

託された未来をひらく
三井住友トラストグループ



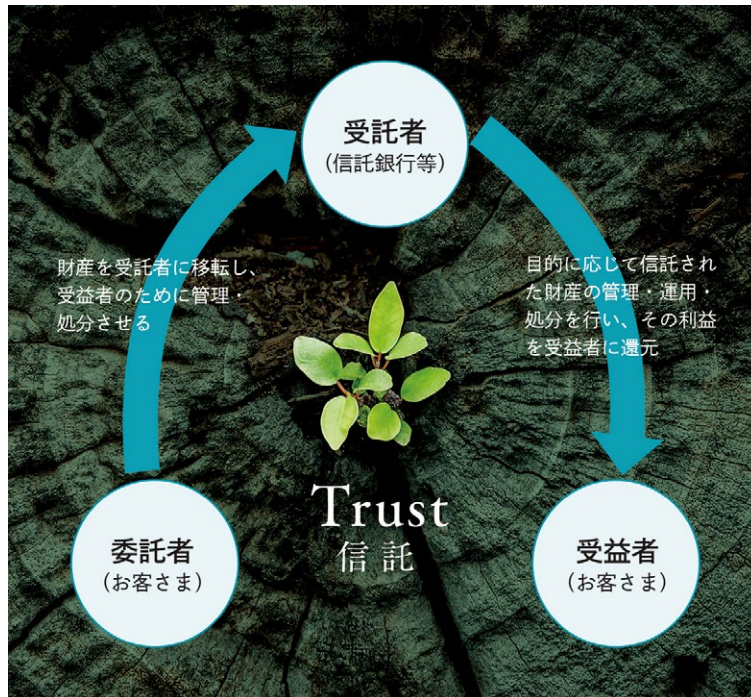
お客様の「ベストパートナー」を 目指すための取り組みの実施状況と 成果指標 (KPI)

2025年 6月作成

三井住友トラストグループのパーパス

● 信託とは

- ▶ 「信託(Trust)」とは、「信じて託す」という言葉どおり、信頼できる人(受託者)に大切な財産を託し、目的に沿って大切な人や自分(受益者)のために運用・管理してもらう制度です。
- ▶ その根幹には、フィデューシャリー・デューティー、すなわち受託者が受益者のために最善を尽くすという、信託の基本概念があります。



- 三井住友トラストグループは、「託された未来をひらく～信託の力で、新たな価値を創造し、お客さまや社会の豊かな未来を花開かせる～」というパーパスを共通の思いに据え、そのパーパスを実現するため「お客さま本位の徹底」をはじめとした行動規範を遵守いたします。
- そのために、お客さまのニーズに幅広く対応できる銀行機能、資産運用・管理機能、不動産機能など信託グループの強みを活かし、アドバイザー・資産運用・資産管理の三位一体のビジネスモデルで独自の付加価値を創造してまいります。

存在意義 (パーパス)

託された未来をひらく
～信託の力で、新たな価値を創造し、
お客さまや社会の豊かな未来を花開かせる～

行動規範 (バリュー)

私たち、三井住友トラストグループの役員・社員は、グループ経営理念を实践するため、以下の行動規範を遵守してまいります。

お客さま本位の徹底
—信義誠実—

組織能力の発揮
—信頼創造—



社会への貢献
—奉仕開拓—

個の確立
—自助自律—

「三井住友トラストグループのフィデューシャリー・デューティーに関する取組方針」に基づく取り組みを実践する国内グループ会社

「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択

販売等

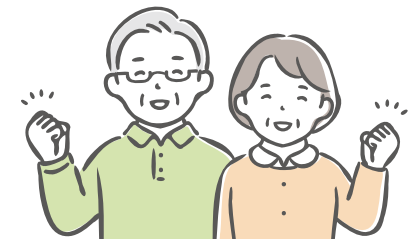


資産運用・商品開発



2025年9月1日、日興アセットマネジメント株式会社は
アモーヴァ・アセットマネジメント株式会社に社名変更します。

お客さま



資産管理



販売等



資産運用・商品開発



三井住友トラスト基礎研究所

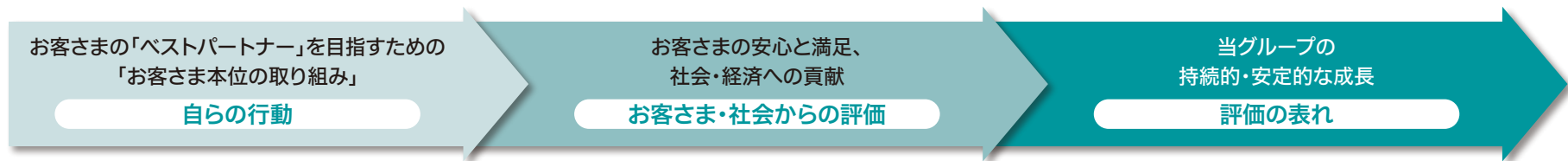
三井住友トラストグループのお客さまの「ベストパートナー」を目指すための基本方針

三井住友トラストグループは、お客さまの「ベストパートナー」として、お客さま本位を実践・徹底していくために、2016年9月に「三井住友トラストグループのフィデューシャリー・デューティーに関する取組方針」（以下、取組方針）を策定・公表しました。同取組方針では、社員一人ひとりがお客さまの「ベストパートナー」となるために6つの行動原則を定め、これを基本方針として、遵守・実践しています。

グループの基本方針（行動原則）

- ① お客さま本位のコンサルティングの実践
- ② わかりやすい情報提供
- ③ お客さまの多様なニーズに応える商品・サービスの開発・提供
- ④ お客さま本位の徹底と専門性の向上
- ⑤ 信託グループの多様な機能を生かした金融サービスの提供
- ⑥ お客さまの安心と満足、社会・経済への貢献

社員一人ひとりが、自ら行動原則に基づいたお客さま本位を実践していくことで、お客さまからの安心と満足、信頼をいただき、お客さまのベストパートナーを目指します。



本資料では、取組方針に基づいた2024年度の取り組みの実施状況と成果指標についてご紹介します。

目次

販売等

1	<u>お客さま本位のコンサルティングの実践</u>	6
2	<u>わかりやすい情報提供</u>	11
3	<u>お客さまの多様なニーズに応える商品・サービスの開発・提供</u>	14
4	<u>お客さま本位の徹底と専門性の向上</u>	19
5	<u>信託グループの多様な機能を生かした金融サービスの提供</u>	20
6	<u>お客さまの安心と満足、社会・経済への貢献</u>	21

資産運用・商品開発

1	<u>資産運用の高度化</u>	27
2	<u>お客さまの多様なニーズに応える商品・サービスの開発・提供</u>	29
3	<u>わかりやすい情報提供</u>	29
4	<u>専門性の向上</u>	29
5	<u>「責任ある機関投資家」としてのステュワードシップ活動の高度化</u>	30
6	<u>経営の独立性を確保したガバナンスの構築・強化</u>	30

資産管理

1	<u>資産管理サービスの堅確性・迅速性の確保</u>	32
2	<u>お客さまのニーズへの対応、社会的インフラとしての事務・システムなどの高度化</u>	32
3	<u>お客さまの投資活動やミドル・バック業務に資する情報提供・サービスの高度化</u>	33

機能別方針 販売等

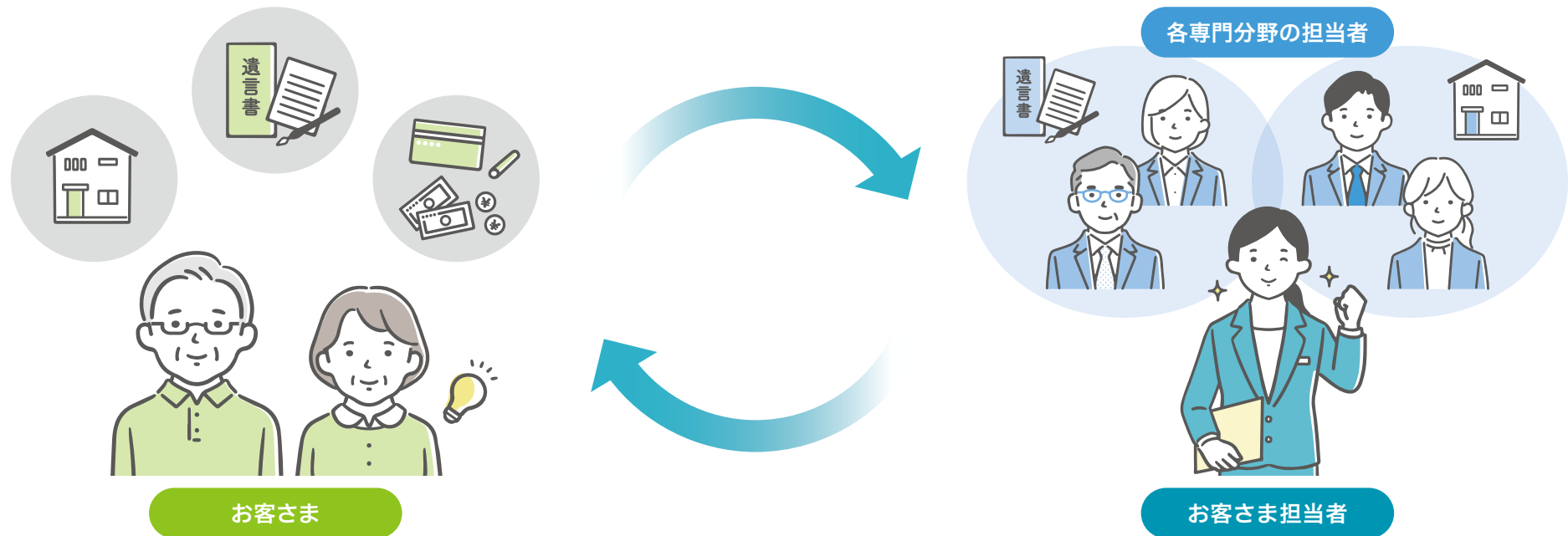
「取組方針」に基づく取り組みを実践する国内グループ会社

- 三井住友信託銀行
- 三井住友トラスト・ライフパートナーズ
- 三井住友トラスト不動産※
- 三井住友トラスト・ウェルスパートナーズ※
- 投信・保険ビジネス総合研究所※

※「取組方針」のうち、該当する項目についての取り組みを実施

1 お客様本位のコンサルティングの実践

- 三井住友信託銀行では、お客様担当者がお客様一人ひとりの人生と真摯に向き合うトータルコンサルティングを提供しています。
- お客様担当者はお客様一人ひとりのコンサルティングニーズに応じて、不動産や遺言などの専門分野の担当者と協働しています。



トータルコンサルティングとは

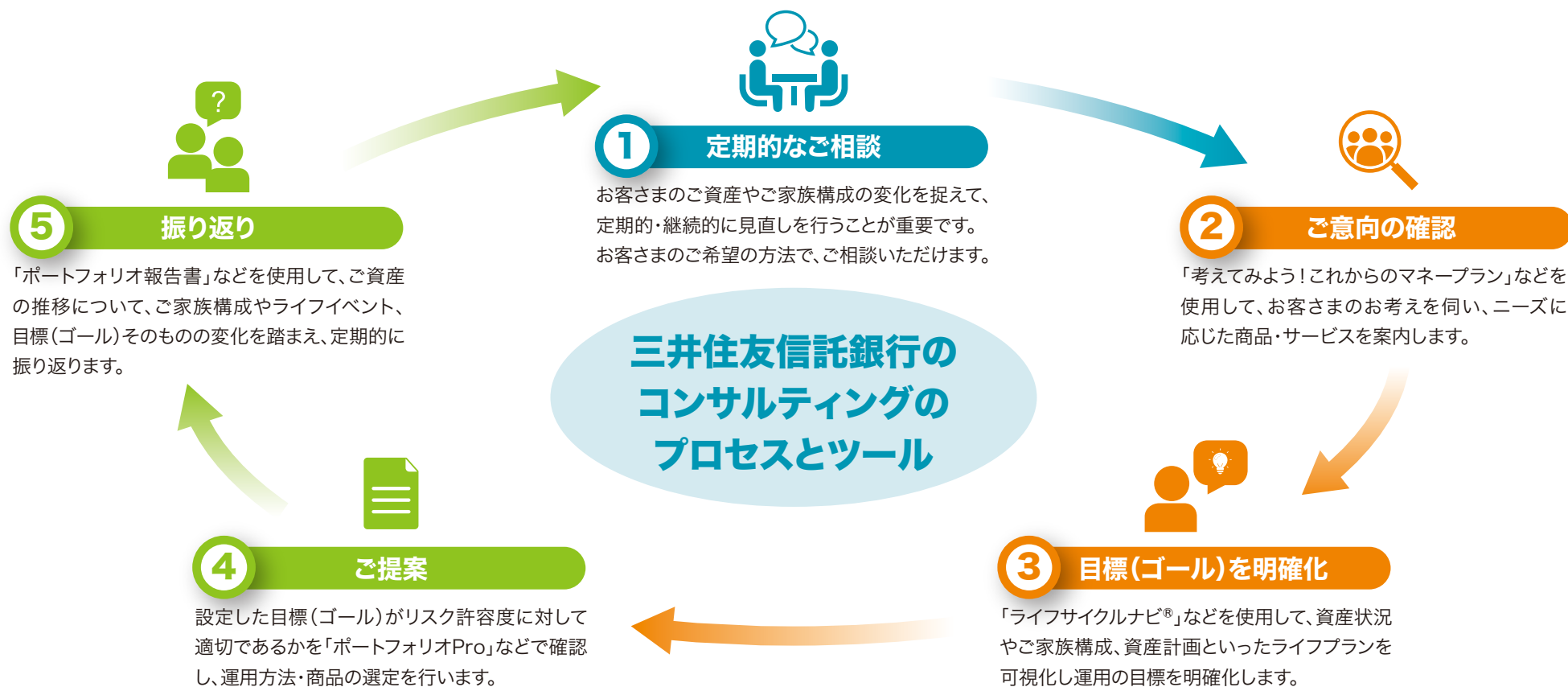
人生100年時代におけるお客様のさまざまなニーズ(老後資金への備え、資産承継・管理、不動産の見直しなど)に対して、その時々ライフプランや資産状況を定期的・継続的に伺い、適時適切な解決策を提案するコンサルティングです。

お客様担当者とは

お客様ごとの窓口となり、お客様一人ひとりのお悩みやニーズなどのご相談に応じます。その時々ライフプランなど、環境の変化に応じて、不動産や遺言など当社の専門分野の担当者と協働し、コンサルティングを行います。

1 お客様本位のコンサルティングの実践

- 三井住友信託銀行では、5つのプロセスによって、お客さま一人ひとりの人生に真摯に向き合うトータルコンサルティングを行います。
- 1つ目のプロセス「定期的なご相談」では、お客さまのその時々ライフプランや家族構成、資産状況の変化を伺います。

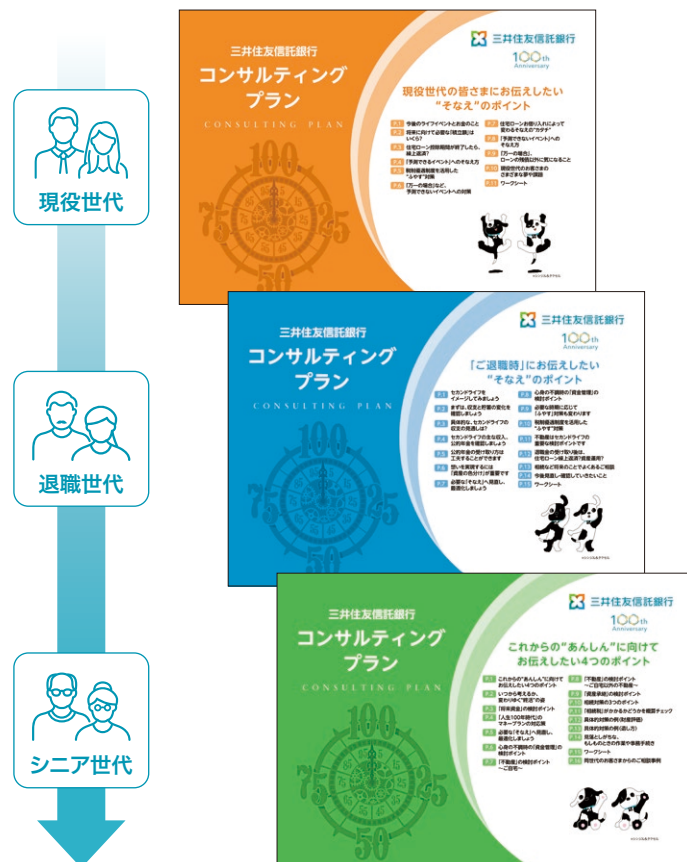


1 お客さま本位のコンサルティングの実践

- 2つ目のプロセス「ご意向の確認」では、以下のツールを使い、お客さまのライフステージやご意向を伺い、ニーズに応じた商品・サービスを案内します。

世代別「コンサルティングプラン」

ライフステージごとの典型的なお悩みやニーズを体系化しています。



「考えてみよう！これからのマネープラン」

さまざまな商品・サービスの中から、ニーズに応じた案内をします。

三井住友信託銀行の取扱商品・サービス

三井住友信託銀行は、お客さまの「資産運用・資産管理のメインバンク」となることを目指します

P55	1. 投資信託	P68	6. 人生100年応援信託(100年パスポート)(100年パスポートプラス)
P57	2. 投資一任運用商品(ラップ口座)	P69	7. おひとりさま信託
P61	3. 外貨預金	P70	8. 相続/贈与関連商品・サービス
P63	4. 各種取り扱い保険商品	P71	9. 遺言信託・寄付関連商品・遺産整理業務
P67	5. 新型金銭信託<フューチャートラスト>	P73	10. ローン
		P74	11. 不動産

目次

現役世代 (30歳, 40歳, 50歳) | 退職世代 (60歳, 70歳) | シニア世代 (80歳, 90歳)

1 投資信託 | 3 外貨預金 | 10 ローン | 11 不動産

4 各種取り扱い保険商品

2 投資一任運用商品(ラップ口座) | 5 新型金銭信託<フューチャートラスト>

6 人生100年応援信託(100年パスポート)(100年パスポートプラス) | 7 おひとりさま信託 | 8 相続/贈与関連商品・サービス

9 遺言信託・寄付関連商品・遺産整理業務

たとえば、こんなお考えをお持ちの方に……

- 〈個人年金保険〉「自分の将来のためにそなえない」
- 〈定期保険・収入保障保険〉「万一のとき、のこされた家族の一時的な負担や月々の生活費にそなえない」
- 〈火災保険〉「火災や自然災害で建物・家財が受ける被害にそなえない」
- 〈終身保険〉「大切な人のためにこしたくない」
- 〈医療保険・がん保険〉「病気やケガ、がんの治療費にそなえない」

〈投資一任商品(ラップ口座)〉「忙しくてなかなか時間が取れない」

〈新型金銭信託<フューチャートラスト>〉「社会貢献しながら安定的な資産運用を考えたい」

〈人生100年応援信託(100年パスポート)(100年パスポートプラス)〉「将来の認知症や健康への不安にそなえない」

〈おひとりさま信託〉「万一のとき、身の回りのことが整理できるようそなえない」

〈相続/贈与関連商品・サービス〉「大切な資産を、自分の思い通りに引き継ぎたい」

「不慣れな手続きをサポートしてほしい」

〈遺言信託・寄付関連商品・遺産整理業務〉「家族に大切な資産をのこしたい」

⊕ 各商品・サービス に関してご注意いただきたい事項についてはP77以降に掲載しておりますので、あわせてご確認ください。

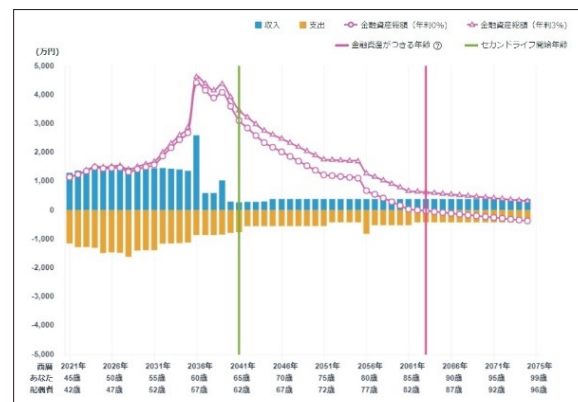
1 お客さま本位のコンサルティングの実践

- 三井住友信託銀行では、トータルコンサルティングの3つ目のプロセスとして、「ライフサイクルナビ®」を使い、お客さまのライフプランに応じた資産計画などをシミュレーションし、目標(ゴール)を明確化します。
- 4つ目、5つ目のプロセスでは、設定した目標(ゴール)がリスク許容度に対して適切であるかを確認し、ご契約いただいている商品のフォローアップとあわせて、ご家族構成やライフイベント・目標(ゴール)そのものの変化を踏まえ、定期的に振り返ります。

「ライフサイクルナビ®」 [ライフサイクルナビ® | コラム・レポート・シミュレーション | 三井住友信託銀行](#)

ライフプラン

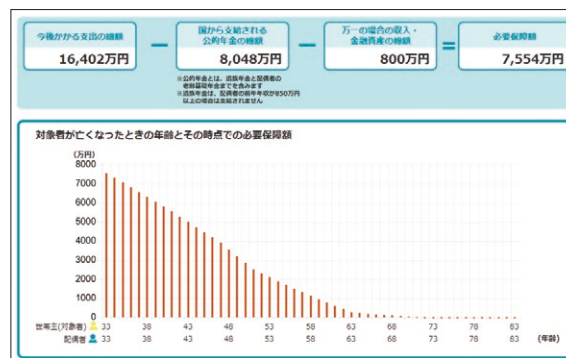
ご資産の全体像や将来の収入と支出を確認できます



Powered by QUICK

必要保障額

ご自身やご家族にとって、今後必要な保障額を確認できます



企画・開発：株式会社ノースアイランド
©Know's i-land, Inc.2025

相続対策

相続税額の概算や生前贈与による相続税への影響などを確認できます



企画・開発：株式会社ノースアイランド
©Know's i-land, Inc.2025



ご自宅などから無料でシミュレーションをお試しいただけます！

[ライフサイクルナビ® for Customers | 三井住友信託銀行](#)

1 お客さま本位のコンサルティングの実践

- 三井住友信託銀行では、「世代を超えて お客さまが集い・つながる 信託ならではのコンサルティングフロア」をテーマとした信託型次世代店舗を開設しています。
- 「信託型次世代店舗」には、オンライン相談機能を備えた「信託型次世代ブース」を設置しており、ご本人とともに遠方にお住まいのご家族も一緒にご相談いただける機会を提供しています。

- お仕事帰りや休日にもご利用いただける相談窓口を設けており、若い世代や平日勤務のお客さまなど幅広いお客さまにコンサルティングの機会を提供しています。

信託型次世代店舗のコンセプト

世代を超えて お客さまが集い・つながる 信託ならではのコンサルティングフロア

世代を超えて

親世代から孫世代まで、**あらゆる世代のお客さま**がゆったりとしたスペースでご相談いただくことで、ご家族の絆をつなぎ・深めるコンサルティングフロア

お客さまが集い・つながる

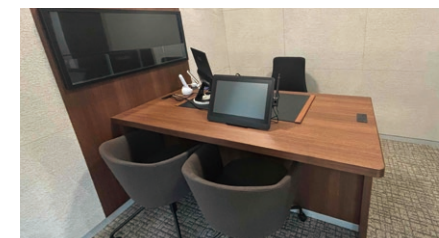
人生をより豊かにするための**非金融分野を含む情報の提供**などによりお客さまがご来店を楽しみにされ、満足いただけるコンサルティングフロア

信託ならではの

お客さまをよく知り、専門知識を有する担当者が、お客さまのベストパートナーとして、**人生100年時代を踏まえたトータル・ソリューション**を提案するコンサルティングフロア



信託型次世代店舗ロビーラウンジ(渋谷)



信託型次世代ブース(コンサルプラザ武蔵小杉)

三井住友信託銀行の支店紹介 ～信託型次世代店舗～



信託型次世代店舗(渋谷支店)の紹介動画

2 わかりやすい情報提供

- 三井住友信託銀行では、お客さまのニーズ・ご意向に応じた商品・サービスの情報をわかりやすく提供しています。
- 提案時には、「考えてみよう！これからのマネープラン」や「重要情報シート」などを活用し、複数の商品の特徴・元本保証・主なリスク・費用などを、比較・説明します。



	フューチャートラスト P67	外貨定期預金 P61~	投資信託 P55~	投資一任運用商品 P57~	生命保険(円建) P63~	生命保険(外貨建) P63~
お客さまのご意向	<ul style="list-style-type: none"> 元本補てん特約付きで安定的な運用をしたい。 社会貢献に関心がある。 	海外の金利で運用したい。	プロが選んだ株や債券の組み合わせから銘柄分散をしたい。	自身の考えに基づいて運用をしてくれるプロに任せたい。	<ul style="list-style-type: none"> 保障機能と資産形成機能を組み合わせたい。 ライフプランや家族構成に合わせた様々な機能を確保したい。 	
仕組み・イメージ図						
特徴	<ul style="list-style-type: none"> 元本保証です。 預金保険制度の対象です。 	<ul style="list-style-type: none"> 海外の好金利が期待できます。 お預入時点で満期時の外貨建元本とお利息が確定します。 	<ul style="list-style-type: none"> 分散投資により安定した投資成果が期待できます。 少額の資金から投資がはじまります。 	<ul style="list-style-type: none"> お客さまの運用方針に基づき投資一任運用するサービスです。 資金受け取り方法を選択できます。 	<ul style="list-style-type: none"> 死亡保障があり、保険金受取人の指定ができます。 生命保険金の非課税枠や生命保険料控除の活用ができます。 生前贈与や介護、認知症にそなえることができるタイプもあります。 	
元本保証	元本補てん特約付きです	元本保証はありません	元本保証はありません	元本保証はありません	元本保証はありません	元本保証はありません
クーリング・オフ	対象外	対象外	対象外	対象外	対象	対象*5
期間	5年	1カ月・3カ月・6カ月 1年・2年・3年・4年・5年	期限 なし*4			5年~
購入時の判断事項	-	通貨	投資資産 (株・債券等) 運用タイプ (アクティブ・パッシブ等)		通貨・商品タイプ	
主なリスク	(銀行の) 信用リスク	為替変動リスク (銀行の) 信用リスク	為替変動リスク 信用リスク 市場変動リスク その他(流動性等) リスク		信用リスク 市場変動リスク	為替変動リスク 信用リスク 市場変動リスク その他(流動性等) リスク
費用(*1)						
購入/契約時	-	為替手数料*2	購入手数料 (0%~3.3%)	-	契約時費用 (0~2%)	契約時費用 為替手数料 (0%~11%)
保有期間中	信託報酬(0.01%以下)	-	信託報酬等 (商品によって異なります)	投資顧問報酬 信託報酬等 (商品によって異なります)	保険関係費等 (商品によって異なります)	保険関係費等 (商品によって異なります)
解約/換金時	中途解約の場合、信託元本から支払済み収益分配金(税引後)相当額を控除	為替手数料*3 中途解約の場合、当社所定の中途解約利率で計算します。	信託財産留保額 (0%~0.5%)	投資顧問報酬 (未受領分の清算を行います)	解約控除 (0%~5%) 市場価格調整*6 (商品によって異なります)	解約控除 市場価格調整*6 為替手数料 (0%~10%) (商品によって異なります)

「重要情報シート」も活用しています！

「重要情報シート」では、当社が想定するお客さまの属性やファンドのリスクを、よりわかりやすく提示しています。

目論見書・重要情報シート閲覧サービス



2 わかりやすい情報提供（フォローアップ）

- 三井住友信託銀行では、商品・サービスの提供後も定期的なフォローアップを行います。お客さまの運用状況などのほか、セミナーやグループ運用会社が作成した資料を活用し、市場概況や今後の見通しなどを提供しています。

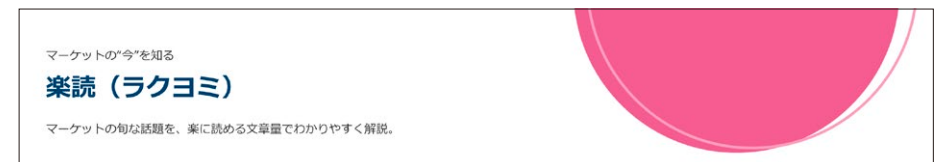
「三井住友信託ファンドラップ運用報告会」

ファンドラップを保有するお客さまを対象に、これまでの運用の振り返りと、今後の見通しなどをお伝えします。



日興アセットマネジメントの「楽読(ラクヨミ)」

マーケットの旬な話題やトピックスなどを、わかりやすく解説します。



[楽読\(ラクヨミ\) | 日興アセットマネジメント](#)

三井住友トラスト・アセットマネジメントの「レポート・コラム」

最新の市場概況から、今後の見通し、主要経済指標や、お客さまの投資に役立つ情報などを提供します。



[ウィークリーレポート](#)

[マーケットフォーカス](#)

[マーケットレポート](#)

[ファンドレポート](#)

2 わかりやすい情報提供 (デジタルの活用)

- 三井住友信託銀行では、デジタル技術を活用したわかりやすい情報提供に取り組んでいます。

三井住友信託銀行公式アプリ
「スマートライフデザイナー」



スマートライフデザイナーができること

イマを知る

「家計簿機能」

口座、クレジットカード、確定拠出年金などを連携して、収支や資産状況を一括管理

ミライを考える

「シミュレーション」

ご自身の情報を入力することで、将来必要となるお金がグラフでわかる

ヒントを得る

「情報提供」

今この時代に知っておきたい、信託銀行ならではの役立ち情報をお届け

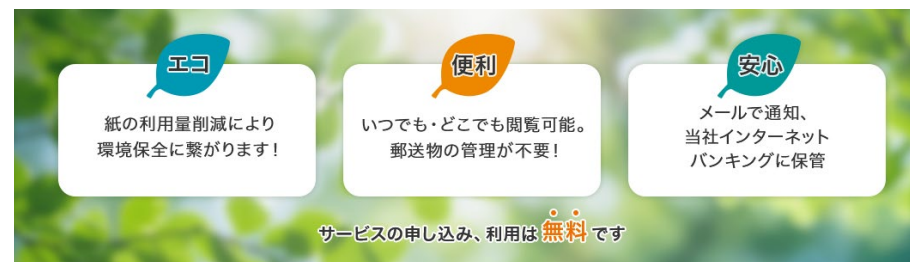


スマートライフデザイナー | 三井住友信託銀行

「電子交付サービス」

紙媒体で郵送交付しているお預かり残高レポートなどについて、インターネットバンキング上で電子媒体(PDF)で交付するサービスを導入しています。

電子交付サービスご利用のメリット



三井住友信託銀行は、「電子交付サービスグリーンプロジェクト」の取り組みにより、公益財団法人世界自然保護基金ジャパン(以下、「WWF」)に対して、前年度に引き続き寄付(2024年度実績895,557円)をしています。

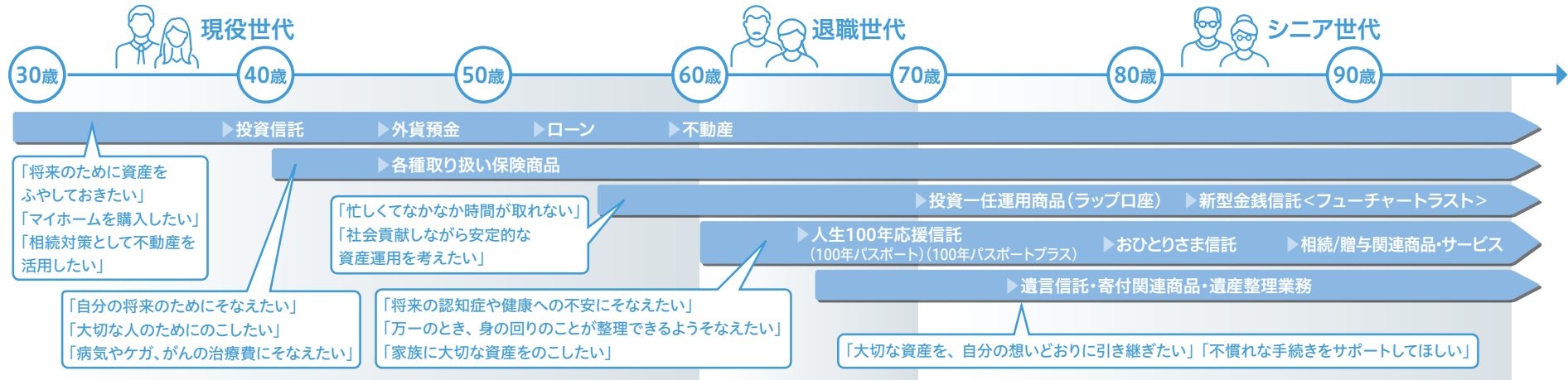
寄付金は、WWFを通じて、自然破壊が進む地域の森林保全に役立てられます。



電子交付サービス | 三井住友信託ダイレクト | 三井住友信託銀行

3 お客さまの多様なニーズに応える商品・サービスの開発・提供

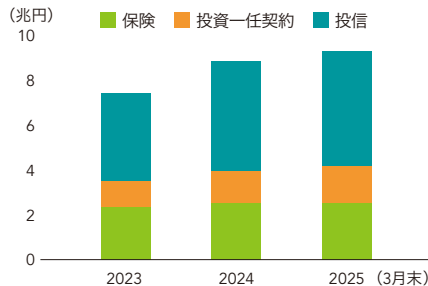
- 三井住友信託銀行では、お客さまのライフサイクルに応じたさまざまな変化を踏まえ、資産運用会社や保険会社などとの連携や商品・サービスの共同開発を通じ、お客さまのニーズに合った商品・サービスを、幅広く揃えています。



- 運用関連商品の残高や保有するお客さま数は堅調に推移しており、現役世代から退職世代、シニア世代までの幅広いお客さまとの取引が広がっています。また、信託銀行ならではの信託関連商品を保有するお客さま数も増加しています。

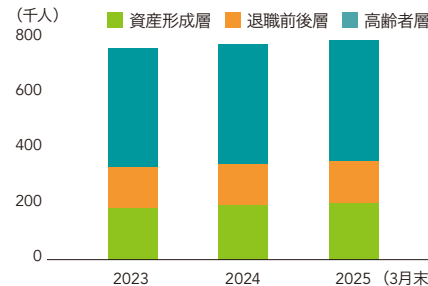
資産運用のお手伝い①

【運用関連商品(投信・投資一任契約・保険)の残高】



資産運用のお手伝い②

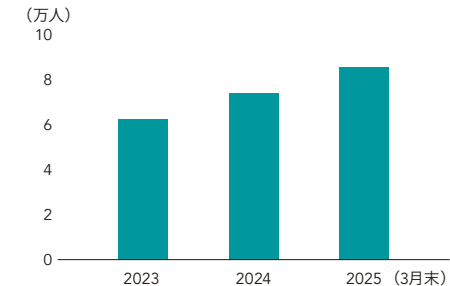
【運用関連商品保有のお客さま数】



※三井住友信託銀行で投資信託、投資一任運用商品、生命保険、外貨預金を保有されているお客さま数を示しています。

相続・贈与・遺言などのお手伝い

【信託関連商品保有のお客さま数】



※三井住友信託銀行で「遺言信託」「民事信託サポート」「人生100年応援信託」「おひとりさま信託」を保有、契約されているお客さま数を示しています。

3 お客さまの多様なニーズに応える商品・サービスの開発・提供

- 三井住友信託銀行では、資産管理・資産承継のプロとして、お客さまの想いを実現するための商品・サービスを提供しています。

商品・サービス例

資産管理

人生100年応援信託<100年パスポート>/<100年パスポートプラス>



<よくあるご相談>

自分が認知症になったとしても、医療費などのお金の支払で家族に負担をかけたくない

お元気うちから信託などを活用して対策をとることで、ご家族の負担を減らすことができます。人生100年応援信託は、将来の認知症や健康上の不安にも備えることができる信託商品です。

資産承継

遺言信託



<よくあるご相談>

- ・ 思いどおりにのこしたい
- ・ 相続人の手続き負担を減らしたい
- ・ 同居している家族に多くのこしたい など

このような想いを実現するには、遺言の作成が解決策となります。遺言書の作成にあたってのご相談や遺言書の保管、遺言の執行にいたるまで専門スタッフがお引き受けします。

相続手続き

おひとりさま信託



<よくあるご相談>

資産のことは遺言書を作成したので安心だが、葬儀やペットのことが心配

万が一のときの身の回りのこと(死後事務)をサポートする商品がおひとりさま信託です。信託いただいたご資金で死後事務にかかる費用を精算し、残りのご資金は、指定の受取人にお支払いします。

相続手続きトータルサービス<まかせて安心>



<よくあるご相談>

- ・ 何から始めたら良いかわからない
- ・ 取引金融機関や不動産が多くて大変

相続財産の調査、遺産分割協議および相続税納税の資金手当てのアドバイスなど、相続手続き全般を幅広くサポートするサービスです。

3 お客様の多様なニーズに応える商品・サービスの開発・提供

- お客様のさまざまな不動産ニーズ(売却、購入、住み替え、有効活用、投資用不動産、相続対策)に対応できるよう、三井住友トラスト不動産を始め、三井住友信託銀行グループの専門スタッフとともにコンサルティングを提供しています。

- ▶ お客様のライフスタイルに合わせた住まいの計画づくりの提案から実現に向けて、「不動産コンサルティングプラン(住まい編)」などを活用し、住まいに関するさまざまなお手伝いをします。

- ▶ 「不動産コンサルティングプラン(収益不動産・相続編)」などを活用し、お客様のご意向やご家族・資産の状況などに応じた不動産の有効活用について提案します。

3 お客様の多様なニーズに応える商品・サービスの開発・提供

- 三井住友信託銀行では、プロダクトガバナンスの観点を踏まえた商品・サービスの開発・提供に取り組んでいます。
- 投資信託や保険商品を選定する際には、当グループ内の資産運用会社の商品や、手数料の多寡にとらわれることなく、右のプロセスを通じて商品の厳正な評価・検証を行っています。
- 具体的には、第三者機関である投信・保険ビジネス総合研究所による調査・分析を活用し、一定以上の評価がなされているものを採用するなどの選定基準を定めています。
- 2024年度は、お客様の幅広いニーズに対応するため、株式以外の資産や独自性・希少性のある商品の拡充などを行い、債券ファンド、超小型株ファンドなど、新たに8ファンドの取り扱いを開始しました。



お客様の最善の利益に適う投資信託・保険商品の選定

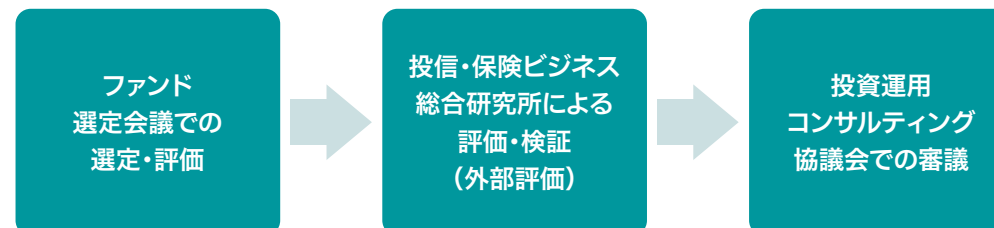
商品選定の基本方針

共通	お客様のニーズに合致した質の高い商品・サービスを幅広く取り揃える
投信	「長期」「分散」「安定」型投資の商品を中心に資産形成に適う商品を提供する
	長期的資産形成に合致した手数料体系を取り入れる
保険	生命保険の機能を活用し、お客様のニーズやライフスタイルの変化に対応する

評価・検証基準



商品選定のプロセス



3 お客様の多様なニーズに応える商品・サービスの開発・提供

- 三井住友信託銀行では、取り扱う投資信託や保険商品などについて、投信・保険ビジネス総合研究所による調査・分析を活用しながら、お客様の最善の利益に適う商品であるか、継続的にモニタリングを実施しています。
- お客様のライフプランや投資目的に応じてファンドをお選びいただけるよう、ラインアップ整備にも取り組んでいます。
- 2025年4月には、取り扱う投資信託の中から厳選したファンドを下表の通り「ベーシック」、「カスタム」に分類しました。ラインアップの整備に伴い、24ファンドの販売停止を予定しています。

ベーシック・ラインアップ

ポートフォリオの軸として幅広くご利用いただける商品です

アクティブファンド

- ・優良な運用実績を持ち、指数を上回るパフォーマンスを目指します
- ・長期投資に適した運用手法やプロセスを有するファンドです

インデックスファンド

- ・各資産において、代表的な指数※に連動するような投資成果を目指します
- ※ TOPIX、S&P500、MSCIオール・カントリー・ワールド・インデックスなど

カスタム・ラインアップ

お客様の投資経験やご関心に応じてご選択いただく、特徴的な商品です

アクティブファンド

- ・特定の地域・テーマへの投資や特徴的な運用手法を用いて収益獲得を目指します
- ・お客様の運用へのお考えに合わせて選択いただけるファンドです

インデックスファンド

- ・代表的な指数にひと手間加えることで、指数を緩やかに上回ることを目指します
- ・特徴的な指数に連動するような投資成果を目指します

投資信託のモニタリングプロセス

月次のパフォーマンス検証（コスト控除後のリターン検証含む）

月次モニタリング(全ファンド)

抵触予備軍

モニタリング抵触

モニタリングを経て、
最終対処を検討

選定後もお客様の最善の利益に適う商品であることの定量・定性検証

年次モニタリング(残高・販売上位20ファンド)

- ・選定時に準じた検証を年次で実施
- ・投信・保険ビジネス総合研究所による3段階評価で品質点検

◎
良好

○
問題無

▲
要観察

モニタリングを経て、
販売方針、運用・報酬など
見直し



4 お客様本位の徹底と専門性の向上

- 三井住友信託銀行では、お客様の大切なご資産を中長期にわたってしっかり増やしていくことを、社員一人ひとりが自らの目標とすることが大切と考えています。これを後押しする業績評価体系を導入し、お客様の資産運用・資産管理にしっかりと取り組んでいくことをお約束します。

業績評価体系(個人事業)

「定量目標」の成果と「お客様本位の業務運営の評価」の乗算によって評価を行います。

定量目標

販売収益目標廃止→残高純増目標に一本化



お客様本位の業務運営
コンサルティング提案、アフターフォロー、
資格取得、お客様の声などを評価に反映

- 三井住友信託銀行では、社員の資格取得を通じた専門性の向上に力を入れています。ファイナンシャルプランナーや宅地建物取引士など、幅広い信託業務に関係する資格を有する社員のほか、遺言など相続業務の専門知識を有する社員が数多く在籍しています。

資格取得状況※1

(2025年3月末時点)

FP関連資格 FP技能士(1級、2級)、CFP/AFP、金融渉外技能審査(1級、2級)	7,298名
「宅地建物取引士」合格者数※2	6,078名
証券アナリスト基礎講座修了試験	6,167名

※1 三井住友信託銀行のコース社員のうち、各資格試験の保有者などを示しています。

※2 三井住友信託銀行のコース社員のうち、「宅地建物取引士」資格試験合格者数を示しています。

財務コンサルタント・トラストコンサルタント

遺言信託・遺産整理・事業承継などの専門知識と豊富な経験を有した担当者です。全国のお近くの店舗やオンラインで、ご相談いただけます。



(2025年3月末時点)

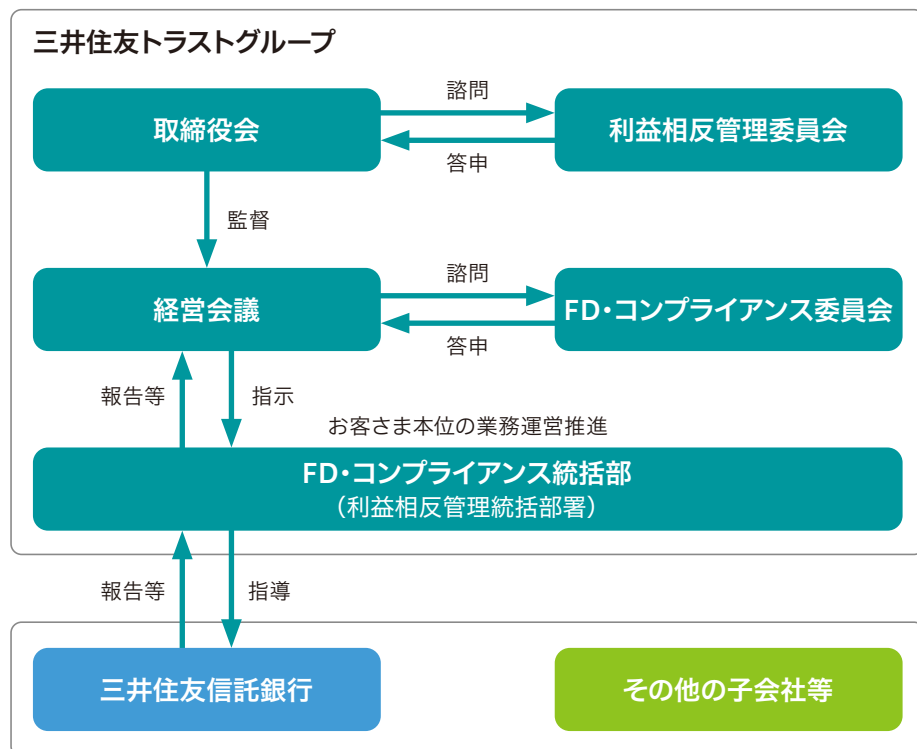
財務コンサルタント・トラストコンサルタント数	304名
------------------------	------

5 信託グループの多様な機能を生かした金融サービスの提供

- 三井住友トラストグループでは、信託グループの業務・商品・サービスの特性を踏まえ、お客さまに信頼・安心してお取引いただけるように、利益相反管理態勢を構築しています。

- 三井住友トラストグループの取締役会の諮問機関として、外部メンバーを中心とした利益相反管理委員会を設置し、当グループの利益相反管理態勢の妥当性や、フィデューシャリー・デューティの推進状況の継続的な検証を受けています。なお、同委員会の議事概要は継続的に公表しています。

利益相反管理態勢



利益相反管理委員会委員^{※1}

- 委員長** 神田 秀樹^{※2}
東京大学名誉教授
- 委員** 加藤 宣明
三井住友トラストグループ株式会社
社外取締役
- 委員** 細川 昭子
渥美坂井法律事務所・外国法共同事業
パートナー弁護士
- 委員** 高田 由紀
三井住友トラストグループ株式会社
執行役常務CCO^{※3}
- 委員** 吉田 貴弘
三井住友トラストグループ株式会社
執行役常務CRO^{※4}

※1 役職等は2025年6月末時点

※2 三井住友信託銀行社外取締役

※3 Chief Compliance Officerの略称。コンプライアンスを担当

※4 Chief Risk Officerの略称。リスク管理を担当

6 お客様の安心と満足、社会・経済への貢献

- 三井住友信託銀行では、法人・個人のお客様向けにアンケートを実施し、分析結果から見えた課題などに対して、継続して高度化・改善活動に取り組み、商品・サービスの品質向上に活用しています。
- アンケートから見えた課題の「利便性」への対応の一環として、オンライン上でも店舗と同様の質の高いコンサルティングを提供するためのWeb会議ツールの整備や、ユニバーサルデザイン※に基づいた書類の見直しなどに取り組んでいます。

オンライン相談、オンライン手続き

ご自宅などから、好きな時間にどこからでも、窓口と同じようにご相談いただくことができます。離れて暮らすご家族も一緒にご相談いただけます。2024年5月には新しいWeb会議ツール「ROOMS」を導入しました。



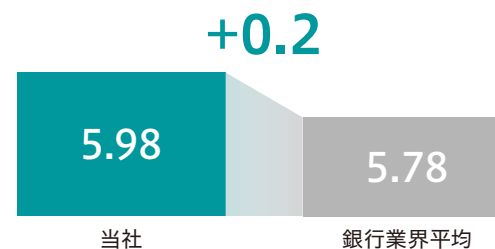
書類(帳票・パンフレット・DMなど)のユニバーサルデザイン化

お客様への「わかりやすい情報提供」や、「手続き利便性向上」のために、「もう一人、もう一歩」という心得のもと、書類のユニバーサルデザイン化を推進しています。

※ユニバーサルデザインとは、「できるだけ多くの方が便利に、使いやすく」という考え方。当社ではさらに、対象者をお客さまだけでなく社員にも拡大し、今だけでなく未来のお客さまや社員にとっても継続的に効果を発揮できることを目指しています。

- 個人のお客様向けアンケートでは、昨年に引き続き、銀行業界平均を上回る評価をいただきました。

三井住友信託銀行と銀行業界平均のCX指標



CX指標とは…

「継続意向」「取引意向」「推奨意向」の三つを組み合わせた、お客さまロイヤルティを測る指標の一つです。

出典) CX指標は、株式会社野村総合研究所のCXMM®に準拠しています。CXMM®は株式会社野村総合研究所の登録商標です。銀行業界平均は株式会社野村総合研究所が実施したFD/CXベンチマーク調査2024年度版の結果です。

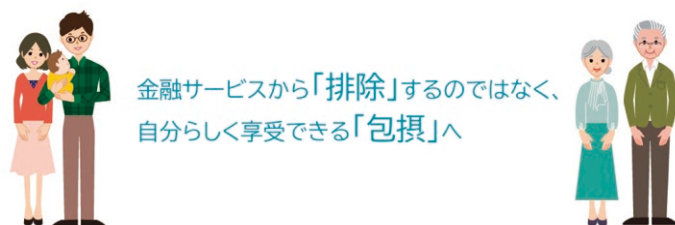
- お客さまからいただいたお褒めの声をもとにした表彰制度を2024年度から開始し、担当者のモチベーション向上につなげています。
- 三井住友トラストグループでは、グループ各社のコールセンターにおいて、HDI-Japanより、「クオリティ格付け」「Webサポート格付け」「問い合わせ格付け」の3分野で、最高評価となる「三つ星」を獲得しました。



●クオリティ格付け: 三井住友信託銀行ダイレクトバンキング部、三井住友信託銀行確定拠出年金コールセンター、三井住友トラストTAソリューション証券代行コールセンター、三井住友トラスト・ビジネスサービス ローン事務センター(受付G)・品川事務センター(相続受付G)・千里事務センター(諸届コールG) ●Webサポート格付け: 三井住友信託銀行ダイレクトバンキング部、三井住友トラスト・カードお客さまサービス部、三井住友トラスト・パナソニックファイナンス クレジットサポートセンター・インフォメーションセンター・ファイナンスサポートセンター、三井住友トラストクラブ(公開格付け) ●問い合わせ格付け: 三井住友トラストクラブ(公開格付け)

6 お客様の安心と満足、社会・経済への貢献

- 三井住友信託銀行では、高齢者が自分の人生を最後まで自分で決め、老いてこそますます社会にとって必要な存在としてあり続けるプロダクティブ・エイジングの実現をお客さまとともに目指します。
- 社員によるジェロントロジー（老年学）の知識習得を奨励しています。2025年3月末時点で「銀行ジェロントロジスト」の保有者は4,122名となりました。
- 2024年度は「第6回意思決定支援研究大会」「第19回日本応用老年学会大会」にて研究発表を実施しました。



研究大会 | 日本意思決定支援推進機構



大会プログラム - 第19回日本応用老年学会大会



登壇の様子

- 三井住友トラストグループでは、人生100年時代におけるさまざまな課題に真摯に向き合い、一人ひとりに寄り添った対応をします。今般、改正障害者差別解消法が施行され、より多くのお客さまに対し、配慮ある対応が求められるようになったほか、東京都カスタマーハラスメント防止条例が施行され、より適切な対応が求められるようになりました。
- そのような社会課題や環境変化に対応するため、さまざまなお客さまに対し、配慮ある対応もしくは適切な対応ができるよう、研修やセミナー、マナーブックなどを通じて社員教育を行っています。



6 お客様の安心と満足、社会・経済への貢献

- 三井住友信託銀行では、お客さま一人ひとりがファイナンシャルウェルビーイングを実現できるよう、金融リテラシーの向上に取り組んでいます。

DC加入者や職域制度加入者に向けた金融経済教育

- 2024年3月末時点において、国内最大の企業型確定拠出年金(DC)を受託(6,039社/172万人)し、企業型DC加入者への教育プログラムを実施しています。

教育の内容

- ✓各企業のDC活用状況を分析
- ✓明らかになった課題への教育を提案



教育の方法

- ✓集合形式の教育(対面・オンライン)のほか動画配信やアプリを活用した方法も提供



- 企業型DC受託を通じて培った教育ノウハウと、三井住友トラスト・資産のミライ研究所※に蓄積された知見を活用し、職域のお客さまなどへ金融経済教育を展開しています。
- 2024年度の実施回数は1,917回、参加者は20万人超となりました。

実施年度	2022	2023	2024
実施回数(回)	1,912	1,640	1,917
参加者数(名)	107,747	183,572	201,609

※三井住友トラスト・資産のミライ研究所とは…

三井住友信託銀行内の組織。資産形成・資産活用のあり方を調査・研究し、ホームページなどで情報発信をしています。



小中高生などに向けた金融経済教育

- 2024年、将来の「生きる力」につながる金融リテラシーを身に付けることを目指し、香川県三豊市と連携し、市内の小中高生などが参加する放課後活動「みとよマネー部」を立ち上げました。

みとよマネー部員からの声

- ▲ 投資と投機の違いやこれから変化する経済について知ることができて良かった。今日から、将来のために、身近にあるお金についてよく考えながら生活したい。
- ▲ 身近にあるもの(お小遣い)から、社会に出てみないとわからないもの(金融リテラシー)まで幅広く知ること、考えることができて良かった。



- 社員が全国の小学校、中学校、高校に出向き、金融に関する知識や注意点を学び、お金のトラブルから身を守る知識を身に付けてもらうことなどを目的とした課外授業を実施しています。
- 2024年度の実施校数は95校、参加者は1万人超となりました。

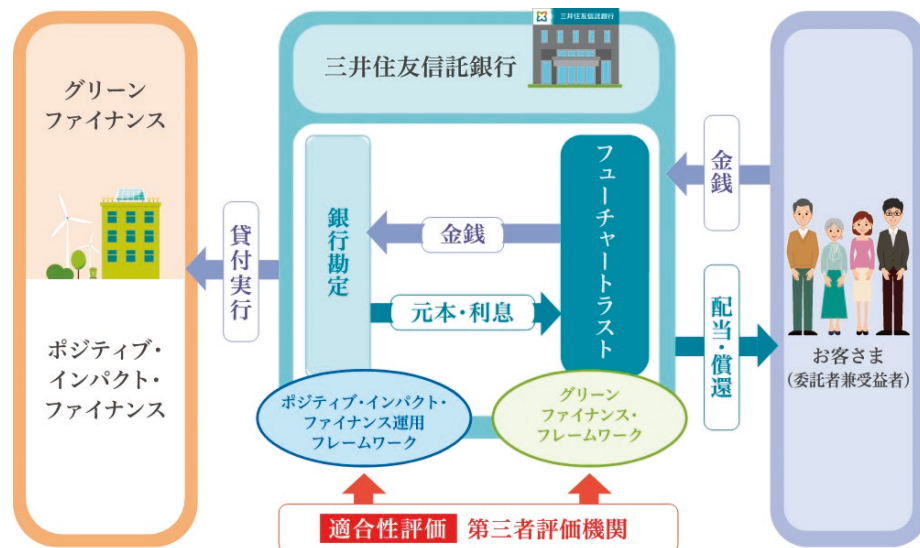
実施年度	2022	2023	2024
実施校数(校)	52	116	95
参加者数(名)	7,997	15,110	10,172



6 お客様の安心と満足、社会・経済への貢献

- 三井住友信託銀行では、社会課題解決への貢献と人生100年時代における資産形成を両立できる、信託商品「新型金銭信託<フューチャートラスト>」の取り扱いを開始しました。長期安定的にご資金を増やしなが、次世代にサステナブルで豊かな社会をつないでいきたい、その想いに「信託の力」で応えます。

新型金銭信託<フューチャートラスト>の仕組み



新型金銭信託<フューチャートラスト> | 資産運用 | 三井住友信託銀行

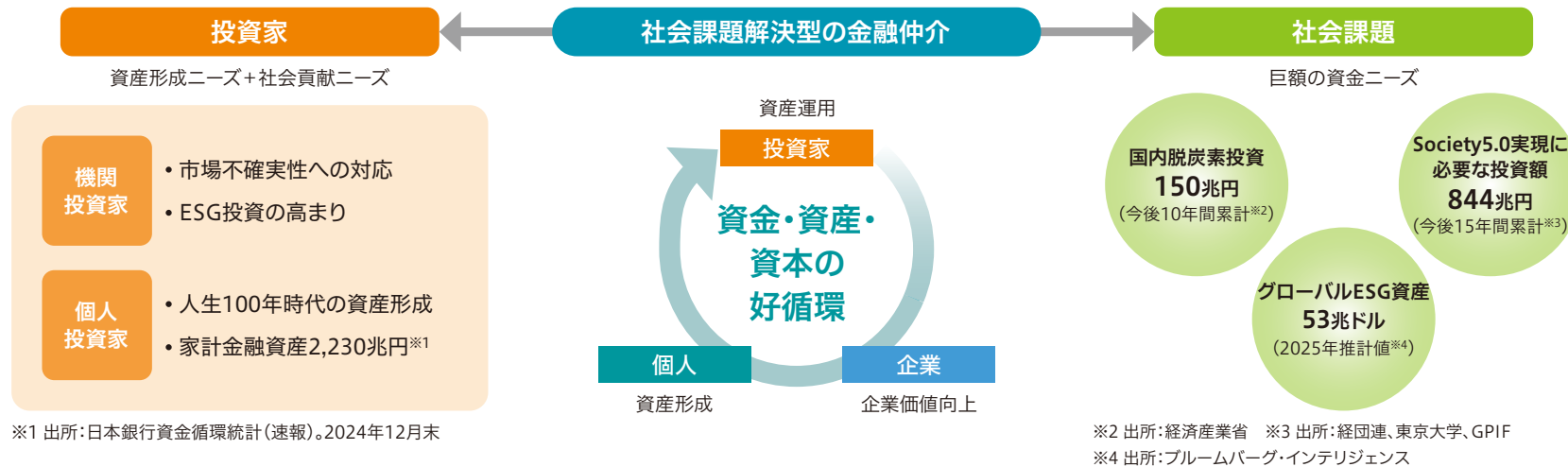
- お預けいただいたご資金は、社会・環境・経済のさまざまな課題解決に取り組むプロジェクトや企業に対する融資(グリーンファイナンスやポジティブ・インパクト・ファイナンス)に充当します。
- また、ご契約者さま向けレポートを、年度に2回送付し、フューチャートラストでお預かりした資金の充当状況、各種ファイナンスを通じたインパクトの創出状況、具体的な企業の実績事例などを紹介します。

ご契約者さま向け<フューチャートラスト>レポート



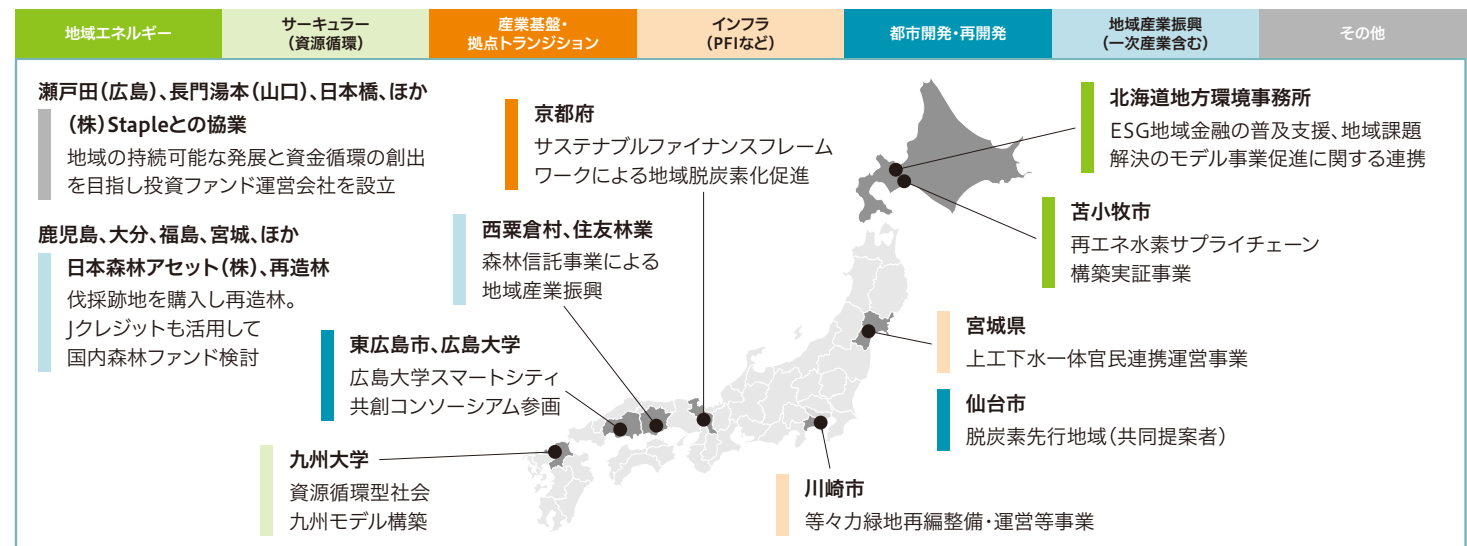
6 お客様の安心と満足、社会・経済への貢献

- 三井住友信託銀行では、「資金・資産・資本の好循環」の実現を目指して、投資家の資金と、社会課題解決に向けた資金需要をつなぐ社会課題解決型の金融仲介に取り組んでいます。



- 具体的には、投資家の資金を脱炭素などのメガトレンドを背景とする巨額の資金ニーズに供給し、地域への投資機会を創出しています。その恩恵を地域に還元することでさらなる投資を呼び起こす好循環を創出しています。

取り組み事例



機能別方針

資産運用・商品開発

「取組方針」に基づく取り組みを実践する国内グループ会社

- 三井住友信託銀行
- 三井住友トラスト・アセットマネジメント
- 日興アセットマネジメント
- 三井住友トラスト不動産投資顧問※
- 三井住友トラスト・インベストメント※
- 三井住友トラスト基礎研究所※

※「取組方針」のうち、該当する項目についての取り組みを実施

1 資産運用の高度化 (お客さまの最善の利益を追求する態勢：プロダクトガバナンス態勢)

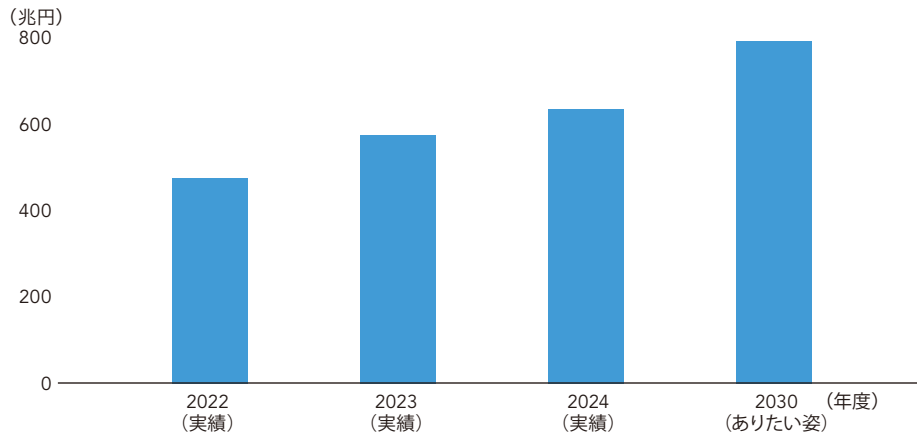
- 三井住友トラストグループでは、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に「プロダクトガバナンスに関する補充原則」が策定されたことを踏まえ、2025年1月、当グループの取組方針に、プロダクトガバナンスに関する取組の方針を示しました。また、各社の取組の実効性について、グループ横断の協議会にて検証を行う態勢を整備しています。
- グループの資産運用会社では、プロダクトガバナンスに関する方針を公表し、商品の組成にあたっては、想定するお客さま層の特定や、期待リターンに見合ったコスト水準などを検証する態勢を構築しています。また、組成した後においても、同様の検証を定期的を実施しており、その結果、2024年度は、三井住友トラスト・アセットマネジメントでは12ファンド、日興アセットマネジメントでは2ファンドを繰り上げ償還しました。
- グループの販売会社では、商品の導入にあたって、想定するお客さま層の明確化やリスク・リターン・コストの合理性などを検証しています。また、導入した後においても、投資の判断材料となるリスク・リターン・コスト分析を実施するとともに、類似商品との比較を交えたわかりやすい説明や、お客さまの資産状況や取引経験などを踏まえた商品の提供に取り組んでいます。
- 当グループでは、今後、資産運用会社と販売会社の連携態勢の構築に取り組んでいきます。



1 資産運用の高度化

- 三井住友トラストグループでは、資産運用・資産管理を軸としたビジネスモデルの推進により、AUF (Assets Under Fiduciary)^{※1} 800兆円を目指し取り組んでおり、2024年度(実績)は、640兆円となりました。

AUF (残高)



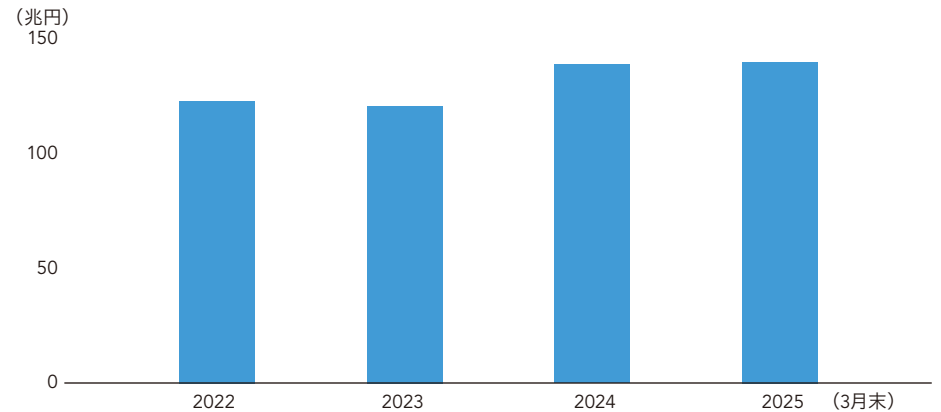
※1 AUF: Assets Under Fiduciaryグループ会社が社会課題解決と市場の創出・拡大に貢献する取り組みの規模を示す残高でバランスシート以外 (AUM+AUC+AUA) とバランスシートの合計。(AUM/AUC/AUA: Assets Under Management/Custody/Administration)

AUFとは …

三井住友トラストグループが社会課題解決と市場の創出・拡大に貢献する取り組みの規模を示す指標です。事業者と投資家双方の視点から信託の特長を活かした機能を発揮し、資金・資産・資本の好循環を創出・加速し、AUFの拡大を目指します。

- お客さまより受託した資産の運用にあたっては、利用する証券会社などの評価・選定を適切に実施することにより、執行の迅速性・確実性を確保する最良の条件で執行することに努めています。
- 資産運用残高^{※2}は、2025年3月末時点で、約141兆円となりました。

資産運用残高



※2 三井住友信託銀行、三井住友トラスト・アセットマネジメントおよび日興アセットマネジメントの資産運用残高の合計値。三井住友信託銀行から、三井住友トラスト・アセットマネジメントおよび日興アセットマネジメントへの再委託による重複分を除く。

2 お客様の多様なニーズに応える商品・サービスの開発・提供
 3 わかりやすい情報提供 / 4 専門性の向上

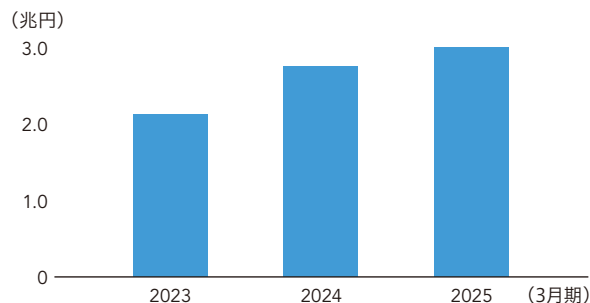
- 三井住友トラストグループでは、グループ内の資産運用会社の強みを活かした特徴的な運用力を発揮し、お客様の信頼・支持の獲得に努めています。



強み DC・DB※で培った運用力と商品提供力

- ▶ お客様の中長期の資産形成に向け、DC向けファンドとつみたてファンドの運用に力を入れており、2025年3月末時点、これらのファンドの残高合計は3.0兆円となりました。
- ▶ また、中長期の資産形成に資する商品についてラインアップを拡充する中、2024年度は、米国のインデックス投資機会の拡充やDC向けの分散投資、長期投資商品の拡充を行いました。

つみたて（長期資産形成向け商品）の残高



その他の取り組みはこちらから
 三井住友トラスト・アセットマネジメント

<https://www.smtam.jp/company/policy/fiduciary/>

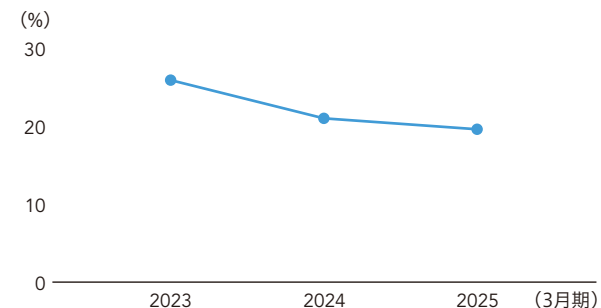
※ DC：確定拠出年金、DB：確定給付企業年金



強み 独自のグローバルネットワークとユニークな商品力

- ▶ 運用担当者は独自のキャリア・パスを持っており、主要な運用者に対してはグローバルにリテンションの仕組みを導入し、ファンドパフォーマンスの向上に取り組んでいます。
- ▶ 中長期の資産形成を支援する商品の提供が進む中、資産を取り崩すニーズに対応した「毎月決算型ファンド」の比率は、2025年3月末時点で公募投信（ETF除く）の19.6%と、低下傾向にあります。

公募投信（除くETF）に占める毎月決算型の割合



その他の取り組みはこちらから
 日興アセットマネジメント

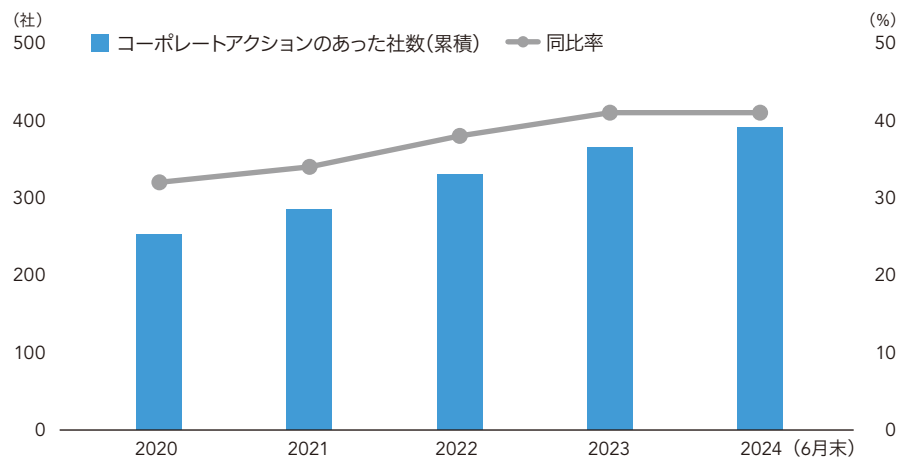
<https://www.nikkoam.com/about/fiduciary/esg-all>

5 「責任ある機関投資家」としてのステュワードシップ活動の高度化

6 経営の独立性を確保したガバナンスの構築・強化

- 三井住友信託銀行、三井住友トラスト・アセットマネジメント、日興アセットマネジメントでは、「責任ある機関投資家」の諸原則(日本版ステュワードシップ・コード)を受け入れ、当該コードの趣旨に則った対応方針を公表しています。
 - ▶ 三井住友トラスト・アセットマネジメントでは、責任ある機関投資家として、中長期的な企業価値向上を目的としたエンゲージメント活動や議決権行使などのステュワードシップ活動を行っています。この活動を通じて、お客さまの中長期的な投資リターンの拡大を図っています。

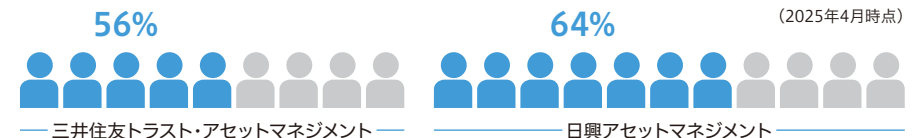
三井住友トラスト・アセットマネジメント
コーポレートアクション*のあった社数とエンゲージメント社数に対する比率推移(累積)



* コーポレートアクションとは三井住友トラスト・アセットマネジメントが表明した意見に合致した企業行動を指します。

- ▶ 日興アセットマネジメントは、2024年度、前年度に引き続き多くの企業とエンゲージメントを行いました。対話の際には企業の公開情報を精査して事前に本質的な課題を把握した上で、課題を企業と共有し、課題解決への行動を促しました。
- グループの資産運用会社各社は、独立社外取締役を導入し、グループ販売会社からの経営・運営の独立性を確保する態勢を構築しています。
 - ▶ 三井住友トラスト・アセットマネジメントでは、独立社外取締役および外部有識者を含む「FD諮問委員会」を定期的に開催し、外部からの独立した意見・提言を受け、これを取締役会などに報告して経営に活かすことで、グループの販売会社からの経営・運営の独立性を確保する態勢を構築しています。
 - ▶ 日興アセットマネジメントでは、取締役会の7割以上が社外取締役で構成され、社外取締役が取締役会の議長を務めるなど、本邦の運用業界においては極めて独立性と透明性の高いガバナンス態勢を確保しています(2025年4月1日現在11名中8名が社外取締役)。

独立社外取締役の態勢



機能別方針

資産管理

「取組方針」に基づく取り組みを実践する国内グループ会社

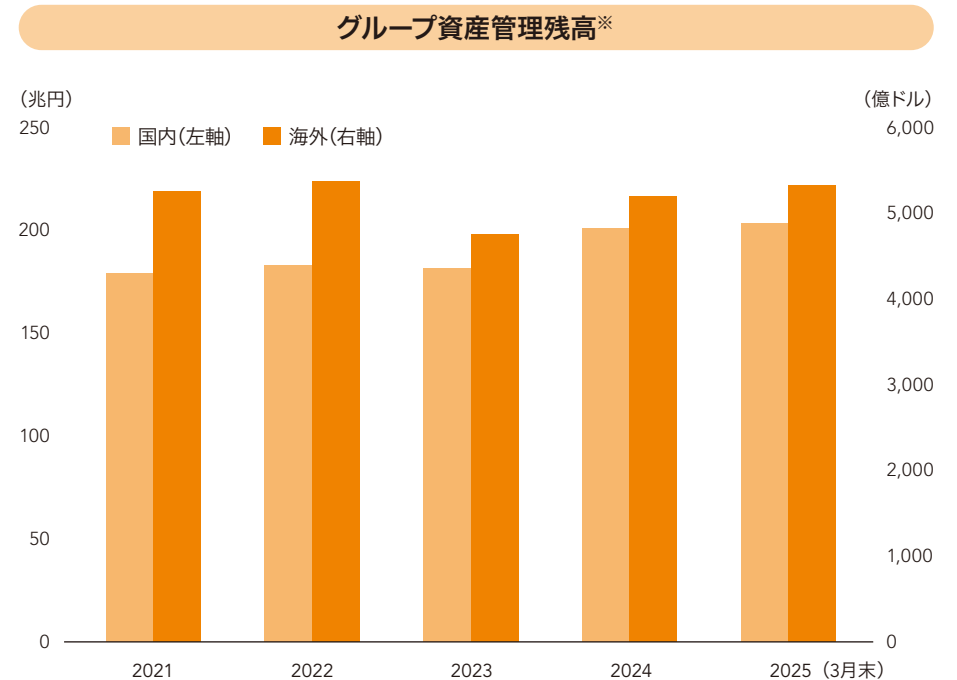
- 三井住友信託銀行

1 資産管理サービスの堅確性・迅速性の確保

2 お客さまのニーズへの対応、社会的インフラとしての事務・システムなどの高度化

- 三井住友トラストグループでは、グループ全体で機関投資家などのお客さまの多様なニーズに応じ、資産管理サービスの充実を図っています。
- 保管・決済・会計・レポーティングといった資産管理の基盤部分においては、コスト競争力確保の観点から規模拡大によるスケールメリットを追求し、お客さまの多様なニーズに対応できる高品質なサービスを提供しています。また資産管理業務を再委託している日本カストディ銀行では、システム・事務の統合による業務効率化やコスト削減に取り組んでいます。
- 資産管理サービス業務における堅確性・迅速性の確保のため、知見を有する人材の採用に加え、グローバル化を支える中核的な人材や海外拠点の現地スタッフを含む人材の育成を推進しています。人材育成においては、資格取得支援、外部セミナーへの派遣などに取り組んでいます。
- 資産管理サービスに対するお客さまアンケートを実施し、再委託先である日本カストディ銀行とともにサービスの改善・高度化に向けた活動を推進しています。海外資産管理にかかるシステムについて、機能強化・効率化・事務の堅固化を目的とした更改を予定しています。

- 2024年度のグループ資産管理残高のうち、国内資産管理残高は約204兆円、海外資産管理残高は約5,329億ドルとなっています。



※ グループ資産管理残高
 (国内) 投資信託・特定金銭信託などの信託財産やカストディなどの合計額
 (海外) 海外資産管理現地法人のカストディ、ファンドアドミの残高

3 お客様の投資活動やミドル・バック業務に資する情報提供・サービスの高度化

- 三井住友信託銀行では、資産運用会社などのミドル・バック業務の諸課題に対応するソリューションとして、アウトソース・サービス「JABIS®」※を提供しています。

※JABIS®(ジャビス):Japan Asset Business Information Servicesの略称で、三井住友信託銀行の登録商標

- クライアントレポート業務のサービスメニューの拡充やミドル・バック業務のアウトソースソリューションの高度化を推進し、お客様の業務効率化、コスト削減、持続的なPDCAサイクルの確立に貢献できるサービスの提供に努めています。

- 2025年3月末時点で、33社(国内運用会社28社、海外運用会社5社)にご利用いただいています。

- レポーティング業務へのご要望の拡大を受け、クラウドサービスを活用するなど、データ共有基盤の構築に取り組んでいます。

また、お客様に安心してサービスをご利用いただくため、金融商品取引法の改正により、2025年5月に創設された投資運用関係業務受託業について、登録申請の準備を進めてまいります。

