

2020年度  
消費者志向自主宣言に基づく取組結果  
(消費者志向自主宣言・フォローアップ)

# 消費者志向自主宣言

～お客さま・社会とともに成長し続けるために～

## 理念

当グループでは、「信託の受託者精神に立脚した高い自己規律に基づく健全な経営を  
実践し、社会からの揺るぎない信頼を確立」という経営理念(ミッション)のもと、  
「信託の受託者精神に立脚し、高度な専門性と総合力を駆使して、銀行事業、資産運  
用・管理事業、不動産事業を融合した新しいビジネスモデルで独自の価値を創出する  
信託銀行グループ」を目指す姿(ビジョン)として定め、その実現のため「お客さま本位  
の徹底」をはじめとした行動規範(バリュー)を役員・社員が共有し、お客さまの真の利  
益を追求してまいります。

当グループは、専門信託銀行グループが持つ高い専門性と総合力、多彩な機能  
を発揮して、いつの時代においても、社会課題の解決による新たな価値の創出  
を通じ、経済的な価値を生み出してきました。

こうした経済的な価値が再び社会に還元され、お客さまや当グループのさらな  
る発展・成長をもたらし、より豊かになった社会を次世代につなげていくことへ  
の貢献こそ、当グループの使命であることを再確認し、自らの存在意義(パーパ  
ス)を定義しました。

### 当グループの存在意義(パーパス)

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

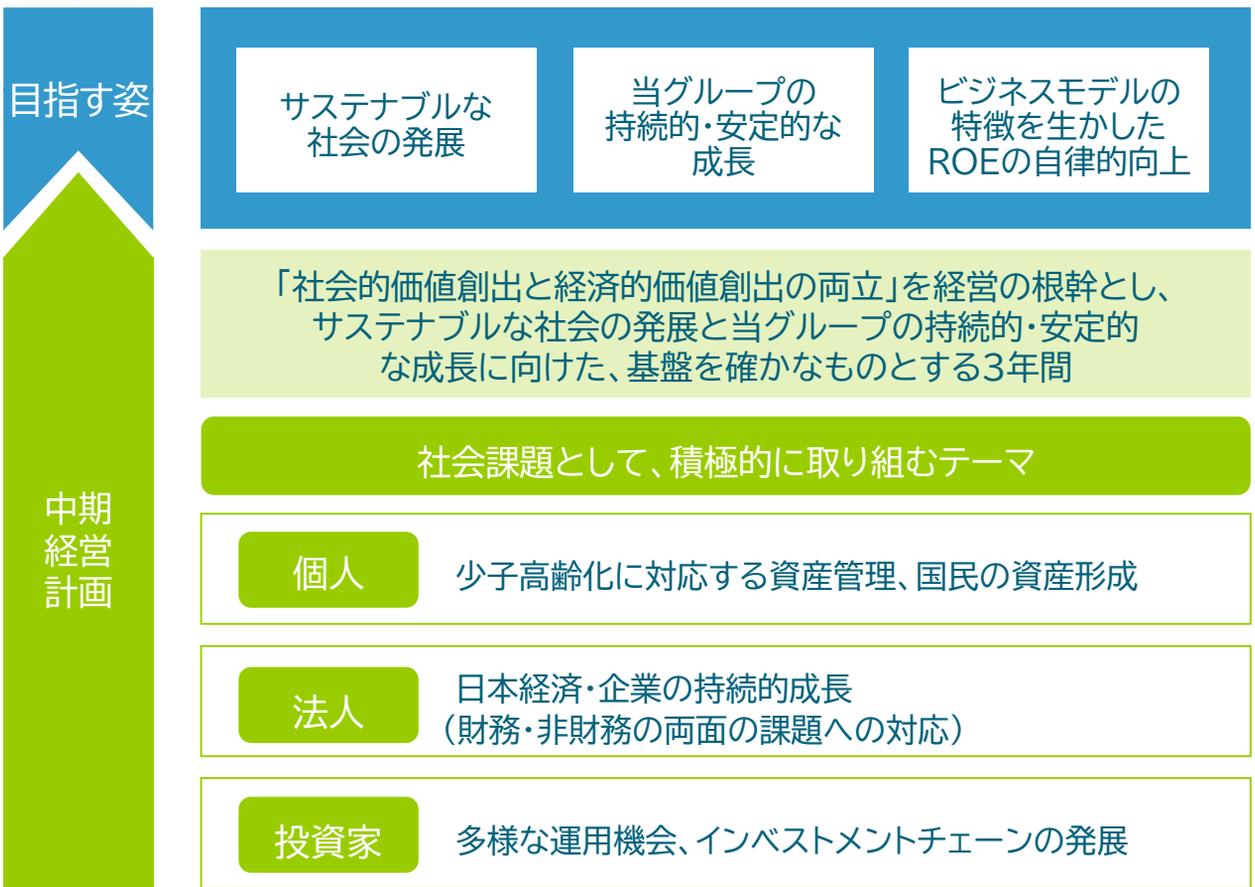
当グループの全社員は、この存在意義(パーパス)を踏まえ、消費者志向自主宣  
言の理念のもと、お客さま・社会とともに成長し続けることを目指します。

# 取組方針(1)SDGsに関する取り組み

国連では2030年に向けて取り組むべきSDGs(持続可能な開発目標)をまとめておりますが、当グループでは、経営基盤を形成するものとしてSDGsやESG(環境・社会・ガバナンス)に取り組むことで、お客さまや投資家を始めとする様々なステークホルダーにご提供する共通価値の創造、企業価値の持続的向上に取り組めます。

このような共通価値の創造において、お客さま満足の上昇、お客さま本位の徹底は、最も重要な事項(マテリアリティ)と考えています。

- 当グループは、専業信託銀行グループとして果たすべき役割・機能、自らの存在意義(パーパス)を長期的な視点で捉え直し、2020年度からスタートさせた中期経営計画に取り組んでいます。



# 取組方針(1)SDGsに関する取り組み

- 2020年度からの中期経営計画では、3つの基本戦略を経営の中心に据え、成長の持続性・安定性をさらに向上させる取り組みを進めています。その内の一つの柱である「業務品質の高度化」の中で、「顧客価値を最大化するサービス品質」を重要事項として掲げ、「お客さま本位の徹底」「お客さま満足の上昇」に取り組んでいます。

## 社会的価値創出と経済的価値創出の両立

社会課題解決に向けた良い影響  
(ポジティブインパクトの創出・ネガティブインパクトの回避)

### 3つの基本戦略

#### ①事業ポートフォリオの強化(持続的・安定的な成長への基盤強化)

##### ビジネス基盤の強化

- お客さまの課題へのコミットメント
- 顧客基盤の拡充

##### 新たな成長領域の確立

- 横断・融合によるイノベーション
- 社会課題へのソリューション力強化

##### 戦略的リソースミックス

- 経費の抑制・削減、資本も活用した効率化
- 経営資源の最適アロケーション

#### ②資本戦略(バランスシート、資本の効率的な活用)

バランスシートの  
効率性向上

資本の充分性と  
効率性の両立

配当による  
還元の強化

#### ③業務品質の高度化(ビジネスの創出・強化を支える力)

顧客価値を最大化  
するサービス品質

グループ  
ガバナンスの強化

適切な  
リスクマネジメント

付加価値を創造する  
ための人材育成

#### 顧客価値を最大化するサービス品質

専門信託銀行グループとして、「お客さま本位<sup>※1</sup>(FD)」「お客さま満足<sup>※2</sup>(CS)」を優位性の源泉として強化し、各ステークホルダー(お客さま、株主・投資家、社員、事業パートナー、地域社会等)の価値の最大化に取り組んでいます。

- ※1:お客さま本位の業務運営=FD(フィデューシャリー・デューティー)
- ※2:お客さま満足=CS(カスタマーサティスファクション)

# 取組方針(2)お客さま・社会とともに成長し続ける

取組方針(1)SDGsに関する取り組みのもと、グループ各社において、常にお客さま満足の向上、お客さま本位の徹底に取り組むとともに、超高齢社会問題などの社会課題の解決に貢献していくことなどを通じ、お客さまや社会から信頼され、ともに成長し続けることを目指してまいります。

## 1. コーポレートガバナンスの確保および社内各部門の有機的連携

「お客さまの声」について、関係事業部門および本部担当部署で、原因の調査分析と問題点の把握を行い、経営レベルの顧客サポート等に関する会議体を通じ、定期的に社内各部門への情報共有・連携に取り組めます。お客さまからの苦情等については管理システムを活用し、営業店および本部でのタイムリーな情報共有と有機的連携による対応・改善に取り組めます。

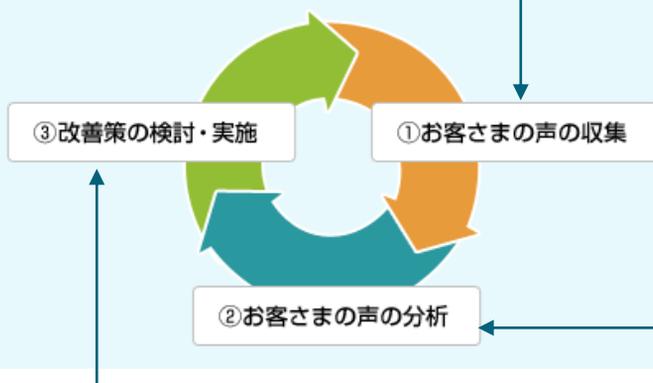
### 2020年度の具体的な取り組み

- お客さまからのご相談、ご要望、苦情等については、可能な限りお客さまの理解や納得を得た解決を目指した誠実かつ迅速な対応を行うとともに、業務改善に向けた取り組みを行っています。さらに苦情等報告システムによる情報集約・管理を実施し、顧客サポート等管理の適切性を検討・答申を行う会議体を通じ、定期的に経営層への報告を行っています。

#### ①お客さまの声の収集

三井住友信託銀行では、多様な媒体を通じ、2020年度は約33万件に及ぶ数多くの貴重なご意見・ご要望を頂戴しました。また、さらなるFD(お客さま本位の業務運営)の推進とCS(お客さま満足)の向上を目指して、定期預金や投資信託などをご契約いただいている個人のお客さまを対象として「期待」および「評価」を回答いただくアンケートを実施しました。

三井住友信託銀行のCS(お客さま満足)推進サイクル



#### ②お客さまの声の分析

お客さまの声进行分析するシステム「CSお客さまの声ポータル」を活用して、さまざまなお客さまの声を「見える化」し、“気づき”を得やすくすることで、お客さまの真のニーズにお応えしていけるよう、努めています。

#### ③改善策の検討・実施

お客さまからのご意見・ご要望は、営業店部および本部が連携して原因の調査・分析と問題点の把握を行います。また、その結果を基に改善策を検討し、より良い商品・サービスのご提供に努めています。

# 取組方針(2)お客さま・社会とともに成長し続ける

2020年、三井住友信託銀行が株主総会の議決権行使書集計業務において、長年にわたり、不適切な取り扱いを行っていたことが判明いたしました。また、三井住友信託銀行の元社員がお客さまの金銭を着服するという不祥事も発生いたしました。これらは、当グループに対する期待や信頼を損なう事態であり、大変重く受け止めております。

高い業務品質は信任の基礎であることを改めて認識し、ステークホルダーからのご期待に応え、その期待を上回るように業務品質の向上・高度化に努めてまいります。

## 業務品質の向上・高度化に向けた取り組み

### 1. 構造的課題の特定

各事業および経営管理各部へのヒアリング等を通じて、以下の当グループ固有の構造的課題を特定しました。

- (1) グループ全体に対する統括機能  
業務特性に対応した戦略推進と資産配分の最適化を図る管理・企画機能の充実
- (2) 信託業務に適したリスク管理態勢
  - ① 業務に精通するファーストラインでのリスク特定・評価・コントロールの実施
  - ② セカンドラインであるリスク管理部署でのグループを俯瞰したリスク統制
  - ③ サードラインである内部監査部署による枠組み全体の客観的立場からの保証
- (3) 業務プロセスの高度化

### 2. 組織機能の強化

特定された構造的課題の解決に向けた取り組みにおける役割を明確化する等、組織機能を強化しました。

- (1) リスク管理体制の再編
  - ① 関係会社統括機能の強化
  - ② 業務プロセス統括機能の強化
    - ア. 所管部署への管理機能の追加
    - イ. グループ全体・グループ横断での統一的な基準による品質管理・検証
- (2) プロセス可視化の強化
- (3) 取締役会による監督の強化

### 3. 自律的に業務品質を向上させる運営体制の整備

(2021年度以降の取組事項)

組織機能の実効性を担保する取り組みを着実に遂行するとともに、リスク文化を定着させ、自律的に業務品質を向上させ続けることができる骨太な運営体制を整備しています。

# 取組方針(2)お客さま・社会とともに成長し続ける

## 2. 企業風土や社員の意識の醸成

グループ各社における研修やディスカッション等を通じて、お客さま本位の浸透・徹底を図るとともに、お客さま本位の行動の実践や浸透に資する取り組みを評価する業績評価・目標体系を構築していくことで、社員の一人一人がお客さまのベストパートナーを目指す企業文化・風土の定着を進めてまいります。

### 2020年度具体的な取り組み

- 三井住友トラスト・ホールディングスでは、FD(お客さま本位の業務運営)を実践・徹底していくために「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」を策定・公表しています。この取組方針に基づき、グループ各社が、更なるお客さま本位の商品・サービスの提供に取り組み、その取組状況を定期的に公表しています。  
※詳細はこちらの[リンク](#)をご覧ください。
- 三井住友トラスト・ホールディングスでは、グループ各社のFDの浸透・徹底を図るため、グループ各社等に対する指導・助言・研修等を継続的に行っています。
- 三井住友信託銀行では、FD実践・CS(お客さま満足)向上に向けて全社員向けのeラーニング「FD・CS研修」を年2回実施、その他、各階層別研修などでもFD・CSに関する時間を設け、その浸透を図っています。
- 三井住友信託銀行の個人トータルソリューション事業においては、FD・CSの実践状況を重視し、従来からお客さまへのコンサルティングや説明の充実などを基準に評価する態勢を整備してきました。足もとでは、お客さまの世代別のライフプランに応じた課題・ニーズを具体的に把握するための提案書を整備するなど、お客さま起点の活動を推進し、引き続きお客さまのベストパートナーを目指してまいります。



## 取組方針(2)お客さま・社会とともに成長し続ける

三井住友信託銀行では各営業店部に「FD・CS委員会」を設置し、社員のFD・CSに対する意識醸成に組織的に取り組んでいます。

### 2020年度の具体的な取り組み

FD(お客さま本位の業務運営)の実践・徹底および高度化とCS(お客さま満足)の向上を実現するため、全営業店部に「FD・CS委員会」を設置し、各営業店部の特性に応じてさまざまな活動を積極的に展開しています。例えば、FD・CSに関するディスカッションやお客さまの声に基づく改善活動、好事例共有・反省事例からの課題に基づく改善活動など、FDの浸透・徹底、CSに対する意識醸成に組織的に取り組んでいます。



※写真はイメージであり、実際はオンラインによる打合せ等を実施し感染症対策を徹底しています。

社員意識調査を定期的に行い、お客さま本位の業務運営、CS向上への意識などについて定量的な把握を行っています。

### 2020年度の具体的な取り組み

- 三井住友信託銀行では、全社員を対象に外部機関による「社員意識調査」を実施しました。その結果を経営層に報告し、企業風土や社員の意識醸成のための取り組みに反映させています。また、全社員向けのeラーニングでFD実践・CS向上に関するアンケートを実施しました。その結果によると、FD実践・CS向上に関する活動を当社が強化しているという認識は拡大する一方で、そうした活動がお客さまに三井住友信託銀行が選ばれる要因になっていることへの実感がないとの意見も見られました。これら社員の意見を踏まえ、定期的な研修を引き続き実施することに加えて、一人一人がより具体的な取り組みを実践できるよう、研修内容のレベルアップを図ってまいります。

# 取組方針(2)お客さま・社会とともに成長し続ける

## 3. お客さまへの情報提供の充実、双方向の情報交換

### A. お客さまへの情報提供の充実

お客さまの選択に役立つよう、商品やサービスの複雑さやご提供する情報の重要性を踏まえ、商品の特性、リスク、手数料等についてわかりやすく説明を行い、お客さまのご理解に合わせた丁寧な対応に努めてまいります。

お客さまの投資判断に資するよう、市場動向や保有商品の運用状況について定期的に情報をご提供するほか、重要なマーケットイベントが発生した際などについては、市場動向、市場見通しについて適時適切に情報提供するなど、丁寧なアフターフォローに努めてまいります。

### 2020年度の具体的な取り組み①

- 当グループでは、金融商品・サービスのご提供にあたり、お客さまの理解と納得が得られるよう適切かつ十分な説明、わかりやすい情報提供を行っています。具体的には、金融商品・サービスのご提供に関する「勧誘方針」や「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」に基づき、適合性の原則の徹底やお客さまへの適切な情報提供等を定めた顧客説明マニュアルの整備や研修の充実などの態勢を整備しています。
- 三井住友信託銀行では、お客さまのお役に立つ専門的な情報をわかりやすく提供させていただくなど、お客さまのさまざまなニーズにお応えする各種セミナーを開催しています。2020年度は新型コロナウイルス感染症の対策として、オンラインによる資産運用・相続セミナー等の提供を開始しました。来年度においても、お客さま本位のコンサルティングの実践のため「現役世代」「退職世代」「シニア世代」それぞれの資産形成・運用ニーズやシニア世代の資産承継・管理ニーズに対して、的確かつわかりやすい情報提供に努めてまいります。

#### 2020年度に開催した三井住友信託銀行のオンラインセミナーの一例

<資産運用セミナー>「新型コロナウイルスによる先行き不透明な環境を乗り越える投資のアイデアとは」をテーマにオンライン配信でセミナーを行いました。その他、市場経済や不動産市況などのショートセミナーも実施しています。

2020年9月28日～10月11日に開催した資産運用セミナーでは、24時間、何度でも視聴可能とし、2,331人(延視聴者数)のお客さまに参加していただきました。



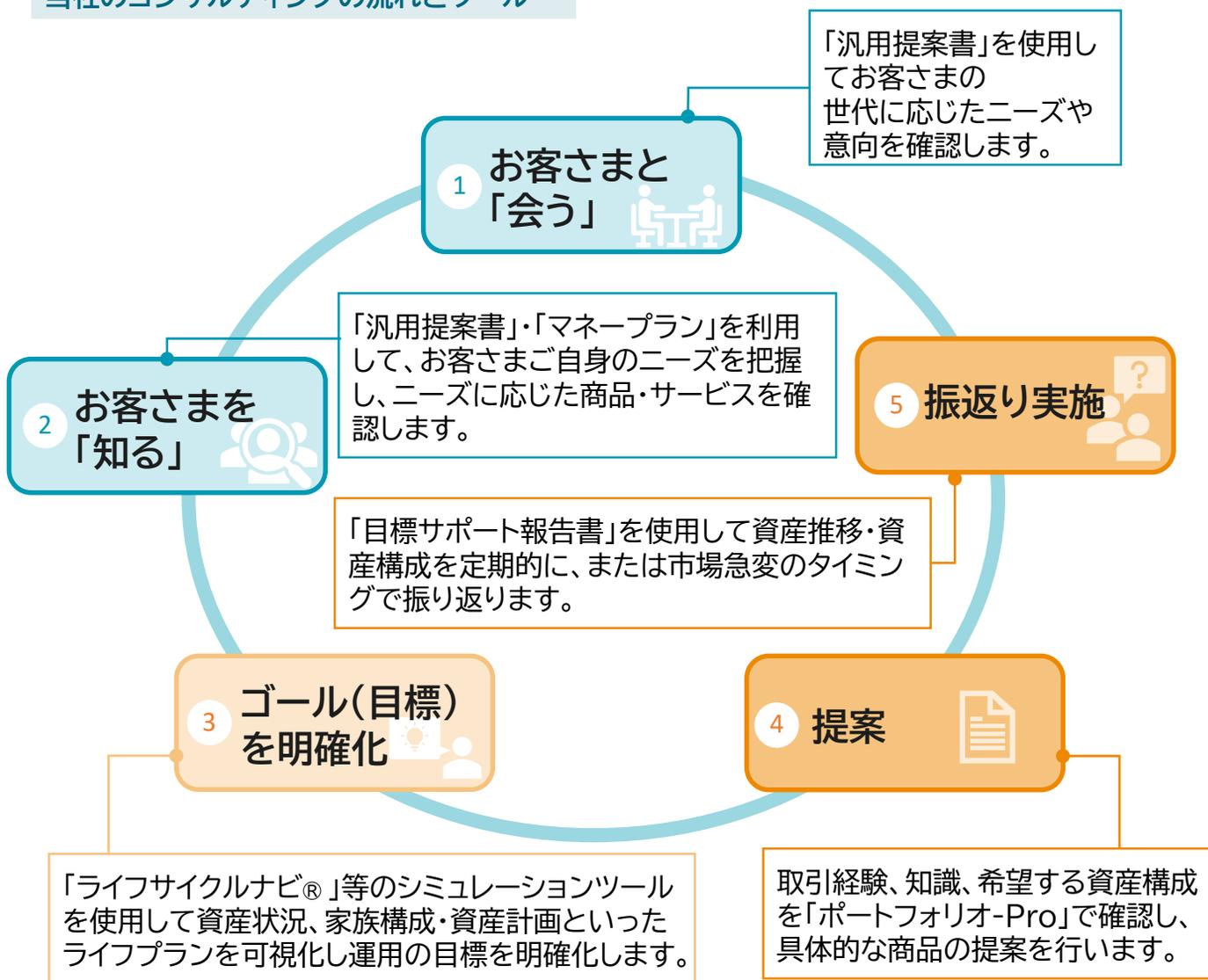
- 三井住友トラスト・アセットマネジメントでは3,785回、日興アセットマネジメントでは4,011回の個人投資家向けセミナーや販売会社向け勉強会を開催しました。オンラインを積極的に活用して、販売会社の販売員の皆さまに対する支援や販売会社を通じた個人投資家の皆さまへのマーケット情報等の提供を行い、継続的なお客さまのサポートに取り組んでまいります。

# 取組方針(2)お客さま・社会とともに成長し続ける

## 2020年度の具体的な取り組み②

- 三井住友信託銀行では、お客さま本位のコンサルティングを実践するために「お客さまと『会う』『知る』『ゴール(目標)を明確化』『提案』『振り返り』」の5つのプロセスでコンサルティングを捉え、各プロセスごとにコンサルティング内容およびツールの充実に努めています。
- 特に、「お客さまと『会う』『知る』」活動の強化として、お客さまの世代別のライフプランに応じた課題・ニーズをより深く・具体的に把握するための提案書を整備しました。
- お客さまのニーズに対応し、長期的な資産形成に資する当社の中核となる投資信託のラインアップをファンドオールスターとして整備しています。お客さまの投資行動の変化、対象ファンドの運用状況を踏まえ、半年に1度見直しを行っています。

### 当社のコンサルティングの流れとツール



# 取組方針(2)お客さま・社会とともに成長し続ける

## 2020年度の具体的な取り組み③

- 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お客さまの投資判断に資するよう、市場動向や保有商品の運用状況についての定期的な情報提供のほか、重要なマーケットイベントが発生した際には、市場動向・市場見通しに関するタイムリーなレポートを提供するなど、適時適切な情報提供により、丁寧なアフターフォローに努めています。



※写真は受付のイメージであり、実際はマスクの着用等の感染症対策を徹底しています。



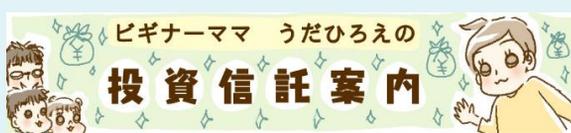
三井住友信託  
銀行



### 相続コラム

三井住友信託銀行には、お客さまの財産の取得・管理・運用・承継ニーズに対応する「財務コンサルタント」というプロフェッショナルがいます。財務コンサルタントは、人生のさまざまな場面における財産に係るお悩みやニーズに対し、信託銀行ならではの専門性と豊富なソリューションを活かしたご提案を行っています。

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



### お客様にしっかり理解していただくための日興アセット PDF紙芝居シリーズ

#### 日興AMファンドアカデミー 楽読Basics (ラクヨミベーシック)

投資信託のメーカーならではの視点で、わかりやすく、詳しく解説するワンポイント集。



「投信のメーカー」だからそのマジメでフラットな話

金オトすの七・五・三



# 取組方針(2)お客さま・社会とともに成長し続ける

## B.お客さまからの大切な声

アンケートなどでいただいたお客さまのご意見やサービスに対する評価を、不断のサービス等の改善や経営に生かすとともに、お客さまからの評価を業績評価にも取り入れる態勢を整備し、お客さま本位の業務運営の定着に努めてまいります。

### 2020年度の具体的な取り組み

- 三井住友信託銀行では、法人・個人ともに事業ごとにアンケートを実施しています。2020年度は、お客さまからのご期待をお伺いする形式へ変更しました。アンケート結果から課題を抽出し、課題改善に向けた活動を2021年度施策に反映しています。また、アンケートによるお客さまからの評価を業績評価に取り入れる態勢の整備を進めています。

お客さまの声だけではなく、外部機関等や社会の評価についても幅広く収集に努め、商品・サービス・経営の改善や向上に生かしてまいります。

### 2020年度の具体的な取り組み①

- 三井住友信託銀行では、投信・保険ビジネス総合研究所※による投資信託・保険商品等に関する商品・サービスのクオリティや選定プロセスの評価を活用し、お客さま本位の業務運営の取り組みやその成果の「見える化」を行っています。  
※投信・保険に関する商品・サービスのクオリティや選定プロセスの評価、販売体制等についてのアドバイスを業務内容とする外部評価機関
- 投資信託のご提案に係る取り組みの指標として、三井住友信託銀行では、「R&I顧客本位の投信販売会社評価」を取得しています。グループ一体でのお客さま本位の業務運営推進の取り組み、お客さま本位の業務運営実践のために必要な専門性や職業倫理を習得するためのサポートの充実、業績評価における販売・収益項目の除外などの動機付け等が評価され、「S+」評価を取得しました。

#### R&I顧客本位の投信販売会社評価

※「R&I顧客本位の投信販売会社評価」に係る注意事項等はP19をご覧ください。

三井住友信託銀行は「R&I顧客本位の投信販売会社評価」で「S+」評価を取得



本評価は、銀行、証券会社などが、いかに投資信託の販売において「顧客本位の業務運営」を行っているか、その取組方針や取組状況を、R&Iが中立的な第三者の立場から評価したものです。三井住友トラスト・グループでは、引き続き、お客さま本位の取り組みを実践し、浸透・定着させていくことで、お客さまから信頼され、未永くお取り引きいただける、お客さまの「ベストパートナー」を目指してまいります。

# 取組方針(2)お客さま・社会とともに成長し続ける

## 2020年度の具体的な取り組み②

- 三井住友信託銀行では、お客さまからいただいた具体的なご意見・ご要望から、よりご満足いただける銀行を目指して商品・サービスの改善を進めています。

### お客さまの声からの改善事例

#### 「サインガイド※」の設置

##### ■お客さまの声■

「名前を書く際に記入欄からはみ出してしまう。記入する位置を手で確認できるツールがあると良い」

##### ■改善内容■

視覚障がい者の方などが署名をスムーズに行える「サインガイド」を全営業店部に配付し、ご記入いただきやすい環境を整備しました。

※「サインガイド」とは…  
目の不自由な方が、署名をする際に記入する位置を手で確認できる署名補助用具



#### 「株式に関するよくあるご質問(Q&A)」(FAQサイト)の新設

##### ■お客さまの声■

「株式の手続き※についてホームページで検索したが、自分の知りたいことがどこに掲載されているのか分かりにくかった」

※三井住友信託銀行の証券代行事業では、株式の発行会社に代わって株式事務を行う「株主名簿管理人」業務を担っており、株主さま向けの手続き・サービスを提供しています。

##### ■改善内容■

従来より株主さまにご利用いただいている三井住友信託銀行のホームページ「株式に関するお手続き」のうち、各種お手続き方法やご質問について、「株式に関するよくあるご質問(Q&A)」(FAQサイト)を新設し、内容を刷新しました。株主さまからお寄せいただいた質問を反映させると共に、操作性・検索性を高め、株主さまが検索しやすい画面構成としました。

# 取組方針(2)お客さま・社会とともに成長し続ける

## 4. お客さまや社会のニーズを踏まえた商品・サービスの改善・開発

お客さまの多様なニーズにお応えするため、お客さまのさまざまな声やご意見を踏まえて、幅広い他社との連携や商品・サービスの共同開発などを通じ、お客さま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てまいります。

### 2020年度の具体的な取り組み①

- 三井住友信託銀行では、お客さま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ことで、総合的なご提案を実現し、その結果、投資信託、投資一任運用商品、保険等の多くの商品がお客さまに選ばれています。

#### お客さまのライフイベントに応じた資産・負債両面に亘る総合的なコンサルティング



#### 総合的なご提案による投資信託・投資一任運用商品・保険の残高の伸長



# 取組方針(2)お客さま・社会とともに成長し続ける

## 2020年度の具体的な取り組み②

- 三井住友信託銀行では、営業時間内のご来店が難しいお客さまに対して、引き続き、休日・時間外の営業を実施しています。ご来店の予約については、ホームページからも承っており、ご予約がしやすいようにホームページの入力項目の見直しを適宜行っています。

三井住友信託銀行の平日夜間・休日営業の店舗の検索はこちらから  
**平日夜間・休日営業店舗**

- 三井住友信託銀行では、お客さまのパソコン・タブレット・スマートフォンでZoom等をご使用いただき、担当者とお気軽にご相談いただける「オンライン相談」を全店舗で実施しています。ご自宅などから、説明資料を担当者と一緒に画面を通じてご覧いただきながら、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さまも一緒にご相談いただけます。

### 「オンライン相談」

ご自宅のパソコン・タブレット・スマートフォンからお気軽に



#### インターネットやパソコンが苦手でも安心

Zoom等の操作がご不安な場合は、担当者からご説明させていただきます。

#### 担当者の顔を見ながら相談できて安心

説明資料を担当者と一緒に確認しながら相談できます。



#### ■お客さまの声■

「初めてでしたが、スムーズにオンライン相談することができました！」  
(50代女性)

#### ■お客さまの声■

「家にいながら、担当の方の顔を見て相談できたので安心しました。」  
(60代女性)

詳細は下記リンク先をご覧ください。  
[三井住友信託銀行ホームページ](#)

※写真はイメージであり、実際はマスクの着用等の感染症対策を徹底しています。

2021年度においても、お取引機会等の一層の充実に向けて、オンラインによるコンサルティングや利便性の高いサービス・コンテンツの提供を強化してまいります。

## 取組方針(2)お客さま・社会とともに成長し続ける

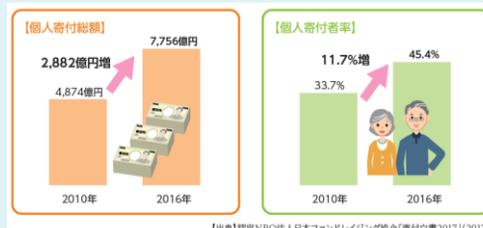
お客さまにご安心いただき、かつ満足いただける商品・サービスを提供するとともに、信託の機能などを活用し、経済や社会構造の変化に対応した新しい商品・サービスを生み出すことで、経済・社会に貢献してまいります。

お客さまからいただいた具体的なご意見・ご要望は、営業店および本部が連携して原因の調査・分析と問題点の把握に取り組んでおります。その結果を基に改善策等を検討し、より良い商品・サービスのご提供に努めています。

### 2020年度の具体的な取り組み①

## 「新型コロナワクチン・治療薬開発寄付口座」「医療支援寄付信託」

- 社会貢献への意識の高まりを受け、**三井住友信託銀行**では、**寄付**を通じて**社会貢献**に取り組んでいただける商品の開発・提供をしています。



【出典】認定NPO法人日本ファンドレイジング協会「寄付白書2017」(2017)

- 新型コロナウイルス感染症への対応が長期化するなか**新型コロナウイルス感染症のワクチン・治療薬の開発**を行っている大学等への支援を目的とした

### 「新型コロナワクチン・治療薬開発寄付口座」※

を2020年5月に開設いたしました。

※取り扱いは2020年8月を以て終了しています。

#### 寄付者からの声

- 医療支援という**関心の強いテーマ**に再度寄付をしたい
- 自身の寄付金が**どのように活用されるか比較検討し寄付**をしたい

- 寄付いただいた方々からのお声を反映し、関心のあるテーマに寄付ができる商品として**医療支援をテーマとした「医療支援寄付信託」**を開発しました。

- 寄付に関心を持った際に、三井住友信託銀行にご相談いただくことで、寄付に関するさまざまな情報や商品・サービスを提供し、よりお客さまのご意向に沿った寄付を実施できる環境を構築してまいります。



# 取組方針(2)お客さま・社会とともに成長し続ける

## 2020年度の具体的な取り組み②

### 「森林信託」

林業経営や山林の維持管理における社会課題

担い手  
不足

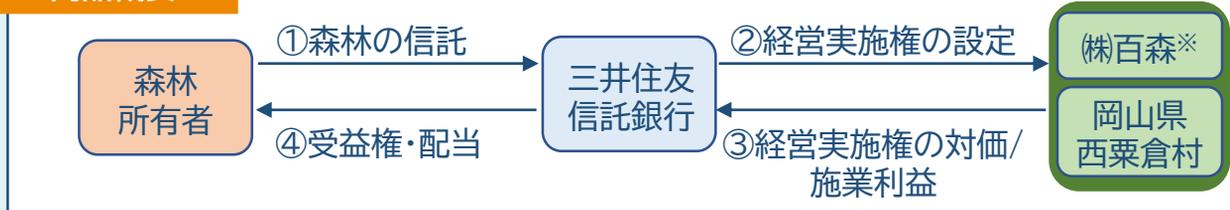
相続問題

施業放棄

所有者  
不明

社会課題を解決する一手段として、2020年8月に  
本邦初の商事信託として、岡山県西粟倉村に個人の方が所有する森林を  
信託受託する**森林信託**を開発しました。

#### 商品概要



三井住友信託銀行では、所有者に代わって林業事業体への経営の委託、収入の管理を行い、信託配当を行います。施業を行う林業事業体は、複数の森林をまとめることで**林業経営の効率化**が図れるとともに、相続等により**土地所有者が分からなくなる事態も防ぐ**ことができます。  
※株式会社百森は西粟倉村にて森林の施業等を実施する森林管理専門会社です。

### ■スマート精密林業への取り組み

林業のさらなる生産性向上のため、大学などと連携し、ドローンやICTを活用したスマート精密林業の実現を支援しています。また、林業再生に向け、川上だけでなく、川中、川下のそれぞれで効率化・高付加価値化を進めるため、関係者と連携し、サプライチェーン全体の活性化にも取り組んでいます。

#### ICTによるスマート精密林業化



## 取組方針(2)お客さま・社会とともに成長し続ける

### 2020年度の具体的な取り組み③

#### 「遺言信託(ペット安心特約付)」

三井住友信託銀行では、老後のペットとの暮らしにおけるお悩みに応えるサービスとして、「遺言信託(ペット安心特約付)」を開発しました。家族ともいえる大切なペットと長く暮らしていけるよう、万が一ペットを遺していくことになった場合に備える遺言信託です。人生100年時代の重要なテーマである「安心」や「楽しみ」を提供し、お客さまのWell-being※に貢献します。※「幸福」のこと。心身と社会的な健康を意味する概念

#### 例えばこんなことが不安ではありませんか？

私に急に万が一のことがあったら、この子はどうなるのかしら？

不安…

いざという時のことは頼んであるけれど無事に引き渡しができるのかな？

うちの子、えさや散歩とか好みがあるけど大丈夫かしら？

私が死んだ後この子のことを本当に見てもらえるか心配…

考えてみませんか？ペットのための遺言

#### 遺言信託(ペット安心特約付)でできること

その1

ペットのための遺言※について、事前のご相談から遺言書の保管・遺言の執行まで三井住友信託銀行が責任をもってお引受けします。

※遺言の機能を活用して、ペットのお世話をしてくれる人に対して、必要な費用をのこすことができます。

その2

ペットの引き渡しを依頼できる一般社団法人をご紹介します。

その3

将来に備えて「ペット手帳」をお預りします。



商品の詳細は、[三井住友信託銀行ホームページ](#)にてご確認ください。

本商品は、ペットを飼うことのプラスの効果に着目し、ご相続発生時の不安要素を軽減するサービスとして導入しました。

# 取組方針(2)お客さま・社会とともに成長し続ける

## ペットを飼うことのプラスの効果

- ✓ ペットを飼育することにより、高齢者の心身に元気と活力を与える効果があるとされています。

生活にメリハリがつき  
リズムが生まれた。  
笑顔も増えた！

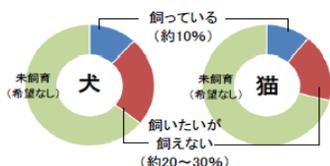


お世話をすることで  
生きがいと安心感が  
生まれた！

飼い主さま

- ✓ 一方、高齢になるにつれ、相続や認知症への不安があり、ペットを飼いたいが断念している人のうち、「年齢」を理由に飼えない方の割合が70代では70%超にのぼることがわかりました。

ペット(犬・猫)の飼育意向  
(50~70歳代)



(出典)三井住友信託銀行調べ(n=10,000人)

ペットを飼いたいが断念している人のうち、  
飼えない理由が「年齢」の人の割合



(出典)三井住友信託銀行調べ(n=10,000人)

ペットを飼いつけることの不安を軽減し、人生100年時代の重要なテーマである「安心」や「楽しみ」を提供します。

「遺言信託 (ペット安心特約付)」 は社内ビジネスプランコンテストから生まれました！

## 「未来創造フェスティバル(未来フェス)」

当グループでは、2018年度より「未来創造フェスティバル」略して「未来フェス」を開催しています。「未来フェス」は、社員発のアイデアで当グループの未来を創り出すことを目的とした社内ビジネスプランコンテストです。グループ全社員が、ビジネスプランの領域を問わず、新規性・意外性に富んださまざまなアイデアを応募することができます。選ばれた応募者は、自らが提案した商品・サービスの事業化に挑戦することができます。

この「未来フェス」に参加すること、および、ビジネスプランの策定を通じて、お客さまのことを考え抜く企業風土の醸成にもつながっています！

### ～「遺言信託(ペット安心特約付)」応募者の想い～

お客さまが老後にペットを飼いつけるにあたってのお悩みを解決し、老後もペットと暮らし続けられることができれば、認知症予防・健康寿命の伸長につながることを期待されます。また、老後も最後まで責任をもってペットを飼えるようになることで、処分される犬・猫の数を減少させたい。この社会変革に当社の信託機能が生かせるなら、との想いで応募しました。

## ペットのための遺言 遺言信託(ペット安心特約付)



社員による未来創造活動を通じ、お客さま・社会の未来を創ってまいります！

### ※「R&I顧客本位の投信販売会社評価」について

「R&I顧客本位の投信販売会社評価」(以下、「本評価」)は、投信販売業務を行う販売会社の「顧客本位の業務運営」の取組みに関するR&Iの意見であり、事実の表明ではありません。R&Iが本評価を行うに際して用いた情報は、R&Iがその裁量により信頼できると判断したものではあるものの、R&Iは、これらの情報の正確性等について独自に検証しているわけではありません。また、その正確性及び完全性につきR&I等が保証するものではなく、特定商品の購入、売却、保有を推奨、又は将来のパフォーマンスを保証するものではありません。本評価に関する著作権等の知的財産権その他一切の権利はR&Iに帰属しており、無断複製・転載等を禁じます。

- この文書は、三井住友トラスト・ホールディングスの消費者志向自主宣言の取組結果を公表することを目的とするものであり、金融商品・サービスの勧誘を目的としたものではありません。
- 各商品・サービスに関する注意事項等は当グループ各社のホームページ等をご覧ください。