

盤石な経営基盤に不可欠な取り組み課題

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

コーポレートガバナンス

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

詳しくは当社Webサイトをご覧ください。

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

情報管理の徹底

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

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

リスク管理体制

リスク管理の方針

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

リスク管理体制

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

詳しくは当社Webサイトをご覧ください。

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

公正な取引・競争

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

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

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

反社会的勢力への対応

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

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

● 反社会的勢力に対する基本方針

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

詳しくは当社Webサイトをご覧ください。

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

お客さま満足度

CS・品質向上の考え方

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

CS・品質向上の推進体制

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

詳しくは当社Webサイトをご覧ください。

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

TOPICS

お客さまの声への対応 ～経営への活用～

主な取り組み

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

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

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

具体的な事例① 両替機

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



両替機

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

具体的な事例② ATM荷物置台

ATM操作をしやすくなるよう、ATM機器の前に荷物置台をご用意しました。



ATM荷物置台

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

盤石な経営基盤に不可欠な取り組み課題

働きやすい職場・労働環境

人材育成

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

TOPICS

SMFG合同研修を各階層にて実施

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

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



SMFG合同新人運動会



SMFG合同研修

人権への対応

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

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

TOPICS

人権デューデリジェンスへの対応

ニッポンCSRコンソーシアム

「人権デューデリジェンス ワークショップ」へ参加

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

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

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

健康で豊かな生活の実現

グループ各社では、安全で働きやすい環境をつくるとともに、従業員の健康で豊かな生活を実現するために、さまざまな取り組みを行っています。

三井住友銀行では、従業員の健康管理を担う健康サポートセンターを、東京・大阪それぞれ1カ所ずつ、計2カ所に設置し、産業医・看護師・保健師等のスタッフが常駐しています。

また、健康サポートセンター内には診療所を併設しています。従業員の労働条件・人事制度等についての定期的な協議などにより、健全な労使関係を構築しています。

詳しくは当社Webサイトをご覧ください。

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

