



SMFG SUMITOMO MITSUI
FINANCIAL GROUP

CSR REPORT 2014



目次

- 1 目次/会社概要
- 2 編集方針/CSRコミュニケーションについて

マネジメント

- 3 トップコミットメント
- 5 SMFGにおけるCSR
 - 5 CSRの考え方
 - 6 CSRと事業活動を一体で展開
 - 6 賛同しているイニシアチブ・ガイドライン
 - 6 400年引き継がれたCSRのDNA
 - 7 CSRマネジメント/階層別研修におけるCSR教育
- 8 ステークホルダー・エンゲージメント
 - 8 ステークホルダーへの価値提供を通じて、社会全体の持続的な発展に貢献
 - 8 各ステークホルダーとの関係構築に向けて
 - 8 優先課題解決に向けたPDCA機能を担う
- 9 SMFGとして取り組むべき重点課題(マテリアリティ)
 - 9 重点課題(マテリアリティ)の特定
 - 9 特定プロセス
 - 12 当社グループが取り組むべき重点課題

13 重点課題報告

15 環境

- 16 環境負荷軽減への取り組み
- 17 環境リスクへの対応
- 17 環境ビジネスの推進
- 19 新たな環境問題への取り組み
- 20 環境関連の社会貢献活動

21 次世代

- 22 資産・事業の次世代に向けた承継サポート
- 22 新興国における金融市場育成への貢献
- 23 金融リテラシーの向上
- 24 若年層やグローバル人材の育成
- 24 ワークライフバランスとダイバーシティ

25 コミュニティ

- 26 東日本大震災の復興支援
- 27 安心・安全なコミュニティ実現・発展への貢献
- 27 役職員主体の地域に根ざした活動
- 28 深刻な社会課題への取り組みサポート

経営基盤

29 盤石な経営基盤に不可欠な取り組み課題

- 29 コーポレートガバナンス
- 29 情報管理の徹底
- 29 リスク管理体制
- 29 公正な取引・競争
- 30 反社会的勢力への対応
- 30 お客さま満足度
- 31 働きやすい職場・労働環境

32 第三者意見/社外からの評価

●会社概要

(2014年3月末)

商号	株式会社三井住友フィナンシャルグループ (英語表記: Sumitomo Mitsui Financial Group, Inc.)
事業目的	子会社である銀行およびその他銀行法により子会社とすることができる会社の経営管理ならびに当該業務に附随する業務
設立年月日	2002年12月2日
本社所在地	東京都千代田区丸の内一丁目1番2号
取締役会長	奥 正之
取締役社長	宮田 孝一
連結経常収益	4兆6,418億円
連結当期純利益	8,353億円
連結総資産	161兆5,343億円
連結純資産	9兆50億円
資本金	2兆3,378億円
上場証券取引所	東京証券取引所、名古屋証券取引所(すべて市場第一部) ※米国預託証券(ADR)をニューヨーク証券取引所に上場しています。

編集方針

本CSR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役割、そしてどのような取り組みを行っているのかをステークホルダーの皆さまにお伝えする目的で作成しているものです。「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と、その実践に向けた取り組みをご理解いただけるよう、当社グループのCSRの取り組み全般を報告しています。

本CSRレポートでは、最新の事例を含め、特徴的な取り組みをピックアップするとともに、情報開示項目の拡充を目指しています。また、グループ各社の事例に関しては、各社独自のWebサイトでの開示情報を活かすべく、効果的なリンク誘導を行っております。

報告対象範囲

- 三井住友フィナンシャルグループ
- 三井住友銀行
- 三井住友ファイナンス&リース
- SMBC日興証券
- SMBCフレンド証券
- 三井住友カード
- セディナ
- SMBCコンシューマーファイナンス
- 日本総合研究所
- その他グループ企業
(みなと銀行、関西アーバン銀行等)

発行情報

- 報告対象期間
2013年度
(2013年4月1日～2014年3月31日)
※一部直近の活動や将来の見通し等を含んでいます。
- 発行時期
2014年9月
- お問い合わせ先
〒100-0005
東京都千代田区丸の内一丁目1番2号
株式会社三井住友フィナンシャルグループ
電話：03-3282-8111(代表)

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(G3.1)」を参考にしています。
なお、SMFGとして取り組むべき重点課題(マテリアリティ)についてはG4のフレームワークも活用しました。

※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。

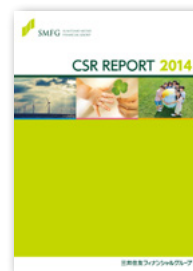
CSRコミュニケーションについて

当社グループは、CSRに取り組むうえで、ステークホルダーの皆さまとのコミュニケーションを大切にしています。専門家や取引先、お客さまといった皆さまに向けて、下記の5つの接点をもって情報発信を行っています。

CSRレポート2014(PDF版:本レポート)

CSRの考え方やステークホルダーとの対話についてお伝えするとともに、2013年度に見直した重点課題(マテリアリティ)に沿って、取り組みの概要を掲載しています。

- ▶ Web <http://www.smfg.co.jp/responsibility/report/report2014.html>



CSRレポート2014各種データ集(PDF版)

SMFG各社のCSRに関する取り組み実績・計画、環境や従業員に関するパフォーマンスデータを掲載した、専門家の方向けのデータ集です。

- ▶ Web <http://www.smfg.co.jp/responsibility/report/report2014.html>



企業の社会的責任(CSR)サイト

SMFG各社のCSRページのポータルサイトとして位置付け、SMFGのCSR活動に関する網羅性の高い情報発信を行っています。

- ▶ Web <http://www.smfg.co.jp/responsibility/>



CSRコミュニケーションBOOK

お客さまとのコミュニケーションツールとして、重点課題(マテリアリティ)を中心にSMFG各社のCSR活動を、身近な視点で分かりやすくご紹介しています。

- ▶ Web <http://www.smfg.co.jp/responsibility/report/book/>



環境情報誌SAFE

取引先や法人のお客さま向けに、「くらしと地球と金融をつなぐ環境情報誌」をテーマに、環境ビジネスに関する情報を発信しています。

- ▶ Web <http://www.smfg.co.jp/responsibility/magazine/>



トップコミットメント

社会全体の持続的な成長に向けた グローバル金融グループとしての役割

国内外の経済情勢と金融機関に求められる 社会的責任

2013年度のわが国経済は、企業収益の改善などを背景に設備投資が持ち直したほか、雇用・所得環境の改善が進んだことで個人消費も底堅く推移するなど、緩やかながら景気の回復が続きました。海外でも、一部の新興国において経済が減速したものの、米国経済も回復に向かい、欧州経済も持ち直すなど、先進国を中心に景気の回復が続きました。

そうしたなか、グローバルに事業活動を進めるわが国企業においては、社会が抱える環境問題やエネルギー・資源の枯渇問題、人権・労働問題など、とりわけ海外拠点やサプライチェーンを取り巻くさまざまな課題への的確な対応が、これまで以上に求められています。

同時に、社会や企業活動において重要な機能を果たしている私たち金融機関にとりましても、地域社会の一員としての期待に応え、持続的な社会の発展に貢献することが、一層求められているものと認識しております。

当社グループは経営理念の中に「より一層価値あるサービスを提供しお客さまと共に発展する」「事業の発展を通じて株主価値の持続的な増大を図る」「社員が思う存分にその能力を発揮できる職場を作る」と掲げているとおり、CSR活動をまっとうすることは、まさに経営そのものであると考えています。これからも、本業を通じてお客さまや株主の皆さまを含めた、さまざまなステークホルダーに対して、価値創出を図ることを目指してまいります。

2013年度における当社グループの 取り組み

当社グループでは、2013年度を「日本経済再生への積極的な貢献により成長を実現するとともに、次の飛躍に向けた新たなビジネスモデルの創造・イノベーションの実現にチャレンジする年」と位置付け、円滑な資金供給等を通じてプロアクティブに日本経済の再生に貢献するとともに、中長期的な成長の実現に向け、お客さまのニーズや環境の変化に対応する取り組みを進めました。

具体的には、三井住友銀行とSMBC日興証券が協働して個人や法人のお客さまの幅広い金融ニーズにお応えする体制を整備したほか、医療や農業、太陽光などの再生可能エネルギー発電事業向けファイナンスを通



株式会社 三井住友フィナンシャルグループ

取締役社長 宮田 孝一

じ、成長産業への支援を行いました。海外においても、三井住友銀行や当社グループ会社にて海外拠点網を拡充したほか、インドネシアの金融機関株式を取得するなど、成長著しいアジアを含む新興国において、本格的な商業銀行を現地に根ざして営み、フランチャイズを築く、「マルチフランチャイズ戦略」を推進しました。

CSR活動においては、社会に大きな影響を与える課題として「震災復興」「環境」「少子・高齢化」「グローバル」の4つの課題を、金融機関として取り組むべき優先課題に位置付け、当社グループ各社はそれぞれの業務特性にあわせて、これらの課題に取り組んでまいりました。

本CSRレポートでは、これらの取り組みの具体的な内容についてご説明させていただいておりますので、是非ご覧いただきたくお願い申し上げます。

グローバル金融グループとして CSR活動の重点課題を新たに設定

このたび、当社グループは、2014年度から2016年度までの3年間を計画期間とする中期経営計画を策定いたしました。本中期経営計画は、経済金融環境や規制環境がダイナミックに変化していく中、当社グループの中長期的な成長に向け、10年後を展望したビジョンを「最高の信頼を通じて、日本・アジアをリードし、お客さまと共に成長するグローバル金融グループ」と定め、その実現に向けて取り組む当初3年の計画と位置付けております。

CSR活動においても、こうした環境変化に適応していくため、従来の4つの課題を見直し、当社グループにおける取り組みの新たな拠り所となる重点課題領域（マテリアリティ）を「環境」「次世代」「コミュニティ」の3つに特定しました。

重点課題については、CSRに関する国際的なフレームワーク、その中でもサステナビリティ報告の国際的なガイドラインであるGRI (G4) の示すステップを参考にしながら、広く課題を洗い出したうえで、当社グループ各社およびステークホルダーの視点から見た重要性をもとに優先順位付けを行い、有識者の皆さまとの対話を踏まえて特定いたしました。

重点課題の解決に向けては、お客さまや投資家の皆さま、コミュニティや従業員など、さまざまなステークホルダーの声をしっかりと受け止め、よりきめ細かくそのご期待にお応えするため、グループ各社の経営基盤や業務特性を活かした取り組みを進めてまいります。

更に、サステナビリティ・レポーティングにおける新たな基準や、財務情報と非財務情報の統合といった国際的にも注目が高まっている動きを踏まえ、CSRレポートの拡充にも取り組んでまいります。

今後、当社グループでは、お客さまやステークホルダーを起点とした共通の価値観や行動の軸を、従業員一人ひとりが共有し、社会全体の持続的な成長に向けたグローバル金融グループとしての役割をしっかりと果たすことで、「最高の信頼」を得られるよう努力してまいりたいと考えております。引き続き、なお一層のご理解とご支援を賜りますようお願い申し上げます。

2014年9月

SMFGにおけるCSR

CSRの考え方

社会全体の持続的な発展への貢献を目指して

現在、地球温暖化や人口の急増、先進国における少子化・高齢化の進行など、人類はさまざまな課題に直面しています。社会の持続的な発展に向けてこれらの社会的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どのような貢献ができるのか。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。

CSRの基本方針

当社グループは、CSRの位置付けを明確にし効果的に推進していくために、CSRの定義とCSRにおける共通理念である「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。

CSRと事業活動を一体で展開

当社グループにおいて、CSRは事業戦略の基盤であると同時に、経営方針/経営目標の達成に向けて事業戦略と一体で取り組むものと位置付けています。つまり、「最高の信頼を通じて、日本・アジアをリードし、お客さまと共に成長するグローバル金融グループ」という10年後を展望したビジョンに、当社グループが推進する事業戦略の方向性が合致しているかを、CSRの基本方針に照らして常に確認する一方、その中でいただ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、経営方針/経営目標達成への最短距離であると考えています。

賛同しているイニシアチブ・ガイドライン

国内外のイニシアチブへの賛同

当社グループは、グローバル社会の一員として、金融機関の持つ社会的影響力を自覚し、以下のような国内外のイニシアチブ(企業活動の行動指針・原則)に賛同しています。

1. 国連グローバル・コンパクト
2. 国連環境計画・金融イニシアチブ(UNEP FI)
3. CDP(カーボン・ディスクロージャー・プロジェクト)
4. エクセター原則
5. 「持続可能な社会の形成に向けた金融行動原則」
(21世紀金融行動原則)

参考になっているCSRガイドライン

当社グループはCSRの推進・展開および情報発信において、下記ガイドラインを参考としています。

1. ISO26000
2. GRIガイドライン
3. 国連グローバル・コンパクトCOP(コミュニケーション・オン・プログレス)Advanced Level 基準

詳しくはWebサイトをご覧ください。

- Web 賛同している国内外のイニシアチブ・参考になっているガイドライン

<http://www.smfg.co.jp/responsibility/smfgcsr/structure.html>

COLUMN

400年引き継がれたCSRのDNA

三井住友フィナンシャルグループのCSRの精神は、400年続いた「三井」「住友」の事業精神として引き継がれたものでもあります。

例えば、住友グループでは、かつての別子銅山における公害問題に真摯に取り組み、大規模な植林事業を行いました。荒れ果てた別子の山々を元の自然の状態に戻していくため、専門技術者を招いて森林計画を作成し、毎年100万本を超える植林を実施しました。

また、三井グループでは、健康保険制度の行き届かない明治時代に、生活困窮者にも医療が少しでも行き届くように「三井慈善病院」を設立しました。この病院は時代とともに変遷し、今日の「三井記念病院」として続いています。

当社グループは、このようなDNAを現代にも引き継ぎ、金融サービスを通じて社会的課題解決のための一助を担いたいと考えています。



別子銅山の移り変わり



三井記念病院の設立

SMFGにおけるCSR

CSRマネジメント

CSRの推進体制とPDCAサイクル

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。

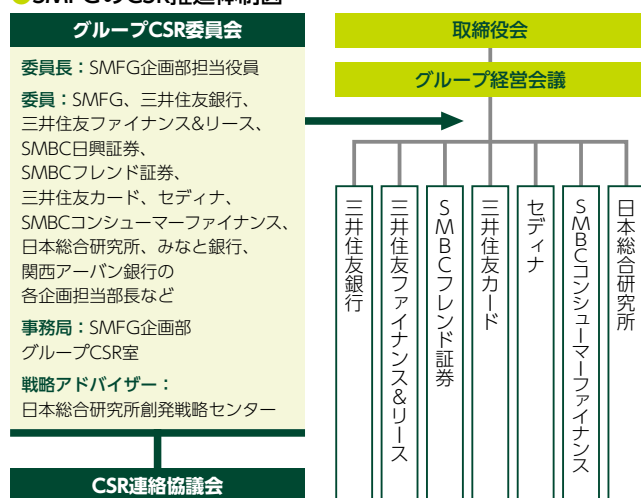
具体的には、毎年度設定するCSRの目標ごとに担当部署を決定し、その進捗についてグループCSR室と担当部署間でレビューを行い、その結果をグループCSR委員会に報告しています。また、次年度の計画についても、グループCSR室と担当部署間で検討をしたうえでグループCSR委員会において審議を行います。

また、CSRのカテゴリごとに活動を推進している事例もあります。

例えばCS（お客さま満足度）・品質向上に関してはグループ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。

環境負荷軽減の推進については環境マネジメントの国際標準であるISO14001認証を当社および主要グループ会社6社で取得、PDCAサイクルでの環境活動を推進しています。

● SMFGのCSR推進体制図



更に、2010年度からは、グループ横断的なCSR活動の推進をより一層強化する目的で「CSR連絡協議会」を設け、各社で実施している施策の共有や好事例の横展開を進めるため、定期的に検討・協議を進めています。

当社グループのCSR取り組み実績・計画については、Webサイトをご覧ください。

- Web CSRに関する取り組み実績・計画
<http://www.smfg.co.jp/responsibility/smfgcsr/goal/index.html>
- Web CSRレポート2014各種データ集(PDF版)
http://www.smfg.co.jp/responsibility/report/pdf/2014/2014extra_csrweb_all.pdf#page=2

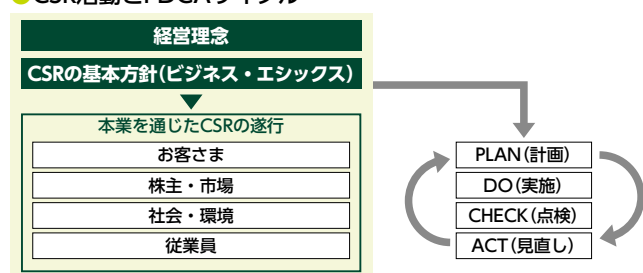
ステークホルダーの声を受けたCSR活動改善

当社グループでは、CSRレポートでの第三者意見、アンケート、社内外からの声などを通じて、CSR活動の改善を行っています。

CSR活動の改善状況については、Webサイトをご覧ください。

- Web CSRの取り組み改善に関する情報
<http://www.smfg.co.jp/responsibility/csrfinance/opinion.html>

● CSR活動とPDCAサイクル



● 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。
CSR連絡協議会	グループ各社におけるCSR推進状況に関する情報交換および先進事例の研究等を行っています。

階層別研修におけるCSR教育

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。2013年には延べ1,676人が同研修に参加しました。

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、マナー・ローンダリング、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。

● 階層別研修におけるCSR教育

(人)

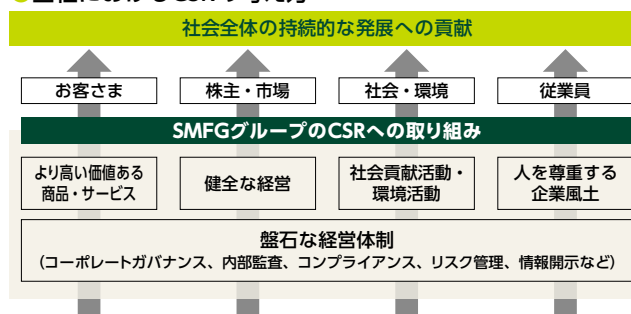
年度	新人研修	新任管理職研修	新任部長研修	キャリア採用 入行時研修	合計
2007	1,421	354	150	410	2,335
2008	1,816	482	154	148	2,600
2009	2,090	431	165	13	2,699
2010	978	410	167	0	1,555
2011	709	407	126	0	1,242
2012	833	417	189	8	1,447
2013	1,151	349	170	6	1,676

ステークホルダー・エンゲージメント

ステークホルダーへの価値提供を通じて、社会全体の持続的な発展に貢献

三井住友フィナンシャルグループではCSRへの取り組みにおいて、盤石な経営体制のもと、4つのステークホルダーにより高い価値を提供することを通じて、究極的には社会全体の持続的な発展に貢献することを目指しています。

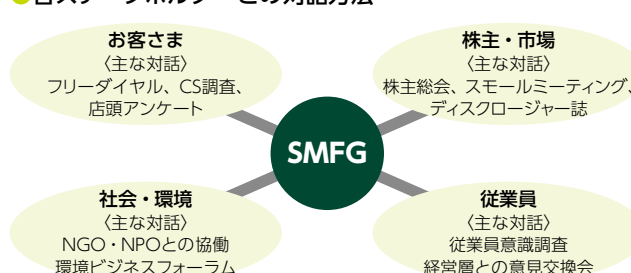
●当社におけるCSRの考え方



各ステークホルダーとの関係構築に向けて

- **お客さま**：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。
- **株主・市場**：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・環境**：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。
- **従業員**：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。

●各ステークホルダーとの対話方法



具体的な取り組みについては、Webサイトをご覧ください。

- **Web** CS・品質向上への取り組み(お客さま)
<http://www.smfg.co.jp/responsibility/cs/>
- **Web** 株主・投資家の皆さまとのかわり(株主・市場)
<http://www.smfg.co.jp/responsibility/communication/>
- **Web** 株主・投資家の皆さまへ(株主・市場)
<http://www.smfg.co.jp/investor/>

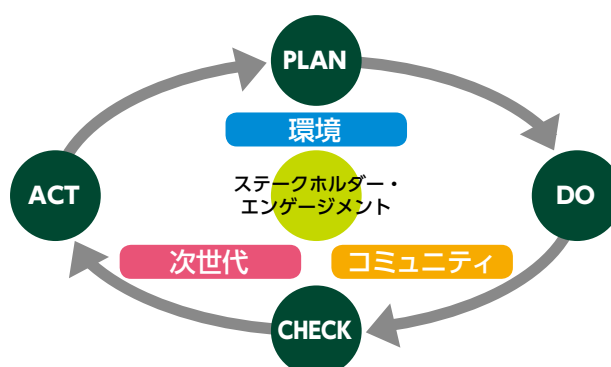
- **Web** 環境活動(社会・環境)
<http://www.smfg.co.jp/responsibility/environment/>
- **Web** 社会貢献活動(社会・環境)
<http://www.smfg.co.jp/responsibility/community/>
- **Web** 人の尊重と人材活用(従業員)
<http://www.smfg.co.jp/responsibility/employee/>

優先課題解決に向けたPDCA機能を担う

当社グループでは、2013年度まで設定していた4つの優先課題(震災復興、環境、少子・高齢化、グローバル)の解決に向けた取り組みを、ステークホルダーの皆さまとのダイアログを通じて進めてきました。

2014年度以降は、新たに特定した3つの重点課題(環境、次世代、コミュニティ)の解決に向け、更にエンゲージメントを深め、取り組みを進めていきます。

●3つの重点課題の解決に向けたPDCAサイクル



詳しくはWebサイトをご覧ください。

- **Web** ステークホルダー・ダイアログ
http://www.smfg.co.jp/responsibility/csrfinance/dialog_index.html

SMFGとして取り組むべき重点課題(マテリアリティ)

当社グループは、常に変化する社会動向やステークホルダーにおける重要度にCSR活動を適応させるべく、従来の優先課題の見直しを実施。CSR活動の拠り所となる中長期的な重点課題として、新たに3つのテーマ「環境」「次世代」「コミュニティ」を導き出しました。

重点課題(マテリアリティ)の特定

当社グループでは2011年度から、社会に大きな影響を与える「震災復興」「環境」「少子・高齢化」「グローバル」の4つの課題を、金融機関として取り組むべき優先課題として位置付け、積極的に取り組んできました。しかしながら、企業を取り巻く環境は常に変化しており、特に環境や少子・高齢化などの社会課題が深刻さを増す中で、ステークホルダーの関心や重要性にも影響を与えています。

こうした環境変化に適応していくため、従来の4つの課題を見直し、当社グループにおけるCSR活動の拠り所となる重点課題(マテリアリティ)を特定しました。実施に当たっては、GRIガイドライン(G4)のフレームワークも活用し、グループ各社参画のもと、事業活動が社会に与える影響の大きさや当社グループの経営方針/経営目標等を勘案しつつ、さまざまな社会課題の中から優先順位付けを行いました。また、ステークホルダーにおける重要度を検証するため、有識者ダイアログを実施しました。

特定プロセス

ステップ1：課題の抽出・優先順位付け

- 1 GRIガイドラインやISO26000等に沿って広く課題を洗い出したうえで、当社グループ10社から、現在および将来にわたって重要と考える課題を網羅的に抽出しました。

- 2 グループ各社から抽出した約150の課題を、ステークホルダーの視点を踏まえて相対的に優先順位付けし、「中長期的に重要と考える課題」と「盤石な経営体制を構築するために不可欠な課題」に整理しました。

優先順位付けにおける参考基準

ステークホルダーにおける重要性

- GRIガイドライン等の国際的なフレームワーク
- SRI調査項目や指摘
- グループCSR委員会戦略アドバイザーからの指摘

SMFGにおける重要性

- グループ10社からの重点課題
- 経営理念、ビジネス・エシックス、SMFG中期経営計画との適合性
- サステナビリティ推進におけるリスクと機会(企業価値向上)の考慮

- 3 グループ各社、CSRコンサルティング会社を含めた議論のもと、「中長期的に重要と考える課題」を、3テーマ「環境」「次世代」「コミュニティ」に括り、重点課題としました。

ステップ2：有識者ダイアログによる検証・特定

- ① 重点課題について、考慮・認識すべき課題にズレや不足がないか、社会性、環境、グローバル課題の視点で検証するため、有識者の皆さまとのダイアログを実施しました(2014年2月)。



有識者

岸本 幸子氏 公益財団法人パブリックリソース財団
代表理事・専務理事
藤井 良広氏 上智大学環境大学院(地球環境学研究所)教授
西郡 俊哉氏 国連開発計画(UNDP)東京事務所
広報・市民社会担当官

三井住友フィナンシャルグループ

車谷 暢昭 取締役
中村 研一 企画部 グループCSR室長
司会
足達 英一郎氏 日本総合研究所 創発戦略センター 理事
※出席者の所属、肩書きなどはダイアログを開催した当時のものです

主なご意見(考慮すべき点、期待すること等)

- 環境だけでなく、非財務と言われている分野を社会や経済に内部化するうえにおいて、金融の機能が不可欠。
- 金融市場から疎外されている人たちを取り込みながら開発を進めていく「インクルーシブファイナンス(包摂的な金融)」の観点から、グローバル化を展望しているSMFGにとって重要。
- SMFGがアジア全体をビジネスの土台として考えた時に、社会、経済、環境に及ぼす影響を地域ごとに分けて考える必要がある。
- 多様な業態を抱えているSMFGは、グループ共通のマテリアリティと、各社ごとの業界共通のマテリアリティがあってもいい。
- 総花的になりがちなCSR活動の中でなぜそれをやるのか、何を目指していくのかという判断軸としては、国際的なフレームワークに当てはめることが有効。
- 素晴らしいCSR活動も、対外的に伝わらなければ意味がない。コミュニケーションとしての情報開示は、グローバルなコンテクストに乗せていくことが重要。
- 企業である以上、CSRの目標は企業価値の向上であり、それをメッセージすることが必要。
- アジアにおける、日本のメガバンクとしてのカラー(伝統的な思想、徳の考え方等)を打ち出すことができればSMFGのグローバル戦略が達成できるのではないかと。

ご意見のまとめ

- 業態や地域によって課題に違いがある。その違いが伝わるように整理することが望ましい。
- ステークホルダーが誰なのかを意識して、整理・伝達することが望ましい。
- 国際的な要請と平仄を合わせることを望ましい。
- SMFGが2020年にありたい姿を、CSR上の脈絡から目標として表現する必要がある。

- ② 実施後、いただいたご意見をもとに修正を行い、当社グループが取り組むべき重点課題について有識者のご了解を得て特定しました。

重点課題・テーマの特定

- 環境負荷軽減
- 環境リスク
- 環境ビジネスなどの取り組み

環境

- お客さまの資産・事業承継
- 金融リテラシー向上
- 人材育成・ダイバーシティなどの取り組み

次世代

- 東日本大震災の復興支援
- 安心・安全なコミュニティ
- 役員主体の地域活動などの取り組み

コミュニティ

SMFGとして取り組むべき重点課題(マテリアリティ)

ステップ3：当社グループ経営層への報告・承認

- ① 2014年3月、CSR連絡協議会を経て、グループCSR委員会にて承認を得ました。
- ② 2014年3月、当社グループの経営会議において、「三井住友フィナンシャルグループとして取り組むべき重点課題(マテリアリティ)の特定化」について承認を得ました。
- ③ 2014年度より、社内外のステークホルダー、グループ各社とのディスカッションを通じたレビューを交え、具体的な取り組み手法を検討することについて承認を得ました。

ステップ4：PDCAの実行



アクションプラン策定に向けた、 テーマごとのマテリアリティワークショップ実施

2014年度、グループ各社を集め、以下の日程でテーマごとにマテリアリティワークショップを開催。今後のアクションプラン策定に向け、現状の課題共有と当社グループとして具体的な取り組み手法について議論を行いました。

1 環境：2014年4月10日実施

ワークショップテーマ：持続可能な分かち合う地球の実現に向けて

- 重要なポイントは、業界や国境を越えた地球規模の視点で、「先導的」に環境問題の改善に取り組むこと。
- その実現のため、異なる機能と基盤を持つ複合金融機関として、グループ各社が連携し、強みを活かした活動を行っていく。
- 地域社会やNGO・NPOのみならず、政府や国連など幅広いステークホルダーと協働していくことも重要。

2 次世代：2014年5月28日実施

ワークショップテーマ：成熟と成長がバランスする活力ある社会の実現に向けて

- 次世代の社会形成には、若年層育成、生産労働人口減少をカバーする女性のエンパワーメント、次世代の事業・資産を継承する高齢者サポート、次世代の社会・経済のインフラ構築、世界経済の次なる担い手となる新興国の支援など、幅広く捉える。
- 「インクルージョン」のもと、金融弱者に対して金融サービスへのアクセスを拡大していくこと、あわせて金融被害に遭わないよう金融経済教育を提供していくことが重要。
- ダイバーシティを考えるうえで、グローバル人材の育成は欠かせない要素。

3 コミュニティ：2014年7月2日実施

ワークショップテーマ：誰もが参画できる特性ある健やかな地域の実現に向けて

- 目指すところは、社会の基盤となる安心・安全なコミュニティづくりに貢献すること。東日本大震災復興支援は、その実現を図るうえで重要なテーマである。
- 地域に根ざしたボランティア活動はもちろん、本業を通じて地域社会に貢献することが重要。
- グループ各社個別の取り組みだけでなく、各社が参加できる大きな枠組みを整理し、グループ総力を挙げて、より大きな課題解決につなげていくことも必要。

当社グループが取り組むべき重点課題

以上のプロセスを経て、下記表のように決定しました。

〈SMFGとして取り組むべき重点課題〉 金融グループとして 未来への架け橋の役割を果たす

環境	次世代	コミュニティ
持続可能な 分かち合う地球へ	成熟と成長がバランスする 活力ある社会へ	誰もが参画できる 特性ある健やかな地域へ
		
10年後のありたい姿	10年後のありたい姿	10年後のありたい姿
先導的に 地球環境問題に 取り組む 金融サービスグループ	次の世代もいきいきと 活躍できる活力の 実現に貢献する 金融サービスグループ	社会の基盤である安心・ 安全なコミュニティの 実現・発展に貢献する 金融サービスグループ
取り組むべき項目	取り組むべき項目	取り組むべき項目
<ul style="list-style-type: none"> ●環境負荷軽減や環境リスクへの対応 ●環境ビジネスの推進や新たな環境問題への取り組み ●環境問題に関わる社会貢献活動など 	<ul style="list-style-type: none"> ●資産・事業の次世代に向けた承継サポート ●金融リテラシーの向上や新興国における金融市場育成への貢献 ●グローバル人材の育成やダイバーシティなど 	<ul style="list-style-type: none"> ●東日本大震災の復興支援 ●安心・安全なコミュニティの実現・発展への貢献 ●役職員主体の地域に根ざした活動など

盤石な経営基盤に不可欠な取り組み課題

コーポレートガバナンス	ステークホルダーとの対話
働きやすい職場・労働環境	情報管理の徹底
公正な取引・競争	反社会勢力への対応
リスク管理	お客さま満足度

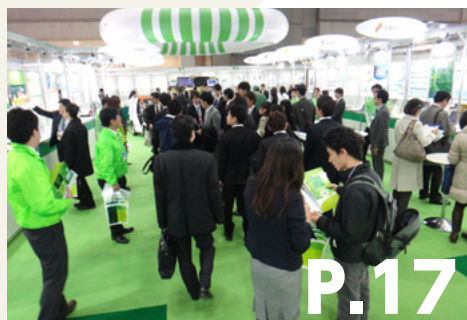
重点課題報告

環境



環境負荷軽減への取り組み

環境リスクへの対応



環境ビジネスの推進

新たな環境問題への取り組み



環境関連の社会貢献活動

次世代



新興国における
金融市場育成への貢献



若年層や
グローバル人材の育成



資産・事業の次世代に
向けた承継サポート

P.22



金融リテラシーの向上



P.24

ワークライフバランスと
ダイバーシティ

コミュニティ



P.26

安心・安全な
コミュニティ実現・発展への貢献



P.27

深刻な社会課題への
取り組みサポート

東日本大震災の復興支援



P.27

役職員主体の
地域に根ざした活動



P.28

3つの重点課題の解決に向けた取り組み

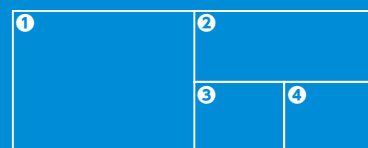
当社グループはCSR活動の拠り所となる中長期的な課題として、新たに3つのテーマ「環境」「次世代」「コミュニティ」を導き出しました。ここからは、3つの重点課題それぞれについて、各テーマに沿ったグループ各社の重要な取り組みを報告します。



環境

持続可能な分かち合う地球へ

地球規模で進む温暖化問題をはじめ、エネルギーや食糧問題など、私たちを取り巻く環境は幅広い課題を抱えています。当社グループは、環境問題を重要な経営課題の一つと認識し、「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。具体的には、事業活動によって生じる環境負荷軽減、金融機関としての本業を活かした環境ビジネスの推進、さまざまな団体と連携した新たな環境問題への取り組みといった活動です。私たちは、これらの活動を通して「先導的に地球環境問題に取り組む金融サービスグループ」になることを目指しています。



- ① 英国の洋上風力発電プロジェクト、「ロンドン・アレイ」へのファイナンス
- ② 滋賀県琵琶湖での環境体感学習開催
- ③ 台北で開催された、エコプロダクツ国際展への出展
- ④ インドネシア国立ボゴール農科大学との提携

環境負荷軽減への取り組み

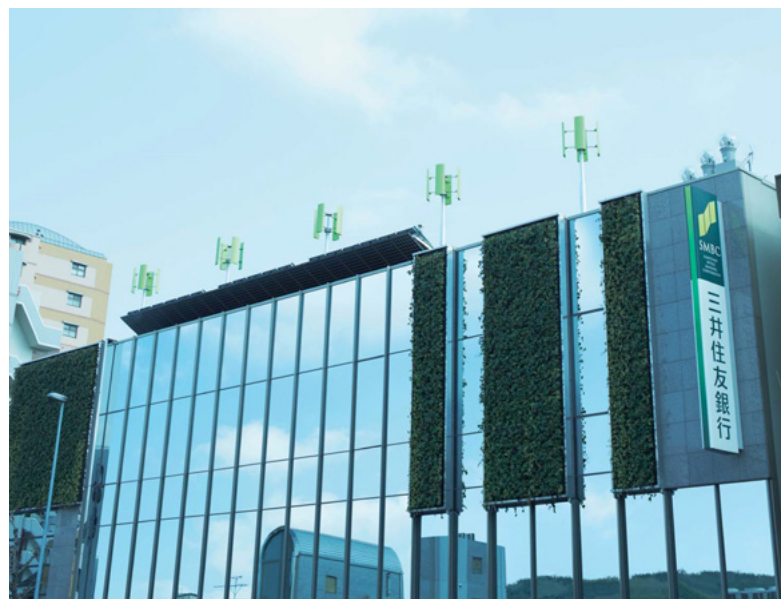
環境モデル店舗を通じた負荷削減

三井住友銀行では、環境配慮型モデル店舗（下高井戸支店、甲南支店）において、太陽光集光装置やLED照明を組みあわせることによる店内照明の電力削減、太陽光パネルや壁面緑化の使用、また空調をはじめとする設備電力の負担軽減に取り組んでいます。CO₂排出量は、改修前対比で約4割の削減効果を実現することができました。この実績を踏まえ、他店舗においても積極的にLED照明や省エネ型空調設備の導入を進めています。

みなと銀行でも、下記4カ店の新築移転に伴い、環境に配慮した設備を導入しています。

●みなと銀行における環境配慮型店舗

尼崎支店	2011年4月	太陽光発電設備、LED照明、断熱ガラス、壁面緑化
小野支店	2011年4月	太陽光発電設備、LED照明、断熱ガラス、壁面緑化
西明石支店	2012年4月	太陽光発電設備、LED照明、壁面緑化
本山支店	2013年5月	太陽光発電設備、LED照明



太陽光集光装置と壁面緑化を採用した三井住友銀行甲南支店

商品・サービスを通じた環境負荷の削減

三井住友カードとセディナでは、お客さまに参加いただける環境への取り組みとして、「WEB明細書サービス」を推進しています。「WEB明細書サービス」は、毎月のカードご利用代金明細書を郵送による方法に代え、インターネットでご確認いただくサービスです。

セディナでは同サービスを通じ、お客さまへの情報伝達の安全性やカードご利用明細管理の利便性の向上を実現しています。環境面においては明細書の郵送を停止することにより、1通当たり約500グラム*のCO₂削減効果を生み出しています。

また三井住友カードは、2013年12月から2014年2月まで、環境活動の一環として「加盟店売上WEB明細書サービス」の登録数に応じて植樹を行うキャンペーンを実施しました。NPO法人が運営する植樹プロジェクト「Present Tree」を通じ、「加盟店売上WEB明細書サービス」へ切り替え登録した加盟店3カ店につき1本を植樹、計108本を岩手県宮古市へ植樹しました。

※ 環境省「エコ・アクション・ポイントの二酸化炭素削減効果の算出手法例」をもとに算出

環境対応車への切り替え

SMBCフレンド証券では、営業部店の営業車にエコカーを導入しています。2009年度より、エコカーへの切り替えを進めるとともに、環境未対応車のCO₂排出量相当分の排出権を購入（カーボンオフセット）してきましたが、2013年度に、当初予定していた切り替えは全て完了しました。今後も、営業活動における環境負荷軽減に努めていきます。

システムを活用したエネルギー管理

みなと銀行では、BEMS（ビル・エネルギー管理システム）を導入しています。使用電力の「見える化」を図ることで使用電力量を30分間隔で把握、使用最大電力量の抑制や節電を推進しています（使用最大電力量の削減効果10%）。

また、PPS（特定規模電気事業者：株式会社エネット）の新電力を採用し電力供給元の分散化を行い、環境負荷の小さい天然ガス（LNG）を中心として、太陽光、水力、風力、バイオマス等自然エネルギーを最大限に活用しています（年間39tのCO₂削減効果）。

●BEMSの導入

2012年7月	本部ビルおよび営業店8カ店
2013年4月	営業店17カ店に追加導入

●PPSの採用

2013年4月	本店ビルおよび営業店65カ店
2014年4月	伊藤町ビル
2014年9月（予定）	本山支店

詳しくはWebサイトをご覧ください。

▶ Web 環境負荷軽減
<http://www.smfg.co.jp/responsibility/environment/reduction/>

環境リスクへの対応

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と考えています。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」の中で、与信環境リスクを明記し、環境に著しく悪影響を与える懸念のある融資等は行わないことをうたっています。

また、大規模なプロジェクト向け融資を実行する際に、環境・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」を採択し、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。当原則の第三次改訂に伴い、2013年10月に行内手続きを改訂し、対象範囲の拡大と評価基準の引き上げを行いました。また、2013年9月には「環境リスク管理の新展開」と題し、環境リスク管理の専門家を招いて顧客向けセミナーを開催しました。



顧客向け環境セミナー

詳しくはWebサイトをご覧ください。

● Web 環境リスク対応
<http://www.smfg.co.jp/responsibility/environment/risk/>



環境ビジネスの推進

三井住友フィナンシャルグループは、お客さまや有識者等、多くのステークホルダーからのご意見やご要望をもとに、環境問題への取り組みの促進につながる金融商品やサービスの開発に努めています。

ご融資を通じた取り組み

三井住友銀行では、省資源・省エネルギーや地球温暖化等の気候変動・環境問題への対応や、自然災害発生時の対策、食の安全性確保等、さまざまな社会的課題に取り組むお客さまに対するソリューションの開発を行っています。

2006年に、環境マネジメント認証を取得している中小企業向けの「SMBC-ECOローン」の取り扱いを開始したのち、日本

総合研究所がお客さまの環境配慮への取り組みを格付けし、格付けに応じた融資条件の設定を行う「SMBC環境配慮評価融資/私募債」を開発しました。以後、同様の仕組みを派生させ、お客さまの社会的課題への取り組み推進にお役立ていただけるよう、さまざまな評価型融資制度を拡充しています。2014年3月には評価型融資の取り組み実績が1兆円を突破しました。

また2012年12月には、マレーシアにおける企業の環境配慮活動を支援する「SMBC環境配慮評価融資/私募債～マレーシア版～」、2013年11月には、タイにおける企業の環境配慮活動を支援する「SMBC環境配慮評価融資/私募債～タイ版～」の取り扱いを開始するなど、海外への商品展開も行っています。

今後もこのようなソリューションの開発を通じ、グローバルでのお客さまの更なる発展をサポートしていきます。

評価型融資1兆円突破についての新聞広告を掲載(2014年4月24日日本経済新聞朝刊)

●さまざまな評価型融資制度

2008年	「SMBC環境配慮評価融資/私募債」	企業の環境配慮への取り組みを評価・支援
2010年	「SMBC環境配慮評価融資/私募債eco/バリューup」	
2011年	「SMBC食・農評価融資/私募債」	食の安全や食文化等への取り組み状況を評価・支援
	「SMBCサステナブルビルディング評価融資/私募債」	建物の環境性能・耐震性能等を評価・支援
	「SMBC事業継続評価融資/私募債」	地震や洪水等、有事の際におけるお客さまの事業継続への取り組みを評価・支援
2013年	「SMBCサステナビリティ評価融資/私募債」	環境(E)に加え、社会(S)・ガバナンス(G)を加えたESGへの取り組みと情報開示の適切さを評価・支援

SRI(社会的責任投資)を通じた環境保全

SMBC日興証券では、企業の社会や環境への取り組みや事業活動での影響を考慮して投資対象を決める「SRI」に早くから取り組んでいます。1999年に日本で初めて投資信託に環境の視点を取り入れたSRIファンド「日興エコファンド」の取り扱いを開始して以来、さまざまな環境関連投資信託をお客さまにご提供しています。

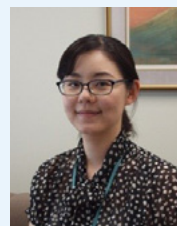
2010年からは、世界銀行との共同開発による「SMBC・日興 世銀債ファンド(愛称:世界銀行グリーンファンド)」と、環境保護への貢献を目指した債券である「グリーンボンド(世界銀行が発行する債券の一種)」の取り扱いを開始しました。「SMBC・日興 世銀債ファンド」は、グリーンボンドに投資する世界初のファンドで、このファンドの収益の一部については、世界が直面している社会的課題の解決に活かされるよう、日本ユニセフ協会、日本赤十字社に寄付を行っています。

また「グリーンボンド」は、調達した資金を「環境保護に係る融資」に限定しているのが特長です。SMBC日興証券は「グリーンボンド」の販売を通じて、ご購入いただく投資家の皆さまとともに、地球の持続可能な発展への貢献を目指してまいります。

SMBCフレンド証券では、お客さまが債券への投資を通じて、環境問題などの社会的な課題解決につながる事業を支援することができるよう、商品の企画・販売を行っています。

特に「地球環境債」はその中核商品として、取り扱いを拡充しています。「地球環境債」とは、自然エネルギー開発や森林再生などの環境事業プロジェクトを支援するために発行される債券で、お客さまはこの債券への投資を通じて、環境問題の解決につながる事業を支援することが可能になります。今後も、お客さまが投資を通じて社会貢献を行うことができる商品を、継続して提供していきます。

VOICE

SRIを通じて
お客さまとともに
環境保全に取り組む

SMBCフレンド証券
商品戦略部 課長代理

五井 智子

外国債券の組成を通じて、主に途上国支援の資金調達ニーズがある国際金融機関等と、投資機会を必要としているお客さまの橋渡しをしています。中でも、地球環境債は、投資を通じて社会貢献ができ、またプロジェクトの詳細が公表されているため資金の使い道が分かりやすいと、お客さまから高い関心を寄せていただいている商品です。

今後も地球環境債の取り扱いによって、経済面のみならず、社会貢献や環境保全という側面からも、お客さまに豊かな暮らしをご提案できるよう努めていきます。

定期預金を通じた地球環境保全活動への支援

関西アーバン銀行では、2003年度からお客さまからお預かりした残高の一定割合金額を、環境保全活動を支援する基金等へ寄付する預金商品の取り扱いを開始しました。

預金をすることで間接的に地域の環境保全活動に参加することができスキームについて、多くのお客さまからご賛同をいただき、寄付金額の累計は5,000万円を超えました。

みなと銀行でも、兵庫県森林組合連合会が森林をCO₂の吸収源とした森林カーボンオフセット事業を開始したことを受け、カーボンオフセット定期預金「みなとエコ物語」を展開しています。2010年3月に、森林カーボンオフセットサービス(CO₂削減目標を側面支援するサービス)を利用した預金商品を金融機関として初めて取り扱いました。森林カーボンオフセットサービス利用料としてみなと銀行が拠出する資金は、兵庫県森林組合連合会を通じて兵庫県内の森林環境を維持するために活用されます。

●関西アーバン銀行2013年度寄付実績

マザーレイク滋賀応援基金	310万円(寄贈日:2014年4月24日)
大阪府環境保全基金	155万円(寄贈日:2014年4月30日)
大阪市環境創造基金	155万円(寄贈日:2014年4月30日)



2014年4月、大阪府・大阪市への寄付贈呈式

英国風力発電プロジェクトへの取り組み

三井住友銀行は従来から、風力・太陽光発電等の再生可能エネルギー分野の開発を、プロジェクトファイナンスのアレンジ・融資を通じて幅広く支援しています。特に再生可能エネルギーの普及が進んでいる欧州地域について、2013年度に英国で7件(風力発電関連4件、廃棄物処理発電3件)、フランスで3件(太陽光発電2件、廃棄物処理発電1件)のプロジェクトファイナンスに取り組みました。このうち、英国の洋上風力発電プロジェクト「ロンドン・アレイ」は、175機の風力発電機を備えた世界最大の洋上風力発電プロジェクトで、合計出力は630MW(メガワット)、英国の約50万世帯にクリーンな電力を供給します。三井住友銀行は本プロジェクトのファイナンスを主幹事として取りまとめていることに加えて、同発電所にて発電される電力を地上へ送る送電プロジェクトのファイナンスについても主幹事を務めています。また、本送電プロジェクトについてはInfrastructure Journal誌が選ぶ2013年のDeal of the Yearを受賞しています。



VOICE



世界中の再生可能エネルギーの普及支援に携わる

欧州三井住友銀行
ストラクチャードファイナンス営業部

David Benguigui

三井住友銀行ではプロジェクトファイナンス分野でのアレンジ実績とノウハウを活かし、世界中で広がる再生可能エネルギーの普及を支援しています。私は主に欧州地域における風力・太陽光発電プロジェクトへのファイナンスを担当しており、「ロンドン・アレイ」プロジェクトでは主幹事としてファイナンスを組成しました。次世代を見据えた温室効果ガス削減や、持続可能なクリーンエネルギーの創出に、プロジェクトの初期段階から携われることがこの仕事の醍醐味です。

詳しくはWebサイトをご覧ください。

▶ Web 環境ビジネス

<http://www.smfg.co.jp/responsibility/environment/business/>



新たな環境問題への取り組み

日本の農業技術をインドネシアへ

三井住友銀行は2014年3月に、インドネシア国立ボゴール農科大学と、農業分野の提携を行いました。インドネシアは、ASEAN地域最大の人口2.4億人を抱え、中間層の拡大による食品市場の拡大、並びに嗜好の欧米化が進んでいます。一方、一部の農畜水産分野が輸入に依存している状況を踏まえ、自給率を向上させるべく、生産技術・加工技術に優れた外資企業の資金や技術の導入が期待されています。ボゴール農大は同国最大の農業大学であり、インドネシアの政策実現・農業分野の課題解決等を目的として、先進国企業との連携・共同実証事業等に

積極的に取り組んでいます。また、インドネシアが世界最大のイスラム国家であることから「ハラール認証」(イスラム教義に即した食品等の認証)に関するアドバイスも行っています。今後も同大との連携を通じ、三井住友銀行からボゴール農大へはインドネシア市場・イスラム市場へ進出を図る日本企業を紹介、同大からは企業が必要とする関連情報の提供、現地農家・企業の紹介、共同実証・人材提供などを受けてまいります。

VOICE



企業や省庁、大学と連携し医療・介護・農業を再興

三井住友銀行
成長産業クラスター 部長代理補

栗林 秀行

2013年4月、成長産業クラスターで医療・介護、農業を担当するグループを設置し、1年強が経ちました。この1年、主に日本企業の海外展開の支援や国内外の省庁や大学との連携に意識を置いて取り組んでまいりました。日本政府が掲げる「日本再興戦略」の中でも、医療、農業への注力方針が明確に挙げられており、メガバンクとしても貢献できるよう今年度も取り組んでまいりたいと考えております。



ボゴール農大との覚書締結

環境関連の社会貢献活動

環境保全活動への参加

当社グループでは「SMFGクリーンアップデー」を定めています。2013年度はグループ各社の有志役職員とその家族約1,500名が、荒川、淀川、須磨海岸(兵庫)、藤前干潟(愛知)の4会場で清掃活動に参加しました。

海外拠点でも同様の活動は行われています。例えば、三井住友銀行(中国)有限公司では、ボランティア活動等、多岐にわたる活動を実施していますが、特に2013年度は各拠点にて植樹活動に参加し、地域の緑化活動に貢献しました(2013年4月に瀋陽支店、11月に上海本店、2014年3月に天津支店)。

引き続き、植樹活動のほか、キッズセミナー、環境美化活動、ボランティアを含む寄付活動等を通じて、社会全体の持続的な発展に貢献していきます。



2013年11月、浦東新区三楊緑地での緑化活動

環境リテラシーの推進

関西アーバン銀行では、次代を担う子どもたちに関西の「マザーレイク」である琵琶湖を通じて、自然を大切に思う気持ちを育てていただくため、親子向けの環境体感学習を開催しました。当日は、滋賀県内外から参加いただいた親子連れ74名が環境学習船に乗船し、琵琶湖の水質調査やプランクトン観察をした後、琵琶湖博物館を見学しました。

また、三井住友ファイナンス&リースは、環境問題の大切さを伝え行動を喚起することを目的とする「環境フォト・コンテスト」に2008年から協賛し、「三井住友ファイナンス&リース賞」を贈呈しています。同コンテストは、協賛企業が環境に関する募集テーマを掲げて、一般の方々から各テーマにふさわしい写真を募集し賞を贈呈するものです。全体の最優秀作品には環境大臣賞・環境フォト大賞が贈呈されます。



2013年8月、滋賀県での「夏休み!びわ湖体感学習」

VOICE

地域の緑化に貢献する 環境保全活動



三井住友銀行(中国)有限公司
経営企画部

沈 楚楚

上海において地域の緑化委員会が主催する植樹活動に参加しました。植樹活動は想像していた以上に大変な作業でしたが、参加者からは「地域の緑化活動への貢献とともに、家族との交流、また他部門の従業員とコミュニケーションを図ることができ、非常に有意義だった」と大変好評を得ることができました。今後もこのような活動を通じて、地域社会の発展に貢献していければと考えています。



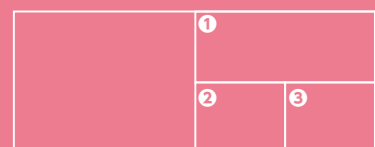
「環境フォト・コンテスト」の「三井住友ファイナンス&リース賞」受賞作品



次世代

成熟と成長がバランスする活力ある社会へ

わが国における少子・高齢化の進展、グローバル化の進行に伴う貧富の格差の拡大など、活力ある持続可能な社会の実現には、国内外で解決すべき課題が数多く残っています。社会の次世代を担う若年層の育成、性別や国籍等にとらわれない真のダイバーシティの定着等、誰もがいきいきと活躍できる次世代社会を実現するために、私たちは国内外で金融リテラシーの向上、グローバルな人材育成、健全な金融市場育成等に貢献していきます。当社グループは、『次の世代もいきいきと活躍できる活力の実現に貢献する金融サービスグループ』を目指していきいたいと考えています。



- ① 福島県いわき市における中学生向け金融経済教育施設への協力
- ② 小学生が実際の銀行業務を学び、体験する銀行見学会の開催
- ③ ワークライフバランスの観点から、子どもたちや家族が従業員の働く職場を訪問するイベント

資産・事業の次世代に向けた承継サポート

資産を次の世代へ

2013年6月より三井住友銀行では、祖父母世代から孫世代への教育資金の贈与を支援する個人向け預金商品「普通預金(教育資金贈与非課税口)」の取り扱いを開始しました。本商品は、2013年度税制改正で創設された「教育資金の一括贈与に係る贈与税の非課税措置」に対応するもので、本制度に対応した預金商品の取り扱いは、都市銀行では初の試みとなります。

お客さまのニーズにあわせた承継にかかわるサポート

みなと銀行では、経営者の皆さまの重要な課題の一つである事業承継について、それぞれのお客さまのニーズや課題にあわせたサポートメニューをご提供しています。

- ①事業承継コンサルティング業務
- ②M&Aアドバイザリー業務
- ③資本政策面のサポート
- ④後継者の育成、異業種交流のサポート

VOICE



一つひとつオーダーメイドで事業承継をサポート

みなと銀行 支店サポート部
事業サポート部/調査役

芦森 健明

事業承継は、資産や人物構成などの客観的な条件が全て同じでも、人間関係一つで対策が変わるなど、非常に繊細な経営課題です。そのため一つひとつオーダーメイドでの対応が求められます。超高齢社会が問題となる中、事業承継支援は金融機関の重要な役割の一つであり、担当者として法律や税務面の知識向上に努め、お客さまのご希望をよくお聴きし、関係者の方々の心情も充分考慮しながら、より良い解決策をご提案してまいりたいと思います。

新興国における金融市場育成への貢献

ミャンマーにおける金融人材育成に関する取り組み

三井住友銀行は2013年12月に、現地の銀行業界団体である「ミャンマー銀行協会 (Myanmar Banks Association)」と、金融人材育成に関する覚書を締結しました。現在ミャンマーでは、経済改革の進捗に伴い金融人材の育成が急務となっています。そこで三井住友銀行は本提携に基づき、2014年9月までに計12回、現地の銀行員向けに各種研修を実施しました。研修は当行従業員を含め内外から講師を招いて、貿易金融、拠点マネジメント、融資基礎、監査、会計、ネットバンキング、マイクロファイナンス、

プロジェクトファイナンス、銀行間取引等多岐にわたるテーマに関し実施し、延べ500名以上が研修に参加しました。当行の取り組みがミャンマーの銀行業、ひいては社会インフラとして、ミャンマー経済の発展支援につながることを願っています。

VOICE



金融人材の育成でミャンマー経済の発展を支える

三井住友銀行 ヤンゴン出張所長

森井 芳幸

ミャンマーは民主化や経済改革が進み、社会が大きく変わろうとしています。その中で、経済の基盤である銀行業界の発展も目覚ましく、地場銀行の支店数の増加とサービスの近代化が同時に進んでいる状況です。しかしながら、日進月歩でさまざまな仕組みが進歩する一方、それを担う金融人材の育成が追い付かないことが課題となっています。このような中、三井住友銀行と地元銀行協会との共同での取り組みには、現地経済界からも感謝の声と大きな期待が寄せられています。



ミャンマーの銀行員向けに各種研修を実施

金融リテラシーの向上

いわき市における中学生向け教育施設への協力

三井住友銀行では、「夏休み!子ども銀行たんけん隊」に加え、各支店で随時小学生から高校生まで職場見学の受け入れを行っているほか、小学生向け書籍「銀行のひみつ」の発刊、お仕事体験タウン「キッザニア」への協賛、中学生向けの経済教育プログラム「品川ファイナンスパーク※」への協力など、幅広く金融経済教育活動に取り組んでいます。

2014年6月、品川に引き続き、福島県いわき市にて新たに開所した施設にもブースを出展しました。本施設は、東日本大震災からの復興のため、中東のカタール国が立ち上げた基金から拠出されたもので、被災地の子どもたちが社会の仕組みや経済の働き、意思決定について学び、社会的自立力を身につけ、社会の復興に役立てることを目的としています。

※ 年齢、年収、家族構成などの与えられた設定に応じて日常の生活設計に関する意思決定を疑似体験させる、中学生向け体験学習施設。主催・運営は米国母体の経済教育団体「公益社団法人ジュニア・アチーブメント日本」



いわきファイナンスパークでの授業風景

さまざまな世代に向けた証券知識普及への取り組み

SMBC日興証券では、これまで蓄積してきた金融のノウハウを活かし、将来を担う次世代の若者たち、子どもたちに向けて金融経済教育の啓発活動を積極的に行っています。

小学生とその家族に対しては、夏休み期間に実体験型の社会学習プログラム、日興「家族でワクワク体験DAY」を2006年から全国の本支店で開催しています。2013年度は1,912名(子ども1,089名、大人823名)にご参加いただきました。

大学生に対しては、グループ会社の日興フィナンシャル・インテリジェンスと協力して、大学や大学院に金融経済、証券投資等に関する講座の提供や社員の講師派遣を行い、学生たちに一般教養としての証券知識を身につけていただけるよう2001年より支援しています。2013年度は21大学、21講座を担当しました。

学生・一般の方に対しては、金融や経済に関する知識を深めていただくために1998年より企業見学・研修を行っています。プログラムを通じ、私たちの生活とお金、金融機関の役割や金融取引に関するさまざまな知識が身につくよう、分かりやすく解説しています。

健全なコンシューマーファイナンス市場の形成を目指して

SMBCコンシューマーファイナンスでは、多重債務の抑制、金融トラブルの未然防止に資する金融経済教育活動の実施などを通じ、安心と安全が高まり、健全なコンシューマーファイナンス市場の維持・拡大に寄与することを目指しています。

主に「お客様サービスプラザ」が中心となり、小学生を対象にお金の成り立ちや役割について学ぶ「カードゲーム/お金の役割」や、学生・社会人を対象とした金融経済教育セミナーを実施しています。2013年度1年間で合計2,740回開催し、126,270名の方に参加いただきました。



SMBCコンシューマーファイナンスによる学生・社会人向けセミナー

VOICE



社会やお客様のニーズに応えるために

SMBCコンシューマーファイナンス
梅田お客様サービスプラザ
田池 寿里

全国18カ所の「お客様サービスプラザ」では、社会やお客様のニーズを感じ取り、それらにお応えしていくための地域に根ざした活動を行っています。その中で、家計診断などのご相談や、未来を担う学生や地域の方々に向けたお金に関する知識・判断力の習得支援等を通して、社会とともに持続的に発展していくことを目指しています。お客さまや受講者の皆さまにとって有意義なものとなるよう、日々工夫を凝らして取り組んでいます。

若年層やグローバル人材の育成

社内のグローバル人材育成

三井住友銀行では、国内勤務従業員の海外勤務経験者拡充、語学力強化、本店主導のナショナルスタッフ向け研修拡充という観点から、育成を中心とした施策を推進してきました。海外勤務従業員についても、「アジア研修室」等を通じ、本店での集合研修や各地域での研修プログラムを提供する等、人材育成に取り組んできました。

2014年度からは人事部に「グローバル人事室」、人事部研修所に「グローバル研修グループ」を新設し、「真のグローバル化」の実現に向けて、育成も含めた人事面全体の体制を、海外拠点も含む全行的な観点から整備し、推進していきます。

三井住友ファイナンス&リースでは海外業務に携わる国内従業員向けに、海外業務において理解しておくべき考え方を身につけるためにグローバル・マインドセット研修を開催しています。

また、海外ナショナルスタッフの育成にも注力しており、海外全拠点から数名ずつ日本に招き、一堂に会した海外ナショナルスタッフ集合研修を開催しました。本社の関係各部も参加し円滑なビジネス推進に向けたディスカッションの場を設け、本社各部と海外拠点とのコミュニケーションの促進を図りました。



三井住友ファイナンス&リースのナショナルスタッフ向け「リーダーシップ研修」

更に、グローバルマインドの早期醸成を目的として、今年度は新入社員研修に英国様式の生活環境を再現した施設で使用言語を英語に限定した宿泊型プログラムを組み込むとともに、海外ナショナルスタッフ新入社員との合同プログラムを約1ヵ月間実施しました。語学力向上についても、会社支援の語学学校通学制度を年々拡充しています。

財団を通じた取り組み

米国を本拠とするSMBC GLOBAL FOUNDATIONは、1994年よりアジア各国で学ぶ大学生6,000名超に奨学金を支給しています。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の支援、学校の美化活動への三井住友銀行従業員によるボランティア参加、同従業員が行う寄付への財団からの同額寄付等を実施しています。

三井住友銀行国際協力財団は、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、アジアから日本の大学院へ進学した留学生、毎年7～8名を対象に奨学金を支給しています。また、開発途上国の経済発展に資する活動を行っている研究機関・研究者への助成を行っています。



SMBC GLOBAL FOUNDATIONを通じたベトナムの学生への奨学金支援

ワークライフバランスとダイバーシティ

当社グループでは、性別・国籍などを問わず、さまざまな人材が活躍できる職場づくりに取り組んでいます。三井住友銀行では、2008年4月に人事部内に「ダイバーシティ推進室」を設置し、多様性を強みとする企業風土の醸成に取り組んでいます。

2013年2月、三井住友フィナンシャルグループが「なでしこ銘柄」に選定されたことをきっかけに、同年11月グループ合同で若手女性従業員を対象としたフォーラムを開催しました。フォーラムには東西約700名が参加し、宮田社長の講話やNPO法人J-Win理事長内永ゆか子氏による基調講演、SMFG各社で活躍する先輩女性従業員によるパネルディスカッションを通して、将来のキャリア・働き方について考えました。今後も定期的に開催予定です。



SMFG合同女性向けフォーラム



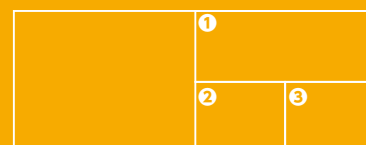
コミュニティ

誰もが参画できる、特性ある健やかな地域へ

現在、未曾有の自然災害により、また若者層の流出等により、地域コミュニティの存続自体が国内外で危ぶまれています。

災害を未然に防止し、災害発生時には復興に向け、助け合って支え合う地域コミュニティを形成するために、また、高齢者や障がい者等が安全に安心して生活できる地域社会を実現するために、当社グループは良き企業市民として貢献していきたいと考えています。

私たちは、『社会の基盤である安心・安全なコミュニティの実現・発展に貢献する金融サービスグループ』を目指していきたいと考えています。



- ①世界の恵まれない子どもたちの支援を行うNPO法人「子供地球基金」への支援
- ②「京都マラソン」への当社従業員によるボランティア参加
- ③シンガポールで現地の子どもを支援する団体サポート

東日本大震災の復興支援

2011年3月11日の東日本大震災の発災から3年半が経過した被災地では、人口の流出や地域産業の再興など、東北地方にとどまらず、日本が潜在的に抱えていたさまざまな社会的課題に直面しています。当社グループでは、東日本大震災からの復興という大きな課題に対し、本業、社会貢献の両面から取り組んできました。これからも、刻々と変化する被災地のニーズに引き合い、しっかりと取り組んでいきます。

継続した被災地支援ボランティアの実施

三井住友銀行では2011年4月に「震災復興特別休暇」を創設し、同年5月より役職員による定期的な被災地支援ボランティアを開始しました。宮城県の亘理町や石巻市、東松島市を中心に継続して取り組んでおり、2011～2013年度累計で、延べ約420名が参加しています。2012年および2013年8月には、従業員の家族も参加するプログラムを開催し、延べ約45家族、約120名が参加しました。

また「東日本大震災支援募金」として、被災地支援の取り組みに限定して活用される毎月400円の給与天引き募金を行っています。2013年度は、有志役職員によるボランティア活動において連携した、地域のNPO法人に対し、本支援募金と同行マツチングギフトを合わせた寄付を行いました。

SMBC日興証券では、2013年度入社社員と引率の役職員が、2013年7月に東日本大震災復興支援活動を行いました。この



SMBC日興証券の被災地支援活動

活動は、2011年度から継続的に行っており、3回目となる2013年度は宮城県南三陸町にて農業支援と海岸清掃を行いました。社会貢献活動の意義・重要性を学ぶとともに、新入社員間における一体感の醸成を図ることを目的としています。

現地密着型の復興支援プロジェクト

2013年11月、三井住友銀行は主催者として、河北新報社、東北大学地域イノベーション研究センターとともに、第1回「東北復興セミナー」を開催しました。今回は「阪神大震災から学ぶ神戸からのメッセージ」をテーマに、復興のかたちを多角的に考えるパネルディスカッションを行いました。また同月「ツール・ド・東北 2013 in 宮城・三陸」に協賛しました。この催しは、自転車で被災地を巡ることで現状を体感してもらい、復興支援と東北振興につなげようとするイベントです。

日本総合研究所では「現地密着型の復興支援プロジェクト」として、地震・津波被害に加え、原発被害に見舞われた福島県相馬地域に対し、シンクタンク・コンサル部門の業務（無償）として、プロジェクト「SOMAX※」を立ち上げ、支援活動を行っています。具体的には、南相馬地域における「住民対話」への参画や、相馬地域におけるいちご農園の復活・観光の活性化支援などを行っています。

※「相馬/南相馬の力を『最大化』できるようサポートしよう」という思いを込めて命名



東北復興セミナー

VOICE



今後の時代を生き抜く魅力的な地域をつくる

一般社団法人 ふらっとーはく
松島 宏佑/細田 幸恵

「わたりグリーンベルトプロジェクト※」では、被災地を3年前の状態に戻すという意識よりも、いかに今後の時代を生き抜く魅力的な地域をつくれるか、という気概で取り組んでおります。

三井住友フィナンシャルグループには、ボランティアや寄付などのご支援を継続的に頂戴しており心よりお礼を申し上げます。私たちの活動は新たな組織づくりを含めた自立まであと2年かかる見込みです。変わらぬご支援をお願いしますとともに、持続的な事業計画づくりに向けた、金融のノウハウを活かしたアドバイス等にも期待しております。

※ 被災した亘理町での地域の防潮林再生に向けた、町民が中心となつて行う活動

安心・安全なコミュニティ実現・発展への貢献

支店におけるユニバーサルデザイン、サービスの導入

三井住友銀行・みなと銀行・関西アーバン銀行では、さまざまなお客さまのご来店に対応するため、以下のような取り組み



三井住友銀行のソファ用書記テーブル

を行っています。なお、三井住友銀行では、国内の支店ATM、店舗外ATMについて、視覚障がい者対応ATMにしています。

●ユニバーサルデザイン、サービスの導入例

- 視覚障がい者対応ATMの設置
 - 筆談ボード、コミュニケーションボードの設置
 - 自動体外式除細動器(AED)の設置
 - 助聴器の店内設置(みなと銀行)
 - 杖ホルダー(三井住友銀行、みなと銀行)、耳マーク表示板、ソファ用書記テーブル(三井住友銀行)の設置
 - 高齢者や身体の不自由な方向けの優先座席の設置(みなと銀行)等
- ※ 自動体外式除細動器(AED)はSMBC日興証券、SMBCフレンド証券でも設置しています

また、三井住友銀行やみなと銀行では、高齢者や身体の不自由な方に関する知識・サポート方法を習得したスタッフを各店に配置しています。

個人向け地域交通サービス創出を目指すコンソーシアム設立

2013年10月、日本総合研究所は、ネットワーク技術や無人運転技術などを活用した新たな個人向け地域交通サービスの開発を目的に、「Community Oriented Stand-by Mobility Service (COSMOS) コンソーシアム」を設立しました。これは無人運転技術を利用した1～2人乗りの電動の乗り物と外出促進の仕組みを組みあわせ、交通弱者の方々の移動が困難になっている地域において住民往来の活発化を図る、全く新しい個人向け地域交通サービスです。このコンソーシアムには、輸送機器メーカー、交通事業者などの民間企業、およびCOSMOSの導入を検討する自治体や地域コミュニティが参画しています。

役職員主体の地域に根ざした活動

三井住友銀行では、2013年度より、ボランティア基金の寄付先を中心に、社会的問題の解決に取り組むNPO団体等でのボランティア活動を役職員に紹介し、同団体の活動を支援する役職員参加型のボランティア活動を実施しました。夏(6～8月)、秋冬(10～12月)の2期で、31プログラムを展開し、延べ270名が参加しました。

また当社グループでは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展開しています。

世界の恵まれない子どもたちへの寄付となるグッズ販売支援(日本)



チャリティーマラソン参加(米国)



2008年より各地の大学を対象とした奨学金プロジェクト(中国)



市内の低所得者世帯の学童支援活動(英国)



現地の子どもを支援する団体の支援(シンガポール)

深刻な社会課題への取り組みサポート

ボランティア基金を通じた社会課題解決への取り組み

三井住友銀行では有志役職員の給与から毎月100円を天引きする積立募金に、約11,000名が加入しており(2014年6月現在)、当行からも毎年マッチングギフトを行っています。

寄付先は、有志従業員や専門機関から推薦された団体を、有識者と有志従業員で構成する審査会において審議し、決定しています。2013年度は、有志従業員がボランティア活動で支援する団体や、国内外で経済的困難に関する社会課題等の解決に取り組む38団体への寄付を実施しました。また、寄付実施後には寄付先団体を招いての寄付使途報告会を開催し、寄付先より直接フィードバックをいただく機会を設けています。更に2013年度より初めて、有志役職員が寄付先のボランティア活動に参加する取り組みも実施しました。

プロボノ活動

三井住友銀行では2012年度より邦銀で初めて、プロボノ活動(社会人がビジネススキルや職務経験を活かして行うボランティア活動)の取り組みを開始しています。2013年度は有志従業員が約3ヵ月間のプロボノチームを組み、各々のスキルや



プロボノワーカーによる行内報告会の様子

経験を活かして寄付金や経費の管理に必要な管理ツール、事務フロー等の整備などNPOの内部体制を強化するためのアドバイスを行いました。東京都内では児童問題に取

VOICE



プロボノ活動を受けて

特定非営利活動法人 Homedoor 理事長
川口 加奈

セキュリティや環境の整った場所で働くプロボノの皆さまから、「組織とはどうあるべきなのか」ということを学ばせていただきました。元は寄付システムの構築という名目で集まっていた皆さまですが、団体のキャッシュ・フローについても「お金を扱うプロの目」から多数のご意見をいただきました。このプログラムを経て、基盤が少しずつ固まり、団体理念である「ホームレス状態を生み出さない日本の社会構造をつくる」ことに前進できました。



カンボジアの農村における保育所での給食支援(「幼い難民を考える会」使用)

り組む2つのNPO法人と国際保健問題に取り組むNPO法人、関西地域ではホームレス問題に取り組むNPO法人、計4つのNPO法人を支援しました。

商品・サービスの利用を通じた取り組み

三井住友カード、セディナでは、クレジットカード事業を通じて、カード会員さまにも気軽に社会貢献していただける機会を提供しています。

三井住友カードでは、ワールドプレゼントの景品を通じ、VJAカード会員さまから寄せられた寄付金をユニセフ、ユネスコ、WWFジャパン、国連WFP等に寄付し、あわせて同社からもユニセフへの寄付を実施しました。また、クレジットカードを通じた寄付支援として、インターネット募金の受け付けや各種社会貢献型カードを発行し、利用額の一部を寄付・還元しています。

セディナでは、クレジットカードのご利用金額に応じて付与されるポイントを、国内外の社会問題の解決を目的として活動している団体へ寄付ができるコースを設けています。寄付先は11団体から選択いただけ、2013年度は各団体に計約1,000万円を寄付することができました。



飢餓と貧困撲滅を使命に活動する「国連WFP」への寄付 ©Mayumi.R

盤石な経営基盤に不可欠な取り組み課題

三井住友フィナンシャルグループでは、CSRへの取り組みに当たり、健全な経営を堅持していくために、コーポレートガバナンス体制、情報管理態勢、コンプライアンス体制、リスク管理体制などを整備して盤石な経営体制を構築することが重要と考えています。

コーポレートガバナンス

当社およびグループ各社では、「経営理念」(▶ **Web** <http://www.smfg.co.jp/aboutus/principles.html>) 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。

詳しくは当社Webサイトをご覧ください。

▶ **Web** コーポレートガバナンス(基本的な考え方、当社の体制) : ディスクローチャー誌2014
http://www.smfg.co.jp/investor/financial/disclosure/h2607_c_disc_pdf/h2607c_15.pdf

情報管理の徹底

当社およびグループ各社では、個人情報の適切な保護と利用に関し、その取り組み方針を「プライバシーポリシー」として定め、お客さまの個人情報の適切な保護と利用に努めております。

また、顧客情報管理態勢について、取締役会は、顧客保護等に関する重要な事項の決定を行うとともに、顧客保護等関連施策の進捗を把握し、必要に応じて、適宜指示を行っています。あわせて、情報化の進展に適切に対応するため、当行における個人情報保護の管理体制およびその取り組みについて、継続的な改善に努めております。

リスク管理体制

リスク管理の方針

金融業務に付随するリスクが多様化、複雑化していく中、金融持株会社経営においては、従来にもましてリスク管理、すなわちリスクの把握とそのコントロールが重要になってきています。当社では、グループ全体のリスク管理に関する基本的事項を「統合リスク管理規程」として制定し、戦略目標と業務形態に応じて管理すべきリスクの所在と種類を特定したうえで、各リスクの特性に応じた適切な管理を実施しています。

リスク管理体制

当社では、グループ経営会議での決裁、取締役会での承認に基づき、「グループ全体のリスク管理の基本方針」を定めています。グループ経営会議、担当役員、リスク管理担当部署は、「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。一方で、グループ各社は、当社の定めた基本方針に基づいてリスク管理体制を整備しています。企画部とともにグループ全体のリスク管理を統括するリスク統括部が、グループ各社のリスク管理体制の整備状況やリスク管理の実施状況をモニタリングし、必要に応じて適切な指導を行うことで、グループ各社で発生するさまざまなリスクについて網羅的、体系的な管理を行う体制となっています。

詳しくは当社Webサイトをご覧ください。

▶ **Web** リスク管理への取り組み(基本的な考え方、体制) : ディスクローチャー誌2014
http://www.smfg.co.jp/investor/financial/disclosure/h2607_c_disc_pdf/h2607c_12.pdf

公正な取引・競争

三井住友フィナンシャルグループでは、「コンプライアンス・マニュアル」において、「市場での競争は公正に行う」旨を規定しています。

更に、グループ各社では、各社の業務内容等に応じて、独占禁止法、景品表示法、下請法、不正競争防止法等の関連法令を遵守するための各種ルールを定めており、公正な取引・競争の確保に努めています。

例えば、三井住友銀行においては、「独占禁止法マニュアル」を制定し、「カルテル」「優越的地位の濫用」等の不公正な取引を防止するために、行内での周知・徹底を行っています。

反社会的勢力への対応

三井住友フィナンシャルグループでは、反社会的勢力に対する基本方針を定め、グループ各社一体となって、反社会的勢力との関係を遮断する体制を整備しています。

具体的には、反社会的勢力との取引の未然防止に努めるとともに、契約書や取引約款に暴力団排除条項を導入し、取引開始後に相手方が反社会的勢力であることが判明した場合には、外部専門機関と連携のうえ、適切に対応しています。

● 反社会的勢力に対する基本方針

1. 反社会的勢力とは一切の関係を遮断します。
2. 不当要求はこれを拒絶し、裏取引や資金提供を行いません。また、必要に応じ法的対応を行います。
3. 反社会的勢力への対応は、外部専門機関と連携しつつ、組織全体として行います。

詳しくは当社Webサイトをご覧ください。

- **Web** コンプライアンスへの取り組み(基本的な考え方、体制)：ディスクロージャー誌2014
http://www.smfg.co.jp/investor/financial/disclosure/h2607_c_disc_pdf/h2607c_17.pdf

お客さま満足度

CS・品質向上の考え方

当社では、「お客さまに、より一層価値あるサービスを提供し、お客さまと共に発展する」ことを、経営理念の一つに掲げ、グループ会社が連携を取りながら、CS(お客さま満足度)・品質の向上に取り組んでいます。

CS・品質向上の推進体制

当社では、グループの連携を推進する観点から、総務担当役員を委員長とする「グループCS委員会」を設置し、定期的に開催しています。委員会では、グループ会社におけるお客さまの声の状況やCS推進施策などについて意見交換を行い、グループ全体のCS・品質向上に努めています。

詳しくは当社Webサイトをご覧ください。

- **Web** CS・品質向上に向けたSMFG各社の取り組み
<http://www.smfg.co.jp/responsibility/cs/activities/>

TOPICS

お客さまの声への対応 ～経営への活用～

主な取り組み

三井住友銀行では、お客さまから営業店やフリーダイヤルにお寄せいただいたご意見・ご要望は、自行が行うCS調査やお客さまアンケートなどによるご意見・ご要望とともに、「お客さまの声DB」というデータベースに登録され、行内で広く共有されます。

登録されたお客さまの声に基づき、本店各部署は、営業店に対応を指導したり、個々の商品・サービスを見直したりするほか、全行的な対応策の検討におよぶ場合もあります。

三井住友銀行では、CS・品質向上に関する企画立案・体制整備等を行う部署として「品質管理部」を設置し、また、頭取を委員長、全経営会議役員をメンバーとする「CS・品質向上委員会」(▶ **Web** <http://www.smbc.co.jp/aboutus/responsibility/withconsumer/organization/cs/index.html>)を開催して、お客さまの声への行内横断的な対応を協議するなど、全行一丸となって、お客さまに一層ご満足いただけるサービスの提供に努めています。

具体的な事例① 両替機

2014年3月までに全店の両替機を更新し、入金できる紙幣を、200枚までに増やしました(ただし従来どおり20万円までの入金となります)。くわえて、1日1回の手数料



両替機

無料の両替枚数は500枚までに増やしました。また、これまで利用できなかった生体認証ICカードの利用が可能になりました。

具体的な事例② ATM荷物置台

ATM操作をしやすくなるよう、ATM機器の前に荷物置台をご用意しました。



ATM荷物置台

- ※下記を除きます。
- 有人店舗のATMコーナーにおけるバリアフリー対応ATM
 - 無人のATMコーナー(コンビニATM含む)

盤石な経営基盤に不可欠な取り組み課題

働きやすい職場・労働環境

人材育成

より高い価値ある商品・サービスを提供できる専門性の高い人材を育成するべく、グループ各社において、研修制度の充実等により育成体制の強化を図っています。

TOPICS

SMFG合同研修を各階層にて実施

当社グループでは、グループの全体像や経営方針に対する理解を深め、「Team SMFG」としての一体感を高めることを目的に、グループの主要8社*の合同研修を実施しています。新入社員に対しては、新人研修において、「SMFG合同新人プログラム」「SMFG合同新人運動会」を実施しているほか、執行役員、管理職層に対しては、「SMFG合同研修」を実施しています。

※三井住友銀行、三井住友ファイナンス&リース、SMBC日興証券、SMBCフレンド証券、三井住友カード、セディナ、SMBCコンシューマーファイナンス、日本総合研究所



SMFG合同新人運動会



SMFG合同研修

人権への対応

当社グループは、「国連グローバル・コンパクト」の人権・労働・環境・腐敗防止に係る10原則に賛同を表明し、人権啓発に積極的に取り組んでいます。

グループ会社においても、人権啓発研修の実施や人権標語の募集など、人権に対する意識を高める取り組みを行っています。

TOPICS

人権デューデリジェンスへの対応

ニッポンCSRコンソーシアム

「人権デューデリジェンス ワークショップ」へ参加

国連人権フレームワーク、ISO26000、OECD多国籍企業行動指針など、国際的なCSRガイドラインにおける人権への配慮の重要性が増す中、三井住友銀行は「人権デューデリジェンス ワークショップ」に参加しています。

このワークショップは、CSR活動を通じて日本企業の競争優位性を向上させることを目的としてつくられた経済人コー円卓会議日本委員会が主催するものです。

当行は本ワークショップに参加することで、今後の人権課題へのアプローチ方法について調査・研究をしています。

健康で豊かな生活の実現

グループ各社では、安全で働きやすい環境をつくるとともに、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。

三井住友銀行では、従業員の健康管理を担う健康サポートセンターを、東京・大阪それぞれ1カ所ずつ、計2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、健康サポートセンター内には診療所を併設しています。従業員の労働条件・人事制度等についての定期的な協議などにより、健全な労使関係を構築しています。

詳しくは当社Webサイトをご覧ください。

▶ Web 人の尊重と人材活用：ディスクロージャー誌2014
http://www.smfg.co.jp/investor/financial/disclosure/h2607_c_disc_pdf/h2607c_20.pdf



第三者意見



経済人コー円卓会議日本委員会
専務理事兼事務局長
九州大学大学院経済学府客員教授

石田 寛

2011年6月に国連が「ビジネスと人権に関する基本原則」を採択し、同年11月に欧州委員会はCSRを「社会におよぼす影響に対する企業の責任」と定義しました。これを受けて、企業はCSR活動を推進していく中で、どのようにステークホルダーとのエンゲージメントを強化し、事業のプロセスを通じた「負の影響」の軽減策と予防策を講じるべきかが求められてきています。

こうした中で、SMFGグループの2013年度CSR活動について、評価したい点を述べます。

●マテリアリティの特定

SMFGグループは、マテリアリティの特定に向けた取り組みを実施し、3つのテーマを特定しました。CSRレポートでは、GRI G4で求められている手順に沿う形で、ステップ1～4を的確に記載されており、透明性を高めているといえます。

●新興国における評価型融資制度の拡充や金融市場育成の貢献

最近では、三井住友銀行がタイやマレーシアにおける企業の環境配慮活動を支援する「SMBC環境配慮評価融資/私募債」の実施や、ミャンマー銀行協会と連携し、市民たちに向けて早期に正しい金融知識を学ぶことの大切さへの理解を目的に金融市場育成を実施するなど、徐々にグローバルで求められている社会的課題の解決に向けたCSR活動を展開している点を評価します。

次に、今後期待する点について述べます。特にマテリアリティの特定についてコメントをさせていただき、今後の改善につなげていただきたいと思います。

- 優先順位付けを行う際に、更に金融業界に特化した課題項目*を活用することで「負の影響」を抽出することができます。
- 有識者から得た数々の貴重なコメントをSMFGグループがどのように活用して、取り組むべき重点課題を抽出したのか？そのプロセスを公開されるべきだと考えます。

SMFGグループは、投融資や引き受けといった業務を通じて、あらゆる業界・業種と密接な関係を有しているといえます。そのため、金融業は全ての業界におけるあらゆるCSR課題に直接間接を問わず必然的に関与しうる存在にあるといえ、仮に自社が関与しておらず、関係先によって引き起こされた人権侵害であっても、自社の利益や評判に悪影響を与える危険性を常に有しています。そういったリスクを軽減するために、マテリアリティの測定手法を用い、自社のみならず影響力の範囲におけるリスクの有無を理解してその対処を行うことは、金融業にとって潜在リスクの顕在化を図るという面で有益であるのみならず、ビジネス全体におけるCSR意識の向上につながるものと考えられます。

*金融業界に特化した課題：

- Sustainability Accounting Standards Board (SASB) が策定した「Disclosure Topics for the Financials Sector」課題項目
 - 当会が主催する「ニッポンCSRコンソーシアム」で取りまとめた金融業界の課題
- ▶ Web [http://www.crt-japan.jp/files/documents/HR_DD\(2013\)_Report_J.pdf](http://www.crt-japan.jp/files/documents/HR_DD(2013)_Report_J.pdf)

社外からの評価

SRIインデックスへの組み入れ

当社グループの積極的なCSR活動は、市場において高い評価を受け、下記のような世界の主要なSRIインデックスに継続して組み入れられています。SRIインデックスとは、企業の財務面のほか、環境面や社会面なども重要な投資判断とする社会的責任投資（SRI）の指標のことです。これは当社グループの今後のCSR活動に対する、市場からの期待を表すものと考えています。

SMFG株式を組み入れているSRIインデックス(2014年8月末現在)

- Dow Jones Sustainability Asia/Pacific Index (DJSI Asia Pacific)
- Dow Jones Sustainability Asia/Pacific 40 Index (DJSI Asia Pacific 40)
- FTSE4Good Global Index
- FTSE4Good Global 100 Index
- ESI (Ethibel Sustainability Index) Excellence Global





<http://www.smfg.co.jp/responsibility/>