行単体とし、規制で定める7つのイベントタイプ毎に計量を実施し、全イベントタイプの単純合算により先進的計測手法の適用先の99.9% VaRを算出しています。更に先進的計測手法の適用先以外のグループ会社のオペレーショナルリスク損失額については基礎的手法で計測し、これらを合計することで、当社および三井住友銀行グループの所要自己資本・リスクアセットを算出しています。

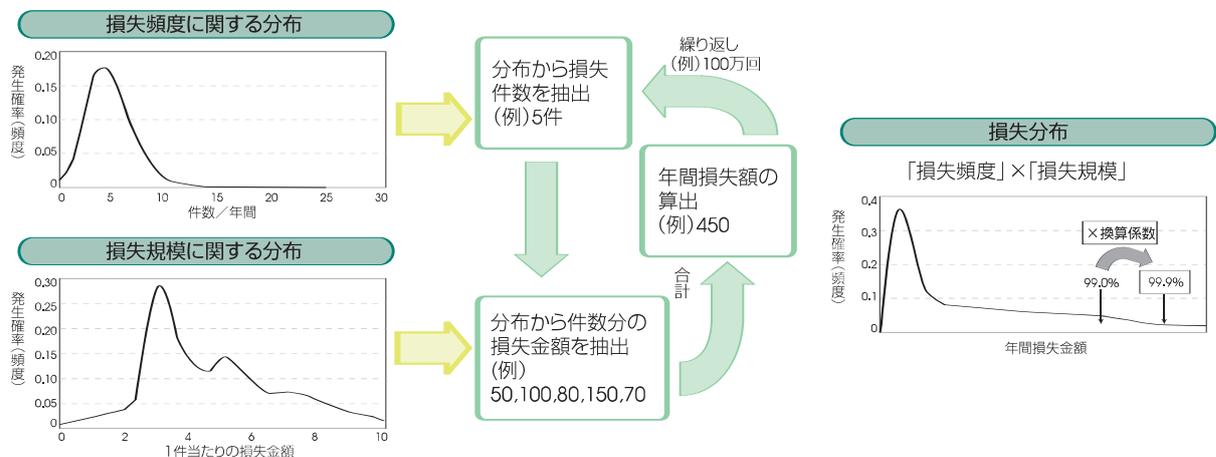
三井住友銀行の計量化モデルの概略は次のとおりです。まず、過去の内部損失件数から、損失頻度分布（1年間の事故件数）を生成し、次に内部損失データおよびリスク・コントロール・アセスメントによって得られる「低頻度・高額損失」の発生頻度を用いて損失規模分布（1件当たりの損失額）を生成します。

この損失頻度分布と損失規模分布から、モンテカルロ・シミュレーションにより損失件数と損失金額をさまざまなバリエーションで掛け合わせて損失分布を生成し、得られた損失分布から、99.0% VaRを算出します。

最後に、別途記述する換算係数を99.0% VaRに掛け合わせて、99.9% VaRを算出しています。

このような計量化モデルは、顕在化した内部損失データのみでなく、リスクアセスメントにより評価した潜在的リスク（シナリオ）の大きさも織り込むことで、オペレーショナルリスクの特性である低頻度・高額損失を計量化に反映できるほか、換算係数を導入することで、推計精度が低くなりがちな、99.9% VaRを直接推計する必要がなく、

■計量化モデルによる計測



一方で比較的推計精度が高い99.0% VaRを使って、安定的な推計結果を得ることが可能となる点が特長となっています。

なお、上記の計量化モデルについては、事前・事後の定例検証の枠組みを導入することで、その計測精度を確保しています。

上記の計量化の枠組みにより算出した、当社連結でのイベントタイプ毎のリスクアセット割合は以下のとおりです。

■損失事象の種類（イベントタイプ）毎の

当社連結リスクアセット割合（平成21年3月末基準）

損失事象の種類（イベントタイプ）	割合
①内部の不正	9%
②外部からの不正	8%
③労務慣行および職場の安全	2%
④顧客、商品および取引慣行	24%
⑤有形資産に対する損傷	11%
⑥事業活動の中断およびシステム障害	4%
⑦注文等の執行、送達およびプロセスの管理	42%

（注）先進的計測手法によるリスクアセット算出分のみ

(6) リスク削減への取り組み

当社および三井住友銀行では、先進的計測手法による計量結果を活用したリスク削減への取り組みとして、前述したマグニチュード評価に基づく影響度の高いリスクシナリオの削減を実施しています。

更にこれに加え、計量化により算出したオペレーショナルリスクアセットを三井住友銀行の各業務部門および各グループ会社に配賦し、当社グループ全体でのリスク削減に取り組んでいます。

具体的には、①期初に、各業務部門・各部門に帰属する内部損失データ、およびリスク・コントロール・アセスメントによるシナリオエクスポージャーを用いて算出したオペレーショナルリスクアセットを各業務部門・グループ各社に配賦し、②期中に、業務部門・グループ会社が、オペレーショナルリスクの発生の抑制や、リスク削減策の実施によりシナリオのリスク・コントロールの改善に努め、③半期毎に、業務部門・グループ会社毎のリスクアセット計量結果や、前期からの変動要因分析（シナリオの発生頻度・規模を含む）を還元することで、業務部門・グループ各社での計画の見直しを実施、④最終的に、期末に計画対

■当社グループでの半期毎のオペレーショナルリスク削減



比の実績を評価するという、一連のプロセスを通じて、当社および三井住友銀行グループ会社内でのオペレーショナルリスクへの認識を高め、オペレーショナルリスク管理の実効性を向上させるとともに、グループ全体でのオペレーショナルリスクの削減に取り組んでいます。

4. 事務リスクの管理

事務リスクとは、「役職員が正確な事務処理を怠る、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」をいいます。

当社では、「すべての業務に事務リスクが所在する」との認識に基づき、事務リスク管理体制を整備すること、自店検査制度を整備すること、コンティンジェンシープランを策定し、事務リスク発現による損失を最小限にすること、定量的な管理を行うこと等を基本原則とし、グループ全体の事務リスク管理の高度化を推進しています。

三井住友銀行では、当社が定める「グループ全体のリスク管理の基本方針」を踏まえ、「事務管理規程」において、事務にかかる基本的指針を、「事務運営および事務処理にかかるリスクとコストを把握し、これらを適切に管理すること」「事務品質を向上させ、お客さまに対して質の高いサービスを提供すること」と定め、行内体制を整備しています。また、事務管理にかかわる基本方針の策定、重要な見直しに際しては、経営会議および取締役会の承認を得ることとしています。

更に、本規程に則り、事務リスク管理の基本的指針を「事務リスク管理規則」に定めています。本規則では、行内に「事務統括部署」「事務規程所管部署」「事務運営所管部署」「事務執行部署（主に営業部店・支店サービス部）」「内部監査所管部署」「顧客サポート部署」の6つの部署を設置し、事務リスクを適切に管理する体制をとっています。また、事務統括部署である事務統括部内に専担のグループを設置し、グループ会社も含めた管理強化に取り組んでいます。

5. システムリスクの管理

システムリスクとは、「コンピュータシステムの停止や誤作動、不正利用等により金融機関が損失を被るリスク」をいいます。

当社では、情報技術革新を踏まえ経営戦略の一環としてシステムをとらえること、セキュリティポリシーをはじめとした各種規程や具体的な管理基準を定めシステムリスクの極小化を図ること、またコンティンジェンシープランを策定し、発現したシステムリスクに対しても損失を最小

限に抑えることを基本原則とし、システムリスク管理体制を整備し、適切なリスク管理を実施しています。

三井住友銀行では具体的な管理運営方法として、金融庁「金融検査マニュアル」・(財)金融情報システムセンター(FISC)「安全対策基準」等を参考にリスク評価を実施し、リスク評価結果をもとに安全対策を強化しています。

銀行のコンピュータシステム障害によって引き起こされる社会的影響は大きく、また、最近のIT革新、ネットワークの拡充やパソコンの利用拡大等によりシステムを取り巻くリスクが多様化していること等を踏まえ、コンピュータシステムにおいては、安定的な稼働を維持するためのメンテナンス、各種システム・インフラの二重化、東西コンピュータセンターによる災害対策システムの設置等の障害発生防止策を講じております。また、お客さまのプライバシー保護や情報漏洩防止のために、重要な情報の暗号化や外部からの不正アクセスを排除する対策を実施するなど万全を期しています。更に、不測の事態に備えたコンティンジェンシープランを作成し、必要に応じ訓練を実施するなど、万が一の緊急時に備えているほか、今後も、さまざまな技術の特性や利用形態に応じた安全対策を講じていきます。

決済に関するリスク

決済に関するリスクとは、「決済が予定通りできなくなることにより損失を被るリスク」をいいます。本リスクは、信用リスク、流動性リスク、事務リスク、システムリスク等の複数のリスクで構成されることから横断的に管理する必要があります。

三井住友銀行では事務統括部が取りまとめの部署となり、信用リスク所管部である投融資企画部、流動性リスク所管部であるリスク統括部と共同でリスク管理態勢の整備を行っています。

お客さまとともに

 [このページを音声で聴く](#)

▶ 基本的な考え方

▶ お客さま本位の営業体制とコンプライアンス体制の整備に向けて

▶ お客さまの利便性、安心・安全の向上のために

・ CS・品質向上への取り組み(お客さまからいただいた声)については、こちらをご覧ください。

[三井住友銀行 CS・品質向上への取り組み](#)

基本的な考え方

 [このページを音声で聴く](#)

基本的な考え方 → お客様の声を生かす体制

当社グループでは、グループ各社が連携をとりながらCS(お客さま満足度)・品質の向上に取り組んでいます。定期的に「グループCS委員会」を開催し、グループ各社におけるCS推進施策や、お客さまの声の分析状況などの報告、審議を行い、グループ全体でのCS向上に努めています。

三井住友銀行においても、経営理念の一つとして「お客さまに、より一層価値あるサービスを提供し、お客さまとともに発展する」という考え方を掲げています。

この理念実現に向けて、本店や各支店にお寄せいただいたお客さまの声などを一元的に集約・分析し、お客さまにとってのサービスの価値を高めるように努めています。

[次のページへ▶](#)

基本的な考え方

 [このページを音声で聴く](#)

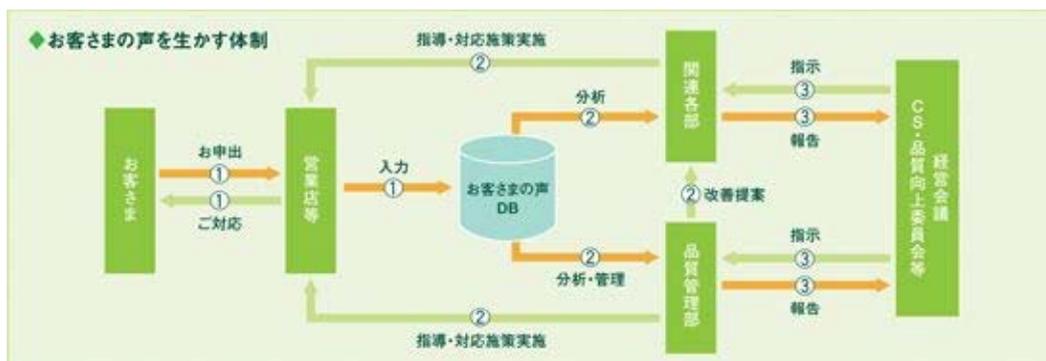
基本的な考え方
▶
お客様の声を生かす体制

■ お客様の声を生かす体制

①お客様から営業店等に声をお寄せいただいた場合、個別にご対応させていただきだけでなく、営業店等が「お客様の声DB」というデータベースに入力し、行内で一元的に集約を行います。

②品質管理部や関連各部がデータベースを分析し、営業店の指導、対応策の検討および実施などを行います。また、声の内容に応じて、品質管理部が関連各部に対し改善提案を行います。

③声の内容に応じて、品質管理部が経営会議役員等に対し「CS・品質向上委員会」等で報告を行います。また、関連各部でも経営会議役員等に対し適宜報告を行います。報告を受けた経営会議役員等は、必要に応じて指示・承認などを行います。



[◀ 前のページへ](#)

お客さまの利便性、安心・安全の向上のために

 [このページを音声で聴く](#)



■ お客さまの利便性の向上

三井住友銀行では、日本電気株式会社(NEC)、沖電気工業株式会社(OKI)と共同で開発した次世代型の営業店端末CUTEを全営業店に導入しました。CUTEは、①高性能なイメージ処理を活用したペーパーレス処理、②事務処理と顧客対応をワンストップで同時に処理できる新画面、③

業務の流れをシステムがガイダンスしていくSTP[※] ナビゲーション、④お客さまの書類記入の負担を低減する対話型のローカウンター業務サービスなど、お客さま重視の視点で設計されています。こうした営業店業務のIT化によって得られる200名相当の合理化効果は、お客さまの待ち時間短縮や高品質な応対・サービスの提供に活用しています。加えて、A4用紙で年間300万枚以上のペーパーレスにも寄与しており、今後もCUTEを活用した生産性向上とペーパーレス化を推進していきます。

また、CUTEの導入を通じてNEC、OKIと営業店業務のIT化を通じた環境負荷軽減と社内外の環境活動に共同で取り組むことに合意し、幅広い社会貢献を目指しています。

※Straight Through Processing : お客さまの取引にかかる一連の事務処理の過程が、すべて電子的なネットワークを通じて処理されること。



次世代型の営業店端末CUTE

[次のページへ▶](#)

お客さまの利便性、安心・安全の向上のために

 [このページを音声で聴く](#)



■ アクセシビリティ向上への取り組み

三井住友銀行や、みなと銀行では、視覚障がい者用ATMの導入など支店のユニバーサルデザイン対応を進めています。さらに、三井住友銀行では、窓口を設置している受付番号表示機(EQ表示機)が見づらいといったお客さまからのご意見に基づいて、高齢者や視覚障がいのある方にも見やすいカラーユニバーサルデザインを採用した新型EQ表示機を店舗改装に併せて順次導入しています。2009年3月末現在で95店に導入済みです。

また、三井住友銀行では全国に広がる店舗インフラを活用し、2007年8月より順次、有人店カードサービスコーナーに自動体外式除細動器(AED)を設置したり、三井住友銀行、SMBCフレンド証券、関西アーバン銀行では、全支店に防災ガイドマップを設置したりすることで、お客さまや地域の皆さまの安全に資していきます。



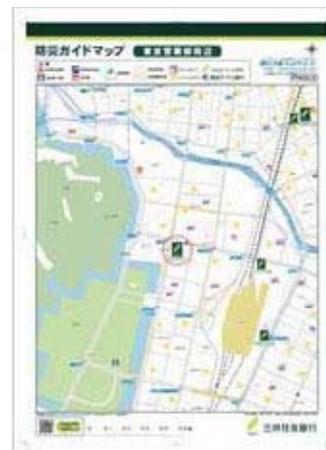
視覚障がい者対応ATM



EQ表示機



AED



防災ガイドマップ

[◀ 前のページへ](#)

[次のページへ ▶](#)

お客様の利便性、安心・安全の向上のために

 [このページを音声で聴く](#)



■ 店頭コミュニケーション改革プロジェクト

三井住友銀行では、お客様の視点から「わかりやすい」「見やすい」店づくりを目指し、店頭広告の改善活動を展開しています。

これは、来店されるお客様にとって、所狭しと陳列された広告物が「雑音」ともなっている状況を改善し、より「お客様にとって来店価値のあるお店」を目指した取り組みです。

特徴

- ・他業界で培われたVMD[※]（ビジュアルマーチャンダイジング）ノウハウを基に各店で改善を実行。
- ※顧客の視覚的印象を重視した店舗演出・販売の手法、視覚面でのマーチャンダイジング（MD）
- ・顧客動線、属性、什器の利用率、パンフレットの取得率や掲示商品への認知率など、従業員自らが店頭調査を実施し課題を抽出。

支店長の声

プロジェクト開始前の調査で、銀行の店頭広告物を見ていらっやらないお客様が大半であることがわかり、スーパーやアパレルショップの工夫をヒントにお客様に期待していただける店づくりを目指しました。

やがて、お客様の手に取りやすい場所に配置したパンフレットが減りはじめ、ポスターについてのお問い合わせが増えるなど、銀行が「伝えたいこと」に対するお客様の反応が返ってくるようになりました。お客様との間に新たな店頭コミュニケーションが生まれ、銀行への関心を高めていただくことにつながっています。



三井住友銀行
金沢八景支店長
兵頭 美貴子

事例

各店で設定する主力商品に合わせ、ポスターを統一して掲示すると同時に、連動したパンフレットをソファ近くの手に取りやすい位置に配置。お客様からの問い合わせが増えるなど、店頭でより多くのコミュニケーションが実現しました。



顧客動線の観察結果から、記帳台が視界に入りやすいように配置変更しました。店内動線がスムーズになり、手続きに戸惑われるお客様が減少しました。



伝票の種類をシンプルに伝える見出しカードを作成し記帳台に設置することで、手続きがわかりやすくなりました。



このような取り組みは、従業員全員が顧客視点に立って店頭状態を見直し、金融商品サービスをわかりやすくお客さまに伝えることが、金融機関の社会的責任であると認識し実施しています。

このほか、超高齢社会を目前に控え、高齢者ボランティアや店舗を使ってのユニバーサルサービス疑似体験など、店舗独自で高齢化に対応した取り組みも行っており、コンサルティングセールスや店頭コミュニケーション改革プロジェクト推進の際に参考にしています。



高齢者ボランティア



ユニバーサルサービス体験

今後もお客さまへのアンケートによる効果検証などを通じて、一人ひとりの従業員のマーケティング力をより一層高めつつ店舗改革を積極的に推進していきます。

三井住友銀行のユニバーサルサービスの取り組みについては、

▶ [銀行に求められるユニバーサルサービスをご覧ください。](#)

[◀ 前のページへ](#)

[次のページへ ▶](#)

お客様の利便性、安心・安全の向上のために

 [このページを音声で聴く](#)


■ セキュリティ向上への取り組み

キャッシュカードのセキュリティ向上

キャッシュカードのセキュリティ向上のため、三井住友銀行では下表のようなさまざまな取り組みを行っています。生体認証（指静脈認証）による本人確認を実施するICキャッシュカードも導入しています。

偽造・盗難キャッシュカードによる預金などの不正引き出しについては、2005年11月にカード関連規定を改定し、被害を補償することにしました。また、2006年2月には、預金者保護法の施行にともない、「金融犯罪対応室」を設置。不正引き出し被害への対応や各種セキュリティ対策を一層強化しました。インターネットバンキングについても、“使い捨てパスワード”の導入や電子メールへの電子署名の付与など、先進的な取り組みを行ってきましたが、引き続き安心してご利用いただけるよう、トップクラスのセキュリティを確保していきます。

三井住友銀行のキャッシュカードセキュリティ向上への対応代表例

暗証番号の 安全対策強化	<ul style="list-style-type: none"> ATMにおける暗証番号変更サービス ATM画面上の注意表示 後方確認ミラーを全ATMに設置 ATM仕切りパネルへの被膜シート貼付 偏光フィルターを全ATMの画面に設置 ATMで暗証番号をご入力いただく際の数字の並び方を毎回変更 ATMでの暗証番号変更時に類推可能な暗証番号を指定不可
キャッシュカードの 偽造防止対策・ 本人確認方法強化	<ul style="list-style-type: none"> ICキャッシュカードの発行 生体認証による本人確認方法の導入
被害拡大の防止策	<ul style="list-style-type: none"> 異常な取引に対するモニタリングの実施 ATMオートロックサービス キャッシュカードご利用限度額変更サービス ATM出金のお知らせサービス キャッシュカードご利用限度額の引き下げ
被害者への補償策	<ul style="list-style-type: none"> 偽造・盗難キャッシュカード被害の補償 <ul style="list-style-type: none"> 2005年2月対応方針公表 2005年3月「偽造キャッシュカード被害ホットライン」設置 (2008年2月に「不正出金ホットライン」に改称)
インターネット バンキングのセキュリ ティ対策	<ul style="list-style-type: none"> パスワード長期未変更先等への個別メッセージ表示 セキュリティ解説コンテンツ「やさしいセキュリティ教室」の公開 ソフトウェアキーボードの導入 ワンタイムパスワードの導入 お取引受付完了のご連絡メール配信

- ・ フィッシングサイトの早期閉鎖サービスの導入
- ・ EV SSLサーバ証明書の導入

預金の不正な払戻被害への対応

三井住友銀行ではお客さまご自身の責任によらず盗難通帳やインターネットバンキングの悪用によって預金を不正に払い戻される被害に遭われた個人のお客さまに対し、被害を補償しています。

また、「不正出金ホットライン」を設置し、偽造・盗難キャッシュカード被害のみならず、盗難通帳、インターネットバンキングによる預金の不正な払戻被害についても相談を受け付けています。

[◀ 前のページへ](#)

[▲ お客さまの利便性、安心・安全の向上のために
へトップへ戻る](#)

株主・市場とともに

 [このページを音声で聴く](#)

▶ **情報開示とコミュニケーションの強化**

▶ **SRIインデックスへの組み入れ**

● **関連リンク**

▶ **CSとコンプライアンス体制**

お客さま本位の営業体制とコンプライアンス体制の整備に向けた取り組みをご報告しています。

▶ **ディスクロージャー・ポリシー**

当社のディスクロージャーポリシーをご覧ください。

情報開示とコミュニケーションの強化

 [このページを音声で聴く](#)

当社グループは、適正な意思決定や適切な業務運営などを通じて、財務の健全性確保に努めるとともに、株主・市場に対して適時かつ正確な企業情報の開示を行っています。そのような活動が当社を正しく理解・評価していただくことにつながるだけでなく、ひいては市場・経済の健全な発展に貢献することになると考えています。

より強固な信頼獲得のために

これまで当社グループでは、株主・市場との関係をより強固なものとするために、法令に則った情報開示に加え、財務内容、経営方針、業務戦略などに関する自主的な情報開示の充実と、そのための体制整備に努めてきました。

近年、株主の中で海外機関投資家や個人株主が占める割合が増加し、株主構成が大きく変化してきています。株主の声の変化に積極的に耳を傾け、これを経営に反映させるべく、株主とのコミュニケーションを一層強化していきます。

各種メディアおよびホームページなどを通じた情報開示

- ◎決算短信、決算公告、有価証券報告書、法定開示資料、定期刊行物など
- ◎ディスクロージャー誌、中間ディスクロージャー誌(英語版アニュアルレポート、インテリムレポート)



ホームページ



ディスクロージャー誌

- ◎適時開示情報などのプレスリリース

コミュニケーション

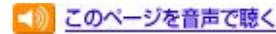
- ◎投資家説明会 年2回
- ◎証券会社主催カンファレンスなど 随時
- ◎ネットカンファレンスの開催 随時



投資家説明会

▶ 詳しくは「株主・投資家の皆さまへ」

SRIインデックスへの組み入れ



三井住友フィナンシャルグループ(SMFG)の株式は、世界の主要なSRI※インデックスのうち以下のインデックスに組み入れられています。これは、当社グループのCSR活動に対する高い評価を示すものといえます。

今後は、DJSI (Dow Jones Sustainability Index) Worldなどにも組み入れられるようCSRの取り組みを一層強化していきます。

【SMFG株式を組み入れているSRIインデックス】

- ・ Ethibel Sustainability Index Global
- ・ FTSE4Good Global Index
- ・ FTSE4Good Global 100 Index
- ・ Morningstar Socially Responsible Investment Index
- ・ DJSI Asia Pacific Index
- ・ DJSI Asia Pacific 40 Index

解説

「SRI」(社会的責任投資)とは、Socially Responsible Investmentの略。

企業に投資する際、本業の業績に加えて、法令遵守、企業倫理、環境保護など企業に期待される社会的責任をどれだけ果たしているかも投資尺度とすること。人権への配慮、雇用面の取り組み、顧客満足なども参考とされる。

■FTSE4Goodグローバル・インデックス

英国の金融紙フィナンシャル・タイムズとロンドン証券取引所の合弁会社であるFTSEインターナショナルが作成した指数。

■エティベル・サステナビリティ・インデックス

ベルギーのSRI評価会社 エティベル社が作成したSRI評価指数。

■モーニングスター社会的責任投資株価指数

日本の投資情報サービス会社であるモーニングスター?が、シンクタンクと共同で開発したSRI指数。

■ダウ・ジョーンズ・サステナビリティ・インデックス

米国のダウ・ジョーンズ社とSRI調査会社であるスイスのSAMグループが共同で作成した世界初のSRI評価インデックス。

従業員とともに

 [このページを音声で聴く](#)

当社グループでは、かけがえのない従業員一人ひとりが、誇りをもってモチベーション高く成長しつづける職場づくりを目指しています。ここでは、三井住友銀行での取り組みを中心にご紹介します。

▶ 人事制度

▶ 専門性の高い人材の育成

▶ 自律的なキャリアデザインの支援

▶ 多様性を強みとする企業風土の醸成

▶ 健康で豊かな生活の実現

▶ 人権啓発への取り組み

▶ 従業員の状況

[次のページへ▶](#)

従業員とともに

 [このページを音声で聴く](#)



■ 人事制度

三井住友銀行では、専門性の高いプロフェッショナル人材の育成を目標とした人事制度を構築しています。

人事制度の4つの柱

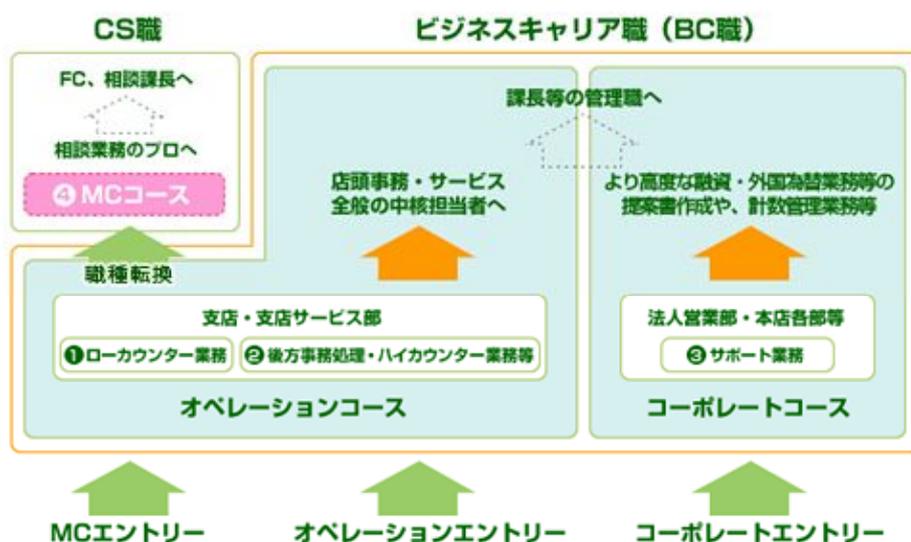
三井住友銀行では、「お客さま」「株主」「従業員」というステークホルダーとともに発展していくという経営理念の実現を目指し、人事制度の大きな目的を以下の4つとしています。

- (1) グローバルな競争に勝ち抜く経営体質の強化を促進すること。
- (2) お客さまに付加価値の高いサービスを提供できる専門性の高い人材を育成すること。
- (3) 「個」の重視と自己実現を通じ、従業員活力を向上させること。
- (4) 先進性と独創性にあふれた、当行にふさわしい企業風土を創造すること。

職種の再編と派遣社員等の正社員化

三井住友銀行では、2008年度より、従来の一般職を発展的に廃止・再編し、職務の拡大・役割期待の高まりに対応した「ビジネスキャリア職」を新設しました。職種内には、職務・キャリアパスに応じて、支店での事務処理や接客に従事する「オペレーションコース」、法人営業部や本部でのサポート業務に従事する「コーポレートコース」を設置するほか、さまざまな職務におけるプロとして、より高度な仕事や、管理職としての仕事にもチャレンジできるようになりました。ライフスタイルやキャリア観を尊重しながら働くことができ、意欲ある従業員の活躍できるフィールドを拡げています。また、職種の新設にあわせ、営業店に勤務する派遣社員やグループ会社社員をビジネスキャリア職として正社員雇用しています(2008年度:約2,000名、2009年度:約400名)。

【職種再編の概念図】



従業員の声

2006年に配属後、届出書類の処理や定期預金の後方事務を中心に業務を行ってきました。2008年にビジネスキャリア職へ職種転換の話があり、どうしようかと考えましたが、お客さまからお礼の言葉をいただきものすごく嬉しそうにしている職場の先輩方を見て、「もっと責任ある仕事にチャレンジし、お客さまに喜んでいただく機会を増やしたい」と考え、同年7月に正社員になりました。また、正社員になることでキャリアパスも広がったことから、知識・スキルをもっと習得し、将来は管理職などマネジメント業務にも挑戦してみたいと考えています。職種転換を契機に、お客さま第一という意識が一層強くなり、日々の仕事に取り組んでいます。



三井住友銀行
花小金井支店
サービス部
海老澤 知佳

[◀前のページへ](#)

[次のページへ▶](#)

従業員とともに

 [このページを音声で聴く](#)



■ 専門性の高い人材の育成

三井住友銀行では、従業員一人ひとりの成長こそが企業成長の原動力と考え、積極的に人材育成に取り組んでいます。

新人基礎研修プログラム

若手人材がモチベーション高く成長することを目的として、基礎教育プログラムを構築し、従来は数年間かけて習得していた業務知識やスキルを、OJTと集合研修を融合させることで、入行後半年間で無理なく集中的に習得できる体制としています。

また、基礎研修修了後の新人フォローアップは、研修講師が継続して行うほか、中堅クラスの先輩従業員が日常的な指導・相談を通して新人をサポートする「シニアディレクター制度」「指導役制度」も導入しています。

専門スキルの習得・キャリア意識の習得

業務分野ごとに育成プログラムを整備し、新人から中堅従業員まで一貫した人材の育成を行っています。特に、昨年度のビジネスキャリア職の創設に伴い、研修の対象をビジネスキャリア職まで拡大するとともに、研修の内容についても、スキルに加えてキャリア意識の醸成も進めています。

法人系研修:コーポレートバンキングカレッジ

法人営業を中心に従事する総合職新人を対象に、財務分析や渉外スキルなど、法人営業部・本部で必要とされる基本的な業務知識を習得するプログラムです。

個人系研修:リテールバンキングカレッジ

個人金融ビジネスを担う、個人部門の新人を対象に、2008年度より新設した新人育成機関です。知識習得に加え、ロールプレイングを集中的に行う実践的なカリキュラムに重点を置いています。模擬的にコンサルティング業務を体験できる「模擬カウンターゾーン」のほか、「視聴覚室」等を備えた専門の研修施設を、東京と大阪に新設しています。

事務系研修:オペレーションバンキングカレッジ

事務スキルの習得にとどまらず、キャリアプランニングやキャリアデザインについての意識を深めるプログラムを用意しています。



リテールバンキングカレッジの様子



グローバル人材の育成

外国語力の強化

業務のグローバル化により、英語を中心とした外国語力の必要性がますます高まっていることを受け、英語・その他語学の語学学校派遣プログラムを拡充しているほか、若手従業員の海外派遣プログラムを拡充し、国際感覚と外国語力を備えた人材の育成に取り組んでいます。

海外拠点での人材育成

アジア・オセアニア地区の拠点に勤務する、さまざまな国の現地従業員の人材育成を担うアジア研修室では、日々の業務に直結する業務研修と、個々人のキャリアや能力の開発を目的とした能力開発研修を両軸とした各種研修プログラムを実施しています。さらに、現地従業員の新入行員研修では、当行の歴史や経営理念を学ぶ機会を通じ、当行のブランド力への理解を深めています。現地従業員に対して、多種多様な学習ツールを提供することを通じ、グローバルベースでの人材育成に取り組んでいます。



シンガポール融資業務研修と参加者

人事評価体系

三井住友銀行では、中期経営計画「LEAD THE VALUE計画」において、コンプライアンス重視・お客さま本位の姿勢を、経営陣の強いコミットメントとして打ち出しています。この取り組みの一環として、人事評価においても、「単年度の成果」:「持続的成長」:「部店運営・コンプライアンス」=1:1:1とし、等しい比重で従業員一人ひとりのコンプライアンス・CSへの取り組みを評価する体系としています。

[◀前のページへ](#)

[次のページへ▶](#)

従業員とともに

 [このページを音声で聴く](#)


■ 自律的なキャリアデザインの支援

公募制度の充実

従業員一人ひとりが金融のプロフェッショナルとしての専門性を高めていくためには、従業員が自らの適性・スキルを把握し、自らの意思でその実力を発揮するフィールドを選択できる仕組みが不可欠です。三井住友銀行では、こうした従業員の自律的なキャリアデザインをサポートする仕組みのひとつとして、「研修エントリー」「ジョブエントリー」「ポストエントリー」の3本柱からなる公募制度を実施しています。

研修エントリー	キャリア形成に必要な各種研修プログラムへ公募する制度 (例) 海外トレーニー、語学スクール、国内外の大学院留学、異業種交流会
ジョブエントリー	自律的なキャリア開発にチャレンジできるよう、希望するジョブ(職務)へ公募する制度 (例) 各部門の本部企画スタッフ、投資銀行業務など
ポストエントリー	意欲と能力ある人材にマネジメントポスト(部店長、課長など)にチャレンジする機会を提供するための公募制度

SMBCジョブフォーラム

毎年、「ジョブエントリー」の公募に先立ち、ジョブ(職務)を募集している50近くの部署が、公募に関心のある従業員に向けて、仕事内容を紹介・アピールする「SMBCジョブフォーラム」を開催しています。各々がセミナー形式で業務内容を紹介した後、ブースに分かれてより具体的なプロジェクト例の紹介や質疑応答を行います。従業員が銀行内のさまざまなセクションの職務内容をより具体的に理解し、公募への関心を高めると同時に、公募を通じてキャリア形成を主体的に考える機会となっており、2008年度は、東西で延べ800人を超える若手・中堅従業員が参加しました。



SMBCジョブフォーラム



キャリア研修

前述の三井住友銀行の職種再編、これに伴う「ビジネスキャリア職」新設を受け、ビジネスキャリア職を

主対象に、管理職も含め長期にキャリアを展望する研修体系を整備・拡充し、実施しています。性別・職種を問わず、従業員一人ひとりの可能性を最大限に引き出すこと、結果として女性従業員の管理職への登用が進むことを目的としています。

自己啓発サポート

資格取得支援制度、資格取得対策講座の開催など、広く従業員の自己啓発をサポートしています。また、インターネット上に自己啓発サポートサイトを新設し、eラーニングやビデオライブラリの視聴など、キャリアアップのためのツールを提供しています。



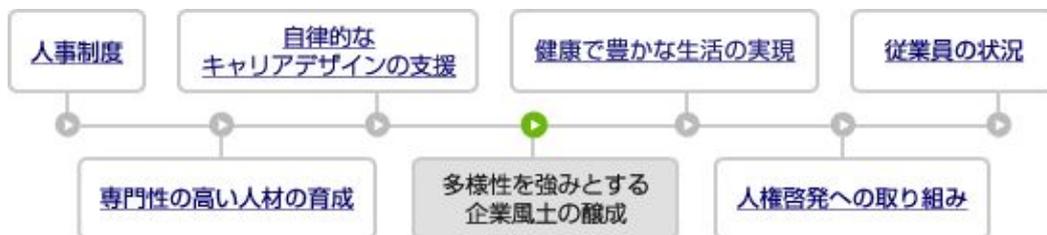
自己啓発サポートサイト

[◀前のページへ](#)

[次のページへ▶](#)

従業員とともに

 [このページを音声で聴く](#)



■ 多様性を強みとする企業風土の醸成

三井住友銀行では、「多様性を強みとする企業風土の醸成」に向けて、従業員一人ひとりが、のびのびと力を発揮できる職場づくりに取り組んでおり、新卒・キャリア採用、性別、国籍を問わず、さまざまな人材が活躍しています。2008年4月、三井住友銀行では、従業員の個性を尊重し、「多様性を強みとする企業風土の醸成」を実現すべく、「ダイバーシティ推進室」を設置しました。多様な人材が、それぞれの持つ力や個性をフルに発揮し、活躍できる環境づくりを目指し、取り組みを強化しています。

海外拠点での取り組み

海外拠点の現地採用従業員の教育にも注力しています。アジア研修室では、シンガポールに設置した研修ルームにおいて、豪亜地区の従業員を対象に業務研修・能力開発研修を軸とした各種研修を実施しています。「地域全従業員の参加しやすさを重視した、公平かつ適切な現場寄りの人材開発機会の提供」をコンセプトとし、集合研修に加えて、eラーニングやポータルサイトの活用によってアクセスの多様化も図っています。人材開発はすべての基本との考えの下、その国の産業や市場の発展に資する人材を育てる取り組みを今後も続けていきます。

2009年4月現在、アジア・米国・ヨーロッパで、計3名の現地従業員が執行役員に就任しているほか、日本国内でも外国籍の従業員を積極的に採用しています。

障がい者雇用への取り組み

特例子会社「SMBCグリーンサービス」を設立し、障がい者雇用機会の拡大に積極的に取り組んでいます。障がい者の就労支援の一環として、数多くの会社見学者や企業実習生を受け入れており、各界から障がい者雇用に対する貢献度の高い会社として表彰されています。2008年12月には、神戸に新しく拠点を開設し、知的障がいのある方の雇用にも取り組むなど業務を拡大しており、2009年3月末時点では147名の障がいをお持ちの従業員に、活躍してもらっています。



アビリンピックの様様

また、各都道府県で開催される障がい者技能競技大会にも積極的にチャレンジし、過去、何人もの社員を「全国障害者技能競技大会（アビリンピック）」に送り出しています。2008年10月には、社員3名がアビリンピックに出場し、ホームページ作成部門で3位に入賞するという成績を収めています。

また、SMBCグリーンサービスは、厚生労働省が実施する「精神障害者雇用促進モデル事業」[※]にも参加しています。なお、2009年3月の障がい者雇用率は1.95%であり、法定の1.8%を超える雇用率を達成しています。

※ 民間企業において精神障がい者の雇用・定着のモデルケースを作り、雇用促進を図ることを目的に厚生労働省が実施するもの。2年間で6名以上の精神障がい者を雇用し、その際に必要となるノウハウを構築・報告する。

新卒採用への取り組み

三井住友銀行は、人材の採用にあたって、「オープン＆フェア採用」を合言葉に、多様な方々に当行への理解を深めてもらえるよう、就職活動をひかえた学生の皆さんを対象とした取り組みに力を入れています。例えば、採用選考を伴わないセミナー「Banking College」の開催や、ホームページを通じて銀行業務を体系的に学ぶことのできる「Web Banking College」の公開を行っているほか、学生の皆さんと社員が少人数で本音を語り合うことのできる「オープンラウンジ」を開設しています。



オープンラウンジ

女性の活躍支援とダイバーシティの推進

三井住友銀行では、女性がより一層活躍する職場づくりを目指して、女性活躍推進に資するアイデア・提言を広く募集し、提言の中から次々と新しい仕事と家庭生活の両立支援制度を実現してきました。このような取り組みの結果、三井住友銀行の総合職・コンシューマーサービス職の2009年4月新卒採用における女性比率は4割程度となっており、女性管理職人数も大幅に増加しています。女性のポスト登用は、リテール（個人業務）部門に限らず、幅広い部門において積極的に進めています。最近ではポスト登用後の育児休業取得・復帰後の再登用、また育児休業復帰後のポスト登用などにより「ママさん管理職」などの事例も増え、すべての職域・ポスト階層で女性管理職が増加しています。

仕事と家庭生活の両立支援

制度の拡充

三井住友銀行では、従業員の仕事と家庭生活の両立を支援するため、短時間勤務・看護休暇・退職者再雇用制度などの「従業員サポートプログラム」を整備しています。さらに、保育・ベビーシッター費用の一部を補助する託児補給金制度の上限を月額5万円としたほか、託児先送迎の通勤交通費の支給、各種制度の利用期間の延長（子どもが小学校3年生になるまで）など、従業員の声に応え、法令からの要請を大きく超えた制度の拡充に努めています。また、このような制度を分かりやすく解説した「ワークライフバランス ガイドブック」を作成、公開し、多くの従業員に利用を呼びかけています。

このような施策を進めた結果、三井住友銀行では育児休業をはじめとする制度利用者が年々増加しており、特に、短期育児休業（約2週間、有給で取得可）はすでに20名を超える男性従業員が利用しています。2009年3月には、次世代育成支援対策推進法に基づく認定（くるみん）を取得しました。



くるみんマーク

ための制度。1日当たりの勤務時間を短縮するタイプと、1週あたりの勤務日数を短縮するタイプから選択が可能。

○ 旧姓(ビジネスネーム)使用ルール

従来より、業務上、旧姓使用を可能としているが、手続きを簡素化・明確化し、ルール設定。

○ 介護休業制度

家族の介護を行う従業員のための休業制度。

【育児の経済的負担を軽減する制度】

○ 託児補給金制度

小学校3年生までの子につき、延長保育やベビーシッターに要した費用を、月5万円を上限に補給する制度。

○ 託児先送迎の交通費支給制度

保育所などへの送迎のため、迂回経路で通勤する場合の通勤交通費を支給する制度。

○ ライフサポート制度

育児などに要する従業員の経済的負担を軽減するため、福利厚生アウトソーサーを通じて、託児所・ベビーシッター等の割引サービスを提供する制度。

○ 全国ベビーシッター協会割引サービス

小学校3年生までの子について、1日1,700円のベビーシッター費用割引を受けられるサービス。

育児休業利用者の声

上司に「こんな制度があるみたいだから利用してみたら？」と勧めてもらったのがきっかけです。家に帰って妻に話したところ、大喜びで、さっそく短期間の育児休業を取得することにしました。妻は子どもが産まれて1か月ほど実家にいました。戻ってきて3人の生活を始めてしばらく経ち、ちょうど疲れとストレスが溜まってきた頃に、5日間の育児休業を取得しました。5日間は妻の実家に行って子どもの世話をしたのですが、その大変さにびっくりしました。子どもが泣いても何をしてほしいのか分からず、オムツの交換も一苦労。ミルクをあげても吐かれたりと、大騒ぎでした(笑)。最近ではオムツ交換にも慣れ、できる限り子どもの世話をするようにしています。家族ができ、子どもが産まれたことで、生活の幅が広がり、楽しみが増えましたね。(男性、法人取引担当)

労働時間短縮への取り組み

ワーク・ライフ・バランスを推進する取り組みの一環として、全社での早帰りを推進しています。週1回は早帰り日として定時退出することとし、毎年1月・8月の各1か月を「Value Upキャンペーン」としています。また、実効性を確保するため、人事部にて実施状況をチェックする体制としています。さらに、業務内容に応じて時差出勤・変形労働時間・企画型裁量労働を導入するなど、より弾力的な勤務体制を目指しています。

職場復帰サポート講座

毎月、育児休業者を対象とした「職場復帰サポート講座」を開催しています。これは、育休中の従業員が職場の最新情報を得たり、他の制度利用者と情報交換を行ったりすることで不安を取り除き、復帰準備を進めることのできる制度で、既に4年目を迎え、毎年約200名が参加し、これまでに約600名が参加しています。イントラネットなどの閲覧が可能な「マミーズ・ライブラリー」や、自宅でのeラーニング受講も可能です。

2008年1月からは、当行の各種制度について手続きや利用事例の紹介を行ったり、産前・産後欠勤および育児休業中の留意点を案内する、「プレマミーティング(産前産後欠勤取得予定者向け説明会)」

を開催しています。また、「ダイバーシティミーティング」として、行内先輩のパネルディスカッションやグループワークにより、経験を共有し、キャリアを考える機会を提供しています。

ワークにもライフにも前向きな女性たちを、制度面だけでなく、制度取得しやすい風土づくり、互いに学びあう意識醸成を通じてバックアップし、意欲と能力ある多様な従業員が働きやすい職場作りを目指しています。



職場復帰サポート講座



ワークライフバランス ガイドブック

こども参観日

従業員の子どもに、最も身近な大人である親の働く姿を見せる活動として、毎年夏、「SMBCこども参観日」を実施しています。銀行の支店見学を通じた仕事体験のほか、子どもたちが親のデスクを訪問することを通じて、家族のコミュニケーションを深めるとともに、職業教育・金融経済教育の機会ともなっています。



こども参観日

社内外への広報活動

三井住友銀行では、経営トップのダイバーシティ推進に対する姿勢を伝えるため、全国部店長会議や管理職研修など、さまざまな機会を通じて従業員にメッセージを発信しています。

また、さまざまなポジションで活躍する女性従業員や、子育て中の男性従業員にスポットを当て、対外的な情報発信も行っています。

SMBCで活躍する女性たちをホームページでご紹介しています。

女性のこれからの、これまで以上に

新聞シリーズ広告

以上の仕事と家庭生活の両立支援に向けた取り組みは三井住友銀行のものですが、このような取り組みをSMFGグループ各社に拡大する動きも進めています。2008年度には、三井住友カード、三井住友ファイナンス&リース、SMBCフレンド証券、日本総合研究所各社において、三井住友銀行の事例を参考に、「ワークライフバランス ガイドブック」を作成しています。

「働きがいのある会社」調査でベスト25社に

2009年1月、三井住友銀行は、Great Place to Work[®] Institute Japanが実施した「働きがいのある会社」調査において、2年連続でベスト25社に選ばれました。



「働きがいのある会社」調査は、世界最大規模の年次調査です。調査では、「働きがいのある会社」を「従業員が、会社や経営者、管理者を信頼し、自分の仕事に誇りを持ち、一緒に働いている人たちと連帯感を持てる会社」と定義し、従業員へのダイレクトな調査と企業双方から提出されたレポートをもとに審査委員が評価を行っています。社員へのアンケート（無作為に選ばれた約500名が回答）の結果が、評価全体の2/3を占めるのが特徴です。

今後も「働きがいのある会社」として従業員に選ばれ続けるため、従業員一人ひとりが誇りをもち、モチベーション高く成長しつづけられる職場づくりを目指していきます。



表彰式

【過去の受賞歴】

厚生労働省「均等・両立推進企業表彰」を受賞

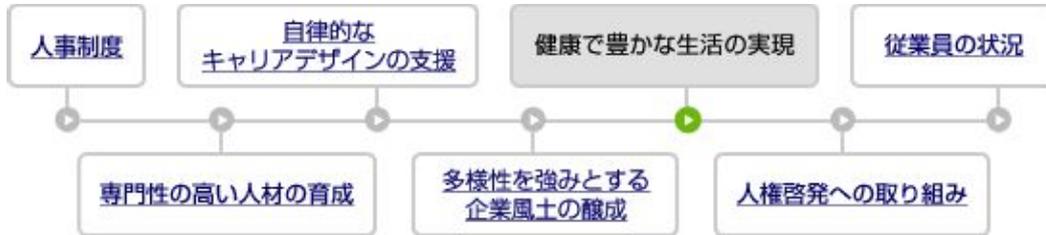
厚生労働省「2007年度均等・両立推進企業表彰」の均等推進企業部門・東京労働局長優良賞を受賞しました。本表彰は、「女性の能力発揮を促進するための積極的な取り組みを推進している企業」を表彰しているもので、当行は、「幅広い分野で女性が活躍している」「仕事・家庭の両立支援制度が充実している」などの点が評価され、受賞2企業のうちの1社に選ばれました。

[◀前のページへ](#)

[次のページへ▶](#)

従業員とともに

 [このページを音声で聴く](#)



■ 健康で豊かな生活の実現

三井住友銀行では、安全で働きやすい環境をつくとともに、従業員の健康で豊かな生活を実現するために、さまざまな取り組みを行っています。

健康管理体制

従業員の健康管理を担う健康開発センターを、本店など3カ所に設置し、産業医・看護師・保健師等のスタッフが常駐しています。また、健康開発センター内には診療所を併設しています。

保険巡回制度

定期健康診断に加えて、健康開発センターを設置していない拠点を対象に、保健士・看護師が職場を巡回し、健康相談を行っています。

健康診断

疾病の早期発見等の観点から、法定の定期健康診断となる一般定期健康診断に加え、年齢に応じ、健康保険組合と協働して、成人病健診・人間ドック等を実施しています。

メンタルヘルスへの取り組み

メンタルヘルスのセルフケアを支援するため、健康保険組合の事業として、専門カウンセラーによるカウンセリングを受けられる電話ホットライン・面接相談窓口を開設しています（健康保険組合の被保険者とその被扶養者が利用可）。また、イントラネット上に「ストレス診断システム」を導入しています。

[◀前のページへ](#)

[次のページへ▶](#)

従業員とともに

 [このページを音声で聴く](#)



■ 人権啓発への取り組み

三井住友銀行では、「お客さま・役職員の人間性を尊重する」「一切の差別行為を許さない」ことを行動原則に掲げ、全従業員の人権に対する意識を高めるため、以下の取り組みを行っています。

- ・部店長研修会の実施(年1回)、新任管理職・新入行員を対象とした研修
- ・部店長がリーダーとなり、人権問題を話し合う勉強会の実施(年2回)
- ・役職員からの人権標語を募集(年1回)

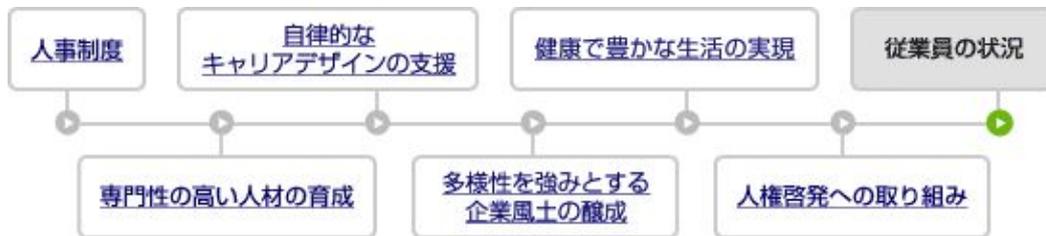
なお、グループ各社でも、同様の取り組みを行っています。

また、SMFGは「国連グローバル・コンパクト」に参加し、人権・労働・環境・腐敗防止にかかる10原則に賛同を表明しています。



[◀前のページへ](#)

[次のページへ▶](#)

従業員とともに
 [このページを音声で聴く](#)

■ 従業員の状況
SMFG(連結ベース)

	2007年3月末	2008年3月末	2009年3月末
従業員数	41,428人	46,429人	48,079人

三井住友銀行

	2007年3月末	2008年3月末	2009年3月末
従業員数※1	19,723人	20,273人	23,543人
男性	13,424人	13,457人	13,669人
女性	6,299人	6,816人	9,874人
平均年齢	39歳 0カ月	38歳 7カ月	36歳 9カ月
男性	41歳 2カ月	40歳 10カ月	40歳 5カ月
女性	34歳 5カ月	34歳 2カ月	31歳 8カ月
平均勤続年数	16年 8カ月	15年 11カ月	13年10カ月
男性	18年 2カ月	17年 5カ月	16年11カ月
女性	13年 7カ月	12年 11カ月	9年 6カ月
障害者雇用率※2	2.03%	2.05%	1.95%

※1 銀行在籍者数。在籍出向者を含み、執行役員、嘱託、パート、派遣社員、海外の現地採用者を除く。

※2 各年3月1日現在

	2005年4月	2006年4月	2007年4月	2008年4月	2009年4月
新卒採用女性人数※3	208人	252人	380人	518人	388人
新卒採用女性比率	38.1%	36.3%	40%	41.3%	40.33%

※3 対象は総合職+コンシューマーサービス職。ビジネスキャリア職は除く。

--	--	--	--	--	--

	2004年度	2005年度	2006年度	2007年度	2008年度
女性管理職人数※4	193人	235人	280人	354人	456人
育児休業 利用者数	70人	89人	126人 (うち男性 6人)	163人 (うち男性 22人)	222人 (うち男性 27人)
キャリア採用者数	88人	181人	156人	500人	136人

※4 年度末時点

[◀前のページへ](#)

[▲従業員とともにトップへ戻る](#)

社会貢献活動

 [このページを音声で聴く](#)

▶ [社会貢献活動の基本方針](#)

▶ [本業を通じた取り組み](#)

▶ [海外における取り組み](#)

▶ [福祉活動](#)

▶ [地域・国際社会](#)

▶ [環境活動](#)

▶ [文化・芸術・教育](#)

社会貢献活動の基本方針

 [このページを音声で聴く](#)

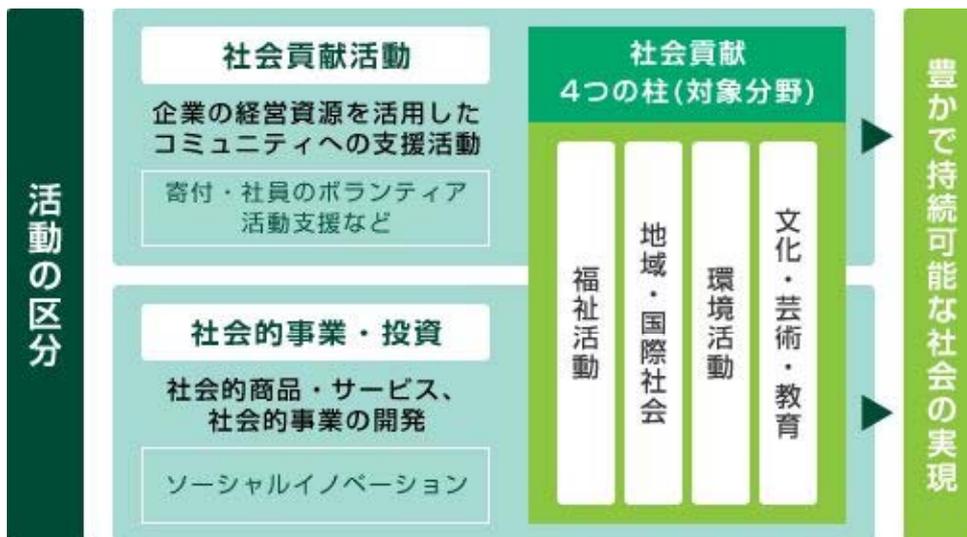
■ 社会貢献活動の基本的な考え方

当社およびグループ各社は、金融グループとしての高い公共性を認識し、本業での活動を通じて社会の発展へ貢献することが重要と考えます。一方で、日常業務を通じた社会への貢献に加え、豊かな社会を実現するための『良き企業市民』としての活動も欠かせません。当社およびグループ各社は、『良き企業市民』として社会的責任を果たすべく様々な社会貢献活動も行います。

■ 社会貢献活動方針

当社およびグループ各社は、『良き企業市民』としての役割を認識し、豊かで持続可能な社会の実現を目指し社会貢献活動を行います。この社会貢献活動を積極的に行うため、企業で活動を企画・実施するとともに、社員のボランティア活動を支援します。

社会貢献の考え方



社会的事業・投資、社会貢献活動を通じて、4つの対象分野を支援し、豊かで持続可能な社会の実現を目指します。

2008年度の実績と今後の方向性

世界には貧困問題をはじめ、人権問題、初等教育の不足など多くの社会的課題が山積しています。当社グループは、グローバルな視点で良き企業市民としての役割を果たしていくため、2008年度、三井住友銀行ボランティア基金などを通じ、ミレニアム開発目標[※]のゴール1(極度の貧困と飢餓の撲滅)、ゴール3(ジェンダー平等推進と女性の地位向上)などを見据えたNGOの事業支援などを行いました。

また、国内においても、ユニバーサルデザイン・サービスの展開としてサービスケアアテンダント資格者の全店配置を達成したほか、名古屋地区(SMBCパーク栄など)において初めて銀行見学会や手話講習会を実施、エココンサートなどのイベントや各種CSRセミナーも開催しました。

さらに、今後は社会貢献の考え方を整理し、企業の経営資源を活用したコミュニティへの支援・協働としての「社会貢献活動」と、社会的サービスの開発といった「社会的事業・投資」の2つの視点で進めていきます。



名古屋での銀行見学会の様子

※2000年のサミットで採択されたミレニアム宣言と、1990年代の国際会議などで採択された国際開発

目標を統合し枠組みとしたもの。極度の貧困の半減からHIV／エイズ蔓延の阻止など2015年までに達成すべき8つの目標を掲げている。

■ 社会貢献活動の柱

当社およびグループ各社は、以下の4つの分野を社会貢献活動の柱としています。

▶ 福祉活動

▶ 地域・国際社会

▶ 環境活動

▶ 文化・芸術・教育

本業を通じた取り組み

 [このページを音声で聴く](#)

当社グループは、社会貢献活動においても、金融機関としての事業特性を生かし、本業を通じた取り組みを進めています。今後、さらに社会的商品・サービス、社会的事業の開発につながる活動を展開していきます。

▶ **金融経済教育への取り組み**

▶ **大学等の研究成果の社会還元に向けて**

▶ **超高齢化社会への対応**

金融経済教育への取り組み

 [このページを音声で聴く](#)

子供たちや青少年が、将来、責任ある社会の構成員となるために、職業や健全なお金の使い方、増やし方を学び、金融や経済に関する広い知識を持つことが、社会的に重要になってきていると考えています。当社グループではこうした観点から、金融経済教育活動を積極的に取り組んでいます。



▶ [小学生向けの取り組み](#)

▶ [中学・高校生向けの取り組み](#)

▶ [大学生向けの取り組み](#)

[次のページへ▶](#)

金融経済教育への取り組み

 [このページを音声で聴く](#)

▶ **小学生向けの取り組み**

▶ **中学・高校生向けの取り組み**

▶ **大学生向けの取り組み**

■ 小学生向けの取り組み

銀行見学会の実施

三井住友銀行では、2006年8月より、小学生向けに「夏休み！こども銀行たんけん隊」を東京本部と大阪本店で実施しています。

この見学会では、従業員による授業のほか、窓口業務の体験やATM・金庫の見学などを通して、子どもたちに金融や銀行業務の基本について勉強する機会を提供しています。2007年度は東京・大阪にて、2008年度は東京・神戸・名古屋にて実施しました。

また、従業員の子どもたちに、最も身近な大人である親の働く職場を見学し、職業について学ぶ機会を提供するため、三井住友銀行は、2006年8月から「SMBCこども参観日」を実施しています。

2008年8月に東京・大阪にて開催したこども参観日では、社内食堂での親子昼食会（東京開催のみ）や、親である社員の職場（デスク）訪問、名刺交換などを行い、家族のコミュニケーションを深めるきっかけとなりました。

2008年の「夏休み！こども銀行たんけん隊」および「SMBCこども参観日」では、親子85組204名にご参加いただきました。

また、このほかにも、地域貢献活動の一環として、全国各地の多くの支店において銀行見学会を実施しています。

金融教育ゲーム「わくわく！銀行たんけん隊」のホームページへの掲載

2008年2月、三井住友銀行は子どもも大人も楽しめる金融教育ゲーム「わくわく！銀行たんけん隊」をホームページに掲載しました。抽選で限られた方しか参加いただけない銀行見学会を、より多くの人に気軽に体験していただくために、銀行業界で初めて、銀行見学会をバーチャル体験できるようなウェブコンテンツを作成しました。

▶ 「わくわく！銀行たんけん隊」

「銀行のひみつ」の発刊

三井住友銀行では、2007年5月、株式会社学習研究社に協力し、「まんがでよくわかるシリーズ」から「銀行のひみつ」を発刊し、同書籍を全国の小学校約2万3,000校と、公立図書館約3,000館に寄贈いたしました。「銀行のひみつ」では、銀行の3大業務である「預金・貸出・為替」を中心とした銀行の社会的な役割や銀行の歴史などを、漫画を通じてわかりやすく解説しています。



「キッズニア東京」「キッズニア甲子園」への協賛

三井住友銀行は、子ども向けお仕事体験タウン「キッズニア[※]」に出店しています。「キッズニア東京」（東京都江東区）では、2006年10月の完成時より、サポート企業として銀行の店舗を出店し、「キッズ」と呼ばれる独自通貨を発行しています。また、2008年3月に新しくオープンした「キッズニア甲子園」では、通貨の発行のほか、子どもたちが銀行員の仕事を楽しく体験できるプログラムを用意しています。口座開設や預金など、お金の体験を通じて、子どもたちに金融の仕組みを楽しく学んでもらいたいと考えています。

※「キッズニア」は、銀行、病院、テレビ局など、企業がスポンサーとなり出店している多くの模擬店舗・施設からなる、子ども向けお仕事体験施設です。キッズニアの中では「キッズ」と呼ばれる独自通貨が流通し、子どもたちはこれを用いて就業体験や消費活動を行います。

財団法人 みなと銀行育英会

みなと銀行では、日本の将来を支える大学生に学資金の支援を行い、社会のためになる人材の育成に貢献しています。これまで、約860名の奨学生がみなと銀行育英会の援助を受け卒業し、社会で活躍されています。

金融教育コンテンツのホームページへの掲載

関西アーバン銀行では、2007年7月、金融について楽しくわかりやすく学んでいただける子ども向け金融教育コンテンツ『アーバンアイランド～おかねのおべんきょう』をホームページ上に掲載しました。今後も地域金融機関として、子どもたちへの金融教育に積極的に取り組んでいきたいと考えています。

[◀前のページへ](#)

[次のページへ▶](#)

金融経済教育への取り組み

 [このページを音声で聴く](#)
[小学生向けの取り組み](#)
● 中学・高校生向けの取り組み
[大学生向けの取り組み](#)

■ 中学・高校生向けの取り組み

「ファイナンス・パーク」へ模擬店舗を出店

三井住友銀行は、2005年6月より中学生向けの経済教育プログラム「ファイナンス・パーク」に模擬店舗を出店しています。ファイナンス・パークは、金融・通信・レストラン・スーパーなどさまざまな業種の企業が、東京都品川区にある中学校の空き教室を利用して実際の店舗を模したブースを出店している架空の町で、経済教育団体ジュニアアチーブメント日本本部と品川区が共同で運営しています。生徒たちは、あらかじめファイナンスに関する基礎的な知識を学んだ上で、パーク内の各ブースにて、生活設計に関する学習を体験し、意思決定やオポチュニティ・コスト、お金と生活の関わりについて学習します。毎年約1,500名が参加、三井住友銀行のブースにも多くの生徒が訪れ、住宅ローンを借りるなどの体験をしました。



企業見学・講師派遣に協力

三井住友銀行は、中学生・高校生による企業見学や、従業員の講師派遣にも協力しています。例えば、営業現場や市場営業部門のディーリングルームなどを案内したほか、銀行業務や、職業についても学んでいただいています。

	内 容	学校名
企業見学	営業店、ディーリングルームなどを案内したほか、銀行業務について学んでいただきました。	香川県立 高松高等学校 滋賀県立 八幡商業高等学校 茨城県立 山方商業高等学校
	営業店の見学を実施するとともに、女性の社会進出や、銀行業務についても学んでいただきました。	大妻中野高等学校
講師派遣	仕事の内容や経験について学んでいただきました。	西宮市立 西宮東高等学校 兵庫県立 武庫荘総合高等学校

こども銀行に協力

三井住友銀行は、学校に設置されたこども銀行の運営に協力しています。例えば、愛国学園では1948年よりこども銀行を設置しています。これは、貯蓄の重要性を学ぶため、愛国学園が学校内に銀行窓口を設置しており、生徒は本窓口を利用して貯蓄をすることができます。三井住友銀行では親銀行として本取り組みに協力していますと同時に、毎年「生徒銀行祭」において「貯蓄の重要性」に関する講演を行っています。



金融経済教育への取り組み

 [このページを音声で聴く](#)[小学生向けの取り組み](#)[中学・高校生向けの取り組み](#)[大学生向けの取り組み](#)

■ 大学生向けの取り組み

大学インターンシップの受け入れ

三井住友銀行では、2006年より一橋大学からインターンシップを受け入れています。これは、学生の職業意識醸成を目的に、夏期休暇中の2週間程度を使って実際の銀行業務をOJT形式で体験していただくものです。2007年は、海外からの留学生1名を含む6名の学生が参加し、投資銀行業務、個人業務企画、マーケット取引などを経験しました。また、2008年には、一橋大学のほか、関西大学、関西学院大学、上智大学の3大学からもインターンシップの受け入れを行いました。

企業の経済活動と設備投資についての1日体験講座

三井住友ファイナンス&リースは2008年に、関西地区の大学生1、2回生を対象に、企業の経済活動と設備投資について考察するグループワークを実施しました。これは、新聞に掲載されている企業の設備投資情報を題材に、リースを含めた設備調達の手段に関する提案書の作成を通して、貸借対照表・損益計算書の見方など、金融の基礎知識を学ぶ機会を提供するものです。

京都大学経営管理大学院との産学連携

関西アーバン銀行では、将来の関西経済を担う人材教育の一環として、京都大学経営管理大学院において、2007年4月から関西経済経営論(関西アーバン銀行)寄附講座を開設しています。また、2007年7月より、同大学院と連携した「関西アーバン経営塾」を本店で開講し、地域の企業経営者や後継者の皆さまに実践的な講義を行い、地域経済・産業の発展に貢献する人材育成、企業支援に積極的に取り組みました。

講師派遣

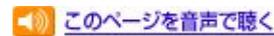
三井住友銀行では、各大学にさまざまな講義の講師を派遣しています。例えば、環境に関するストラクチャードファイナンスのような専門的な事例紹介から、「女性の社会進出」といったテーマまで、各大学のさまざまなニーズに応えた講義を行っています。

【これまでに講師を派遣した主な大学】

大阪大学、相模女子大学・短期大学部、上智大学、信州大学、東京大学、中央大学ほか

[◀ 前のページへ](#)[▲ 金融経済教育への取り組みトップへ戻る](#)

海外における取り組み



当社グループでは、世界各国で社会貢献活動を行っています。

「三井住友銀行ボランティア基金」では、NPO/NGOへの寄付を通じて、開発途上国の貧困問題解決、教育支援、女性の地位向上などのプロジェクトを支援しています。

また、海外拠点においても、その国や地域の課題・文化に即した、独自の取り組みを行っています。



1 学校給食事業 - ブルキナファソ

2 学校水衛生改善事業 - スーダン

3 医療の支援 - マダガスカル

4 障がい者の支援 - アフガニスタン

5 女性と子どもの健康改善事業 - ネパール

6 女性の支援・マイクロファイナンス - バングラデシュ

7 子どもの支援 - 中華人民共和国

8 学生の支援 - 中華人民共和国

9 子どもの支援 - タイ

10 現地語絵本出版事業 - カンボジア

11 母子の生活改善の支援 - フィリピン(ミンダナオ島)

12 子どもと乳幼児の支援 - インドネシア

13 子どもの支援 - クロアチア

14 子どもの教育 - ラオス

15 女性の支援 - ミャンマー

16 奨学金制度 - 中華人民共和国

17 日本人学校での講演 - エジプト

18 インターンシップ - 欧州

19 日本語スピーチコンテストの支援 - 欧州

20 国際交流と環境教育 - ブラジル

21 災害義援金 - 日本

22 子どもの水と衛生環境の推進事

業 - モザンビーク

23 奨学金・寄付事業等 - ニューヨーク

24 奨学金事業 - 日本

福祉活動

 [このページを音声で聴く](#)

豊かな社会の実現に貢献するための福祉活動を行っています。

■ 手話講習会の開催

三井住友銀行では、耳の不自由な方への理解を深めることや店頭でのお客さまサービスの向上を目的とし、1997年度より毎年、手話講習会を開催しています。2008年度は約125名の有志社員が10回の講座を受講しました。また、2005年より毎年耳の不自由な講師による日常生活での感じ方等に関する講演会を、手話通訳士による通訳のもとで開催しており、2009年4月には約460名の社員が参加しました。



■ ボランティア体験講座の開催

三井住友銀行では、社員が業務後や休日を利用して気軽にボランティアを体験できるイベントを開催しています。2008年度は以下のような取り組みを行いました。このほかにも、ボランティアに関する各種情報を社員に案内し、積極的な参加を呼びかけています。

- ・ 盲導犬、介助犬、聴導犬のデモンストレーションなどを通して、補助犬への理解や障害のある方のサポートの方法を学ぶ親子参加のイベントを開催しました。



- ・ 災害時等の負傷者や急病の際に、三角巾やAEDを使って応急手当する方法を学び体験するイベントを、他社との共同により開催しました。



■ 書き損じはがき、テレホンカード、ペットボトルのキャップ等の募集・寄贈

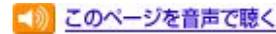
当社では、グループ各社の社員から「書き損じはがき」を募集し、通信費としてボランティア団体に寄贈しています。また、三井住友銀行では「未使用テレホンカード」、三井住友ファイナンス&リース・SMBCフレンド証券では「ペットボトルのキャップ」、SMBCフレンド証券は「使用済み切手」を、それぞれ社内で収集し、ボランティア団体に寄贈しています。

■ 高齢者支援団体への寄付

SMBCフレンド証券は、2007年度より、社会貢献型ファンドの収益金の一部を、毎年、高齢者福祉・介護

の理念に適う団体に寄付しています。

地域・国際社会



地域・国際社会の発展に貢献する活動を行っています。

- ⇨ ボランティア基金
- ⇨ 海外拠点における取り組み
- ⇨ 大規模災害発生時の受付口座の開設・募金受付
- ⇨ ボランティアスタッフYUI(ゆい)の活動
- ⇨ SMBC地域貢献プログラム
- ⇨ ユニセフ(国際連合児童基金)等への支援
- ⇨ TABLE FOR TWOへの参加
- ⇨ SMBC GLOBAL FOUNDATION
- ⇨ 三井住友銀行国際協力財団

■ ボランティア基金

三井住友銀行では、有志社員の給与から毎月一律100円を天引きして、国内外のボランティア団体などへの寄付を行っており、1万2千名超が加入しています(2009年7月)。

グループ会社のさくらケーシーエスでも、創立40周年記念事業の一環として、2009年4月にボランティア基金を創設し、社員の約7割に当たる約830名が加入しました。

三井住友銀行ボランティア基金が2008年度に行った寄付事業の一部は、以下の通りです。

- ・ブルキナファソにおいて、栄養価の高い食事をとることで子どもたちが健康な状態で授業を受け、勉強にも集中できるよう学校給食の提供にかかる費用を寄付しました。



- ・水衛生環境の改善が急務である、スーダンの小学校において、井戸・トイレの建設と、適切な管理のための住民教育を実施するための費用を寄付しました。



- ・マダガスカル共和国において、戦災などで顔や身体に損傷を受けた方などを対象に日本人医師が無料で修復外科手術を行う費用を寄付しました。



- ・ アフガニスタンにおいて、地震被害や病気の後遺症に苦しむ障がい者の方の身体機能回復のため、リハビリテーションクリニックを再建する費用を寄付しました。



- ・ ネパールにおいて、女性や子どもの栄養改善と感染症防止を目的とし、地域の保健所スタッフを対象とした研修会を実施する費用を寄付しました。



- ・ バングラデシュにおいて、農村部の最貧困層にある女性を対象とした少額の融資（マイクロファイナンス）、職業訓練などを実施する費用を寄付しました。



- ・ 中華人民共和国において、経済的に困難な農村部における女子児童への奨学金を授与しました。



- ・ 中華人民共和国と日本の高校生を互いに招待し、学校訪問交流・ホームステイ・企業参観などの相互交流を実施する費用を寄付しました。



- ・ タイにおいて、子どもたちの栄養改善と経済的自立を目的とした、小中学校における有機農業や魚の養殖事業を行う費用を寄付しました。



- ・ カンボジアにおいて、現地のクメール民話の絵本3,000冊（2002年より累計21,000冊）の出版と図書館員の育成にかかる費用を寄付しました。



- ・ フィリピンのミンダナオ島において、自立能力を高めるため、母子を対象に識字クラスと有機農業研修を組み合わせた教育を行う費用に寄付しました。





- ・ インドネシアにおいて、小中高校生への奨学金供与と乳幼児を対象とした保健プログラムにかかる費用を寄付しました。



- ・ 内戦の傷跡が今も残り、経済的な困難やアルコール中毒などの危険にさらされるクロアチアの子どもたちが、放課後などを安全に過ごせるホームを再建する費用を寄付しました。



- ・ ラオスの小学校2校で学校図書室開設(2002年より累計15校)と子ども文化センター運営にかかる費用を寄付しました。



- ・ ミャンマーの経済的、社会的に困難な状況にある村の女性に対する裁縫訓練や識字教育にかかる費用を寄付しました。



- ・ ターミナルステージにある小児難病児とご家族の思い出づくりの旅行等にかかる費用を寄付しました。



- ・ ろう学校や難聴学級のある学校において、ろう者と難聴者が協同で創る人形劇団によるワークショップと公演招待にかかる費用を寄付しました。



- ・ 日本で初めて日本手話ですべての授業を行う学校法人において、児童自身が学園を紹介するビデオを制作するプロジェクトにかかる費用を寄付しました。



- ・ 補助犬の候補となる子犬1頭の生後10カ月間の育成支援として、食費、獣医療費、しつけ教室などにかかる費用を寄付しま



・した。



・ 緊急災害支援として、以下の寄付を行いました。

- ・ 2008年4月 ミャンマー・サイクロン被害
- ・ 2008年4月 中国・四川省大地震
- ・ 2008年6月 岩手・宮城内陸地震
- ・ 2008年8月 愛知県集中豪雨
- ・ 2009年7月 中国・九州北部豪雨

■ 海外拠点における取り組み

・ 中国の大学における奨学金制度

三井住友銀行は、中国において、蘇州大学や上海外国語大学など複数大学での奨学金制度を行っています。

・ エジプトの日本人学校での講演

三井住友銀行のカイロ駐在員事務所長が、日本人学校の中学生を対象に銀行業務のレクチャーを実施しました。



・ インターンシップの実施

欧州三井住友銀行では、2008年度、英国・フランス・ドイツなどの9カ国より、高校生から修士課程までの学生40名を研修生として受け入れ、銀行業務に関するさまざまな業務体験の機会を提供しました。

・ 日本語スピーチコンテストの支援

日本総合研究所欧州拠点では、2009年6月ロンドンで行われた日本語スピーチコンテストに寄付支援を実施しました。

・ 国際交流と環境教育の実施

ブラジル三井住友銀行は、プロサッカーチーム(株)エスパルスの排出権購入支援をきっかけに、同U-14チームの、排出権が創出された現地ブラジルのサッカー&エコ遠征に尽力するとともに環境教育や地元チームとの交流試合に協力しました。



■ 大規模災害発生時の受付口座の開設・募金受付

三井住友銀行は、国内外の大規模災害発生時に、振込手数料無料の口座を開設し、お客さまからの募金受け付けを行っています。また行内、日本総合研究所でも社員に対し募金の呼びかけを行っています。2008年度は、ミャンマー・サイクロン被害、中国四川省大地震、岩手・宮城内陸地震、愛知県集中豪雨被害の義援金口座を開設しました。中国四川省大地震では、三井住友銀行・ボランティア基金からの寄付も行いました。

三井住友カードでは、中国四川省大地震の際、寄付を行うとともに、お客さまからのカード決済等による募金を受け付けました。

■ ボランティアスタッフYUI(ゆい)の活動

三井住友銀行では、社員自らが企画立案を行う社内ボランティア組織「YUI」の支援を行っています。名称は江戸時代に共同で農作業を行う「結」に由来し、さまざまな人との「つながり」を大切にしたいという気持ちが込められています。2008年度は以下のような活動を行いました。

- 耳の不自由な子どもたちが通う小学校で、2002年度より半年ごとに、パソコン教室を開催するなど、筆談や手話で説明しながら子どもたちと交流する活動を行っています。



- 社員から集めた物品をバザー会場で販売し、売上金をボランティア団体に寄付する活動を2001年度より毎年行っています。



- 在宅サービスセンターに通う高齢者の方に歌を披露していただく晴れの舞台を演出するイベントを、2002年度より毎年開催しています。

- アクリル毛糸で作る環境にも手にもやさしいエコたわしを手作りし、チャリティー販売してボランティア団体に寄付する活動を、2008年より行っています。



■ SMBC地域貢献プログラム

- 三井住友銀行では、全国の営業拠点が自ら企画し地域社会に貢献する活動を2007年度より推進しています。これまでに、支店周辺や野外での清掃活動、支店周辺の花・樹木の植樹、手話講習会、世界の子どものための絵画ロビー展、ロビーコンサートなどを行っています。
▶ 詳細はこちらをご覧ください。



■ ユニセフ(国際連合児童基金)等への支援

- 三井住友銀行は、地球温暖化問題の解決に向けて原因と結果の両面でもとらえるプロジェクト「Climate & Children Supporters」を展開し、モザンビークでユニセフが行う「子どもと水と衛生環境の推進事業」を支援しています。
▶ 詳細はこちらをご覧ください。



また、普通預金の税引後利息を寄付する「ユニセフ愛の口座」を取扱い、当行でもお客さまと同額の寄付をしています。

(C)UNICEF/MOZA01534/G.Pirozzi
提供：(財)日本ユニセフ協会

- ・ 三井住友カードをはじめとするVJAグループ各社の会員向けポイントサービス「ワールドプレゼント」を通じて、カード会員の方からの寄付金を毎年日本ユニセフ協会へ寄付しており、同制度を開始した1992年からの募金総額は2.8億円を突破しています。2008年度からは、日本ユネスコ協会連盟、WWFジャパン(世界自然保護基金)への寄付も行っています。また、「ユニセフVISAカード」や「赤い羽根VISAカード」など社会貢献型カードを発行し、各団体の活動資金として、カード利用額の一部を寄付・還元しています。

■ TABLE FOR TWOへの参加

- ・ 三井住友銀行は、2009年6月より、飢餓や栄養不良に苦しむ開発途上国の子どもたちと生活習慣病に悩む先進国の私たち双方が同時に健康になることを目指し、社員食堂でヘルシーメニューを購入すると、1食当り20円が開発途上国の学校給食1食分として寄付される取り組みに参加しています。



■ SMBC GLOBAL FOUNDATION

- ・ 米国を本拠とする同財団は、1994年よりアジア各国で学ぶ大学生5,000名超を対象に奨学金を授与しています。また、ニューヨーク市ハーレムの高校が主催する日本研修旅行への寄付や、学校の美化活動への寄付を実施しており、美化活動には、三井住友銀行・日本総合研究所のニューヨーク拠点の社員がボランティアとして参加しています。これらの功績を賞し、同市より2009年5月18日を「SMBC Day」と定める旨の宣誓書の授与を受けました。



■ 三井住友銀行国際協力財団

開発途上地域の経済発展に資する人材の育成および国際交流を目的とし、1990年の設立当初より毎年7~8名のアジアからの留学生に奨学金を支給しています。また、発展途上国に関する研究機関・研究者への助成を行っています。

環境活動

 [このページを音声で聴く](#)

地球環境の保全に貢献する活動を行っています。

■ SMBC環境プログラム C・C・C富良野自然塾

三井住友銀行は、脚本家の倉本聰さんが北海道の富良野で実施する環境事業を支援しています。この事業では、ボランティアの協力により閉鎖されたゴルフ場の跡地に苗を育て元の森に回復させる活動と、五感で自然を体感する環境教育を行っています。同行では、あわせて有志社員と家族が参加する現地体験ツアーも行っています。



▶ 詳細はこちらをご覧ください。

■ 地域のクリーンアップ活動

- ・ 三井住友銀行、三井住友カード、三井住友ファイナンス&リース、日本総合研究所、SMBCフレンド証券では、年に1日「SMFGクリーンアップデー」を定め、鶴沼海岸・須磨海岸でのクリーンアップイベントに参加しています。2008年度は有志社員117名が参加しました。



- ・ 三井住友ファイナンス&リースでは、大阪本社の社員が自主的かつ継続的に御堂筋の早朝清掃を続けるなど、地域の美化に貢献しています。
- ・ 日本総合研究所では、東京・大阪の本社ビルを中心に各自治体の呼びかけに応え、事業所周辺の清掃活動を行っています。
- ・ SMBCフレンド証券では、千葉・兵庫の2会場で独自に海岸清掃活動を開催し約200名が参加しました。

■ 自然保護団体の支援

三井住友カードは、創立40周年記念事業として自然保護団体への寄付を行いました。

日本総合研究所は、環境保全に積極的な企業を選定して投資する株式投資信託・エコファンドの企業選定に関わる環境活動調査を受託しており、この調査委託に関して受領した収益の一部を民間自然保護団体に寄付しています。

文化・芸術・教育

 [このページを音声で聴く](#)

文化・芸術・教育の発展に貢献する活動を行っています。

■ チャリティーコンサート「名曲のおもちゃ箱」の開催

三井住友銀行では、2006年度より戦争や災害などで傷ついた世界の子どもたちを支援するためのチャリティーコンサートを開催しています。社内の音楽クラブである合唱団・室内合奏団・吹奏楽団が、クラシック、日本の歌曲、アニメソングなど、子どもから大人までが楽しめる多彩な音楽を演奏し、会場では募金受付や世界の子どもたちから寄せられた絵画の展示、社員の手作り品のチャリティー販売などを行っています。2009年6月には、昨年に続いて東京都千代田区の日本大学カザルスホールにて第4回目を開催し、多くのお客さまにご来場いただきました。



第4回のコンサートの様子を社員の視点で紹介しています。

▶ 詳しくはこちらをご覧ください。

■ 小学生向け絵画・作文コンクールの開催

三井住友銀行では、2007年度より、小学生を対象に「こどもイラストコンクール」を行っています。第2回は「なりたい職業」をテーマとして実施し、約2,000作品が寄せられました。入賞者には、絵画入りのオリジナル通帳を作成したほか、入選作品集を同行の全支店に配布しお客さまにご覧いただきました。



▶ 詳しくはこちらをご覧ください。

みなと銀行では、平成20年8月、兵庫県内在住の小学生を対象に「10×□年後の夢」をテーマとした作文コンクールを実施しました。作家の玉岡かおるさんを特別審査員にお招きし、応募総数212通の中から、最優秀賞1名、優秀賞5名、佳作10名を選考しました。

 詳しくはこちらをご覧ください。

■ インターンシップの実施

日本総合研究所は、毎年、学生が自己職業選択について考える機会となるインターンシップを実施しています。2008年度は約50名が参加しました。

SMBCフレンド証券は、毎年、学生が自己職業選択について考える機会となるインターンシップを実施しています。2008年度は約20名が参加しました。

■ みなと銀行文化振興財団

「文化と経済が融合し、調和してこそ初めて豊かな社会を築くことができる」という理念のもと1991年10月に設立し、兵庫県各地でさまざまな文化およびスポーツ事業を展開しています。美術展、音楽会、演劇公演への助成やサッカー教室の開催を通じて、多くの方々にご参加いただいています。

■ みなと銀行育英会

日本の将来を支える大学生に学資金の援助を行い、社会に有益な人材の育成に貢献しています。これまで、約870名の奨学生が本育英会の援助を受けて卒業し、社会で活躍されています。

■ 金融経済教育への取り組み

子どもたちや青少年向けの金融経済教育活動を行っています。

▶ 金融経済教育への取り組み

環境活動

 [このページを音声で聴く](#)

▶ 環境活動の考え方

▶ 環境負荷軽減

▶ 環境リスク対応

▶ 情報発信

▶ 環境ビジネス

▶ 主要グループ5社の実績と目標

環境活動の考え方

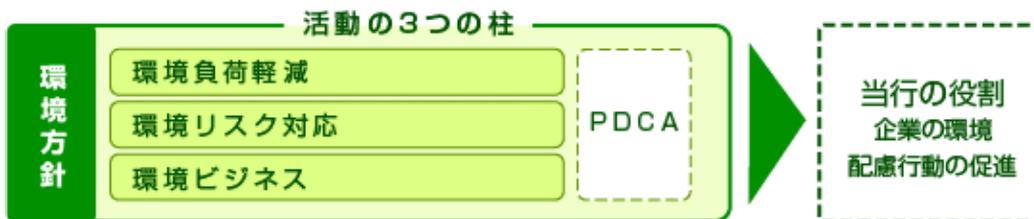
 [このページを音声で聴く](#)

当社グループは、環境問題を重要な経営課題のひとつと認識し、「グループ環境方針」に基づいて地球環境の保全と企業活動の調和に取り組んでいます。また、SMFGは国連環境計画の「環境と持続可能な発展に関する金融機関声明」に署名するとともに、政府が進める国民運動「チーム・マイナス6%」にも参加しています。



■ 活動の3つの柱

当社グループでは、「環境負荷軽減」「環境リスク対応」「環境ビジネス」の3つを環境配慮行動の柱としており、グループCSR委員会を中心に、各行動についての環境目標を設定し、PDCAサイクルに従って計画的に環境活動に取り組んでいます。なお、環境マネジメントシステムの国際規格であるISO14001の認証については、当社および主要なグループ会社である、三井住友銀行、三井住友カード、三井住友ファイナンス&リース、日本総合研究所、SMBCフレンド証券の全社で取得しています。特に三井住友銀行での取得は1998年であり、邦銀で初の取得です。



■ グループ環境方針

三井住友フィナンシャルグループでは、環境問題を重要な経営課題として認識し、活動の基本方針として「グループ環境方針」を定め、グループ各社連携した環境活動を推進しています。

三井住友フィナンシャルグループ「グループ環境方針」

基本理念

当社グループは、「持続可能な社会」の実現を重要課題のひとつであると認識し、地球環境保全と企業活動との調和のため継続的な取り組みを行い、社会・経済に貢献します。

グループ環境方針

- ・ 地球環境の維持向上に貢献できる商品・情報・ソリューションの提供を通じてお客さまの環境問題への対応をご支援します。
- ・ 環境に関するリスクを認識し、当社及び社会全体の環境リスクの低減を図ります。
- ・ 省資源、省エネルギー、廃棄物の削減などの取り組みを通じ、社会的責任の履行を果たします。
- ・ 環境関連法令・規則等を遵守します。
- ・ 環境に関する情報を開示し、社内外との対話を通じて環境保全活動の継続的な改善を図ります。
- ・ 本方針の社員への徹底と社内教育に努めます。
- ・ 「環境経営」を積極的、かつ効果的に実践するために、各事業年度に目的・目標を設定し、それらの見直しを行い、取り組みの継続的な改善に努めます。
- ・ 本方針は、当社ホームページ等で公表し、外部からの要請があれば配付を行います。

平成17年6月29日
 株式会社三井住友フィナンシャルグループ
 取締役社長 北山 禎介

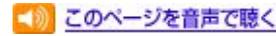
※ 本方針に関する照会は、三井住友フィナンシャルグループ企画部グループCSR室までお願いしま
 す。

グループ会社での主な取り組み

項目		三井住友 銀行	三井住友 カード	三井住友 ファイナ&リース	日本総合 研究所	SMBC フルト*証券
軽減 環境 負荷	エネルギー使用量等削減	○	○	○	○	○
	グリーン購入	○	○	○	○	○
	環境教育	○	○	○	○	○
対応 環境 リスク	与信上の環境リスク対応	○		○		
	リユースを目的とした売却推進			○		
環境 ビジ ネス	環境配慮事業等への資金供給、リース提供	○		○		
	排出量ビジネス	○		○	○	
	環境対策コンサルティング			○	○	
	省エネ型ビジネスの推進(ESCO、ESP事業等)			○	○	
	情報提供、政策施策提言	○			○	

三井住友銀行では、生物多様性に関する知見向上とビジネスへの展開を目的として、「企業と生物多様性イニシアチブ」に参加しています。

 企業と生物多様性イニシアチブ

環境負荷軽減**■ 環境負荷軽減**

当社グループは電力などのエネルギー使用量削減についても毎年度目標を設定し、エネルギー使用量の「見える化」を推進するとともに、自助努力による削減活動を実践しています。

さらに、三井住友銀行では、グリーン電力と排出権の購入により本店ビルのカーボンニュートラルを実施、三井住友カードでは大阪本社を、三井住友ファイナンス&リースでは東京本社を排出権の購入によりカーボンニュートラルにしています。

<三井住友銀行のエネルギー使用量(電気・都市ガス)概算> (t-CO₂)

	2005年度	2006年度	2007年度	2008年度
4本部ビル	11,984	11,863	11,761	11,045
その他	92,929	91,266	91,424	91,021
合計	104,913	103,129	103,185	102,066

算出根拠

国内の電気および都市ガスの使用量概算(使用量および光熱費支払額による)。

CO₂排出係数は、電気0.418(代表値として東京電力の2008年度)、都市ガス2.08(温暖化対策推進法施行令)を使用。

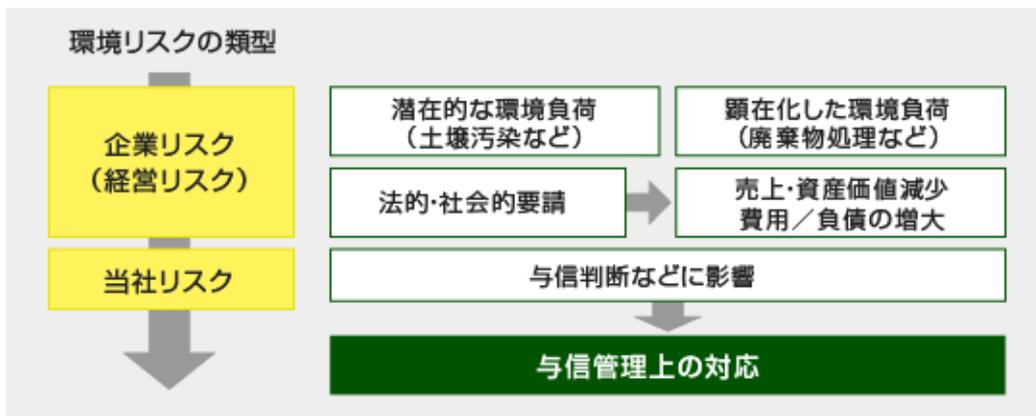
環境リスク対応

 [このページを音声で聴く](#)

金融機関の環境リスクには、担保不動産の土壌汚染リスクやアスベストリスクなどがあります。三井住友銀行では、与信判断を行う中で、環境リスクの視点も織り込むことが重要であると考え、与信業務の基本規程である「クレジットポリシー」の中で、与信環境リスクを明記しています。

また、三井住友銀行では、大規模な開発プロジェクトに対してプロジェクトファイナンスを実行する際には、環境や社会への影響を十分検討することを社会に約束する「エクエーター原則」を採択、国際環境室において環境社会リスク評価を行っています。

三井住友ファイナンス&リースでは、リースアップ物件販売サイト「リースアップエコタウン」を通じて廃棄物の削減・リサイクルに取り組むとともに、電子マニフェストを活用してリースアップ物件の適正処理に取り組んでいます。



■ 土壌汚染・アスベストリスク対応

三井住友銀行では、担保不動産のうち一定の条件を満たすものについては、土壌汚染・アスベストリスクの評価を義務付けており、リスクが高いと判断された担保物件については当該リスクを評価額から控除しています。

なお、同行店舗自身のアスベストリスクについても調査および適切な除去工事を行っています。

■ エクエーター原則および三井住友銀行の取り組み

- ⇩ エクエーター原則採択の背景
- ⇩ エクエーター原則とは
- ⇩ 当行の取り組み
- ⇩ リスク評価実績
- ⇩ これまでの活動実績
- ⇩ 今後の取り組み

● エクエーター原則採択の背景

大規模な開発プロジェクトは環境・社会に多大な影響を与える可能性があります。プロジェクトを資金面で支援する金融機関もその融資実行に際し、環境・社会への影響を十分検討することが国際社会から求められています。特に発展途上国でのプロジェクトでは、金融機関は複雑かつ困難な環境・社会問

題に取り組まなければならないことがしばしばあります。

三井住友銀行は、三井住友フィナンシャルグループ(SMFG)の一員として、環境問題を重要な経営課題と認識しています。活動の基本方針として、SMFGは「グループ環境方針」を定めており、その基本理念において、「持続可能な社会」の実現を重要課題の一つであると認識し、地球環境保全と企業調和のため、継続的な取り組みを行い、社会・経済に貢献する旨を定めています。

本環境方針に則し、当行が関与するプロジェクトにおいて環境・社会への配慮がなされ、当行の企業としての社会的責任(CSR)を果たすとともに、より高品質の国際金融サービスを提供していくことを目的として、2005年12月に「エクエーター原則」を採択、2006年1月には国際部門内に「国際環境室」を設置しました。

当行はエクエーター原則の採択と遵守が、当行自身、借入人、地域コミュニティなど様々なステークホルダーに大きな恩恵をもたらすものと考えています。

■ エクエーター原則とは



エクエーター原則とは、プロジェクトファイナンスにおける環境・社会への配慮基準です。プロジェクトファイナンスは、通常の企業向けの融資と異なり、ある特定のプロジェクト向けに融資するもので、企業の信用力や担保価値ではなく、プロジェクトのキャッシュフロー、事業性を評価して資金を提供する手法のことです。

エクエーター原則は、プロジェクトコストが10百万米ドル以上のプロジェクトファイナンスを対象とし、プロジェクト所在国や業種を問わず適用されます。エクエーター原則は、世界銀行グループの国際金融公社(IFC)が制定する環境社会配慮に関する基準・ガイドラインに基づいています。この基準・ガイドラインは、環境社会影響評価の実施プロセスや、公害防止、地域コミュニティへの配慮、自然環境への配慮など多岐にわたります。

エクエーター原則を採択した金融機関は、同原則にもとづいた独自の基準や手続を制定することを要請され、その基準・手続に基づいて環境・社会のリスク評価を実施することになります。

IFCの環境社会配慮基準が2006年4月に改定されたことに伴い、エクエーター原則も2006年7月に改定されました。当行はエクエーター原則の改定作業に積極的に参加しました。2006年4月には、ロンドンで行われたNGOなどのステークホルダー向け同原則改定に関する説明会に他の採択行とともに参加し、また、エクエーター原則を採択する他の邦銀とともに、日本のNGOや顧客等のステークホルダーに同様の説明を実施しました。

2009年4月末現在、世界の67金融機関がエクエーター原則を採択しています。詳細はエクエーター原則の公式ウェブサイト <http://www.equator-principles.com> をご覧ください(英文)。

● 当行の取り組み

1. 行内ルールの策定

2006年1月に国際環境室を設置して以来、行内の環境社会リスク評価体制の整備に努めてまいりましたが、あらたに「環境社会リスク評価手続(プロジェクトファイナンス)」(以下「手続」)を作成しました。この手続は、エクエーター原則に基づいた環境・社会への配慮方針ならびに行内における環境社会リスク評価方法を規定したもので、2006年6月より運用を開始しました。エクエーター原則改定時には、それに合わせてこの手続も改定しております。

2. 体制およびリスク評価プロセス

国際環境室は、当行が関与する全世界のプロジェクトファイナンスにおいて、環境・社会のリスク評価を統括します。当行では手続に基づき、以下のプロセスを踏んで環境社会リスク評価を行います。

(1) スクリーニング

プロジェクトファイナンスの営業を担当する部署は、案件を採り上げる前に「スクリーニングフォーム」を

国際環境室に提出します。スクリーニングフォームは、対象プロジェクトが環境・社会に与える影響度合いを把握するためのチェックリストで、国際環境室はスクリーニングフォームや関連情報に基づいて、対象プロジェクトを以下のいずれかのカテゴリーに分類します。

カテゴリー	定義
カテゴリーA	環境や社会に重大な悪影響を及ぼす可能性があるプロジェクトで、影響が多様、広範囲にわたる、不可逆的、または先例のないもの
カテゴリーB	環境や社会への悪影響が限定的なプロジェクトで、悪影響の種類が限られ、影響を及ぼす範囲は主にプロジェクトサイトに限定され、可逆的で、対応策により配慮がなされるもの
カテゴリーC	環境や社会への影響が軽微または全くないプロジェクト

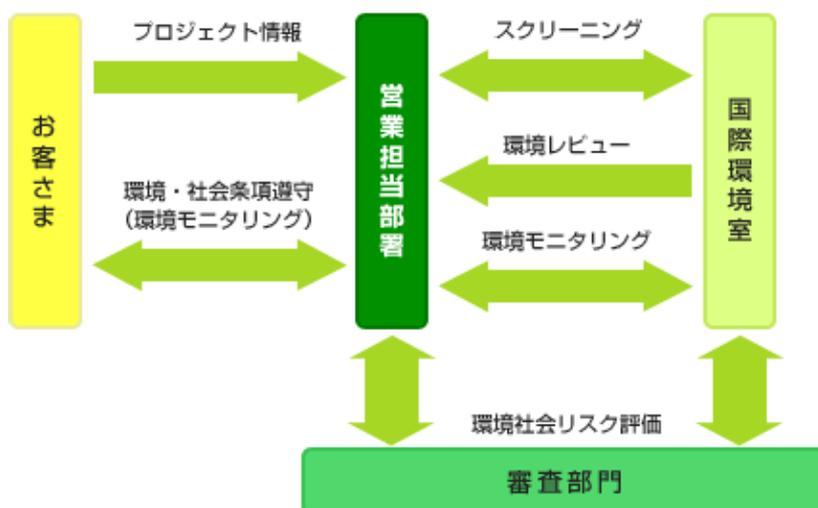
(2)環境レビュー

国際環境室は、カテゴリーAまたはBに分類されたプロジェクトに対して環境レビューを実施します。これは対象プロジェクトが、環境・社会の様々なリスクに対してしかるべき配慮がなされているかどうかを評価するものです。国際環境室は全ての関連情報をレビューするとともに、必要に応じ現地調査を実施します。国際環境室は独自に作成した業種別チェックリストを参照の上、環境レビューシートを完成します。環境レビューシートは審査部門に送られ、案件採り上げ判断の重要な一要素となります。

(3)環境モニタリング

カテゴリーAまたはBに分類されたプロジェクトについては、手続で規定する環境・社会の誓約事項を、借入人が遵守するべき事項として融資契約書に盛り込むこととなります。国際環境室は、営業担当部署と協力して借入人の遵守状況を定期的に確認し、プロジェクトの環境・社会への配慮を継続的に確保するよう努めています。

当行の環境社会リスク評価フローチャート



3. 研修及び周知徹底

国際環境室は、新たに導入した環境社会リスク評価プロセスを行内に浸透させるために、行内研修を実施しています。これまでに、行内の経営層、営業担当者、審査、監査、CSR担当者など国内外で総勢400名以上が研修に参加しました。また、外部の環境セミナー等にも積極的に参加して、専門知識の習得や当行の活動紹介を行っています。さらに、日常的に環境・社会への取り組みを徹底するために、月1回ニュースレターを発行し、業種別チェックリストやプロジェクト関連情報の提供を通して、環境社会配慮への意識向上に努めています。

●リスク評価実績

2008年度（2008年4月～2009年3月）に、環境社会リスク評価を実施したプロジェクトの件数は以下のとおりです。（プロジェクトファイナンス以外の案件を含む。）

カテゴリー別

カテゴリー	件数
カテゴリーA	7
カテゴリーB	60
カテゴリーC	25
合計	92

業種別

業種	件数
発電	32
PFI / PPP	26
石油・ガス	16
インフラ	12
鉱山・製鉄	5
石油科学	1
合計	92

地域別

地域	件数
欧州・中東・アフリカ	52
米州	25
アジア・オセアニア	15
合計	92

●これまでの活動実績

活動内容	実績
環境社会リスク評価体制の確立	<ul style="list-style-type: none">環境社会リスク評価手続(プロジェクトファイナンス)の策定エクエーター原則改定内容の手続への反映
環境社会リスク評価の業務への反映	<ul style="list-style-type: none">環境社会リスク評価の実施エクエーター原則のプロジェクトファイナンス以外の案件への適用環境レビューの過程における現地調査の実施
研修および周知徹底	<ul style="list-style-type: none">エクエーター原則関連部署への研修実施外部の環境セミナー等参加による専門知識の習得、向上ニュースレターを通じた最新環境社会情報の提供
エクエーター原則の理解促進	<ul style="list-style-type: none">CSRや環境についてのグローバルセミナーやカンファレンス等で講演

●今後の取り組み

- 国際的なベストプラクティスを踏まえた環境社会リスク評価手法の高度化に努めます。

- 様々なステークホルダーとの対話を踏まえ、専門知識の習得、向上に努めます。
- エクエーター原則関連部署への研修を継続して行い、環境社会配慮への意識向上に努めます。
- エクエーター原則と、これに基づく当行の環境社会リスクへの取り組みについての理解促進に努めます。

三井住友銀行は、当行が関与するプロジェクトへの環境社会配慮を通して、「持続可能な社会」の実現に貢献していきたいと考えています。

情報発信



グループ全体で環境に関する情報発信を推進しています。

■ SMFGとしての取り組み

環境問題に関する当社の取り組みをご紹介します。

国連環境計画(UNEP)金融機関声明への署名

当社は、UNEPの「環境及び持続可能な発展に関する金融機関声明」に署名しております。

 (2002年7月1日)プレスリリース PDF:9KB (2ページ)

国連環境計画(UNEP:United Nations Environment Programme)について

1972年に設立された環境保全活動に関する国連の中核機関。

「金融機関声明」について

1992年ブラジルのリオデジャネイロで開催された地球サミットの直前に、世界の約30の銀行が国連環境計画(UNEP)と共同して「環境と持続可能な発展に関する銀行声明」を作成。その後、投資銀行、資産運用会社、証券会社等を加えて、「環境と持続可能な発展に関する金融機関環境声明」となった。2002年3月現在、46カ国190機関が署名している。

【金融機関声明の主旨】

- a) 「持続可能な発展」へのコミットメント
社会の「持続可能な発展」に向けた金融機関の責任履行の宣誓
- b) 環境経営と金融機関
与信業務等業務活動を通じた「持続可能な発展」の実現、エネルギー・紙などの資源の削減に関する取り組みへの宣誓及び内部監査の実施
- c) 社会的認知とコミュニケーション
環境に関する情報開示、ステークホルダーとのコミュニケーションの実施

環境情報の提供

当社では、環境に関するさまざまな情報をご提供しています。

「環境セミナー」の開催

当社では、法人取引先を対象に「環境セミナー」や「環境ビジネスマッチング」を開催しております。

SMBC環境ビジネスフォーラムinエコプロダクツ2008

三井住友銀行はSMBCコンサルティング、三井住友ファイナンス&リース、日本総合研究所とともに、「SMBC環境ビジネスフォーラム」を、日本最大規模の環境総合展示会「エコプロダクツ2008」内で開催しました。

当行顧客である中小企業43社によるブース出展と、540件の環境ビジネスマッチングを実施したほか、取引先企業による環境関連商品・取り組みの紹介や、大学からの研究成果発表などを行いました。従来の「展示会」の枠を超えた先進的な取り組みとして、3日間で延べ2,000名もの参加がありました。



三井住友銀行のブース正面



マッチングブースでは各企業による商談会を開催



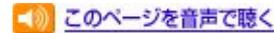
さまざまなステークホルダーによるセミナーを実施

環境情報誌「SAFE」

当社では、環境先進企業へのトップインタビューやビジネストレンドなど、企業の環境活動に役立つ情報をご提供しています(隔月発行)。

▶ 環境情報誌「SAFE」

環境ビジネス



■ 環境ビジネスの推進

環境問題は、当社グループが複合金融グループとしての機能を最大限に発揮し、本業を通じて社会的責任を最も効果的に果たせる分野であると考え、特に力を入れて取り組んでいます。

当社グループは環境ビジネスを、ビジネスを追求しつつ、社会、そして世界に貢献するための取り組みと位置づけており、特に三井住友銀行では、2005年度より部門横断的な「Eco-biz 推進協議会」を定期的に開催し、地球環境の維持や改善に貢献できる先進的・効果的な商品・サービスの開発に向けて、継続的な協議を行っています。

<当社グループの環境ビジネスへの取り組み事例>

対象	活動名称	概要	会社
	環境情報誌「SAFE」	環境先進企業へのトップインタビューや環境法規制、ビジネストレンドなど、企業の環境活動に役立つ情報を掲載した情報誌を、1996年から隔月で発行しています。	SMFG
	SMBC-ECOローン	環境マネジメントシステム認証を取得した中小企業を対象に最大で0.5%の金利が優遇される融資商品で、NPO法人や地方自治体が独自に運営するものも含めた20以上の環境認証を対象にしています。2008年10月には企業独自の環境認証を対象とする関連商品「ecoバリューup」を創設しました。より広い範囲で企業の環境取り組みを支援する仕組みの構築を目指します。取り組み実績：800社、470億円（2009年3月末）	SMBC JRI
	SMBC環境配慮評価融資	企業の環境配慮取り組み状況をJRIの作成した独自の評価基準で評価し、その評価結果に応じた融資条件を設定する融資商品です。融資の実行後には、環境配慮評価の結果をJRIより「簡易診断シート」として提供させていただきます。取り組み実績：8社、185億円（2009年3月末）	
	グローバルECOBIZアシスト	環境関連分野で技術力を持つ国内企業のグローバル化を支援するため、貿易取引などの際に必要な手数料・金利を優遇する制度です。水・廃棄物・新エネルギー・大気・省エネ・その他(土壌汚染対策・緑化・自然修復等)の環境関連分野における装置製造、設備開発に携わる中堅中小企業が対象です。	
	排出権取引関連ビジネス (マッチング、アドバイザー、信託、コンサルティング業務)	海外拠点との連携・信託機能の活用などにより、排出権取得ニーズのあるお客さまへ、途上国売主をご紹介する業務、取引を支援するアドバイザー業務、信託商品のご提供、ファイナンスなどの業務を幅広く行っています。ブラジルにはCDMプロジェクト開発を支援するコンサルティング子会社を設立しています。	
	排出権売買業務	2009年6月より、国連承認に基づく排出権を対象として、直接売買を行う業務を開始しました。	
	国内クレジット制	2008年10月より始まった国内クレジット制度を活用し、グル	

	度を 活用した支援	一ツ会社などと連携した排出削減事業支援のスキームを 検討しています。	
	Climate & Children Supporters	ユニセフとタイアップした三井住友銀行独自の寄付プログラ ムとして、地球温暖化などにより影響を受けている途上国 における子どもたちの水と衛生環境の推進支援事業を実 施しています。排出権の活用により地球温暖化防止へ取り 組むお客さまにご参加いただけるものになります。 詳しくはこちらをご覧ください。	
	エコプロダクツ国 際展	第5回および第6回の開催において、SMFGの北山社長が 準備委員長を務め、運営に協力しています。 詳しくはこちらをご覧ください。	
法人	eco japan cup	応募企業の中から実用性の高い技術やアイデアを保有す る企業を選定し、表彰するコンテストです。産学連携での共 同研究に対し助成金を拠出する仕組みも用意しています。 詳しくはこちらをご覧ください。	SMBC SMFL JRI
	SMBC 環境ビジネスフォー ラム	SMBCコンサルティングとともに、「エコプロダクツ2008」内 で、ビジネスマッチング・セミナーなどの複合イベントを開催 しました。 詳しくはこちらをご覧ください。	
	カーボンニュート ラルリース	リース物件に排出権を割り当てることにより、当該物件の 使用に伴い発生する温室効果ガスをニュートラルにするサー ビスを、2007年8月より実施しています。環境配慮の自助 努力を進める企業活動を一層強力にサポートすることを目 指します。	SMFL
	改正省エネ法コン サル事業	改正省エネ法の施行に合わせ、企業への環境関連のアド バイザリー業務を強化しており、リースの活用による、総合 的な省エネ化を提案していきます。	
	環境アドバイザリ ー事業	廃棄物処理やエネルギー分野を中心に、数多くのプロジェ クトを手掛けています。新しいビジネスの創出により、地球 温暖化問題の解決と環境貢献型ビジネスの発展に寄与す ることを目指します。	JRI
	中国・天津地区の 環境都市建設に おける コンサルティング	中国・天津地区における環境共生と省資源・資源循環効率 化をコンセプトとした、中国初の国家環境都市建設事業で ある「中新天津生態域プロジェクト」に対するコンサルティング 業務を行います。	
個人	個人向け国債の 環境キャンペーン	2008年6月募集時より、毎回環境にかかわるキャンペー ンを実施しています。これまでに、個人向け国債をご購入い ただいたお客さまお一人当たり、三井住友銀行が一定の排 出権を購入し、国に無償移転を実施する「地球温暖化防止 応援キャンペーン」をはじめ、NPO法人を通じて植林を実施 する「ゆたかな緑 植林キャンペーン」、グリーン電力を活 用した「未来のエネルギー 応援キャンペーン」などを実施し ました。	SMBC
	住宅ローンを通じ た カーボンオフセット	2008年4月～9月の期間、環境配慮型住宅を住宅ローン利 用により購入したお客さまが温暖化効果ガスの削減に取り 組むとともに、三井住友銀行でも1世帯当たり1トン分の排 出権を購入し、国に移転するキャンペーンを行いました。	
	WEB明細 エコ得キャンペー	カード利用明細をインターネット上に表示し、紙資源の削減 を推進するキャンペーンを積極的に展開し、2008年12月に	SMCC

ン	は利用者が100万人を突破しました。	
---	--------------------	--

当社グループの環境関連商品・サービスについてはこちらをご覧ください。

■ 三井住友銀行の環境関連投資実績(国内)

(億円)

	2007年度	2008年度
法人・環境事業向け	1,598	1,888
うち環境関連商品	206	361
個人向け	309	386
合計	1,907	2,274

※ 法人・環境事業向けについてはOECDガイドライン等を参考に、環境等に配慮した事業等への貸出実行額。個人向けについては環境配慮住宅向けのローン実行額。基準等については、随時見直しを行う。

■ 環境会計について

環境会計はCSR会計といった評価指標の導入については、引き続き検討を進めてまいります。

主要グループ5社の実績と目標
 [このページを音声で聴く](#)

- ⇩ 三井住友銀行の実績と目標
- ⇩ 三井住友カードの実績と目標
- ⇩ 三井住友ファイナンス&リースの実績と目標
- ⇩ SMBCフレンド証券の実績と目標
- ⇩ 日本総合研究所の実績と目標

○…達成

△…数値抑制や改善効果等あるも目標未達成(定量目標の場合は80%以上の達成率)

×…目標未達成

項目		2008年度の実績	2009年度の目標
環境 負 荷 軽 減	CO ₂ 排出量の 削減・抑制	4本部ビルのCO ₂ 排出量(電気・ガス・上水道の使用をCO ₂ 換算) △15.4%(2001年度比) ① 電気・水道の使用ルール(三井住友銀行EMSかんたんルール)の徹底 ② 夏季省エネキャンペーンの実施 ③ 全館空調運転時間、設定温度の調整 ④ 省エネ型電球への入れ替え	4本部ビルの電気エネルギー使用量を2001年度比13%削減
		① グリーン電力購入継続 ② 本店ビルのカーボンニュートラル継続	グリーン電力・排出権等によるCO ₂ 排出量抑制
	システム関連機器の調達部署に対して、グリーン購入法適合製品の選定を義務付け	システム関連機器調達時におけるグリーン購入法適合製品の選定の継続	
	システム化推進による業務簡素化・効率化		
廃棄処理負荷の軽減	4本部ビルの紙の最終廃棄量+5.4%(2007年度比) ① 紙使用量の削減ルール(三井住友銀行EMSかんたんルール)の徹底 ② 再生専用ゴミ箱の設置等による再利用の推進	×	各本部ビルにおいて2008年度比事業系廃棄物の廃棄量を2%削減
	本店各部署ごとに紙削減量の目標を設定 4本部ビルでの紙使用量 △7.9%(2001年度比)	○	4本部ビルでの本店各部署使用量を、2001年度比6%削減

	ペーパーレスの取り組み	MCステーション利用による申込書削減 328,914千枚/年削減 (目標達成率:117.9%)	○	MCステーション利用による申込書削減 260千枚/年削減 【目標値設定の前提】 申込書削減枚数=実取引件数 (申込書:投信の申込・解約、ローン繰上返済等)
	教育・研修	① 各種研修におけるEMS教育、内部監査員教育等 ② 全店向けのeラーニング実施 ③ 採用セミナー、環境イベント内での従業員向け環境セミナー実施	○	EMS全般の教育研修を通じた環境問題に対する意識の醸成および配慮行動の啓発
環境リスク対応	与信環境リスク対応	① 土壌汚染リスク評価時に用途を細分化し、用途ごとのリスクに応じた評価方法に改定。また、土壌汚染リスク評価業務の検証を強化するため、第三者による検証を実施 ② 不動産調査サービスが営業店に往訪し、評価判断要領をサポート ③ 行内向けに与信環境リスク情報を開示し、環境規制関連(REACH等)の与信上の留意点を掲示 ④ 海外拠点向けに与信環境リスクの基本情報を発信	○	① 与信環境リスクの担保評価への反映・評価精度の向上 ② 与信判断上の与信環境リスクに対する意識の醸成
環境ビジネス	取引先支援	① 環境配慮型融資商品の開発・バリエーション拡大(SMBC環境配慮評価融資創設、ECOローンecoバリューupを創設) ② 環境ビジネスフォーラムの開催により約550件のビジネスマッチングを実施 ③ 環境関連融資(SMBC-ECOローン、環境配慮評価融資)取り組み 361億円(目標進捗率:144.4%)	○	① 環境配慮型商品・サービスの開発 ② 環境切り口のビジネスマッチング等の開催 ③ 環境関連融資(SMBC-ECOローン、SMBC環境配慮評価融資、他)の取り組み 年間550億円
	業務推進体制の強化	① 環境ビジネスの推進体制強化 ② 再生可能エネルギーのプロジェクトファイナンスを推進 ③ 排出権関連ビジネスの推進 ④ 環境ビジネス新施策へのフォロー	○	各統括部による環境関連業務推進のサポート
	サービス提供	目標:215,000件 実績:212,529件 (目標対比進捗率:99%) 「Web通帳」の推進による紙使用の削減 申込実績 約213千件(目標達成率99%) 「パソコンバンクWeb21」の推進による紙の振込依頼書の削減	△ △	「Web通帳」の推進 獲得目標 177千件 「Web通帳」の推進(申込目標177千件) 「パソコンバンクWeb21」の推進(申込目標 20千社) 「パソコンバンクWeb21@Mail」の推進

三井住友銀行		申込実績 約23千社(目標達成率91.8%) 「パソコンバンクWeb21@Mail」の推進 申込実績 約2千社(目標達成率101%)	(申込目標 1.6千社)
	広報活動等 内外広報および環境関連の社会貢献活動	環境関連社会貢献活動の実施 ・ ビーチクリーンアップを実施 ・ 富良野自然塾従業員体験企画を実施 ・ SMBC地域貢献プログラム実施 環境関連社会貢献活動の新企画検討 ・ Climate & Children Supportersによるユニセフ宛寄付を実施 広報活動の拡充 ・ 1社提供の環境特番を放映 ホームページ内容の充実 ・ CSRサイト・リニューアル実施 ・ 当行の環境活動や新規環境金融商品 ・ サービス等に関する行内外告知	① 環境関連社会貢献活動の実施 ② 環境関連社会貢献活動の新企画検討 ③ 環境関連社会貢献活動の効果的なマスコミ対応、ディスクロでの情報開示、ホームページ内容の充実等

項目		2008年度の実績	2009年度の目標
三井住友カード	エネルギーの使用(CO ₂ 排出量の削減)	単位面積当たりの電力使用量 △1.1%(前年度比) 従業員1人当たりの水道使用量 △2.1%(前年度比)	△ 電力: 単位面積当たりの電力使用量を前年度対比△3%とする 水道: 期末従業員1人当たりの水道使用量を前年度対比△3%とする (対象: 支店・SC除く拠点)
	紙の使用	従業員1人当たりのコピー用紙使用量 +0.4%(前年度比)	× 期末従業員1人当たりのコピー用紙使用量を前年度対比△3%とする (対象: 全部店)
	グリーン購入	文具用度品のグリーン購入拡大(グリーン商品購入比率50.8%: 目標進捗率78%)	△ 文具用度品のグリーン購入拡大(グリーン商品購入比率65%)
	従業員教育	イントラネットを活用した勉強会実施(2008年7月実施)	○ イントラネットを活用した勉強会の継続
環境ビジネス	サービス提供	「Web明細」の推進による紙使用の削減 登録会員残高 約111.4万件(前年比 +30.4万件) 登録加盟店残高 約1.7万件(前年比 +0.7万件)	△ Web明細推進 登録会員残高148万件(前年比+37万件) 登録加盟店残高2.4万件(前年比+0.7万件)
	エネルギーの	本社ビルのカーボンニュートラルを実施	本社ビルのCO ₂ 排出量(電気・水)

三井住友ファイナンス&リース	環境負荷軽減	使用 (CO ₂ 排出量の削減)	本社ビルのCO ₂ 排出量(電気・水道)の削減 電気△1.6%/水道△11.1% (2007年度比)	○	道)の削減 ・ 電力:前年度比△3% ・ 水道:前年度比△1%
		紙の使用	紙の使用量(複写機・プリンター・FAX用紙等) △17.5%(前年度比)	○	紙の使用量(複写機・プリンター・FAX用紙等) 前度実績比△1%
		グリーン購入	用度品環境商品比率86.4% (前年度比 +22.2%改善)	○	用度品環境商品比率の向上 (90.0%以上)
		従業員教育	社員に対する、環境教育・研修の実施 環境情報BOXの設置、「ECO-NEWS」「ISO通信」の配信	○	環境教育・研修の実施継続
		営業車の使用(新規)	-	-	低排出ガス基準認定車への切替を推進 (比率90.0%以上)
		環境貢献活動の推進および環境関連施策の検討(新規)	-	-	環境貢献活動の推進および活動内容の積極的広報
環境リスク対応	リース促進	リースアップ物件廃棄率 8.6% (前年度比 △3.5%)	○	出口業務のレベルアップ(リースアップ物件廃棄方法の適正化) ・ 中古ディーラーの間口拡大 ・ 廃棄業者の定期モニタリング	
	取引先支援	環境事業室(現環境事業部)の設置 環境貢献型リースの推進 取り組み105億円(目標進捗率87.5%)	△	環境貢献型リースの取り組み 140億円	

※ 三井住友ファイナンス&リースは、2007年10月三井住友銀リースと住商リースが合併して発足。

2007年度実績：三井住友銀リース(本社)の実績値を表示

2008年度目標：合併後初の環境目標設定となるため、定量目標には言及せず。

なお、2009年度以降は2008年度実績を基準とした環境目標設定を予定。

項目		2008年度の実績	2009年度の目標
環境負荷	電気使用量の削減	(対象:本店)電気使用量の削減 △2%(2003年度比) 省エネキャンペーンの継続 (照明、PC等未使用時の電源OFF、空調設定温度(夏28°C・冬20°C)、クールビズ等)	(対象:本店) 電気使用量を2003年度比4%削減 省エネキャンペーンの継続
	コピー用紙使用量削減	コピー用紙の使用量△7%(従業員1人当たり) ・ 各部の使用枚数の通知および両面・1枚集約コピー等の削減運動継続	(対象:本店) コピー用紙使用量を従業員1人当たり2006年度比8%削減
	グリーン購入	(対象:本店) グリーン購入拡大の継続 ECO商品利用率95.2%	(対象:本店) グリーン購入拡大の継続 ECO商品利用率95%

軽減	環境対応自動車への切替	(対象:全店 387台 5年で切替え) 環境対応自動車への切替えの継続 【2008年度】 普通車:3台実施(21台/77台 比率27.2%) 軽自動車:23台実施(79台/310台 比率25.4%)	○	(対象:全店 387台 5年で切替え) ・ 環境対応自動車への切替えの継続 普通車:4台切替え(比率31.2%) 軽自動車:1台切替え(比率25.8%) ・ 排出権購入によるカーボンオフセットも一部導入
	従業員教育	従業員教育として勉強会の継続 環境ホームページの新設と環境テストの実施	○	従業員への継続的な環境教育および環境ホームページを利用した情報発信・啓発
環境負荷軽減	エネルギーの使用 (CO ₂ 排出量の削減)	CO ₂ 排出量 11,198.3t (前年同期比△943.9t…△7.8%) ※原単位評価は従来JRIJSOL合算で実施していたが、2008年度は合算計数未確定	○	年間のエネルギー使用によるCO ₂ 排出量削減:前年度対比1%削減(原単位) ※原単位:営業収益(売上高)
	紙の使用	一人当たり使用枚数 5,497.9枚 (基準年度同期比△2,717.0枚…△33.1%)	○	コピー用紙の一人当たり使用量の削減 基準年度(2008年度)比1%削減
	グリーン購入	継続的な文具類、PCなどのグリーン調達を推進 対象品目平均89.9%の調達率	△	継続的な文具類、PCなどのグリーン調達を推進 (調達率目標:90%以上)
	従業員教育	従業員への継続的な環境教育および環境情報発信・啓発(計画通りの進捗)	○	従業員への継続的な環境教育および環境情報発信・啓発
環境ビジネス	政策・施策提言	環境に関する政策や施策の提言 年間目標進捗率 194.6%	○	環境に関する政策や施策の提言
	情報提供	環境関連書籍の出版・講演会、セミナーの開催等による情報提供(計画通りの進捗)	○	環境関連書籍の出版・講演会、セミナーの開催等による情報提供
	取引先支援	環境分野での事業創出・環境関連事業の推進 年間目標進捗率 212.9%	○	環境分野での事業創出・環境関連事業の推進

海外でのCSR活動

 [このページを音声で聴く](#)

当社グループでは、海外拠点でさまざまなCSR活動に取り組んでいます。
詳細は以下のページをご覧ください。

▶ [海外における取り組み](#)

第三者意見

 [このページを音声で聴く](#)

昨春秋以降の金融危機・景気後退という大きな環境変化を受けて、SMFGでは本年度を「基本原則に則った業務運営の徹底により、守りを固めつつ、着実な成長を目指す年」と位置づけ、「成長事業領域の重点的強化」と同時に「持続的成長を支える企業基盤の整備」に戦略的に取り組んでいる。

本年度は、一昨年度からの中期経営計画が最終年度となる。LEAD THE VALUE計画を通して、SMFGは事業とCSRが一体化するよう取り組んできた。とくに経営会議において1年の事業を振り返り次年度目標を設定する際、すべての部門(個人、法人、企業金融、国際、市場営業、事務運営、投資銀行)において、「業務計画」と「CCFアクションプラン」をセットに検討してきており、そのスタイルは定着してきた。CCFアクションプランにおいては、各部門におけるそれぞれの重点施策についてPDCAを策定していくこと、さらに業績評価体系においては、「拠点運営・顧客志向」の評価を「単年度業績」などと同等に扱うことも定着してきたと言える。



谷本 寛治 氏

一橋大学大学院
商学研究科教授
経営学博士
SIJ(ソーシャル・
イノベーション・ジャパン)
代表理事

このように経営プロセスにCSRにかかわる施策を組み入れていくことが基本であり、今後はこれらの取り組みが各部店の現場の従業員に浸透し、それが組織の力、競争力の基礎につながっていくことが期待される。

CS・品質向上を目指した活動も、マナー向上という基本を見直す取り組みが始まるなど、広がりを見せている。顧客からの声を生かすため、営業店などから情報を集めデータベース化し、関連部署での確認、フィードバック、アフターフォローするシステムは固まりつつある。中でも、モニタリングの実効性を高める努力、またコンプライアンス対応に関してシステムとしてリスク軽減・業務効率化を図る努力も進められている。今後こういった活動が真に定着していくためには、上からの指示という受け身ではなく、現場の管理者・従業員自らが職場を良くし、顧客からの信頼を得るという強い意識をもち、継続的に取り組んでいくことが求められよう。

ところで、社会貢献活動の部分では「社会的事業・投資」の活動を区分し整理する発想が示されている。金融機関として社会的課題に取り組むことの重要性はますます大きくなっている。環境ビジネスへの取り組みはすでにいくつかなされているが、責任ある投融資の主体として、社会的・環境的課題の解決に取り組むビジネスを生み育てる役割への期待は大きい。今後重要になるソーシャル・イノベーションへの本格的な取り組みを期待したい。

最後に、「守りと攻め」について、少し違った視点から見ておきたい。CCFの取り組みは、一見守りに見えるが、それを真に定着させることはまさに攻めにつながると言える。CCFのベースには、顧客と従業員、従業員と従業員/上司、との間でのコミュニケーションがうまく機能する風通しの良い組織、従業員一人ひとりが生き生きと働くことのできる組織づくりが必要である。多様性を尊重しみんなが意見を出しあえる組織では、コンプライアンス意識も高く、さらに新しい発想を生み出す土壌が育つと言える。いわば「守りと攻め」が一体化し、市場・社会からの信頼を得て、社会の持続可能な発展に貢献する事業活動に取り組んでいくことが期待される。

第三者意見を受けて



國部 毅
三井住友フィナンシャル
グループ
取締役 (CSR担当)

当社グループとしてのCSRへの取り組みを本格化してから、今年で5年目になります。その間我々は、ステークホルダーごとに「目指すべき姿」と「対応方針」を定め、PDCAサイクルに基づき継続的にCSR活動を展開してまいりました。特にここ数年は、お客さま本位の営業体制とコンプライアンス体制の整備、そしてCFアクションプランの着実な実行など、グループをあげてCSR体制の強化を進めてまいりました。

その結果、谷本先生から「持続的成長を支える企業基盤の整備への取り組み」に関し前向きなご評価をいただき、我々の今後の取り組みの方向感をあらためて再認識した次第です。今後はさらに「守り」と「攻め」のバランスを取りながら、「新しい社会づくり」へつながる「ソーシャルソリューション」の提案に磨きをかけていく所存です。

我々は、ステークホルダーの皆さまから頂戴するご意見を少しでも経営に反映し、従業員が理解・共有できるよう、今後もコミュニケーションの活性化を重要な課題の一つとしてとらえていきます。そして、公共性を担った複合金融グループとして、社会からのご要請にお応えできるよう、CSR活動のさらなる強化を図っていきたくと思います。

GRIガイドライン内容索引

 [このページを音声で聴く](#)
 GRIガイドライン2006年版内容索引

 [金融サービス業業種別補足文章](#)

■ GRIガイドライン2006年版内容索引

項目	指標	記載ページ
1 戦略および分析		
1.1	組織にとっての持続可能性の適合性と、その戦略に関する組織の最高意思決定者（CEO、会長またはそれに相当する上級幹部）の声明	▶ トップコミットメント
1.2	主要な影響、リスクおよび機会の説明	▶ 持続可能な社会実現へ金融機関が果たす役割
2 組織のプロフィール		
2.1	組織の名称	▶ 会社情報
2.2	主要なブランド、製品および／またはサービス	
2.3	主要部署、事業会社、子会社および共同事業などの組織の経営構造	▶ 会社紹介
2.4	組織の本社の所在地	▶ 会社情報
2.5	組織が事業展開している国の数および大規模な事業展開を行っている、あるいは報告書中に掲載されているサステナビリティの課題に特に関連のある国名	 有価証券報告書 (P46: 所在地別セグメント情報)
2.6	所有形態の性質および法的形式	▶ 会社情報
2.7	参入市場（地理的内訳、参入セクター、顧客／受益者の種類を含む）	 有価証券報告書 (P46: 所在地別セグメント情報)
2.8	以下の項目を含む報告組織の規模 <ul style="list-style-type: none"> - 従業員数 - 純売上高（民間組織について）あるいは純収入（公的組織について） - 負債および株主資本に区分した総資本（民間組織について） - 提供する製品またはサービスの量 	▶ 会社情報
2.9	以下の項目を含む、規模、構造または所有形態に関して報告期間中に生じた大幅な変更 <ul style="list-style-type: none"> - 施設のオープン、閉鎖および拡張などを含む所在地または運営の変更 - 株主資本構造およびその資本形成における維持および変更業務（民間組織の場合） 	
2.10	報告期間中の受賞歴	 ダイジェスト版 (P23: 環境ビジネスピックアップ) ▶ 従業員とともに

項目	指標	記載ページ
3 報告要素		
報告書のプロフィール		
3.1	提供する情報の報告期間(会計年度/暦年など)	▶ 報告対象期間
3.2	前回の報告書発行日(該当する場合)	▶ 報告対象期間
3.3	報告サイクル(年次、半年ごとなど)	▶ 報告対象期間
3.4	報告書またはその内容に関する質問の窓口	▶ お問い合わせ先
報告書のスコープおよびバウンダリー		
3.5	以下を含め、報告書の内容を確定するためのプロセス <ul style="list-style-type: none"> - 重要性の判断 - 報告書内のおよびテーマの優先順位付け - 組織が報告書の利用を期待するステークホルダーの特定 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 編集方針 ▶ 当社におけるCSRの考え方 ▶ CSRマネジメント
3.6	報告書のバウンダリー(国、部署、子会社、リース施設、共同事業、サプライヤー(供給者)など)	▶ 報告対象範囲
3.7	報告書のスコープまたはバウンダリーに関する具体的な制限事項を明記する	
3.8	共同事業、子会社、リース施設、アウトソーシングしている業務および時系列でのおよび/または報告組織間の比較可能性に大幅な影響を与える可能性があるその他の事業体に関する報告の理由	
3.9	報告書内の指標およびその他の情報を編集するために適用された推計の基となる前提条件および技法を含む、データ測定技法および計算の基盤	▶ 環境負荷軽減
3.10	以前の報告書で掲載済みである情報を再度記載することの効果の説明、およびそのような再記述を行う理由(合併/買収、基本となる年/期間、事業の性質、測定方法の変更など)	
3.11	報告書に適用されているスコープ、バウンダリーまたは測定方法における前回の報告期間からの大幅な変更	▶ 報告対象範囲
GRI内容索引		
3.12	報告書内の標準開示の所在場所を示す表	▶ GRI対照表
保証		
3.13	報告書の外部保証添付に関する方針および現在の実務慣行。サステナビリティ報告書に添付された保証報告書内に記載がない場合は、外部保証の範囲および基盤を説明する。また、報告組織と保証の提供者との関係を説明する	▶ 第三者意見
4 ガバナンス、コミットメントおよび参画		
ガバナンス		
4.1	戦略の設定または全組織的監督など、特別な業務を担当する最高統治機関の下にある委員会を含む統治構造(ガバナンスの構造)	▶ コーポレートガバナンス
4.2	最高統治機関の長が執行役員を兼ねているかどうかを示す(兼ねている場合は、組織の経営におけるその役割と、このような人事になっている理由も示す)	▶ コーポレートガバナンス

項目	指標	記載ページ
4.3	単一の理事会構造を有する組織の場合は、最高統治機関における社外メンバーおよび／または非執行メンバーの人数を明記する	▶ コーポレートガバナンス
4.4	株主および従業員が最高統治機関に対して提案または指示を提供するためのメカニズム	
4.5	最高統治機関メンバー、上級管理職および執行役についての報酬(退任の取り決めを含む)と組織のパフォーマンス(社会的および環境的パフォーマンスを含む)との関係	 有価証券報告書 (P51: ストック・オプション等関係)
4.6	最高統治機関が利害相反問題の回避を確保するために実施されているプロセス	▶ コーポレートガバナンス
4.7	経済的、環境的、社会的テーマに関する組織の戦略を導くための、最高統治機関のメンバーの適性および専門性を決定するためのプロセス	
4.8	経済的、環境的、社会的パフォーマンス、さらにその実践状況に関して、組織内で開発したミッション(使命)およびバリュー(価値)についての声明、行動規範および原則	▶ 経営理念 ▶ 当社におけるCSRの考え方
4.9	組織が経済的、環境的、社会的パフォーマンスを特定し、マネジメントしていることを最高統治機関が監督するためのプロセス。関連のあるリスクと機会および国際的に合意された基準、行動規範および原則への支持または遵守を含む	▶ コーポレートガバナンス ▶ CSRマネジメント
4.10	最高統治機関のパフォーマンスを、特に経済的、環境的、社会的パフォーマンスという観点で評価するためのプロセス	
外部のイニシアティブへのコミットメント		
4.11	組織が予防的アプローチまたは原則に取り組んでいるかどうか、およびその方法はどのようなものかについての説明	▶ お客さま本位の営業体制とコンプライアンス体制の整備に向けて～CSとコンプライアンス体制～ ▶ リスク管理への取り組み ▶ 環境リスク対応
4.12	外部で開発された、経済的、環境的、社会的憲章、原則あるいは組織が同意または受諾するその他のイニシアティブ	▶ 当社におけるCSRの考え方 ▶ 社会貢献活動の基本方針 ▶ 人権啓発への取り組み
4.13	組織が以下の項目に該当するような、(企業団体などの)団体および／または国内外の提言機関における会員資格 <ul style="list-style-type: none"> - 統治機関内に役職を持っている - プロジェクトまたは委員会に参加している - 通常の会員資格の義務を越える実質的な資金提供を行っている - 会員資格を戦略的なものとして捉えている 	▶ 金融機関としての国際的な取り組み ▶ 人権啓発の取り組み ▶ 地域・国際社会 ▶ チーム・マイナス6% ▶ UNEP金融イニシアティブへの署名
ステークホルダー参画		
4.14	組織に参画したステークホルダー・グループのリスト	▶ CSRマネジメント ▶ 当社におけるCSRの考え方
4.15	参画してもらうステークホルダーの特定および選定の基準	▶ CSRマネジメント ▶ 当社におけるCSRの考え方
4.16	種類ごとのおよびステークホルダー・グループごとの参画の頻度など、ステークホルダー参画へのアプローチ	▶ 金融のCSRを考える～ステークホルダーとの対話～ ▶ CSRマネジメント

項目		指標	記載ページ
			<ul style="list-style-type: none"> ▶ お客さま本位の営業体制とコンプライアンス体制の整備に向けて～CSとコンプライアンス体制～ ▶ 環境ベンチャービジネスの支援
4.17		その報告を通じた場合も含め、ステークホルダー参加を通じて浮かび上がった主要なテーマおよび懸案事項と、それらに対して組織がどのように対応したか	<ul style="list-style-type: none"> ▶ これまでの取り組みと今後の課題 ▶ CSRレポートおよびCSR活動の改善 ▶ お客さま本位の営業体制とコンプライアンス体制の整備に向けて～CSとコンプライアンス体制～
5 マネジメント・アプローチおよびパフォーマンス指標			
経済			
		マネジメント・アプローチ	▶ 当社におけるCSRの考え方
側面：経済的パフォーマンス			
EC1	中核	収入、事業コスト、従業員の給与、寄付およびその他のコミュニティへの投資、内部留保および資本提供者や政府に対する支払いなど、創出および分配した直接的な経済的価値	▶ 決算ハイライト
EC2	中核	気候変動による組織の活動に対する財務上の影響およびその他のリスクと機会	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 新たな社会づくりに向けて ▶ 環境リスク対応
EC3	中核	確定給付型年金制度の組織負担の範囲	
EC4	中核	政府から受けた相当の財務的支援	
側面：市場での存在感			
EC5	追加	主要事業拠点について、現地の最低賃金と比較した標準的新入社員賃金の比率の幅	
EC6	中核	主要事業拠点での地元のサプライヤー（供給者）についての方針、業務慣行および支出の割合	
EC7	中核	現地採用の手順、主要事業拠点で現地のコミュニティから上級管理職となった従業員の割合	▶ 多様性を強みとする企業風土の醸成
側面：間接的な経済的影響			
EC8	中核	商業活動、現物支給、または無料奉仕を通じて、主に公共の利益のために提供されるインフラ投資およびサービスの展開図と影響	▶ 社会貢献活動
EC9	追加	影響の程度など、著しい間接的な経済的影響の把握と記述	
環境			
		マネジメント・アプローチ	▶ 環境活動の考え方
側面：原材料			
EN1	中核	使用原材料の重量または量	
EN2	中核	リサイクル由来の使用原材料の割合	

項目		指標	記載ページ
側面：エネルギー			
EN3	中核	一次エネルギー源ごとの直接的エネルギー消費量	
EN4	中核	一次エネルギー源ごとの間接的エネルギー消費量	▶ 主要グループ5社の実績と目標
EN5	追加	省エネルギーおよび効率改善によって節約されたエネルギー量	▶ 環境負荷軽減 ▶ 主要グループ5社の実績と目標
EN6	追加	エネルギー効率の高いあるいは再生可能エネルギーに基づく製品およびサービスを提供するための率先取り組み、およびこれらの率先取り組みの成果としてのエネルギー必要量の削減量	▶ 主要グループ5社の実績と目標
EN7	追加	間接的エネルギー消費量削減のための率先取り組みと達成された削減量	▶ 主要グループ5社の実績と目標
側面：水			
EN8	中核	水源からの総取水量	
EN9	追加	取水によって著しい影響を受ける水源	
EN10	追加	水のリサイクルおよび再利用量が総使用水量に占める割合	
側面：生物多様性			
EN11	中核	保護地域内あるいはそれに隣接した場所および保護地域外で、生物多様性の価値が高い地域に所有、賃借、または管理している土地の所在地および面積	
EN12	中核	保護地域および保護地域外で、生物多様性の価値が高い地域での生物多様性に対する活動、製品およびサービスの著しい影響の説明	
EN13	追加	保護または復元されている生息地	
EN14	追加	生物多様性への影響をマネジメントするための戦略、現在の措置および今後の計画	▶ ステークホルダー・ダイアログ2009「企業緑地セミナー」
EN15	追加	事業によって影響を受ける地区内の生息地域に生息するIUCN(国際自然保護連合)のレッドリスト種(絶滅危惧種)および国の絶滅危惧種リストの数。絶滅危険性のレベルごとに分類する	
側面：排出物、廃水および廃棄物			
EN16	中核	重量で表記する直接および間接的な温室効果ガスの総排出量	▶ 主要グループ5社の実績と目標
EN17	中核	重量で表記するその他の関連ある間接的な温室効果ガス排出量	
EN18	追加	温室効果ガス排出量削減のための率先取り組みと達成された削減量	▶ 環境負荷軽減 ▶ 主要グループ5社の実績と目標
EN19	中核	重量で表記するオゾン層破壊物質の排出量	
EN20	中核	種類別および重量で表記するNO _x 、SO _x およびその他の著しい影響を及ぼす排気物質	

項目		指標	記載ページ
EN21	中核	水質および放出先ごとの総排水量	
EN22	中核	種類および廃棄方法ごとの廃棄物の総重量	▶ 主要グループ5社の実績と目標
EN23	中核	著しい影響を及ぼす漏出の総件数および漏出量	
EN24	追加	バーゼル条約付属文書?、?、?および?の下で有害とされる廃棄物の輸送、輸入、輸出、あるいは処理の重量、および国際輸送された廃棄物の割合	
EN25	追加	報告組織の排水および流出液により著しい影響を受ける水界の場所、それに関連する生息地の規模、保護状況、および生物多様性の価値を特定する	
側面：製品およびサービス			
EN26	中核	製品およびサービスの環境影響を緩和する率先取り組みと影響削減の程度	▶ 新たな社会づくりに向けて ▶ 環境ビジネス ▶ 本業を通じた持続可能な社会構築への貢献
EN27	中核	カテゴリ別の再生利用される販売製品およびその梱包材の割合	
側面：遵守			
EN28	中核	環境規制への違反に対する相当な罰金の金額および罰金以外の制裁措置の件数	
側面：輸送			
EN29	追加	組織の業務に使用される製品、その他物品、原材料の輸送および従業員の移動からもたらされる著しい環境影響	▶ 主要グループ5社の実績と目標
側面：総合			
EN30	追加	種類別の環境保護目的の総支出および投資	
労働慣行とディーセント・ワーク(公正な労働条件)			
		マネジメント・アプローチ	▶ 人事制度
側面：雇用			
LA1	中核	雇用の種類、雇用契約および地域別の総労働力	▶ 人事制度 ▶ 従業員の状況
LA2	中核	従業員の総離職数および離職率の年齢、性別および地域による内訳	
LA3	追加	主要な業務ごとの派遣社員またはアルバイト従業員には提供されないが、正社員には提供される福利	▶ 多様性を強みとする企業風土の醸成 ▶ 健康で豊かな生活の実現
側面：労使関係			
LA4	中核	団体交渉協定の対象となる従業員の割合	
LA5	中核	労働協約に定められているかどうかも含め、著しい業務変更に関する最低通知期間	
側面：労働安全衛生			

項目		指標	記載ページ
LA6	追加	労働安全衛生プログラムについての監視および助言を行う、公式の労使合同安全衛生委員会の対象となる総従業員の割合	
LA7	中核	地域別の、傷害、業務上疾病、損失日数、欠勤の割合および業務上の総死亡者数	
LA8	中核	深刻な疾病に関して、労働者、その家族またはコミュニティのメンバーを支援するために設けられている、教育、研修、カウンセリング、予防および危機管理プログラム	▶ 健康で豊かな生活の実現
LA9	追加	労働組合との正式合意に盛り込まれている安全衛生のテーマ	
側面：研修および教育			
LA10	中核	従業員のカテゴリー別の、従業員あたりの年間平均研修時間	▶ 三井住友銀行の取り組み
LA11	追加	従業員の継続的な雇用適性を支え、キャリアの終了計画を支援する技能管理および生涯学習のためのプログラム	▶ 専門性の高い人材の育成 ▶ 自律的なキャリアデザインの支援
LA12	追加	定常的にパフォーマンスおよびキャリア開発のレビューを受けている従業員の割合	
側面：多様性と機会均等			
LA13	中核	性別、年齢、マイノリティーグループおよびその他の多様性の指標に従った、統治体（経営管理職）の構成およびカテゴリー別の従業員の内訳	▶ 多様性を強みとする企業風土の醸成 ▶ 従業員の状況
LA14	中核	従業員のカテゴリー別の、基本給与の男女比	
人権			
		マネジメント・アプローチ	▶ 人権啓発への取り組み
側面：投資および調達への慣行			
HR1	中核	人権条項を含む、あるいは人権についての適正審査を受けた重大な投資協定の割合とその総数	
HR2	中核	人権に関する適正審査を受けた主なサプライヤー（供給者）および請負業者の割合と取られた措置	
HR3	追加	研修を受けた従業員の割合を含め、業務に関連する人権的側面に関わる方針および手順に関する従業員研修の総時間	▶ 人権啓発への取り組み
側面：無差別			
HR4	中核	差別事例の総件数と取られた措置	
側面：結社の自由			
HR5	中核	結社の自由および団体交渉の権利行使が著しいリスクに曝されるかもしれないと判断された業務と、それらの権利を支援するための措置	
側面：児童労働			
HR6	中核	児童労働の事例に関して著しいリスクがあると判断された業務と、児童労働の防止に貢献するための対策	
側面：強制労働			

項目		指標	記載ページ
HR7	中核	強制労働の事例に関して著しいリスクがあると判断された業務と、強制労働の防止に貢献するための対策	
側面: 保安慣行			
HR8	追加	業務に関連する人権の側面に関する組織の方針もしくは手順の研修を受けた保安要員の割合	
側面: 先住民の権利			
HR9	追加	先住民の権利に関係する違反事例の総件数と取られた措置	
社会			
		マネジメント・アプローチ	▶ 社会貢献活動の基本方針
側面: コミュニティ			
SO1	中核	参入、事業展開および撤退を含む、コミュニティに対する事業の影響を評価し、管理するためのプログラムと実務慣行の性質、適用範囲および有効性	▶ 本業を通じた持続可能な社会構築への貢献
側面: 不正行為			
SO2	中核	不正行為に関連するリスクの分析を行った事業単位の割合と総数	
SO3	中核	組織の不正行為対策の方針および手順に関する研修を受けた従業員の割合	
SO4	中核	不正行為事例に対応して取られた措置	
側面: 公共政策			
SO5	中核	公共政策の位置づけおよび公共政策立案への参加およびロビー活動	
SO6	追加	政党、政治家および関連機関への国別の献金および現物での寄付の総額	
側面: 反競争的な行動			
SO7	追加	反競争的な行動、反トラストおよび独占的慣行に関する法的措置の事例の総件数とその結果	
側面: 遵守			
SO8	中核	法規制の違反に対する相当の罰金の金額および罰金以外の制裁措置の件数	
製品責任			
		マネジメント・アプローチ	▶ お客さま本位の営業体制とコンプライアンス体制の整備に向けて～CSとコンプライアンス体制～ ▶ 基本的な考え方(お客さまとともに)
側面: 顧客の安全衛生			
PR1	中核	製品およびサービスの安全衛生の影響について、改善のために評価が行われているライフサイクルのステージ、ならびにそのような手順の対象となる主要な製品およびサービスのカテゴリーの割合	▶ お客さまの利便性、安心・安全の向上のために ▶ お客さま本位の営業体制とコンプライアンス体制の整備に向けて～CSとコンプライアンス体制～

項目		指標	記載ページ
PR2	追加	製品およびサービスの安全衛生の影響に関する規制および自主規範に対する違反の件数を結果別に記載	
側面：製品およびサービスのラベリング			
PR3	中核	各種手順により必要とされている製品およびサービス情報の種類と、このような情報要件の対象となる主要な製品およびサービスの割合	
PR4	追加	製品およびサービスの情報、ならびにラベリングに関する規制および自主規範に対する違反の件数を結果別に記載	
PR5	追加	顧客満足度を測る調査結果を含む、顧客満足に関する実務慣行	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 三井住友銀行の取り組み ▶ グループ会社のCS施策
側面：マーケティング・コミュニケーション			
PR6	中核	広告、宣伝および支援行為を含むマーケティング・コミュニケーションに関する法律、基準および自主規範の遵守のためのプログラム	
PR7	追加	広告、宣伝および支援行為を含むマーケティング・コミュニケーションに関する規制および自主規範に対する違反の件数を結果別に記載	
側面：顧客のプライバシー			
PR8	追加	顧客のプライバシー侵害および顧客データの紛失に関する正当な根拠のあるクレームの総件数	
側面：遵守			
PR9	中核	製品およびサービスの提供、および使用に関する法規の違反に対する相当の罰金の金額	

次のページへ▶

GRIガイドライン内容索引

 [このページを音声で聴く](#)
[GRIガイドライン2006年版内容索引](#)
[金融サービス業業種別補足文章](#)

■ 金融サービス業業種別補足文章

項目	指標	記載ページ
製品およびサービスの影響 分野		
金融業特有のマネジメント・アプローチに関する開示		
FS1	さまざまな事業領域に適用される、特有の環境的および社会的構成要素に関する方針	<ul style="list-style-type: none"> ▶ CSRの基本方針 ▶ グループ環境方針 ▶ 社会貢献活動方針、社会貢献の考え方
FS2	さまざまな事業領域における環境的および社会的リスクの評価と審査のためのプロセス	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 活動の3つの柱 ▶ 環境負荷軽減 ▶ 環境リスク対応
FS3	合意または商取引によるものを含め、環境的および社会的要求事項に対する、顧客の実施と遵守の状況を監視するためのプロセス	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 環境ファイナンスへの取り組み ▶ 当社グループの環境ビジネスへの取り組み事例 ▶ 環境リスク対応
FS4	さまざまな事業領域に適用する、環境的および社会的方針および手順を実行するスタッフの能力向上のためのプロセス	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 人権啓発への取り組み
FS5	環境的および社会的リスクと機会に関する顧客、被投資企業、取引先との相互作用（対話・協調等）	<ul style="list-style-type: none"> ▶ ステークホルダー・ダイアログ ▶ eco japan cup、環境ビジネスフォーラム
中		
FS6	地域別、規模別（例えば、零細、中小、大規模）、業種別に、事業領域毎のポートフォリオの割合	 有価証券報告書：セグメント情報 （P45,46：事業の種類別、所在地別）
FS7	目的別に区分された各事業領域のために、具体的な社会的便益を生み出すよう設計された、製品およびサービスの金額	
FS8	目的別に区分された各事業領域のために、具体的な環境的便益を生み出すよう設計された、製品およびサービスの金額	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 環境関連融資商品の取り組み実績 ▶ 環境負荷軽減 ▶ 環境関連投融資実績 ▶ 環境配慮型企業の支援
FS9	環境的および社会的方針ならびにリスクアセスメント手順の実施状況に関する監査の適用範囲および頻度	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 環境リスク対応

項目	指標	記載ページ
FS10	報告組織が環境的および社会的課題について相互作用(対話等)のある(機関)投資のポートフォリオに含まれる企業の割合と数	
FS11	環境的もしくは社会的課題についてポジティブおよびネガティブスクリーニングをかけた資産項目の割合	
FS12	報告組織が議決または議決権行使への助言の権利を有する株式に関わる、環境あるいは社会的課題に関する議決権行使の方針	
社会 分野		
製品責任について、金融業特有の社会パフォーマンス指標		
	コミュニティ	
FS13	過疎地や経済的弱者の居住地域におけるタイプ別のアクセスポイント	▶ インターネットバンキング (SMBC)
FS14	社会的弱者のための金融サービスへのアクセス改善の率 先取り組み	▶ 銀行に求められるユニバーサルサービス ▶ お客さまの利便性、安心・安全の向上のために
金融業特有のマネジメント・アプローチに関する開示		
	製品責任のパフォーマンス開示項目	
	製品およびサービスのラベリング	
FS15	金融商品やサービスの公平な設計ならびに販売に関する方針	▶ お客さま本位の営業体制とコンプライアンス体制の整備に向けて～CSとコンプライアンス体制～ ▶ グループ各社のCS施策 ▶ CS・品質向上委員会
金融業特有の製品責任のパフォーマンス指標		
FS16	受益者別の金融リテラシー強化のための率先取り組み	▶ 金融経済教育への取り組み

※指標の対訳は株式会社クレアン、後藤敏彦氏(NPO法人サステナビリティ日本フォーラム 代表理事)の監修によるものです。

◀ [前のページへ](#)