

コンプライアンス

コンプライアンスに関する基本的な考え方

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

基本的な取組み

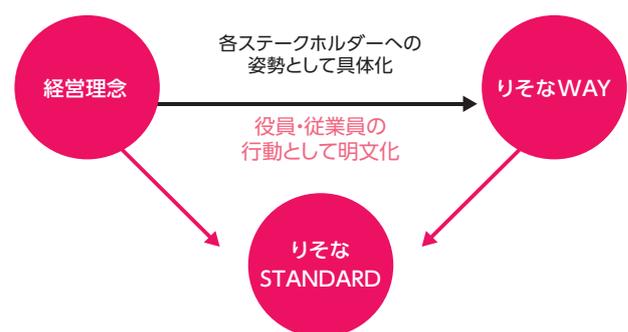
りそなグループでは、役員・従業員の判断や行動の原点となる「りそなグループ経営理念」、経営理念を当グループが関係する人々に対する基本姿勢の形で具体化したものとして「りそなWAY(りそなグループ行動宣言)」、これら経営理念とりそなWAYを役員・従業員の具体的な行動レベルで明文化したものと「りそなSTANDARD(りそなグループ行動指針)」を各社共通に定めています。

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

「りそなSTANDARD」の冒頭には、経営からのメッセ

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

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



りそなSTANDARDの概要

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

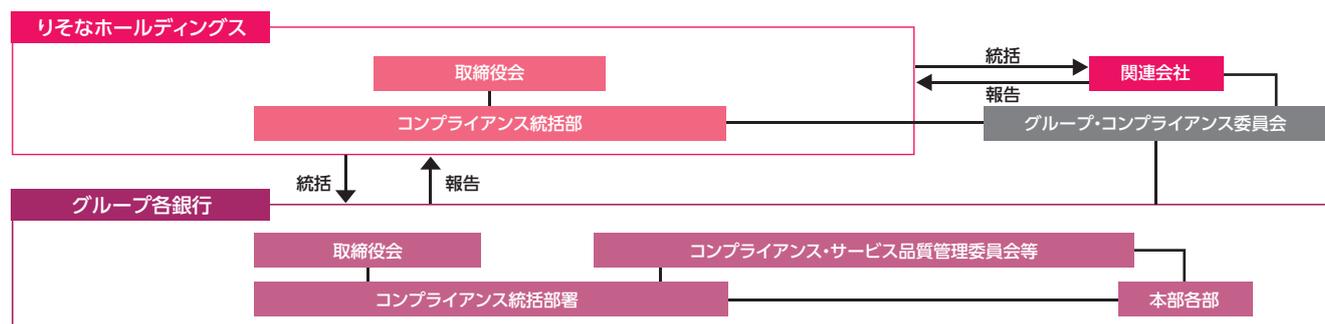


グループの運営体制

グループのコンプライアンス運営体制

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

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

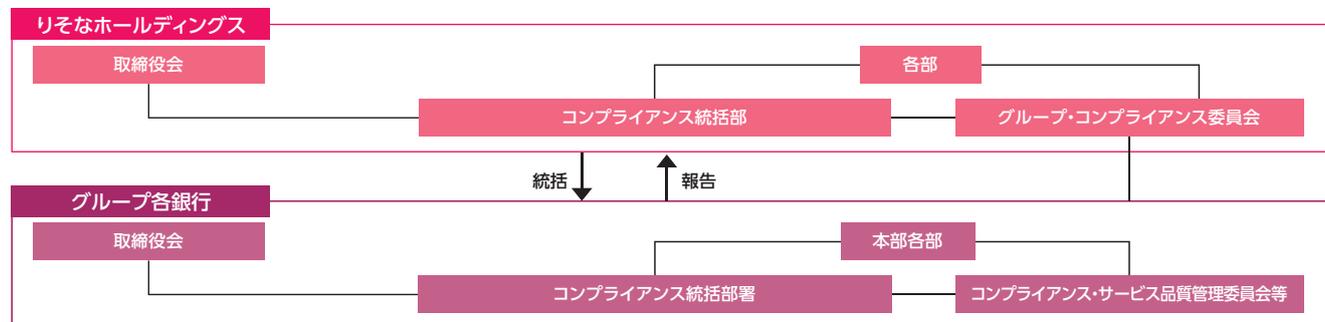


グループの顧客保護等管理体制

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

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

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



コンプライアンス・プログラム

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

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

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

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

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

コンプライアンスに関する相談窓口

「りそな弁護士ホットライン」「りそなコンプライアンス・ホットライン」

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

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

また、各種社内集合研修において趣旨を周知徹底し、

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

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

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

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

■ ホットライン利用件数の推移



りそな会計監査ホットライン

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

いての通報窓口として、りそな会計監査ホットラインを設置しています。

お客さまに適切な商品・サービスをご提供するために

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

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

グループ勧誘方針

お客さまに適切な商品・サービスをご提供するために

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

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

お客さまの情報の管理

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

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

個人情報保護宣言

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

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

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

反社会的勢力の排除

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

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

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

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

金融犯罪への取組み

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

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

購買活動等に関する考え方

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

1. 法令・社会規範の遵守

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

2. 公平・公正な取引の推進

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

3. 情報管理の徹底

購買活動等を通じて得た情報は適切に管理します。

4. 環境への配慮

環境負荷の低減に配慮した購買活動等に努め、循環型社会の構築に貢献します。

5. 購入先・委託先の皆さまとともに

購入先・委託先の皆さまとの相互理解による信頼関係の構築に努めます。

6. 購入先・委託先の皆さまへ

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