

コンプライアンス体制について

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。

基本的な取り組み

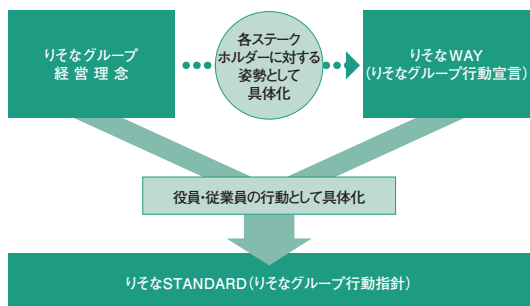
当グループでは、役員・従業員の判断や行動の原点となる「りそなグループ経営理念」、経営理念を当グループが関係する人々に対する基本姿勢の形で具体化したものとして「りそなWAY(りそなグループ行動宣言)」、これら経営理念とりそなWAYを役員・従業員の具体的な行動レベルで明文化したものと「りそなSTANDARD(りそなグループ行動指針)」を定めています。

私たちは、当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、およ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、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「りそなグループ経営理念」「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、当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、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、当グループとしてのコンプライアンスへの取り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および各グループ会社(以下、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、従業員に周知しています。



<りそなSTANDARDの概要>

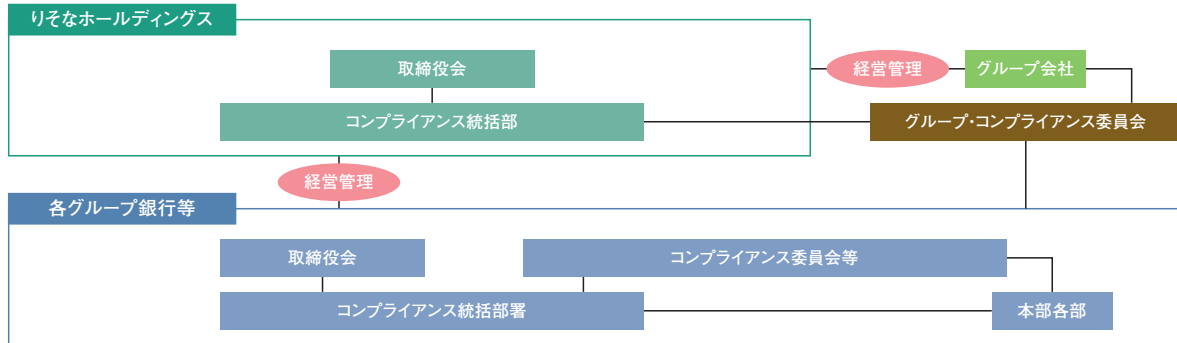
<p>STANDARD-I お客さまのために 最適なサービスのご提供、誠意ある態度、守秘義務の遵守 など</p>		
<p>STANDARD-II 変革への挑戦 金融サービス業として進化、過去や慣習にとらわれない、勝ちへのこだわり など</p>		
<p>STANDARD-III 誠実で透明な行動 法令・ルール・社会規範の遵守、公私のけじめ、金融犯罪防止 など</p>		
<p>STANDARD-IV 責任ある仕事 正確な事務、何事も先送りしない、適切な報告・連絡・相談 など</p>		
<p>STANDARD-V 働きがいの実現 人権の尊重、安心して働ける職場、チームワーク など</p>		
<p>STANDARD-VI 株主のために 株主の信頼と期待に応える、持続的な成長、適切な情報開示 など</p>		
<p>STANDARD-VII 社会からの信頼 持続可能な社会づくり(SDGs等)への取り組み、疑惑を招く贈り物等の禁止、政治・行政との透明でクリーンな関係、フェアな取引 など</p>		

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当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および各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、当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。

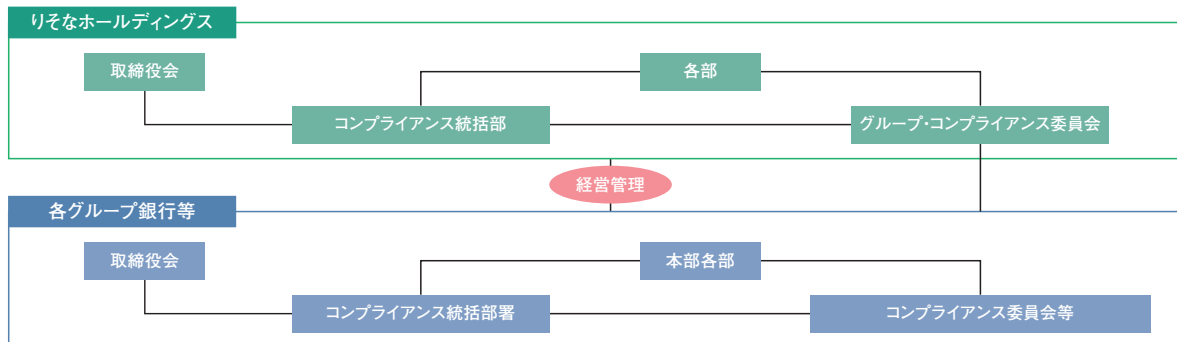


グループの顧客保護等管理体制

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など金融機関を取り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および各グループ銀行（以下、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

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、進捗状況に

ついて定期的に取り締役に報告することにより、主体的にコンプライアンス態勢の強化策を実践しています。

内部通報制度・会計監査等に係る不正の通報制度

「リソナ弁護士ホットライン」

「リソナコンプライアンス・ホットライン」

社内の不正を早期に発見し、組織の自浄作用を発揮するための内部通報制度として、グループの全ての従業員（家族や退職者を含む）が利用できる「リソナ弁護士ホットライン」および「リソナコンプライアンス・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な取扱い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、各種の研修等において趣旨を周知徹底し、前記「リソナSTANDARD」の冊子および小冊子、職場内に掲示するポスター、社内イントラネットなど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。

リソナ弁護士ホットライン	リソナコンプライアンス・ホットライン
社外の契約弁護士が受付	(社内窓口)コンプライアンス統括部署が受付 (社外窓口)外部の電話受付事業者が受付
リソナグループ各社における不正行為やコンプライアンスにかかわる問題点などについて幅広く通報・相談が可能	
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	

「リソナ会計監査ホットライン」

リソナホールディングスでは、会計、会計に係る内部統制およ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、「リソナ会計監査ホットライン」を設置しています。

リソナ会計監査ホットライン

1. 通報対象事項
 - ・当グループ会社における会計、会計に係る内部統制、会計監査に係る不正・不適切な事項
2. 通報先
 - ・当ホットラインは社外の法律事務所に設置しています
 - ・通報は手紙、E-mailをお願いします

〈弁護士法人 御堂筋法律事務所〉
 住所：大阪 〒542-0081 大阪市中央区南船場4丁目3番11号 大阪豊田ビル2階
 東京 〒100-6020 東京都千代田区霞が関3丁目2番5号 霞が関ビル20階
 E-mail : resona-kaikeihotline@midosujilaw.gr.jp
3. 注意事項
 - ・当該事案の詳細な事実を記入ください
 - ・匿名の通報でもかまいません
 - ・詳細な事実の提供がない場合、匿名の場合等は事実調査が制約される可能性があります
 - ・通報者に関する情報は、法令等に基づく場合等、正当な理由がなければ第三者に開示されることはありません
 - ・受付けた通報が通報対象事項に該当すると判断される場合、ご要望に応じ事実調査の結果を回答するよう努めますが、対応できない場合はご了承ください

お客さま保護等の管理

お客さまに適切な商品・サービスを提供するために

当グループでは、お客さまに適切な商品・サービスを提供するために勧誘方針を定め、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。「コンプライアンス委員会」等での活動などを通じ、適切な勧誘・販売を行うよう、「りそなグループ勧誘方針」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。

りそなグループ勧誘方針

お客さまに適切な商品・サービスをご提供するために

お客さまからの信頼を託された者（フィデューシャリー）として高い専門性と倫理観を持ち、お客さまの喜びや幸せに最大の価値を置き、真にお客さまのためとなる質の高い金融サービスを継続的に提供します。

1. お客さまの金融知識、取引のご経験、ご資産の状況、ご購入の目的などに照らして、適切な情報の提供・説明を行い、お客さまにふさわしい商品・サービスの提供をいたします。
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重要な情報についても十分ご理解いただけるよう分かりやすく適切な説明をいたします。
3. 商品・サービスの説明を行う方法・時間・場所等についても、お客さまのご意向をふまえるとともに、利便性の向上にも努めてまいります。
4. お客さまに最善の商品・サービスを提供していくため、適正な評価・報酬体系のもと、人材の知識・スキルの向上に継続的に取り組んでまいります。

お客さま本位の業務運営の実践に向けた取組み

当グループは、資産運用・資産形成サポートに強みを有する金融グループとして、お客さま本位の取組みを推進してまいりました。この取組みをより一層強化していくため、2017年6月に金融庁が定める「顧客本位

の業務運営に関する原則」を採択し、「りそなフィデューシャリー・デューティー基本方針」を制定いたしました。本方針のもと、引き続きお客さまの信頼に応えるための具体的取組みを実践し、お客さま本位の業務運営に取り組んでまいります。

「りそなフィデューシャリー・デューティー基本方針」の概要

I. 基本姿勢

- I-1 お客さまからの信頼を託された者（フィデューシャリー）として高い専門性と倫理観を持ち、お客さまの喜びや幸せに最大の価値を置き、真にお客さまのためとなる質の高い金融サービスを継続的に提供します。

II. 最適なサービスの提供

- II-1 お客さまの金融知識、取引のご経験、ご資産の状況、ご購入の目的などに照らして、適切な情報の提供・説明を行い、お客さまにふさわしい商品・サービスの提供をいたします。
- II-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重要な情報についても、十分ご理解いただけるよう分かりやすく適切な説明をいたします。
- II-3 商品・サービスの説明を行う方法・時間・場所等についても、お客さまのご意向をふまえるとともに、利便性の向上にも努めてまいります。

III. 質の高い資産運用

- III-1 お客さまに長期分散投資による運用成果を享受いただくために、綿密な調査・分析に基づく一貫した投資戦略を通じて中長期的に安定した付加価値を追求するとともに、低コストで良質な運用サービスの持続的な提供に努めます。
- III-2 専らお客さま（受益者）の利益を追求していくため、投資先の企業価値向上や持続的成長を促すための建設的な対話を含め、責任ある機関投資家としての取組みを実践してまいります。

IV. 人材・組織

- IV-1 お客さまに最善の商品・サービスを提供していくため、適正な評価・報酬体系のもと、人材の知識・スキルの向上に継続的に取り組んでまいります。
- IV-2 当社グループとお客さまの間、あるいはお客さまと他のお客さまの間で発生する利益相反を防止するため、利益相反管理方針を定め、適切な管理を行ってまいります。

お客さまの情報の管理

「お客さまの情報の保護」は、当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。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等により、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って、皆さまとの確かな信頼関係を築いてまいりたいと考えております。

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

1. 私たちは、「個人情報の保護に関する法律」をはじめとした関連する法令ならびに社会規範の遵守を徹底します。
2. 私たちは、適法かつ公正な手段により情報を収集するとともに、個人情報の利用目的を明確にし、収集した個人情報を利用目的の範囲内で適切に取扱います。
3. 私たちは、皆さまが私たちに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り組みます。
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り組みについて、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・啓発に取り組むほか、各社のコンプライアンス統括部署を反社会的勢力の管理統括部署と定め、警察等関係行政機関、弁護士等とも連携して、反社会的勢力との取引防止・関係遮断を図っています。

また取引開始等に際し、当該お取引先が現在およ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、各銀行にて導入し、反社会的勢力との取引防止にむけた取り組みを強化しています。

マネー・ローンダリング／テロ資金供与防止^{※1}

マネー・ローンダリング／テロ資金供与は、組織的な犯罪行為と密接に結びついていることから、その防止により、犯罪組織への資金の流れを絶つことが重要であると考えています。

「犯罪による収益の移転防止に関する法律」において、金融機関には取引時確認や、疑わしい取引の届

出等の対応が義務付けられていることも踏まえ、グループ全体で徹底したマネー・ローンダリング等防止の取り組みを実施しています。国内外において法規制等が強化される一方、マネー・ローンダリング等の犯罪行為もより複雑・巧妙なものとなりつつあり、今後も対策の向上に不断に取り組んでいきます。

※1 マネー・ローンダリングとは、麻薬等の薬物の不法取引だけでなく、財産上の不正な利益を得る目的で行われた広範囲の犯罪行為により得られた資金を、預金や為替、有価証券取引等の金融取引の利用を通じて、隠したり、正当な収入に見せかけるなど、資金の出所や真の所有者をわからなくする行為。
テロ資金供与とは、テロ行為の実行を目的として、テロリストに必要な資金を提供する行為。

＜りそなグループの指定紛争解決機関について＞

<p>I. りそな銀行の指定紛争解決機関</p>	<p>りそな銀行が契約している指定紛争解決機関は、以下の2つです。</p> <p>(1)一般社団法人全国銀行協会</p> <p>一般社団法人全国銀行協会(以下「同協会」)では、銀行に関するさまざまなご相談やご照会、銀行に対するご意見・苦情を受け付けるための窓口として、「全国銀行協会相談室」を運営しています。ご相談・ご照会等は無料です。</p> <p>また、銀行とのトラブルがなかなか解決しないお客さまは「あっせん委員会」をご利用いただけます。</p> <p>詳しくは、同協会のホームページ(http://www.zenginkyo.or.jp/adr/)をご参照ください。連絡先等は、以下のとおりです。</p> <div data-bbox="491 728 1353 913" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>全国銀行協会相談室 〒100-0004 東京都千代田区大手町2-6-1 朝日生命大手町ビル19階(全国銀行協会内) 電話番号：0570-017109 または 03-5252-3772 (受付日)月～金曜日(祝日及び銀行休業日を除く) (受付時間)9:00～17:00</p> </div> <p>(2) 一般社団法人信託協会</p> <p>一般社団法人信託協会(以下「信託協会」)では、信託に関するご照会やご相談の窓口として、「信託相談所」を運営しており、信託兼営金融機関や信託会社(信託銀行等)の信託業務等に対するご要望や苦情をお受けしています。信託相談所のご利用は無料です。</p> <p>詳しくは、信託協会(信託相談所)のホームページ(http://www.shintaku-kyokai.or.jp/profile/profile04.html)をご参照ください。</p> <p>また、信託銀行等の信託業務等についてお客さまから苦情の申出を受け、トラブルがなかなか解決しない場合には「あっせん委員会」をご利用いただけます。詳しくは、信託相談所にお尋ねください。</p> <p>連絡先等は、以下のとおりです。</p> <div data-bbox="491 1460 1353 1684" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>信託協会信託相談所 電話番号：(一般電話から)0120-817335 (携帯電話・PHSから)03-6206-3988 (受付日)月～金曜日(祝日及び銀行休業日を除く) (受付時間)9:00～17:15 ※信託協会は信託業法及び金融機関の信託業務の兼営等に関する法律上の指定紛争解決機関です。</p> </div>
<p>II. 埼玉りそな銀行の指定紛争解決機関</p>	<p>埼玉りそな銀行が契約している指定紛争解決機関は、一般社団法人全国銀行協会です。詳しくは、上記(1)をご参照ください。</p>