

私たちのCSR

Corporate Social Responsibility

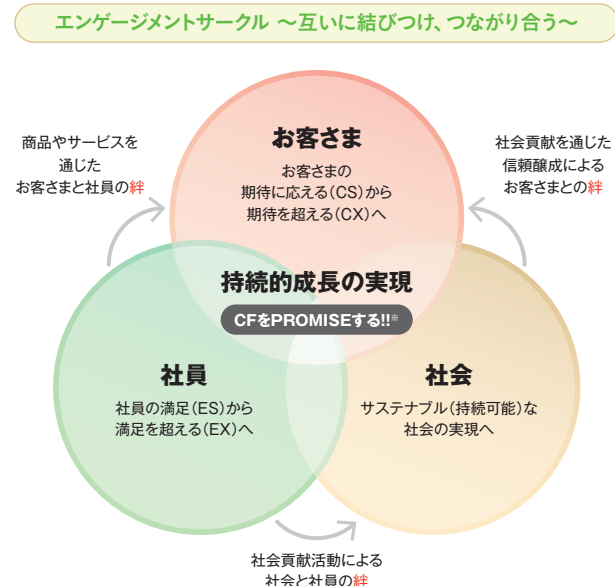


当社について About us

当社は1962年の設立以来、生活や暮らしの変化に合わせて、利便性・安全性の高い個人向けローン商品を開発するとともに、各種ご相談・ご契約の受付態勢の整備を行うなど、お客さまの多様な資金ニーズに迅速にお応えできる消費者金融サービスを提供してまいりました。

創立50周年を迎えた2012年、さらなる成長戦略の実現とより高品質なサービスをお客さまへ提供し続けていくことを目指し、SMBCグループの一員となりました。

※SMBCコンシューマーファイナンス(英文字略称:SMBCCF)がカスタマーファースト(Customer First:お客さま本位)を約束(サービスブランド PROMISE)することを表したものの



当社のCSRについて About our CSR

CSRの定義

当社のCSRとは、「SMBCコンシューマーファイナンスが社会からの信頼を得て、かつ社会と共に持続的に発展していくために、あらゆるステークホルダーに対して、経済的または社会的な価値を創造・提供・共有していくこと」です。

CSRの実践における基本方針

当社は、「安定した経営基盤の確立」と「コンプライアンスの徹底」を基本とし、社会の様々な課題解決に向けて、健全な事業活動を通じた積極的な取り組みを図りつつ、適正利益の確保に努めます。当社に従事するもの一人ひとりが、コーポレートブランド価値向上にむけて、社会の期待や要請を敏感に察知し、これらに真摯に向き合い、「お客さまや社会にとっての価値とは何か」「私たちがだから出来ることは何か」を考え抜き、企業市民として一つひとつ実践していきます。そして、お客さまからの最高の信頼を得られるグローバルなコンシューマーファイナンスカンパニーの実現を目指します。

CSRの実践に向けた重要課題

- ① 健全なコンシューマーファイナンス市場の形成
- ② 活気ある社会と笑顔で元気な人々の暮らしの実現
- ③ 地球にやさしい事業活動の推進

SDGsへの取り組み Approach to SDGs



SDGs(エス・ディー・ジーズ)は、「Sustainable Development Goals」の略で、「持続可能な開発目標」を表します。2015年9月の国連サミットにおいて、全会一致で採択された「持続可能な開発のための2030アジェンダ」に掲げられた国際目標です。2030年までに「誰ひとり取り残さない」社会を実現することを目指しており、17の目標と、細分化された169のターゲット(課題)、さらには232のインジケータ(評価指標)から構成されています。「誰ひとり取り残さ

ない」社会を実現することを達成するため、先進国も含むすべての国々に対して、豊かさを追求しながら、さまざまな社会課題を解決していくことが求められています。当社においても2019年度よりSDGs計画を策定し、実現に向けた取り組みを推進しています。今後もCSR活動を推進するとともに、SDGs達成に向けた取り組みを実行することで、「誰ひとり取り残さない」社会の実現を目指します。

重点項目	取り組み施策	2022年度までの目標	注力するSDGs
デジタル化への対応	アプリローンの推進(カードレス取引の推進／Web明細の推進)	- カード未発行構成比率 6%以上の改善 - Web明細登録構成比 11%以上の改善	8 働きがいも経済成長も, 9 産業と技術革新の基盤をつくろう, 13 気候変動に具体的な対策を
金融リテラシー向上	金融経済教育活動の更なる高度化	3カ年での総受講者数 49万人	1 貧困をなくそう, 4 質の高い教育をみんなに
アジアの金融包摂	台湾、香港、タイ、中国本土でのサービス拡充	サービス利用者 150%	8 働きがいも経済成長も
ダイバーシティ&インクルージョン	女性活躍推進および働き方改革の更なる推進	- 女性管理職比率 15% - 有給休暇消化率 80% - 時間外労働時間 月平均22.04時間	5 ジェンダー平等を實現しよう, 8 働きがいも経済成長も
生産性向上による業務効率化	BPR(業務改革)推進による業務効率化と生産性向上	全センターの総処理時間 月20%の削減	8 働きがいも経済成長も

健全なコンシューマーファイナンス市場の形成

お金に関する正しい知識と適切な判断力の習得を目的とした金融経済教育活動などを通じて市場への安心と安全を高めながら、その維持・拡大に寄与することを目指しています。

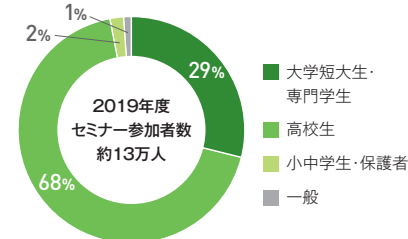
金融リテラシー向上への取り組み

お金に関する知識や判断力(金融リテラシー)を身に付けることは、私たちが経済的に自立し、安心して暮らしていくために必要であり、政府による積極的な取り組みが行われています。2013年、金融庁 金融経済教育研究会が「最低限身に付けるべき金融リテラシー」の中で生活設計の重要性や社会的責任について理解し、社会人として自立するための基礎的な能力を養う「金融経済教育」を推進することを公表しています。また教育現場では2020年度より学習指導要領が順次改訂され、新たに学ぶ内容として「消費者教育」が追加されました。更に2022年度からは民法の改正により成年年齢が18歳に引き下げられ、保護者の同意を得ずに締結した契約を取り消すことができる「未成年者契約の取り消し」は18歳未満が対象となります。

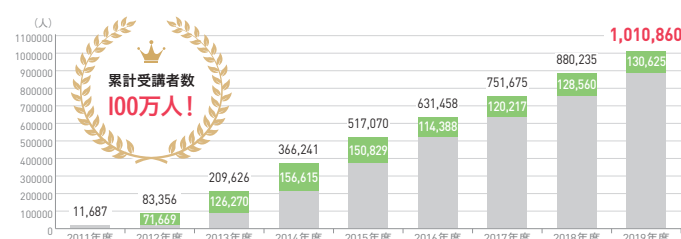
当社は、全国にあるお客様サービスプラザが主体となり、未来を担う学生や地域の方々の金融リテラシー向上を支援すべくPROMISE金融経済教育セミナーを開催しています。この活動は2011年より開始され、2020年2月には延べ100万人を超える方々に参加いただきました。当社はこれからも社会のニーズにあわせた「金融リテラシー向上」への取り組みとして、お金に関する正しい知識と適切な判断力の習得を目的とした金融経済教育活動や、多重債務防止に向けたカウンセリングサポートを行うことで、市場への安心と安全を高めながら、その維持・拡大に寄与してまいります。



【2019年参加者内訳】



【PROMISE 金融経済教育セミナー参加者数(累計)】



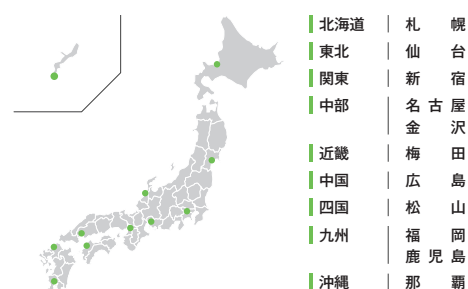
お客様サービスプラザとは

地域のコミュニケーション拠点として社会やお客様のニーズを感じ取り、それらにお応えしていくために地域に根ざした活動を行っています。家計診断などのサービスの提供、金融経済教育、また地域の活性化に向けた積極的な取り組みを通して、社会とともに持続的に発展していくことを目指しています。

【お客様サービスプラザHP】

<http://www.promise-plaza.com/>

お客様サービスプラザ拠点一覧



● PROMISE 金融経済教育セミナー内容 ●

アクティブラーニングの要素を取り入れ、受講者が主体的に学べるセミナーを実施

生活設計・家計管理

夢や目標を実現するための資金計画から、日々の家計管理術について

ローン・クレジット

ローン・クレジットの仕組みや上手な活用方法について

金融トラブル

複雑・巧妙化する手口やその対策について

● セミナー開催方法 ●

【対面型】



学校・企業などの依頼元へ出張して講義を行う出前授業

【リモート型】



Web会議システムを活用した双方向型ライブセミナー

【視聴型】



記録媒体(DVD・SDカードなど)に保存された動画を視聴するセミナー

受講された方々の感想

■学校

＜高校3年生＞今まで知らなかったクレジットの仕組みを学ぶことができました。これまで何とも思わなかった買い物が契約行為だということに驚きました。

＜大学1年生＞金融トラブルは他人事でないことが理解でき、身の引き締まる思いでした。

＜大学教授＞セミナーではディスカッションや学生に対する投げかけがあり、学生も参画意識を高めていました。

＜小学生の保護者＞ライフイベント表を作成することで子どもの教育費など具体的に向き合うことができ、家族で将来を話し合うきっかけにしたいと思います。

■企業・一般

＜企業・20代社員＞ライフプランについて考えている時期でもあり、今回、現実的に考えることができて参考になりました。しっかりと計画を立てて実行に移したいと思います。

＜企業・研修担当者＞ビジネスとプライベートの両面で目標を立てることの重要性を理解し、計画的に進めることができるようになって欲しいです。

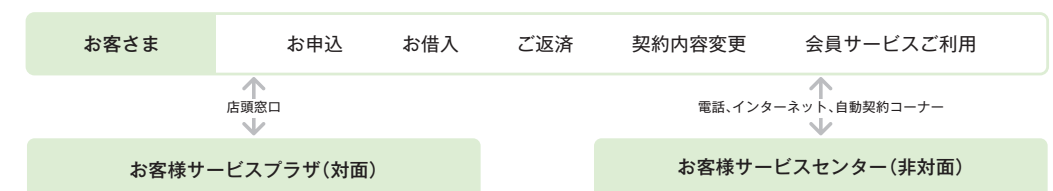
＜地域の方＞ネットや電子マネーでの買い物が普及する中、メリット・デメリットをよく理解すること、子どもの頃から金銭教育を身につけることが必要だと思います。

＜児童館の職員＞子育て中の親御さんはいくら貯金をすればいいのかなど、将来に不安を感じていましたが、家計管理セミナーを通じて不安を解消できたと思います。

＜福祉施設の職員＞地域住民が金融トラブルに遭わないためにも、継続的に協力していただきたいです。

お客様の気持ちに寄り添ったサポート

当社では、多重債務の防止のため、お客さまとご契約時における適切な融資額の決定はもちろんのこと、その後のお取引を継続していただく中で、返済方法や契約内容の変更などに関するご相談に応じています。お客さまのお金に関する不安な気持ちを解消できるように、電話などの非対面ではお客様サービスセンターが、対面ではお客様サービスプラザが対応し、お客さまの気持ちに寄り添ったカウンセリングなどさまざまなサポートを行っています。



活気ある社会と笑顔で元気な人々の暮らしの実現

次世代に向けた取り組みとして、文化・教育活動の支援、従業員による主体的な活動、SMBCグループ一体となったCSR活動を継続的に行っています。

文化的な教育活動の支援

「約束(プロミス)エッセー大賞」に継続して協賛しています。近年では、学生をはじめ、幅広い年齢層の方々から6,000作品を超えるご応募をいただいています。2018年度には地域や若者の活性化により貢献するため「プロミス お客様サービスプラザ賞」を新設しました。



寄付活動

約束の杜



従業員が社会貢献をより身近に考え参加できる仕組みとして社内募金制度「約束の杜」^(※)を導入しています。未来を担う子どもたちのための児童養護施設助成事業(全国児童養護施設協議会)・児童自立生活援助事業(全国自立援助ホーム協議会)や聴導犬育成事業(社会福祉法人日本聴導犬協会)への支援を行っています。

※従業員が寄付先と月々の寄付金額を決定するマッチングギフト制度。従業員の給与から天引きで集めた募金額に会社からも一定額を加えた総額を寄付先の団体へ寄付

TABLE FOR TWO



本社ビルの従業員食堂では20円でできる社会貢献活動としてTABLE FOR TWO(以下 TFT)を導入しています。従業員食堂で購入したものに+20円を支払うことで、NPO法人「TABLE FOR TWO International」を通じて開発途上国の子どもたちに学校給食1食分が寄付されます。TFTは、SMBCグループ各社でも導入している取り組みです。

寄付型自動販売機



売上の一部が日本聴導犬協会の支援になる「寄付型自動販売機」を社内(東京、大阪、福岡)に設置し、継続的な支援活動を行っています。



地球にやさしい事業活動の推進

事業を通じて地球環境保全の寄与に取り組むとともに、従業員一人ひとりが高い環境意識を持ち、これに配慮した行動を推進しています。

環境マネジメントシステム(EMS)

当社は、2014年10月に環境方針を策定し、環境マネジメントシステム(EMS)を構築しました。持続可能な社会の実現のため、環境目標の設定やエコルールを通じた省エネルギー、省資源などへの取り組みを継続しています。

また、デジタル化によるお客さまの利便性向上とともに、Web明細の普及、アプリローンの積極的な展開によるカードレス取引の推進といった、事業を通じた環境への貢献に取り組んでいます。

SMBCコンシューマーファイナンス「環境方針」

当社は、SMBCグループの一員として、社員一人ひとりが高い環境意識を持ち、持続可能な社会の実現に貢献することを目指します。

1. 環境への影響に配慮した事業活動を推進することを約束します。
2. 環境に関するリスクを認識し、環境関連法令、規則等の遵守のもと、省資源、省エネルギー、廃棄物の削減、汚染の予防などの取り組みを通じ、社会的責任を果たします。
3. 上記方針を具体化するため、各事業年度に環境目標を設定し、定期的な見直しを行うことで環境マネジメントシステムの継続的な改善を図ります。
4. 本方針の全従業員への理解浸透と社内教育に努めます。
5. 本方針は、当社ホームページでの公表等を通じて、広く社外にも開示します。

社会貢献活動

東京・大阪・福岡の各拠点や全国のお客サービスプラザでは、有志による地域の清掃活動を実施しています。その他、SMBCグループのボランティア活動への参加など、従業員による主体的な活動を継続的に実施しています。



CSR推進リーダー設置による推進態勢

当社では各部署にCSR推進リーダーを設置しています。CSR推進リーダーは年に一回開催される会議へ参加し、有識者の講義やワークショップを通じCSR活動の理解・浸透を深め、自部署での環境負荷軽減やCSRへの取り組みの牽引役として活動しています。





SMBCコンシューマーファイナンス株式会社

〒104-0061 東京都中央区銀座四丁目12番15号

TEL. 03-3543-7360（広報 CSR 部）／2020.10 発行

この冊子は、環境に配慮した植物インキと適切に管理された森林からの原料を含む「FSC® 認証紙」を使用しています。