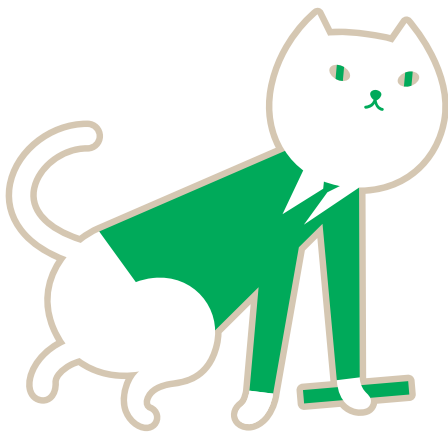


リそなグループ  
**Resona Group**

CSRレポート **2015**  
■■■ データ編 ■■■



## 目次

目次・編集方針	01
トップメッセージ	02
CSRマネジメント	03
りそなグループCSR目標・実績・評価	05
コーポレートガバナンス	09
りそなホールディングスにおける取組状況等	
内部統制に関する事項	
リスク管理体制	
内部監査体制	
株主・投資家の皆さまとのコミュニケーション	
人権	18
ダイバーシティ	21
コンプライアンス	26
消費者課題/お客さまサービス	31
コミュニティ	47
環境	53
りそなグループの社会的責任投資に向けた取組み	59
公的資金の完済	60
パフォーマンスデータ一覧	61
外部表彰	63
第三者所見	64
りそなグループの概要	65
ISO26000/GRIガイドライン/国連グローバル・コンパクト対照表	66

コーポレートガバナンス(P.9~17)、コンプライアンス(P.26~30)に関する詳細情報は、りそなグループディスクロージャー誌に掲載しております。あわせてご参照願います。

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

### 「CSRレポート2015 ハイライト編」のご紹介

りそなグループのCSR活動の特徴的な取組みについてコンパクトにわかりやすく報告する「CSRレポート2015 ハイライト編」を発行しています。りそなホールディングスのホームページにおいてPDF、または電子ブック形式で掲載するほか、グループ各銀行の店舗に冊子を備置しています(2015年9月より)。あわせてご覧いただけますようお願いいたします。

## 編集方針

本レポートは、りそなグループのCSR活動に関する情報をステークホルダーの皆さまにわかりやすく開示することを目的として作成しています。

本レポートの作成にあたっては、国際的なガイドラインである『GRI(Global Reporting Initiative※1) サステナビリティ・レポート・ガイドライン第4版(G4)』、グローバル・コンパクト※2、ISO26000※3を参考にして、開示情報の重要性やバランスに留意し、さらに本レポートの客観性を高めるために第三者所見を掲載しています。このレポートを通じて、皆さまとのコミュニケーションが促進され、りそなグループに対するご理解の深まりへとつながれば幸いです。

※1 GRI(Global Reporting Initiative): 企業などが発行するサステナビリティレポートに関する国際的なガイドラインを作成し、普及させるために、1997年に世界各地の企業やNGOなどの様々なステークホルダーが参画して設立された国際的な組織。

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

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

### ■ 対象範囲

- ・りそな銀行 ・埼玉りそな銀行 ・近畿大阪銀行
- ・その他の主要なグループ各社

※本レポートにおける対象範囲の表記について  
「りそなグループ」、「りそな」、「当グループ」、「当社グループ」:  
りそなグループ及び主要なグループ会社を指します。

### ■ 対象期間

2014年4月1日~2015年3月31日

※ただし、一部の重要な項目においては対象期間以外の情報も含まれています。

### ■ 発行時期

2015年7月(りそなホールディングスのホームページに掲載)

### ■ お問い合わせ先

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

東京本社

〒135-8582

東京都江東区木場1丁目5番65号 深川ギャザリア W2棟

TEL.03-6704-3111

大阪本社

〒540-8608

大阪府中央区備後町2丁目2番1号

TEL.06-6268-7400

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

ホームページ(Re:Heart倶楽部)

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

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

# 想いをつなぐ、 未来を形に



株式会社 リソナホールディングス  
取締役兼代表執行役社長  
株式会社 リソナ銀行代表取締役社長

東 和浩

## 心からの感謝を胸に、改革を継続

皆様には、日頃よりリソナグループをお引き立ていただきまして誠にありがとうございます。

リソナグループは、2015年6月、当社に注入された公的資金の全額を完済いたしました。これまでの永きに亘る、国民の皆さま、お取引先の皆さま、株主の皆さま方の多大なご支援、ご協力に対しまして、心より御礼申し上げます。これからも、ご支援をいただいた皆さまへの感謝の気持ちを決して忘れることなく、「お客さまの喜びがりそなの喜び」という基本姿勢のもと、お客さまの目線で改革を継続してまいります。

今春からサービス改革の一環として、グループ銀行内振込みの24時間365日即時決済サービスを大手銀行で初めて開始いたしました。これまで金曜夕方の振込は月曜に入金というのが銀行の常識でしたが、新しいサービスでは土・日・祝日の振込も当日扱いになります。こうした取組みを一つひとつ丁寧に積み重ねていくことで、皆さまに支持される新しい金融サービスを形にしていきたいと思います。

## CSRは経営そのもの

リソナグループでは、CSRは経営そのものであると位置付け、「CSR経営＝持続可能な社会づくりへの貢献」という方針のもとに、まずは本業の領域でお客さまや地域社会の期待にお応えしていくことが何より重要であると考えております。

我が国が高齢社会を迎え、次世代への資産承継や事業承継といったニーズが高まる中で、リソナグループが有する信託の機能や全国約600拠点のネットワークを活かし、こうした社会的課題に対処していくことは私たちが果たさなければならない大切な責務です。

## ボトムアップ型の地域社会貢献活動

また、リソナグループの多くの従業員が全国各地で社会貢献活動に参加しています。その最初のきっかけは、2005年にスタートした子ども向け金融経済教育「リソナキッズマネーアカデミー」でした。この10年間でキッズマネーアカデミーを開催する本支店等は210ヶ所まで拡大しています。キッズマネーアカデミーに参加してくれた子ども達、卒業生も2万人を超えました。この卒業生が将来、大人になって社会の様々なステージで活躍してくれることを大変楽しみにしております。

加えて2012年からは従業員が主体のボランティア団体であるRe:Heart倶楽部の活動を開始し、地域のマラソン大会のお手伝い、河川の清掃活動など、それぞれの地域に根差した自発的なボランティア活動を積極的に行っています。

## ダイバーシティ・マネジメントで新たな企業文化を

一方、ライフスタイルの変化やグローバル化の進展等に伴い、複雑化するお客さまニーズにきちんに対応していくためには、多様な価値観や発想を活かすことのできる組織でなければなりませんし、多様性を尊重することは社会共通の課題でもあります。こうした認識のもと、ダイバーシティ・マネジメント推進の一環として、女性の活躍を後押しする体制づくりを進め、既に、女性の管理職比率はグループ全体で21%を超え、さらに2020年には30%に高める目標を掲げています。引き続き、ダイバーシティを根付かせるため、体制整備を図るとともに意識改革や風土改革を進め、新たな企業文化を創造してまいります。

## すべては「お客さまの喜び」のために ～想いをつなぐ、未来を形に～

リソナグループは、変化するお客さまの課題や社会の要請に的確にお応えするべく、単なる「銀行」の枠組みを超えた「金融サービスグループ」を目指しています。さまざまな改革、新たなビジネスモデルの構築に果敢に挑戦しているのは、ひとえに「お客さまの喜び」を実現するためです。「リソナに行けば何でも相談できる」、そう言っていただける企業であり続けたいと思います。

今般、公的資金完済後の次なる10年に向けたグループの新たな指針として、「想いをつなぐ、未来を形に。」という新しいブランドスローガンを制定しました。お客さまをはじめとする全てのステークホルダーの想いをつなぎ、お客さまの幸せな未来を創る、また、これまでの常識にとらわれない新しい金融サービスの形を創っていくという決意を込めています。

今、私たちリソナグループは、目指す姿である「リテールNo.1」の実現に向け、新しいスタート地点に立ちました。これまで公的資金に支えられてきたということをお忘れずに、改革を継続するという強い決意を胸に、グループ一丸となって取組んでまいります。

今後とも皆さま方の一層のご支援を賜りますようお願い申し上げます。

# CSRマネジメント

## CSRマネジメントに関する基本的な考え方

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

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

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

### ■ 経営理念、行動宣言とCSR方針の関係

#### りそなグループ経営理念

りそなグループは、創造性に富んだ金融サービス企業を目指し、

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

#### りそなWAY(りそなグループ行動宣言)

##### お客様と「りそな」

「りそな」はお客様との信頼関係を大切にします。

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

##### 従業員と「りそな」

「りそな」は従業員の人間性を大切にします。

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

##### 社会と「りそな」

「りそな」は社会とのつながりを大切にします。

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

##### 株主と「りそな」

「りそな」は株主との関係を大切にします。

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

#### りそなグループCSR方針

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



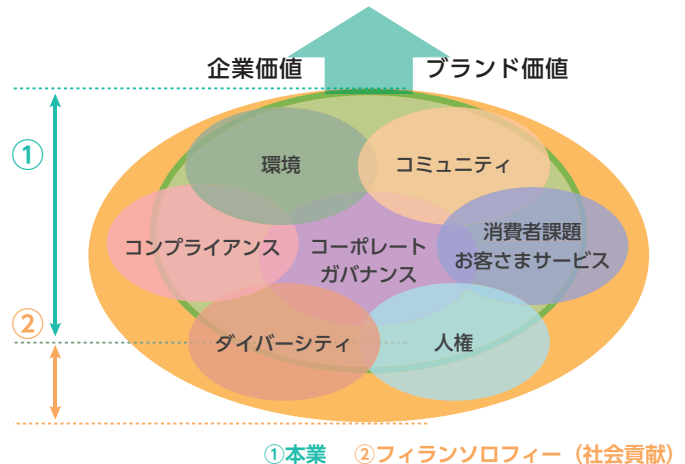
## ■ CSR経営の推進

りそなグループにとってCSR経営とは、本業を通じて7つの課題項目の解決を行い、持続可能な社会づくりに貢献することと位置付けています。また、フィランソロフィー（社会貢献）においても、本業と同様、7つの課題項目の解決に向け活動しています。

## ■ 重要課題の特定

りそなグループでは、CSRへの取組みに対する社会的要請を認識し責任ある企業活動を推進するため、2005年にCSR委員会を設置。『経営理念』『りそなWAY(行動宣言)』に明示されているステークホルダーとの関係のあり方や、りそなグループにとっての重要性観点から「地域、女性、子供」を重点課題としましたが、その後、お客さま、株主、地域社会、従業員からの意見と、国連グローバル・コンパクトやISO26000などの国際的な原則・基準をもとに7つの課題項目を見直し、改めて「地域、ダイバーシティ(女性)、次世代(子ども)、環境」を重点課題に選定しました。

CSR 経営 = 持続可能な社会づくりへの貢献



## 重点課題

### 地 域

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

### 次世代

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

### ダイバーシティ

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

### 環 境

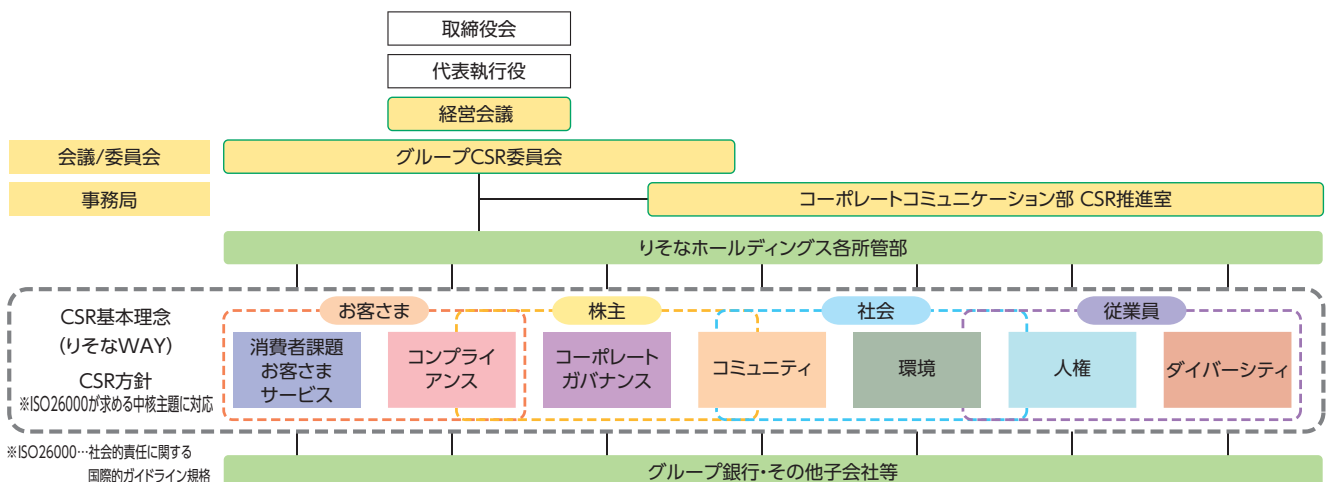
地球環境を守っていくことは人類が活動していく上での必須条件であり、環境負荷の低減、環境保全活動に取組むことは、私たちの責務と考えます。

## グループのCSR推進体制

経営の重要課題の一つであり、社会的要請の高まるCSRへの取組みの一層の強化・向上を図るため「グループCSR委員会」を設置し、定期的を開催しています。

「グループCSR委員会」は、りそなホールディングス社

長を委員長とし、グループ各銀行の社長をはじめとするメンバーによって構成され、本委員会を通じてりそなグループ内にある様々な経営資源を活かしたCSR活動を実現しています。



# りそなグループ CSR目標・実績・評価

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

課題	項目	2014年度目標	2014年度実績	評価	2015年度目標																																																											
コーポレートガバナンス	情報開示	優れたコーポレートガバナンスの実現に向けて、経営の透明性と客観性を確保し、誰もがわかりやすい情報開示を積極的に実施します。	コーポレートガバナンスに関する開示方針を整理し、事業報告・有価証券報告書・コーポレートガバナンス報告書等各種開示書類について、新しい情報の発信とわかりやすい表記に取組んでいます。	★★★	経営監督機能の実効性確保と当社の持続的成長に資する優れたコーポレートガバナンス態勢の構築に向けて、経営の透明性と客観性を確保し、当社の経営に関するわかりやすい積極的な情報開示を実施します。																																																											
	リスク管理	お客さまに質の高いサービスが提供できるよう、リスク発現の未然防止に取組み、経営の健全性の維持確保を図ります。	お客さまに質の高いサービスを提供できるようリスク発現の未然防止に努めた他、主要なリスクが資本性の高い中核的な自己資本の範囲内に収まるよう管理・運営し、経営の健全性を維持確保しています。	★★★	お客さまに質の高いサービスを提供するとともに、経営の健全性の維持確保を図るため、リスク発現の未然防止に取組みます。																																																											
人 権	人権の尊重	「グループ人権方針」の一層の定着化と、人権の尊重・各種ハラスメント防止に対する従業員の意識向上を目的として、研修などの人権啓発活動を更に充実させます。  ①「グループ人権方針」徹底のための啓発活動を継続実施します。 ②「ハラスメントのない風通しのよい職場作り」のための啓発活動（研修など）を継続実施します。 ③原則全ての従業員が、最低年1回以上研修を受講します。 ④研修テキストなど啓発教材を更に充実させます。 ⑤人権啓発標語を募集し、優秀作品を表彰します。	①「グループ人権方針」の徹底 集合研修（新入社員研修・新任マネージャー研修）や人権に関する社内連絡文書（「人権啓発標語の募集」他、期中に2回発信）を利用して人権方針の制定趣旨や内容を繰り返し周知しました。また全従業員を対象にしたeラーニングでも人権方針を取り上げました。 ②ハラスメントのない風通しのよい職場作り セクハラ、パワハラに関するeラーニングを期中に各1回、パワハラに関するビデオ研修（ビデオの視聴と討議）を1回実施しました。さらに「職場におけるLGBTの人権尊重」をテーマにした研修を各職場で実施しました。 ③最低年1回以上研修を受講 上記の通り、原則全ての従業員が年4回以上の研修を受講いたしました（セクハラ防止eラーニング、パワハラ防止eラーニング、パワハラ防止ビデオ研修、LGBTの人権に関する研修） ④研修テキストなど啓発教材の充実 「職場におけるLGBTの人権尊重」の研修では、各職場の研修内容・レベルを揃えるため、講義型ビデオ教材（約16分）を作成し全職場に配信しました。 ⑤人権啓発標語 グループ全体の応募作品数は9,109点、その中から各社で優秀作品を表彰しました。また優秀作を全国銀行協会に応募し、最優秀作品1点、優秀作品2点、佳作3点が選ばれました。	★★★	「グループ人権方針」のコミットメントをより高いレベルで実現させるために、以下を実施します。  ①人権研修の充実 お客さま・従業員をはじめ、あらゆるステークホルダーの基本的な人権を尊重するために、人権研修を更に充実させます。 ・原則全ての従業員が年1回以上人権研修を受講します。 ・研修で使用するテキストをより読みやすく、わかりやすいものに改訂します。 ・時代のニーズにマッチした研修プログラム（研修教材）を提供します。 ・ハラスメントを発生させない風通しのよい職場作りのため、研修等の啓発活動を継続して実施します。 ②研修以外の人権啓発活動 人権啓発標語を募集し、優秀作品を表彰します。																																																											
	ノーマライゼーション	ノーマライゼーションへの取組みを強化し、全てのお客さまが安心してご利用できる店舗・サービスを実現します。 ①サービス向上への取組み ・3件以上 ②店舗設備 【新築店舗】 ・バリアフリー化の推進8ヶ店（RB×6、SR×1、KO×1） ・音声誘導システム導入6ヶ店（RB×4、SR×1、KO×1） 【既存店舗】 ・音声誘導システム導入3ヶ店（RB×3） ・スロープ改修1ヶ店（RB×1） ・エレベーター新設2ヶ店（RB×2）	お客さまが安心してご利用できる店舗・サービスの実現に取組みました。 ①サービス向上 ・「認知症サポーター養成講座」の全社員受講 ・「高齢者疑似体験セット」を用いた研修（SR） ・「ユニバーサルデザイン研修」及び「ユニバーサルデザイン実践ガイドブック」の制定（本部社員向け） ②店舗設備 <table><tr><th></th><th colspan="2">新築店舗</th><th colspan="4">既存店舗</th></tr><tr><th></th><th>バリアフリー化推進</th><th>音声誘導システム導入</th><th>音声誘導システム導入</th><th>スロープ新設</th><th>スロープ改修</th><th>エレベーター新設</th></tr><tr><td>りそな銀行</td><td>8</td><td>4</td><td>0</td><td>1</td><td>0</td><td>2</td></tr><tr><td>埼玉りそな銀行</td><td>1</td><td>1</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>近畿大阪銀行</td><td>1</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr></table> ※単位：拠点数		新築店舗		既存店舗					バリアフリー化推進	音声誘導システム導入	音声誘導システム導入	スロープ新設	スロープ改修	エレベーター新設	りそな銀行	8	4	0	1	0	2	埼玉りそな銀行	1	1	0	0	0	0	近畿大阪銀行	1	0	0	0	0	0	★★★	ノーマライゼーションへの取組みを強化し、全てのお客さまが安心してご利用できる店舗・サービスを実現します。 ①サービス向上への取組み ・3件以上 ②店舗設備 <table><tr><th></th><th colspan="2">新築店舗</th><th colspan="2">既存店舗</th></tr><tr><th></th><th>バリアフリー化推進</th><th>音声誘導システム導入</th><th>音声誘導システム導入</th><th>エレベーター新設</th></tr><tr><td>りそな銀行</td><td>5</td><td>3</td><td>4</td><td>1</td></tr><tr><td>埼玉りそな銀行</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>2</td></tr><tr><td>近畿大阪銀行</td><td>1</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr></table> ※単位：拠点数		新築店舗		既存店舗			バリアフリー化推進	音声誘導システム導入	音声誘導システム導入	エレベーター新設	りそな銀行	5	3	4	1	埼玉りそな銀行	0	0	0	2	近畿大阪銀行	1	0	0
	新築店舗		既存店舗																																																													
	バリアフリー化推進	音声誘導システム導入	音声誘導システム導入	スロープ新設	スロープ改修	エレベーター新設																																																										
りそな銀行	8	4	0	1	0	2																																																										
埼玉りそな銀行	1	1	0	0	0	0																																																										
近畿大阪銀行	1	0	0	0	0	0																																																										
	新築店舗		既存店舗																																																													
	バリアフリー化推進	音声誘導システム導入	音声誘導システム導入	エレベーター新設																																																												
りそな銀行	5	3	4	1																																																												
埼玉りそな銀行	0	0	0	2																																																												
近畿大阪銀行	1	0	0	0																																																												

【評価基準】

★★★★★ .....100%以上  
 ★★★★ .....80%以上、100%未満  
 ★★★ .....50%以上、80%未満  
 ★★ .....30%以上、50%未満  
 ★ .....30%未満  
 — .....該当する取組みなし

課題	項目	2014年度目標	2014年度実績	評価	2015年度目標
ダイバーシティ	ダイバーシティの推進	すべての従業員がお互いを理解し認め合い、能力を発揮し、活躍することにより、イキイキ働ける職場作りを継続していきます。 ・内閣府の努力目標である「2020年までに管理職に占める女性の割合を30%」に向けて取組んでいきます。 ・中高年社員が活躍し続けるための体制整備の取組みを強化します。 ・障がい者の法定雇用率(2.0%)以上の雇用を確保していきます。	「2020年までに管理職に占める女性の割合を30%」に向けての取組み、2014年度は21.9%になりました。 ・育成支援：メンタリング制度、女性リーダー研修、ネットワーキングセミナー、女性法人担当者交流会等 ・育児介護両立支援：プレママセミナー、復職支援セミナー、介護セミナー等 中高年社員向けの制度として2015年度に向け、「マイスター制度」を新設。 障がい者雇用については、HDでグループ各社の雇用率を集計。障がい者の法定雇用率以上の雇用を確保(2.16%)	★★★★	すべての従業員がお互いを理解し認め合い、能力を発揮し、活躍することにより、イキイキ働ける職場作りを継続していきます。 ・内閣府の努力目標である「2020年までに管理職に占める女性の割合を30%」に向けて取組んでいきます。 ・中高年社員が活躍し続けるための体制整備の取組みを強化します。 ・障がい者の法定雇用率(2.0%)以上の雇用を確保していきます。
	職場環境	・生産性向上により、早帰りを促進し職場環境の向上を目指します。 ・ダイバーシティ(多様性)が組織の活力を高めるという意義の浸透により職場を活性化します。	・「タイムマネジメント」の取組みにより、早帰りの風土作りを継続的に行いました。 ・仕事と育児、仕事と介護の両立などワークライフバランスの向上に向け、各種ガイドブックの整備やセミナーの定例開催によって、職場内で早帰り意識を向上させました。	★★★	・生産性向上により、早帰りを促進し職場環境の向上を目指します。 ・ダイバーシティ(多様性)が組織の活力を高めるという意義の浸透により職場を活性化します。
	人材育成	・研修・教育プログラムの充実を図り、分野別のプロ人材を育成します。 ・従業員のキャリア形成を支援する各種取組みを充実させます。	・育成研修・教育プログラムの実効性を高めるための社内体制を整備 ・女性、中高年等それぞれのステージに応じた、きめ細かなキャリア形成支援策を継続 ・女性若手層対象：キャリアデザインフォーラム ・女性管理職層対象：女性リーダー研修 ・女性中堅層対象：マインドアップ研修 ・女性法人担当者対象：女性法人担当者交流会 ・中高年層対象：キャリアデザインセミナー、キャリアセミナー50+、プレマスター社員セミナー	★★★	・研修・教育プログラムの充実を図り、分野別のプロ人材を育成します。 ・従業員のキャリア形成を支援する各種取組みを充実させます。
コンプライアンス	企業倫理の浸透	企業倫理の浸透・法令等遵守に関する継続的な啓発・教育活動により、役職員のコンプライアンス意識の更なる向上を図り、社会からの信頼に応えます。	不祥事・不適切事案に対する再発防止策の強化に、継続的に取組んでいます。従業員一人ひとりのコンプライアンス意識向上のため、各種研修を通じ従業員の行動指針である「りそなSTANDARD」浸透に取組みました。	★★	企業倫理の浸透・法令等遵守に関する継続的な啓発・教育活動により、役職員のコンプライアンス意識の更なる向上を図り、社会からの信頼に応えます。
	反社会的勢力排除/マネー・ローンダリング防止	反社会的勢力との取引排除、マネー・ローンダリング防止態勢の強化を通して、金融機関としての社会的責任を果たします。	反社会的勢力との取引排除や、犯罪収益移転防止法対応に積極的に取組んでいます。反社会的勢力排除、マネー・ローンダリング防止とともに、グループ連結運営を深化させることで態勢強化を進めました。	★★★	反社会的勢力との取引排除、マネー・ローンダリング防止態勢の強化を通して、金融機関としての社会的責任を果たします。
	金融犯罪防止	お客さまへのお声掛けなどの働きかけ、インターネットバンキングの不正利用対策など、金融犯罪の未然防止態勢の強化により、お客さまの大切な財産を守ります。	お客さまの大切な財産をお守りするため、振り込み詐欺被害や偽造・盗難カードなどの金融犯罪防止に取組んでいます。本人確認の強化やお客さまへのお声掛け等により、不正利用口座開設防止、盗難通帳での支払防止、振り込み詐欺の未然防止等に取組みました。	★★★	お客さまへのお声掛けなどの働きかけ、インターネットバンキングの不正利用対策など、金融犯罪の未然防止態勢の強化により、お客さまの大切な財産を守ります。

課題	項目	2014年度目標	2014年度実績	評価	2015年度目標
消費者課題/ お客さまサービス	お客さま説明	お客さま説明管理態勢を強化・充実し、お客さまへの適切な商品・サービスを提供します。	お客さまへの適切な商品・サービスを提供するために、お客さまの目的に合わせた商品を揃えるとともに、コンプライアンスを遵守した適切な勧誘、販売を行うよう規則やツールを整備し、研修の実施を行いました。	★★★*	お客さま説明管理態勢を強化・充実し、お客さまへの適切な商品・サービスを提供します。
	情報管理	お客さま情報の紛失・漏えいを発生させない体制を強化するため、以下の通り取組みます。 ・お客さまへの資料発送のシステム化 ・適切な文書管理態勢の定着化に向けたモニタリングの実施	お客さま情報の紛失・漏えいを発生させない管理態勢の強化に向け、前年度に続き、お客さまへの資料発送のシステム化や適切な文書保管管理態勢の定着化のためのモニタリング等の施策を実施しました。	★★	教育態勢、管理態勢に関する課題の洗い出しを行い、情報管理面の強化を図るとともに、関連法規制の施行・改正を踏まえた教育・研修内容の改善や文書保管管理態勢のモニタリング等の施策に引き続き取り組んで参ります。
	サービス改革	お客さまから頂いたご意見・ご要望や従業員提案に基づく、サービス改善事業を5件以上実施します。	・8万通以上(グループ3社)のアンケートを実施 ・アンケート等を通じて収集したお客さまの声や従業員提案を踏まえ以下の商品サービスの改善を実施 ①グループ内振込24時間365日化 ②キャッシュカードとご利用カード(乱数表)の同封発送 ③インターネットバンキング(マイゲート)の各種機能改善 ④りそにゃLINEスタンプ取扱い開始 ⑤NISA取引のペーパーレス化	★★★*	お客さまから頂いたご意見・ご要望や従業員提案に基づく、サービス改善事業を5件以上実施します。
	オペレーション改革	お取引の安全と利便性の一層の向上を図り、迅速かつ正確なサービスのご提供に努めます。 ・視認性を改善した店舗の導入：9店舗(RB) ・お客さまがご利用しやすい店舗づくり(SR) 高齢者向けバリアフリー店舗：1店舗 車いすの設置：全店舗 ・昇降式カウンター設置店舗の導入：10店舗(KO)	・視認性を改善した店舗：25店舗(RB) ・高齢者向けバリアフリー店舗：1店舗 車いす設置：全店舗(SR) ・昇降式カウンター設置店舗：11店舗(KO)	★★★★	お取引の安全と利便性の一層の向上を図り、グループ一体で迅速かつ正確なサービスのご提供に努めます。 ・普通預金手続、諸届の3行間相互受付開始
	お客さま課題の解決	より多くのお客さまにご満足いただけるように、信託機能を活かし、ご提案や商品をご提供します。 ・マイトラスト未来安心図：2013年度比+50件 ・自社株承継信託：2013年度比+70件 ・融資商品残高増加：120%(2013年度比)	・マイトラスト未来安心図：2013年度比+21件 ・自社株承継信託：2013年度比+52件 ・融資商品残高増加：174.6%(2013年度比)	★★★	お客さま一人ひとりの課題を解決し幅広いニーズにお応えするために、新商品・サービスの開発や既存商品・サービスの機能改善等への取組みを強化し、質の高い金融サービスをご提供します。
	啓発機会の提供	子ども向け金融経済教育や各種セミナーを通じて、お客さまの夢の実現や人生設計に役立つ取組みを推進します。 ・資産運用等に関するセミナーの開催：20回 ・子ども向け金融経済教育(りそなキッズマネアカデミー)の開催：参加人数3,000人	・資産運用等に関するセミナーの開催：19回 5,946名参加 ・子ども向け金融経済教育(りそなキッズマネアカデミー)の開催：参加人数3,564人	★★★*	子ども向け金融経済教育や各種セミナーを通じて、お客さまの夢の実現や人生設計に役立つ取組みを推進します。 ・資産運用等に関するセミナーの開催：20回 ・子ども向け金融経済教育(りそなキッズマネアカデミー)の開催：参加人数4,000人



【評価基準】

★★★★★ .....100%以上  
 ★★★★☆ .....80%以上、100%未満  
 ★★★ .....50%以上、80%未満  
 ★★ .....30%以上、50%未満  
 ★ .....30%未満  
 — .....該当する取組みなし

課題	項目	2014年度目標	2014年度実績	評価	2015年度目標
	コミュニティ	地域と連携した様々な取組みを進め、地域経済の活性化を支援し、地域社会に貢献していきます。 ・新製品開発支援、採用活動支援、ビジネスマッチング等、地域社会に貢献する取組みを6件以上実施。 ・地域活性化に貢献する融資：110%（2013年度比）	・新製品開発支援、採用活動支援、ビジネスマッチング等、地域社会に貢献する取組みを7件実施 ・地域活性化に貢献する融資：116%（2013年度比）	★★★★	地域と連携したさまざまな取組みを進め、地域経済の活性化を支援し、地域社会に貢献していきます。 ・新製品開発支援、採用活動支援、ビジネスマッチング等、地域社会に貢献する取組みを6件以上実施。
	社会貢献	社会の課題解決に向けた、従業員による自発的な社会貢献活動を積極的に支援します。 ・積立募金への参加者の増加：+150人 ・活動件数の増加	・積立募金への参加者の増加：+200人 ・活動件数の増加：+240件	★★★	社会の課題解決に向けた、従業員による自発的な社会貢献活動を積極的に支援します。 ・積立募金への参加者の増加：+150人 ・活動件数の増加
環境	環境マネジメント	ISO14001による環境マネジメントシステムに基づき、環境負荷低減をはじめとする、様々な環境保全活動に積極的に取組みます。 ・CO <sub>2</sub> 排出量（原単位）を2009年度比で5%削減 ・コピー用紙購入量を2012年度実績以内	ISO14001による環境マネジメントシステムに基づき、環境負荷低減をはじめとする、様々な環境保全活動に積極的に取組みます。 ・CO <sub>2</sub> 排出量（原単位）を2009年度比で5%削減 ・コピー用紙購入量を2012年度比2.2%削減	★★★★	ISO14001による環境マネジメントシステムに基づき、環境負荷低減をはじめとする、様々な環境保全活動に積極的に取組みます。 ・CO <sub>2</sub> 排出量（原単位）を2009年度比で6%削減 ・コピー用紙購入量を2012年度実績以内
	本業を通じた支援	様々な環境ビジネス商品やサービスのご提供を通じ、幅広いお客さまの環境保全活動をお手伝いします。 ・振込における紙ベース取引割合の2013年度比削減 ・インターネットバンキング取引件数：68万件増加（年間） ・環境に配慮した融資の推進：2013年度比増加	振込における紙ベースの割合（2013年度実績⇒2014年度実績） RB 1.28%⇒1.24%（▲0.04%） SR 2.65%⇒2.39%（▲0.26%） KO 4.87%⇒4.61%（▲0.26%） ・インターネットバンキング取引：64万件 ・環境に配慮した融資の推進：117%（2013年度比）	★★★	・振込における紙ベース 取引割合の2014年度比削減 ・インターネットバンキング取引件数：60万件 ・環境に配慮した融資の推進：2014年度比増加
	環境コミュニケーション	お客さまや従業員に向けた環境に関する情報提供を通じて、環境問題への意識啓発に取組みます。 ・環境研修の実施：全社 ・全店統一早帰り日の実施：12日 ・環境ビジネスに関するセミナー等の開催（年2回以上）	・環境研修の実施：全社 ・全店統一早帰り日の実施：12日 ・環境ビジネスに関するセミナー等の1回開催。150名参加（参加人数 300%増）	★★★	お客さまや従業員に向けた環境に関する情報提供を通じて、環境問題への意識啓発に取組みます。 ・環境研修の実施：全社 ・全店統一早帰り日の実施：12日

※ りそなグループCSR方針はP03参照



# コーポレートガバナンス

## コーポレートガバナンスに関する基本的な考え方

当社は、当グループの持続的成長と中長期的な企業価値向上を図るため、「コーポレートガバナンスに関する基本方針」を定めております。

＜コーポレートガバナンスに関する基本的な考え方＞

- ・当社は、りそな銀行、埼玉りそな銀行及び近畿大阪銀行をはじめとした金融サービスグループの持株会社として、当グループの企業価値の最大化を図ります。
- ・当社は、株主をはじめとするすべてのステークホルダーの立場を尊重し、経済・社会等の環境変化に対応するための迅速・果断な意思決定を行うために、優れたコーポレートガバナンスの実現を目指します。
- ・当社は、当グループの経営における原則的理念である「りそなグループ経営理念」及び、さらにそれを具体化した「りそなWAY(りそなグループ行動宣言)」を定め、当グループが一丸となって業務運営に取り組む態勢を整備いたします。

＜当社の企業統治システム＞

- ・上記のコーポレートガバナンスに関する基本的な考え方のもと、当社は、経営の監督と業務執行の機能を明確に分離し、取締役会の監督機能と意思決定機能を強化した企業統治システムとして、「指名委員会等設置会社」が最良であると考え、当社の企業統治システムに「指名委員会等設置会社」を選択いたします。
- ・さらに、独立性の高い社外取締役を中心とした取締役会並びに指名委員会、報酬委員会及び監査委員会の3委員会の機能発揮により、社外の視点を経営に十分に活用するとともに経営の意思決定の透明性及び公正性を確保いたします。
- ・当社は、当グループが地域社会とともに発展すること等を目的に、子会社各社の自律性を確保しつつ、上記のコーポレートガバナンスにかかる基本的な考え方に沿った経営が行われるよう子会社各社の経営管理を行います。

## りそなホールディングスにおける取組状況等

取締役会	取締役会は、取締役10名(うち社外取締役6名)により構成され、当グループの経営上の重要事項に係る意思決定と、執行役及び取締役の職務の執行の監督を行う場として、実質的な議論が十分に確保できるような運営を行っております。指名委員会等設置会社の特色を活かし、経営上の重要事項の意思決定と業務執行の監督は取締役会が、業務執行は執行役が行うという役割分担を明確化することにより、取締役会の監督機能及び意思決定機能の強化に努めております。2014年度には17回開催しております。なお、2005年6月より、各傘下銀行の社長が当社の執行役を兼務する体制としており、各傘下銀行に対する監督機能の充実を図っております。なお、取締役会は、各取締役による取締役会の運営、議題及び機能等に対する評価及び意見をもとに、取締役会全体の実効性等について分析及び評価を行っております。2014年度の評価では、取締役会における議論の更なる活性化に向けて、議題の選定や資料の構成等に一部改善の必要性を認識しておりますが、全体として概ね適切に運営されており、取締役会全体の実効性は確保されていると評価しております。本評価結果等を活用しつつ、更なる取締役会の監督機能及び意思決定機能の向上を図っております。
指名委員会	指名委員会は、取締役3名(うち社外取締役3名、委員長は社外取締役)により構成され、当委員会にて定めた当グループ役員に求められる具体的人材像や「社外取締役候補者選任基準」等に基づき、株主総会に上程する取締役の選解任議案の内容等を決定しております。2014年度には5回開催しております。なお、当グループの経営改革を加速し、持続的な企業価値の向上を実現するために、最適な人材に経営トップの役割と責任を継承するメカニズムとして、2007年6月にサクセッション・プランを導入し、指名委員会は、その運営状況を確認のうえ、取締役会に報告しております。
監査委員会	監査委員会は、取締役3名(うち社外取締役2名、委員長は社外取締役)により構成され、取締役及び執行役の職務の執行の監査のほか、株主総会に上程する会計監査人の選解任議案の内容の決定等を行っております。また、内部監査部、コンプライアンス統括部及びリスク統括部並びに財務部等の内部統制部門と連携して内部統制システムを監視・検証し、必要に応じて、執行役等に改善を要請しております。2014年度には14回開催しております。
報酬委員会	報酬委員会は、取締役3名(うち社外取締役3名、委員長は社外取締役)により構成され、取締役及び執行役の個人別の報酬等の内容に係る決定に関する方針や、個人別の報酬等を決定しております。また、当グループの企業価値向上に資する役員報酬制度のあり方の検討等を行っております。2014年度には3回開催しております。なお、2004年度には役員退職慰労金制度を廃止し、業績連動報酬制度を導入しております。2010年度には株式取得報酬制度を導入しております。当社と他社との間で報酬委員の相互兼任はありません。
経営会議	業務執行における意思決定プロセスとして、経営に関する全般的な重要事項及び重要な業務執行案件を協議・報告する機関として経営会議を設置しております。経営会議は、代表執行役及び各執行役により構成され、積極的な議論を行うことで、経営上の重要事項に係る決定の透明性を確保しております。2014年度には47回開催され、業務執行に係る重要事項の協議・報告を行っております。
内部監査協議会	内部監査に関する重要事項の協議・報告機関として、業務執行のための機関である経営会議から独立した内部監査協議会を設置しております。内部監査協議会は、代表執行役全員、内部監査部担当執行役及び内部監査部長等により構成されており、その協議・報告内容等は、取締役会に報告するとともに監査委員会へも報告しております。2014年度には15回開催され、内部監査基本計画等の協議を行ったほか、内部監査結果等の報告を行っております。



# リスク管理体制

## リスク管理の基本的考え方

りそなグループは、2003年5月に申請した公的資金による資本増強に伴い、国民の皆さま、お客さまならびにその他関係者の方々に対し、多大なご負担、ご迷惑をおかけしたことを踏まえ、リスク管理に関する以下の原則を定めて、管理体制・管理手法の高度化を図るとともにリスクのコントロールを行い、経営の健全性を確保し

つつ収益力を向上できるよう、リスク管理に取り組んでいます。

- ① 経営体力を超えたリスクテイクを行わない
- ② 顕在化した損失もしくは顕在化が予見される損失は、先送りせずに早期処理を行う
- ③ 収益に見合ったリスクテイクを行う

## リスク管理の方針とリスク管理体制の整備

りそなホールディングスでは、グループにおけるリスク管理の基本的な方針として「グループリスク管理方針」を制定しています。

グループ各銀行は、「グループリスク管理方針」に則り、各々の業務・特性・リスクの状況等を踏まえてリスク管理の方針を制定しています。

りそなホールディングス及びグループ各銀行のリスク管理の方針には、管理すべき各種リスクの定義、リスク管理を行うための組織・体制、リスクを管理するための基本的枠組み等を定めています。

りそなホールディングス及びグループ各銀行では、リ

スクカテゴリー毎にリスク管理部署を設けるとともに、各種リスクを統括管理し統合的に管理する統合的リスク管理部署（リスク統括部署）を設けています。リスクカテゴリーについては、主として下表の通り分類し、各リスクの特性に適った手法によって管理しています。

その他のグループ主要会社においても、各々の業務・特性・リスクの状況等を踏まえ、リスク管理の方針を制定しています。同方針には、リスク管理体制、リスク管理の枠組みのほか、本来業務以外で極力リスクをとらない旨等の方針を定めています。また、リスクカテゴリー毎の管理部署、及びリスクを統括管理する部署を設けています。

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

## りそなホールディングスによるグループ管理

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

一方で、グループ各社は、りそなホールディングスより示された方針等に則ったリスク管理に関する重要事項を決定する場合は、りそなホールディングスと事前協議を行い、その協議結果を踏まえて各社で決定します。

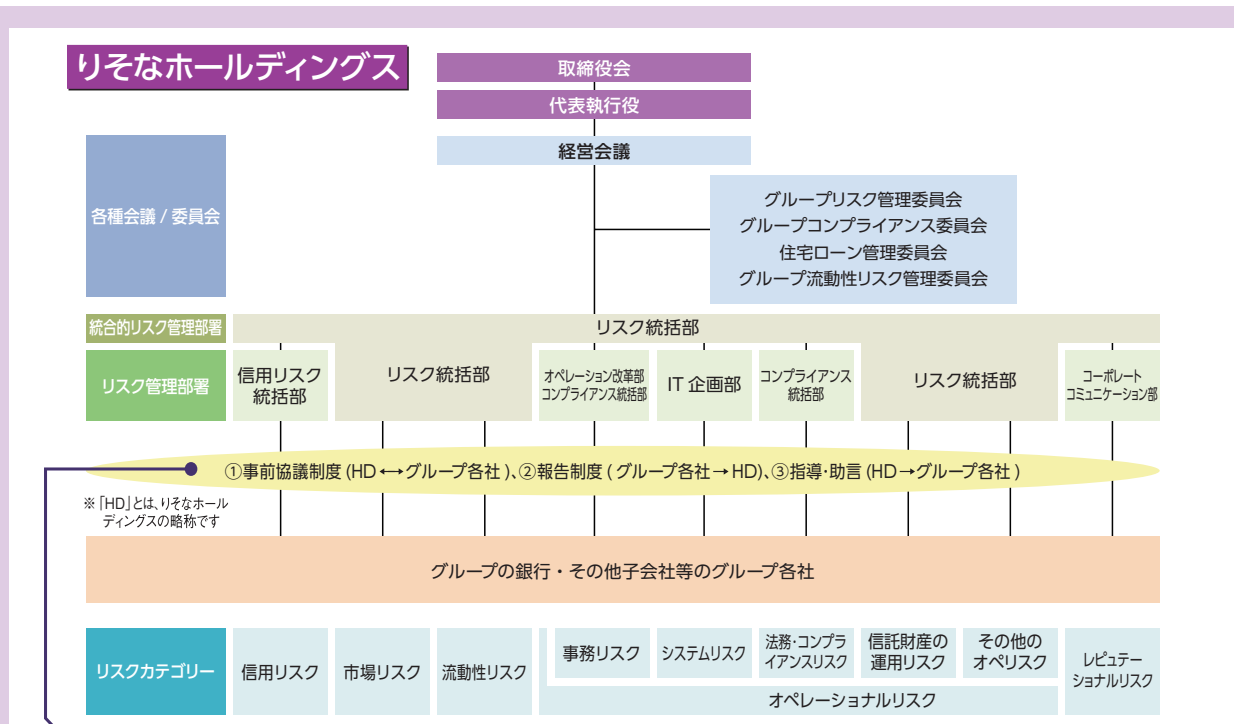
こうした枠組みに基づきりそなホールディングスは、グループ各社のリスク管理に関する方針及び規程・基準・制度等を提示・指示あるいは事前協議にて検証することによって、グループ各社のリスク管理の枠組みをコントロールしています。

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

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

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

■ グループのリスク管理体制図



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



## オペレーショナルリスク管理

### オペレーショナルリスク管理の基本的考え方

オペレーショナルリスクとは、「内部プロセス・人・システムが不適切あるいは機能しないこと、又は外部要因により生ずる損失に関するリスク」をいい、事務、システム、法務・コンプライアンスリスク等の幅広いリスクを含んでおり、全ての業務・商品・サービスにおいて発生する可能性があります。

りそなグループでは、オペレーショナルリスクを管理するにあたり、リスクカテゴリー毎に顕在化したリスク及び内在するリスクの特定・評価、把握を行い、経営に重大

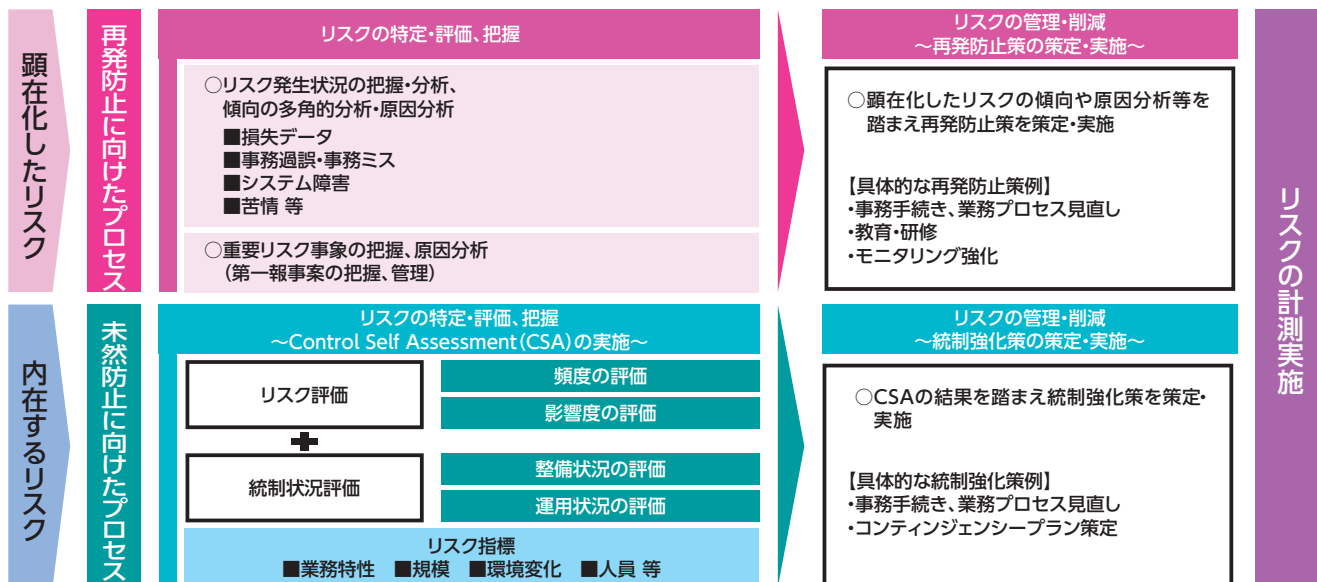
な影響を与える事故の発生回避やお客さまへの不利益を排除する観点から再発防止や未然防止等を適切に行うことにより、オペレーショナルリスクの管理・削減に努めています。委託業務についても管理対象として、管理体制の整備を図っています。

また、オペレーショナルリスクが顕在化した場合における経営への影響度について、統計的手法を用いて計測し、統合的リスク管理に活用する等、適切なリスク管理を行っています。

#### ■ オペレーショナルリスクの分類

りそなグループのリスク分類		具体的事例	金融庁告示上の損失分類
事務リスク	内部不正	顧客預金横領、会社資産着服、意図的な権限外取引、改ざん	内部の不正 役職員による詐欺、財産の横領、規制・法令・内規の回避を意図した行為による損失
	事務過誤	事務ミスによる損失、重要物品の紛失・誤廃棄 期日管理看過による損失	注文等の執行、送達及びプロセスの管理 取引相手や仕入先との関係から生じる損失、取引処理・プロセス管理失敗による損失
システムリスク		システム障害、サイバー攻撃	事業活動の中断及びシステム障害 事業活動の中断・システム障害による損失
法務・コンプライアンスリスク		説明義務違反に起因する損失、優越的地位の濫用	顧客、商品及び取引慣行 顧客に対する過失による義務違反(受託者責任、適合性等) 商品の性質・設計から生じる損失
信託財産の運用リスク		管理の失当による損失、財産管理上の不正行為 運用ガイドライン違反	
その他のオペレーショナルリスク	災害	災害・停電による業務中断	事業活動の中断及びシステム障害 事業活動の中断・システム障害による損失
	外部犯罪	偽造・盗難カード被害の補償 強盗・盗難による被害	外部からの不正 第三者による詐欺、横領、脱法を意図した行為による損失
	設備等の瑕疵	自然災害・テロによる設備損傷、設備瑕疵に起因する被害補償	有形資産に対する損傷 自然災害その他の事象による有形資産の損傷による損失
	人事・労務管理	残業代未払いによる訴訟、労災認定後の補償 セクハラ等の和解金	労務慣行及び職場の安全 雇用・健康関係の法令・協定に違反した行為、労働災害又は差別行為による損失

#### ■ りそなグループにおけるオペレーショナルリスクの特定・評価、把握、管理・削減の枠組み





## 内部監査体制

### グループ内部監査

りそなグループにおける「内部監査」は、りそなホールディングス及びグループ各社が経営管理体制を確立し、業務の健全性・適切性や社会的信頼を確保するために、行う経営諸活動において、その遂行状況等を検証・評価し、改善を促進することにより、企業価値の向上を支援することを目的とする重要な機能です。

内部監査の目的を達成するため、その機能が適切に発揮されるよう、りそなホールディングス及びグループ各社に、組織的に独立した内部監査部署を設置し、内部監査の実施権限、情報入手権限、守秘義務等の内部監査の権限及び責任を明確にする等により、内部監査体制を整備するとともに、内部監査の実効性を確保しています。

### 組織体制

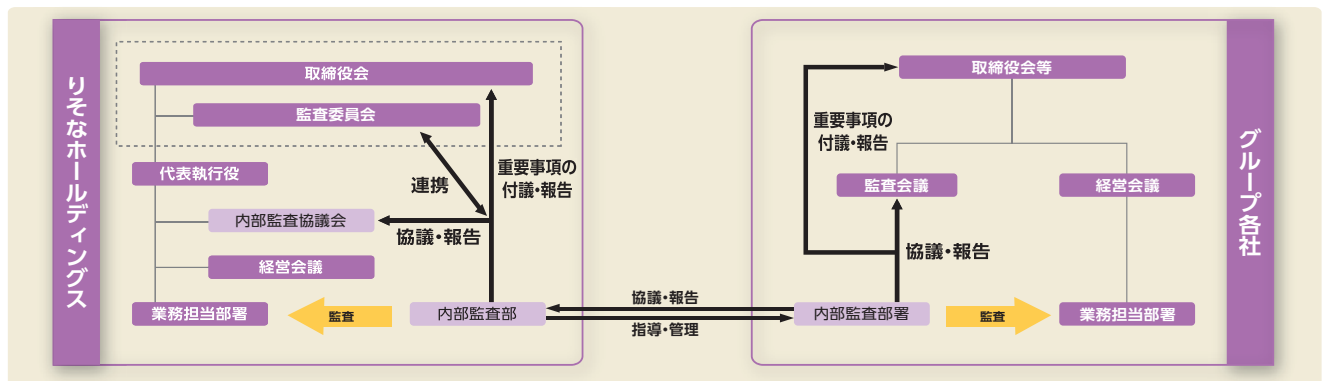
りそなグループの経営理念に掲げた、「お客さまの信頼に応え」「透明な経営に努め」るために、内部監査の果たすべき役割は非常に重要であるとの認識に立ち、以下のような体制で内部監査を実施しています。

りそなホールディングスには、代表執行役及び内部監査を専担する執行役のもとに、「内部監査部」を設置しています。さらに、内部監査に関する事項を協議する等のための機関として「経営会議」とは別に、代表執行役全

員、内部監査部担当執行役及び内部監査部長等で構成される「内部監査協議会」を設置しています。

グループ各社には、各取締役会等のもとに、組織的に独立した内部監査部署を設置しています。また、グループ各社はその業務や規模に応じて、内部監査に関する基本的な重要事項を協議する等のための機関として、取締役会等に直属する「監査会議」等を設置しています。

#### ■ グループ内部監査体制



### 機能、役割

具体的な監査の計画策定にあたっては、りそなホールディングス内部監査部が、グループの内部監査の方針、対象、重点項目等を盛り込んだりそなホールディングス及びグループの「内部監査基本計画」を策定し、りそなホールディングス取締役会の承認を得ています。

グループ各社の内部監査部署は、りそなホールディングスの内部監査部と事前に協議を行い、各社の「内部監査基本計画」を策定し、それぞれの取締役会の承認を得ています。

このように策定された「内部監査基本計画」に基づいて、りそなホールディングス及びグループ各社の内部監査部署は内部監査を実施しています。また、実施した内部監査の結果等については、りそなホールディングスにおいては、取締役会及び監査委員会へ報告されます。グループ各社が実施した内部監査の結果等については、各社の取締役会及び監査役等に報告されるとともに、りそなホールディングスにも報告されます。

# 株主・投資家の皆さまとのコミュニケーション

## IR 活動の基本姿勢

りそなグループは、経営の透明性向上を図り、社会から信頼され、公正な評価を受けると共に、当グループの持続的成長と中長期的な企業価値向上を図るため、

「情報開示及び財務報告に関する基本方針」及び「株主・投資家等との建設的な対話を促進するための基本方針」を定め、積極的な IR 活動に取り組んでおります。

### 情報開示及び財務報告に関する基本方針の概要

#### ■ 基本姿勢

国内外のお客さま・株主・投資家等が当グループの状況を正確に認識し判断できるよう、より広く、継続して、分かり易い情報開示及び財務報告に努めます。

金融商品取引法及び当社の有価証券を上場している金融商品取引所の規則、並びに会社法及び銀行法その他の関係諸法令・規則等を遵守します。

内容、時間、手法等の適時・適切性を確保すべく、金融商品取引所の情報システム、当グループのウェブサイト、各種印刷物など様々なツールを積極的に活用します。

情報開示統制の整備・運用に努め、不断の改善を実施します。

#### ■ 情報開示及び財務報告のための体制と役割

取締役会は、本基本方針の制定、見直しを行うとともに、代表執行役及び執行役等が行う情報開示及び財務報告に係る内部統制の整備・運用状況を適切に監督します。

監査委員会は、執行役の職務の執行に対する監査の一環として、独立した立場から、財務報告に係る内部統制の整備及び運用状況を監視します。

代表執行役は、情報開示の適切性及び財務報告の信頼性に関する責任を有し、内部統制の有効性を確保すべく最適な整備・運用を行います。

### 株主・投資家等との建設的な対話を促進するための基本方針の概要

#### ■ 目的

株主・投資家等（以下、株主等）との建設的な対話を促進するための基本方針は、以下を目的に、当社の体制・取組みに関する方針を定めるものです。

- ①当グループの経営戦略や財務状況等に関して、株主等からの確に理解され、信頼と正当な評価を得ること
- ②株主等との建設的な対話を通じて、当グループの持続的な成長と中長期的な企業価値の向上を図ること

#### ■ 株主等との対話者

執行役社長及び財務部担当執行役は、株主等との対話全般について統括し、建設的な対話の実現に努めてまいります。株主等との実際の対話は、上記の者その他、株主等の希望と面談の主な関心事項も踏まえた上で、上記の者から指名された者が行います。

#### ■ 対話を補助する社内体制

株主等との建設的な対話に際しては、中長期的な視点による株主等の関心事項等を踏まえ、正確な情報を提供すべく、財務部がグループ各社の各部門と連携の上、対話者を補助します。

#### ■ 対話の手段の充実に関する取組み

株主等との建設的な対話は、株主総会及び個別面談以外に、決算説明会、決算説明電話会議、並びに株主向けセミナー等を通じて実施します。また、中長期的な視点による株主等の関心事項等を踏まえて多様な視点で取組み、その充実に努めてまいります。

#### ■ 社内へのフィードバック

財務部担当執行役は、株主等の意見・関心・懸念等を取締役会に定期的かつ適時・適切に報告します。また、取締役会は、財務部担当執行役に対して、いつでも株主等との対話の詳細の説明を求めることができます。

#### ■ インサイダー情報の管理

株主等との対話に際しては、別途定める「情報開示規程」に従い、未公開の重要情報を特定の者に選別的に開示しません。

## 株主総会での取組み

株主総会は、株主の皆さまとのコミュニケーションを図る重要な機会と捉えています。そのため、報告事項の内容の説明を大型スクリーンを活用して大幅にビジュアル化するなど、株主の皆さまにわかりやすい説明を行うことを心がけています。また、ホームページに株主総会招集通知・参考書類などを掲載するとともに、株主総会開始から報告事項の報告終了時までの模様を録画配信しています。なお、2015年定時株主総会(第14期)は、6月19日に開催し、多くの株主の皆さまにご出席いただきました。

## 株主優待制度の導入

当社株式への投資の魅力を高め、より多くの方々に中長期的に保有していただくこと、さらには株主の皆さまにりそなグループのサービスをよりご理解いただく機会を提供することを目的に、りそなグループの「クラブポイント」を進呈する株主優待制度を導入いたしました。

「クラブポイント」はりそなグループのポイントサービスで付与され、保有株数に応じてポイントを進呈しています。

## 配当政策と株主構成

2014年度の配当については、公的資金の全額返済等による優先配当負担の減少を先取りする形で、2円増配の年間17円としました。今後は、自己資本の充実を図りつつ、安定配当を継続する方針です。

なお、残る社債型優先株式を取得した際には、優先配当負担の減少が見込まれることから、更なる普通配当の増額について検討してまいります。

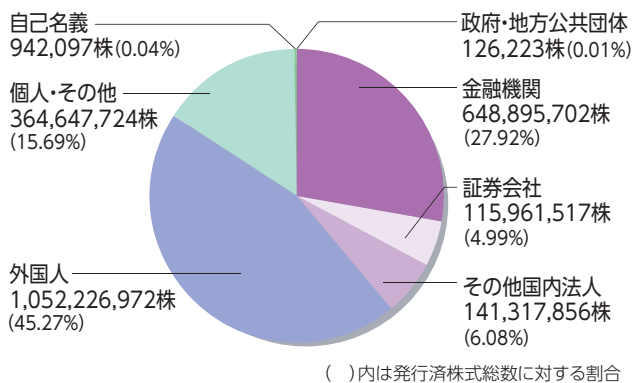
また、2015年度以降は、株主の皆さまへの利益還元のための機会を充実させる目的で、中間配当を実施してまいります。

## りそな株主セミナーの開催

2015年2月、大阪、埼玉、東京で株主セミナーを開催いたしました。りそなグループ各銀行の社長がこれからの目指す姿や今後の戦略等について説明し、約850名の株主の皆さまにお越しいただきました。



### ■ 普通株式の分布状況【所有者別】(2015年3月31日現在)



### ■ 大株主(普通株式)(上位10位)(2015年3月31日現在)

株主の氏名または名称	持株数(千株)	持株比率(%)
第一生命保険株式会社	125,241	5.39
日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社(信託口)	80,303	3.45
日本マスタートラスト信託銀行株式会社(信託口)	66,999	2.88
日本生命保険相互会社	65,488	2.81
GOLDMAN, SACHS & CO.REG	42,238	1.81
STATE STREET BANK AND TRUST COMPANY 505225	41,858	1.80
THE BANK OF NEW YORK MELLON SA/NV 10	40,408	1.73
AMUNDI GROUP	39,883	1.71
日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社(信託口4)	33,974	1.46
STATE STREET BANK WEST CLIENT - TREATY 505234	28,889	1.24

※自己株式を除く

## ディスクロージャー

株主・投資家の皆さまに対しては、年2回発行しているディスクロージャー誌、りそなグループ報告書「りそなToday」などを通じて、事業報告・財務報告だけでなく、経営戦略やCSRへの取組みなども掲載し、当社グループへのご理解をより深めていただけるよう努めています。



## 個人投資家の皆さまに向けた取組み

個人投資家の皆さまに向けたIR活動にも積極的に取り組んでいます。2014年度は、東京証券取引所主催の「東証IRフェスタ2015」への出展、日本証券アナリスト協会主催の個人投資家向け会社説明会や外部の個人投資家向けオンライン会社説明会への参加に加えて、証券会社を通じての会社説明会を複数回実施しており、代表者及び財務・IR担当役員から直接、グループの経営姿勢等をご説明しています。今後も経営者の声をお届けする機会を積極的に設けてまいります。

## 機関投資家・アナリストの皆さまに向けたIR

国内外の機関投資家及びアナリストの皆さまに向けて、代表者による決算説明会を年2回定期的に開催しています。2014年度は、2014年11月に中間期の決算内容、2015年5月に通期の決算内容についての説明会を開催し、多数の機関投資家やアナリスト等の市場関係者の皆さまにご参加いただきました。

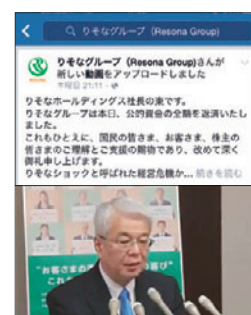


## 海外投資家の皆さまに向けたIR

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

## グループホームページによる情報提供

りそなグループのホームページでは、投資家、アナリスト向けに開催した各種説明会で配布した資料や、プレゼンテーションの様子などを公開しているほか、決算短信や有価証券報告書などの財務情報、ニュースリリースやCSR活動に関するトピックスなどの情報を提供し、株主・投資家の皆さまの多様なニーズにお応えできるように努めています。また、SNSを活用した情報発信にも挑戦しています。



## 2014年度 IRカレンダー

5月13日	2014年3月期 決算発表	9月19日	個人投資家向けオンライン会社説明会
5月20日	2014年3月期 決算説明会	11月11日	2015年3月期 第2四半期決算発表
6月20日	定時株主総会	11月17日	2015年3月期 中間決算説明会
7月31日	2015年3月期 第1四半期決算発表	1月30日	2015年3月期 第3四半期決算発表
	ディスクロージャー誌2014 発行		中間期ディスクロージャー誌2014-2015発行
8月29日	英文版アニュアルレポート2014 発行	2月27日	「公的資金完済と新たな中期経営計画の策定について」の電話会議
9月 9日、17日	個人投資家向け会社説明会 (日本証券アナリスト協会主催: 9日 大阪 / 17日 東京)	3月13日、14日	東証IRフェスタ2015 出展 (日本取引所グループ / 東京証券取引所主催)
9月11日	メルリリンチジャパンコンファレンス2014 (メルリリンチ日本証券主催)		



## 人権に関する基本的な考え方

りそなグループでは、国連の「ビジネスと人権に関する指導原則」に則り、自らの人権を尊重する責任をグループ内外にコミットメントするために、2013年2月「グループ人権方針」を制定いたしました。

### グループ人権方針

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

#### 1. 国際規範の尊重

世界人権宣言など、人権に関する国際規範を尊重します。

#### 2. 差別の排除

あらゆる企業活動において、国籍や性別、出身、社会的身分、信条、宗教や身体的特徴などを理由とした差別や人権侵害を行いません。

#### 3. 人権を尊重する企業風土の醸成

あらゆる人権問題を自分自身の問題としてとらえ、相手の立場にたって物事を考えることを励行し、人権を尊重する企業風土を醸成します。

#### 4. 働きやすい職場環境の確立

役員・従業員一人ひとりがお互いをビジネスパートナーとして認め合い、自由に意見を言い合える対等な関係を構築することで、働きやすい職場環境を確立します。

セクシュアル・ハラスメントやパワー・ハラスメントなどは人間の尊厳を傷つける行為であり、これらを職場から排除します。

#### 5. 公正採用の実施

従業員の採用に当たっては、日本国憲法に定める「法の下での平等」および「職業選択の自由」を遵守し、本人の人格、適性、職務遂行能力を基準とした、厳正、公平な選考を行います。

#### 6. 人権研修の充実

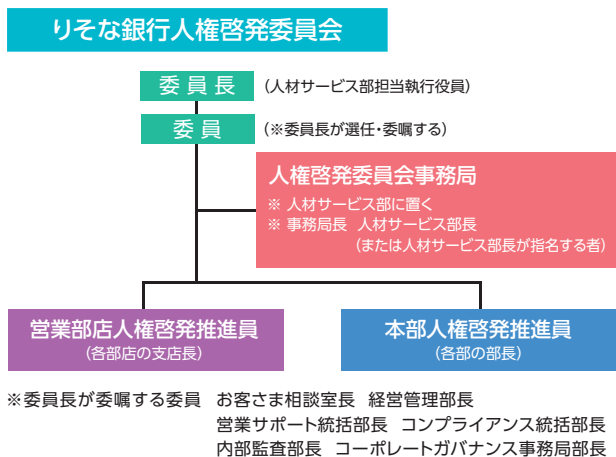
あらゆる人権課題の解決に向け、役員・従業員一人ひとりが人権に関する正しい理解と認識を深めることを目的に、幅広い人権研修を実施します。

りそなグループでは本方針に則り、あらゆるステークホルダーの基本的人権を尊重するために、人権啓発活動の充実に取り組んでいきます。また投融資先や調達・委託先（サプライチェーン）の企業活動が人権に与えるマイナスの影響に関心を持ち、法規範等に反する場合には、都度必要な対策を講じていきます。

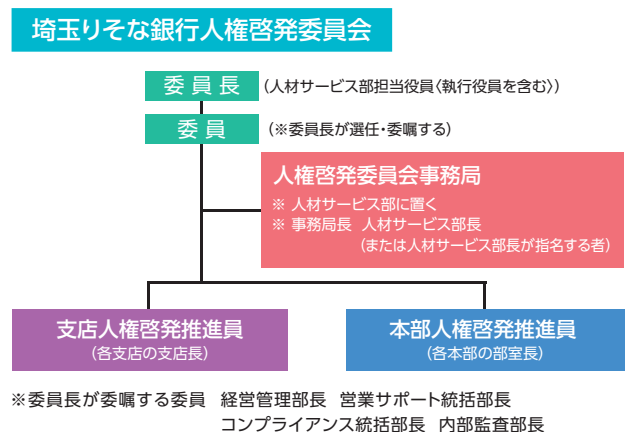
## 人権啓発推進体制

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

### ■ 人権啓発推進体制 (りそな銀行の場合)



### ■ 人権啓発推進体制 (埼玉りそな銀行の場合)



他の傘下会社でも同様の体制を構築しています。



## 従業員の人権に関する取組み

### 健康管理

りそなグループの各銀行には産業医に加え、産業保健スタッフを配置し、各部店への巡回による健康指導や保健指導を行っています。また法令に基づく年1回の定期健康診断に加え、35歳時及び40歳以降の隔年(管理監督者は毎年)には会社指定の人間ドックを実施しています。さらには、りそな健康保険組合を通じ、従業員及びその家族に対して人間ドックなどの健康診断の受診補助も行っています。ほかにも、メンタルヘルス対策として専門医、カウンセラーを配置するなど、従業員の健康管理をサポートしています。

### 労働環境への配慮

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

### 各種ハラスメントへの対応

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

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

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

### 働きやすい職場づくり(障がい者雇用)

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

## 人権啓発への取組み事例

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

### 人権啓発推進員研修(部店長対象の研修)

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

### 階層別研修

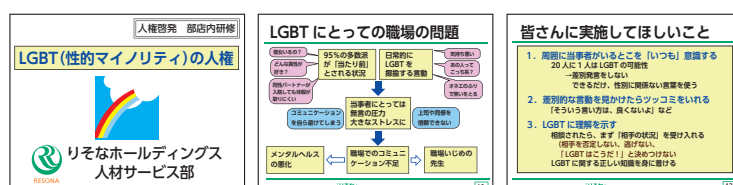
新入社員研修、新任管理者研修などの階層別研修開催時に、人権啓発委員会事務局が人権に関する研修を実施し、「人権尊重に向けた考え方」や「各種人権知識」を伝えています。

### 採用担当者研修

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

### 部店内研修

2014年度は、「LGBTの人権」というテーマで、全従業員が研修を受講しました。



## ノーマライゼーションへの取り組み

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

### 「優先ATM」「優先シート」の設置

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



### 視覚障がい者対応ATMの設置

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

### 障がいをお持ちの方が使いやすい店舗づくり

車イスをご利用のお客さまより、「ATMに備えてある『現金封筒』は、設置場所が高く、手が届かない」との



お声をいただきました。りそなグループでは、上記のお声にお応えするため、専用の「現金封筒入れ」を作成し、有人店舗の各「優先ATM」に設置しています。

### コミュニケーションボードの設置

りそなグループの各銀行では、店頭コミュニケーションボードを設置しています。これは、ご来店いただいた方がコミュニケーションに不安を感じられた際に、ボードのアイコンを指し示すことで目的をお伝えいただけるツールで、外国人の方にもご利用いただけるように、イラストとともに英語も併記しています。



### 認知症サポーターの配置

りそな銀行、埼玉りそな銀行、近畿大阪銀行では、金融サービスの向上、ならびに、高齢社会の中で認知症に関する理解を深め、認知症の方が地域で安心して暮らせる環境づくりに貢献するため全社員が認知症サポーターになっております。

### 簡易筆談器・無線式振動呼出器

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



### 点字による「預金取引通知サービス」

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

### フロントコンサルティング店舗

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



# ダイバーシティ

## ダイバーシティに関する基本的な考え方

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

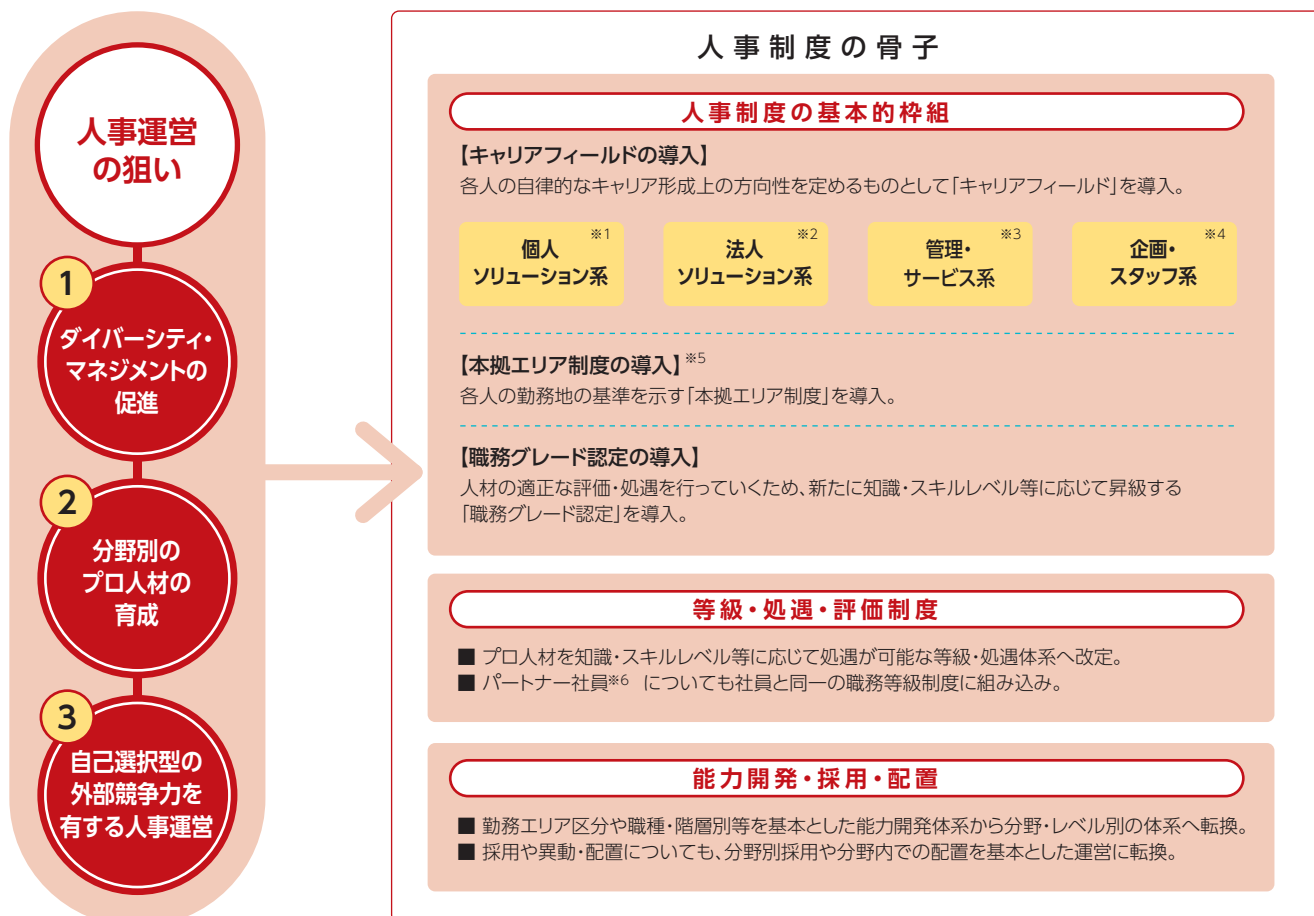
## 人事制度

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

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

る「本拠エリア制度」を導入しています。

なお、ダイバーシティへの取り組みを更に推し進めていくため、2015年10月に現行制度を発展させる形で人事制度の一部改定を予定しています。この改定により、「すべての人材が意欲を持って能力向上を図り、キャリアアップできる」とことと「すべての人材がワークライフバランスに応じた多様な働き方ができる」ことを両立し、「各人の自律的なキャリア形成を支援し、長期の就業をサポートする」ことを実現していきます。



※1 個人ソリューション系

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

※2 法人ソリューション系

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

※3 管理・サービス系

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

※4 企画・スタッフ系

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

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

※6 パートタイマーなど

## 自律的なキャリア形成のために

従業員一人ひとりが自らの「意志」や「選択」によってキャリアアップが図れるよう、様々なキャリア形成支援制度と能力開発プログラムを導入しています。

### キャリアアップ支援制度

#### ポストチャレンジ制度

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

#### FA制度(フリーエージェント制度)\*

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

※りそな銀行、埼玉りそな銀行のみ

#### キャリアエントリー制度

社員一人ひとりが、会社からの指示ではなく、特定の研修や将来経験したい業務を選択エントリーする制度で、自分自身のキャリア形成を自ら築くことをサポートしています。

#### キャリアフィールド転換制度

本人の希望や適性に応じてキャリアフィールド(コース)を変更できる制度を導入しています。

#### 自己選択型キャリア形成ロードマップ

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

### 能力開発プログラム

#### りそなビジネススクール

従業員の自律的な能力開発を支援するために、休日を利用して、知識やスキルを習得する講座やセミナーを開催しています。

内容は財務分析、金融マーケット、事業承継など銀行業務に関連する知識をはじめ、コミュニケーション・ロジカルシンキングなどのビジネススキルや資格取得支援講座まで多岐にわたっています。



#### 自宅学習システム「Resona My Study」

“いつでも、どこでも”自律的に学べる環境を整備し、社員一人ひとりが自ら学ぶ風土に繋げていくことを目指し、グループ共有のインフラとして2015年4月より「Resona My Study」を開始しました。この中で、ダイバーシティ・マネジメントの一環として、「働くママを応援する」コンテンツを通し、仕事と出産・育児の両立をする従業員向けに、「復職支援プログラム」を展開しています。





## 多様な人材が活躍できる仕組みづくり

りそなグループでは、従業員一人ひとりの個性をお互いに理解し認め合い、それぞれが持てる力を最大限に発揮して活躍することにより、全ての従業員がイキイキ働ける職場を目指しています。また、内閣府の努力目標である「2020年までに管理職に占める女性の割合を30%」に向けて取組んでおり2014年度は21.9%になっております。

りそなグループは、こうした取組みが評価され、2014年度「なでしこ銘柄」に選定されました。「なでしこ銘柄」とは、女性活躍推進に優れている企業を選定・発表する事業として、2012年度から経済産業省と東京証券取引所の共同企画として実施されているものです。

また、りそな銀行では2013年には経済産業省が共催する「ダイバーシティ経営企業100選」に選出され、埼玉りそな銀行では2012年埼玉県が主催する「多様な働き方実践企業」としてプラチナ企業に認定されています。



## りそなウーマンズカウンスル

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

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

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

りそなウーマンズカウンスルからの提言

## りそなウーマンズカウンスルの提言により始まった事例

### プレママセミナー

妊娠中の女性従業員向けに、制度内容の説明や、先輩ママからのアドバイスなどを通じて、子育てと仕事の両立といったワークライフバランスについて考える機会を設けています。開催は、TV会議システムを利用して、参加の機会を増やしています。



プレママセミナー

### 女性向けセミナー

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

### 介護セミナー

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



介護セミナーの受講風景

### 仕事と育児両立支援ガイドブック作成

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

## 復職支援セミナー

短時間勤務制度のほか仕事の負担を軽減したい社員には、育児勤務期間中に社員がパートナー社員に転換、再度社員に再転換できる「社員・パートナー社員間転換制度」や育児などの理由で退職した社員を再雇用する「JOBリターン制度」の導入により、多様な働き方を実現するなど、育児支援のための環境整備に取り組んでいます。

また、育児休業中の社員を対象に「りそな復職支援セミナー」を開催し、休業中の業務内容の変更点、先輩ママのアドバイスをはじめ、仕事と育児の両立に向けた心構えを伝え、不安解消だけでなくネットワークの場、モチ

ベーションの維持を図っています。2014年度は220名が参加しています。

### ■復職支援セミナー



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

## 再雇用制度の導入

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

する等、更なるマスター社員制度の充実も図っています。単に就労機会を確保するだけではなく、ベテラン従業員がやりがいを持ち、その知識・スキルを効果的に活用できる環境を整えていくことで、『りそな』の強みにつなげていきたいと考えています。2014年度はりそなグループ各銀行の合計で、109人をマスター社員として再雇用しています。

## 障がい者雇用

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

「障害者の雇用の促進等に関する法律」に基づく法定雇用率についても、2014年度りそなグループ全体で2.16%と、目標の2.0%を上回る実績を計上しています。

## りそなブランド表彰

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

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



## 従業員とのコミュニケーション

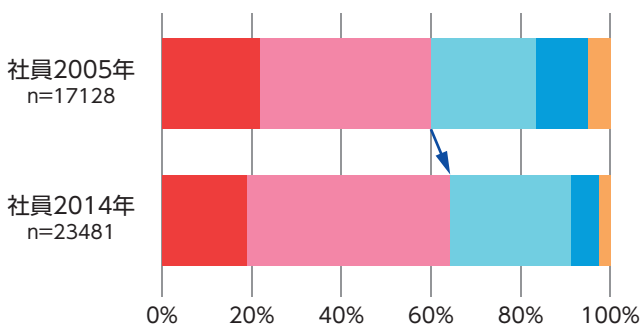
### 従業員アンケート

りそなグループでは、全従業員を対象とした意識調査を2005年より毎年実施しています。

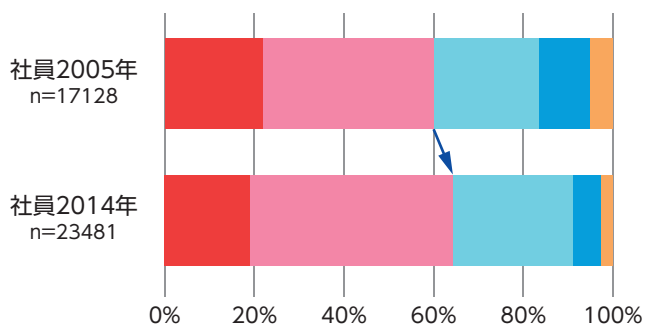
会社や職場、仕事などに対する従業員の期待値や満足度・負担感などを的確に把握し、この調査結果を従業員にとってより働きやすい職場環境の整備に活用しています。

また当該年度の意識の把握だけでなく、経年変化についても把握し活用しています。2014年度調査では、所属銀行で働くことの満足度や愛着度が10年前と比べ、上昇しています。また、今後目指すべきイメージとして「将来性がある」「一流」といった項目が大きく上昇していることから、会社の成長への期待が高まっていることがうかがえます。

#### Q 所属銀行で働くことに満足している



#### Q 所属銀行に愛着を感じる



■ そう思う ■ ややそう思う ■ どちらともいえない ■ あまりそう思わない ■ そう思わない ■ 無回答

#### ■ 今後目指すべきイメージ (情緒面)

順位	項目	ポイント	2005年比増減率
1	将来性がある	69.7	+23.4% ↑
2	信頼できる	69.0	-1.2% →
3	経営が健全な	61.7	+1.8% →
4	一流の	54.5	+39.3% ↑
5	誠実な	53.9	+0.2% →

#### ■ 今後目指すべきイメージ (機能面)

順位	項目	ポイント	2005年比増減率
1	社員の能力が高い	69.1	+13.7% ↑
2	対応がスピーディである	64.8	+2.0% →
3	商品・サービスの質が高い	62.7	-2.2% →
4	社員が商品・サービスを熟知している	60.7	+9.2% ↑
5	窓口や担当者の対応がよい	54.0	-9.6% ↓

### 経営者との意見交換「タウンミーティング」

現場第一線の従業員と経営トップが意見交換を行う「タウンミーティング」を2003年から開催し、2014年度は29回開催しました。直接会話を通じて、新たな銀行像の構築に向け、経営トップと一線の従業員が同じベクトルを共有することで、従業員の意識醸成を図るとともに、風通しが良く、従業員の人間性を大切にする風土づくりにも貢献しています。



# コンプライアンス

## コンプライアンスに関する基本的な考え方

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

### 基本的な取組み

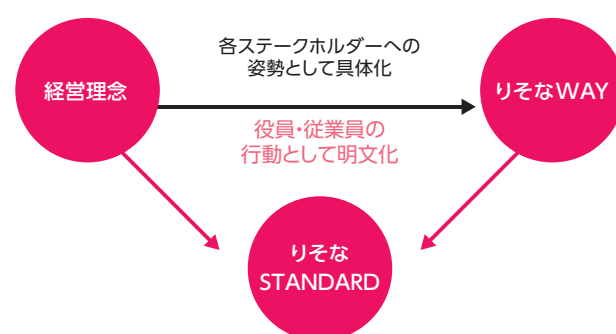
りそなグループでは、役員・従業員の判断や行動の原点となる「りそなグループ経営理念」、経営理念を当グループが関係する人々に対する基本姿勢の形で具体化したものとして「りそなWY(りそなグループ行動宣言)」、これら経営理念とりそなWYを役員・従業員の具体的行動レベルで明文化したものとして「りそなSTANDARD(りそなグループ行動指針)」を各社共通に定めています。

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

「りそなSTANDARD」の冒頭には、経営からのメッセ

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

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



### りそなSTANDARDの概要

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



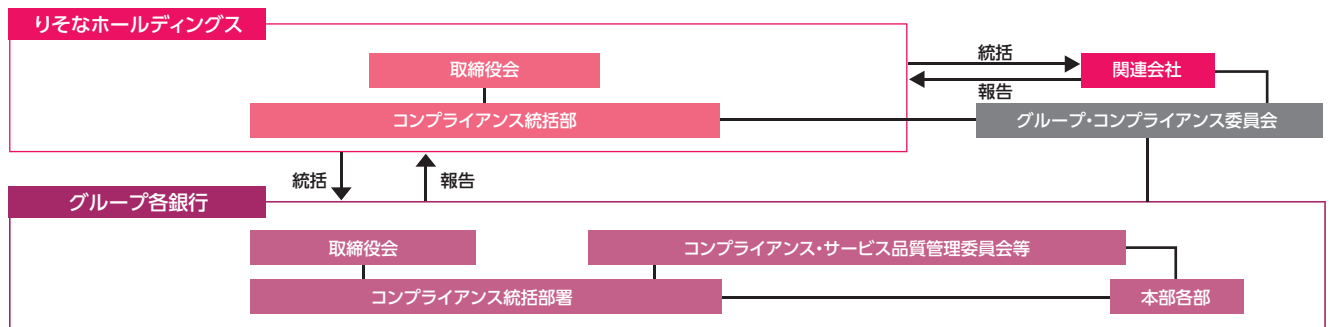


## グループの運営体制

### グループのコンプライアンス運営体制

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

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

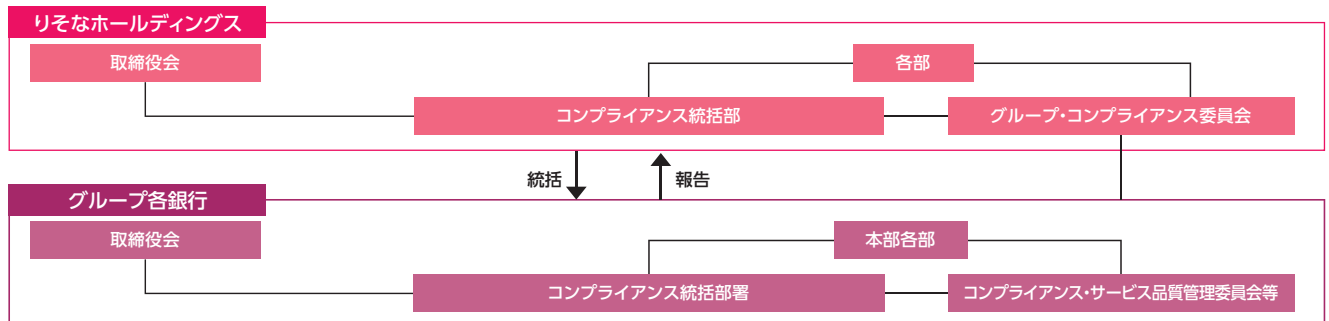


### グループの顧客保護等管理体制

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

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

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



### コンプライアンス・プログラム

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

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

ライアンス向上に向けたPDCAサイクルを構築しています。また、進捗・達成状況は定期的に取り締役に報告するなど、経営上の重要な取組みの一つとしています。2015年度は、「企業倫理の浸透」をベースに、「健全な企業風土の醸成」「顧客保護等管理態勢の整備・強化」「金融犯罪への対応強化」をグループ共通の中心課題とし、継続的な改善・強化を進めています。

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

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

## コンプライアンスに関する相談窓口

### 「りそな弁護士ホットライン」「りそなコンプライアンス・ホットライン」

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

この2つのホットラインは下図のような制度内容とともに、正当な通報を行った従業員に対する不利益処分や嫌がらせを行ってはならないことを社内規程に明記して、グループの従業員が利用しやすいよう配慮をしています。

また、各種社内集合研修において趣旨を周知徹底し、

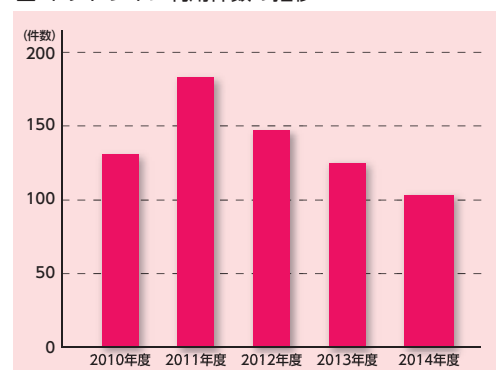
前記「りそなSTANDARD」の冊子及び小冊子に制度の内容や連絡先を掲載すること等により、積極的な利用促進を図っています。

今後も継続的に定着化を図るとともに、コンプライアンス上の問題点の早期発見や、透明な企業風土の構築に努めます。

なお、2006年4月に公益通報者保護法が施行されたことを踏まえ、上記ホットラインを通報窓口とするとともに、りそなホールディングス及びグループ各社において内部通報規程等を整備し、通報者の保護を図っています。

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

■ ホットライン利用件数の推移



### りそな会計監査ホットライン

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

いての通報窓口として、りそな会計監査ホットラインを設置しています。

## お客さまに適切な商品・サービスをご提供するために

リソナグループでは、お客さまに適切な商品・サービスをご提供するために、グループ共通の勧誘方針を定め、お客さまの知識や投資のご経験、ご資産の状況、投資の目的等を踏まえた最適な商品やサービスのご提供、わかりやすく適切な説明や広告に努めています。

「コンプライアンス・サービス品質管理委員会」等での活動などを通じ、不適切な勧誘・販売を行うことのないよう、グループ勧誘方針に沿って、内部管理体制の充実や各種マニュアルの整備、社員教育等に継続的に取り組んでいます。

### グループ勧誘方針

#### お客さまに適切な商品・サービスをご提供するために

私たちは、お客さまからの信頼を全てに優先し、広く社会のルールを遵守するとともに、お客さまの喜ばれる顔や幸せのために、誠実で心のこもった商品・サービスを提供します。

- 1.お客さまからお伺いした知識、金融取引のご経験、保有されているご資産やご購入の目的などに照らして、適切な情報の提供と商品・サービスの説明を行い、お客さまのご判断のお役に立てるよう努めます。
- 2.商品・サービスの利点だけでなく、リスクや手数料その他の費用などについても、充分ご理解いただけるよう適切な説明をいたします。
- 3.事実と異なる説明はもとより、不確実な事項について断定的な説明を行うなど、お客さまの誤解を招くおそれのある情報を提供することはいたしません。
- 4.誠意ある態度で行動し、電話や訪問等により商品・サービスの説明をさせていただく時間帯・場所等についても、お客さまのご迷惑とならないよう努めます。
- 5.内部管理体制と従業員研修を充実させるとともに、一人ひとりが商品知識の向上と質の高いサービスの提供に努めます。

### お客さまの情報の管理

「お客さまの情報の保護」は、リソナグループを安心してご利用いただくための最も重要な事項の一つであると考えています。グループ各社での「個人情報保護宣言」の

公表や、情報漏えい・紛失を防止するための体制整備、徹底した社員教育への継続的な取り組みなどにより、個人情報保護法等の法令に則った適切な管理に努めています。

### 個人情報保護宣言

私たちは、創造性に富んだ金融サービス企業を目指すリソナグループの一員として、皆さまのご要望にお応えしお役に立つことによって、皆さまとの確かな信頼関係を築いてまいりたいと考えております。

そのためにも、皆さまからお預かりしている情報について適切な保護を図り、安心してお取引いただけますよう努めてまいります。

- 1.私たちは、「個人情報の保護に関する法律」をはじめとした関連する法令ならびに社会規範の遵守を徹底します。
- 2.私たちは、適法かつ公正な手段により情報を収集するとともに、個人情報の利用目的を明確にし、収集した個人情報を利用目的の範囲内で適切に取扱います。
- 3.私たちは、皆さまが私たちを信頼してお取引くださっていることを強く認識し、お預かりしている情報の漏えい・紛失等の防止に努めます。
- 4.私たちは、皆さまからのお問い合わせ、ご意見、あるいは苦情などに対して、真摯にかつ適切に取組みます。
- 5.私たちは、情報の取扱いに関する方針・組織体制・ルール、及び情報の保護に向けた各種の取組みについて、継続的に見直しを行い、改善と向上に努めます。

## 反社会的勢力の排除

反社会的勢力との取引を遮断し根絶することは、金融機関の社会的責任と公共的使命という観点から極めて重要であり、反社会的勢力に対してグループ各社が企業活動を通じて反社会的活動の支援を行うことのないよう、取引や取引への介入を排除することを、当グループの基本的な考え方としています。

このために当グループでは、「組織としての対応」「外部専門機関との連携」「取引を含めた一切の関係の遮断」「有事における民事と刑事の法的対応」「便宜供与、裏取引や資金提供等の禁止」を基本原則として定め、社内規則を整備するとともに、役員・従業員等への研修・啓

発に取組むほか、各社のコンプライアンス統括部署を反社会的勢力の管理統括部署と定め、警察等関係行政機関、弁護士等とも連携して、反社会的勢力との取引防止・関係遮断を図っています。

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

### 金融犯罪への取組み

近年、金融犯罪が高度化していますが、りそなグループでは、本人確認や取引時確認の強化等により、マネー・ローンダリングやテロ資金供与の防止、不正利用口座開設防止、盗難通帳での支払防止等に取り組んできました。偽造・盗難カード対策においては、ATMご利用限度額の個別設定サービス、カードロックサービス、生体認証付ICカード等を導入しています。また、インターネットバンキングサービスの提供にあたっては、セキュリティ対策ソフトの提供やワンタイムパスワードの導入等のセキュリティ対策強化により、お客さまの大切な財産をお守りするよう努めています。

振り込み詐欺等に対しては、店頭でのお声掛けやポスター、ウェブサイト等を通じたお客さまへの注意喚起を強化して、被害防止に取り組んでいます。なお、振り込み詐欺等の被害に関するお問合せ窓口として、各銀行毎にフリーダイヤルを設置し、振り込み詐欺被害者救済法に基づき、被害者の方への滞留資金の返還について、ご照会をお受けしています。

## 購買活動等に関する考え方

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

### 1. 法令・社会規範の遵守

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

### 2. 公平・公正な取引の推進

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

### 3. 情報管理の徹底

購買活動等を通じて得た情報は適切に管理します。

### 4. 環境への配慮

環境負荷の低減に配慮した購買活動等に努め、循環型社会の構築に貢献します。

### 5. 購入先・委託先の皆さまとともに

購入先・委託先の皆さまとの相互理解による信頼関係の構築に努めます。

### 6. 購入先・委託先の皆さまへ

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



# 消費者課題/お客さまサービス

## 消費者課題/お客さまサービスに関する基本的な考え方

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

### サービス改革

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

#### ■サービス改革の一例

サービス	詳細
営業時間	●銀行窓口の営業時間を平日17時まで延長 ●お客さまの休日相談ニーズに対応し、土曜日の窓口営業(相談業務)を拡大 ●りそなグループ内振込の当日扱い時間帯を24時間365日化 ●ATMでの入金可能時間帯を最大24時間へ延長
窓口待ち時間	●待ち時間ゼロ運動を展開し、業務フローの見直しにより窓口待ち時間を短縮 ●次世代型店舗にクイックナビを導入し、振込・税金の支払い・入出金などの手続きを迅速化

#### お客さまの声と改善内容(2014年度)

- 15時以降に振込をしても、当日中に入金されれば便利だと思っています。

→これまで、翌営業日扱いとしていた平日15時以降および土・日・祝日のりそなグループ銀行間の振込が当日扱いになりました。



- 口座開設のあと、「キャッシュカード」と「マイゲートご利用カード(乱数表)」が別々に郵送されるので、受け取るのが大変です。

→「キャッシュカード」と「マイゲートご利用カード(乱数表)」を一体で郵送するよう、仕組みを変更しました。(Visaデビット・クレジット一体型ICキャッシュカードは除く)

- インターネットバンキング(マイゲート)で住宅ローンの繰上返済をする場合、もう少し少額で手続きできるといいと思います。

→マイゲートによる住宅ローン一部繰上返済の繰上返済可能金額(元利金)を「30万円以上」から「1万円以上」に引下げました。(返済方法や借入内容などにより、お取り扱いできない場合があります)



- りそなのLINEスタンプを作ってほしいです。

→コミュニケーションキャラクター「りそな」のLINEスタンプの無料配信を行いました。



## 店舗サービス

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

### 年中無休※で営業する「セブンデイズプラザ」・「nanoka」

「平日営業時間にご来店が難しい個人のお客さまでも、休日のお買い物ついでや会社帰りにお気軽にご相談いただきたい」、そういう想いを込めて、営業時間を拡大し、土・日・祝日も営業する「セブンデイズプラザ」（りそな銀行・埼玉りそな銀行）・「nanoka」（近畿大阪銀行）を展開しています。「セブンデイズプラザ」・「nanoka」では、住宅ローン、保険、資産運用や相続・遺言のご相談を通じ、お客さま一人ひとりのライフステージに合った生活設計の実現をサポートいたします。2015年4月には「セブンデイズプラザかわぐち」（埼玉りそな銀行）、同5月には「セブンデイズプラザしづや」（りそな銀行）がオープンし、りそなグループの年中無休拠点は6拠点となりました。今後も首都圏・関西圏のターミナルを中心に展開していきます。

※一部拠点は、年末年始、ゴールデンウィークは休業とさせていただきます。



**セブンデイズプラザうめきた**  
365日年中無休  
19時まで営業（りそな銀行）



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



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



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

### 土・日にじっくり住宅ローンのご相談

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

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

※ご来店にあたっては、事前にご予約されることをおすすめいたします。



りそな銀行 横浜西口ローンプラザ

## 店舗以外でのサービス

りそなグループではお客さまの利便性を向上させるため、インターネットバンキングやテレホンバンキングで24時間365日、各種お取引やご相談をお受けしています。

### 利便性を考えたWebコミュニケーションサービス

#### Webコミュニケーションサービス「マイゲート」

「24時間365日いつでも使える、いつでもつながる。もっと便利にりそなを楽しもう」をキーワードに、これまでのインターネットバンキング機能に加え、お客さまニーズに合わせた情報を提供するりそなのWebサービスです。マイゲートではお使いの口座の残高はもちろん、入出金明細のカレンダー表示機能を搭載しており、資金管理を簡単に行うことができます。また、お客さま一人ひとりに最適な商品を案内する機能やお気に入りの投資信託・外国為替を登録し値動きチェックする機能も提供し

ています。その他、月一度ログインすることでりそなクラブポイントがたまったり、様々なキャンペーンやプレゼント企画に簡単に応募できるなど楽しい機能も拡充。マイゲートでは今後もりそなとお客さまを繋ぐWebゲートウェイとして様々な機能を提供してまいります。

Resona Group  
**my gate**  
Webコミュニケーション



#### ソーシャル・ネットワーキング・サービス (SNS) の活用

りそなグループは、フェイスブック、ツイッター、ユーチューブ、ラインといったソーシャルメディアにおいて公式アカウントを開設し、様々な情報を発信しています。グループ各社の様々な取組み、商品・サービスなどをわかりやすく発信するとともに、ステークホルダーとのコミュニケーションを図っています。

媒体	アカウント名・番組名
	りそなグループ
	りそなグループ
	・りそなPR ・りそにゃ【公式】 ・りそなグループ災害時連絡
	情報番組「りそなびげーション」他



▲Facebook



▲Twitter りそにゃ【公式】

#### コミュニケーションダイヤル(テレホンバンキング)

「誰でも」「簡単」「便利」をキーワードにキャッシュカードをお持ちの個人のお客さまであれば、事前のお申込みはせずに、ご預金の残高照会や振込、定期預金、外貨普通預金、投資信託、住所変更などのお取引がご利用いただけます。また、お取引の有無に関係なく、資金運用などのご相談や商品・サービスのご案内もお取り扱いしています。コミュニケーションダイヤルは、一部のサー

ビスやメンテナンス時間を除き、原則、24時間365日、オペレーターによる丁寧な対応をしています。今後もお客さまに、満足を超える感動を届けられるよう対応品質の向上に努めてまいります。





## オペレーション改革

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

### 『3ない』を実現する店舗展開

りそなグループでは、ご来店いただくお客さまをお待たせすることなく、快適にご利用いただくため、「総合受付」「クイックナビ」「コミュニケーションブース」を店舗に導入しています。

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

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

#### ■店舗の特徴

##### 総合受付



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

##### クイックナビ



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

##### コミュニケーションブース



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

### コミュニケーション端末の導入

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

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





## お客さまとのコミュニケーション

### お客さまの声

お客さまサポート等管理(苦情・相談への対応)態勢の一層の強化ならびにサービス品質の更なる向上を図るため、りそなグループの各銀行では、お客さまの声を所管する部署を設けております。お電話・ご来店・店頭アンケート・ホームページなど、様々な形でお客さまからお寄せいただいたご意見・ご要望は、専用システムにて一元管理し、より良い商品・サービスをご提供するための改善・開発に活かしています。

■グループ銀行におけるお客さまの声(苦情、ご意見・ご要望)受付状況

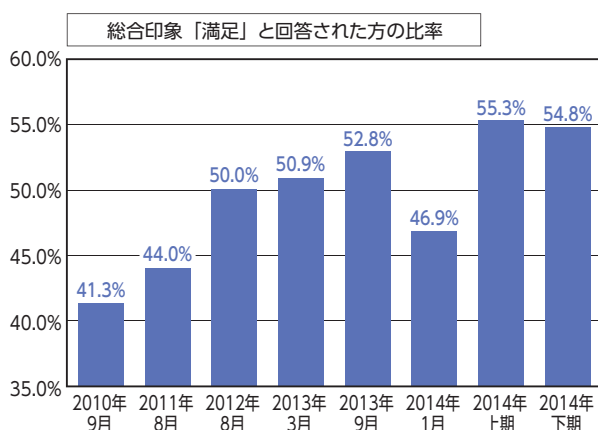
銀行名	2011年度	2012年度	2013年度	2014年度
りそな銀行	16,951	15,479	13,547	12,288
埼玉りそな銀行	4,338	4,219	4,850	5,021
近畿大阪銀行	2,190	1,906	2,105	2,022
合計	23,479	21,604	20,502	19,331

※震災関連の苦情、ご意見・ご要望を除く

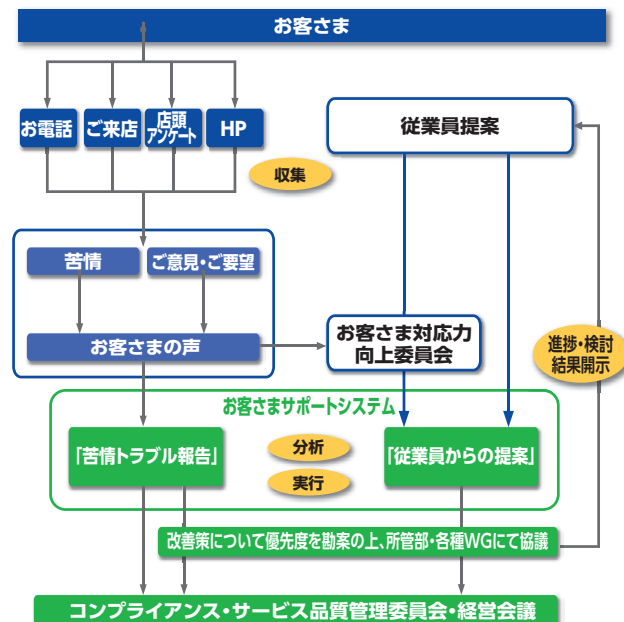
### お客さまアンケート

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

■お客さま満足度調査結果(りそな銀行の場合)



■お客さまサポートの全体像(りそな銀行の場合)



### 従業員提案制度

従業員による改善提案活動をCS向上のための重要施策として位置づけ、お客さまが真に求める商品・サービスの実現に向け、営業現場での解決策の策定・本部への改善提案を実施しています。

### マーケティングの高度化

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

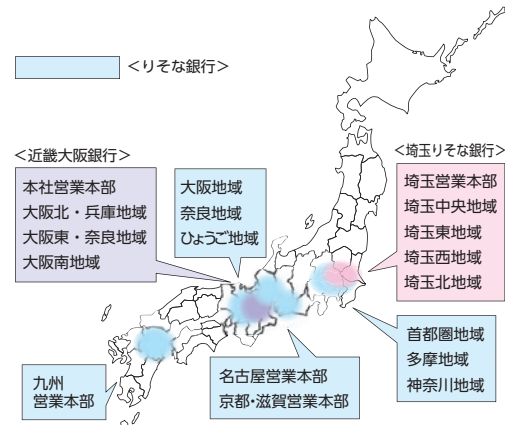
従来の手法に加え、社内に蓄積されている未利用の取引データやSNSのテキストデータ等のビッグデータを活用し、マーケットの変化、地域の特性、お客さまの属性、金融行動の特性等を踏まえたセグメンテーションの更なる精緻化を図るとともに、仮説検証型の能動的なアプローチ等を通じ、お客さまのニーズに即したソリューション機能・商品・サービス等を提供していくことで、新たな収益機会の追求を目指してまいります。

## 地域密着型金融としての取組み

### 地域運営の展開

りそなグループの各銀行では、地域の特性に合わせて機動力のある対応を行うため、地域運営を展開しています。現在、りそな銀行は全国6地域3営業本部体制、埼玉りそな銀行は4地域1営業本部体制、近畿大阪銀行は3地域1営業本部体制で営業活動を行っています。

本部が有していた権限を現場に移譲することで、地域のお客さまのニーズにより丁寧に、よりスピーディに対応できるようになっています。



### 地元企業を応援する専門部署を設置

地域の中小企業や個人事業主のお客さまと親密なリレーションを築き、独自のソリューション営業活動やグループの信託機能を活用することにより、様々なニーズにきめ細かな対応を行っています。

近畿大阪銀行では、2014年4月にお客さまの経営課題をいち早く把握し、適切な対応による経営支援等を行う専門部署「戦略融資営業部」を設置。財務改善・資金繰り改善・経営改善計画策定支援・成長支援サポートなど、地元企業と一体となって経営課題の解決に努めています。

埼玉りそな銀行では、「地域産業応援室」を設置。これまで注力してきた創業・新事業支援に加え、環境、医療・

介護、農業等の新たな成長分野への取組みを強化し、地域のお客さまの新たな事業展開を積極的に応援しています。

#### ■ 情報リレーション活動におけるお客さまに対するご支援のイベント開催実績(近畿大阪銀行)

##### 【2014年度活動実績】

- ・2014年 7月 第9回りそなDEモニター会IN大阪(共催:りそな銀行・近畿大阪銀行・大阪産業創造館)
- ・2014年10月 第5回ネットワーク商談会IN大阪(共催:近畿大阪銀行・埼玉りそな銀行・伊予銀行・福井銀行・第四銀行・百五銀行・七十七銀行)
- ・2014年11月 地方銀行フードセレクション2014(主催:地方銀行フードセレクション実行委員会、共催:リッキービジネスソリューション)

### ATMサービスの拡大

お客さまのご利用ニーズが高い、都心ターミナル駅や商業施設等へ店舗外ATMを順次設置しており、ご利用時間につきましても休日利用時間や入金時間の延長に取り組んでおります。また、コンビニエンスストアとの提携によりお客さまが利用できるATM網の充実を図ってまいりました。さらに、りそな銀行とサークルKサンクスとの業務提携により、当グループのお客さまは、サークルK

サンクスに設置しているバンクタイムATMにおいて、当グループのATMと同様の手数料でお引出し・お預入れが可能となりました。また、バンクタイムで培ったノウハウを活用した「ココニモATM」の取扱いを開始し、コンビニエンスストア以外のスーパー、ドラッグストア、マンションや病院等への設置先の拡大により、ATMネットワークの更なる充実を進めております。

## 信託機能を活用したサービス

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

### 将来の備えへのニーズに対応

#### 資産承継信託一般型「マイトラスト 未来安心図」

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

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



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

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

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

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



#### 結婚・子育て支援信託

平成27年度の税制改正「結婚・子育て資金の一括贈与に係る贈与税の非課税措置」の適用商品として平成27年4月1日に取扱いを開始しました。直系尊属から平成31年3月末まで結婚・子育て資金として上限1,000万円が非課税で贈与でき、非課税枠のうち300万円までは、結婚資金への支払いに充てることができます。(りそなグループ)



#### 後見制度支援信託

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



#### 実績配当型金銭信託「信託のチカラ」

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

### 教育資金の早期確保ニーズに対応

#### 教育資金贈与信託(愛称:りそなの「きょういく信託」)

平成25年度の税制改正「教育資金の一括贈与に係る贈与税の非課税措置」の適用商品として平成25年4月1日に取扱いを開始しました。直系尊属から平成31年3月末まで教育資金として上限1,500万円が非課税で贈与でき、非課税枠のうち500万円までは、学校以外の塾や習い事等への支払いにも充てることができます。お孫さま等の「夢のあとおし」にお役に立てる商品です。(りそなグループ)



## 福利厚生・業績連動報酬への自社株活用ニーズに対応

### ESOP(株式給付信託)

企業が自社株を活用して従業員の福利厚生や企業業績に連動した株式報酬制度を実現する信託商品をご提供しています。

従業員持株会と信託を組み合わせた従業員持株会支援型(ESOP)、会社の業績進展に功績のあった従業員や役員等に対して退職時などに株式を給付する株式給付信託をご用意し、お客さまのニーズに応じてご利用いただくことができます。(りそな銀行・埼玉りそな銀行)

## 分譲マンションの将来の改修ニーズに対応

### マンション修繕積立金信託

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

## 決済資金の安全確保ニーズに対応

### 取引あんしん信託「エスクロー信託」

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

## 寄附による社会貢献ニーズに対応

### 特定寄附信託「応援の絆」

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



りそな特定寄附信託「応援の絆」寄附対象先一覧

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

## 公益信託の取扱い

りそなグループでは、信託機能を活かして、奨学金支給、自然環境の整備・保全活動の助成、福祉活動に対する助成、医学研究などの学術研究助成など、様々な信託目的を持った「公益信託」を通じて社会貢献活動をサポートしています。

信託目的	基金名
奨学金の支給	片山和夫社会福祉奨学金基金 江東信用組合奨学金基金 石狩・後志交通遺児育英基金 金谷寿一税理士育成基金 アフラックがん遺児奨学金基金 呉松辰夫・かつ子記念奨学金基金 井内留学生奨学金基金
学術研究 などへの助成	丸茂救急医学研究振興基金 今井きみ記念ストレス関連疾患研究助成基金 奥村組建設環境技術助成基金
文化・産業振興活動 への助成	高橋信三記念放送文化振興基金 椎名廣司記念上尾市地場産業振興開発基金

信託目的	基金名
教育振興活動 への助成	八尾青少年育成いちよう基金 寝屋川ふれあい基金 香川銀行高齢者生涯学習振興基金 小澤生涯学習振興基金
社会福祉事業 への助成	筑波銀行愛の社会福祉基金 江森啓友・まさ子記念高齢者福祉基金
生物多様性への対応や 自然環境の整備・保全 への助成	サントリー世界愛鳥基金 地球環境日本基金 グリーンプログラム21(みどり基金) エスベック地球環境研究・技術基金 みのお山麓保全ファンド



## 個人のお客さま向けサービス

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

### お客さまニーズへの積極的な対応

#### 相続ニーズへの対応

りそな銀行の持つ信託機能を活用した遺言信託や遺産整理業務等の資産承継ノウハウをグループ店舗ネットワークやお客さま基盤を活かしてご提供することにより、お客さまの遺すニーズにお応えしています。

##### 【2014年度実績】

遺言信託・遺産整理業務:2,121件  
資産承継信託(マイトラスト・ハートトラスト等):1,140件  
自社株承継信託:109件    きょういく信託:5,380件

#### 成年後見ニーズへの対応

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

##### 【取次ぎ先】

りそな銀行

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

#### 女性ニーズへの対応

女性に支持される銀行 No.1を目指す『りそな私のチカラ』プロジェクト』の活動を発端に、女性社員を中心に女性のニーズに応える商品やサービスの提供を企画・展開しています。



##### 【商品サービスの一例】

・リボンのチカラNext(医療保険)    凧 next(住宅ローン)  
・カナエル(プライベートローン)

#### 住宅関連ニーズへの対応

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

##### 【りそなグループオリジナルの住宅関連商品の一例】

・特定状態保障特約住宅ローン「団信革命」    ・住宅ローンワイド団信プラン  
・女性向け住宅ローン「凧next」    ・住宅ローン火災保険  
・日照補償付住宅ローン「晴れたらいいね」    「あんしんフルカバー」  
・りそな借リかえローン(Web申込限定プラン)

### お客さまとの継続的な関係づくり

#### 運用報告会の定期開催

りそなグループでは投資商品をご購入いただけてからのアフターフォローや情報提供が何より大切であると考え、保有いただいている投資商品の運用状況やマーケット環境などに関して詳しくご説明させていただく「資金運用セミナー」を専門の講師を招き定期的、かつ継続的にご提供しています。

【2014年度開催実績】 19回(延べ参加人数約5,946人)

#### フリーマガジン・WEBマガジン

りそなグループでは、キャンペーンや新商品等の最新情報を多様なエンタテインメントコンテンツとともにお客さまにご覧いただけるよう、フリーマガジンを隔月で発行し、店頭や渉外担当者を通じて配布しています。



##### 【2014年度発行・発信実績】

フリーマガジン「R'style 5」  
(2014年4,5月号より埼玉りそな銀行と共同・隔月発行)  
WEBマガジン「RESONA STYLE(隔月)」

## 法人のお客さま向けサービス

法人のお客さまに対しては、セグメントごとの担当制と支援機能の充実、質を重視した営業活動により、お客さま一社一社とのリレーションを大切にしています。営業現場と本部が一体となって知恵やスキルを結集することで、お客さまの抱える経営課題に最適な解決策をご提供できる経営課題解決型のビジネスを展開しています。

### ビジネスソリューションの提供

#### 採用活動支援

少子高齢化により、地域の中堅・中小企業にとって人材確保は喫緊の課題となっています。当社では埼玉県、及び県内の大学と連携し、地域企業の採用活動を支援するためのイベントを実施しています。



#### 【2014年度実施】

- ・2014年 5月～12月 埼玉県主催「夢ある埼玉・就活プロジェクト」(埼玉りそな銀行後援)
- ・2014年 7月 "就活イベント2014" (りそな銀行)
- ・2014年 8月 埼玉県大学就職問題協議会主催「埼玉県内16大学合同企業説明会」(埼玉りそな銀行開催協力)
- ・2014年12月 "若者のための合同企業面接会" (りそな銀行・埼玉りそな銀行・近畿大阪銀行)

#### 事業承継

経営者の高齢化や後継者不足により、相続対策やこれに伴う事業承継対策は、中堅・中小企業にとって最も重要な課題の一つです。りそな銀行が持つ自社株承継信託といった信託商品や不動産業務に関する長年の経験やノウハウを活かし、事業が円滑に承継できるよう、様々なアドバイスを実施しています。

#### 【2014年度実施セミナー】

- ・2014年10月 医業承継セミナー(りそな銀行)
- ・2014年11月 事業承継を踏まえた中期経営計画策定のポイント(りそな銀行)
- ・2015年 2月 事業承継セミナー(埼玉りそな銀行)

#### 【2014年度「お客さま向け相続セミナー」】

延べ78回開催(近畿大阪銀行)

#### ■ りそなの事業承継コンサルティング

##### 個人

資産承継  
資産有効活用  
資金運用  
納税資金対策  
遺言信託  
など

##### 企業 オーナー

##### 法人

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



### 新商品開発支援(りそな銀行・近畿大阪銀行)

りそな銀行と近畿大阪銀行は、2014年7月、大阪産業創造館と共同で「りそなDEモニター会 IN 大阪」を開催しました。日本一厳しいと言われている大阪の女性消費者の意見を、中堅・中小企業のお客さまの商品開発に活かしていただくことを目的に実施しました。モニターには大阪産業創造館に登録する女性モニターが参加しました。また、2014年12月に東京で開催した「Re: Woman's Meeting」(女性社員のための「仕事力向上」「活躍促進」イベント)の中で、取引先企業の女性200名によるモニター会を実施しました。

### その他の経営課題への対応

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

#### 【2014年度実施セミナー】

##### りそな銀行

- ・2014年 8月 労働管理対策セミナー
- ・2014年11月 ハラルビジネスセミナー
- ・2014年12月 メンタルヘルス対策セミナー
- ・2015年 3月 公的支援施策活用セミナー

##### 埼玉りそな銀行

- ・2014年 7月 協働によるまちづくりセミナー
- ・2014年11月 第9回公共施設マネジメントセミナー
- ・2015年 2月 歳出削減のための省エネセミナー
- ・2015年 2月 中小企業支援策・補助金活用セミナー
- ・2015年 3月 経営実践セミナー

##### 近畿大阪銀行

- ・りそな総研と共催でセミナーを年間15回実施

##### りそなグループ共催セミナー

- ・2014年 9月 大規模セミナー  
「グローバルビジネス新時代中堅・中小企業の取るべき策は!」
- ・2015年 3月 大規模セミナー「どうなる2025年!?超高齢社会」

### 企業年金

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

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

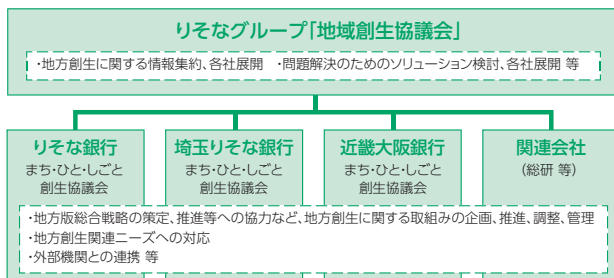


# 地域経済の活性化支援

## 地方創生を支援

りそなグループでは、「地方創生」への取組みに貢献するため、部門・グループ横断的な連携体として「地域創生協議会」を、りそなグループの各銀行に「まち・ひと・しごと創生協議会」を設置しました。

### ■ りそなグループの地方創生に係る連携体制



## 包括連携協定の締結

りそな銀行は大阪府と、埼玉りそな銀行は埼玉県、さいたま市と包括連携協定を締結いたしました。本協定により、あらゆる領域において連携を強化し、協働していくことで、地域活性化を通じた地方創生に、これまで以上に積極的に貢献してまいります。

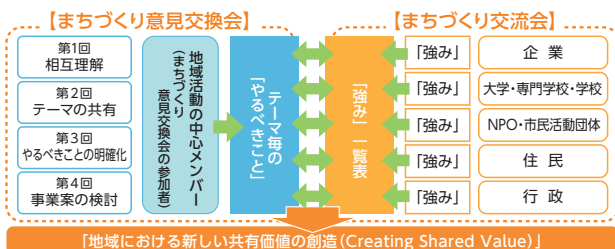


## 地方公共団体などとの連携

### 大阪市・東大阪市・愛媛県・埼玉県との連携

#### 協働によるまちづくり支援

りそな総合研究所では、りそな銀行・埼玉りそな銀行と連携して、大阪市13区・東大阪市・愛媛県5市2町・埼玉県2市で、まちづくり意見交換会や、まちづくり交流会を運営し、地域におけるテーマごとの本質的課題「やるべきこと」を明らかにして、企業・大学・NPO・市民活動団体などの「強み」とマッチングさせ、地域における新しい共有価値の創造に寄与しています。



間の短縮にもつながります。

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

## 信託機能を活用した連携

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

地域総合型	<ul style="list-style-type: none"> <li>・埼玉りそな銀行401kプラン</li> <li>・埼玉りそな銀行401kプラン</li> <li>・大商401kプラン</li> <li>・商工会議所ひょうごDCプラン</li> <li>・りそな「かながわ」プラン</li> <li>・福商確定拠出年金(DC)プラン</li> </ul>
-------	--

## 堺市との連携

### SAKAIエコ・ファイナンスサポーターズ倶楽部

近畿大阪銀行は、堺市に拠点を持つ21の金融機関とともに金融面での商品・サービスの提供や啓発活動などによるサポートを通じて、地球温暖化問題に取り組むことを目的とする「SAKAIエコ・ファイナンスサポーターズ倶楽部」に参加し、様々な活動を展開しています。



## 処分竣工型土地信託を活用した連携

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



## 埼玉県との連携

### 環境保全活動に関する協力

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



### 廃棄物不法投棄の情報提供に関する協力

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



### 災害に強い地域づくりに貢献

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

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

### 地域情報誌「ちちぶっこ」の制作

埼玉りそな銀行は、秩父地域(秩父市・横瀬町・長瀬町・皆野町・小鹿野町)の観光情報誌「ちちぶっこ」を制作しました。この情報誌は、埼玉県内有数の観光地である秩父地域を盛り上げようと、秩父ブロックの若手社員9

名がプロジェクトチームを立ち上げ、約1年がかりで制作したものです。地元の人間だからこそ知っている『知る人ぞ知る秩父地域』をコンセプトに、店頭のお客さまや地元高校生にアンケート形式でご協力をいただき、まさに「ちちぶっこ」だからこそ知っている秩父地域の魅力が凝縮された一冊となりました。

※埼玉りそな銀行の全支店およびりそな銀行の一部店舗等で無料配布しました。



### 「赤ちゃんの駅」事業に協力

「赤ちゃんの駅」とは、誰でも自由におむつ替えや授乳が行えるスペースの愛称で、埼玉県が多様な事業者等の協力の下、乳幼児を持つ子育て家族が安心して外出できる環境づくりを目的に県内に設置を進めています。埼玉りそな銀行では、大宮支店、日高支店、飯能支店、鴻巣支店、籠原支店の5店舗で支店内のトイレにおむつ交換台(収納式)を設置し、一般市民の方に開放しています。



### 「埼玉県・埼玉りそな銀行提携留学ローン」の取扱い

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



## 中小企業支援ネットワーク事業

### 中小企業・小規模事業者ワンストップ総合支援事業

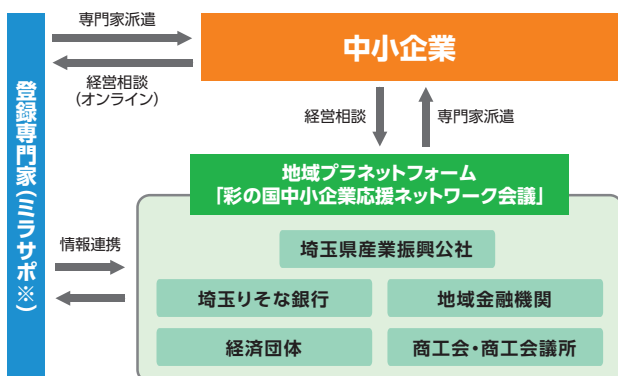
中小企業・小規模事業者ワンストップ総合支援事業とは、中小企業・小規模事業者や起業を目指す方と、多くの専門家等が参画し、自由に経営・起業に関する情報交換や相談等ができるITシステムを構築するとともに、高度な経営分析等の支援を行う専門家の派遣を支援することで、中小企業・小規模事業者等の新たなビジネス創造や、経営改革等をサポートする事業のことで、経済産業省が2013年度から実施してきた施策です。埼玉りそな銀行と近畿大阪銀行は、この事業に参画し、専門家派遣を中心とする中小企業の経営課題解決に取り組ましました。

### 地域経済の活性化支援 (埼玉りそな銀行)

#### 彩の国中小企業応援ネットワーク会議

埼玉りそな銀行は、埼玉県産業振興公社を中心とする地域プラットフォームの構成機関として、中小企業の皆さまの新事業展開・販売体制の強化・新たな経営手法への取組み等の課題に対し、専門家派遣等のサポートを積極的に実施しました。

#### ■ 中小企業・小規模事業者ビジネス創造等支援事業の流れ (埼玉りそな銀行)



※ミラサポとは、本事業の支援ポータルサイトの名称です。

#### 【2014年度実績】

・相談受付件数 422件 709件 ・専門家派遣件数 57件 125件

### 中小企業経営力強化支援法に基づく支援事業

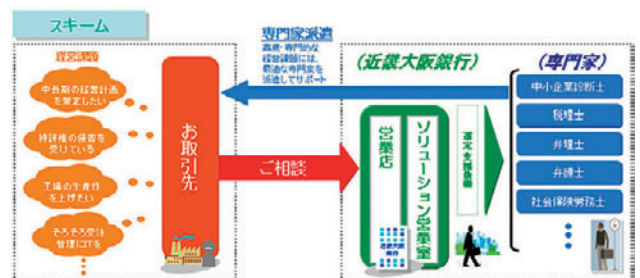
中小企業経営力強化支援法とは、中小企業の経営力の強化を図るため、経営革新等に取り組む中小企業の支援事業を行う金融機関等を経営革新等支援機関として認定し、中小企業に対する各種支援事業を後押しするものです。

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

### ビジネス創造事業 (近畿大阪銀行)

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

#### ■ 中小企業支援ネットワーク強化事業の流れ (近畿大阪銀行)



#### 【2014年度実績】

・専門家派遣件数 38件 95件

## ビジネスマッチング

### 彩の国ビジネスアリーナ2015

埼玉りそな銀行は、2015年1月、中小企業の受注確保・技術力向上等を目的とし、広域的な企業間ネットワーク形成による取引・技術交流の促進、新たなビジネスチャンス創出の場を提供する国内最大級の展示商談会「彩の国ビジネスアリーナ2015」を、(公財)埼玉県産業振興公社や埼玉県とともに開催しました。



### 農と食の展示・商談会2015

埼玉りそな銀行は、2015年2月、埼玉県と連携し、農業や食品加工を営む皆さまとバイヤーさまが一堂に会する県内最大級の食イベント「農と食の展示・商談会2015」を開催しました。

当日の来場者数は3,538名を数え、「食材供給基地 埼玉」を首都圏のバイヤーにアピールしました。



### ネットワーク商談会IN大阪

近畿大阪銀行は、2014年10月、埼玉りそな銀行や5つの地方銀行(伊予銀行、福井銀行、第四銀行、百五銀行、七十七銀行)と共同で「第5回ネットワーク商談会IN大阪」を開催しました。お客さまの新たな商流を創り出し、地域経済の活性化にお役に立つことを目的とした企画で、第5回となる今回も、これまで同様「食」をテーマとして、関西以外の地方の魅力ある食材をお持ちのセラーの皆さまと主に関西圏を中心とするバイヤーの皆さまに個別商談と展示会の場を提供いたしました。



### 地方銀行フードセレクション2014

近畿大阪銀行は、2014年11月、「食」のビジネスマッチングフェアである「地方銀行フードセレクション2014」に参加しました。地方銀行フードセレクションは「全国の有効地方銀行が自信を持っておすすめする地方の『安心・安全・おいしい』食材を紹介する商談会」として、今回で9回目の開催となりました。



## 金融サービスを通じた地域支援

### りそな・地域応援・資産分散ファンドシリーズ

地元企業の株式・海外債券・リート（不動産投資信託証券）に分散投資する投資信託の取扱いを通じ、地元企業の応援・活性化に協力しています。また、この投資信託の収益金を通じて、地域の社会貢献団体などへの寄付も実施しています。

ファンドの愛称	2014年度の寄付先※2
大江戸ブンさん ＜東京（東京23区内）の企業＞※1	公益財団法人 消防育英会 公益財団法人 警察育英会
埼玉ブンさん ＜埼玉県企業の株式（県内企業、進出企業）＞※1	埼玉県（さいたま緑のトラスト基金） 埼玉県（彩の国みどりの基金）
多摩ブンさん ＜多摩地域（東京23区以外の東京都内）企業の株式＞※1	緑の募金（公益財団法人 東京都農林水産振興財団・東京緑化推進委員会）
はまのブンさん ＜神奈川県企業の株式＞※1	かながわトラストみどり基金
りそちゅーブンさん ＜愛知県・三重県・静岡県・岐阜県・山梨県・新潟県・長野県企業の株式＞※1	愛知県緑化推進委員会「緑の募金」 名古屋商工会議所施設児童に対するクリスマスプレゼント実施に関する寄付
京・近江ブンさん ＜京都府・滋賀県企業の株式＞※1	孟宗山保存会 特定非営利活動法人 京都高瀬川繁栄会
上方ブンさん ＜大阪府企業の株式＞※1	大阪府福祉基金 大阪府がん対策基金 大阪府御堂筋イルミネーション基金
ひょうご元気ブンさん ＜兵庫県企業の株式＞※1	（社福）兵庫県社会福祉協議会 あしなが育英会

※1：上場企業に限定 ※2：信託報酬の一部（毎年、8月決算日時点の純資産総額の0.05%程度）を、地方公共団体、社会的課題に取り組む団体、社会貢献活動を行っている非営利団体等に寄付。

### 成長分野応援ファンド

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

### 地域企業を応援するファンド

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

### エコ定期「花いっぱい」

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



## 地域企業の技術振興

### 中小企業優秀新技術・新製品賞

公益財団法人りそな中小企業振興財団は、中小企業の技術の振興を図り、わが国産業の発展に寄与することを目的に毎年1回優秀な新技術・新製品の表彰を日刊工業新聞社と共催で実施しています。

この表彰制度は1988年から毎年実施しており、過去27回で応募総数は、9,040件となり、823作品を表彰しています。受賞した各社からは、知名度が向上し、販売先の拡大や売上の増加、開発技術者のモラルアップに役立っているほか、他社・公的機関との連携・共同開発など

において、多面的な効果に結びついているという声が寄せられており、本賞の受賞が大きな波及効果をもたらしています。

#### ■中小企業優秀新技術・新製品賞エントリー件数

	第23回 (2010年)	第24回 (2011年)	第25回 (2012年)	第26回 (2013年)	第27回 (2014年)
一般部門	416 (30)	366 (31)	352 (32)	254 (28)	279 (30)
ソフトウェア部門	121 (9)	75 (8)	68 (7)	71 (9)	52 (7)

※（ ）内は表彰実績件数



## 海外での取組み

### 地域企業の海外進出支援

#### お客さまサポート体制の強化

りそな銀行は香港、上海、バンコック、シンガポールの4つの駐在員事務所に加え、2015年3月31日にはホーチミンにも駐在員事務所を開設いたしました。インドネシアではりそなプルダニア銀行が、預金、融資、外国為替、貸金庫等、日本国内と同様の金融サービスを提供しています。最近注目が集まっているカンボジア、ミャンマーでは、2014年6月にカンボジア・パブリック銀行と提携、2014年11月にはミャンマー・アペックス銀行と提携し、アジア主要国をもれなくカバーする体制を整備しております。お客さまの初めての海外進出、現地における様々な課題の解決など、ニーズに応じ幅広くきめ細かなサポートをしています。

また、りそな銀行は大阪府と中小企業振興に関する連携協定を締結し、埼玉りそな銀行は埼玉県と海外ビジネスに関する業務協力協定、さいたま市と包括連携協定を締結し、海外ビジネスニーズに対し幅広く支援・協力をしています。

#### お客さま交流会

りそなグループでは、アジア主要都市において定期的にお客さま交流会を開催しています。海外で活躍するりそなグループの多くのお客さまにご参加いただき、活発なビジネス交流の場を提供しています。直近では2015年6月にホーチミン駐在員事務所開所式をホーチミン、ハノイの2カ所で開催いたしました。



ホーチミン駐在員事務所開所式

#### 営業サポート機能の強化



りそな銀行は、「アジアビジネス推進センター」が海外ネットワークを活用して、営業店サポート機能の強化に努めています。海外への新規進出や、現地でのお客さまの資金ニーズへの営業店の対応を積極的に支援しています。埼玉りそな銀行、近畿大阪銀行はりそな銀行の海外拠点を共通プラットフォームとして活用し、多様化のお客さまの海外展開ニーズへのサポート力強化に取り組んでいます。

#### 提携銀行を活用した現地サービス

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

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



# コミュニティ

## コミュニティに対する基本的な考え方

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

## 地域貢献・社会貢献活動

### 地域社会における貢献

#### 点字カレンダーの制作・贈呈

りそなグループでは視覚障がいの方の生活利便を図るために、1982年以降毎年、点字カレンダーを制作し、全国各地の視覚障がい者福祉協会や特別支援学校などへ贈呈しています。

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



#### AEDの設置

りそな銀行の一部および埼玉りそな銀行のすべての店舗では、AED(自動体外式除細動器)を設置しています。万が一の場合にも迅速に救命活動が行えるよう、従業員や地域の皆さまを対象とした講習会等も実施しています。

#### ピンクリボン運動・ゴールドリボン運動

女性に支持される銀行No.1を目指す「りそな『私のチカラ』プロジェクト」の活動を発端に、社会貢献活動の一環としてピンクリボン運動※1・ゴールドリボン運動※2に協力し、がん対策の大切さを伝える啓蒙活動を実施しています。

※1 ピンクリボン運動・・・乳がんの早期発見・早期診断・早期治療の大切さを伝える運動

※2 ゴールドリボン運動・・・小児がんと闘う子どもたちへの理解と支援の広がりをお願い運動

#### 【2014年度の活動実績】

- ・2014年10月 ピンクリボン・フェスティバル「スマイルウォーク」に団体参加(りそな銀行)

#### 災害復旧支援

各地の自然災害等からの復旧を支援するための活動も実施しています。

#### 【2014年度の活動実績】

- ・2014年 8月 大雨による被災復旧支援融資制度の制定(住宅ローン・リフォームローン・フリーローン・事業資金:りそな銀行・近畿大阪銀行)

#### 芸術文化支援

近畿大阪銀行は、2015年3月、関西フィルハーモニー管弦楽団との共同コンサート「大阪をもっともっと元気にしたい!コンサート」第5弾を開催しました。地域における文化支援の裾野を広げることを目的として始まり、今回は視覚障がい者の方10名を無料招待するなど、総勢約700名の地域の皆さまにご参加いただきました。



#### 「埼玉文学賞」への協賛

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

## 大学との連携

### 芸術リエゾンサービス

りそな銀行とりそな総合研究所は、京阪神地域の芸術系大学7校\*と提携して、お取引先の商品作成案内やプロダクトデザインなどの「芸術・デザイン」に関するニーズに対し、芸術系大学への橋渡し(リエゾン)を行う産学連携サービスを実施しています。

※大阪芸術大学、大阪成蹊大学芸術学部、京都嵯峨芸術大学、京都精華大学、京都造形芸術大学、神戸芸術工科大学、宝塚大学造形芸術学部

### 産学連携協力

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

※締結先一覧(五十音順)

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

### 寄附講義

埼玉りそな銀行では、埼玉大学との相互協力協定に基づき、2008年以降、同大学において寄附講義を開催しています。2014年も5月から7月にかけて社長をはじめとした役員や部長が講師となり、「現代銀行経営論」をテーマに全10回の講義を実施しました。また、最終回では埼玉りそな銀行の「金融サービス」を深める提言をテーマに、受講学生による様々な視点でのグループ発表が実施され、双方向での活発な討議につながりました。



### インターンシップ・教員の受入れ

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



### 大学との技術懇親会

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

#### ■ 2014年度の開催実績

開催年月	大学名	主催
2014年 6月	近畿大学	りそな中小企業振興財団
2014年 6月	東京電機大学	りそな中小企業振興財団 埼玉りそな産業経済振興財団
2014年 7月	大阪府立大学	りそな中小企業振興財団
2014年 9月	首都大学東京	りそな中小企業振興財団
2014年10月	京都工芸繊維大学	りそな中小企業振興財団
2014年10月	埼玉大学	埼玉りそな産業経済振興財団
2014年10月	大阪大学	りそな中小企業振興財団
2015年 3月	龍谷大学	りそな中小企業振興財団

### 学生による市民コンサート

埼玉りそな銀行は、埼玉大学教育学部音楽専修生による市民のための音楽会「埼玉大学フレッシュコンサート」の開催に際し、2005年より毎年、会場提供を行っています。2014年度は、11月に開催され、地域の皆さまおよそ200人が訪れました。



## 子どもたちのための取組み

### 金融経済教育

#### りそなキッズマネーアカデミー 2014

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

【2014年度の開催実績】  
・開催件数：165件  
・参加者数：小学生3,567名



#### エコノミクス甲子園

りそなグループでは、NPO法人金融知力普及協会と協働し、全国高校生金融経済クイズ選手権『エコノミクス甲子園』の東京、埼玉、大阪の3つの地方大会を開催しました。生きた経済の問題を考え解くことで、知識を得るだけでなく、社会生活で必要とされる「知力」を持つことの重要性を認識してもらう機会となっています。

【2014年度参加者数】  
・3大会合計で69チーム  
(138名)が参加



#### 職業体験・企業見学・出張授業

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

【2014年度の開催実績】  
・職業体験：57件、イベント（お祭り等）：4件、出張授業：3件  
(りそなホールディングスに報告のあった案件のみ集計)

### こども110番

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



### ジョブシャドウイングへの協力

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



### 全国特別支援学校文化祭表彰式を開催

りそなグループでは、1994年から全国特別支援学校文化連盟の活動を支援し、年に一度開催される文化祭の最優秀作品(造形・美術、書道、写真)の展示を行ってきました。2015年2月にりそな銀行東京本社にて第21回表彰式を開催し、約100名の受賞者、関係者の皆さまにご出席いただきました。



### TABLE FOR TWO

りそな銀行東京・大阪、埼玉りそな銀行、近畿大阪銀行の本社社員食堂では、ヘルシーメニューを注文すると代金から1食につき20円が途上国の学校給食費として寄付される「TABLE FOR TWO」運動に参加しており、累積寄付金は1,000万円を越えました。





## 海外とりそな

### 国際社会における貢献

#### 海外進出のサポート

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

##### 【コンサルティングメニューの一例】

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

#### 公益財団法人りそなアジア・オセアニア財団

公益財団法人りそなアジア・オセアニア財団は、1989年の設立以来、アジア・オセアニア諸国の平和と繁栄及び我が国とこれらの諸国との間の友好関係の構築に貢献することを目的として、アジア・オセアニア地域における政治、経済、文化、歴史、環境等に関するセミナー事業、調査・研究や国際会議・シンポジウムの開催などに対する助成事業、自然環境の保護等のための環境事業等の国際交流事業を行っています。

##### 【2014年度の助成実績】

- ・調査研究助成: 17件
- ・国際交流助成: 2件
- ・啓発・広報活動助成: 1件
- ・環境プロジェクト助成: 10件

#### 海外拠点での社会貢献活動

##### 寄付プログラム

りそなブルダニア銀行は、毎年、ジャカルタおよび西ジャワのバンドンにあるバンドン日本人学校への資金寄付による寄付プログラムを実施しています。



また、新たにパラカラヤ大学での環境教育活動に寄付を始めました。

##### 銀行教育プログラム

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

##### 海外での人材育成支援

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

	対象	2013年度実績	2014年度実績
りそな銀行	香港大学文学部	2名支給	2名支給
りそなブルダニア銀行	インドネシア大学等	7名支給	7名支給

#### 海外の提携銀行からの研修生の受入れ

りそなグループではアジアの業務提携銀行の要請により、日本の銀行の業務運営に関する研修を実施しています。2015年2月、法人営業の強化を図る目的でフィリピンの提携銀行であるリサール商業銀行から3名の研修生を受入れました。また、2015年5月にはリテール業務強化のためタイの提携銀行であるバンコック銀行から8名の研修生を受入れました。りそなグループでは、このような活動を通じて、アジアの銀行の競争力向上に貢献しております。





## 各地域での従業員による自発的な取組み



### Re:Heart倶楽部の活動

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

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

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



- G** りそなグループ
- リ** りそな銀行
- 埼** 埼玉りそな銀行
- 近** 近畿大阪銀行

### 東北の緑の復興を応援！

2013年3月より、被災地支援活動として、「りそなの絆」～被災地植樹プロジェクト～を開始しました。東日本大震災で大きな被害を受けた東北地方の森林や海岸防災林を元の姿に戻すため、東北の苗木を育て、植樹しようという活動です。りそなグループ各銀行の近隣の学校等に苗木を贈呈し、子どもたちの手で植樹できる大きさまで育ててもらい、2014年から植樹と育樹の活動をしています。

(りそなグループ)



### 次世代育成を応援！ 明日の未来を担う子どもたちを地域と共に育みます。

**G** 特別支援学校でお金の大切さについての出張授業を開催しました。  
(りそなグループ)



**G** りそな銀行東京本社で「全国特別支援学校文化祭」表彰式を開催し、全国から選ばれた優秀賞受賞者の皆さんにお集まりいただきました。  
(りそなグループ)



**リ** 子供たちが地元の良さを知り、楽しんでもらう「こどもフェスティバルin箕面」のボランティアに参加しました。  
(りそな銀行 箕面支店)



**埼** 埼玉りそな銀行本社にて高校生向けのキャリアセミナーを開催し120名の皆さまに参加いただきました。  
(埼玉りそな銀行)





地域活性化を応援！ 全国各地が元気いっぱいになるよう、一緒に盛り上げます。

**埼** 和光市で開催したご当地鍋の祭典「全国鍋グランプリ」の運営ボランティアに参加しました。  
(埼玉りそな銀行 和光支店)



**リ近** 「第四回大阪マラソン」を地域と共に盛り上げようと沿道整理、ランナーサポートを行いました。  
(りそな銀行 大阪地域、近畿大阪銀行)



**近** 介護福祉施設で開催される納涼祭に運営ボランティアとして参加し、入所者、近隣住民220名に参加いただきました。  
(近畿大阪銀行 阿倍野支店、王子支店、西田辺出張所、長居支店)



**リ** 公益財団法人東京YWCAが主催する「東日本大震災支援バザー」に、りそなカード従業員がボランティアとして参加しました。  
(りそなカード)



**G** 8月に発生した広島市の土砂災害に対する支援として、従業員による募金を実施しました。集まった募金は、現地で支援活動をしている認定NPO法人ジャパン・プラットフォームに寄付しました。  
(りそなグループ)



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



環境保全を応援！ 地域の環境を大切に、よりよい環境づくりを目指します。

**リ** 江ノ島海岸を清掃する「湘南海岸清掃ビーチクリーン」に従業員家族を含め約400名が参加しました。  
(りそな銀行 神奈川地域)



**リ** 「泉佐野丘陵緑地」の公園づくりボランティアに、従業員約20名が参加し、整地のために、成長すると竹藪になってしまうタケノコを掘り出しました。  
(りそな銀行 大阪地域)



**埼** 緑と清流に恵まれた美しいまち飯能を知ってもらうためのイベント「第21回飯能新緑ツデーマーチ」へボランティアとして参加しました。  
(埼玉りそな銀行 飯能支店)



**近** 新入社員総勢88名で「森づくり活動」に参加し、イロハモミジ、ヤマツツジ、ミツバツツジ、モチツツジを合計93本植樹しました。  
(近畿大阪銀行)



# 環境

## 環境に関する基本的考え方

りそなグループは、環境への取組み姿勢を明確化し、環境に配慮した企業活動を適切に実施するため、グループ環境方針を制定しています。地域社会の一員としてできることは何かを、グループの役員・従業員一人ひとりが課題として認識し、地球環境保護のために取り組んでいます。

環境に関するパフォーマンスデータは、P58、61、62にも掲載しています。

### ■グループ環境方針

- |   |   |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 環境関連法規などの遵守</li> <li>2. 本業を通じた環境保全</li> <li>3. オフィスにおける環境負荷低減</li> <li>4. 環境コミュニケーション</li> <li>5. グループ内啓発と全員参加</li> <li>6. 環境方針の公開</li> </ol> | <p>環境保全に関する法規制及び私たちが同意するその他の要求事項を遵守します。</p> <p>環境に配慮した商品・サービスの開発・提供などを通じて環境保全活動を支援します。</p> <p>省資源・省エネルギー活動により、環境負荷の低減に努めます。</p> <p>環境に関する情報を社内外に積極的に発信し、環境教育や啓発活動を推進します。</p> <p>本方針を全役職員に周知徹底し、役職員一人ひとりが環境保全に配慮して行動します。</p> <p>本方針は、内外に公表します。</p> |
|---|---|

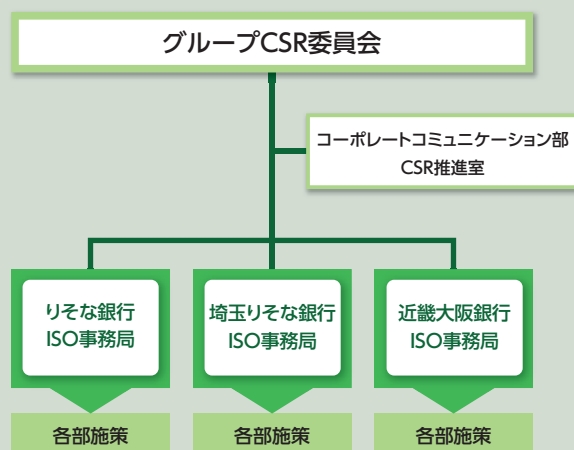
## 環境マネジメントシステム

### 環境目標に対する取組み

りそなグループでは、毎年グループ環境目標を設定し、目標達成に向けたPDCA (Plan、Do、Check、Act) のサイクルを展開する環境マネジメントシステムとして、国際認証規格「ISO14001」を取得しています。※2014年度は、エネルギー、コピー用紙とも単年度目標を達成することができました。2015年度も引き続き環境負荷低減に取り組んでまいります。

※ISO14001を取得している拠点：近畿大阪銀行本社（2008年10月）、埼玉りそな銀行本社（2008年12月）、りそな銀行大阪本社（2009年12月）、りそな銀行東京本社（2010年12月）

### ■グループ環境マネジメント体制図



### ■グループ環境目標

項目	中期目標	対象	2014年度目標	実績	2015年度目標
エネルギー*	2020年度におけるCO <sub>2</sub> 排出量を2009年度比11%削減(1m単位)	全拠点	2009年度比5%削減	▲23.5%	2009年度実績比6%削減
コピー用紙	2020年度における、コピー用紙購入量を2012年度比15%削減	全拠点	2012年度実績以内	▲0.57%	2014年度実績以内
ペーパーレス取引	インターネット取引などの推進を通じたお客さま利便性の向上と紙使用量の削減	りそな銀行	①インターネットバンキング年間利用件数 前年比50万件増加 ②生体認証登録件数 前年比3万件増加	①64.1万件増加 ②51.457件増加	新型複合機の全拠点導入
		埼玉りそな銀行	①インターネットバンキング年間利用件数 前年比18万件増加 ②生体認証登録件数 前年比20%増加	①16万件増加 ②24.2%増加	新型複合機の全拠点導入
		近畿大阪銀行	①インターネットバンキング契約 4万件獲得 ②コミュニケーション端末の全店導入によるペーパーレス運営店舗の拡大	①3.1万件獲得 ②全店導入済	新型複合機の全拠点導入

※ 改正省エネルギー法基準・全拠点・1m単位



## 生物多様性保全

### 生物多様性保全に関する考え方

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

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

## 生物多様性保全に関する取り組み

### 「りそなの絆」～被災地植樹プロジェクト～

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

2013年3月から、全国のりそなグループ各銀行支店近隣の幼稚園・小中学校等に東北産の苗木をお届けし、大切に育ててもらった苗木を2014年6月、宮城県「千年希望の丘」に植樹いたしました。今後も、全国の子どもた

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



### 「埼玉りそなの森」づくり活動

埼玉りそな銀行は、長瀬町・埼玉県と連携して森づくり活動に取り組んでいます。

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



### 「近畿大阪銀行の森づくり」活動

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

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





## オフィスにおける環境負荷低減

### 省エネルギー・地球温暖化防止活動

システムの集約や省エネ機器の導入、クールビズや早帰り運動の実施により、電力使用量の削減に取り組んでいます。また、営業用車両のハイブリッド車への切替えや電動アシスト自転車の導入により、ガソリン使用量の削減にも取り組んでいます。



### 環境研修

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

#### ■ 環境研修の2014年度実施

銀行名	対象	実施時期
りそな銀行	全従業員	2015年 1月
埼玉りそな銀行	全従業員	2015年 3月
近畿大阪銀行	新入社員	2014年 6月

### グリーン購入・廃棄物削減

銀行は、業態の特徴として紙を大量に使用いたします。

そこで、りそなグループでは、紙の使用量削減を重要なテーマに掲げ、グリーン購入・廃棄物削減に取り組んでいます。各種冊子やポスター等に、間伐紙や森林認証紙などの環境に配慮した紙の使用を進めるとともに、本部・営業店で業務上使用するコピー用紙は全量をグリーン購入法に適合した再生紙に切替えています。プリンターのインクトナーもカーボンオフセットされた商品を採用しています。

また、省資源・廃棄物削減の観点から、ペーパーレス業務運営を推進し、紙使用量の削減を図っています。

### 環境マネジメント目標の設定

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



### 全店統一早帰り日の設定

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



## 本業を通じた環境保全

### 個人のお客さま向け

#### エコ定期「花いっぱい」

大阪府と連携した「大阪・花のまちづくりエコ作戦」に基づき、2014年5月から近畿大阪銀行で募集を開始した「エコ定期」は、今回も目標の100億円に達しました。2014年10月に約100万円(0.01%相当)の花苗、土、肥料等を大阪府に寄付いたしました。



#### 住宅ローン・消費性ローン

自治体や電力・ガス会社等とも連携し、環境に配慮した住宅を購入される方向けの住宅ローン商品などを提供しています。

##### 【主な個人向けローン商品】

##### <住宅ローン>

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

#### SRIファンド・地域応援ファンド

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

##### ■ りそなジャパンCSRファンド(愛称:誠実の杜)



##### ■ りそな・地域応援・資産分散ファンドシリーズ



#### 相続対策

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

## 法人のお客さま向け

### 法人向け融資

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

#### 【主な法人向け融資】

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

### 「Re-Seed機構」との提携による環境不動産の形成促進

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

### 企業年金向けSRIファンド

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

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

## 環境コミュニケーション

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

### エコハウス提案会 in ATC

近畿大阪銀行とりそな銀行は、2015年3月、SAKAIエコ・ファイナンスサポーターズ倶楽部と堺市、おおさかATCグリーンエコプラザ(大阪環境産業振興センター)の共催により「エコハウス提案会 in ATC」を開催しました。主に最新のスマートハウスやエコリフォームに対する企業・地方自治体の施策などを紹介するもので、当日は150名を超える方々にご参加いただきました。



### グリーン電力の活用

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

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



## 環境会計

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

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

集計対象期間：2014年4月1日～2015年3月31日

集 計 方 法：「環境会計ガイドライン2005年度(環境省)」を参考にして集計

算 定 方 法：環境保全効果の算定に際しては、環境省・経済産業省「温室効果ガス排出量算定・報告マニュアル」にもとづいて算出し、電力のCO<sub>2</sub>排出係数は供給会社の実排出係数を使用しています。

### ■ 2014年度の主な取組み

- 環境保全コストは、省エネ機器設備導入(LED照明機器やソーラー発電システム等)した結果、減少いたしました。
- 環境保全対策に伴う経済効果では、環境負荷低減に向けた取組効果により電気・ガスの使用量は削減いたしました。

### ■ 環境保全コスト

(単位:千円)

分 類			取組内容	2013年度		2014年度		2013年度比	
				投資額	費用額	投資額	費用額	投資額	費用額
(1)事業内エリアコスト			430,880	264,386	165,032	260,715	▲265,848	▲3,671	
	公害防止コスト	アスベスト調査・除去等	0	131,775	0	89,873	0	▲41,902	
	地球環境保全コスト	省エネ機器設備導入等	430,880	70,299	165,032	67,674	▲265,848	▲2,625	
	資源循環コスト	廃棄物の処分等	0	62,312	0	103,168	0	40,856	
(2) 上下流コスト		—	0	0	0	0	0	0	
(3) 管理活動コスト		環境マネジメントの整備・運用等	0	13,944	0	15,766	0	1,822	
(4) 研究開発コスト		—	0	0	0	0	0	0	
(5) 社会活動コスト		環境保全活動に関わる寄付金等	0	4,001	0	2,252	0	▲1,749	
(6) 環境損傷対応コスト		—	0	0	0	0	0	0	
総 合 計			430,880	282,331	165,032	278,734	▲265,848	▲3,597	

### ■ 環境保全効果

分 類	対象範囲	単位	2013年度	2014年度	2013年度比
総エネルギー投入量	全拠点	GJ	1,525,395	1,485,205	▲40,190
温室効果ガス排出量	全拠点	t-CO <sub>2</sub>	67,988	68,725	737
電気使用量	本部・センター等	千kWh	51,578	44,722	▲6,856
都市ガス使用量	本部・センター等	千m <sup>3</sup>	1,118	1,010	▲108
ガソリン使用量	本部・センター等	kl	110	92	▲18
水資源投入量・総排水量	本部・センター等	千m <sup>3</sup>	136	83	▲53

### ■ 環境保全対策に伴う経済効果

(単位:千円)

分 類	2013年度	2014年度	2013年度比
省エネルギーによるエネルギー費の節減額	1,000,774	874,122	▲126,652



# りそなグループの社会的責任投融資に向けた取組み

りそなグループでは、「りそなグループCSR方針」「環境方針」「りそなグループ人権方針」等の策定や、国連グローバル・コンパクトや責任投資原則 (PRI: Principles for Responsible Investment) などの国際的に認知されている規範や原則への賛同を通じ、重要な社会課題の解決に向けた自らの考え方を表明しています。

こうした考え方は、投融資の意思決定プロセスにも組み込まれており、環境・社会に対する影響を配慮した投融資を行っています。

## 融資における取組み

### 融資業務における環境配慮の考え方

当社グループは、持続可能な社会づくりに貢献するため、環境に配慮した商品・サービスの開発・提供などを通じてお客さまの環境保全活動を積極的に支援することは、金融機関の重要な責務であると考えています。

したがって、融資を通じて、お客さまの環境に配慮した取組みを積極的に支援していく一方で、環境に重大な負の影響を及ぼすおそれのある開発プロジェクト等への融資は行いません。

### 具体的な取組み内容

上記環境配慮の取組みを具体化するため、当社グループにおける信用リスク管理の基本原則である「クレジット・ポリシー」に、融資業務における環境配慮の考え方を新たに明示しました。

また、大型プロジェクト等が環境に及ぼす影響やお客さまの環境に配慮した取組みを適切に把握・評価するための体制・手続を整備しました。

### 今後の対応

今後は、大型プロジェクト等への融資を検討するにあたり、そのプロジェクト等が環境に及ぼす影響やお客さまの環境に配慮した取組みを適切に把握・評価するために定めた手続に基づき、環境への影響の内容や大きさ、環境配慮の取組み状況について確認

を行います。環境に負の影響を及ぼすおそれがあると判断した場合には、その改善に向けた働きかけを行います。

また、社内への啓発を通じて、環境に配慮した融資の重要性について、継続的な従業員の意識向上にも努めます。

当社グループは、環境配慮に関する知見・ノウハウの蓄積に努め、お客さまの環境に配慮した取組みをご支援させて頂くことで、持続可能な社会づくりに貢献していきます。

## 投資における取組み

### 投資における社会・環境配慮の考え方

りそな銀行は2008年に国連のPRIに署名して以来、機関投資家の一員としてESG(環境・社会・ガバナンス)を念頭に置いた取組みを進めています。

・「責任投資にかかる基本方針」へのリンク (<http://www.resona-gr.co.jp/resonabank/nenkin/sisan/ri/>)

日本版スチュワードシップ・コードに受入表明し、責任ある機関投資家として、投資が社会や環境に多大な影響を及ぼすことを認識し、「責任投資にかかる基本方針」を定めています。

### 具体的な取組み内容

個別企業の調査・分析を行う際は、企業戦略・業績・リスク・資本構造等に加え、ESGにかかる課題の把握に努め、総合的な投資判断を行っています。2014年度は、日本版スチュワードシップ・コードに則り、既存の投資先の社会的責任の遂行状況等について定期的に投資先と対話を行い、認識した状況の共有、取組み改善の要請も実施しています。

また、りそな銀行が運用者として株主議決権を行使できる株式については、ESG調査・分析や対話の結果を踏まえ、原則としてすべての議決権を行使しています。

これらの取組みが適切に行われているかについては、信託財産運用部署の担当役員等が参画する「責任投資会議」において、会議メンバーの知見を結集して対応にあたっております。

### 今後の対応

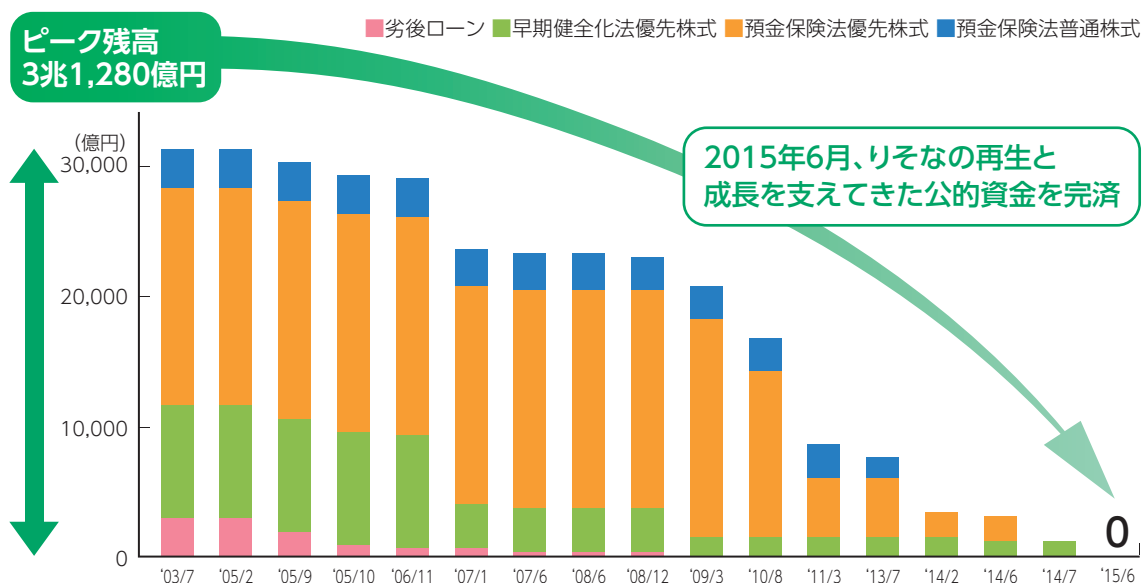
ESG要素を踏まえた企業評価と、対話を通じた企業価値及び社会・環境価値創造に向けた取組みのさらなる拡大を目指します。

# 公的資金の完済

## 公的資金完済と新たな資本政策について

### 公的資金の完済について

当社は、2015年6月25日、早期健全化法に基づく優先株式960億円(注入額ベース)を返済しました。これにより、当社に注入された公的資金(ピーク残高3兆1,280億円、注入額ベース)の全額を返済することができました。公的資金によるご支援をいただいたことにつきまして、りそなグループの役職員一同、改めまして国民の皆さま、お客さま、ならびに関係者の皆さまに厚く御礼を申し上げます。



### 新たな資本政策について

#### 自己資本比率の目標水準

現在適用している国内基準において十分な自己資本を確保するとともに、国際統一基準においても、普通株式等Tier1比率(その他有価証券評価差額金を除く)で8.0%を安定的に上回る水準を目指すこととし、目標水準の早期達成に向け、さらなる自己資本の積み上げを図ってまいります。

また、資本効率を意識した運営に努め、引き続き10%を上回るROEの水準を目指してまいります。

# パフォーマンスデータ一覧

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

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

## コーポレート ガバナンス

	対象範囲	単位	2012年度	2013年度	2014年度
定款上の取締役の員数	HD	人	15	15	15
取締役の人数	HD	人	9	10	10
社外取締役の人数	HD	人	6	6	6
社外取締役のうち独立役員に指定されている人数	HD	人	6	6	6
女性取締役の人数	HD	人	2	2	2
取締役の取締役会への平均出席率	HD	%	94.6%	94.9%	95.5%

## コンプライアンス

	対象範囲	単位	2012年度	2013年度	2014年度
公正取引委員会など関係官庁からの排除勧告	GR	件	0	0	0
不祥事などによる操業・営業停止	GR	件	0	0	0
法令にかかわる事件・事故で刑事告発	GR	件	0	0	0

eラーニングによる社内研修実施分野(りそな銀行の場合)	対象範囲	2013年度実施月	2014年度実施月
顧客説明責任等	全従業員	4、10月	4、9、1、3月
コンプライアンス全般	全従業員	4、10、1、3月	4、10月
金融犯罪防止等	全従業員	4、1月	4、1月
情報管理	全従業員	5、8、2月	5、8、10、2月
りそなSTANDARD研修	全従業員	2月	12月
事故防止研修	全従業員	12月	6、2月
セクハラ防止	全従業員	12月	12月
パワハラ防止	全従業員	5月	5月
不動産業務コンプライアンス	全従業員	9、3月	7月
環境研修	全従業員	1月	6、11月
危機管理	全従業員	6、11月	1月
情報セキュリティ研修	全従業員	10月	7月

## 消費者課題/ お客さまサービス

	対象範囲	単位	2012年度	2013年度	2014年度
次世代店舗導入済店舗数	RB	店舗	267	265	267
	SR	店舗	98	101	98
	KO	店舗	2	1	1
資産承継ビジネス受託実績(遺言信託・遺産整理・資産承継信託・きょういく信託)	GR	件	3,115	13,723	8,750
運用報告会実施回数	GR	回	34	25	19

## コミュニティ

	対象範囲	単位	2012年度	2013年度	2014年度
キッズマネーアカデミー開催件数(夏休み開催)	GR	回	186	174	165
出張授業※1	GR	回	1	2	4
職業体験※1	GR	回	36	51	59
テーブルフóóツ寄付実績(食数換算)	GR	食	71,997	76,163	70,913
公益財団法人りそなアジア・オセアニア財団による調査助成	GR	件	19	14	17
公益財団法人りそなアジア・オセアニア財団による交流助成	GR	件	—	2	2
公益財団法人りそなアジア・オセアニア財団による環境プロジェクト助成	GR	件	5	8	10
社会貢献活動費※2	GR	百万円	108	109	112

※1:HDに報告のあった案件のみ集計

※2:寄付・社会貢献を目的とした各種事業への支出金を含む

## 環境

	対象範囲	単位	2012年度	2013年度	2014年度
環境配慮型法人融資残高(制度融資含む)	GR	億円	509	587	673
社会的責任投資(SRI)取扱残高	GR	億円	47	31	26
環境保護を目的とする公益信託残高	GR	億円	169	145	127
インターネットバンキング契約数	GR	千件	4,188	4,549	4,836

環境

全拠点(改正省エネ法対象)		対象範囲	単位	2012年	2013年	2014年
総エネルギー投入量		GR	GJ	1,519,134	1,525,395	1,485,205
CO <sub>2</sub> 排出量		GR	t-CO <sub>2</sub>	67,935	67,988	68,725
特定の管理対象物質投入量		GR	t	0	0	0
特定の化学物質排出量・移動量		GR	t	0	0	0
NO <sub>x</sub>		GR	t	0	0	0
SO <sub>x</sub>		GR	t	0	0	0

(本部・本店・システム・事務センター)		対象範囲	単位	2012年	2013年	2014年
CO <sub>2</sub> 排出量		GR	t-CO <sub>2</sub>	26,724	26,284	30,396
電気使用量		GR	kWh	53,609	51,578	53,660
都市ガス使用量		GR	千m <sup>3</sup>	1,138	1,118	1,010
ガソリン使用量		GR	kl	117	110	92
水資源投入量・総排水量		GR	m <sup>3</sup>	158	136	83
廃棄物	発生量	GR	t	1,122	1,038	902
	リサイクル量	GR	t	913	796	688
	リサイクル率	GR	%	81%	77%	76%
紙ごみ	発生量	GR	t	907	1,187	813
	リサイクル量	GR	t	840	1,122	748
	リサイクル率	GR	%	93%	95%	92%
コピー用紙購入数量		GR	t	472	470	445
うち再生紙購入量		GR	t	442	441	415
再生紙購入率		GR	%	94%	94%	93%

ダイバーシティ

	対象範囲	単位	男性	女性	全体
従業員数	GR	人	9,906	14,635	24,541
社員数	GR	人	8,552	6,314	14,866
平均年齢	GR	歳	43.1	36.0	40.1
平均勤続年数	GR	年	19.4	12.6	16.5
嘱託・パートナー社員等	GR	人	1,614	8,439	10,053
うち派遣従業員	GR	人	260	118	378
海外現地採用従業員	GR	人	6	7	13

	対象範囲	単位	2012年 (6月1日基準)	2013年 (6月1日基準)	2014年 (6月1日基準)
障がい者雇用率	GR	%	1.96	2.12	2.14
障がい者雇用数	GR	人	314	328	330

	対象範囲	単位	2012年度	2013年度	2014年度
女性管理職率	GR	%	16.9	20.0	21.9
女性管理職数	GR	人	934	1,082	911
新卒採用人数	GR	人	625	566	633
キャリア採用人数	GR	人	30	25	22
離職者数	GR	人	690	590	627
平均有休取得日数	GR	日	10.1	10.3	10.4
育児休業取得者数	GR	人	540	490	517
介護休業取得者数	GR	人	8	3	2
平均給与	GR	千円	6,356	6,593	6,474
再雇用制度利用人数	GR	人	85	81	109
復職支援セミナー参加人数	GR	人	161	192	220
ポストチャレンジ利用実績	GR	人	29	71	68
キャリアエントリー利用実績	GR	人	18	30	20
FA制度利用実績	GR	人	2	1	3
タウンミーティング実施回数	HD	回	41	33	29

人権

	対象範囲	単位	2012年度	2013年度	2014年度
労働組合員数	GR	人	12,282	12,201	12,125
平均残業時間数(月間)	GR	時間	31.7	30.9	29.9
平均有休取得日数	GR	日	10	10	10
労働災害件数	GR	件	218	210	202



# 外部表彰

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

## 【ダイバーシティ】

- 2011J-Win ダイバーシティ・アワード「さらに継続賞」受賞:りそな銀行  
(ダイバーシティに対し、現状にとどまることなく努力を続けていることが評価)
- 均等・両立推進企業表彰 均等推進企業部門 厚生労働大臣優良賞を受賞:りそな銀行  
(従来女性の配置が少なかった個人・法人・本部企画部門へ社内公募によって配置が拡大したことが評価)
- 社団法人大阪府雇用開発協会から、2010年度障がい者雇用優良事業所として表彰:りそな銀行  
(大阪本社における障がい者雇用の取組みが評価)
- 社団法人大阪府雇用開発協会から、2011年度障がい者雇用優良事業所として表彰:りそな銀行  
(2010年度に続いて2度目の受賞)
- 埼玉のくるみん(次世代認定マーク)を取得:埼玉りそな銀行(2008年に続いて2度目の認定)
- 大阪のくるみん(次世代認定マーク)を取得:近畿大阪銀行
- 2013年企業の女性活用度調査(日経WOMEN):りそな銀行(女性活用度部門で1位に選ばれる)
- 2013年「ダイバーシティ経営企業100選」(経済産業省共催):りそな銀行  
(ダイバーシティへのこれまでの取組みが評価される)
- 埼玉県第1回「多様な働き方実践企業」最高ランクのプラチナ認定:埼玉りそな銀行
- 2014年度「なでしこ銘柄」:りそなホールディングス

## 【環境】

- 第1回エコアクション大賞 特別賞 受賞:りそなホールディングス  
(エコ・アクション・ポイントの発行を通じた環境啓発活動が評価)
- 埼玉県「彩の国景観賞」『たてもの・まちなみ部門』・『埼玉県環境建築住宅賞 一般建築部門』  
優秀賞 受賞:埼玉りそな銀行(さいたま研修センターの壁面緑化の取組みが評価)
- 第12回さいたま環境賞 受賞:埼玉りそな銀行  
(e-サイクルシェアリング埼玉や長瀬町宝登山での植樹活動などの活動が評価)

## Column SRIインデックスとESG格付

### 「FTSE4Good」構成銘柄への採用: りそなホールディングス

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



### 「モーニングスター社会的責任投資株価指数(MS-SRIインデックス)」構成銘柄への採用: りそなホールディングス

2009年9月以降連続採用されています。  
※社会的責任投資株価指数とは、モーニングスター株式会社が国内上場企業約4,000社から、社会性に優れた企業と判断した150社を選定し、その株価を指数化したものです。



昨年と一昨年に引き続き、りそなグループの「CSRレポート2015データ編」(以下、CSRレポート)という。)を拝読させていただき、また、CSR推進室の責任者からの説明も踏まえ、CSRレポートに対する第三者としての所見を述べさせていただきます。

## 1. 公的資金完済について

2015年6月に公的資金の全額を返済されました。これは当初2018年に予定されていたものをかなり前倒しで完済されたと聞いています。従業員の意識改革をはじめ、さまざまなチャレンジと創意工夫によって業績を改善されてきた成果です。この大きな節目に、次なる10年に向けてグループの新たな指針とするグループブランドスローガン「想いをつなぐ、未来を形に」を制定されました。この根幹には、りそなの基本姿勢である「お客様の喜びがりそなの喜び」という精神が込められ、「リテールNo.1」になるのだという意気込みを感じます。今後も、これまでのような攻めの姿勢で新しい成長ステージへと登られることを期待いたします。

## 2. ダイバーシティについて

りそなグループは、従業員こそが経営を支える最大の基盤であることをよく理解されておられます。全従業員における女性の割合は6割を占めていますが、女性にとって働きやすい職場は、男性にとっても働きやすい職場となります。りそなグループは2014年度「なでしこ銘柄」に選定されました。これは女性のキャリア支援と、仕事と家庭の両立支援の二つの側面をスコアリングし、かつ、財務面でのパフォーマンスもよい企業を、東証一部上場企業を対象として、経済産業省と東京証券取引所が共同で選ぶものです。なでしこ銘柄への選定は、女性活用の取り組みが、会社全体を働きやすい職場とした努力が、会社の業績を好調に導いたことをよく示しています。従業員一人ひとりが会社の大切な財産であることをよく理解し、能力を最大限に発揮できるように会社として何をすべきかについての解を、既定の殻を打破しながら探し求めた成果だと思えます。



CSRアジア 東京事務所  
日本代表

## 赤羽真紀子

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

## 3. CSR目標・実績・評価について

CSRの課題について、目標を定めて、それがどうだったか実績とその評価が、わかりやすい一覧表にまとめられています。課題から項目の抽出、目標の設定、実績の測り方や、評価の仕方にとっても工夫されておられます。「実績」欄に何を実施したかについて書かれていますので、それぞれのCSR課題に対する取り組みを詳しく知ることができます。しかし、それらを実施した結果、何をもって「評価」して、その結果「%」として示されているのか、読み取りにくいところがあります。CSRの各課題に取り組んだことによる成果がどうだったのか、さまざまな施策をしたことによって、どのような価値が出せたのかということ、ぜひ今後は開示していかれることを推奨いたします。

## 4. オムニチャネルの実現について

りそなグループは、貸出の約85%が個人や中小企業で占められているリテールに特化した銀行です。「リテールNo.1」の金融サービスグループを目指しておられ、顧客のニーズにできる限り応えようと努められています。りそなのサービスを「いつでもどこでも」顧客が利用できるよう店舗とインターネット上のサービスを融合させることで、顧客の利便性を高めるための改革が常に推進されていることは特筆に値します。例えば、15時以降や週末・祝日に振込みしても当日着金になったり、24時間365日営業する店舗をオープンさせたりと、他の銀行には見られないような顧客に寄り添ったサービスを提供しています。また、地域に密着した業態であることから、地域社会の課題を従業員の自発的な働きかけによって解決しようと、社員発案による「Re:Heart倶楽部」を2012年から立ち上げ、さまざまな活動を展開されています。この地域社会への参画の形も「リテールNo.1」を目指す会社の意志が、従業員に広く根差していることをよく示しています。

## ■ 第三者所見を受けて

昨年に引き続き、CSRアジアの日本代表を務めておられる赤羽さまにご意見を頂きました。心より感謝申し上げます。  
「お客さまの喜びがりそなの喜び」という基本姿勢のもと、改革に向け様々な取り組みを継続してきた点をご評価いただきました。この点はこのレポートを通して最もお伝えしたかったことの一つであります。  
CSRの各課題に取り組んだ結果、どのような価値をだしたのかを開示していくことが課題であると認識しました。公的資金完済後の新たな挑戦である「リテールNo.1」の実現に向け激励をいただきました。  
今回いただいたご意見を真摯に受け止め、新たなグループブランドスローガン「想いをつなぐ、未来を形に。」のもと、これまでの改革を継続し、持続可能な社会づくりに貢献してまいります。

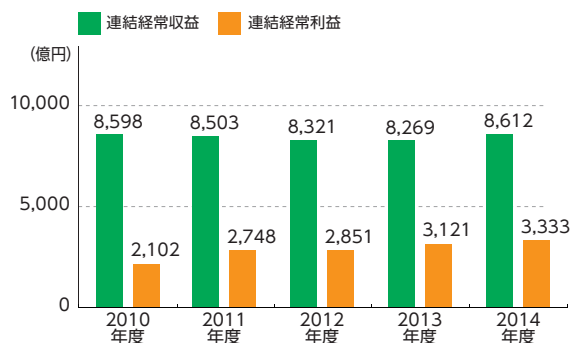
株式会社 りそなホールディングス  
執行役 増田 賢一郎



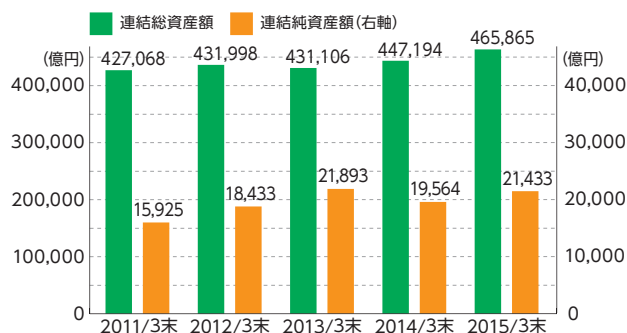
# りそなグループの概要

りそなグループは、金融持株会社りそなホールディングスの傘下に3つの銀行を持つ、総資産約46兆円、信託財産約24兆円を有する金融グループです。フルラインの信託・不動産業務を展開し、グループの中核である「りそな銀行」、埼玉県で圧倒的なシェアを誇る「埼玉りそな銀行」、近畿を中心に122の有人店舗を展開する「近畿大阪銀行」が相互に連携し、お客さまに最適な商品・サービスをスピーディーにご提供する「新しい金融サービス業」としてのビジネスモデルを構築しております。

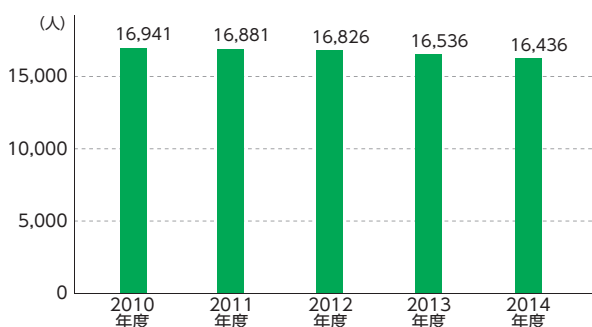
## ■連結経常収益と連結経常利益



## ■連結総資産額と連結純資産額



## ■従業員数(連結)



## ■りそなホールディングス会社概要

会 社 名	株式会社りそなホールディングス
所 在 地	〒135-8582 東京都江東区木場1丁目5番65号 深川ギャザリア W2棟
電 話	(03)6704-3111 (代表)
設 立 年 月 日	2001年12月12日
代 表 者	取締役兼代表執行役社長 東 和浩
資 本 金	504億円
自己資本比率 ( 連 結 )	13.46%
従 業 員 数	16,436人(連結)、643人(単体)

※2015年3月末現在

## ■グループ銀行

### りそな銀行

■設立年月日  
1918年5月15日  
■資本金  
2,799億円  
■有人店舗数  
339店  
■主要株主  
りそなホールディングス  
(100%)  
■従業員数  
9,265人

### 埼玉りそな銀行

■設立年月日  
2002年8月27日  
■資本金  
700億円  
■有人店舗数  
127店  
■主要株主  
りそなホールディングス  
(100%)  
■従業員数  
3,161人

### 近畿大阪銀行

■設立年月日  
1950年11月24日  
■資本金  
389億円  
■有人店舗数  
122店  
■主要株主  
りそなホールディングス  
(100%)  
■従業員数  
2,115人

※2015年3月末現在

## ■主なグループ会社

### りそなカード

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

### りそなキャピタル

事業内容 ベンチャーキャピタル  
設立年月日 1988年3月29日  
資本金 5,049百万円  
主要株主 りそなホールディングス  
100%出資会社

### りそな総合研究所

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

### りそな決済サービス

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

※2015年3月末現在

# ISO26000/GRIガイドライン/ 国連グローバル・コンパクト対照表

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

ISO26000、GRIガイドライン第4版、国連グローバル・コンパクト10原則との対照表を掲載します。本レポートは、GRIガイドライン第4版を参考にしています。また、国連グローバル・コンパクトの10原則に関する実行状況報告「コミュニケーション・オン・プログレス」において、「Advanced Level」に該当するために必要となる21の基準を満たしているものと考えています。

## ●ISO26000

社会的責任の 中核主題および課題	記載ページ項目
6.2 組織統治	コーポレートガバナンス
6.2.3	05,09-17,61
6.3 人権	人権
6.3.3 課題1	18
6.3.4 課題2	—
6.3.5 課題3	30
6.3.6 課題4	19,28,35
6.3.7 課題5	05,19,20,23,24,62
6.3.8 課題6	05,18-20
6.3.9 課題7	05,20
6.3.10 課題8	05,06,18,19, 23,24,61,62
6.4 労働慣行	ダイバーシティ
6.4.3 課題1	06,21-25,62
6.4.4 課題2	19,23,28,62
6.4.5 課題3	18,19,22,23,25,62
6.4.6 課題4	19,62
6.4.7 課題5	06,21,22,62
6.5 環境	環境
6.5.3 課題1	08,53-55,57,59,61,62
6.5.4 課題2	08,53-55,57,58,62
6.5.5 課題3	54,55,57,58,62
6.5.6 課題4	54
6.6 公正な事業慣行	コンプライアンス
6.6.3 課題1	06,26-30,61
6.6.4 課題2	41,42
6.6.5 課題3	06,30,61
6.6.6 課題4	30,56,57,59,62
6.6.7 課題5	06,30,62
6.7 消費者課題	消費者課題/ お客さまサービス
6.7.3 課題1	07,27-29
6.7.4 課題2	20,35,47
6.7.5 課題3	56,57,59,61
6.7.6 課題4	35,61
6.7.7 課題5	29
6.7.8 課題6	13
6.7.9 課題7	07,39,40,46,50,57
6.8 コミュニティへの参画 及びコミュニティの発展	コミュニティ
6.8.3 課題1	08,41,42,47-52, 54,57,61
6.8.4 課題2	47,48-50,61
6.8.5 課題3	08,45,48,50
6.8.6 課題4	08,45,50
6.8.7 課題5	36-41,43-45
6.8.8 課題6	42,47
6.8.9 課題7	07,40,44,45,47,61

## ●GRIガイドライン

項目	記載ページ項目
戦略および分析	
G4-1	02
G4-2	04,11-13
組織のプロフィール	
G4-3	65
G4-4	65
G4-5	65
G4-6	46,65
G4-7	65
G4-8	46,65
G4-9	65
G4-10	62
G4-11	62
G4-12	—
G4-13	—
G4-14	11-13,59
G4-15	04,38,59
G4-16	—
特定された重要なアспектおよびバウンダリー	
G4-17	—
G4-18	04
G4-19	04
G4-20	—
G4-21	—
G4-22	—
G4-23	—
ステークホルダー・エンゲージメント	
G4-24	04
G4-25	—
G4-26	15,25,35,61,62
G4-27	31,35
報告書のプロフィール	
G4-28	01
G4-29	01
G4-30	01
G4-31	01
G4-32	01
G4-33	—
ガバナンス	
G4-34	9,10
G4-35	—
G4-36	04
G4-37	—
G4-38	—
G4-39	—
G4-40	—
G4-41	—
G4-42	—
G4-43	—
G4-44	—
G4-45	—
G4-46	11,12
G4-47	—
G4-48	04
G4-49	12
G4-50	—
G4-51	—
G4-52	—
G4-53	—
G4-54	—
G4-55	—
倫理と誠実性	
G4-56	03,26
G4-57	19,28
G4-58	19,28
マネジメント・アプローチに関する開示	
DMA	04,05-08,10-14,18,27,53
経済	
経済パフォーマンス	
EC1	65
EC2	—
EC3	—
EC4	60

項目	記載ページ項目
地域での存在感	
EC5	—
EC6	—
間接的な経済影響	
EC7	41
EC8	—
調達慣行	
EC9	—
環境	
原材料	
EN1	—
EN2	62
エネルギー	
EN3	62
EN4	—
EN5	—
EN6	53
EN7	—
水	
EN8	—
EN9	—
EN10	—
生物多様性	
EN11	—
EN12	—
EN13	—
EN14	—
大気への排出	
EN15	—
EN16	—
EN17	—
EN18	—
EN19	62
EN20	—
EN21	62
排水および廃棄物	
EN22	—
EN23	—
EN24	—
EN25	—
EN26	—
製品およびサービス	
EN27	—
EN28	—
コンプライアンス - 環境	
EN29	61
輸送・移動	
EN30	—
環境全般	
EN31	58
サプライヤーの環境評価	
EN32	—
EN33	—
環境の苦情処理制度	
EN34	—
社会	
雇用	
LA1	62
LA2	—
LA3	—
労使関係	
LA4	—
労働安全衛生	
LA5	62
LA6	—
LA7	—
LA8	19
研修および教育	
LA9	—
LA10	22,24
LA11	—
多様性と機会均等	
LA12	61,62

項目	記載ページ項目
男女同一報酬	
LA13	—
サプライヤーの労働慣行評価	
LA14	—
LA15	—
労働慣行に関する苦情処理制度	
LA16	—
社会（人権）	
投資	
HR1	—
HR2	19
非差別	
HR3	—
結社の自由と団体交渉	
HR4	—
児童労働	
HR5	—
強制労働	
HR6	—
保安慣行	
HR7	—
先住民の権利	
HR8	—
人権評価	
HR9	—
サプライヤーの人権評価	
HR10	—
HR11	—
人権に関する苦情処理制度	
HR12	—
社会（社会）	
地域コミュニティ	
SO1	—
SO2	—
FS13	36
FS14	20
腐敗防止	
SO3	—
SO4	27,28
SO5	61
公共政策	
SO6	—
反競争的行為	
SO7	61
コンプライアンス - 社会	
SO8	61
サプライヤーの社会への影響評価	
SO9	—
SO10	—
社会への影響に関する苦情処理制度	
SO11	35
社会（製品責任）	
顧客の安全衛生	
PR1	—
PR2	61
製品およびサービスのラベリング	
PR3	—
PR4	—
PR5	35
マーケティング・コミュニケーション	
PR6	—
PR7	—
顧客プライバシー	
PR8	—
コンプライアンス - 製品	
PR9	61
FS6	—
FS7	—
FS8	—
FS10	—
FS11	—

## ●グローバル・コンパクト

GC10 原則	記載ページ項目
人権	
原則1	03,18,26
原則2	18,19,26
労働	
原則3	18,19
原則4	18,19
原則5	—
原則6	18,19
環境	
原則7	04,08,53
原則8	05-08,53,56,57,59
原則9	08,30,57,59
腐敗防止	
原則10	06,26-30

Advanced Level の基準	記載ページ項目
企業戦略と経営での10原則の実践	
1	03,04,05-08,18, 26,27,29,30,53
2	04,18,30,55,59
強固な人権管理方針と手続き	
3	03,05,18-20,26
4	04,05,18-20,26
5	18,19,28
強固な労働管理方針と手続き	
6	03-06,18,19
7	04-06,18,19,21,26,27
8	05,06,21,22
強固な環境管理方針と手続き	
9	03,08,53,59
10	53-55,59
11	08,53,58
強固な腐敗防止管理方針と手続き	
12	03,06,26,30
13	06,11,12,14,27,28,30
14	06,12,14,27,28
より広範な国連の目標や課題を 支持する行動	
15	36-40,56,57,59
16	42,47-52
17	41,42
18	41,42,45,50-52,54,57
企業のサステナビリティ・ガバナンス とリーダーシップ	
19	02
20	04,09,10
21	15-17,25,28,31,35,40,59



リそなグループ  
Resona Group

CSRレポート 2015  
◆◆データ編◆◆



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

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

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

ホームページ <http://www.resona-gr.co.jp/>

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

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

発行: 2015年7月

