

会社概要・編集方針	2012年度ハイライト	トップコミットメント	金融機関として 取り組むべき優先課題	優先課題:ケーススタディ	SMFGにおけるCSR
盤石な経営体制	CS・品質向上への取り組み	環境活動	社会貢献活動	人の尊重と人材活用	各種データ集

SMFGにおけるCSR

CSRの考え方

社会全体の持続的な発展への貢献を目指して

現在、地球温暖化や人口の急増、先進国における少子化・高齢化の進行など、人類はさまざまな課題に直面しています。社会の持続的な発展に向けてこれらの社会的課題を解決するために、当社グループは複合金融グループとしてどのような貢献ができるのか。自ら問いかけ、実践していくことが当社グループの社会的責任、すなわちCSRと考えています。

CSRの基本方針

当社グループは、CSRの位置付けを明確にし効果的に推進していくために、CSRの定義とCSRにおける共通理念である「ビジネス・エシックス」を定めています。

SMFGにおけるCSRの定義

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

SMFGのCSRにおける共通理念=ビジネス・エシックス

1.お客さま本位の徹底

私たちは、お客さまに支持される企業集団を目指します。

そのために、常にお客さまのニーズに合致するサービスが何かを考え、最良のサービスを提供することにより、お客さまの満足と信頼を獲得します。

2.健全経営の堅持

私たちは、自己責任原則に基づき、公正、透明かつ健全な経営を堅持する企業集団を目指します。

そのために、株主、お客さま、社会等のステークホルダーとの健全な関係を維持しつつ、効率性と長期的視点に立った業務運営、適時かつ正確な情報開示を通じ、持続的な成長と健全な財務体質を堅持します。

3.社会発展への貢献

私たちは、社会の健全な発展に貢献する企業集団を目指します。

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

4.自由闊達な企業風土

私たちは、役職員が誇りをもちいきいきと働ける企業集団を目指します。

そのために、人間性を尊重すると共に、高い専門性を持つ人材を育成し、もって、自由闊達な企業風土を醸成します。

5.コンプライアンス

私たちは、常にコンプライアンスを意識する企業集団を目指します。

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

会社概要・編集方針	2012年度ハイライト	トップコミットメント	金融機関として 取り組むべき優先課題	優先課題: ケーススタディ	SMFGにおけるCSR
盤石な経営体制	CS・品質向上への取り組み	環境活動	社会貢献活動	人の尊重と人材活用	各種データ集

SMFGにおけるCSR

CSRマネジメント

CSRの推進体制とPDCAサイクル

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

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

また、CSRのカテゴリ毎に活動を推進している事例もあります。

例えばCS（お客さま満足度）・品質向上に関してはグループCS委員会を中心に、各社CS施策の共有化、好事例の横展開等を進めています。

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

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

当社グループのCSR取り組み計画および実績については、以下リンクをご覧ください。

→ WEB CSRに関する取り組み実績・計画
<http://www.smfg.co.jp/responsibility/smfgcsr/goal/index.html>

グループベースでのCSR関連組織

グループCSR委員会	グループ全体のCSR活動に関する事項の協議等を行っています。
グループCS委員会	グループ各社におけるCS推進状況に関する協議等を行っています。
CSR連絡協議会	グループ各社におけるCSR推進状況に関する情報交換および先進事例の研究等を行っています。

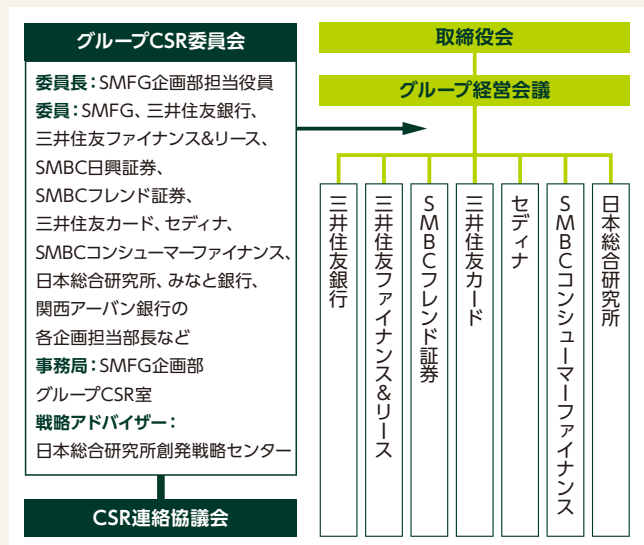
TOPICS

階層別研修におけるCSR教育

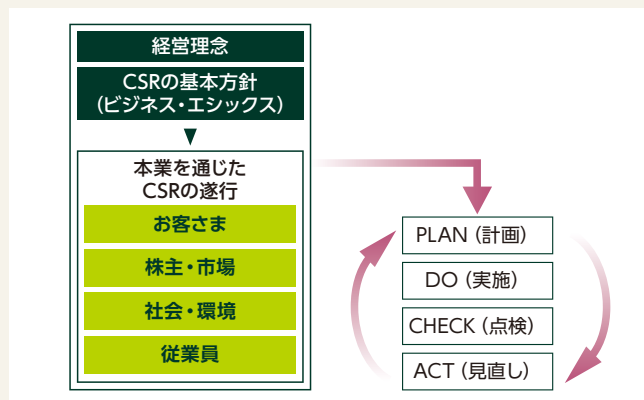
三井住友銀行では、新人研修、新任管理職研修など各階層別の研修を実施していますが、その際、CSRに関連する内容をより深く理解するための研修もあわせて行っています。2012年度にはのべ1,447人が同研修に参加しました。

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

SMFGのCSR推進体制図



CSR活動とPDCAサイクル



ステークホルダーの声を受けたCSR活動改善

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

CSR活動の改善状況については、以下リンクをご覧ください。

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

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

会社概要・編集方針	2012年度ハイライト	トップコミットメント	金融機関として取り組むべき優先課題	優先課題: ケーススタディ	SMFGにおけるCSR
盤石な経営体制	CS・品質向上への取り組み	環境活動	社会貢献活動	人の尊重と人材活用	各種データ集

SMFGにおけるCSR

賛同しているイニシアチブ・ガイドライン

》》 国内外のイニシアチブへの賛同

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

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

》》 参考にしているCSRガイドライン

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

1. ISO26000を活用したCSRマネジメントの強化
2. GRIガイドライン
3. 国連グローバル・コンパクト COP (コミュニケーション・オン・プログレス) Advanced Level基準

詳しくはWebサイトをご覧ください。

- WEB 賛同している国内外のイニシアチブ・参考にしているガイドライン
<http://www.smfg.co.jp/responsibility/smfgcsr/structure.html>

CSRに関する取り組み実績・計画

当社グループでは複合金融グループとして、グループ横断的にCSR活動の強化を図っています。当社のCSR活動は4つの優先課題を中心に取り組んでいますが、さらにステークホルダーごとの取り組みに分類し、細かな計画を立てて実施しています。2012年度の取り組み実績と2013年度の計画は、以下のとおりです。

● 三井住友フィナンシャルグループの2012年度取り組み実績と2013年度計画

	2012年度実績	2013年度計画
お客さま	<ul style="list-style-type: none"> ● グループCS委員会の定期開催 <ul style="list-style-type: none"> ● お客さまの声の収集に関するFG各社の態勢等の実態把握 ● お客さまの声の分析強化の観点からワーキンググループの運営を改定 ● SMBCとSMBC日興証券のお客さま相談室による月次打合会を開始 	<ul style="list-style-type: none"> ● お客さまの声の管理態勢充実 ● 顧客サポート等管理にかかわる規則・枠組みの見直し <ul style="list-style-type: none"> ● FG版CS推進規則の制定検討 ● お客さまサポート等管理にかかるFG・BCグループ会社のリスク等管理区分共通化 ● グループCS委員会構成会社の見直し
株主・市場	<ul style="list-style-type: none"> ● 幅広いステークホルダーとダイアログを実施 <ul style="list-style-type: none"> ● 震災復興ダイアログ(8月) ● 少子化ダイアログ(1月) ● CSRレポートWeb化実現(紙面発行廃止) ● HPおよびCSRサイト構造の見直しを図り、見やすさを改善 	<ul style="list-style-type: none"> ● 幅広いステークホルダーとのダイアログ実施 ● Web化したCSRレポートの利用促進(アクセス数増加) ● HPおよびCSRサイト構造の全面的な刷新を図り、必要情報を整理 → 見やすさ・見映えを改善
社会・環境	<ul style="list-style-type: none"> ● FG全体で協働イベントを開催 <ul style="list-style-type: none"> ● SMFGビジネスフォーラム(FG9社合同で開催) ● SMFGグリーンアップデー(FG全体で東西350名参加) ● 社会的課題への取り組みに関する小冊子CSR Book作成・配布 <ul style="list-style-type: none"> ● 震災復興(8月) ● 少子・高齢化(1月) ● FG全社で被災地ニーズに即した新たなボランティア活動実施 	<ul style="list-style-type: none"> ● 社会的課題にFG全体で取り組む協働イベントを定例的に開催 ● 社会的課題への取り組みに関する小冊子CSR Book作成・配布継続 ● 環境情報誌SAFEの発行形態見直し(掲載内容改訂、英語版の公表等)
従業員	<ul style="list-style-type: none"> ● ISO26000ガイダンスに則し、FGグループ各社のデータ開示拡充(特に人権啓発推進委員会に関するデータの開示など) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 社会問題解決にFG社員、家族等で取り組む協働イベントの開催・参加を通じて、社員意識の啓発を図る
体制整備	<ul style="list-style-type: none"> ● FG各社へのISO26000ガイダンス採用検討。チェックリストを作成の上、課題等検証 ● 環境負荷データ収集・開示の強化 	<ul style="list-style-type: none"> ● FG各社へのISO26000ガイダンスチェックで顕在化した課題(環境データのさらなる拡充等)改善を各社・FG全体で図り、CSR活動底上げを図る

グループ各社のCSR取り組み実績と計画については、データ集をご覧ください。 → P.39