三井住友フィナンシャルグループ　CSRレポート2006

www.smfg.co.jp

古紙配合率100%再生紙を使用しています

大豆油インキを使用しています

三井住友フィナンシャルグループ
CSRレポート

CSR REPORT 2006

SMFG SUMITOMO MITSUI FINANCIAL GROUP

経営理念

・お客さまに、より一層価値あるサービスを提供し、お客さまと共に発展する。
・事業の発展を通じて、株主価値の永続的な増大を図る。
・勤勉で意欲的な社員が、思う存分にその能力を発揮できる職場を作る。

グループ概要

三井住友フィナンシャルグループは、三井住友銀行、三井住友カード、三井住友銀リース、日本総合研究所、SMBCフレンド証券を主な子会社とする持株会社であり、当社グループは金融グループとして銀行業務を中心に、クレジットカード業務、リース業務、証券業務等を含めた複合的なサービスを提供しています。さらに当社グループでは、大和証券グループ、プロミス、NTTドコモといった各業界のリーディング・カンパニーとの提携を通じて、証券業務やコンシューマーファイナンス業務等の多様化・高度化するお客さまの金融ニーズに幅広くお応えしています。

※本レポートでは、対象範囲にかかわる用語について、次のように使用しています。
「三井住友フィナンシャルグループ」または「SMFG」:持株会社である三井住友フィナンシャルグループ単体を指します。
「当社グループ」:三井住友フィナンシャルグループおよびグループ会社を指します。

会社概要（2006年3月31日現在）

社名	株式会社三井住友フィナンシャルグループ
英文名称	Sumitomo Mitsui Financial Group,Inc.
設立	2002年12月2日
本社	東京都千代田区有楽町1丁目1番2号
取締役会長	奥 正之（三井住友銀行頭取を兼任）
取締役社長	北山 禎介（三井住友銀行取締役会長を兼任）
資本金	1兆4,208億円
従業員数	40,681名（SMFG連結ベース）
事業目的	子会社である銀行およびその他銀行法により子会社とすることができる会社の経営管理ならびに当該業務に附帯する業務
上場証券取引所	東京証券取引所、大阪証券取引所、名古屋証券取引所（すべて市場第一部）

■ セグメント別経常収益（2005年度）

事業の種類別セグメント 単位:百万円

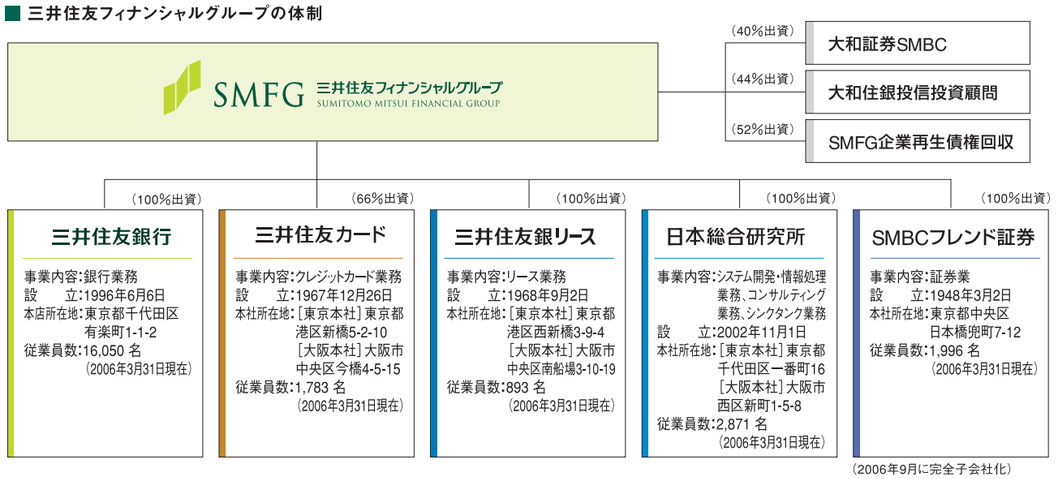
銀行業	2,530,334（63.7%）
リース業	773,640（19.5%）
その他事業	668,823（16.8%）
合計	3,972,798

所在地別セグメント 単位:百万円

日本	3,326,774（86.3%）
米州	217,558（ 5.6%）
欧州	128,188（ 3.3%）
アジア・オセアニア	182,956（ 4.7%）
合計	3,855,478

※事業の種類別経常収益および所在地別経常収益は、セグメント間の内部取引消去前の数値を示しているため、合計が一致していません。

■ 三井住友フィナンシャルグループの体制



編集方針

当社グループの中核会社である三井住友銀行は、一部の法人のお客さま向けの金利スワップ販売方法等に関して、独占禁止法で禁止している行為を行ったとして、公正取引委員会の審決を、また、金融庁から銀行法26条に基づく行政処分を受けました。今回の問題を契機に、当社グループでは、お客さま本位の商品・サービスの企画と販売体制のあり方や、コンプライアンス体制、業績評価制度等の見直しを行いました。本報告書では、この改善内容を特集として、ステークホルダーの皆さまに全体像をご理解いただけるよう心がけました（P.7～14）。

その他、環境問題への対応、中小企業の育成、社会貢献活動等、当社グループが持続可能な社会のために取り組んでいる施策や活動についても報告しています。

今後、報告書を毎年発行し、情報開示を進めつつ、ステークホルダーの皆さまとの対話を進め、金融グループとしてのCSR（企業の社会的責任）を推進してまいります。

対象範囲

- 三井住友フィナンシャルグループ
- 三井住友銀行
- 三井住友カード
- 三井住友銀リース
- 日本総合研究所
- SMBCフレンド証券
- その他グループ会社（みなと銀行、関西アーバン銀行等）

対象期間

2005年4月1日～2006年3月31日（2005年度）
※ ただし、一部の記事については2006年4月以降の活動を含みます。

発行時期： 2006年11月（次回発行予定 2007年7月）

お問い合わせ先

〒100-0006 東京都千代田区有楽町1丁目1番2号
三井住友フィナンシャルグループ 企画部グループCSR室
電話 （03）5512-3411
ホームページ http://www.smfg.co.jp/

目次

■ グループの事業概要 …… 3
■ トップコミットメント …… 5
■ 〈特 集〉信頼の回復に向けて
三井住友銀行 頭取メッセージ …… 7
金利スワップ販売における優越的地位の濫用問題について …… 9
業務改善計画について …… 11
■ SMFGにおけるCSR …… 15
■ コーポレートガバナンス …… 19
■ コンプライアンス …… 21
■ リスク管理 …… 22
■ お客さまとともに …… 23
■ 株主・市場とともに …… 29
■ 従業員とともに …… 30
■ 社会貢献活動 …… 33
■ 環境活動 …… 37
■ グループ各社のCSR活動 …… 43
■ 第三者意見 …… 55
■ GRIガイドライン対照表 …… 57

新聞広告



グループの事業概要

当社グループは、三井住友銀行をはじめとするグループ会社が事業運営を行い、持株会社であるSMFGがグループ戦略の立案、グループ会社の経営管理を行う持株会社体制をとっています。持株会社体制の全体像と、グループ会社の事業内容について説明します。

持株会社体制の全体像

当社グループは、持株会社体制をとっています。

持株会社であるSMFGは、グループ戦略の立案、グループ会社の経営管理を行っています。一方、三井住友銀行、三井住友カード、三井住友銀リース、日本総合研究所、SMBCフレンド証券等からなるグループ会社は、SMFGの経営戦略に基づき、各事業を推進しています。なお、グループ会社の中で最も規模が大きく、当社グループの中核となっているのが三井住友銀行です。

また、SMFGは、大和証券グループ本社と共同で、法人向け証券会社である大和証券SMBCやアセットマネジメント事業を行う大和住銀投信投資顧問に出資しているほか、企業再生支援を目的として、ゴールドマン・サックス証券会社、大和証券SMBCプリンシパル・インベストメンツおよび日本政策投資銀行との合弁であるSMFG企業再生債権回収を設立しています。

三井住友フィナンシャルグループの業績（連結）

（単位：百万円）

	2002年度	2003年度	2004年度	2005年度
経常収益	3,506,386	3,552,510	3,580,796	3,705,136
経常利益（△は経常損失）	△515,749	342,844	△30,293	963,554
当期純利益（△は当期純損失）	△465,359	330,414	△234,201	686,841
総資産額	104,607,449	102,215,172	99,731,858	107,010,575

グループ主要5社の業務概要

三井住友銀行

当社グループの中核会社である三井住友銀行では、国内外の個人や企業等をお客さまとして、預金業務、貸出業務、内国・外国為替業務を中心とした銀行業務を行っています。

個人のお客さまに対しては、平日夜間や休日にも営業するSMBCコンサルティングプラザ等の拠点網を拡充して、資産運用相談やローン相談を中心にコンサルティング業務を推進、「貯蓄から投資へ」という社会の流れへの対応に積極的に取り組んでいます。

中堅・中小企業のお客さまには、お客さまのステージに応じた金融ソリューションの提供に努めています。特に融資については、無担保で第三者保証を不要とした「ビジネスセレクトローン」等に加え、新たに年商30億円未満のお客さまを主たる対象とした「SMBCークレセルローン」の取り扱いを開始しました。



上場企業等の大企業のお客さまに対しては、「M&A」「戦略的資本・業務提携」「事業部門・子会社の独立化」等にかかるソリューションビジネスを展開し、高度化、多様化するニーズに的確に対応しています。

三井住友カード

三井住友カードは、国内における「VISA」カードのパイオニアとして培ってきた総合的なカード事業の展開力を生かし、お客さまのニーズに合ったクレジット機能を中心とする決済・ファイナンスサービスを提供しています。

最近では、株式会社エヌ・ティ・ティ・ドコモと共同で「おサイフケータイ®」による新しい決済サービス「三井住友カードiD」*を開始したほか、スルッとKANSAI（本社：大阪市）の非接触ICカードによる交通乗車・買物決済サービスである「PiTaPa」カードのシステム運用を受託するなど、新しい決済サービスの提供を拡大しています。今後も、公共料金や病院、高速道路料金など、一人ひとりのお客さまの日常生活に密着した分野で「安心、便利、お得」なカードの実現を図っていきます。

*三井住友カードiDは、「iD」マークのあるお店で、携帯電話（NTTドコモの「おサイフケータイ®」）を読み取り機に「ピッ！」とかざすだけでお支払いができる、簡単・便利でスマートな決済サービスです。



三井住友銀リース

三井住友銀リースは、企業の大型設備投資ニーズにお応えするコーポレートリースを中心に、情報関連機器・製造設備・工作機械から、店舗・工場・倉庫等の不動産、国内企業の海外進出に伴う設備等まで、多岐にわたる設備・機器のリース業務を行っています。

また、三井住友銀リースでは、お客さまのエネルギー消費・水光熱費・温室効果ガス排出の削減に役立つ「環境関連設備・機器リース」や「省エネ関連リース」の提供、中古物件販売サイト『リースアップ エコ タウン』（http://www.e-let.jp/）を通じたリースアップ（リース期間満了）物件の販売等により、リース業務を通じて「環境3R（リデュース・リユース・リサイクル）」などの環境保全に積極的に取り組んでいます。



日本総合研究所

日本総合研究所は、情報システムの企画・構築やアウトソーシングサービス等のシステムインテグレーション、コンサルティング、経済調査分析や政策提言などのシンクタンクの3つの機能を有する総合情報サービス企業であり、広く経済・社会全体に新たな価値創造のリンケージを創出していく「知識エンジニアリング」活動を事業の基本としています。日本総合研究所では、日本初のCSR総合情報サイト「CSRアーカイブス」を開設し、企業のCSR推進に役立つ情報の発信を行っているほか、企業の環境対応を支援するため「エコ・コンサルティング」にも取り組んでいます。



SMBCフレンド証券

SMBCフレンド証券は、個人のお客さまに対する対面営業を主体としたリテール証券会社です。

SMBCフレンド証券は、「貯蓄から投資へ」という社会の流れの中で多様化する個人の運用ニーズにお応えするため、三井住友銀行との連携を一層深めて、個人向けの資産運用コンサルティングビジネスを展開していきます。



トップコミットメント

CSRを通じて「最高の信頼」を獲得します。



さらなる100年に向けて

当社グループは、CSRへの取り組みを積極的に推進するため、2005年4月に持株会社である三井住友フィナンシャルグループに「グループCSR委員会」を設置しました。この委員会では、三井住友フィナンシャルグループのほか、三井住友銀行、三井住友カード、三井住友銀リース、日本総合研究所、SMBCフレンド証券をメンバーとして、当社グループ全体のCSR活動について協議を行っています。

2005年度、当社グループでは、同委員会を中心に社内・グループ会社内でのCSRの基盤づくりにつながる施策を企画・推進してきました。具体的には、委員会の下部組織として中堅・若手メンバーを中心としたグループ横断的なプロジェクトチームを立ち上げて、「当社グループとして今後取り組んでいくべきCSR活動」について議論し、その目標を委員会にてCSRレポートとしてとりまとめました。このレポートは、役職員はもちろん、パート勤務者も含め当社グループで業務に携わる者に広く配付いたしましたが、グループ内向けのものとし、対外的な公表は行いませんでした。CSRというものの本質からすれば、まずは役職員等に周知徹底することが重要と考えたからです。レポートの配付およびレポートを活用した種々の勉強会実施を通じ、当社グループの経営理念やCSRの基本方針、CSRに関する共通理念がグループ内に浸透してきたと考えています。

そして1年を経た2006年度は、CSRの基盤が整い始めたことから、当社グループとして初めて対外的なCSRレポートを発行することにいたしました。本レポートにより、当社グループのCSRへの取り組みを社会にお伝えするとともに、それをコミットしてまいりたいと考えます。

言葉が「CSR」に変わったとしても、「企業の社会的責任」という思想は、日本企業においては昔からある考え方であり、当社グループにとっても、決して新しいものではありません。「三井住友フィナンシャルグループ」の名に冠する「三井」「住友」は、その始原を約400年前に置いていますが、「三井」も「住友」も、企業としての社会的責任を自覚してきたからこそ、これほどの永きにわたって多くの方に支えられ、存続してくることができたのだと思います。そして、その誇りを堅持し、「三井」「住友」のさらなる100年、200年を築いていくことが、私たち役職員の使命だと考えています。

行政処分と信頼の回復

しかしながら、先般、当社グループの中核会社である三井住友銀行において、優越的地位の濫用にかかる問題が発生し、公正取引委員会の審決と金融庁からの行政処分を受けるに至ったことは、まさに痛恨の極みであります。

本件に関しては、三井住友銀行が業務改善計画等の再発防止策を策定、実行しておりますが、これは三井住友銀行だけの問題ではありません。当社グループ全体で本件を真摯に反省するとともに、当社グループの「企業の社会的責任」の意味を役職員全員が再認識し、さらに日常業務においてその精神を実行し、社会からの信頼を早期に回復していかなければならないと考えています。

本業を通じてCSRを推進

当社グループが力を入れたいCSR活動とは、「複合金融グループとしての機能を最大限に発揮して本業を通じて社会に貢献していくこと」であります。寄付活動やボランティア活動等の社会貢献活動も、もちろん企業として重要な活動であり、当社グループとしてもこれらの活動を行ってまいりますが、当社グループだからこそ行える本業を通じて、環境問題や社会的課題に取り組むことが当社グループに求められるCSRと考えています。

日常の業務を単なるビジネスにとどめず、社会的な意義ある活動と認識し、多様なステークホルダーに配慮しつつ、真に社会に役立つ企業活動を心がけていくこと。当社グループでは、このような考え方でCSRを推進・展開してまいります。



取締役社長　北山禎介

当社グループでは、「『お客さま』『株主・市場』『社会』から『最高の信頼』を得る複合金融グループの実現」を経営目標に掲げています。そして、小さくとも地道な活動を、役職員全員が継続的に積み重ねていくことが目標達成への最短距離だと考えております。

2006年11月

株式会社 三井住友フィナンシャルグループ

取締役社長　北山禎介

信頼の回復に向けて

三井住友銀行　頭取メッセージ

金利スワップ販売における
優越的地位の濫用問題について

業務改善計画について

三井住友銀行　頭取メッセージ

**三井住友銀行は、今回の問題の原因を
徹底的に分析し、再発防止策の実行を通じて、
社会からの信頼の回復に努めます。**



頭取　奥正之

■ 金利スワップ販売にかかる優越的地位の濫用問題について

三井住友銀行は、2005年12月に公正取引委員会の審決を、2006年4月には金融庁の行政処分を受けました。お客さま、株主の皆さま、その他関係者の方々に多大なご心配、ご迷惑をおかけいたしましたことを心よりお詫び申し上げます。

今回の事態は、法人のお客さま向けの金利スワップの販売方法等に関して、優越的地位の濫用の問題が認められたというものです。

具体的には、融資にかかる手続を進める等の過程において、法人のお客さまに金利スワップの購入を提案し、金利スワップを購入することが融資を行うことの条件である旨、または金利スワップを購入しなければ融資に関して不利な取り扱いをする旨を明示または示唆することにより、金利スワップの購入を要請し、金利スワップの購入を余儀なくさせた事案があったというものでした。

三井住友銀行といたしましては、今回の事態を真摯に受け止め、かかる問題が二度と発生しないよう、原因を徹底分析し、再発防止策を講じることにより、お客さまをはじめとする社会全体からの信頼の回復に全力で取り組んでまいりたいと考えております。

■ 業務推進と管理のバランスを確保します

本レポートにおきましては、原因の分析についてはP.9～10にて、再発防止策についてはP.11～14にて、詳細を報告させていただきますが、今回の事態に至った要因をひとことで言えば、業務の推進と管理のバランスが崩れてしまったことにあると考えています。

1990年代以降の厳しい金融経済環境下、バランスシートのクリーンアップが銀行にとっての大きな経営上の課題となっておりました。私企業である以上、収益を重視することは当然ですが、それはあくまでもお客さまと銀行の間に対等な信頼関係があることが前提です。したがって、コンプライアンスやCS（お客さま満足）といった業務管理の重要性については行内に繰り返し指導してきたつもりではありましたが、結果として見れば、業務の推進と管理のバランスが崩れていたことは否定できず、この点、大いに反省するところであります。

このため、再発防止策といたしまして、お客さま本位の営業体制およびコンプライアンス体制の整備に向けた諸施策を打ち出しております。

具体的には、「業務管理委員会」の設置、評価体系の改定等による営業活動への意識の浸透、商品・サービス等の見直し、コンプライアンス・監査・モニタリング等の管理面の諸機能や方法の見直しなどです。

■ 役職員一人ひとりが、お客さま本位の姿勢を追求してまいります

三井住友銀行は、再発防止とお客さまからの信頼回復、そして、市場・社会からの信認回復に向けて、これらの施策一つひとつを着実に実行してまいる所存であります。

しかしながら、「築城3年、落城1日」という言葉のとおり、信頼・信認の回復は一朝一夕にかなうものではありません。役職員の一人ひとりが「経営理念」に立ち返り、愚直に「お客さま第一主義」に徹するほか道はないと考えております。

三井住友銀行では、「お客さま」「株主・市場」「社会・環境」「従業員」をステークホルダーと定めており、これら4者により高い価値を提供していくことが、三井住友銀行の社会的責任、すなわち「CSR」であると位置付けています。

もちろん、これら4者のステークホルダーそれぞれが等しく重要なのですが、私は、すべての起点は「お客さま」にあると考えております。頭取就任以来、「お客さま第一主義」を行内に徹底してまいりましたのも、そのためであります。

サービス業を標榜する企業が「お客さま第一主義」の徹底をうたうこと自体、今更の感があるかとは思いますが、三井住友銀行といたしましては、今回の事態を真摯に受け止め、深く反省するにとどまらず、自らの問題点・課題と存在意義を見つめ直すための契機ととらえたいと考えています。

日常業務において「お客さま第一主義」の考え方を実現していく、その積み重ねこそが、信頼回復に向けての最善の道だと信じて、役職員一人ひとりが、お客さま本位の営業に取り組んでまいりたいと考えております。

2006年11月

株式会社 三井住友銀行

頭取 奥 正之

金利スワップ販売における優越的地位の濫用問題について

当社グループの中核企業である三井住友銀行は、法人のお客さま向けの金利スワップ販売方法等に関して、2005年12月に公正取引委員会より審決を、さらに2006年4月には金融庁より行政処分を受けました。以下、この問題の概要と原因について述べ、その上で、今回策定した業務改善計画について報告します。

事態の概要

2005年12月、三井住友銀行は公正取引委員会より、「一部の法人のお客さまに対する融資手続の過程で金利スワップ（用語解説参照）の購入が融資条件であることを明示または示唆していた」との指摘を受け、独占禁止法で禁止している「優越的地位の濫用」（用語解説参照）に該当するとして審決を受けました。

さらに、2006年4月27日、金融庁より法人営業部（用語解説参照）における金利系デリバティブ商品の6カ月間の販売停止、1年間の法人営業部の新設停止という業務の一部停止命令に加え、経営管理、内部管理、法令等遵守態勢について業務改善を命令されるという厳しい行政処分を受けました。

このような事態に至ったことについて、当社グループとして、お客さま、株主、投資家の皆さまをはじめ、関係者の皆さまにご迷惑をおかけしたことを、改めて深くお詫び申し上げます。

特別調査委員会を設置し、徹底的に調査を行いました

本件の原因調査は、2005年12月14日に三井住友銀行が設置した特別調査委員会が中心になって実施しました。同委員会は、三井住友銀行のコンプライアンス担当役員を委員長とし、内部委員3名、社外委員1名（弁護士）の計5名によって構成されています。また、同委員会の傘下には、社外委員1名を含む弁護士6名、および三井住友銀行調査スタッフ（営業部門から独立した独占禁止法モニタリング室所属）で構成される調査部会を設置しております。なお、弁護士6名はいずれも三井住友銀行と顧問契約のない第三者弁護士です。

原因究明に向けた調査は、関係部署から提出された資料、関係する役員・部長等からのヒアリング等を通じて、透明性の維持を基本として行いました。特に、個別事案の調査については、以下の通り実施しております。

①2001年4月以降の三井住友銀行の金利スワップ契約先、全18,162社（解約先を含みます）のうち、別途、お電話等により調査要請等をいただいたお客さまを除く、すべてのお客さまに調査票を出状いたしました。調査票の内容は、金利スワップの販売・勧誘時における、三井住友銀行による優越的地位の濫用に関して、お客さまのご認識をお尋ねするもので、「問題あり」とご認識されるお客さまに、その旨のご返信をお願いしたものです。

②上記の調査票に対してご返信をいただいたお客さまおよび別途お電話等により調査要請等をいただいたお客さまに対し、詳細な調査を実施いたしました。具体的には、i）調査部会の調査スタッフが関係者ヒアリングや関係資料の検証を実施。ii）調査部会の弁護士が、i）の結果に基づき、「優越的地位の濫用」の事態の有無について第一次判定を実施。iii）特別調査委員会がii）の第一次判定結果を踏まえ、最終判定を実施、というプロセスを経ております。

なお、本調査結果は、2006年4月27日付の三井住友銀行のプレスリリース「弊行に対する行政処分について」にて公表しております。

調査結果について4つの側面から原因を報告いたします

① 営業推進体制における原因

三井住友銀行法人部門の収益目標は、前年度の実績を前提として策定しています。しかし、本部の統括部署による前年度実績の中身や収益獲得に至るプロセスの検証が不十分だったことから、収益目標は前年度実績をもとに機械的に設定される傾向がありました。その結果、一部の法人営業部においては、マーケットの特性等が十分に考慮されず、高めの収益目標が設定される事態もありました。

このような状況下、貸金需要が低迷していた中小企業を主要なお客さまとする法人営業部を中心に、契約時点で収益が一括計上される金利スワップ取引が数多く推進されることとなり、ひいては一部で行き過ぎた営業活動が行われ、優越的地位の濫用という問題を発生させてしまいました。

また、本部の統括部署による各法人営業部の指導も、業務推進や進捗状況管理が中心で、実績の中身や業務推進の細やかな検証は十分に行われていませんでした。

また、法人営業部の評価においても、当該年度の収益目標達成度が、営業基盤づくり等の中長期的な目標達成度に対して高い評価となる傾向があったことも要因のひとつと考えられます。

② コンプライアンス体制における原因

三井住友銀行では、金利スワップに関してコンプライアンスを踏まえた販売ルールを策定していましたが、このルールは、複雑な仕組みのデリバティブ商品である金利スワップの商品説明を中心とするもので、お客さまの立場に配慮した注意喚起や抑制的なルールについての検討が十分になされていたとはいえない点がありました。

また、三井住友銀行では、業務を行うに際して法令等の観点から留意すべき事項を「コンプライアンス・マニュアル」をはじめとした関連規程に定めています。優越的地位の濫用に関する規程もマニュアルなどに定められていましたが、今回指摘されたように、融資先企業に対して上司とともに重ねて勧誘を行うこと等が、独占禁止法上の違法行為に該当することまでは具体的に明示できていませんでした。

さらに、三井住友銀行では各営業店に配置した「コンプライアンス・オフィサー」が、コンプライアンスの確保について部店長を補佐するとともに、法令等の社会的規範に違反する行為の未然防止や、違反が見つかった場合に対応する役割を担っていました。しかしながら、同オフィサーが営業ラインから完全には独立していなかったことや、業務計画および業務推進に関してコンプライアンス面の検討や対策が不足していたこと等も、今回の事態を未然防止できなかった要因と考えています。

③ モニタリング・監査体制における原因

三井住友銀行では、金利スワップ取引に関する苦情について本部でモニタリングを行っていましたが、案件ごとの個別対応が中心となり、商品や販売体制自体の見直しや改善についてのマクロ的観点からの対応はできていませんでした。また、法人のお客さま向けに定例的なCSアンケートを実施していましたが、その分析も十分ではありませんでした。

三井住友銀行では、法人営業部に対する監査を行っており、金利スワップについての監査も実施していましたが、独占禁止法遵守の観点から実際の販売状況を掘り下げて検証することはできていませんでした。また、本部に対する監査においても、監査項目に優越的地位の濫用防止の観点が含まれておらず、監査機能が十分ではありませんでした。

また、三井住友銀行の経営管理を担う、SMFGによるモニタリングや監査にも実効性に欠ける面がありました。

④ 全行的な体制における原因

金融庁の事務ガイドラインの改正や公正取引委員会の「金融機関と企業との取引慣行に関する調査報告書」等の指導内容に対しては、関係各部がそれぞれの所管事項について個別に対応策を講じていましたが、販売体制全般にわたっての見直し等、踏み込んだ対応策までは講じていませんでした。

本件の原因に関する総括

上記のとおり、金利スワップの販売体制に関して、本部および法人営業部のそれぞれに問題点があり、これらが複合的に重なって、今回の事態を招いたものと考えています。つまり、収益目標を掲げ、これを推進する一方で、それに見合った業務管理や牽制機能が十分ではなかったと認識しております。

三井住友銀行をはじめとする当社グループでは、以前より「お客さま本位」を経営理念に掲げていましたが、今回の事態を踏まえれば、「お客さま本位」の意識の徹底は十分ではなく、この点、当社グループにとって大きな課題であると考えています。

用語解説

金利スワップとは

金利スワップとは、想定元本（金利計算のためだけに取り決められた、想定上の元本）に対して計算された異なる種類の金利（例えば変動金利と固定金利）を、事業者間で交換する金融派生商品のことです。

例えば、変動金利によって融資を受けているお客さまの場合、金融機関から変動金利を受け取り、固定金利を支払うことを内容とする金利スワップを購入することにより、金融機関からの融資にかかる変動金利の上昇リスクを回避することができます。これにより、実質的に固定金利での融資に切り替えたのと同じ効果を得ることができます。

独占禁止法における優越的地位の濫用とは

独占禁止法における優越的地位の濫用とは、自己の取引上の地位が相手よりも優越していることを利用して、正常な商慣習に照らして不当に、継続して取引する相手方に対し、当該取引にかかる商品・サービス以外のものを購入させること等をいいます。

法人営業部とは

三井住友銀行の営業店には、主として個人のお客さまとのお取引を担当する「支店」と、大企業のお客さまとのお取引を担当する「営業部」、主として中堅・中小企業のお客さまとのお取引を担当する「法人営業部」があります。

業務改善計画について

三井住友銀行は、P.9～10で詳述したとおり金融庁からの行政処分を受け、2006年6月に業務改善計画を金融庁に提出いたしました。当社ならびに三井住友銀行は、業務改善計画を着実に遂行することで、お客さまや株主の方々をはじめとする社会からの信頼回復に努めていきたいと考えています。
ここでは、業務改善計画の概要について報告します。

お客さま本位の営業体制およびコンプライアンス体制の整備に向けて

SMFGにおける管理・検証機能の強化

今回の事案において、SMFGが持株会社としての経営管理機能を十分に発揮できなかったことを踏まえ、まずはSMFGの持株会社としての管理・検証機能を強化することに取り組みました。具体的には、当社グループのコンプライアンス、CS（Customer Satisfaction：お客さま満足）・品質管理、CSR活動等に関する業務運営の適切性を、持株会社の視点から複眼的に検証するための組織として、「グループ業務管理室」を設置しました。グループ業務管理室は、三井住友銀行の業務改善計画の進捗状況を検証し、計画の確実な遂行をフォローしています。

また、監査部のグループ各社に対する監査機能強化も実施しました。従来、監査部は、各社の監査部署による監査結果のモニタリングにより、各社の内部管理体制の適切性・有効性を検証しておりましたが、今後は監査部が、各社の監査結果に関するバックデータの検証や監査対象先の一部への実地調査等も行うこととしました。

三井住友銀行の取り組み

三井住友銀行では、お客さま本位とコンプライアンスを重視してまいりましたが、今回の事態を踏まえ、お客さま本位の営業体制とコンプライアンス・マニュアルへの回帰を再徹底するほか、法人部門の組織改定、品質管理部や独占禁止法モニタリング室の設置等、組織面での対応も行いました。今後も、以下の対策を経営陣が率先垂範することで、社会からの信頼の回復に努めていきたいと考えています。

なお、これらの施策を実効的に推進し、業務全般の適切性を確保する観点から、「外部の目」を広く取り入れることにしました。2006年6月より社外取締役を1名増員したほか、外部有識者や社外取締役が参加する仕組みを構築し、外部の目による牽制機能を充実させています。

①「業務管理委員会」の設置

三井住友銀行のコンプライアンス、CS・品質管理等に関するさまざまな施策を客観的に審議するため、「業務管理委員会」を設置しました。同委員会のメンバー構成は、委員長が外部有識者、副委員長が社外取締役であり、また委員長以下9名の委員のうち外部有識者と社外取締役が5名と、社外のメンバーが過半数となっており、審議の客観性が確保できる体制を整備しています。2006年9月11日には、第一回目の委員会を開催し、業務改善計画の進捗について審議を行いました。

②「CS・品質向上委員会」の設置

これまでも三井住友銀行ではCS委員会を中心にCS施策を推進してきましたが、お客さま本位の営業体制に向けた経営のコミットメントをより明確にするため、CS委員会を発展的に解消し、全経営会議役員をメンバーとする「CS・品質向上委員会」を設置しました。

CS・品質向上委員会は、原則として毎月開催し、経営会議役員全員で、お客さま本位の営業体制について審議を行っています。また、定例的に外部有識者をお招きしてご意見をいただくほか、お客さまの声や従業員からの提言に基づいて、業務の品質向上に努めてまいります。

なお、同委員会の傘下には、行内横断的なワーキンググループやプロジェクトチームを設置し、お客さまの声をお聞きし、それを業務に活用する体制の整備について、実務レベルでの具体的な審議を進めています。

最終的には、金融界にとどまらず、サービス業全体の中でのCS最先端企業を目指していきたいと考えています。

③「CCFアクションプラン」の策定・実施

お客さま本位の営業体制、コンプライアンス体制の整備や定着に向けた取り組みとして、毎年度、業務部門ごとの「CCFアクションプラン」を策定することとしました。「CCF」とは、「Customer Comes First」（お客さま第一）と「Compliance Comes First」（コンプライアンス第一）の2つの意味を併せ持つ略語で、「CCFアクションプラン」とは、お客さま本位とコンプライアンスを、業務運営における最重要課題として対応するための計画のことです。

各業務部門では、お客さま本位やコンプライアンスに関する部門統括責任役員の方針に基づき、部門ごとの特性を反映させた具体的な実践計画を策定し、高い実効性を確保してまいります。

④ 経営レベルでのモニタリング強化

商品・サービスを含め業務全般にかかるモニタリングを強化しています。例えば、業務に関するモニタリングを、監査やコンプライアンスを担当する部署だけでなく、業務部門の統括部署や商品開発部署等、業務プロセスの各所において広く実施することにしました。モニタリングの結果は、具体的な形で経営レベルに報告することで、経営陣による業務プロセスへの関与を深めていきます。

業務面の見直し

従業員にお客さま本位の営業体制、コンプライアンスの意識を定着させるとともに、その意識が実際の営業活動に反映されるよう、業務面において以下の施策に取り組んでいます。

① 評価体系の改定について

営業活動において意識の定着を図るために重要と考えるのが、評価体系の改定です。これまでは、「単年度の収益計上」を相対的に高く評価していましたが、今回、業績評価制度を大幅に改定し、「単年度の収益計上」と「中長期的な店づくり」「拠点運営（お客さま本位やコンプライアンス）」を同等に評価することにしました。また、従業員個人の評価も順次見直し、お客さま本位の意識を、組織・個人両面から定着させていきます。

② 適正営業指針／業務計画策定要領等の制定

各業務部門において適切なコンプライアンス体制を確保し、適正な営業活動を進めていくため、「適正営業指針」と「営業店業務管理要領」を定めました。また、業務部門において業務計画を策定するに際して、その計画がマーケットの特性等を踏まえた適正なものとなるように「業務計画策定要領」を定めました。

■ 商品・サービス等の見直し

三井住友銀行の商品・サービス等の内容や販売体制が、法令等にのっとっていることはもとより、お客さま本位の意識に立脚したものとなるように、以下の取り組みを行っています。

①「商品・サービス品質管理規則」の制定

商品・サービスが真にお客さまのニーズに立脚したものとなるよう、「商品・サービス品質管理規則」を制定しました。この規則は、金融商品・サービスに関するニーズの合理的な分析に基づいた商品の企画開発、個々のお客さまの知識、経験、財産の状況等に応じた販売、お客さまの誤認を招くことのない説明資料等に関する基準を定めたものです。

②「商品・サービス見直しクライテリア」の制定

お客さまの声等に基づいた適正な販売体制を確保・維持するため、定期的に商品内容・販売ルールの見直しを行います。その際の見直し基準として定めるのが、「商品・サービス見直しクライテリア」です。

③ 商品・サービス研修の充実

正確な商品知識に基づいた適切な勧誘・販売を行うため、商品・サービスに関する研修を充実させていきます。さらに、研修内容の理解度をチェックし、一定レベルに達しない担当者には、当該商品の販売を一定期間停止するといった運営も開始しています。

法人部門のコンプライアンス担当者の声



三井住友銀行
法人企業統括部 上席推進役
（コンプライアンス統括オフィサー担当）
坂井　満

当行では、今回の行政処分等への対応・再発防止策として、法人の営業拠点を地域ごとに統括する各地域法人営業本部に9名のコンプライアンス統括オフィサーを置くことになったのですが、私がその「まとめ役」を担当することになりました。その立場から今回の事案の原因を考えますと、私としては、コンプライアンスとお客さま満足の両面で反省すべき点があったのではないかと考えています。具体的には、本部の目標設定や営業活動におけるコンプライアンスや牽制機能の確保に不十分な点があったこと、また、従業員への「お客さま満足（CS）」の意識の浸透、お客さまの声を施策に反映させる体制の構築が不徹底であったことが挙げられます。

こうした反省点を踏まえて、コンプライアンス統括オフィサーの敷居を低くして、営業店から躊躇なく相談してもらえることを第一に心がけています。各オフィサーが、営業店に対して実効性のある指導や監督を行うためには、本部と営業店との距離をなくして、現場の声を吸い上げることが重要と考えるからです。このような取り組みの結果、従来以上に現場からの報告が、本部に円滑に伝わってくるようになっています。各オフィサーは担当する営業店を定期的に訪問しながら、「コンプライアンスは業務推進よりも常に優先する」との判断基準をしっかりと現場に浸透させるとともに、多様な悩みや問題点を吸い上げるように努めています。

また、当行では業績評価制度の見直しも行い、収益だけではなくコンプライアンスやお客さまの満足度も同等に評価することとしました。各オフィサーはこの評価プロセスに携わることになっていますので、現場での取り組みを評価に正確に反映することで、コンプライアンスとお客さま満足の意識の浸透を着実に図っていきたいと考えています。

私たちは、月1回会議を持ち、事例の共有化を図り、良い事例を全国に波及できるように努めています。こうした活動により、本部と現場、現場と現場のコミュニケーションを活性化させ、誠実な気持ちで問題解決につなげていきたいと思っています。

Column コラム 1

個人部門のコンプライアンス担当者の声

三井住友銀行
個人業務部 上席推進役
（千住常磐ブロック コンプライアンス推進役）
田中徳尚



個人のお客さまにかかわるコンプライアンス体制を強化するため2006年7月より、本部スタッフであるコンプライアンス推進役を営業店に配置することになりました。現在、全35ブロックに各1名のコンプライアンス推進役が配置されています。ブロックとは、複数の支店を統括する営業店で、1ブロックには10～20の店舗があります。私のブロックには12の支店があるのですが、電話やメールのやり取りのほか、各店を月1回程度の割合で訪問するようにしています。

個人のお客さまにかかわるコンプライアンスが重要になった背景としては、銀行においても元本が保証されないリスク商品を扱うようになったことなどが挙げられます。こうした状況の変化の中、高齢者や初心者のお客さまへの販売の際の留意点や、商品内容の説明要領など、営業店が判断に迷う場面が発生することがありますが、そのような場合に営業店に対してコンプライアンスに関する具体的な指導や監督、アドバイスを行うのが、コンプライアンス推進役の役目になります。

コンプライアンス推進役の配置からまだ3カ月しかたっていませんが、行内に「お客さまを犠牲にした収益向上は許されない」との認識が確実に浸透してきていることを実感しています。そもそも、コンプライアンス推進役の立場から見ていると、業績の良い従業員ほどコンプライアンス面もしっかりしていることがよく分かります。これは、ルールを十分理解し、お客さまのニーズを十分にくみ取って丁寧に説明しているからだと思われます。こうした良い変化がさらに広がっていくようにこれからも尽力していきたいと考えています。

Column コラム 2

■ 管理面の見直し

業務に見合った管理機能を確保し、今後、すべての商品・サービスで同様の事態が発生しないよう、コンプライアンス、モニタリング、監査の機能や運営方法を見直し、主に以下の施策に取り組んでいます。

① コンプライアンスの強化

・コンプライアンス体制の改定・強化

業務部門において行う業務計画の策定や業務推進等へのコンプライアンス部門による関与を義務付けるほか、法人部門においては、業務ラインから独立した「コンプライアンス統括オフィサー」を各地域法人営業本部に配置しました。同オフィサーは、傘下法人営業部のコンプライアンス・オフィサーを指揮し、営業店における自律的なコンプライアンス活動を指導・監督するなど、そのコンプライアンス機能を発揮しています（コラム1参照）。

個人部門についても、業務ラインから独立した「コンプライアンス推進役」を配置しました。コンプライアンス推進役は、主要拠点に配置し、コンプライアンス面での指導を行っています（コラム2参照）。

・「SMBCアラームライン」の整備

法令違反行為等の問題事象の早期発見を図るため、外部弁護士による通報受付などを制度化した内部通報制度、「SMBCアラームライン」の運営体制を整備しています。

・独占禁止法モニタリング室の機能充実

独占禁止法モニタリング室において、お客さまより独占禁止法に関連するご相談・ご意見を直接受け付ける体制を整備し、その機能の拡充を行っています。

② お客さまの声の集約・活用

品質管理部において、お客さまの声を集約し、個別の苦情への適切な説明・対応の確保および本店各部への改善提案等を実施しています。（＊詳しくは、P.25「お客さまとともに」をご参照下さい。）

③「お客さま本位研修」の導入

お客さま本位の意識を定着させるため、研修の方法と内容を見直し、ディスカッション方式を導入した「お客さま本位研修」を導入しております。また、従業員アンケート調査を実施して意識の浸透度をモニタリングするとともに、その結果分析等に基づき、さらなる改善策を講じてまいります。

三井住友銀行との金利スワップ契約に関し、ご不明の点についてご連絡いただければ、調査のうえ真摯に対応させていただきます。
【ご連絡先】金利スワップお客さまご相談窓口　TEL:0120-321-076（受付時間:平日9時～17時）

SMFGにおけるCSR

当社グループでは、CSRを全うすることが「経営そのもの」であると考えています。社会全体の持続可能な発展への貢献を目指して、CSRに真剣かつ積極的に取り組んでいきます。

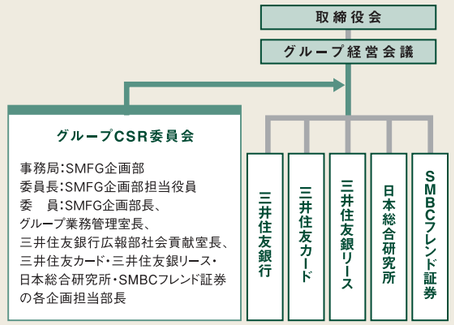
社会全体の持続可能な発展への貢献を目指して

1990年代以降、企業活動による地球温暖化の加速や、相次ぐ企業不祥事などを背景に、企業に対して環境や社会、倫理に配慮した事業活動を求める声が高まってきています。このような時代においては、お客さま、株主、従業員などのステークホルダーの期待に応え、社会から信頼される企業となることは、金融業だけでなく、すべての企業に共通するこれからの存続条件といえます。

当社グループは「複合金融グループ」として、お客さまをはじめ、株主・市場、地域社会、従業員など多くの方たちとのかかわりのなかで、社会からの期待に応え、社会における責任を果たすことによって「最高の信頼」を獲得することを目指して事業活動を行っています。

「最高の信頼」を獲得するためには、「お客さま」「株主・市場」「社会・環境」「従業員」の4者に価値を提供し、その結果として社会全体の持続的な発展に貢献していくことが不可欠であり、それが当社の社会における責任、すなわちCSRであると考えています。

◆SMFGのCSR推進体制図



当社グループでは、グループCSR委員会を中心に、お客さまと直接コミュニケーションをとる営業店などからの意見を踏まえながら、グループ全体でのCSR活動を推進していきます。

CSRの基本方針

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

◆SMFGにおけるCSRの定義

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

◆SMFGのCSRにおける共通理念＝「ビジネス・エシックス」

1. お客さま本位の徹底

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

2. 健全経営の堅持

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

3. 社会発展への貢献

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

4. 自由闊達な企業風土

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

5. コンプライアンス

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

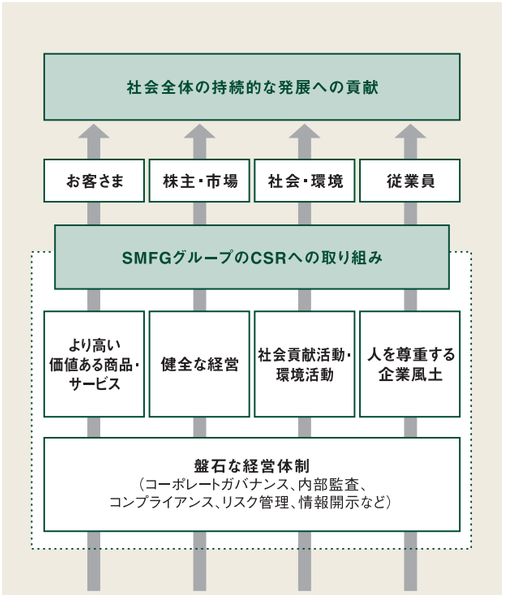
CSRへの取り組みのポイント

当社グループのCSRへの取り組みのポイントは以下のとおりです。まず、コーポレートガバナンス体制、内部監査体制、コンプライアンス体制、リスク管理体制などを整備して盤石な経営体制を構築します。

次に、4つのステークホルダーを通じてよりよい価値を提供します。

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

そして最後に、このような活動を通じ、究極的には社会全体の持続的な発展に貢献していきます。



CSRと事業成長戦略を一体で展開

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

つまり、当社グループが事業成長戦略を推進するにあたっては、その方向が「最高の信頼の獲得」という経営目標に合致しているかをCSRの基本方針に照らして常に確認する一方で、事業成長戦略を推進するなかで得られるお客さまや社会のニーズなどをCSR活動に反映していく、という考え方です。

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

◆CSR基本方針と成長戦略の相関関係



これまでの取り組みと今後の課題

●SMFGの目指すべき姿

【お客さま】

SMFGでは、さまざまな分野で先進的な商品・サービスの提供を通じて、お客さまのニーズに応えてきましたが、今後は、CS先進企業にも比肩する、本格的なCSの推進に取り組み、「便利さNo.1のSMFG」「安心感No.1のSMFG」を目指します。

【株主・市場】

SMFGでは、法令に基づく情報開示を確実に行ってきましたが、今後は、株主・市場との関係をより強固にするために、積極的な情報開示に努め、「信頼できるSMFG」を目指します。

【社会・環境】

SMFGでは、社会貢献活動・環境活動を重視し、継続的な活動を行ってきました。

今後は、活動内容のより分かりやすい開示や、環境リスク対応・環境ビジネスの推進、高齢化社会への対応など、本業を通じた環境活動や社会活動にも積極的に取り組み、「環境に強いSMFG」を目指します。

【従業員】

SMFGでは、従業員の個性や能力を最大限に引き出すことに積極的に取り組んできましたが、今後は、価値観・ライフスタイルの多様化などを踏まえ、仕事と家庭の両立や男女共同参画についても本格的に取り組み、「活き活きと働けるSMFG」を目指します。

【ガバナンス・コンプライアンス】

コーポレートガバナンスとコンプライアンスを経営およびCSR活動の基盤と位置付け、内部統制のさらなる強化に努めていきます。

【コミュニケーション】

お客さまや従業員など、あらゆるステークホルダーとの双方向コミュニケーションを図るべく、ステークホルダーミーティングの実施を検討していきます。

		これまでの取り組み	該当ページ		今後の課題
お客さま		□「お客さま本位」の徹底 1）体制 ・コーポレート・アドバイザリー本部の設置　・SME業務部の設置 ・品質管理部の設置 2）商品・サービス ・事業承継サポートへの対応　・環境配慮支援ローンの推進 ・ニューマーケット分野に対するソリューション提案 □ 社会のニーズに応えるサービスの拡充 ・バリアフリー支店の設置 ・金融犯罪に対する先進的なセキュリティ体制の強化	P.23〜28	→	お客さま □ 多様なニーズに応えるサービスの拡充 ・ISO9001等の認証取得を検討 □ CS教育の拡充 ・業績評価における顧客評価のウェイト拡大 □ 社会のニーズに応えるサービスの拡充 ・バリアフリー支店の拡大
株主・市場		□ 積極的な情報開示 ・ディスクロージャー誌の発行　・ホームページを活用した情報開示の充実 ・投資家説明会の開催　・「コーポレートガバナンスに関する報告書」の作成	P.29	→	株主・市場 □ 情報開示の透明性のさらなる向上 ・SRI・リサーチ会社向けの説明会 ・自主開示項目の拡充 ・個人投資家向け情報発信の拡充 □ その他 ・CSR会計の導入の検討
社会・環境	社会	□ 福祉活動　□ 国際協力 □ 社員のボランティア活動支援 □ 金融経済教育の支援 □ 経営理念・CSR研修の導入・拡充	P.33〜36	→	社会・環境 社会 □ 本業以外の取り組み ・地域貢献にかかる営業店表彰制度の導入 □ 審査プロセスへのCSR基準の導入
	環境	□ 社内での取り組み ・環境方針の設置、ISO取得 □ 本業を通じた取り組み ・UNEP金融機関声明への署名 □ 環境に関する情報発信 ・環境セミナーの開催　・環境情報誌「SAFE」の発行 □ プロジェクト・ファイナンスにおける環境審査体制の整備 ・エクエーター原則の採択	P.37〜42	→	環境 □ 環境負荷の軽減 ・カーボンニュートラル ・紙（会議資料など）使用量の削減 ・グリーン調達の拡大 □ その他 ・環境教育の充実 ・環境会計の導入の検討 □ 環境ボランティアの実施 □ 環境ビジネスの推進 ・審査プロセスへの環境基準導入 ・エココンサルティング ・環境金融商品の開発・販売
従業員		□ 従業員サポートプログラムの導入 □ 公募制度の導入 □ 男女共同参画の専門部署の設置 □ 仕事と家庭の両立支援 ・従業員サポートプログラムの支援 ・短時間勤務制度の拡充	P.30〜32	→	従業員 □ 従業員の能力活用 ・「教育の基本方針」の策定 ・研修機会の拡充、研修の多様化 ・公募制度の拡充 □ 男女共同参画の推進
ガバナンス・コンプライアンス		□ 監査委員会・内部監査会議の設置 □ コンプライアンス・マニュアルの制定 □ 内部統制を高度化 ・内部通報制度の拡充	P.19〜21	→	ガバナンス・コンプライアンス □ 日本版SOX法対応
コミュニケーション		□ 環境情報誌「SAFE」の発行 □ CSR広告の発信 □ CSR報告書の発行	各所	→	コミュニケーション □ ステークホルダーミーティングの実施 □ 外部有識者からの知見、助言等の取り入れ □ 業務継続計画における体制強化

コーポレートガバナンス

当社グループでは、コーポレートガバナンスの強化・充実を経営およびCSR活動の基盤として位置付けています。コーポレートガバナンス体制を整備することにより、経営の透明性を高めることが、企業としての最低限の社会的責任であると考えています。

SMFGのコーポレートガバナンス体制

SMFGでは監査役制度を採用し、監査役には5名を選任しており、このうち3名は社外からの選任です。監査役は取締役会をはじめとした当社の重要な会議に出席し、取締役等から営業の報告を聴取するとともに、重要な決裁書類の閲覧、内部監査部署や子会社、会計監査人からの報告聴取等を通じて、当社・子会社の業務執行状況を監視しています。

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

取締役会内部委員会には「監査委員会」「リスク管理委員会」「報酬委員会」「人事委員会」の4つの委員会（表1参照）を設置していますが、すべての委員会において社外取締役が委員に就任し、業務執行から離れた客観的な審議が行われる体制を構築しています。特に監査委員会と報酬委員会では、社外取締役が委員長を務めることで、ガバナンス機能の一層の強化を図っています。

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

各委員会は取締役会の委嘱を受け、表1に記載する事項につき審議のうえ、取締役会に報告することとなっています。

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

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

さらに、三井住友銀行については、当社の取締役9名（うち社外3名）のうち、8名（うち社外3名）が、同行の取締役を兼務することを通じて、業務執行状況の監督を行っています。

三井住友カード、三井住友銀リース、日本総合研究所の3社については、当社の各社所管部担当役員等が非常勤取締役に就任、社外取締役として業務執行状況の監督を行っています。

表1

◆取締役会内部委員会

●監査委員会

グループ全体の内部監査に関する重要な事項を審議します。

●リスク管理委員会

グループ全体のリスク管理およびコンプライアンスに関する重要な事項を審議します。

●報酬委員会

SMFGおよび三井住友銀行の取締役および執行役員に関する次の事項等を審議します。

1.報酬および賞与に関する事項
2.その他報酬に関する重要事項

●人事委員会

SMFGおよび三井住友銀行の取締役に関する次の事項等を審議します。

1.取締役候補者の選定に関する事項
2.役付取締役の選任および代表取締役の選任に関する事項
3.その他取締役の人事に関する重要事項

内部監査の運営体制

SMFGでは、取締役会に2005年6月から前述の「監査委員会」を設けていますが、経営における内部監査の位置付けを高め、監査をより実効的なものとする観点から、グループ経営会議の一部を構成する会議として「内部監査会議」を設置しています。「内部監査会議」は、四半期ごとに開催し、内部監査部署より内部監査に関する重要事項を付議・報告する体制としています。このような体制のもと、業務ラインから独立した内部監査部署として監査部を設置しています。

監査部は、グループの最適な経営に資するため、グループの業務運営の適切性や資産の健全性の確保を図ることを目的に、当社各部に対する内部監査を実施し、コンプライアンスやリスク管理を含む内部管理体制の適切性・有効性を検証しています。また、監査部は、グループ各社の内部監査機能を統括し、各社の内部監査実施状況のモニタリングや、必要に応じて監査を実施することで、各社の内部管理体制の適切性・有効性を検証しています。

さらに、このたびの業務改善計画により、当社が持株会社としての牽制機能を強化する目的で、グループ各社の内部監査実施状況について、従来手法のモニタリングに加え、バックデータの検証やサンプルによる実地調査等により、監査機能を強化しています。

これらの結果に基づき、監査対象拠点や関連部署ならびにグループ各社に対して、提言・指導を行っています。

内部監査の高度化・効率化に向けた取り組み

監査部では、内部監査に関する国際的な団体である内部監査人協会（IIA）※1の基準にのっとった監査手法を導入し、リスクベース監査を行うとともに、これをグループ各社にも展開しています。

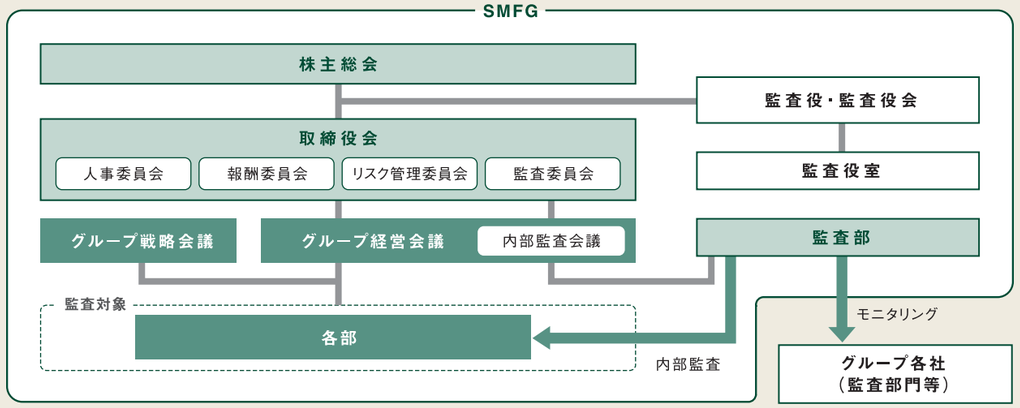
また、グループの内部監査機能の統括部署として、内部監査に関する内外の先進情報の収集とグループ各社への還元、外部の専門家を招聘したグループ各社に対する全体研修の実施、内部監査に関する国際的資格の取得推進など、グループの内部監査要員の専門性向上に努めています。

さらに、監査の有効性を向上させるべく、IIAの基準を踏まえた内部監査の品質評価についても積極的に取り組んでおり、グループ各社への導入も順次進めています。

今後の課題

今後は、「財務報告にかかる内部統制」に関する新規制への対応など、内部統制の一層の強化に努めていきます。

三井住友フィナンシャルグループの内部監査体制図



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

コンプライアンス

当社グループのコンプライアンスに関する基本方針は、社会的責任に関するグループの共通理念であるビジネス・エシックス（P.15参照）の一項目として定めており、コンプライアンス体制の強化を経営の最重要課題のひとつとして位置付けています。

コンプライアンス面からのグループ管理

特集（P.7～14参照）でも詳述いたしましたとおり、当社グループの三井住友銀行が公正取引委員会の審決ならびに金融庁の行政処分を受けたことについて、改めて深くお詫び申し上げます。当社グループでは、今回の事態を厳粛に受け止め、グループ全体でコンプライアンスの徹底に努め、真に優良なグローバル企業集団の確立を目指してまいります。

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

法務リスクの管理

法令諸規則違反や契約違反、法的な検討が不十分なことによる損失の発生といった法務リスクは、規制緩和等を背景に、従来以上に、適切な管理が求められるようになってきています。そこで当社では、法務リスク管理手続を制定し、業務にかかわる法令諸規則に関する情報の収集や、新種商品・業務の検討、契約等における手続きを定め、法務リスク管理の高度化を図っています。

三井住友銀行のコンプライアンス体制

三井住友銀行では、従来、役職員が行動を選択する上で、その目標・指針となるよう、60の行動原則からなるコンプライアンス・マニュアルを制定し役職員に周知してまいりました。また、年度ごとにコンプライアンスに関する具体的な計画であるコンプライアンス・プログラムを策定し体制整備を進めています。2006年度においては、今回の事態を踏まえ、コンプライアンス体制について以下のとおり大幅な見直しを実施しました。

① コンプライアンス部門の設置

コンプライアンス体制の強化を狙いとして、総務部・法務部からなる「コンプライアンス部門」を設置しました。コンプライアンス担当部である総務部の機能を強化し、業務面への積極的な関与を図っています。

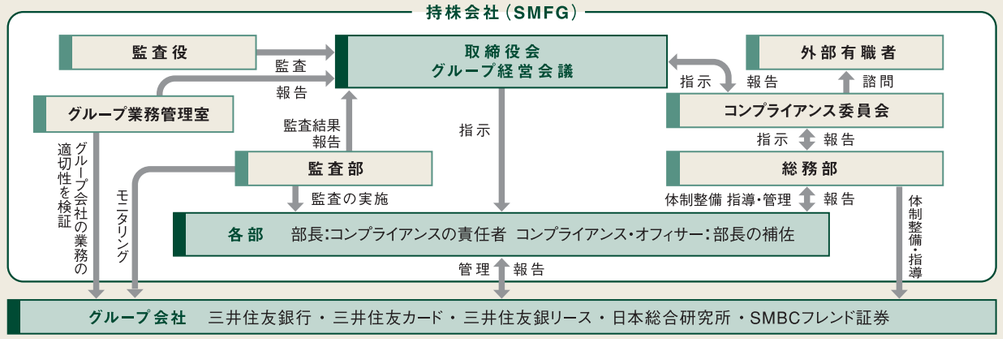
② コンプライアンス統括オフィサー、コンプライアンス推進役の設置

従来、各部店に設置してきたコンプライアンス・オフィサーに加え、法人部門と個人部門の営業店に、業務ラインから独立した「コンプライアンス統括オフィサー」「コンプライアンス推進役」を配置しました。

③「業務管理委員会」の設置

コンプライアンスやCSにかかるモニタリング機能の強化とその客観性を確保する観点から、社外取締役、外部有識者を主要メンバーとする「業務管理委員会」を設置しました。

三井住友フィナンシャルグループのコンプライアンス体制図



リスク管理

金融の自由化、グローバル化、ならびにIT技術の進展等によりビジネスチャンスが拡大していく一方で、金融業務に付随するリスクはますます多様化、複雑化しています。このような環境のなか、当社グループでは、従来にも増してリスク管理、すなわちリスクの把握やコントロールが重要になっていると認識しています。

リスク管理の基本的考え方

SMFGは、グループ全体のリスク管理を行うに際しての基本的事項を「リスク管理規程」として制定しています。このなかで、リスク管理の基本的な考え方として、（1）当社がグループ全体として管理すべきリスクの種類を特定した上で、「グループ全体のリスク管理の基本方針」を策定する、（2）当社は、グループ各社が当社の定める「グループ全体のリスク管理の基本方針」に則し、適切なリスク管理体制の整備を図るよう必要な指導を行う、（3）当社は、グループ各社が適切にリスク管理を実施しているかをモニタリングする、ということを定めています。

リスクの種類と管理体制

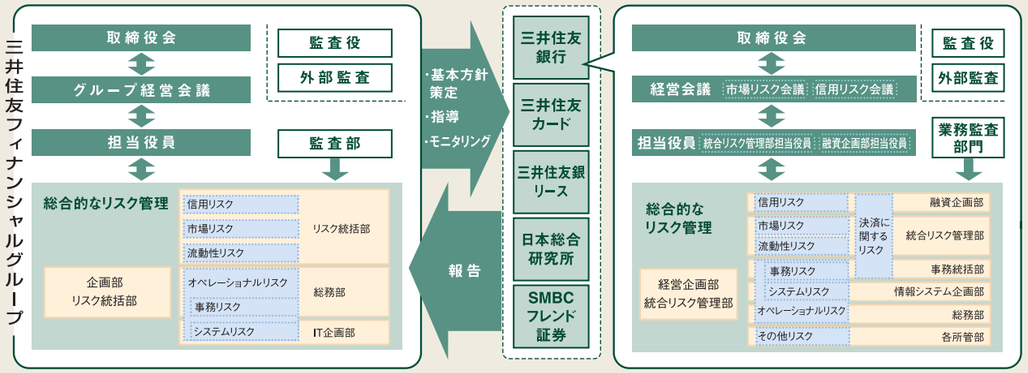
SMFGは、グループ全体として管理すべきリスクの種類を（1）信用リスク、（2）市場リスク、（3）流動性リスク、（4）オペレーショナルリスク（事務リスク、システムリスク等）と分類しています。リスクの種類は随時見直し、環境変化に応じて新たに発生したリスクにも柔軟に対応するようにしています。これらのリスクを総合的に管理するため、グループ全体のリスク管理を統括する「リスク統括部」を設置し、企画部とともに各リスクについて網羅的、体系的な管理を行っています。

さらに、リスク管理の重要性にかんがみ、経営陣が「グループ全体のリスク管理の基本方針」の決定に積極的に関与する体制としています。具体的には、「グループ全体のリスク管理の基本方針」は、グループ経営会議で決裁の上、取締役会の承認を得るというプロセスをたどります。グループ経営会議、担当役員、リスク管理担当部署等は、こうして承認された「グループ全体のリスク管理の基本方針」に基づいてリスク管理を行います。

一方、傘下のグループ各社では、「グループ全体のリスク管理の基本方針」を踏まえて、リスク管理体制を構築しています。例えば、三井住友銀行では、前記（1）～（4）のリスクおよび決済に関するリスクについて、特にリスク管理担当部署を定め、リスクカテゴリーごとにその特性に応じた管理を実施するとともに、これらのリスクを総合的に管理するために各業務部門から独立した「統合リスク管理部」を設置し、経営企画部とともに、各リスクを網羅的、体系的に管理しています。

SMFGは、「グループ全体のリスク管理の基本方針」において、「連結ベースで管理する」「計量化に基づく管理を行う」「業務戦略との整合性を確保する」「牽制体制を整備する」「緊急時や重大な事態に備えた対応を行う」「態勢の検証を行う」といった「リスク管理の基本原則」や「リスク管理のプロセス」とともに、リスク管理を適切に実施するための具体的な「運営方針」も定めています。

三井住友フィナンシャルグループのリスク管理体制図



お客さまとともに

お客さまの声に耳を傾けることにより、多様化するお客さまのニーズに応える商品やサービスを開発、提供しています。お客さまにご満足いただき、お客さまの信頼を得ることにより、「お客さまと共に発展する」という当社グループの経営理念が実現できると考えています。ここでは、三井住友銀行の取り組みを報告します。

お客さまの満足と経済や社会の発展のために

先進的で利便性の高い商品やサービスの開発、提供を行い、多様化するお客さまのニーズに応えていきます。

また、お客さまが安心してサービスを利用できるためのセキュリティやアクセシビリティ※1の向上にも取り組んでいます。

法人のお客さまへの取り組み体制の強化

●中堅・中小企業のお客さまへの取り組み体制の強化

～SME業務部の設置～

三井住友銀行では2006年4月、中堅・中小企業のお客さまに対するサポートを一元的に行うことを目的に、「SME業務部*」を設置しました。SME業務部には、中小企業のお客さま向けの商品開発機能を集約し、中小企業を取り巻く環境変化や、経営課題に対応した商品開発力を強化しています。SME業務部では、以下の4つを業務の柱として取り組んでいます。

*SME: Small and Medium Enterprises

①成長事業への支援

成長有望企業に対し、事業評価を行った上で、株式公開の支援、環境関連等の新市場分野に関する提案等による支援を行っています。

②事業承継に関する支援

中小企業のお客さまにおいては、経営者の高齢化等により、有用な経営資源（顧客・設備・技術・技能・ノウハウ等）を保有しているにもかかわらず後継者がいない等、さまざまな理由で営業継続が難しいケースが増えています。こうしたお客さまのために、お客さまの実情をよく把握した上で、ニーズに沿ったオーダーメイドのソリューション提案を行うことにより、価値ある経営資源の円滑な承継を支援しています。

③エヌ・アイ・エフSMBCベンチャーズ株式会社との連携強化による成長企業投資の拡大

エヌ・アイ・エフSMBCベンチャーズ株式会社※2と三井住友銀行との相互案件紹介を積極的に推進し、成長企業への投資を拡大しています。企業の資金調達手段が多様化するなか、中小企業のお客さまが借入金や社債に加え、新株発行による資金調達を活用できるよう、当社グループ全体での支援を推進しています。

④環境配慮企業支援ローン推進

ISO14001等の認証を取得して環境保全に向けた積極的な活動を行う企業に対しては、貸出金利を優遇することによってさらなる環境活動を支援しています。また、現在は認証の取得等を行っていない企業であっても、今後、ISO14001やエコアクション21といった認証の取得等、環境活動に積極的に取り組んでいく意欲のある企業にも優遇金利を適用することにより、広く中小企業のお客さまに環境への配慮を呼びかけています。

●お客さまの経営課題解決ニーズへの対応強化

～コーポレート・アドバイザリー本部の設置～

三井住友銀行では2006年4月、法人のお客さまの経営課題解決ニーズに積極的にお応えしていくことを目的に、「コーポレート・アドバイザリー本部（以下、CA本部）」を設置しました。CA本部では、業種別に設置したグループに業種ごとのノウハウ・情報を集約しており、行内各部や大和証券SMBC等と連携することにより、お客さまのニーズを的確に把握した上で、最適な課題解決策を提供しています。



※1 アクセシビリティ：情報やサービスなどの利用しやすさのこと。三井住友銀行は、ホームページやATMを多くの方に利用していただきやすいよう、さまざまな工夫を行っています。
※2 エヌ・アイ・エフSMBCベンチャーズ（株）：大和証券グループのエヌ・アイ・エフベンチャーズ（株）と、当社グループのSMBCキャピタル（株）が2005年10月に合併して設立された、ベンチャーキャピタル。

法人のお客さまへきめ細かなサービスを提供

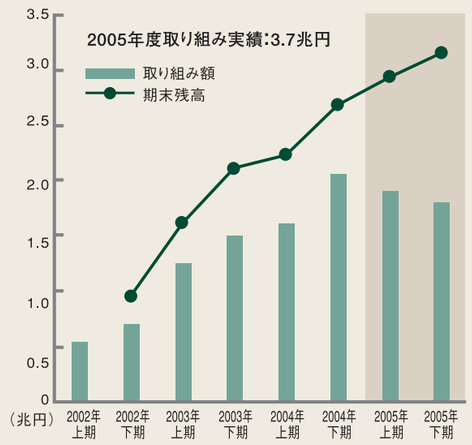
●中小企業のお客さま向け無担保融資に注力

三井住友銀行は、中小企業の健全な発展が日本経済の成長をもたらすと考え中小企業向けの融資に力を入れています。なかでも「ビジネスセレクトローン」は、お申し込みから融資実行までの期間が短く、3年以内の借り入れであれば無担保であることなどが中小企業のお客さまに高く評価されています。そのほか、高い技術や革新的なビジネスモデルを持つベンチャー企業のお客さまを対象として融資を行う「Vファンド」や、「Vファンド」の農業法人向け新型融資である「Vファンドアグリ」の取り扱いも開始しています。

2005年度は新たに、年商30億円までのお客さまを対象とした「SMBCークレセルローン」の取り扱いを開始し、既存商品と併せて、お客さまの事業規模に応じた資金ニーズに幅広く対応できる体制を強化しました。

このような対応を通して、さまざまな中小企業のお客さまの資金ニーズにきめ細かく、迅速にお応えしていきます。

中小企業向け無担保貸出*合計



*ビジネスセレクトローン、SMBCークレセルローン、Nファンド、SMBC-CLO、Vファンド等

個人のお客さまへ幅広く質の高いサービスを提供

●貯蓄から投資への流れをサポート

近年におけるライフスタイルの多様化に伴い、自らが責任を持って資産運用を考えなければならない時代へと移りつつあります。そうしたなかで、お客さまの金融ニーズに応える最適な商品やサービスを開発、提供するのはもちろんのこと、「貯蓄から投資へ」という社会の流れにお客さまが対応できるよう、「One's Next『ひとりひとり』のこれからを提案するサービス業へ」を個人ビジネスのスローガンに掲げて積極的に取り組んでいます。

三井住友銀行では、個人向けコンサルティングの専門職「コンシューマーサービス（CS）職」を積極的に採用するとともに、資産運用とローン借り入れの両面で、平日夜間や休日にもご相談を受ける「SMBCコンサルティングプラザ」（2006年9月現在、67拠点）、「SMBCコンサルティングオフィス」（同16拠点）を設置し、拡大しています。これらのご相談窓口では、ファイナンシャルプランナーなどの資格を持ったスタッフが質の高いコンサルティング業務を行っています。



証券仲介業務や遺言信託業務※3への参入、投資信託の新商品導入など、資産運用に関する商品・サービスのラインアップの充実にも努めています。2006年3月には国内外の株式、債券、REIT（不動産投資信託）に分散投資することにより資産の長期的な成長を図る「6資産バランスファンド（愛称：ダブルウイング）」を、三井住友銀行の女性プロジェクトチーム（「Next W・ingプロジェクト室」、P.27参照）と大和証券投資信託委託の女性スタッフが共同企画し、取り扱いを開始しました。「6資産バランスファンド」は、株式運用にあたり日本総合研究所とイーコム・リサーチ社（ドイツ）の社会・環境調査情報を活用しており、SRI（社会的責任投資）の観点を取り入れた投資信託となっています。

※3 遺言信託業務：遺言者から遺贈しようとする財産を受託し、遺言者が死亡した後に、遺言の内容を執行する業務のこと。

お客さまとともに

お客さまとともに

「**三大疾病ワイド保障型+5（プラスファイブ）**」
がん・急性心筋梗塞・脳卒中に関する保障に加え、高血圧症・糖尿病・慢性腎不全・肝硬変・慢性膵炎の5つの慢性疾患に罹患した場合でも、一定の条件のもと、それ以降のローン返済が全額免除される、お客さまの安心志向に応える商品です。



「**ネットdeホーム**」
店舗への来店が難しいお客さまのための、日本全国（一部取り扱いができない地域があります）からインターネットを通じて24時間いつでも申し込みが可能な住宅ローンです。専門のコンサルタントによる、電話での相談体制も整えています。



「**One's Next クラブ50s**」
まもなくセカンドライフを迎える50代後半のお客さまのために、退職後のライフプラン設計を金融面でサポートするだけでなく、旅行、スポーツ、趣味、ヘルスケアといった多彩な情報や体験の機会をお届けする、新しいメンバー制サービスです。

●幅広いサービスの提供に向けたアライアンス

当社グループは、個人のお客さまの幅広い金融商品ニーズに応えられるよう、異業種のリーディングカンパニーとの積極的な連携を進めています。

例えば、三井住友銀行は2005年4月にアットローン、プロミスと共同で、個人向けローン商品の提供を開始しています。2005年10月には「ビュー・スイカ」一体型キャッシュカードの発行やATMの相互開放を図るため、JR東日本とも提携しました。さらに、SMFG、三井住友銀行、三井住友カードは、NTTドコモと提携して、携帯電話を活用した新たなクレジット決済サービス「三井住友カードiD」を2005年12月に開始しています。

今後も、お客さまのニーズに応えるべく、さまざまな連携を推進していきます。

お客さま満足（CS）・品質向上への取り組み

三井住友銀行では、お客さま満足（CS）活動の一環として、外部評価機関によるモニター制度を導入し、郵送によるお客さまアンケートも実施しています。2005年度には、店頭でのお客さまアンケートを本格的に導入しました。こうして収集したお客さまの声を商品やサービスの向上に生かすため、お客さま満足度の向上に関する施策を協議する「CS・品質向上委員会」を設置しています。

2006年4月には、お客さまの声や視点を業務や経営の改善に積極的に生かせる体制を構築するために「品質管理部」を設置しました。

品質管理部では、三井住友銀行の商品やサービスについて、お客さまからのご意見、ご要望を踏まえて改善に努めるという事後対応にとどまらず、新商品・サービスの開発時からお客さまの視点でチェックを行うという事前対応を重視し、さらなる品質の向上やCS推進体制の構築を目指していきます。

また三井住友銀行は、2005年度より、お客さまに対するサービス品質の一層の向上を目的として「新支店運営体制」への移行を進めています。

新支店運営体制とは、これまでの支店を「個人のお客さまを対象とした業務推進」を担う「支店」と、「事務／管理」を担う「支店サービス部」に分離し、支店サービス部では、質の高い事務・サービスを通じて、お客さまの満足度向上を目指していこうというものです。

2006年度、支店サービス部では、お客さまにとって「待たずに気持ちのよい丁寧な応対」を行うことをスローガンに、各拠点が独自の活動を企画するという「CS活動コンテスト」に取り組んでいます。活動内容が特に優秀な拠点を表彰することで、CS活動のさらなる浸透に努めていきます。

「環境ビジネスウィメン」との意見交換会

【「環境ビジネスウィメン」からの参加者　＊50音順】

児玉千洋氏： エコテスト（株）代表取締役
崎田裕子氏： ジャーナリスト、環境カウンセラー
鈴木敦子氏： NPO法人環境リレーションズ研究所理事長／（株）環境ビジネスエージェンシー代表取締役
善養寺幸子氏： 一級建築士事務所オーガニックテーブル（株）代表取締役
薗田綾子氏： （株）クレアン代表取締役
森　裕子氏： （株）ハチオウ代表取締役社長
安井悦子氏： （株）グレイス代表取締役社長



2006年4月、「Next W・ingプロジェクト室」を中心とする従業員たちが、「環境ビジネスウィメン」メンバーとの意見交換会を開催しました。「環境ビジネスウィメン」とは、小池百合子前環境大臣が環境ビジネスに関するヒアリングのために立ち上げた懇談会が母体となった団体です。環境ビジネスで活躍する女性がメンバーとなり、政策提言等を行っています。7名の「環境ビジネスウィメン」メンバーからは、金融機関が社会で果たすべき役割について、以下のようなさまざまなご意見をいただきました。



- 「お金と環境を上手く結びつければ、皆が環境に関心を持ち、環境分野は飛躍的に成長できるはず。銀行が果たす役割は大きい」（鈴木氏）
- 「もうかるかという視点だけではなく、そのビジネスに共感するかという視点を商品に入れてほしい」（善養寺氏）
- 「気持ちのある投資家とつなげてあげることでビジネスはしっかり育つ。そういう投資家を増やし、環境分野にお金が流れることで相乗効果が生まれるので、金融機関はその仕掛け人になってほしい」（崎田氏）
- 「三井住友銀行としての環境ビジョンをつくってほしい。理想を掲げ、現状とのギャップを知ることが、ビジネスチャンスにもなると思う」（薗田氏）
- 「中国の環境汚染が深刻なことを知り、中国投資を躊躇するようになった。海外企業の情報は個人では調べきれないので、中国を含め、海外のエコファンドを取り扱ってもらいたい」（児玉氏）
- 「環境の専門家でなくても、コーディネートすることでビジネスチャンスが生まれる。銀行には、そういう場をたくさんつくってほしい」（森氏）
- 「環境ビジネスマッチングが成功するのは、環境が必須になったから。このことを意識して、積極的に、相手に伝わるように、情報を発信してほしい」（安井氏）

三井住友銀行は、今後も多様なステークホルダーのご意見に耳を傾け、社会が思い描く未来の理想に向けて銀行として何ができるのかを追求していきたいと考えています。



SMBC白金高輪コンサルティングオフィス

女性の視点に立った新商品・サービスの開発

最近では働く女性が増加し、女性の経済力が増していくとともに、女性の資産運用や借り入れが増えるなどの、ニーズが多様化してきています。

そこで三井住友銀行では、女性の視点から商品・サービスを検討するため、2005年5月より女性従業員11名で構成される「ウィメンズ・タスクフォース」を立ち上げました。2005年10月にはタスクフォースの提言によって、女性の視点を業務により一層生かすことを目的に、室長以下、室員すべてが女性で構成された「Next W・ingプロジェクト室」を設置しました。

同室では、女性の視点に立った商品やサービスの開発を行っています。例えば、2006年3月には女性のニーズが高い住宅関連サービスを拡充の上、パッケージ化し、女性の多様なライフスタイルに柔軟に対応できる住宅ローン「Woman PLUS」を商品化しました。また、2006年5月には、同室と「THE CONRAN SHOP（ザ・コンランショップ）」※3とのコラボレーションによって店舗企画を行った、「SMBC白金高輪コンサルティングオフィス」を開設しました。

◆Next W・ing プロジェクト室の企画による商品・サービス

（1）ペア資産づくりセット（2005年11月22日～2006年3月31日）
- 「資産づくりセット」を2人以上同時に申し込みいただくと、3カ月もの定期預金に初回特別金利として年3%を適用。

（2）投資信託「6資産バランスファンド（愛称：ダブルウイング）」（2006年3月14日～）
- 大和証券投資信託委託の女性スタッフと共同で企画した商品。6資産（国内外の株式、債券、REIT）に分散投資し長期的な成長を目指すファンド。
- 毎月決算を行う「分配型」と値上り益の獲得を目指す「成長型」の2コース間のスイッチングが可能。株式投資部分は企業の成長持続性に注目。

（3）女性向け住宅ローン「Woman PLUS」（2006年3月14日～）
- 女性による女性のための住宅ローンを目指して、特に女性にニーズの強い住宅関連サービスを拡充。契約社員のお客さまや30m²以上の単身者向け物件のお取り扱いが可能であるほか、インターネットでの繰上返済手数料を無料化するなど、おトク感、安心感へ配慮。

（4）ペア資産づくりセット Wキャンペーン（2006年4月1日～6月30日）
- 「資産づくりセット」を2人以上でお申し込みいただくと、3カ月もの定期預金に初回特別金利として年2%を適用するほか、定期預金金額に応じたVISAギフトカードをもれなくプレゼント。

（5）会員制サービス「One's Next クラブ Woman」（2006年4月3日～）
- 幅広く女性を応援する会員サービス。トラベル、グルメ、ビューティーなどのライフサポートサービスおよび金融サービスの提供を行うもの。

お客さまが安心して利用できるサービスの提供

●セキュリティ向上への取り組み

昨今、社会的な問題となっているキャッシュカードのセキュリティ向上のため、下表のようなさまざまな取り組みを行っています。生体認証による本人確認を実施するICキャッシュカードも導入しています。

偽造・盗難キャッシュカードによる預金等の不正引き出しについては、2005年11月にカード関連規定を改定し、被害を補償することとしました。

2006年2月には、預金者保護法の施行に伴い、「金融犯罪対応室」を設置。不正引出被害への対応や各種セキュリティ対策を一層強化しました。インターネットバンキングについても、引き続きトップクラスのセキュリティを確保してまいります。

三井住友銀行のキャッシュカードセキュリティ向上への対応代表例

暗証番号の安全対策強化
- □ ATMにおける暗証番号変更サービス
- □ ATM画面上の注意表示
- □ ATM後方確認ミラーを全ATMに設置
- □ ATM仕切りパネルの被膜シート貼付
- □ 偏光フィルターを全ATMに設置
- □ ATMで暗証番号をご入力いただく際の数字の並び方を毎回変更
- □ インターネットバンキングにおける“使い捨てパスワード”導入

キャッシュカードの偽造防止対策・本人確認方法強化
- □ ICキャッシュカードの発行
- □ 生体認証による本人確認方法の導入

被害拡大の防止策
- □ 異常な取引に対するモニタリングの強化
- □ ATMオートロックサービス
- □ キャッシュカードご利用限度額変更サービス
- □ ATM出金のお知らせサービス
- □ キャッシュカードご利用限度額の引き下げ

被害者への補償
- □ 偽造・盗難保険付き商品の導入
- □ 偽造・盗難キャッシュカード被害の補償
  - 2005年2月対応方針公表
  - 2005年3月「偽造キャッシュカード被害ホットライン」設置 同年11月に「カード被害ホットライン」に改称

●アクセシビリティ向上への取り組み

高齢者や身体の不自由な方も安心して銀行をご利用できるよう、ATMやホームページにさまざまな工夫を行っています。

本支店ATM設置拠点（コンビニam/pmに設置のATM拠点は含まれません）の約94%には、視覚に障害のある方が音声案内により操作を行うためのハンドセットホン（通話機）を設置しています。ホームページでは、インターネットバンキングも含め、音声読み上げソフトやブラウザのユーザー補助機能への配慮を行うといった対応を行っています。

また、2006年3月には、銀行業界で初めて商品パンフレットの音声化を開始しており、具体的には一部のパンフレットに「SPコード」を印刷し、音声を読み上げる機器を使用して、商品情報を音声でお伝えできるようにしました。



店舗におけるハード・ソフト両面でのバリアフリー対策の推進



SMBC茅ヶ崎支店 マネーライフ コンサルタント

2006年6月に新設した茅ヶ崎支店（神奈川県）では、お年寄りや身体の不自由な方にもご利用いただきやすいよう、店舗にさまざまな工夫を施すとともに、従業員の「サービス・ケア・アテンダント」（お子さま、お年寄り、身体の不自由な方への接遇向上を目的とした資格）の資格取得も進め、ハード・ソフト両面での徹底したバリアフリー対策に取り組んでいます。

ハード面では、ロビーやエレベーター、窓口などを車いすでもご利用いただきやすいものにしたほか、目が不自由な方のための誘導表示を店外から店内までつなげて設置したり、店内のトイレを、車いすはもちろん、お子さま連れの方などにも十分配慮した多目的仕様にするなどの対応を行っています。

ソフト面の施策として、同支店で「サービス・ケア・アテンダント」の資格を取得した3人は、いずれもお客さまへのコンサルティングを担当する女性従業員であり、資格取得のための研修では、お年寄りの感覚を体験するため、おもりを入れたベストや靴、ひじやひざが曲がらないようにしたサポーター、耳栓、視野が狭くなる眼鏡などを装着し、店舗の使いやすさを自ら検証しました。



高齢者擬似体験の研修

本人たちは、「今まで、高齢の方などにどのようにお声をかけたらいいか分からなかったが、階段や足元の段差など、注意していただくべき点がよく分かり、声のかけ方を工夫するようになった」「帳票の赤い文字などが意外に見づらいことが分かり、以前よりも配慮できるようになった」「研修での経験を生かして、『最高のサービス』を提供できるように頑張りたい」と話しています。

三井住友銀行では、茅ヶ崎支店はもちろん、全国の支店でロビー担当者約1,100名を対象に、サービス・ケア・アテンダント資格の取得を進めていく計画です。

※3 THE CONRAN SHOP（ザ・コンランショップ）：英国人デザイナーであるテレンス・コンラン卿が世界中から厳選したインテリア・アイテムを取りそろえるホームファニッシングショップ。世界6都市に8店舗を展開しています。

株主・市場とともに

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

積極的な情報開示

SMFGは、すべてのステークホルダーに当社を正しく理解・評価いただけるよう、企業・経営情報の自主的な情報開示に努めています。

情報開示を通じた市場や株主との対話や、市場からの評価を経営にフィードバックすることは、当社の健全な発展に不可欠です。当社では、ステークホルダーからより高い信頼を獲得するため、「ディスクロージャーポリシー」を以下のとおり制定しています。また、「情報開示委員会」を設置し、適時適切な情報開示を行うとともに、アニュアルレポートやディスクロージャー誌、ホームページなどを活用して、迅速かつ正確な情報開示に努めています。

◆ディスクロージャーポリシー

1. 重要情報の開示

当社は、重要情報※1の開示について、証券取引法その他の関係法令及び証券取引所の規則等を遵守し、お客さま、株主、投資家の方等に対して適時適切に行うように努めます。

2. 自主的な情報の開示

当社は、お客さま、株主、投資家の方等が当社の実態を正確に認識し判断できるように、重要情報の開示に加えて、財務内容、経営方針、業務戦略等に関する自主的な情報開示の充実に努めます。

3. 公平な情報開示

当社は、上記の情報開示を行うにあたり、特定の者に対する選択的開示とならないように配慮し、公平な情報開示の実現に努めます。

4. 社内体制の整備

当社は、上記の情報開示を適切に行えるように、社内体制の整備・充実に努めます。

SRIインデックスファンドへの組み入れ

SMFGの株式は、世界の主要なSRI※2インデックスのうち以下のインデックスに組み入れられています。これは、当社グループの環境活動や社会貢献活動に対する高い評価を示すものといえます。

今後はDowJones Sustainability World Indexes等にも組み入れられるようCSRへの取り組みを一層強化していきます。

【SMFG株式を組み入れているインデックス】

- FTSE4Good Global Index
- FTSE4Good Global 100 Index
- Ethibel Sustainability Index Global

より強固な信頼の獲得のために

これまでSMFGでは、法令にのっとった情報開示と、そのための体制整備に努めてきましたが、株主・市場との関係をより強固なものとするためには、情報開示のさらなる拡充と、コミュニケーションに力を入れていく必要があると考えます。

①情報開示のさらなる拡充

不正確な企業情報の開示など、相次ぐ企業不祥事を背景として、より積極的な情報開示が従来以上に強く求められるようになってきています。今後は市場の立場から見て有益な情報を、より積極的に開示するように努めていきます。必要に応じて開示項目の拡大なども検討していきます。

②コミュニケーションの強化

近年、株主の中で海外機関投資家や個人株主が占める割合が増加し、株主構成が大きく変化してきています。当社では、株主の声の変化に積極的に耳を傾け、これを経営に反映させるべく、株主とのコミュニケーションを一段と強化していきます。

※1 重要情報：証券取引法または有価証券を上場している証券取引所が定める関係規則などにおいて、当社または当社子会社に関する重要な事項を決定した場合または重要な事象が発生した場合に適時開示を要する会社情報、およびその他の法令・規則等において開示を求められる会社情報をいいます。

※2 SRI：Socially Responsible Investment（社会的責任投資）の略で、企業のCSRに対する取り組みを評価軸とする運用手段です。

従業員とともに

当社グループでは、事業の担い手である従業員一人ひとりの個性や能力を最大限に引き出すことに積極的に取り組んでいます。そのことが、お客さまや株主・市場をはじめとする社会から「最高の信頼」を獲得することにつながると考えています。

人を育てる企業を目指して

企業にとって、最大の財産は従業員です。当社グループは、人間性を尊重するとともに、自由闊達な企業風土を醸成することを通じて、高い専門性を持つ人材を育成し、かつその人材が安心して生き生きと働ける職場環境づくりに取り組んでいます。

また特に、男女共同参画の積極的な推進や、従業員のスキル・キャリアアップのためのサポート体制を充実することに努めています。

ここでは、当社グループの中核である三井住友銀行の取り組みを紹介します。

金融のプロフェッショナル集団の育成

金融技術の高度化や金融商品・サービスの多様化に対応するため、三井住友銀行では金融のプロフェッショナル集団を育成するための人事制度・研修制度を整備しています。

●人事制度

三井住友銀行では、経営理念の実現を目指すために、人事制度の目的として以下の4つをあげています。

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

また、人事制度の特徴として、今後の業務分野の多様化や職務内容の専門化、および価値観の多様化に対応した職種・コース体系を構築しています。例えば、専門性を重視する「スペシャルエキスパート職」や、総合職・CS職の中の職種内コースである「マスターコース」などで、専門性の高いプロ人材の育成に努めています。また、処遇については、「実績」と「適性・実力」の最適な融合を図り、透明性と納得感のある処遇や評価が実現できるように取り組んでいます。

●研修制度

人材育成の基本は、経営理念に示す「お客さまに、より一層価値あるサービスを提供」することができる専門性の高い人材を育成することです。この基本にのっとり、「競争力のあるプロフェッショナル人材の早期育成」を教育方針として、OJTの機能を補完する実践的・実務的なスキルを身につけるための多様な研修を実施しています。研修体系は、大きく「カテゴリー別研修」と「階層別研修」に分かれています。「カテゴリー別研修」は、業務ごとに必要とされる知識・スキルの獲得を目的とする研修で、法人部門、個人部門の2つのカテゴリーがあります。「階層別研修」は、「同じ職務や年次・階層にある従業員」を対象にした研修です。「職務に応じた職責・役割の理解と実行を図る職務別研修」と「年次・階層に応じたキャリア開発や能力開発を図る年次別研修」とに分かれます。こうした集合研修に加え、知識・スキルの習得に向けた従業員の自己啓発をサポートする制度も備えています。具体的には、e-ラーニングや通信教育、資格取得支援制度、行内試験制度があります。

●公募制度

従業員一人ひとりが金融のプロフェッショナルとして専門性を高めることが人事制度の大きな目的のひとつです。三井住友銀行の人事制度におけるキャリアシステムは、従業員一人ひとりが自らのスキル・適性を把握した上で、将来のキャリアを見つめ、自己実現を図る「自律的キャリアデザイン」を理念としています。この理念実現をサポートする仕組みのひとつとして公募制度があり、「ポストエントリー」「ジョブエントリー」「研修エントリー」という3種類があります（表1参照）。

三井住友銀行では、この公募制度を「より身近なもの」、また「より実効性の高いもの」とすることを制度運営の柱とし、関係各部の協力を得ながら、制度のさらなる充実を図っています。2005年度は7種類のポストと125種類の職種の公募が行われました。

表1 三井住友銀行の公募制度

ポストエントリー	支店長や課長、グループ長などのポストへのエントリーを募り、意欲と能力のある人にポスト・チャンスを提供する制度。
ジョブエントリー	資産運用ビジネス、企画スタッフ、ディーラー、インベストメントバンキングなどの職務へのエントリーを募る制度。キャリアデザインを実現するためのツール。
研修エントリー	自らのキャリアを展望し、今後のキャリア形成に必要と思われる研修へのエントリーを募る制度。海外派遣トレーニーや大学院留学、異業種交流会などがある。



三井住友銀行　国際統括部
経営管理グループ　工藤範隆

◆公募制度で希望の部署に異動

子どものころ、長く海外で暮らしたこともあり、国際的な業務に携わりたいと思って入行しました。入行後の5年間は、国内の2つの支店で営業を担当していましたが、2005年8月に、国際統括部が公募を行っていることを知り、書類審査と面接を経て10月に同部に異動しました。国内支店では、自分なりにベストを尽くしたと思っていますので、その努力が認められたのかもしれません。公募制度は、自分のやりたい仕事に積極的にトライすることができるので、とても良い制度だと思います。現在の部署でさらに頑張って、将来は、海外の支店で営業や企画の業務を担当してみたいと考えています。

すべての従業員が安全に生き生きと働ける職場づくり

●男女共同参画を支援するさまざまな制度

三井住友銀行では、仕事と家庭生活の両立を図るため、「従業員サポートプログラム」として、2005年4月より以下の制度を導入・拡充しています。

①退職者再雇用制度

結婚、出産・育児、介護のために退職する従業員を、退職後3年以内を限度に再雇用する制度です。なお、2007年1月より配偶者の転勤による退職も制度の対象となり、制度の利用期限も5年以内に延長されます。

②育児休業制度

2005年度から最大で1年6カ月の休業が取得できるように拡充しました。また、配偶者が1年間の育児休業を取得した場合、次の6カ月間を従業員本人が配偶者に代わって育児休業を取得することも可能になりました。さらに、2007年1月より育児休業期間の取り扱いを弾力化し、より柔軟な職場復帰が可能となります。2005年度の育児休業取得者は89名でした（表2参照）。

表2
育児休業取得者数

（年度）	取得者数（名）
2003	61
2004	70
2005	89



また、育児休業利用中の従業員の職場復帰を支援するために、会社の最新情報を伝える「育児休業利用者のためのサポート講座」も2006年4月より毎月開催しています。

③短期育児休業制度

2007年1月より、既存の育児休業制度（無給）に加え、短期育児休業制度（有給、2週間以内）が新設されます。この制度は主として既存の育児休業制度を利用できない従業員の育児参加機会を拡充するものです。

④短時間勤務制度

保育所・託児所への送り迎えなど、勤務時間に制約がある従業員のために、短時間勤務ができる制度です。短時間勤務制度は、勤務時間指定型と勤務日指定型から選択することができます。2005年度は13名がこの制度を活用しました。また、2007年1月より半日休暇制度を導入します。



三井住友銀行　高幡不動支店
お客さま相談課　課長　西川真由美

◆育児休業制度を利用し、出産後も仕事を継続

2006年3月まで1年間の育児休暇を取得しました。仕事のブランクが不安で半年にしようとも思ったのですが、子どもと一日中一緒に過ごせるのは休暇中だけなので1年にしてよかったと思っています。育児を経験したことで、お子さんのいるお客さまの気持ちがよく分かるようになり、仕事でもプラスになりました。支店の皆さんにはとても気遣っていただき、例えば支店長には毎月1回業務の様子を知らせてもらいました。おかげで復職後も当初考えていたようなブランクはほとんど感じませんでした。この制度が、従業員にとってより働きがいのある職場となる一助となってほしいですね。

⑤ライフサポート制度の導入

育児などのために費やされる従業員の経済的負担を軽減するため、福利厚生アウトソーサーを通じて、託児所、ベビーシッターなど育児、介護、健康に関する施設などの割引サービスを提供する制度です。

また、これらの制度とは別に「Next W•ing プロジェクト室」（P.27参照）では、女性従業員の職場環境向上につながる施策を提言しています。当面は、比較的女性従業員が多い個人部門での男女共同参画の推進に取り組み、将来的には法人部門はもちろん、当社グループ全体で性別を問わず一層生き生きと働ける職場を目指して活動しています。

⑥託児補給金制度

2007年4月より、延長保育や時間外シッター等に要した費用に対し、1カ月5万円を上限に補給を行う託児補給金制度が導入されます。

⑦コンシューマーサービス職・一般職勤務地変更制度

隔地間転勤をすることのないコンシューマーサービス職と一般職について、一定の条件のもと、勤務地域の変更が可能となる制度が2007年1月より導入されます。これにより、結婚や配偶者の転勤等により居住地が変更となる場合に、退職せずにキャリアを継続することが可能となります。

●人権啓発への取り組み

三井住友銀行では「お客さま・役職員の人間性を尊重する」「一切の差別行為を許さない」ことを行動原則に掲げ、全従業員の人権啓発に対する意識を高めるために以下のような人権啓発活動に取り組んでいます。

①集合研修

部店での啓発責任者である部店長に対する部店長研修会や新入社員、各新任管理職などに対する階層別研修会を実施しています。

②職場研修会

部店で、年2回部店長がリーダーとなり実施するもので、障害者問題、セクシュアルハラスメント、迷信や表現、個人情報保護法と人権など、さまざまなテーマを事例に出して議論を行い、参加者の意識の向上を図っています。

③標語募集

職場の人権意識の向上の観点から全従業員に標語の作成を呼びかけています。

職場勉強会も標語募集も従業員だけでなく、グループ会社の役職員や派遣社員も参加しています。

●障害者雇用機会の拡大

三井住友銀行では、障害者雇用の促進を目的とした特例子会社「SMBCグリーンサービス（株）」を設立し、障害者の雇用機会の拡大や定着率の向上などへの貢献が認められ、障害者雇用において貢献度の高い企業を表彰する「大阪府ハートフル企業顕彰制度」の2005年度「ハートフル企業貢献賞」を受賞しました。

積極的な取り組みによって2005年度の障害者雇用率は1.99％であり、法定雇用率の1.8％を上回っています。今後も現状に満足することなく、同社での雇用を促進するとともに、当行での雇用も進め障害者雇用率の向上に努めます。



●従業員の健康管理への取り組み

三井住友銀行では、従業員が健康で豊かな生活を実現できるよう、健康開発センターを本店など3カ所に設置しているほか、保健士・看護師が職場を巡回して健康相談を行う「保健巡回制度」を導入しています。健康診断については、法定の診断のほか、健康保険組合と協働し、年齢に応じて成人病健診や人間ドックなどを実施しています。メンタルヘルスケアにおいても、セルフケアを支援するため、イントラネット上にストレスチェックシステムを導入しています。また、健康保険組合の事業として、電話による無料相談、面接相談を行っています。

社会貢献活動

当社グループは、社会の健全な発展に貢献する企業集団を目指しています。そのために、企業の公共的使命と社会的責任を自覚し、「良き企業市民」として社会貢献に努めています。

社会貢献の3つの柱

当社グループでは、社会貢献活動について特に「福祉活動」「国際協力」に重点を置き、これらの分野で専門的な活動を行っている民間の非営利組織（NPO）との連携を図りながら、広く内外の社会発展に貢献する活動に取り組んでいます。また、社員一人ひとりが社会に関心を持ち、自らの見識を深めながら、積極的に課題解決に取り組んでいくことが大切であるとの考えから、「社員のボランティア活動」を積極的に支援しています。

福祉活動

当社グループでは、豊かな社会の実現に貢献するためにさまざまな福祉活動を行っています。

●書き損じはがき、未使用テレホンカード、使用済み切手・プリペイドカードの寄贈

SMFGでは、グループ各社の社員から「書き損じはがき」を募集し、未使用切手に交換してボランティア団体に寄贈しています。同様に、三井住友銀行では「未使用テレホンカード」を、三井住友カードでは「使用済み切手」と「使用済みプリペイドカード」を社内で募集し、ボランティア団体に寄贈しています。

●災害義援金の受付口座の開設

三井住友銀行では、国内外での大規模災害発生時に、振込手数料無料の義援金口座を開設し、お客さまからの募金受付けを行っています。また行内、日本総合研究所でも社員に対し募金の呼びかけを行っています。

●三井住友銀行ボランティア基金

三井住友銀行では、有志社員の給与から毎月一律100円を天引きして、災害や経済的困難等にかかわる援助を行うボランティア団体等への寄付を行っており、約1万人が加入しています（2006年9月現在）。2005年度の取り組みは以下のとおりです。

＊カンボジアで、経済的な理由で治療を受けられない子どもを対象に、無償で診療や投薬を行う病院で使用する医療機器の購入費用の一部を寄付しました。



＊バングラデシュの農村を、識字教育や衛生改善、収入向上活動等により支援するプロジェクトに寄付しました。



＊子ども向けの本が非常に不足しているカンボジアで、現地の民話絵本「クメールのクロマー」の出版と先生の読み聞かせ研修会の費用を寄付しました。



＊フィリピンのパラワン島の少数民族に、安全な水を供給することを目的とした水資源開発プロジェクトの費用を寄付しました。



＊経済的な理由などで就学できない中国農村部の女子児童に奨学金を寄付しました。



＊アフガニスタン北部で紛争や地雷により被害を受け障害を負った人たちへの治療費用を寄付しました。



＊経済的な理由などで就学できないラオスとカンボジアの小学生に奨学金を寄付しました。



＊マラリアや結核などの感染症が蔓延するハイチ共和国のスラム地域にある保健センターに、運営費を寄付しました。



＊子ども向けの本が非常に不足しているラオスで、学校図書室の開設と子どもの情操教育を行う子供文化センターの運営費用を寄付しました。



＊アフリカのエリトリアで、トラクター組合の運営を通じた帰還難民女性世帯の自立支援事業の費用を寄付しました。



＊ミャンマーで、女性への保健・衛生・識字教育や、裁縫技術訓練などを通じた自立支援事業の費用を寄付しました。



＊また、緊急災害支援として、米国ハリケーン（2005年8月）、台風14号（2005年9月）、パキスタン地震（2005年10月）、ジャワ島地震（2006年5月）、国内の「平成18年7月豪雨」（2006年7月）の被災者の方たちへ義援金の寄付を行いました。

●チャリティーコンサート「名曲のおもちゃ箱」の開催

三井住友銀行では、2006年5月、戦争や災害で傷ついた世界中の子どもたちを支援するためのチャリティーコンサートを開催しました。行内の音楽クラブである合唱団、室内合奏団、吹奏楽団が、クラシックからアニメソングと、大人から子どもまで楽しめる多彩な音楽を演奏し、会場では募金受付けのほかチャリティーグッズの販売、世界の子どもたちから寄せられた絵画の展示などを行いました。



●障害者製作製品の社内販売会

三井住友銀行では、障害のある方が製作したお菓子や雑貨類の社内販売会を本部ビルにて行っています。



国際協力

●ユニセフ（国連児童基金）への支援

三井住友銀行は、ユニセフ外国コイン募金実行委員会のメンバー企業として、当行の国内本支店・出張所の店頭に「外国コイン募金箱」を設置するなど募金活動の運営に協力しています。集まった募金はグループ会社SMBCグリーンサービスの協力を得て各国通貨別に仕分けし、ユニセフに送っています。活動を開始した1992年からの募金総額は実行委員会全体で5億3,000万円にのぼっています。

また、普通預金の税引後利息をユニセフに寄付していただく「ユニセフ愛の口座」を取り扱い、三井住友銀行でもお客さまと同額の寄付をしています。

●教育分野への支援

「SMBC GLOBAL FOUNDATION」は、アジア各国の大学生への奨学金支給を主な目的として設立された財団で、設立以来10年間、のべ5,000名以上の学生を支援してきました。米国などでも、教育・文化といった分野での地域貢献活動を盛んに行っています。

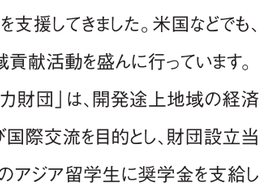
また、「三井住友銀行国際協力財団」は、開発途上地域の経済発展に資する人材の育成および国際交流を目的とし、財団設立当初から15年にわたり、のべ34名のアジア留学生に奨学金を支給しています。また、発展途上国に関する研究機関・研究者への助成を行っています。

社員のボランティア活動支援

●ボランティアスタッフYUI（ゆい）の活動

三井住友銀行では、社員自らが企画立案を行う社内ボランティア組織「YUI」の支援を行っています。「YUI」では、耳の不自由な子どもたちが通う小学校で、2002年度より半年ごとに、パソコン教室を開催し、筆談や手話で説明しながら、子どもたちにパソコンの操作方法を教えています。また、社員から集めた物品をバザー会場で販売し、売上金をボランティア団体に寄付する活動を2001年度より毎年行っています。そのほか、在宅サービスセンターに通う高齢者の方に歌を披露していただく晴れの舞台を演出するイベントを、2002年度より毎年開催するなど、さまざまな活動を行っています。

●手話講習会の開催



三井住友銀行では、耳の不自由な方への理解を深めることや業務を通じた社会貢献として店頭でのお客さまサービスの向上を目的とし、1997年度より毎年、手話講習会を開催しています。2005年度は126名の有志社員が受講しました。また、2005年より、耳の不自由な講師による日常生活での感じ方等に関する講演会を、手話通訳士による通訳のもとで開催しており、2006年4月には有志社員約450名が参加しました。受講後は、店頭でのお客さまとの会話や、手話を使ったボランティア活動への参加など、各自の受講成果を生かしています。

●ボランティア体験講座の開催

三井住友銀行では、社員が業務後や休日を利用して気軽にボランティアを体験できるイベントを開催しています。2005年度の取り組みは、次のとおりです。このほかにも、ボランティア活動に関する各種情報を社員に案内し、積極的な参加を呼びかけています。

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



＊世界中で災害、戦争、経済的困難等に苦しむ子どもたちの現状やユニセフ外国コイン募金の取り組みについて学ぶ、親子参加の国際協力セミナーを開催しました。



＊悩みや不安のある方の気持ちに寄り添って話を聴き、相手をありのままに受け入れることで心を癒やす「傾聴ボランティア」を学ぶイベントを他社と共催しました。



●地域クリーンアップへの参加

2006年4月、三井住友銀行の有志社員約180名が、東京都の荒川河川敷において、清掃活動と河川の水質調査を実施しました。三井住友銀リースでも、大阪本社の社員が自主的に御堂筋の早朝清掃を続けるなど、地域の美化に貢献しています。



金融経済教育の取り組み

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

小学生向け

◆社員の子どもを対象に「こども参観日」を実施

社員の子どもたちが、最も身近な大人である親の働く職場を見学し、職業について学ぶ機会を提供するため、三井住友銀行は、2006年8月に日比谷本店と神戸本部ビルで「こども参観日」を実施しました。当日は小学生を中心に33名の子どもたちが参加し、金庫やATMの見学や、接客の体験を行いました。また銀行業務の体験後には、社員の職場（デスク）を訪問し、家族のコミュニケーションを深める良いきっかけともなりました。

◆「夏休み!こども銀行たんけん隊」の開催

三井住友銀行は2006年8月、小学生向けの銀行体験・見学会「夏休み!こども銀行たんけん隊」を東京営業部で開き、25組の親子54名が参加されました。



従業員による授業のほか、窓口業務の体験やATM・金庫の見学等を通して、金融や銀行の仕組みについて勉強していただきました。今後も継続して開催していきたいと考えています。

中学・高校生向け

◆「ファイナンス・パーク」への協賛

「ファイナンス・パーク」は、経済教育団体ジュニア・アチーブメントが東京都品川区と共催する中学生・高校生向けの経済教育プログラムで、三井住友銀行を含む複数の協賛企業が品川区内の中学校の空き教室を利用して、金融、レストラン、スーパーなどの模擬店舗を出店しています。生徒はそれぞれに与えられた人物像から月間所得を計算し、店舗を回って経済活動を行います。2005年度は品川区の中学生を中心に約2,000名が参加、三井住友銀行のブースにも多くの生徒が訪れ、住宅ローンを借りるなどの体験をしました。



◆企業見学に協力

三井住友銀行は、2006年6月、香川県高松高校の2年生17名による企業見学を受け入れました。高松高校は例年、修学旅行のルートに企業見学を組み込んでいますが、三井住友銀行では同校OBが中心となって、毎年これに協力しています。今年は、東京営業部の営業現場や市場営業部門のディーリングルームなどを案内し、職業についての知識を深めていただきました。また、大阪本店では、大阪府教育委員会が主催する「中学生サマーセミナー」に協力し、中学生15名を受け入れ、銀行の役割に関する講義やインターネットバンキングのデモ体験、本店ロビー・金庫の見学等を行っていただきました。このほか大妻中野高校や相模女子大学の学生を受け入れる等、学校教育への協力を実施しています。

◆「キッザニア東京」への協賛

「キッザニア東京」（東京都江東区）は2006年10月に完成した、子ども向けお仕事体験タウンです。企業がスポンサーとなり出店される銀行、病院、テレビ局など約50の模擬店舗・施設からなる街並みの中では「キッゾ」と呼ぶ独自通貨が流通し、子どもたちはこれを用いて就業体験や消費活動を行います。キッザニア東京の「銀行」には三井住友銀行が出店し、口座開設や預金などの体験を通じて、子どもたちに金融の仕組みを楽しく学んでいただきたいと考えています。



大学生向け

◆大学インターンシップの受け入れ

三井住友銀行は、2006年8月、一橋大学より6名のインターンシップを受け入れました。これは、学生の職業意識醸成を目的に、夏期休暇中の2週間程度を使って企業の実際の業務をOJTの形式で体験していただくものです。海外からの留学生3名を含む6名の学生は、中小企業向け業務の企画や、国際業務、ストラクチャーファイナンス業務、マーケット取引などを経験しました。

環境活動

当社グループは、環境問題を重要な経営課題のひとつと認識し、「グループ環境方針」に基づいて地球環境の保全と企業活動の調和に取り組んでいます。また、SMFGは国連環境計画の「環境と持続可能な発展に関する金融機関声明」に署名するとともに、政府が進める国民運動「チーム・マイナス6%」にも参加しています。

環境配慮行動の3つの柱

当社グループは、「グループ環境方針」にもとづき、「環境負荷軽減」「環境リスク対応」「環境ビジネス」の3つを環境配慮行動の柱としています。グループCSR委員会を中心に、各行動についての環境目標を設定し、PDCAサイクルに従い、計画的に環境活動に取り組んでいます。また、三井住友銀行および日本総合研究所は、環境マネジメントシステムの国際規格であるISO14001を取得しています。

グループ会社での主な取り組み

	項　目	三井住友銀行	三井住友カード	三井住友銀リース	日本総合研究所
環境負荷軽減	エネルギー、紙資源使用量削減	○	○	○	○
	グリーン購入推進	○	○	○	○
	環境教育	○	○	○	○
環境リスク対応	リユースを目的とした売却推進			○	
	与信上の環境リスク対応	○		○	
環境ビジネス	環境配慮事業等への資金供給	○			
	土壌汚染、ISO認証取得支援ビジネス推進	○			○
	省エネ型ビジネスの推進（ESCO、ESP事業等）			○	○
	環境に関する政策・施策提言の実施				○
	書籍の出版等の情報提供				○

SMFG「グループ環境方針」

◎基本理念

当社グループは、「持続可能な社会」の実現を重要課題のひとつであると認識し、地球環境保全と企業活動との調和のため継続的な取り組みを行い、社会・経済に貢献します。

◎グループ環境方針

- 地球環境の維持向上に貢献できる商品・情報・ソリューションの提供を通じてお客さまの環境問題への対応をご支援します。
- 環境に関するリスクを認識し、当社及び社会全体の環境リスクの低減を図ります。
- 省資源、省エネルギー、廃棄物の削減などの取り組みを通じ、社会的責任の履行を果たします。
- 環境関連法令・規則等を遵守します。
- 環境に関する情報を開示し、社内外との対話を通じて環境保全活動の継続的な改善を図ります。
- 本方針の社員への徹底と社内教育に努めます。
- 「環境経営」を積極的、かつ効果的に実践するために、各事業年度に目的・目標を設定し、それらの見直しを行い、取り組みの継続的な改善に努めます。
- 本方針は、当社ホームページ等で公表し、外部からの要請があれば配付を行います。

環境負荷軽減に向けた取り組み

環境負荷軽減活動とは、オフィスでの省エネルギーといった直接的な環境への負荷を軽減する活動です。（主要グループ各社の具体的な環境負荷データについては、P.41～42をご参照ください。）

●ペーパーレスの志向

グループ各社では、ITの活用と業務プロセスの見直しによるペーパーレスを志向し、社内資料や帳票などの業務に関する情報の電子化（データベース化）を推進しています。例えば、三井住友銀行では2001年10月に電子帳票システムを導入しましたが、2006年3月時点で80.5%の紙の出力を削減しています。その他、紙の通帳を発行せずにインターネット画面で取引内容を確認できる「Web通帳*」や法人向けインターネットバンキングである「パソコンバンクWeb21」の導入を推進することで、帳票などの削減を図っています。

＊Web通帳：2006年3月末で97万口座（A4用紙 485万枚分の削減に寄与）。

●環境教育

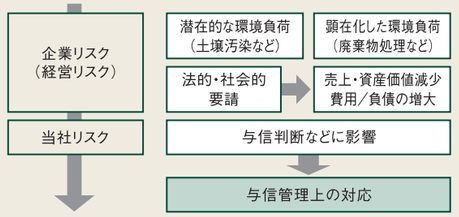
環境負荷軽減を進める上で、従業員の環境活動に対する意識を高めることが重要です。グループ各社では環境マネジメントシステムに関する教育を年間教育プログラムのひとつとして取り入れており、定期的な研修や、e-ラーニングシステムを利用した環境教育などを実施しています。

環境リスク対応

金融機関の環境リスクには、担保不動産の土壌汚染リスクやアスベストリスクなどがあります。三井住友銀行では与信判断を行うなかで、環境リスクの視点も織り込むことが重要であると考え、与信業務の基本規程である「クレジットポリシー」の中で、与信環境リスクを明記しています。そして一定の条件を満たす担保不動産について土壌汚染リスクの評価を義務付けており、また、アスベストリスクについても与信環境リスクのひとつと位置付け、担保物件にアスベストリスクの懸念がある場合には、与信先に対しアスベストリスクを説明するとともに調査実施の勧奨を行っています。

三井住友銀リースでは、リースアップ物件販売サイト「リースアップ　エコ　タウン」を通じて廃棄物の削減・リサイクルに取り組むとともに、電子マニフェストを活用してリースアップ物件の適正処理に取り組んでいます。

環境リスクの類型



●「エクエーター原則（赤道原則）」に基づく業務体制の整備

2005年12月には、三井住友銀行が「エクエーター原則*」を採択、2006年1月には、国際部門に国際環境室を設置し、プロジェクトファイナンス**における環境評価体制を整備しました。そして、2006年7月の同原則の改定時に再採択をしています。

＊ エクエーター原則：プロジェクトファイナンス実行にあたり、対象事業による環境や地域社会への配慮を確認する基準（自主ガイドライン）のことで、世界の41機関が採択しています。

＊＊プロジェクトファイナンス：通常の企業向けの融資と異なり、ある特定のプロジェクト向けに融資するもの。企業の信用力や担保価値にではなく、プロジェクトのキャッシュフロー、事業性を評価して資金を提供する手法。

グループ全体で環境に関する情報提供を推進

●環境情報誌「SAFE」の発行

当社グループでは、取引先等への環境情報の提供を目的に、環境先進企業へのトップインタビューや法規制動向を内容とする環境情報誌「SAFE」を1996年から隔月で発行しています。現在、グループ会社のお取引先、過去に環境セミナー（後述）へご参加いただいたお客さまなどへ送付しています。

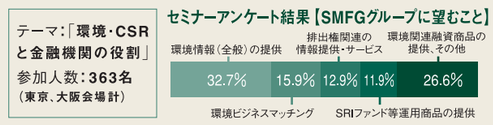
●SMFG環境セミナー



2006年7月4日に、第4回三井住友フィナンシャルグループ「環境セミナー」を開催しました。これは、環境情報提供を目的として毎年実施しているものです。

テーマ：「環境・CSRと金融機関の役割」
参加人数：363名
（東京、大阪会場計）

セミナーアンケート結果【SMFGグループに望むこと】



●カーボンディスクロージャープロジェクト（CDP）への署名

三井住友銀行は、2005年2月にCDPに署名しました。CDPとは、気候変動問題に関心を持つ機関投資家や金融機関が連携して、環境問題に対する姿勢や取り組みに関する情報開示をグローバル企業に要求し、その結果を報告書として取りまとめるプロジェクトです。現在、世界で200社を超える金融機関が参加しており、それらの貸出残高合計は31兆ドルになっています。情報開示を求められている企業は日本、米国、欧州などで1,800社にのぼります。

情報開示の充実

当社グループでは環境活動に関する情報を、正確で分かりやすくかつ効果的に開示していく必要があると考えています。そこで、環境関連データの収集手法について、システム化、自動化等による精緻化・高度化を、具体的に検討していきます。また、環境会計やCSR会計といった評価指標の導入も今後検討する予定です。

本業での社会的責任として環境ビジネスを推進

地球環境の維持や改善につながる商品・情報・ソリューションを提供する環境ビジネスは、当社グループが本業を通じて社会的責任を最も効果的に果たせる分野であると考え、特に力を入れて取り組んでいます。

◆環境ビジネスの成長性

○市 場 規 模：環境省予測30兆円市場（2000年）→58兆円（2020年）
○顧客ニーズ：環境ビジネスでの販路拡大ニーズ、提携ニーズ等
○社会的背景：京都議定書の発効（2005年2月発効。2012年までに温暖化ガスを6%削減）、家電リサイクル法、循環型社会形成推進基本法など

●Eco-biz推進協議会

金融機関は、資金供給を通じて、環境関連ビジネスそのものの育成や環境配慮設備の導入支援といった重要な役割を担っています。そこで三井住友銀行では、2005年度より、銀行全体で環境ビジネスをより効果的に推進するために、部門横断的な協議会である「Eco-biz推進協議会」を定期的に開催し、環境ビジネスを推進しています。

具体的な取り組みとしては、国内企業に対する排出権取得にかかる情報提供業務を2005年度より開始したほか、企業の環境への配慮を評価する「環境格付」に関するノウハウを吸収するべく、2005年11月には日本政策投資銀行と提携しました。

また、2006年2月には「環境配慮企業支援ローン」を創設（詳細はP.23）、2006年3月には、CSRの発想を取り入れた「6資産バランスファンド（愛称：ダブルウイング。詳細はP.27）」の取り扱いを開始するなど、商品の充実を図っています。

さらに、資金の供給だけでなく、企業同士のビジネスをマッチングさせる業務も金融機関の重要な業務のひとつであることから、環境に関するビジネス交流会なども行っています。このほか、環境に特化したビジネスコンテストを主催したり、環境に関する産学連携を推進したりしています。

三井住友銀リースでも環境ビジネスの推進に力を入れており、日本政策投資銀行から最上級の環境格付を取得するとともに、同行と業務協力協定を締結して環境配慮型設備の普及に取り組んでいます。

日本総合研究所は三井住友銀行と協働し、企業の環境経営全般を支援するエコ・コンサルティングを実施しています。また、環境省の「自主参加型国内排出量取引制度」※1への参加、クリーン開発メカニズム（CDM）※2プロジェクトの事業性評価といった排出権関連事業に取り組んでいます。

環境に関する社会貢献活動

三井住友銀行では、作家の倉本聰氏が進める環境事業、「SMBC環境プログラムC・C・C富良野自然塾」を支援しています。当塾の活動は、閉鎖されたゴルフ場の跡地をボランティアの協力を得ながら苗を育て、元の森に回復させる自然返還活動と、落ち葉で敷き詰められた道を裸足で歩いたり、自然の音を聞き分けたりしながら五感で地球を感じる環境教育を行うものです。2006年6月には従業員と家族約30名が現地でこの活動を体験しました。





※1 自主参加型国内排出量取引制度：事前に環境省にCO_2削減量の目標を申告し、その目標の達成状況に応じて、他の参加者と排出量取引（過不足分の売買）を行う制度のこと。
※2 クリーン開発メカニズム：先進国や先進国企業が、途上国の省エネルギー事業などに協力し、それにより得られる温室効果ガス排出削減分を排出権として取得できる仕組み。

環境ビジネスの取り組み事例

◆国内での取り組み事例

～環境関連プロジェクトへの融資～

三井住友銀行は、2004年7月に東京都が公募した「東京都スーパーエコタウン事業」の一環である東京臨海リサイクル発電事業に対し、リードアレンジャーとして総額230億円のプロジェクトファイナンスを実施しました。当該施設は、2006年8月に完成し、本格的に始動しています。このほか、山口県岩国市での木質バイオマス発電※3事業（岩国ウッドパワー）に対し、地元金融機関とのシンジケーションを行うなど、循環型社会の形成に資する環境関連プロジェクトの支援をしています。

～環境ビジネス交流会の開催～

三井住友銀行とSMBCコンサルティングは、環境省のもと2006年3月に「環境ビジネス交流会～withチーム・マイナス6%」を開催しました。当日は約550社、1,200名の方々が参加され、600件を超える商談が実施されました。



～「eco japan cup 2006」の主催～

三井住友銀行は、「ビジネスの育成」という銀行としての本業を通じた環境への貢献を行うべく、環境に特化したビジネスコンテスト「eco japan cup 2006」を環境省他と主催しています。本コンテストは2006年12月に表彰式を行いますが、三井住友銀行では環境ビジネスの事業性評価のサポートや賞の提供を行う予定です。

～産学連携～

三井住友銀行は環境・エネルギー問題の根本的解決のために、慶応義塾大学のプロジェクトを支援しています。Eliicaプロジェクトは、CO_2排出量の少ない高性能の電気自動車の実用化を目指すものです。また、エルスクエア™プロジェクトは、エネルギー利用効率の高い電力貯蔵用リチウムイオン電池の大量普及と低価格化を目指すものです。三井住友銀行は2名の行員を事務局に派遣するとともに、エルスクエア™プロジェクトにアドバイザリーメンバーとして参加しています。



◆海外での取り組み事例

～ブラジルでの温室効果ガス排出権仲介～

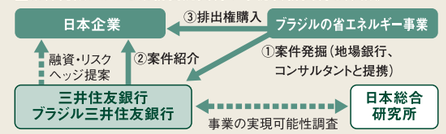
企業に対し、経営等に関するさまざまな情報を提供することも金融機関の大きな役割のひとつです。当社グループでは、二酸化炭素などの温室効果ガスの排出削減に対して、本業を通じて積極的に取り組んでいます。特に注力しているのが、京都議定書に定められたクリーン開発メカニズム（CDM）を活用し、日本企業に対して、途上国における省エネ事業や環境改善事業を紹介し、温室効果ガス排出権の現地企業からの購入を仲介する取り組みです。

2005年度には、ブラジルで排出権購入を希望する日本企業に案件を紹介する取り組みを開始しました。また、2006年7月にはブラジル最大手のブラジル銀行とも提携を行い、CDM案件発掘に向けた体制をより強化しています。ブラジル三井住友銀行が発掘した案件のうち、事業の実現可能性についての調査は、日本総合研究所が行い、水力発電所建設などの大規模プロジェクトへは三井住友銀行が長期資金を融資するなど、当社グループ全体で取り組む予定です。

今後は、アジアなど他の国・地域でも同様の事業を展開する計画で、温室効果ガス排出権の取得を希望する日本企業のお客さまの需要に応えることを通じて、地球温暖化問題にも取り組んでいきたいと考えています。

排出権取得にかかわる情報提供

■ブラジルでの排出権情報を発掘、排出権購入を希望する日本企業に紹介する業務を開始。
■案件発掘にかかる業務受託契約や守秘義務契約を締結。



※3 バイオマス発電：生物に含まれる有機物を燃焼させて電力を作り出すこと。バイオマスとは生物資源のことで、バイオマス発電には、温室効果ガスである大気中のCO_2の増加を防ぐ効果がある。

主要グループ4社の2005年度実績と2006年度目標

○…達成　△…数値抑制や改善効果等あるも目標未達成（定量目標の場合は80%以上の達成率）　×…目標未達成

会社名	項目		2005年度の実績		2006年度の目標
三井住友銀行	環境負荷軽減	エネルギーの使用（CO_2排出量の削減）	定量目標の設定可能な4本部ビルの電気・水道・都市ガスの使用量（目標：2001年度対比各6%削減） ①電気9.1%削減　②上水道9.1%削減 ③ガス2.4%削減（未達成）	△	CO_2排出量を2001年度対比各6%削減 ※定量目標の設定可能な4本部ビルの電気・水道・都市ガスの使用量をCO_2換算 グリーン電力等によるCO_2排出量抑制
		廃棄処理負荷の軽減	各本部ビルにおける事業廃棄物の廃棄量（目標：2%削減） →4本部ビル合計8.3%削減	○	各本部ビルにおいて、紙の最終廃棄量を2005年度対比2%削減
		ペーパーレスの取り組み	本店各部の1人あたり紙使用量の削減 （目標：2004年度実績比2%削減）→3.9%削減	○	4本部ビルの本店各部使用量 2001年度対比 6%削減
			窓口取引のペーパーレス化 →MCステーション利用による申込書削減 目標比138.4%の達成（A4用紙714千枚分の削減に相当）	○	事務ペーパーレスによる紙資源の利用削減 →MCステーション利用による申込書削減
			カードローン利用明細のペーパーレス化 →利用明細不発行化推進	○	カードローン利用明細のペーパーレス化 →利用明細不発行化推進
		顧客あて配布物の環境配慮対応	①環境に配慮した広告物作成 →再生紙利用率の継続的な管理、頒布品の環境配慮対応 ②DM用封筒の環境配慮対応 →約165万通のDM用封筒のグラシン紙対応	○	回収可能な広告物のリサイクル推進
		従業員教育	EMS全般の教育研修を通じた環境問題および自覚の徹底 ①全店教育でのe-ラーニング導入 ②新人研修でのCSR教育実施準備	○	EMS全般の教育研修を通じた環境問題および自覚の徹底
	環境リスク対応	与信環境リスク対応	①土壌汚染リスクに対する意識の醸成・定着化推進 ①-1担保不動産の土壌汚染調査体制の強化 ①-2アスベスト対応方針策定 ①-3全店環境教育でのe-ラーニング実施 ②エクエーター原則の採択（2005.12）	○	①土壌汚染リスクをはじめとした与信環境リスクの担保評価への反映 ②プロジェクトファイナンスを対象とした環境審査体制・基準の整備
	環境ビジネス	取引先支援、商品ラインアップ	①環境関連情報の発信 ②環境配慮型企業への支援 ②-1エココンサルティングの推進 ②-2排出権取得に関る情報提供スキーム構築（2005.8） ②-3環境関連シンジケートローン等の実施 ③環境ビジネス交流会実施（2006.3） ④環境関連商品の拡充 ④-1日本政策投資銀行との提携（2005.11） ④-2環境配慮企業支援ローン創設（2006.2）	○	①環境配慮型企業への情報提供・支援 ②環境関連商品の拡充
		サービス提供	「Web通帳」の推進 2005年度獲得目標に対し進捗率72%	×	「Web通帳」の推進
			「Web21」の推進 2005年度獲得目標に対し進捗率156%	○	「Web21」の推進（紙マニュアル、CD-ROM削減）
	広報活動等	内外広報	①行内啓発による環境問題への意識浸透 ②対外広報、広告によるプレゼンス向上、業務支援 →行内報、SAFE、ディスクロージャー誌等での情報開示	○	①環境関連社会貢献活動の実施 ②環境関連社会貢献活動の新企画検討 ③情報開示の充実
		環境関連の社会貢献活動および環境関連新施策の検討	①環境ボランティア実施 →河川敷、海岸クリーンアップ（2005.4,10） ②環境関連の社会貢献活動等の新企画・施策の検討 ②-1環境省「自主参加型国内排出量取引制度」への参加（2005.5） ②-2C・C・C富良野自然塾への協賛（2005.10）	○	

会社名	項目		2005年度の実績		2006年度の目標
三井住友カード	環境負荷軽減	エネルギーの使用（CO_2排出量の削減）	電力：2002年度対比11.5%削減 水道：2002年度対比34%削減 （目標：いずれも2002年度対比6%削減）	○	CO_2排出量（電力・水道）を2002年度対比8%削減 電力：2002年度対比8%削減 水道：2002年度対比10%削減
		紙の使用	2002年度対比13.8%削減（目標：2%削減）	○	2002年度対比6%削減
		グリーン購入	文具用度品のグリーン購入拡大 →対応可能なものについて順次切り替え	○	文具用度品のグリーン購入拡大
		従業員教育	全従業員を対象とした部店内勉強会の実施継続 →イントラネットを活用した社員教育を実施	○	全従業員を対象とした勉強会を継続実施
	環境ビジネス	サービス提供	WEB明細推進 ・ホームページでの利用促進 ・ダイレクトメール、e-mailでの利用促進 ・ポイント付与キャンペーン実施	○	WEB明細推進
三井住友銀リース	環境負荷軽減	エネルギーの使用（CO_2排出量の削減）	電力・水道使用量削減 （目標：2001年度比　従業員一人あたり20%削減） 電力使用量　23.7%削減 水道使用量　29.1%削減	○	CO_2排出量（電力・水道）を2001年度比25%削減 （東京本社従業員一人あたり） 電力使用量　2001年度比25%削減 水道使用量　2001年度比30%削減
		紙の使用	紙使用量削減（目標：2001年度比　従業員一人あたり20%削減） 紙使用量　23.9%削減（2001年度比、一人あたり）	○	紙使用量　2001年度比25%削減 （東京本社従業員一人あたり）
		グリーン購入	文具用度品のグリーン購入拡大 →全用度品中の環境商品比率 2004年度 33% ⇒ 2005年度 61%	○	用度品の環境商品比率*向上 （*＝環境商品数÷全対象商品数）
		従業員教育	教育研修を通じた環境問題対応および自覚の徹底 →廃棄処理部門担当者を講師とする業務基礎研修を実施、 銀行e-ラーニング資産活用の検討	○	教育研修を通じた環境問題対応および自覚の徹底
	環境リスク対応	リユース促進	リース期間満了物件の廃棄比率の前年比減 →リースアップ物件廃棄比率* 13.8%（前年比0.2%削減） （*＝廃棄物件当初価格÷リースアップ物件当初価格）	○	リースアップ物件廃棄比率の前年比削減
	環境ビジネス	取引先支援	環境配慮型設備のリース推進（目標：前年比増加） →前年比94%の達成	△	省エネ設備・機器リースの前年比増加
			環境アライアンスの構築・推進 東京都「地球温暖化対策計画書制度」関連リース成約	○	
日本総合研究所	環境負荷軽減	エネルギーの使用（CO_2排出量の削減）	一般電力使用量削減（目標：単位面積あたり2002年度比5%削減） →基準年度比6.7%削減 達成率　134%	○	CO_2排出量：前年以下　CO_2排出量（原単位）：前年以下 ※原単位：営業収益（売上）
		紙の使用	コピー用紙の一人あたり使用量の削減（目標：2002年度比6%削減） →基準年度比11.3%削減	○	コピー用紙の一人あたり使用量の削減 （2005年度比3%削減）
		グリーン購入	継続的な文具類、PCなどのグリーン調達を推進（目標：99%以上の達成率） →対象品目平均99.2%の達成率	○	継続的な文具類、PCなどのグリーン調達を推進 （99%以上の達成率）
		従業員教育	従業員への継続的な環境教育および環境情報発信 →全従業員対象のWeb活用教育実施 集合教育・啓発活動：計画どおり実施	○	従業員への継続的な環境教育および環境情報発信・啓発
	環境ビジネス	政策・施策提言	さまざまなメディア・発表の機会を通じた、環境に関する政策や施策の提言→36.8%の達成率	×	環境に関する政策や施策の提言（新基準による試行）
		情報提供	環境関連書籍の出版・講演会、 セミナーの開催等による情報提供	○	環境関連書籍の出版・講演会、セミナーの開催等による 情報提供（新基準による試行）
		取引先支援	環境分野での事業創出・環境関連事業の推進 →達成率131.7%	○	環境分野での事業創出・環境関連事業の推進 環境配慮型プロジェクトの推進（新基準による試行）

グループ各社のCSR活動

三井住友カード

クレジットカード業務を通じたCSR活動

クレジットカード業務を通じたCSR活動として、三井住友カードをはじめとするVJAグループでは、ワールドプレゼントの景品メニューに「ユニセフへの寄付」を設け、一口200ポイント（1,000円相当）を寄付できる仕組みを運営しており、毎年多くの会員の皆さまから応募をいただいています。1992年にスタートして以来、寄付金の累計は2億5,000万円にのぼり、ユニセフを通じて世界の子どもたちのために使われています。

また、カードのご利用額の一部がNPOなどの各団体に還元される社会貢献型提携カードを現在13種類発行しており、社会福祉、国際協力、地球環境、スポーツ振興などのさまざまな分野に役立てられています。

◆社会貢献型カード

カード名	提携先団体
ユニセフVISAカード	日本ユニセフ協会
JOCスポーツマンカード	日本オリンピック委員会
JASAスポーツマンカード	日本体育協会
フェニックス・プランカード	阪神・淡路大震災復興基金
YMCA VISAカード	日本YMCA同盟
CCC VISAカード	自然・文化創造会議／工場
JAWS VISAカード	日本動物福祉協会
AWF VISAカード	アフリカ野生動物保護基金日本事務局
SO VISAカード	NPOスペシャルオリンピックス日本
赤い羽根VISAカード	社会福祉法人中央共同募金会
あゆみの箱VISAカード	あゆみの箱
地球環境カード	水と緑の惑星保全機構
海と渚環境美化推進基金VISAカード	海と渚環境美化推進機構

環境活動への取り組み

●三井住友カードの環境方針

三井住友カードでは、「持続可能な社会」の実現を重要課題のひとつであると認識し、地球環境保全と企業活動との調和のため継続的な取り組みを行い、社会・経済に貢献することを環境活動の基本理念としています。

◆環境方針

- 地球環境の維持向上に貢献できる商品・情報・ソリューションの提供を通じてお客さまの環境問題への対応をご支援します。
- 環境に関するリスクを認識し、当社及び社会全体の環境リスクの低減を図ります。
- 省資源、省エネルギー、廃棄物の削減などの取り組みを通じ、社会的責任の履行を果たします。
- 環境関連法令、規則等を遵守します。
- 環境に関する情報を開示し、社内外との対話を通じて環境保全活動の継続的な改善を図ります。
- 本方針の社員への徹底と社内教育に努めます。
- 「環境経営」を積極的、かつ効果的に実践するために、各事業年度に目的・目標を設定し、それらの見直しを行い、取り組みの継続的な改善に努めます。
- 本方針は、当社ホームページ等で公表し、外部からの要請があれば配布を行います。

●カードご利用代金WEB明細書サービスの推進

～お客さまと一体となって取り組む紙使用量の削減～

三井住友カードは、クレジットカードのご利用明細を紙の計算書ではなくインターネットの画面※1で確認できる「カードご利用代金WEB明細書サービス」を取り扱っております。

三井住友カードは、お客さまと一体となって紙資源の削減に取り組むことができるサービスとして、「カードご利用代金WEB明細書サービス」を積極的に推進しています。



※1 WEB明細書画面

CS推進への取り組み

●三井住友カードのCS推進体制

三井住友カードでは、お客さまの窓口となるフォー・ユー・センター（コールセンター）や支店・サービスセンター等の各窓口でお客さまからのご照会に対応しておりますが、2004年6月に専用窓口「お客さまの声デスク」を設置し、お客さまの声をお寄せいただきやすい体制にしております。

これらさまざまなチャネルを通じてお寄せいただいた「お客さまの声」は、一元的に管理し、当社の既存商品・サービスの改善および新商品・新サービスの開発に生かされています。

具体的には、「お客さまの声」はシステムに登録された後、CS推進部が内容の把握や傾向の分析を行います。そして、改善の必要があるものは、社長を委員長とする「CS向上委員会」で検討の上、改善・開発を担当部に指示します。

●「お客さまからの声」へのフィードバック

お寄せいただいた「お客さまの声」に対する対応状況については、当社の情報誌「VISA」やホームページを通じて、お客さまへもフィードバックするよう心がけています。



●社員一人ひとりがお客さまの視点に立ち、改善提案する制度

三井住友カードでは、社員自らがお客さまの視点に立って感じた「当社の改善すべき点」を提案する制度「CS提案制度」を導入し、商品・サービスの改善に努めています。

社員の社会貢献活動を奨励

三井住友カードでは、社員による社会貢献活動も奨励しています。現在、献血への協力や、使用済み切手・テレホンカードの福祉団体への寄付などの、自主的な活動が行われています。

●献血への協力

三井住友カードでは、2002年度より社員が自主的に年1回、献血への協力を行っています。2005年10月には、これまでの協力が評価され、東京都赤十字血液センターより「血液センター所長感謝状」を授与されました。

グループ各社のCSR活動

三井住友銀リース

CSRへの取り組み

三井住友銀リースは、「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」が企業の社会的責任であると考えています。2005年11月には「CSR推進委員会」を設置し、三井住友フィナンシャルグループの社会的責任に関する共通理念「ビジネス・エシックス」の下、コンプライアンス重視の経営を進めています。

三井住友銀リースの環境方針

三井住友銀リースでは、環境問題への取り組みを自社が社会に対して果たすべき重要な責務のひとつであると認識し、以下の環境方針を定めています。

◆環境方針

1. 事業活動を通じて、地球環境保全及び汚染の予防と企業活動との調和のため積極的な取り組みを行い、社会・経済への貢献に努めます。
2. 環境負荷軽減型設備のリース・レンタル業務やリース期間満了設備の再利用・適正処分等に積極的に取り組み、商品・情報・ソリューションの提供を通じて、お客様の環境問題への対応を支援します。
3. 省資源、省エネルギー及び廃棄物の減量化・再利用・リサイクルに取り組み、環境負荷低減に努めます。
4. 環境関連法令・規則を遵守します。
5. 本方針を達成するために環境目的・目標を設定し、定期的見直しを行うことにより環境マネジメントシステムの継続的な改善を図ります。
6. 本方針については、全社員への周知徹底に努めるとともに、文書化して広く社外にも開示します。

環境配慮型機器のリースを積極的に展開

三井住友銀リースでは、お客さまのエネルギー消費の削減、水光熱費の削減および温室効果ガス排出の削減に役立つ環境配慮型機器のリースを提供しています。

対象機器は多岐にわたり、お客さまは環境配慮型機器をリースで導入することにより、初期投資が不要となる一方で、導入当初から省エネルギー、省コストのメリットを享受いただくことが可能となります(新エネルギー発電機等一部の設備・機器については該当しない場合があります)。

環境配慮型機器リスト

大分類	小分類	機　器
(1) 温室効果ガス削減	産業系省エネ機器	1. コージェネレーション(ガス燃料・重油燃料) 2. 新エネルギー発電 a. 風力発電 b. 太陽光発電 c. バイオマス発電 3. 燃料転換ボイラー(重油→天然ガス) 4. 熱源の省エネ化 a. ターボ冷凍機の高効率更新 b. 氷蓄熱システム 5. 電気・ガスヒートポンプ
	業務系省エネ機器	1. 照明の省エネ、安定器・機器交換 2. 空調の省エネ 3. トップランナー機器*
	特定分野別省エネ	1. スーパーまるごと 2. 病院まるごと 3. 多店舗飲食チェーン 4. 多店舗量販店 5. 農業法人向け a. マイクロ水力発電 b. 施設園芸用温風暖房機 6. 交通関係 燃料電池車、水素燃料車、ハイブリッドカー排ガス正常化装置
(2) オゾン層破壊物質削減	分野別	1. 業務系建物(ホテル・病院) ノンフロン型の空調システム、冷蔵庫等(トップランナー機器) 2. 産業系 オゾン層破壊物質処理装置、回収装置、焼却装置
(3) 地球環境保護	廃棄物(廃水)削減	1. 水の省エネ a. 節水型トイレ b. 井戸水浄化装置 c. 廃水処理装置 d. 純水製造装置 2. ゴミ処理装置、 生ゴミ処理装置(乾燥型・生物処理)、産業廃棄物処理破砕機(ガラパゴス)、医療廃棄物処理装置車搭載型
(4) 騒音・振動削減	騒音・振動削減	工場関係 防音装置・防音壁・防振工事

＊トップランナー機器:自動車の燃費基準や電気機器(家電・OA機器等)の省エネルギー基準を、現在商品化されている製品のうちエネルギー消費効率が最も優れている機器(トップランナー)の性能以上にするという考え方で、CO_2等温室効果ガスの削減につながります。対象品目は自動車・家電厨房設備等18品目で、今後さらに増えることが予想されています。

●環境配慮型機器について

環境負荷とは、温室効果ガス、オゾン層破壊物質、廃棄物(廃水)、騒音・振動などであり、これらを低減する環境配慮型機器・技術とは、主に4種類です。

①電気・ガス・その他の燃料、水等エネルギーの使用量削減に貢献する機器および技術

②オゾン層破壊物質削減に貢献する機器および技術

③地球環境を悪化させる廃棄物(廃水)等の削減に貢献する機器および技術

④騒音・振動の削減に貢献する機器および技術

●省エネルギー、省コストを実現するESCOリース

三井住友銀リースは、省エネルギー支援サービス事業会社(Energy Service Company:ESCO)と連携してお客さまの省エネルギー、省コストを支援するESCOリースも提供しています。

これは、ESCO事業会社がお客さまに省エネルギー支援サービスを行う際に、導入する設備機器を三井住友銀リースがリースするものです。お客さまにとっては、**①リースの利用により初期投資ゼロで初年度からメリットを享受、②ESCO契約によるエネルギー削減効果の保証、③省エネ対策の資産アウトソーシング**、といったメリットがあります。

具体的には、シェアード方式スキームと、ギャランティード方式スキームの2つのスキームがあります。

リースアップ(リース期間満了)物件の適正処理で環境負荷を軽減

三井住友銀リースは、工作機械・産業機械・商業設備等、さまざまなリースアップ物件を可能な限りリユースすることによる環境保全への貢献を目的として、ダイヤモンドリース、芙蓉総合リース、興銀リースと共同で設立したリースアップ物件の売却情報サイト『リースアップ エコ タウン(LET)』を運営しています。

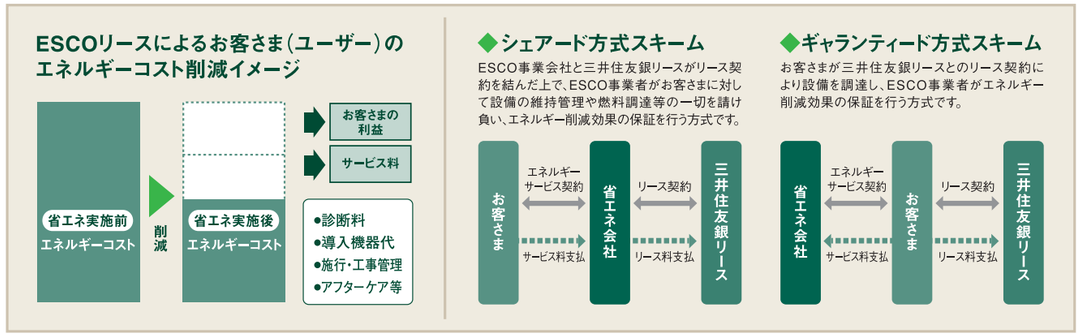
リースアップ物件の適正な処理を徹底することにより、「リデュース(Reduce)」※1「リユース(Reuse)」※2「リサイクル(Recycle)」※3の、『環境3R』を推進しています。

社会貢献活動

●大学生を対象とした「財務分析によるリース実務体験講座」

三井住友銀リースは2006年9月、大学のゼミでリース会計を学んでいる学生を対象に、実際のリース業務を通じてリース会計の習得状況やポイントを確認する機会を提供するため、「財務分析によるリース実務体験講座」を開催しました。

本講座では、関西地区の4つの大学から15名の学生が参加し、三井住友銀リースの実務担当者・責任者によるリースに関する講義や、実際の企業の決算書をもとにした財務分析・与信判断等のグループワークを行いました。



※1 リデュース(Reduce):廃棄物の発生を抑制するようにものを製造・加工・販売すること。 ※2 リユース(Reuse):使用済みのものでも廃棄せずに再使用すること。
※3 リサイクル(Recycle):再使用できずに廃棄されたものを再生資源として再生利用すること。

グループ各社のCSR活動

日本総合研究所

環境活動への取り組み

日本総合研究所は、「知識エンジニアリング活動による顧客価値の共創」という経営理念のもとに、地球環境問題への取り組みが当社の果たすべき重要課題であると認識し、全従業員が事業活動を通じて持続可能な循環社会の実現を目指すことを、環境に関する基本理念としています。

◆日本総合研究所の環境方針

1. 当社の持つ知識・技術・人材等を活用して、環境問題に関する提言ならびに環境関連事業を推進します。
2. シンクタンク部門、リサーチ・コンサルティング部門、情報システム部門の各々において、環境への影響に配慮してその事業活動を推進します。
3. エネルギー・資源の節約と廃棄物の削減に取り組み、環境保全および汚染予防に努めます。
4. 上記方針を具体化するために、「環境目的」「環境目標」を設定します。この「環境目的」「環境目標」を達成するための体制と手順を確立し、これを運用するとともに毎年見直しを行い、継続的な改善に努めます。
5. 当社事業活動において、環境に関連する法規制・条例・協定等を遵守します。
6. 上記基本理念に則した活動を維持するために、従業員への教育を行い、環境に対する意識向上を図ります。

●環境関連ビジネスの展開

①ESP事業

ESPとはEnergy Service Providerの略で、企業活動におけるエネルギー利用の適正化を提案するビジネスのことです。

イーキュービック株式会社は日本総合研究所をはじめとする企業各社が中心となり設立した国内初のESP事業会社で、主要設備・機器における電力消費データの収集・分析、管理レポートの作成を自動的に行うシステムを開発し、お客さまにおけるエネルギー消費の「可視化」を実現しました。

お客さまは、社内での電力消費を正確に把握（需要管理）でき、無駄なエネルギー消費の行動改善の指示を的確に行うことが可能となります。

②ESCO事業

ESCOとはEnergy Service Companyの略で、ビルや施設の省エネルギーに必要な技術・設備・人材・資金などすべてを包括的に提供し、お客さまにおける一定の省エネルギー効果を保証することで、省エネルギーによるメリットの一部を報酬として享受する総合エネルギーサービス会社のことです。

日本総合研究所を中心とする企業各社により設立された国内初のESCO事業会社である株式会社ファーストエスコは、需要側のエネルギー削減への取り組み提案（照明、空調、受変電、動力）から、分散型エネルギー供給（各種エンジンによるコージェネレーション、燃料電池、バイオマス発電）まで、総合的なサービスを提供しています。

ESCO事業は、日本には従来なかった事業形態ですが、米国では年間1,000億円以上の市場を形成しています。経済産業省は日本においても年間1,300億円程度の潜在市場規模があると試算しています。

③Bio Net.コンソーシアム事業

日本は、京都議定書の発効を受け、1990年対比6%の温室効果ガスを削減する必要があります。この厳しい削減目標を実現するためには省エネルギーのほかに、風力や太陽光、バイオマスなどの新エネルギーを普及させることが重要です。

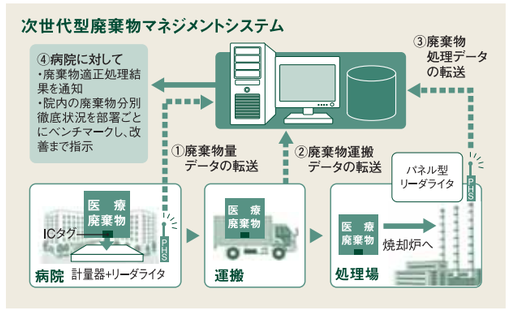
バイオガスネットワークコンソーシアム（略称:Bio Net.コンソーシアム）では、家畜糞尿、下水汚泥、食品廃棄物などから発生するバイオガスを抽出し、病院、工場、レストランなどに供給するためのインフラづくりを行います。バイオガスは大気中のCO_2を増加させない、カーボンニュートラル燃料で最も期待される新エネルギーとされています。

Bio Net.コンソーシアムでは、畜産農家が多い北海道での実証検討を行っています。北海道での検討結果を踏まえ、東北、関東、九州などの畜産農業、食品工場、下水処理場などをネットワーク化する予定です。

④リサイクル事業

環境対策として、温室効果ガスの排出削減と同様に、3R（Reduce、Reuse、Recycle）に取り組んでいます。

主たる取り組みは、病院や建設現場から発生する廃棄物のリサイクル率の向上です。ICタグを用いて、排出場所からリサイクル・処理設備までを廃棄の最小単位で管理します。分別の精度等を排出場所ごとに評価でき、具体的な改善策を現場担当者に提示することで、リサイクル推進PDCAがシステマチックに進むようになります。2005年度には埼玉県の大手病院で実証試験を行い、2006年度に運用を開始しました。また、ハウスメーカーでも実証試験を予定しています。今後は、本事業モデルの普及を進める方針です。



⑤環境アドバイザリー事業

PFI（民間資金による社会資本整備）やPPP（公共サービスの民間開放）分野を中心に、環境関連のアドバイザリー事業にも力を入れており、廃棄物処理施設などのインフラを中心に、国内初のプロジェクトを数多く手がけてきました。今後も、これまでに蓄積してきたノウハウを基盤に、既存施設の運営維持管理のアウトソーシングなど、事業効率化のためのアドバイザリー事業を積極的に推進していく方針です。

⑥調査・情報提供事業

環境と金融の分野で、1999年にエコファンドのための企業調査業務を開始しました。2005年度も、国内外の金融機関に対して、SRI（社会的責任投資）向けに企業情報を提供し、投資信託や企業年金の運用の参考にされました。

国内外のCSRに関する動向分析に基づく、官公庁からの調査受託や民間企業への情報提供も行っています。また、CSRの概念を普及するため、ホームページ「CSRアーカイブス」（http://www.csrjapan.jp/）を運営しています。先進企業の取り組みや海外事例、CSRに関する基礎知識などの情報を発信し、多くの企業の方にご利用いただいています。

●従業員の環境意識向上

日本総合研究所は、地球環境問題への取り組みを重要課題と認識し、環境マネジメントシステムを導入して環境活動を推進しています。環境活動を進める上では、従業員一人ひとりが環境に対する理解を深めることが重要であるため、従業員教育や情報発信により、継続的に意識啓発を行っています。

従業員教育の一環として、新入社員や中途採用者を対象に、環境マネジメントシステムに関する研修を実施しています。また、社内イントラネットを利用し、定期的に同システムの理解度調査も行っています。

情報発信としては、社内報に毎月、環境に関する記事を掲載しています。また、社内イントラネットにも環境のコーナーを設け、社内外の環境に関する話題を紹介しています。

社会貢献活動

●エコファンド受託を通じたNGO支援

日本総合研究所は、UBSグローバル・アセット・マネジメント株式会社の運用するエコファンド「UBS日本株式エコ・ファンド（愛称:エコ博士）」の調査を受託しています。また、同ファンドの調査委託に関して受領した収益の一部をWWF-J（財団法人世界自然保護基金日本委員会）に寄付しています。

●インターンシップの実施

近年、若年層の就業に関して、在学中からの職場体験を通じた職業意識の啓発が重要視されており、インターンシップへの期待が高まっています。

日本総合研究所では1999年からインターンシップを実施しており、これまでに約300名のインターンを受け入れました。システムからコンサルティング、シンクタンクと多岐にわたる部門でインターンを受け入れ、幅広いテーマや内容で就業体験の機会を提供しています。

グループ各社のCSR活動

SMBCフレンド証券

経営理念と倫理憲章

SMBCフレンド証券は、「リテールマーケットで日本を代表する質の高い証券会社」となることを目指し、これを実現するために経営理念を掲げています。また、社会から揺るぎない信頼を確保するため、倫理憲章を定めています。この憲章およびその精神の遵守にあたって、経営トップ自らが率先垂範するとともに、すべての従業員がその意義を理解し実践するよう、さまざまな施策を通じて定着を図っています。

◆経営理念

1. より一層質の高いサービスを提供し、お客様と共に繁栄して、お客様から信頼される経営を行います。
2. 健全な財務内容を実現し、株主価値の増大に努めます。
3. 人材の育成に努め、意欲と成果に見合った公平な処遇を行います。
4. 法令やルールを遵守し、業務の運営を公正に行い、社会の発展に貢献する証券会社を目指します。

◆倫理憲章

1. 証券会社として社会的責任と公共的使命を十分に認識し、健全な業務運営を通じて、揺るぎない信頼を確立する。
2. より一層質の高い金融商品・サービスの提供を通じて、お客様の繁栄に寄与するとともに、経済・社会の発展に貢献する。
3. あらゆる法令・ルールを厳格に遵守するとともに、社会的規範や倫理に反することなく、誠実かつ公正な企業活動を遂行する。
4. 市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力に対しては、断固として対決する。
5. 経営情報を積極的かつ適時・適切に開示することにより、企業経営の透明性を確保し、広く社会とのコミュニケーションを図る。

コンプライアンスの推進

●行動規範とコンプライアンスマニュアル

経営理念および倫理憲章を、一人ひとりの従業員が実践するため、コンプライアンスの基本方針として「行動規範」を制定し、さらに具体的な実践のための手引書として「コンプライアンスマニュアル」を策定しています。

また、コンプライアンスの推進における最大の課題が、お客さまに対して適切な証券投資・売買の勧誘を行うことにあると考え、「勧誘方針」を制定し、投資勧誘における「基本方針」「勧誘の方法および時間帯」、社内研修や内部管理体制の強化などによる「適正の確保」について、社内、特に営業担当の各部店に徹底させています。

●コンプライアンス体制

SMBCフレンド証券では、内部管理統括責任者（内部管理部門の担当役員で代表取締役が就任）を委員長とする「コンプライアンス委員会」を中核としたコンプライアンス体制を敷いています。同委員会では、コンプライアンスに関する重要事項を協議するほか、社内におけるコンプライアンス推進プログラムの策定・フォローなどを行い、他の各種委員会・各部と連携してその実効性を確保し、最終的には取締役会に定期的な報告を行う仕組みとなっています。

コンプライアンス委員会の事務局となるコンプライアンス部には、コンプライアンス全般の企画を行う「企画管理グループ」、お客さまからの苦情・相談を受け、回答を行った上で各営業部店にフィードバックをする「お客さま相談グループ」、定量的なデータに基づく営業考査を実施する「考査グループ」、コンプライアンス全般の指導を行う「指導グループ」と法務相談・各種リーガルチェック等を行う「法務室」があります。なお、指導グループにはコンプライアンスオフィサーを設置し、担当部店を決めて実際に臨店指導を実施することで、営業現場と本部との連携を強化しています。

さらに、営業部店の中における内部管理体制については、各営業部店に設置された内部管理責任者が部店長（営業責任者）と協議しながら、現場の従業員の活動をチェックし、コンプライアンス部に相談・報告を行う体制となっています。

よりよい商品・サービスの提供

●お客さま満足度調査による顧客満足度の向上

SMBCフレンド証券では、お客さまアンケートにより、お客さまの声を日々のサービス向上に反映させるよう努めています。お客さまアンケートでは、「弊社の営業担当者について」「営業担当者以外の弊社社員の店頭や電話での応対に関して」「弊社全般のイメージについて」「サービス内容に関して」「保有されている商品について」「弊社のTV広告について」「弊社に対する総合的評価」などの項目について、お客さまの満足度をお聞きすると同時に、忌憚のないご意見、ご指摘をいただくこととしています。

当社に対する総合的な満足度（2004年度アンケート結果）

満足	ほぼ満足している	普通	あまり満足していない	不満足
8%	36%	38%	13%	5%

※2005年1月に無作為に抽出したお客さま23,460名にアンケートを送付した結果、5,250名のお客さまから有効回答をいただきました。

お客さまアンケートを踏まえた2005年度経営改善項目の例
（詳細は、ホームページ：http://www.smbc-friend.co.jp/company/cs.htmlをご参照ください）

お客さまの声 ①
「担当者が変わったことを知らなかった」
お客さまの担当が変更になった場合に、本社より「担当者変更のお知らせ」を郵送でお送りするように改善しました。（2005年10月）

お客さまの声 ②
「送られてくるいろいろな書類をもっと見やすくしてほしい」
お客さまのお取引やお預かり状況をご報告する「取引残高報告書」を、①様式を変更、②分かりやすい言葉を使用、③今まで以上により詳しく表記、等の点について改良しました。（2005年7月）

お客さまの声 ③
「カードによる犯罪が増えているので心配だ」
SMBCフレンドカードのセキュリティ強化を実施しました。具体的には、「お引き出し限度額」を0円から200万円まで、お客さまが1万円単位で任意に指定できるようにするとともに、「お引き出し時間帯」を任意に指定できるように変更しました。（2005年9月）

●「高齢化社会関連日本株ファンド」の販売

SMBCフレンド証券では、高齢化社会に対応する企業に投資を行うテーマ型投資信託を販売しています。この投資信託は、主として日本企業の株式の中から、高齢者が元気でゆとりある生活を送れるようにサポートする商品・サービスを提供する企業の株式に投資するファンドです。ファンドに組み入れる株式の銘柄選定にあたっては、「遊」「財」「医」「衣・食・住」をキーワードに、高齢化社会への環境変化を収益機会として成長すると思われる企業の中から、業績面・株価水準を勘案し、原則50銘柄以内の組み入れとします。



なお、この投資信託によって得た信託報酬等の収益の一部については、高齢者福祉、介護の理念にかなう寄付を行っています。

キーワード別の選定業種

遊	旅行、娯楽、スポーツ、ペット、教養 等
財	資産運用、保険、贈与、相続、人材 等
医	医薬品、医療器具/介護用品、医療/介護サービス、病院/福祉施設 等
衣・食・住	ファッション、身だしなみ 健康食品、高級食材、外食 バリアフリー、セキュリティ、家電、家具、ガーデニング 等

社会貢献活動

●美術展への協賛

文化・芸術活動支援の一環として、SMBCフレンド証券の前身である山種証券の創業者・故山崎種二が長年にわたり収集した各種の近代・現代日本画を所蔵している山種美術館による美術展への協賛を積極的に行っています。2005年度は「水の音展」に特別協賛しました。

●使用済み切手、使用済みプリペイドカードの寄贈

SMBCフレンド証券では、医療や教育に恵まれない国々、老人介護等の福祉施設の支援に役立てることを目的に、従業員に呼びかけて、使用済み切手や使用済みプリペイドカードを回収しています。

2005年には、回収した切手やカードを日本キリスト教海外医療協力会に寄付しました。同法人では、回収した使用済み切手等を収集家の協力を得て換金し、その資金で発展途上国に医師や看護師を派遣する事業を行っています。

グループ各社のCSR活動

みなと銀行

本店所在地　兵庫県神戸市中央区三宮町2丁目1ー1
資　本　金　249億円
預　　金　2兆5,014億円
貸　出　金　2兆1,166億円
店　舗　数　108ヵ店
従業員数議　1,764名
議決権に対するSMFGの所有割合（%）：50.02%
（2006年3月31日現在）

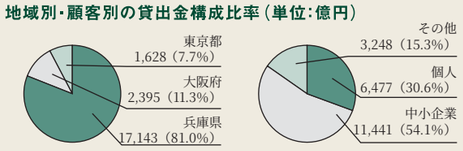
中小企業や個人のお客さまへの融資を通じて地域経済に貢献

みなと銀行は、地域の皆さまのお役に立てるよう、地元企業や個人事業主ならびに個人のお客さまなどの幅広い資金ニーズに積極的にお応えするよう心がけています。

その結果、貸出金残高2兆1,166億円（2006年3月末）の地域別で見た内訳は、兵庫県内1兆7,143億円（81.0%）、大阪府内2,395億円（11.3%）、東京都内1,628億円（7.7%）となりました。

また、中小企業、個人のお客さまへの貸出金残高の全体に占める比率は84.7%となっています。

地域別・顧客別の貸出金構成比率（単位：億円）



ベンチャー企業への支援

新しい技術やビジネスモデルにより、これから成長を図ろうとしているベンチャー企業を支援するため、出資と融資の両面で資金支援を行っています。

●出資によるベンチャー支援 ～みなと元気ファンド～

みなと銀行は、2004年度に阪神・淡路大震災10年復興支援事業として、兵庫県内のベンチャー企業を投資によって支援する公募制投資ファンド「みなと元気ファンド」を、また2005年度には同様の「みなと元気ファンドⅡ」を、いずれも日本政策投資銀行とみなとキャピタル※1との共同で設立しました（両ファンドとも、総額はおのおの1億2,000万円）。

これらは、公募で集まったビジネスプランに対して、神戸大学と財団法人新産業創造研究機構の協力に基づく事業評価により投資先を決定し、1社あたり最高1,000万円を出資するものです。「みなと元気ファンドⅡ」では、新規性・独創性に富んだ新技術・ビジネスプランに基づく第二創業※2や、環境・エネルギー分野での新事業を開始、または計画しており、かつ、将来的に株式公開を目指している法人・個人を投資対象としています。現在、両ファンドあわせて25社のベンチャー企業に出資を行っています。

●融資によるベンチャー支援 ～創業支援貸付ファンド～

みなと銀行は、兵庫県内のベンチャー企業への融資による支援として、「創業支援貸付ファンド」を提供しています。これは、ひょうご産業活性化センターの「ひょうご中小企業技術評価制度」といった外部の事業・技術評価で一定の評価を受けていること等を条件に、ベンチャー企業や第二創業により発展を目指す企業へ、1社3,000万円を限度に原則として無担保で融資を行うものです。

●不動産などの従来型担保によらない融資

一般的に、担保として提供可能な土地、建物などの不動産や、信用力が不足しているベンチャー企業では、金融機関からの借り入れは非常に難しいのが現状です。みなと銀行では、こうしたベンチャー企業に対し、特許権など知的財産権を担保とした融資や、新株予約権付融資※3といった融資手法により、資金調達の支援を行っています。2005年度には日本政策投資銀行とともに、株式会社ハリーズ（兵庫県明石市）が行うICタグ実装装置の開発資金を目的とした新株予約権付協調融資を行いました。

住宅ローンを通じた社会的責任への取り組み

●「無添加住宅」向け優遇金利

みなと銀行は、人や環境に配慮した住宅の建築を金融機能を通じて促進することを目的に、シックハウス症候群※4対策として大部分に天然素材を使用した住宅の普及を進めている株式会社無添加住宅（兵庫県西宮市）と提携しています。

この取り組みは、株式会社無添加住宅の代理店が建築する無添加仕様の住宅を新築または購入するお客さまに対して、優遇金利で住宅ローンを提供するものです。

今後も、人や環境に配慮した地元企業やお客さまを支援していきたいと考えています。

（株）無添加住宅のホームページ：
http://www.mutenkahouse.jp/

●兵庫県産品活用住宅への金利優遇

みなと銀行は、兵庫県が推進する「兵庫県産品活用住宅」の取得促進を地元金融機関として支援するため、兵庫県住宅供給公社が販売する「ラビュー学園南小東台」において、分譲住宅購入資金について、住宅ローンの金利優遇を行っています。

「ラビュー学園南小東台」では、「ひょうご“地場産”住まい提案コンペ」において選定された指定住宅会社との建築条件付宅地分譲を行っており、これにより、県産木材等の地場産品の活用を促進し、住宅関連地場産業の活性化を図っています。

みなと銀行は、こうした地場産品を活用した住宅建築を金融機関として支援することで、今後とも地域産業の活性化に積極的に取り組んでいきたいと考えています。

●働く女性の住宅取得を支援

2006年7月、契約社員や派遣社員の方も含めた、働く女性の住宅取得をサポートするため、女性を対象として「レディース住宅ローン」を発売しました。「がん」「脳卒中」「急性心筋梗塞」と診断された時にローン残高相当額の診断給付金が支払われる「三大疾病」保障や、病気やけがで入院された場合に「入院一時金10万円」が支払われる保障などのサービスを付帯しています。

地域における社会貢献活動

●神戸ルミナリエへの協賛

2005年12月、地元神戸の冬の風物詩となった「神戸ルミナリエ」※5が開催され、11回目となる今回も地域金融機関として協賛いたしました。



●地域の文化活動等の助成 ～（財）みなと銀行文化振興財団～

「文化と経済が融合し、調和してこそ初めて豊かな社会を築くことができる」という理念のもと、1991年10月に設立しました。以来、地域社会に少しでも貢献したいと願い、兵庫県下各地でさまざまな文化およびスポーツ事業を展開しています。美術展、音楽会、演劇公演、少年野球教室などを助成し、多くの方々にご参加いただいています。

http://www.minatofc.or.jp/

●地域のシンクタンク ～財団法人ひょうご経済研究所～

地域のシンクタンクとして、兵庫県下を中心に経済・産業動向、地域問題などを調査研究するほか、各種の情報を地域の皆さまにお届けしています。機関誌「季刊ひょうご経済」は、地域経済・一般経済・県市の行政企画を誌面の3本柱として、時宜に即したテーマで、大学・行政等の識者からの寄稿のほか、自主研究レポート等を掲載しています。2006年度早々に発刊した、「震災クライシス・マネジメントとその実践」には、各層から多数の反響が寄せられました。これは、地域シンクタンクとして阪神・淡路大震災の被災中小企業を中心としたフィールド調査等を体系的に取りまとめた研究レポートです。そのほか、経済講演会の開催、地元大学や各種経済団体・企業等への講師派遣や行政・企業等からの受託研究を行っています。また、これらの成果をホームページでも公開しています。

http://www.heri.or.jp/

●奨学金制度 ～（財）みなと銀行育英会～

日本の将来を支える大学生に学資金の支援を行い、社会に有為な人材の育成に貢献しています。これまで、約850名の奨学生がみなと銀行育英会の援助を受け卒業し、社会で活躍されています。

※1 みなとキャピタル：みなと銀行の連結子会社であり、ベンチャー企業に対して新株やワラント債・転換社債等の引き受けにより資金提供を行う投資会社。
※2 第二創業：すでに創業している事業者が、時代の変化に合わせて創業時とは異なった製品・サービスを新たに開発し、市場開拓をすること。
※3 新株予約権付融資：金融機関が融資契約と同時に、融資先のベンチャー企業から一定の価格で株式を購入できる権利（「新株予約権」）を取得する融資手法。将来、融資先企業が新株公開して株価が上昇した場合には、金融機関は取得した新株予約権を売却することで、利益を得られるメリットがあります。
※4 シックハウス症候群：建材の製造や壁紙を張る際の化学のりに含まれる「ホルムアルデヒド」などの有害物質を原因として発生し、限度を超えて吸引した場合、化学物質過敏症を疾患し、自律神経が圧迫されたり、臓器のコントロールができなくなることがあります。
※5 神戸ルミナリエ：「ルミナリエ」は、阪神・淡路大震災犠牲者の鎮魂の意を込めるとともに、都市の復興・再生への夢と希望を込めて、震災の年1995年12月に初めて開催され、神戸のまちと人々に大きな勇気と感動を与えました。

グループ各社のCSR活動

関西アーバン銀行

本店所在地　大阪府大阪市中央区西心斎橋1丁目2番4号
資　本　金　370億円
預　　金　2兆2,821億円
貸　出　金　2兆1,314億円
店　舗　数　100カ店
従業員数議　1,717名
議決権に対するSMFGの所有割合（%）:57.97%
（2006年3月31日現在）

CSRにおける基本方針

関西アーバン銀行は、「社会・環境」「お客さま」「株主・市場」「従業員」に、より高い価値を提供することを通じて、地域社会の一員として持続的な社会の発展に貢献していくことを、自行におけるCSRと定めています。

また、一人ひとりの従業員が日々の事業活動の中で立ち戻るべき指針として、「地域社会発展への貢献」「お客さま本位の徹底」「健全経営の堅持」「人間性尊重・自由闊達な企業風土」「コンプライアンス」からなる5項目を、「ビジネス・エシックス」として明文化し、社内周知しています。

関西アーバン銀行では、これらの基本方針にもとづく、以下のような具体的な取り組みを実行しています。

地域の中小企業や個人に特化した商品・サービスの提供 ～地域経済の健全な発展に、金融サービスで貢献～

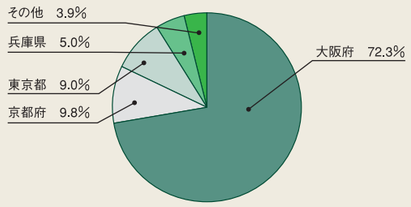
地域経済の健全な発展に貢献するため、地域の中小企業や個人事業主、個人のお客さま向けに特化した、先進的かつきめ細かく行き届いた商品・サービスを提供し、地域のお客さまとのお付き合いを深めていくことを、関西アーバン銀行のコンセプトとしています。

●中小企業・個人事業主向けサービス

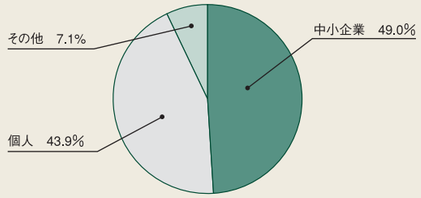
関西アーバン銀行は、地元中小企業・個人事業主のお客さまの多様化する資金ニーズに迅速にお応えする、スコアリングシステムを活用した「ビジネスアシストローン」などの無担保融資や、「財務相談カルテ」による財務相談を行うことなどにより、地域経済に貢献しています。

また、お取引先企業の危機管理をサポートするため、株式会社インターリスク総研による「企業の地震対策と危機管理」をテーマにセミナーを開催しています。

地域別貸出金構成比率（2006年3月末現在）



中小企業向け貸出比率（2006年3月末現在）



●個人向けサービス

多様な住宅ローン商品をそろえています。そのひとつが「三大あんしん保障付き住宅ローン」。関西アーバン銀行が国内で初めて発売した、三大疾病保障付きの住宅ローンです。女性専用の「レディス住宅ローン」では、出産・育児・介護休暇を取得したお客さま向けの「元金返済据置サービス」も提供しています。

●環境ビジネスやベンチャー企業の支援

従来、お客さまに対してきめ細かい経営サポートを行うため、業種別に専門ノウハウを提供する「ビジネスソリューション営業部」を設置しています。

2006年4月には、環境に配慮した企業へのビジネスサポートを行うため、新たに「環境ソリューション営業部」を設置しました。

また、新医療・健康、新エネルギー、バイオ、環境、ハイテクの5つの分野を中心に、将来性のある中小企業やベンチャー企業を支援することを目的とした「新天地会」を運営。企業の独自技術やビジネスモデルを紹介するとともに、支援企業との情報交換を行っています。

株主や市場に対する情報開示

株主や投資家などの皆さまに関西アーバン銀行の実態を正確にご理解いただけるよう、適時適切な情報開示に努めています。IR活動も積極的に実施しています。

2005年4月には、大阪証券取引所市場第一部に加えて、東京証券取引所市場第一部に株式を上場しました。今後も、市場を通じて多くの投資家の皆さまにご理解いただけるよう情報開示に努めます。

地域に根ざした社会貢献活動 ～御堂筋の活性化～

関西アーバン銀行は、大阪市北区梅田から中央区難波まで南北に走るビジネス街、御堂筋沿いに本店を構える唯一の銀行です。この立地条件を生かし、本店1階には金融商品のほか、周辺のグルメ、ファッション、イベントなどに関する情報を発信する、タッチパネル式のプラズマディスプレイ「アーバンナビゲーション」を設置。地元情報発信基地の役割を担い、地域経済の活性化に努めています。

また、週2回、仕事帰りのお客さまなどを対象に、無料で資産相談などを行う「ロビーセミナー」を開催しています。地元企業主催の映画試写会やジャズコンサートなどのイベントも行っています。

2005年11月には、御堂筋の活性化を目的に大阪市が主催した「御堂筋オープンフェスタ」に参加。運営事務局にスペースを提供するほか、同市で開催する「世界バラ会議」の事前PRに協力し、本店ロビーにバラの花を飾りました。



地域情報を発信する「アーバンナビゲーション」

お客さまとのお取引に関するセキュリティの強化

お客さまに安心してキャッシュカードをご利用いただけるよう、セキュリティの強化に積極的に取り組んでいます。

2005年7月には、ICキャッシュカードを発行するとともに、キャッシュカードの暗証番号を、従来の4桁の数字に加え、4文字のアルファベットによる暗証番号を設定し、二重暗証の入力を必要とする「アルファベット暗証」サービスを導入しました。

また、万一、個人のお客さまが偽造・盗難キャッシュカードによる預金などの不正引き出しの被害にあった場合には、被害額を補償するよう、キャッシュカード利用規定の改正を行いました。

2006年4月には、ATMによる現金の出金・振込があった場合、お客さまご指定の携帯電話・パソコンに通知する「電子メール通知サービス」を開始しました。

主なセキュリティ強化施策

施策	実施時期
アルファベット暗証による可変二重暗証	2005年7月
ATM数字暗証配列のシャッフル機能	同上
ICキャッシュカードの発行	同上
電子メール通知サービス	2006年4月

環境問題への取り組み

廃棄書類のリサイクル利用、行内文書のペーパーレス化、クールビズによる電力消費量の削減などを通じて、エコオフィス化に取り組んでいます。

また、地球環境保全問題に対応するため、NGOにより世界的規模で行われている「植林による熱帯雨林復活プロジェクト」を支援しています。

第三者意見

谷本 寛治 氏
一橋大学大学院商学研究科教授　　経営学博士
SIJ（ソーシャル・イノベーション・ジャパン）代表理事

専門分野は、企業システム論、「企業と社会」論。
主な著書は、「CSR―企業と社会を考える―」（NTT出版、2006年）、「ソーシャル・エンタープライズ―社会的企業の台頭―」（編著、中央経済社、2006年）、「CSR経営」（編著、中央経済社、2004年）、「SRI社会的責任投資入門」（編著、日本経済新聞社、2003年）など。

古谷 由紀子 氏
社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 常任理事
消費者志向マネジメントシステム特別委員長

1988年経済産業大臣認定消費生活アドバイザー取得、同年日本リスクマネジャー&コンサルタント協会認定シニアリスクコンサルタント資格取得。2001年～2003年、(社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会（NACS）東日本支部・事業委員長、2004年より現職。2003年からは消費者志向マネジメントシステム（COMS）特別委員長、広報委員長も兼務。CSR（企業の社会的責任）、CS経営、コンプライアンス経営を中心にしたコンサルティング、講演や論文執筆など多数。

PROFILE プロフィール



谷本　寛治氏

SMFGは国から注入された公的資金を完済し、今改めて信頼される金融機関として社会的に責任ある経営体制を整え取り組んでいくことが求められている。金融機関は本来的に公共性の高い活動を行っているのであり、市場社会からの信頼がベースになければ事業活動はできない。グローバルには金融CSRへの議論が多元的に進められているが、日本の金融機関もかつての護送船団方式や企業集団内での内向きのネットワークが崩れた後、市場社会からの信任を受けなければ事業活動の「ライセンス」が得られないという時代になっている。

SMFGはこういった動きを受けて、CSRは経営そのものという理解のもとに2005年4月グループとしてCSR委員会、銀行では経営企画部の中にCSR室を立ち上げた。そこでの最初の作業として、グループ内／行内の若手25名から成るCSRプロジェクトチームを立ち上げ、今何ができていて何ができていないかを議論している。そして社内向けにCSRレポートを作成し、グループ内／行内のCSRの現状と課題を理解し浸透させていく作業を進めてきた。その上で12月に「CSR中期的運営方針」を設定し、本格的にCSR活動に取り組みはじめ、今回初めて対外的なCSRレポートを発表している。

ところがちょうどこの時期、金融商品販売において優越的地位の濫用という不祥事が発覚した。2006年4月金融庁から顧客本位の仕事をせよとの行政処分を受け、6月に業務改善計画を提出している。本レポート冒頭の特集として、事の原因・対策について8ページにわたり説明を行っており、真摯な取り組み姿勢を示している。とくに業務管理・監査に関する体制を見直し、さらに評価体系を変えていこうとしていることは重要な取り組みである。これを契機として、CSR体制が徹底していくことにつながっていくことを期待したい。その際、なぜ顧客の声を十分にくみ取れていなかったのか、また現場の社員の声をくみ上げることが十分ではなかったのか、ということを分析し対応策を考えていくことが急務であろう。ステイクホルダーとのコミュニケーションとは、単に有識者を集めて意見を聞くことではなく、日々現場においてかかわる顧客、社員、投資家、地域社会などから厳しい声を排除することなくいかにくみ取り、またそれをいかに日常の活動、経営に取り込んでいくかということである。

CSRレポートでは、4つのステイクホルダー（顧客、株主、社会・環境、従業員）毎に基本的な目標や課題を一覧にし、わかりやすく示している。ただその多くは自行の取り組み、体制の紹介にとどまっている。次年度以降は、顧客であれば、「お客様価値創造」に取り組むためにも、現場からどのような声（苦情を含め）が挙がっているのか、またCS向上対応として何が課題でどう取り組んでいくのかを示していくことや、その他のステイクホルダーについても、環境のパートのように、可能な限り具体的な年度目標、実績について明示していくことを期待したい。また社会貢献活動については、それぞれに有意義な活動を行ってはいるが、なぜ3つの領域が柱なのか、活動の基本理念、方針とその実績、成果を具体的に示していく必要がある。グループ各社の報告については、それぞれのトピックを並べるだけではなく、可能な限りグループとして統一した指標で情報開示していけることも期待したい。



古谷　由紀子氏

近年、金融機関においては、CSRについての関心が高まっていますが、CSR報告書の発行はまだまだ少ないのが現状です。貴社がCSR報告書を発行されたことは、社会に対して貴社のCSRの取り組みをコミットするものであり、大いに評価したいと思います。

●特に評価できること

①三井住友銀行における法人向けの金利スワップ販売方法に関する公正取引委員会の審決と金融庁の行政処分について、関連箇所に事実、原因、並びに再発防止策が詳細に記載されています。しかもトップコミットメントだけではなく、従業員の声も記載されており、いわばネガティブ情報が圧倒的な量と質で記載され、貴社の真摯な取り組みが伝わってきます。

②CSRを社会の持続的発展に貢献することとし、本業を通じてCSRを推進するためのこれまでの取り組みと今後の課題を明らかにしており、今後の取り組みが期待されます。

③本業を生かした金融経済教育の取り組みは、貯蓄から投資への流れに十分対応できていない消費者への大きなサポートになるものと評価できます。

●今後期待したいこと

①貴社は信頼回復に向けての業務改善にあたって、コンプライアンスやCSについての業務管理体制作りを強化されていますが、行動基準の策定や各種業務をCS基準でルール化するなど、コンプライアンスやCSの内容を業務と結びつけて具体化することによってさらに確実な取り組みとなるものと考えます。

②CSRは消費者や社会の期待や要請に応えることであり、そのためには、消費者・社会の期待や要請を受け止める体制の充実が必要です。消費者と企業の架け橋となる消費者・お客様相談室などの積極的な消費者とのコミュニケーションを期待します。

③CSRは、貴社でも明示しているように、本業を通じて社会的課題に取り組むことだと思われますが、報告書では、消費者・お客様の“ニーズ”に応えることに力点があるように見えます。CSRはそれらを超えた社会的課題への取り組みであると思われます。金融犯罪に関するセキュリティや金融における各種消費者被害の問題など健全な市場の構築などに関わる問題にリードした取り組みを期待します。

④CSR報告書が企業の広告ではなく、CSRの取り組みの報告とするためには、ステークホルダーの利害に関わる事項について具体的な数値や内容で応えることが求められます。環境では環境目標と目標達成の有無の記載、またSMBCフレンド証券のページには満足度調査の結果や改善策が記載されていますが、ほかにも消費者・お客様の苦情の件数や内容そして改善策などを開示するなど、具体的数値や内容の記載を充実させることによって、ステークホルダーの信頼に応えてほしいと思われます。

第三者意見を受けて

三井住友フィナンシャルグループ
取締役（CSR担当）　種橋 潤治



当社グループは、この2006年10月に公的資金を完済いたしましたが、公的資金を通じて広く国民のみなさまからいただいたご支援・ご期待を今後も重く心に留め、「最高の信頼」を得る複合金融グループを目指して、これまで以上の力を発揮していきたいと考えています。そのためにも、谷本先生、古谷先生からのご指摘を踏まえて、日常の業務の中でコンプライアンスやCSにかかる諸施策を実行することを通じて、CSRの一層の定着を図ってまいる所存です。

また、商品・サービスの充実等、お客さまのニーズにお応えするに留まらず、社会的課題の解決にも積極的に取り組み、社会をリードする姿勢と気概を示してまいります。

その他ご指摘のポイントを踏まえてCSRを積極的に推進し、その実績を2007年度のレポートにおいて具体的な形で報告してまいりたいと考えています。

GRIガイドライン対照表

この報告書の作成にあたり、GRIサステナビリティ・リポーティング・ガイドライン※ 2002年版、およびGRI金融サービス業種別補足文書を参照しました。下表は、ガイドラインの各指標と本報告書の掲載ページを照合したものです。

※ GRIサステナビリティ・リポーティング・ガイドライン：米国の非営利組織であるセリーズと国連環境計画（UNEP）との合同事業として発足したGlobal Reporting Initiativeが「持続可能性報告書」を作成する際の枠組みとして提示しているガイドライン。詳しくはこちらをご参照下さい。**http://www.globalreporting.org/**

項目	指標	記載ページ
1. ビジョンと戦略		
1.1	持続可能な発展への寄与に関する組織のビジョンと戦略に関する声明	P.15-16
1.2	報告書の主要要素を表す最高経営責任者（または同等の上級管理職）の声明	P.7-8
2. 報告組織の概要		
組織概要		
2.1	報告組織の名称	P.1
2.2	主な製品やサービス。それが適切な場合には、ブランド名も含む	P.3-4
2.3	報告組織の事業構造	P.1,3
2.4	主要部門、製造部門子会社、系列企業および合弁企業の記述	P.3-4
2.5	事業所の所在国名	P.1
2.6	企業形態（法的形態）例：株式会社、有限会社など	P.1
2.8	組織規模	P.1
2.9	ステークホルダーのリスト。その特質、および報告組織との関係	P.15-16
報告書の範囲		
2.10	報告書に関する問い合わせ先。電子メールやホームページのアドレスなど	P.2
2.11	記載情報の報告期間（年度／暦年など）	P.2
2.13	「報告組織の範囲」（国／地域、製品／サービス、部門／施設／合弁事業／子会社）と、もしあれば特定の「報告内容の範囲」	P.2
2.14	前回の報告書以降に発生した重大な変更（規模、構造、所有形態または製品／サービス等）	P.1
2.15	時系列での、また報告組織間での比較に重大な影響を与えうる報告上の基礎的事柄（合弁事業、子会社、リース施設、外部委託業務、その他）	P.3
報告書の概要		
2.20	持続可能性報告書に必要な、正確性、網羅性、信頼性を増進し保証するための方針と組織の取り組み	P.57-58
2.22	報告書利用者が、個別施設の情報も含め、組織の活動の経済・環境・社会的側面に関する追加情報報告書を入手できる方法（可能な場合には）	P.2
3. 統治構造とマネジメントシステム		
構造と統治		
3.1	組織の統治構造。取締役会の下にある、戦略設定と組織の監督に責任を持つ主要委員会を含む	P.19-20
3.2	取締役会構成員のうち、独立している取締役、執行権を持たない取締役の割合（百分率）	P.19
3.3	環境および社会的な面でのリスクと機会に関連した課題を含めて、組織の戦略の方向を導くための専門的知見が必要であるが、そのような知見を持った取締役選任プロセス	P.19
3.4	組織の経済・環境・社会的なリスクや機会を特定し管理するための、取締役会レベルにおける監督プロセス	P.19-22
3.6	経済・環境・社会と他の関連事項に関する各方針の、監督、実施、監査に責任を持つ組織構造と主務者	P.16
3.7	組織の使命と価値の声明。組織内で開発された行動規範または原則。経済・環境・社会各パフォーマンスにかかわる方針とその実行についての方針	P.15-16, 29,37
ステークホルダーの参画		
3.9	主要ステークホルダーの定義および選出の根拠	P.15
3.10	ステークホルダーとの協議の手法。協議の種類別ごとに、またステークホルダーのグループごとに協議頻度に換算して報告	P.11,25,26, 38,44,50
3.11	ステークホルダーとの協議から生じた情報の種類	P.26,50, 55-56
3.12	ステークホルダーの参画からもたらされる情報の活用状況	P.50
統括的方針およびマネジメントシステム		
3.14	組織が任意に参加、または支持している、外部で作成された経済・環境・社会的憲章、原則類や、各種の提唱（イニシアチブ）	P.38
3.16	上流および下流部門での影響を管理するための方針とシステム	P.38
3.17	自己の活動の結果、間接的に生じる経済・環境・社会的影響を管理するための報告組織としての取り組み	P.23,38
3.19	経済・環境・社会的パフォーマンスに関わるプログラムと手順	P.23-54
3.20	経済・環境・社会的マネジメントシステムに関わる認証状況	P.37
4. GRIガイドライン対照表		
4.1	GRI報告書内容の各要素の所在をセクションおよび指標ごとに示した表	P.57-58
5. パフォーマンス指標		
経済的パフォーマンス指標：直接的な影響【必須指標】		
● 顧客		
EC1	金銭的フロー指標：総売上げ	P.1
EC2	市場の地域別内訳	P.1
● 公共部門		
EC10	地域社会、市民団体、その他団体への寄付。金銭と物品別に分けた寄付先団体タイプごとの寄付額の内訳	P.34
環境パフォーマンス指標【任意指標】		
● エネルギー		
EN17	再生可能なエネルギー源の使用、およびエネルギー効率の向上に関する取り組み	P.41-42
社会的パフォーマンス指標		
労働慣行と公正な労働条件【必須指標】		
● 人種多様性と機会均等		
LA10	機会均等に関する方針やプログラムと、その施行状況を保証する監視システムおよびその結果の記述	P.31-32
労働慣行と公正な労働条件【任意指標】		
● 雇用		
LA12	従業員に対する法定以上の福利厚生	P.31-32
● 教育研修		
LA16	雇用適性を持ち続けるための従業員支援および職務終了への対処プログラムの記述	P.30-32
LA17	技能管理または生涯学習のための特別方針とプログラム	P.30
人権【必須指標】		
● 方針とマネジメント		
HR1	業務上の人権問題の全側面に関する方針、ガイドライン、組織構成、手順に関する記述（監視システムとその結果を含む）	P.32
● 差別対策		
HR4	業務上のあらゆる差別の撤廃に関するグローバルな方針、手順、プログラムの記述（監視システムとその結果も含む）	P.32
人権【任意指標】		
● 方針とマネジメント		
HR8	業務上の人権問題の全側面に関する方針と手順についての従業員研修：訓練形態、研修参加者数、平均研修期間を含めること	P.32
● 懲罰慣行		
HR9	不服申し立てについての業務慣行（人権問題を含むが、それに限定されない）の記述	P.14
HR10	報復防止措置と、実効的な秘密保持・苦情処理システムの記述（人権への影響を含むが、それに限定されない）	P.14
社会【任意指標】		
● 地域社会		
SO4	社会的、倫理、環境パフォーマンスに関する表彰	P.32
● 競争と価格設定		
SO6	反トラストと独占禁止法令に関わる訴訟の判決	P.7
SO7	不正競争行為を防ぐための組織の方針、手順／マネジメントシステム、遵守システムの記述	P.11-14
製品責任【必須指標】		
● 顧客の安全衛生		
PR1	製品・サービスの使用における顧客の安全衛生の保護に関する方針、この方針が明白に述べられ適用されている範囲、またこの問題を扱うための手順／プログラム（監視システムとその結果を含む）の記述	P.27-28, 54
製品責任【任意指標】		
● 製品とサービス		
PR8	顧客満足度に関する組織の方針、手順／マネジメントシステム、遵守システム（顧客満足度調査の結果を含む）の記述	P.11-14, 25,50

◆金融サービス業　業種別補足文書

項目	指標	記載ページ
社会性パフォーマンス指標		
● 企業の社会的責任（CSR）マネジメント		
CSR1	CSR方針：報告企業のCSRの定義を含むCSR方針における社会性項目の記載	P.15-16, 36
CSR2	CSR組織：導入プロセスの説明も含めた構成とCSR責任についての記載	P.15-16
CSR6	利害関係者との対話	P.26
● 組織内部の社会性パフォーマンス		
INT1	企業内CSR方針	P.30-32
● 社会へのパフォーマンス		
SOC1	慈善的貢献	P.22-23
● 小口金融業務		
RB2	融資プロファイル（融資事業の分布、産業分野、企業規模、特に中小企業に関する融資の報告など）	P.53
RB3	高い社会的利益を伴う融資	P.23
環境パフォーマンス指標		
F1	コア・ビジネス・ラインに適用される環境方針の記述	P.37
F2	コア・ビジネス・ラインにおける環境リスクを評価及びスクリーニングするプロセスの記述	P.38
F5	職員の環境リスク・機会への対処力を高めるためのプロセスの記述	P.37
F7	環境リスク・機会に関する顧客/出資先企業/ビジネス・パートナー・との対話の記述	P.38
F13	特定の地域及びセクターにおけるコア・ビジネス・ラインのポートフォリオの価値	P.53