

大和証券では営業に伴う違反行為の内部発覚率が上昇し、内部牽制の効果が上がっています。大和証券SMBCでは、コンプライアンス研修の体系化がすすんでいます。グループ横断的な「企業倫理ホットライン(内部通報制度)」では、自浄作用への期待と有効活用への課題が明確になりました。

### 「自ら考え、自ら行動する」 コンプライアンスへの取組み

大和証券グループでは「社会正義の貫徹」をグループ企業理念<sup>\*1</sup>に据え、法令遵守を徹底するために必要な社内ルールの作成、従業員への啓発と指導、業務のモニタリングを行なう組織的な仕組みの整備をすすめています。そして、こうした仕組みが有効に機能し、従業員のなかに「コンプライアンスは企業収益の源泉であり、ひとつの法令違反が企業ブランドを毀損し、収益減少に直結する」という意識が定着することを目指しています。そのためには、日常業務のなかで従業員一人ひとりが「自ら考え、自ら行動する」ことで、コンプライアンスに取り組む文化をつくる必要があると考えます。

\*1 詳しくは、「大和証券グループのCSR経営」p.5をご覧ください。

### 社会正義の貫徹

日常の取引のなかに反社会的勢力が介在してくる可能性は否定できません。大和証券グループでは、1997年に起きた総会屋への利益供与事件の教訓を風化させることなく、反社会的勢力との断絶を推進しています。反社会的勢力は一見、通常の取引先を装うことが珍しくありません。各部室店では内部管理責任者もしくは内部管理者が新規取引先のチェックを行なっていますが、判断に迷う場合、コンプラ

イアンス部門が相談を受ける体制を整えています。

2004年1月には「大和証券総合取引約款」に、お客様が暴力団関係者や総会屋等と判明した場合、契約を解除させていただくことを明記しました。

### グループ横断的な取組みの推進

グループ本社の企業倫理室では、グループ全体で反社会的勢力との断絶など企業倫理を共有するために、グループ各社の担当者との「企業倫理推進連絡会」を毎月開催しています。連絡会では、情報収集や研修のための資料を検討するなど、グループ横断的な取組みを推進しています。

### 自主行動規範について

大和証券グループには1998年に策定した「倫理規程」と「倫理行動規範」があります。これらは主に禁止規定であるため、より自主性を大切にしたいルールへの変更が望ましいと考えています。そこで現在、理想とする行動をもとにして約束事をまとめた「自主行動規範」を策定すべきかどうか、検討を開始しました。そのため、大和証券の2003年度目標として「自主行動基準の策定」を掲げていましたが、1社単体の行動基準としてだけではなく、グループ横断的な自主行動規範の視点から検討し直す予定です。

### 大和証券

#### コンプライアンス意識の浸透

「自ら考え、自ら行動する」という基本理念にもとづいて、営業店では毎月1回、自由なテーマで話し合う「コンプライアンス会議」を実施しています。またコンプライアンス部では従来から従業員向けに「Compliance Letter」を発行していますが、2003年度はこれに加えて、「コンプライアンス・ワンポイントレッスン」と「コンプライアンス週報」を創刊しました。こうした情報発信や後述する研修などを通じてコンプライアンス意識の向上、内部牽制機能やモニタリング機能の向上へ継続的に取り組んできた結果、その成果の一例として、営業に伴う違反行為<sup>\*2</sup>の内部発覚率が向上しています。内部発覚率は2001年度26%、2002年度50%、2003年度73%と推移しています。今後、このような内部牽制の強化を通じ、違反行為そのものの撲滅をさらに推進したいと考えています。

2003年10月からは「制裁処罰のガイドライン」ならびに「実施した制裁の内容」を役員・従業員に公表しています。

\*2 証券業務において、お客様の同意のない取引、取引内容の確認不足、誤認勧誘、事務処理の過失、その他の違反行為など。大和証券の場合、違反行為の約70%は「目録見書の不交付」と「営業員による、社内承認を受けていない販売用資料の使用」でした(2003年度)。

### 徹底したコンプライアンス研修

2003年度の重点目標のひとつとして「コンプライアンス研修の体系的実施」を掲げました。これまでも新入社員から役員まで階層別の集合研修や社内サテライト放送による研修、イントラネットを活用したeラーニングを行なってきましたが、2003年度は新たに「内部管理責任者のスキルアップ研修」を2回、「コンプライアンス実地検査研修」を4回、「中堅営業員向け研修」を5回行ないました。こうした集合研修を2003年度は全部で45回実施し、約3,400名が受講しました。

### 内部管理体制の強化

2002年度より、コンプライアンス部のスタッフが営業店を訪問して営業店の内部管理報告にもとづいた現場指導を行なう「コンプライアンス・キャラバン」を実施しています。2003年度は約40カ店を訪問し、目論見書の交付状況をはじめとする法令遵守体制やお客様の信頼を得られる営業姿勢の検証に重点を置きました。

内部管理体制の強化を目的に、2003年7月にはコンプライアンス担当役員のもとに「コンプライアンス副担当」5名(地域別担当)を配置しました。さらに2004年4月より、全国123営業店の基幹店(母店)として機能する27営業店全部に、「コンプライアンス・オフィサー」を配置しました。コンプライアンス・オフィサーはコンプライアンス部に所属し、各営業店に所属する内部管理責任者や営業責任者(部店長)の指導・監督を行ないます。

大和証券では支店長などの責任者がお客様に直接面談してお取引内容などを確認する「お客様面談制度」があります。

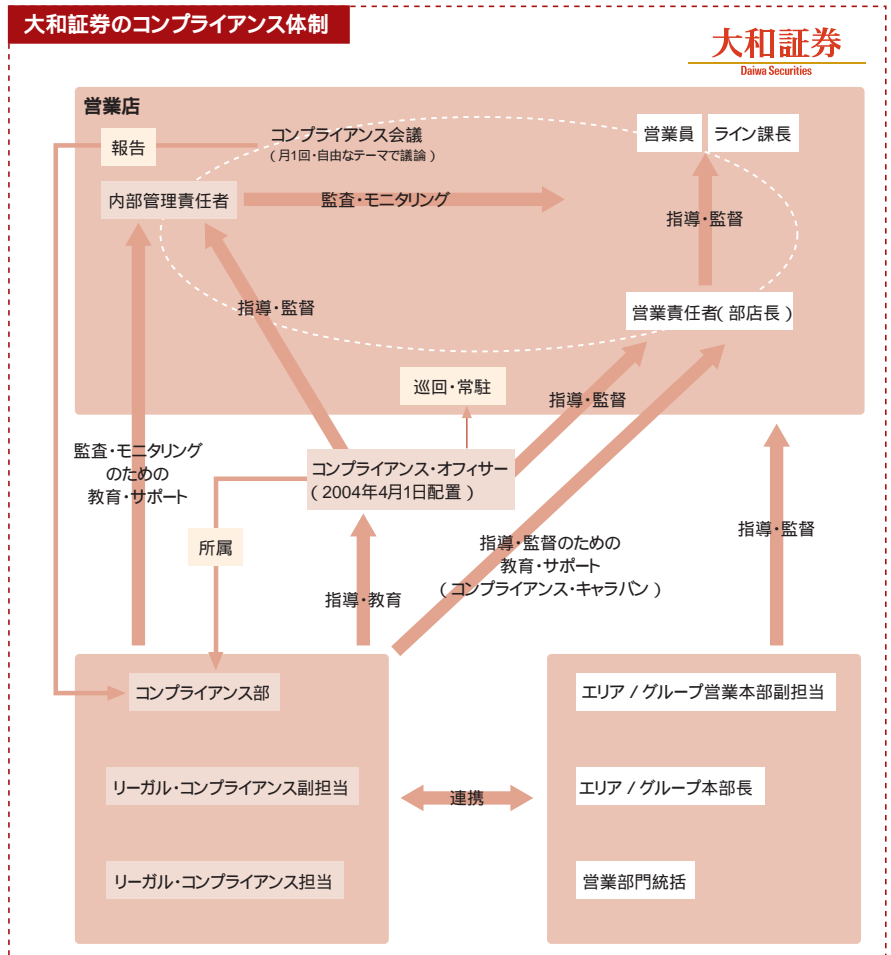
2003年度は月間平均で約2,000名のお客様と面談しました。

### 各種マニュアルの整備

法令・ルールなどを浸透させるためのツールとして、コンプライアンス・マニュアルの整備をすすめています。営業店で作成した広告や販売用資料を内部管理責任者が審査する際の手引きとなる「広告審査マニュアル」を2003年6月に配布しました。また「内部管理責任者業務マニュアル」の作成に着手し、2004年度に完成させる予定です。

### 2004年度の目標

2004年度は「法令遵守のさらなる徹底・違反行為の撲滅」「より高いレベルの投資家保護の実現」「内部管理体制の充実」を目標に掲げ、お客様の視点からクオリティNo.1を目指します。



大和証券SMBC

コンプライアンス研修の体系化への取り組み

コンプライアンス意識を全社に浸透させるうえで、研修は大切な役割を果たします。2002年度までの主な研修対象者は、内部管理責任者といったコンプライアンス担当者、各部署の責任者であるライン部署長、大和証券グループ他社や三井住友銀行からの転入者を含めた新規入社者でしたが、2003年度はコンプライアンス研修の対象者を大きく広げました。新任役員、新任部長、昇級者への集合研修を新たに追加するとともに、全職員を対象にeラーニングを活用した研修を開始しました。さらに2004年3月からは「イン

サイダー取引規制」「役職員の有価証券売買ルール」「苦情等への対応」「行政処分事例(禁止行為)」をテーマとするプログラムの受講を全職員に義務付けました。学習後の理解度テストでそれぞれ70点以上を合格とし、合格点に達するまで学習の継続を求めています。

さらにこうした階層別研修に加え、業務に即した部門別・テーマ別研修も行なっています。なお新任役員研修では受講者の職務経歴を考慮した内容にするなど個別対応の配慮もしています。

法令遵守の意識と理解の向上

法務考査部では1999年から「コンプライアンス通信」の発行を始め、2004年6月に第100号を発行しました。通信には、

ケーススタディや法務考査部・外部弁護士の見解、法令改正・新法令の解説などを掲載しています。法務考査部への質問も多数寄せられるようになってきており、法務考査部の顧問弁護士による法務相談も随時実施しています。

内部統制の充実と徹底

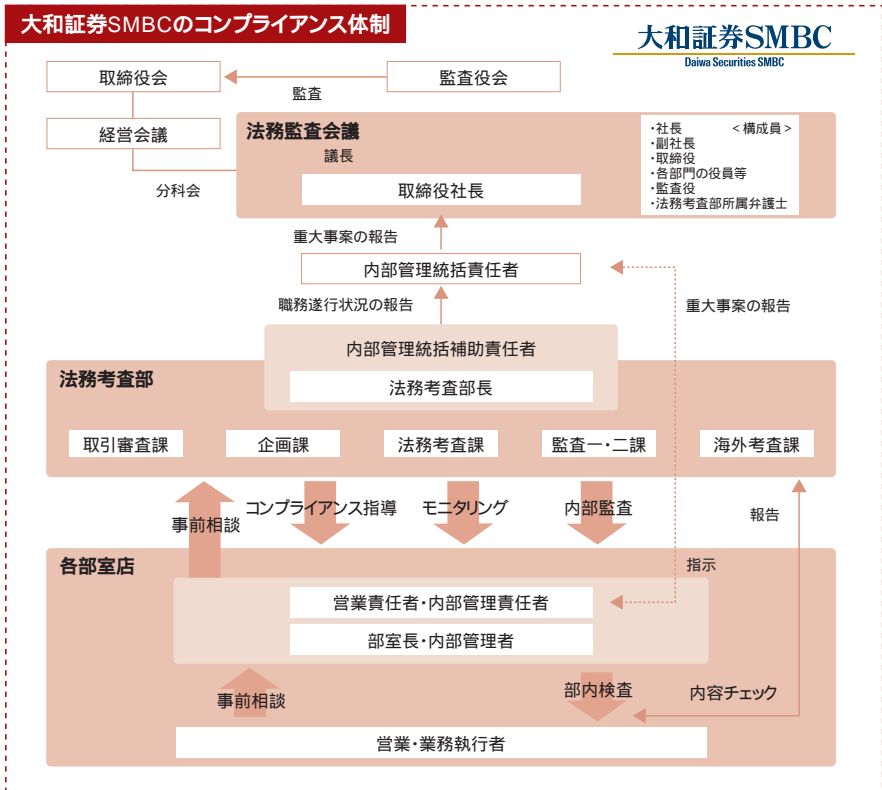
内部牽制の要である各部署の内部管理責任者の所属を、2003年度より各部署単独から各部署と法務考査部の兼務所属に変更し、内部統制機能を一段と強化しました。内部管理責任者の人事評価は、各部署と法務考査部が6:4の比率で行なっています。

年間1回、内部管理責任者が各担当部署に内在するリスクを洗い出し、そのリスク軽減策を評価するセルフ・アセスメントも定着してきました。このリスク評価にもとづく部内検査も、各部のリスクに応じて検査項目と検査頻度を設定するなど、手法がブラッシュアップされています。

また部門間や部内の情報隔壁を構築するなど厳格な情報管理を推進しています。2004年度から情報管理システムの運営状況を部内検査項目に織り込みました。各部署ごとの部内検査の実施状況は、法務考査部による内部監査で実効性を検証しています。

役職員による不適切な取引の防止

役職員による有価証券の不適切な取引をなくすため、本人はもとより配偶者・扶養者が証券会社に口座を開設した場合、会社への申告を義務付け、調査の対象としています。実際に有価証券の取引をする際は、これまで、各部門ごとに承認



者が異なり、法務考査部長が所属部室長のいずれかの承諾で売買できるルールとなっていました。2004年1月、社内ルールの改正により、承諾者は法務考査部長に一本化し、管理体制を厳しくしました<sup>\*3</sup>。

\*3 投資銀行部門の職員については、2002年度より承諾者を法務考査部長に一本化しています。

## 2004年度の目標

2004年度は「内部管理責任者・内部管理者機能の強化」「研修の充実」「部内検査の充実」「法令遵守徹底のための環境整備」をすすめていきます。内部管理責任者専用の電子掲示板の設置、部門・部室単位でのコンプライアンス研修やeラーニング研修の強化、コンプライアンス・マニュアルである「法令遵守のための手引き」の改訂、これまで発行した「コンプライアンス通信」の冊子化などを計画しています。また、情報漏洩リスクへの対応も重要なテーマとして取り組んでいきます。

## 企業倫理ホットラインの通報状況

2003年1月に設置した内部通報制度「企業倫理ホットライン」に、2003年度は9件の通報がありました。通報内容はサー

### 内部通報例とその対応

2003年度 総通報件数 9件

通報内容	対応
サービス残業が多い	人事部よりライン部室長宛てに、残業時間管理、特にサービス残業禁止について周知
休日のボランティア活動を強制された	社会貢献室よりライン部室長宛てに、休日ボランティア活動は自主参加が原則であり、有形・無形の強制力が働かないよう周知
某職員が備品を私物化している	調査を実施したが、私物化の事実は確認されなかった
セクハラで困っている	匿名通報のため個別対応できず、企業倫理担当名で注意喚起文書をイントラネットに掲載

ビス残業、休日ボランティアへの取組み姿勢、備品の私物化などでした。実名通報については、対応措置を本人にフィードバックするとともに、広く社内にて注意喚起することが適切と思われた事例は、社内イントラネットに掲載しました。またホットラインの存在を社内にて周知するために、社内報に「あなたの勇気が会社を救う!」というホットラインのキャッチコピーを掲載しま



「企業倫理ホットライン」の社内告知

した。今後は社内報にも通報事例などを掲載し、ホットラインの利用が問題解決に有効であることを訴えていきます。

## 企業倫理ホットラインに対する従業員意識調査

2004年2月、企業倫理室は約12,000人の従業員を対象に「企業倫理ホットラインについてのアンケート調査」を実施し、約6,000人の回答を得ました。

その結果、「内部通報制度を知っている = 70%」、「通報すべき行為を見聞きしたとき通報する = 76%」、「この制度は組織の自浄作用を機能させるのに有効 = 80%」と制度の意義が浸透しつつあることがわかりました。一方、「ホットラインの

画面を見たことがない = 79%」、「実名で通報を受けた外部弁護士は通報者の氏名を秘匿することを知らない = 55%」、「匿名性や通報者保護は守られるとは思わない = 53%」など制度の運営についてまだ十分に理解されていないことも明らかになりました。この制度を有効に機能させるために、匿名性と通報者保護は十分に図られていることへの認知度を高めていくとともに、通報への一層の迅速対応に努めます。

このアンケート調査は今後も定期的実施する予定です。

### 企業倫理ホットラインに対する従業員意識調査の結果

1. あなたは、大和証券グループの内部通報制度を知っている	70%	知らない
2. あなたは、「企業倫理ホットライン」の画面を見たことがある	79%	見たことがない
3. あなたが「通報すべき行為」を見聞きしたとき	76%	通報しない
4. あなたが通報するとしたら	63%	手紙等で行なう
5. あなたが通報するとしたら	65%	匿名で行なう
6. あなたは、「通報者が弁護士宛に実名で通報しても、弁護士は会社側に対して通報者の氏名を秘匿する」ということを	55%	知らない
7. この制度により、匿名性や通報者保護は	53%	守られると思う
8. この制度により、通報事例に関し適切に対応	64%	されないと知らない
9. この制度は、組織の自浄作用を機能させるのに	80%	有効であると思わない

## 大和証券グループの取組みをどう思いますか？

大和証券 本店営業部 次長 矢野健介

近年、当社のコンプライアンス意識が格段に向上したことは確かです。ルールの厳格化、法令遵守の意識の強化は当然の流れですが、同時にそれは、お客様にとってわかりやすく、また納得性の高いものでなくてはなりません。コンプライアンスルールを形骸化させないためにも「自ら考え、自ら行動する」ことが大切です。

