

2021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)

2022年7月

目次

1	理念	3
2	主な取組状況	4～10
3	その他の取組状況	11～12
4	参考資料	13

1. 理念

当グループでは自らの存在意義(パーパス)を定義し、「社会的価値創出と経済的価値創出の両立」を経営の根幹と掲げています。創業以来変わらない「お客さま本位」という理念に基づいて、お客さまから最も信頼されるベストパートナーとして次世代に責任を持ち、変化への対応力を一段と高めた社会を築き上げていくことが私たちの使命と認識して、社会課題の解決に積極的に貢献することで私たち自身も持続的に成長する、という思いを込めたものです。

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

このパーパスを共通の思いに据え、「経営理念(ミッション)」「目指す姿(ビジョン)」「行動規範(バリュー)」を役職員が共有し、お客さま本位(フィデューシャリー・デューティー)の実践・消費者志向経営の推進に努めてまいります。

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(行動原則)

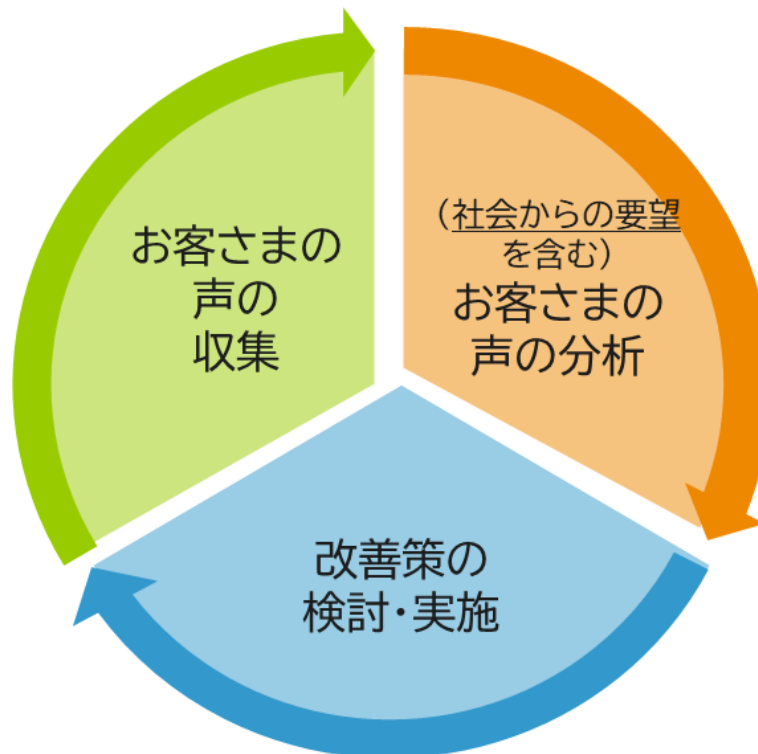
- | | |
|--------------------------------|--------------------------------|
| ① お客さま本位のコンサルティングの実践 | ④ お客さま本位の徹底と専門性の向上 |
| ② わかりやすい情報提供 | ⑤ 信託銀行グループの多様な機能を活かした金融サービスの提供 |
| ③ お客さまの多様なニーズに応える商品・サービスの開発・提供 | ⑥ お客さまの安心と満足、社会・経済へ貢献 |

2. 主な取組状況__みんなの声を聴き、かついかすこと/未来・次世代のために取り組むこと

お客さまの声を反映する仕組み

当グループの三井住友信託銀行では、全国の営業店部にお寄せいただく声のほか、「お客さまの声アンケート」「三井住友信託ダイレクト」「郵送式アンケート調査」などを通じて、多くのお客さまのご意見、ご要望をいただいております。

お客さまからいただいたご意見・ご要望は、調査・分析を行い改善策の検討・実施につなげています。



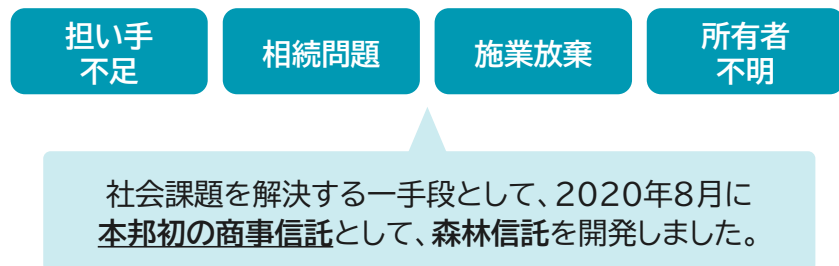
次ページ以降で
(社会からの要請を含む)お客さまの声を反映した具体的な商品・サービス
について、ご紹介いたします。

2. 主な取組状況__みんなの声を聴き、かついかすこと/未来・次世代のために取り組むこと

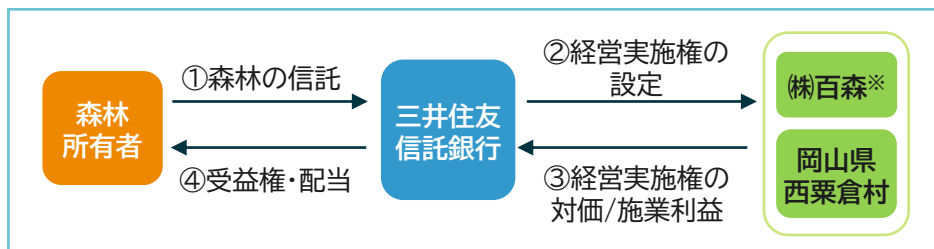
消費者や社会の要望を踏まえた改善・開発(社会問題への対応)の具体的な取り組み

林業経営や山林の維持管理における社会課題への取り組み

林業経営や山林の維持管理における社会課題



森林信託 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。

※株式会社百森は西栗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



第9回プラチナ大賞「大賞・経済産業大臣賞」の受賞

三井住友信託銀行は、2021年10月21日に開催された「第9回プラチナ大賞」(主催:プラチナ構想ネットワーク)において、森林信託の取り組みが最上位である「大賞・経済産業大臣賞」を受賞しました。日本の森林が抱える社会的課題の解決を目指し、財産管理を担う「信託の力」と最新のデジタル技術を融合させ、新たな価値を創造した点が高く評価され、受賞に至りました。

森林信託に関する詳細は
2021/2022サステナブルレポート
P78～79でもご確認いただけます。



2. 主な取組状況__みんなの声を聴き、かついかすこと/未来・次世代のために取り組むこと

消費者や社会の要望を踏まえた改善・開発(社会問題への対応)の具体的な取り組み

超高齢社会に向けた取り組み

認知症バリアフリー宣言

認知症バリアフリー宣言は、認知症バリアフリーに向け取り組む企業・団体等が自らWeb等で「認知症バリアフリー宣言企業」として宣言を行うことを通じて、認知症のご本人やそのご家族の方々にとって安心して店舗やサービス・商品を利用できる環境の整備に努めるとともに、認知症バリアフリー社会の実現に向けた機運を醸成することを目的としています。

我が国の高齢者の皆さまが、自らの意思に基づき、安心して幸福に人生を過ごすことができるよう、三井住友信託銀行では認知症バリアフリー宣言制度の趣旨に賛同し、2022年3月に宣言を実施しました。

本宣言に基づき、信託を中心とした専門性を結集し、さまざまな取り組みを通して、「人生100年時代のフロントランナー」たる高齢者の皆さまが、自らの意思に基づき、安心して幸福に人生を過ごすことができる豊かな高齢社会の実現に貢献するとともに、ノーマライゼーションの視点に立ち、認知症になられた方であってもこれまでと変わらぬ生活を送ることができるような社会づくりに取り組んでまいります。

「人材の育成」についての具体的な取組

社員の認知症に対する理解を向上させるため、成年後見制度や見守り等の権利擁護支援の理解を深め、認知症のお客さまへの対応力向上を図ります。

〈関連資格の取得状況〉（認知症サポーター2021年12月末時点、その他2022年5月10日時点）

認知症サポーター	3,773名
ジェロントロジー検定試験※	919名
銀行ジェロントロジスト認定試験	4,051名

※合格者は日本応用老年学会より「ジェロントロジー・コンシェルジュ」として認定

「地域連携」についての具体的な取組

金融機関として、お客さまの判断能力が低下していることを把握した場合には、地域連携ネットワークにおける中核機関等の関係機関と連携し、成年後見制度等（とりわけ任意後見制度）の法的制度も考慮しながら適切に対応します。

「社内制度」についての具体的な取組

介護離職防止のための制度として、介護の基礎知識や仕事との両立に関する研修やセミナーの定期的な開催、介護をする部下との円滑なコミュニケーションを習得するマネジメント層向けセミナーの開催、介護休暇制度、介護休業制度や短時間勤務制度等の活用促進、介護相談窓口の利用促進、社員アンケートによる状況把握を実施します。

「環境整備」についての具体的な取組

専業信託銀行としての専門性を結集し、成年後見・信託・代理を組み合わせたコンサルティングを提供いたします。さらに、ユニバーサルデザインに関するガイドラインの制定、事例集の配布等を通じた基準づくりを進め、パンフレット・帳票類においても分かりやすさの向上を推進します。



三井住友信託銀行の
認知症バリアフリー宣言

<https://ninchisho-barrierfree.jp/se/arch/detail/19/>

2. 主な取組状況__みんなの声を聴き、かついかすこと/未来・次世代のために取り組むこと

消費者や社会の要望を踏まえた改善・開発(社会問題への対応)の具体的な取り組み

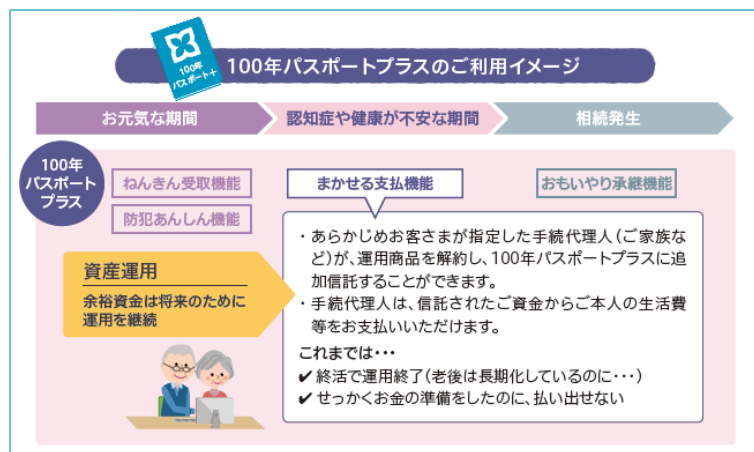
超高齢社会に向けた取り組み

人生100年応援信託(100年パスポートプラス)

三井住友信託銀行では、将来の認知症や健康の不安に備えられる「4つの機能」をワンパッケージにした「人生100年応援信託〈100年パスポート〉」に、三井住友信託ファンドラップによる中長期的かつ安定した資産運用機能を一体的に提供する新商品「100年パスポートプラス」を2021年10月に開発しました。



あらかじめ指定された手続代理人は、本人に代わって三井住友信託ファンドラップを解約し、100年パスポートプラスに入金できます。100年パスポートプラスの資金は、「まかせる支払」機能を利用することで、一定の範囲内で払い出すことが可能です。



シニア世代応援レポート

三井住友信託銀行では、「シニア世代応援レポート～認知症問題を考える3.0～」を作成し、成年後見制度やその他の公的な支援の仕組み、およびそれらを補完する金融商品・サービスなど「事前の備え」の選択肢を分かりやすく整理しました。

また、本邦初となる、高品質の音声合成による音声アシスタント機能を搭載し、各ページに配置された二次元バーコードをスマートフォンで読み込むことで、音声にてご案内を聞いていただくことができます。さらに聞きやすいスピードや音声を選択することも可能です。

お客様の状況に応じ、分かりやすく情報提供し、最適な「事前の備え」をご提供します。



二次元バーコードを読み込んでいただくとP5のご案内を聞いていただけます。



※音声アシスタントサービスVOXXはREMEM(株)が提供しています。

2. 主な取組状況__みんなの声を聴き、かついかすこと/未来・次世代のために取り組むこと

消費者や社会の要望を踏まえた改善・開発(社会問題への対応)の具体的な取り組み

With コロナ環境を踏まえた非対面情報発信充実への取り組み

スマートライフデザイナー(スマートフォンアプリ)

三井住友信託銀行では、2022年4月からスマートフォンアプリ「スマートライフデザイナー」のサービスを開始しました。当アプリは、人生100年時代に向けて必要なお金をお客さまとともにデザインするというコンセプトのもと作成され、将来必要な資金を試算できる「シミュレーション」や家計の収支を見える化できる「家計簿機能」などが利用いただけるほか、人生100年時代のお役立ち情報をタイムリーに受け取ることができます。



アプリをダウンロード

iOS版はこちら



Android版はこちら



スマートライフデザイナーご紹介リンク
([三井住友信託銀行](#))

三井住友信託銀行 公式YouTubeチャンネル

三井住友信託銀行公式YouTubeチャンネルでは、テレビCMを始め、信託銀行の魅力や資産形成に役立つ情報“教えて！信託さんシリーズ”、営業店社員が経験した“心に残るエピソード”などを投稿しております。今後も新しいコンテンツを公開していきますので、ぜひチャンネル登録をお願いします。



2. 主な取組状況__みんなの声を聴き、かついかすこと/未来・次世代のために取り組むこと

消費者や社会の要望を踏まえた改善・開発(社会問題への対応)の具体的な取り組み

金融経済教育・投資教育への取り組み(一例)

三井住友信託銀行の資産のミライ研究所では、高校生向けに、金融リテラシー教材の提供、講師派遣、SDGsと金融をテーマとしたセミナーを実施しています。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では投資教育に関するコンテンツを各社HP上で公開しています。

三井住友信託銀行・資産のミライ研究所



高校生向け授業

(写真は灘中学校・灘高等学校(神戸市)での実施風景)

日興アセットマネジメント



日興AMファンドアカデミー

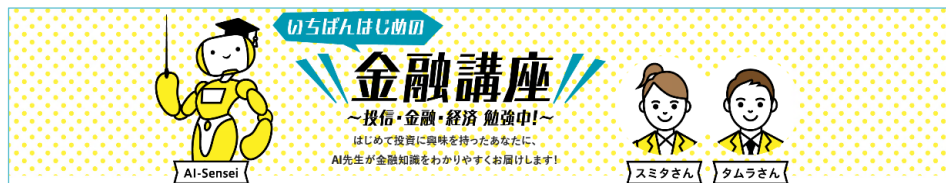
セミナー実況中継

～前を向く人の、投資信託～

日興アセットの研修機関「日興AMファンドアカデミー」の講師による、必要十分にして本質的なセミナー講義。WEB上で完全再現。



三井住友トラストアセットマネジメント



2. 主な取組状況__みんなの声を聴き、かついかすこと

消費者や社会の要望を踏まえた改善・開発(社会問題への対応)の具体的な取り組み

グループ会社でのお客さまの声に対する取り組み

三井住友トラストクラブ

クレジットカード会社である三井住友トラストクラブでは、発行するダイナースクラブカードにおいて「お客さまのお声」への取り組みを三井住友トラストクラブ企業サイトに掲載し、お客さまに寄り添い、特別な体験や毎日の便利をご提供できるように、一つ一つサービスの向上に努めています。

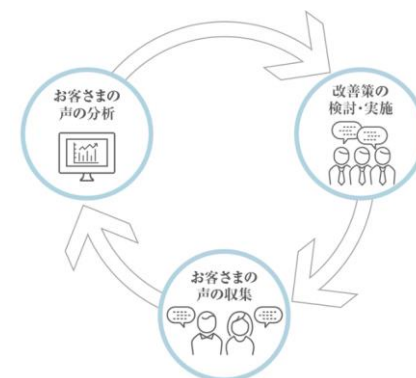
「お客様のお声」への取り組み

同性パートナーへの家族カード発行

LGBTQ等に対する社会野関心の高まりに応える取り組みとして、2021年7月から当社ウェブサイトで同性パートナーによる家族カードの申し込みに関する掲載を開始しました。三井住友トラストクラブでは同性パートナーの方にも家族カードを発行しています。

三井住友トラスト・パナソニックファイナンス

リース・クレジット、カード・ファイナンスなどの金融商品を提供する総合ファイナンス会社である三井住友トラスト・パナソニックファイナンスでは、商品・サービスの丁寧なご説明やご提案に努めるとともに、いただいたお客さまの声を迅速に業務改善や商品・サービス向上につなげています。



三井住友トラスト不動産

土地や一戸建て、マンションなどの居住用不動産の仲介業務を中心に、投資・事業用の不動産まで、不動産流通に関わるサービスを幅広く提供する三井住友トラスト不動産では、HPでアンケート等でいただいたお客さまの声を公開しております。

お客さまの声（感謝・お褒めの言葉）

お客さまの声は、三井住友トラスト不動産の宝物です。

USER'S VOICE
お客さまの

声



3. その他の取組状況_みんなの声を聴き、かついかすこと

みんなの声を聴き、かついかすこと

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。三井住友トラスト・グループでは、信用と信託の担い手としての信頼を根本として、お客さまの安心と満足のために行動し、お客さまの真の利益に適う商品・サービスを提供するにあたり、グループの行動原則を定めるとともに、グループの態勢を整備し、フィデューシャリー・デューティーを実践してまいります。なお、投資信託の販売に関するお客さま本位の取り組みやその成果について、客観的な評価による「見える化」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の推進、お客さまに最善の利益を提供するために必要となる専門性やフィデューシャリー・デューティーを企業文化として定着させるための多くの施策、業績評価における販売・収益項目の除外などの優れた動機付け等が評価され、R&I評価で昨年度に続き「S+」評価を取得しました。

[お客さまの「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\(KPI\)](#)
(以下、FD取組状況報告)
P2～5、8

三井住友信託銀行では、お客さまの「ベストパートナー」を目指す企業文化・風土の定着に向け、営業店部に設置している「FD・CS委員会」でのディスカッションやお客さまアンケートから得られた気づきからの改善活動、各種研修等に取り組んでいます。

[2021/2022サステナビリティレポート](#)(以下サステナビリティレポート)
P143

三井住友信託銀行を含む複数のグループ会社では、「社員意識調査」を実施し、FD・CS意識等の浸透状況モニタリングを実施しています。その結果は経営層に報告し、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。一人一人がより具体的な取り組みを実践できるよう社内情報発信の強化をしてまいります。

-

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て「未来創造フェスティバル」という社内ビジネスプランコンテストを2018年度より毎年開催しています。グループ全社員がエントリー可能で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募集します。最終選考では、応募者は審査員である役員および外部有識者に対し直接プレゼンテーションの機会が与えられるとともに、最終選考で選抜さ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。

[サステナビリティレポート](#)
P138

三井住友信託銀行の個人事業では、全国の営業店部または営業担当窓口にお寄せいただく声のほか、「お客様サービス室」「お客さまの声アンケート」「三井住友信託ダイレクト」などを通じて、多くのお客さまのご意見・ご要望を頂戴し、お客さま満足の向上につなげています。

[サステナビリティレポート](#)
P144

グループの資産運用会社では、個人のお客さまや全国の投資信託販売会社の皆さまに、資産形成や商品に関する正しい知識を学び理解を深めていただくために、研修プログラムや各種イベント、ウェブサイトなどを通じ、金融知識の向上に役立つ情報をご提供しています。

[FD取組状況報告](#)
P38

3. その他の取組状況__ 未来・次世代のために取り組むこと/法令を遵守

未来・次世代のために取り組むこと

社会的価値創出と経済的価値創出を両立させるには、パーパスに基づきステークホルダーの価値を最大化させながらポジティブインパクトを創造するプロセスが必要です。またそのプロセスと、当社自身の財務・非財務の経営盤(六つの資本)を持続的に強化していくプロセスを有機的に結合するとともに、それを経営レベルで適切に管理する仕組みの構築が必要です。当社は、この仕組みを「価値創造プロセス」として整理しています。

[2021/2022サステナビリティレポート](#)(以下サステナビリティレポート)
P18~19

当社では、経営理念(ミッション)において、お客さま・株主・社員・社会をステークホルダーと位置付けています。また社会的責任に関する基本方針(サステナビリティ方針)では、主要なステークホルダーとしてさらに広範囲にお客さま・株主・投資家・社員・事業パートナー・地域社会・NPO・行政および国際機関を掲げ、対話を重視し、持続可能な社会の構築に積極的な役割を果たすことを宣言しています。

[サステナビリティレポート](#)
P22~23

当グループはサステナビリティレポート、統合報告書以外にもサステナビリティに関するさまざまな情報開示を行っています。まず、サステナビリティレポートからスピンオフさせた別冊版として、TCFD(気候関連財務情報開示タスクフォース)レポート(旧「気候変動レポート」)、自然資本レポート、不動産ESGレポート(旧「環境不動産レポート」)が挙げられます。また、三井住友信託銀行は2種類のシニア世代応援レポート(「認知症問題を考える」「シニア世代の住まいを考える」)をそれぞれ隔年で「SuMi TRUST With You社会貢献レポート」を四半期で発行しています。資産運用業務を担う三井住友トラスト・アセットマネジメントは「スチュワードシップ・レポート」を、日興アセットマネジメントは「サステナビリティレポート」を年次ベースで発行し、ESG投資の取り組みを詳細に開示しています。

[サステナビリティレポート](#)
P4

法令を遵守/コーポレートガバナンスの強化をすること

取締役会では、お客さまの真の利益に適う商品・サービスの提供に関する取組方針(フィデューシャリー・デューティーに関する取組方針)を定め、当グループ内で「お客さま本位」の姿勢を共有し、お客さまの安心と満足のために行動するとともに、グループ各社の取り組み状況を管理することにより、当グループにおけるフィデューシャリー・デューティーの実践を推進しています。

[2022統合報告書ディスクローチャー誌本紙](#)
(以下、統合報告書)
P88~97

三井住友信託銀行では、苦情等に関しては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証・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。

-

法人・個人のお客さま向けアンケートを各事業で実施し、業務品質の管理・向上に役立てています。アンケートの結果から各事業の課題を抽出し、課題改善への活動を施策に反映する取り組みを展開しています。

[統合報告書](#)
P115

4. 参考資料/その他

参考資料

お客さまの「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)	https://www.smth.jp/-/media/th/about-us/management/customer/fiduciary-duty/pdf/fiduciaryduty_kpi_status.pdf
2021/2022サステナビリティレポート	https://www.smth.jp/-/media/th/sustainability/report/2021/full/all.pdf
2022 統合報告書 ディスクロージャー誌本紙	https://www.smth.jp/-/media/th/investors/disclosure/2021/all.pdf

その他

※「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。

スマートライフデザイナーのご注意事項

- 不正アプリ(偽アプリ)ダウンロード防止のため、本アプリは「App Store」、「Google Play」からダウンロードしてください。●本アプリのダウンロードおよび利用は日本国内に限ります。●本アプリの利用可能時間や利用推奨環境は当社ホームページまたは各アプリストアの記載をご確認ください。●機能や特徴は、今後予告なく変更する場合があります。●App Storeは、Apple Inc.の商標です。●Google PlayはGoogle LLC の商標です。
- 掲載のアプリ画面は実際のものと異なる場合があります。●インターネットバンキングへのログインや生体認証のご利用には事前設定が必要です。
- Apple ロゴ、Face IDは、Apple Inc.の商標です。●Google PlayロゴはGoogle LLC の商標です。
- ご利用にあたってのご注意事項等は当社ホームページをご確認ください。

- ・ 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。