

お客さま志向経営の取り組み(2023年度)

2024年7月

目次

1	理念	3
2	消費者志向自主宣言 取組方針	4
3	主な取組状況	5~22
4	その他の取組状況	23
5	参考資料/その他	24

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」を経営の根幹に掲げています。
- 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)の実践とお客さま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
- 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 信託銀行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・経済へ貢献

2. 消費者志向自主宣言 取組方針

- 当グループの「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～」に基づく取組方針を、以下3点策定しています。

消費者志向自主宣言 取組方針

- (1) みんなの声を聴き、かついかすこと
- (2) 未来・次世代のために取り組むこと
- (3) 法令を遵守/コーポレートガバナンスの強化をすること

主なグループ会社

 三井住友信託銀行 SUMITOMO MITSUI TRUST BANK	 三井住友トラストグループ 三井住友トラスト・アセットマネジメント	 nikko am 日興アセットマネジメント
 三井住友信託銀行グループ 三井住友トラスト不動産	 三井住友トラストグループ 三井住友トラスト基礎研究所	 三井住友信託銀行グループ 三井住友トラストクラブ
 NEOBANK 住信SBIネット銀行	 三井住友信託銀行グループ 三井住友トラスト・パナソニックファイナンス	 三井住友信託銀行グループ 三井住友トラスト・ローン&ファイナンス

[グループ会社について](#) | [グループ情報](#) | [三井住友トラスト・ホールディングス \(smth.jp\)](#)

3 (1) みんなの声を聴き、かついかすこと

3. 主な取組状況__ (1)みんなの声を聴き、かついかすこと

お客様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、各種アンケートなどを通じていただいた**お客さまからのご意見・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。**

お客さま満足推進サイクル

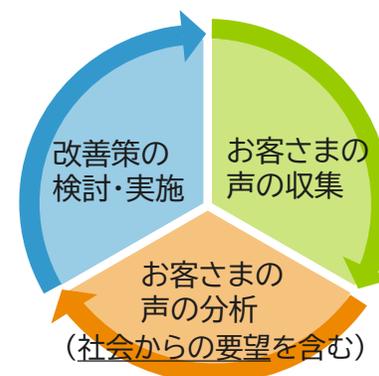
1 お客さまの声の収集

- 営業店部(店頭・往訪・電話)
- お客さまの声アンケート(WEB・ハガキ)
- その他各種アンケート など

2 お客さまの声の分析

3 改善策の検討・実施

- 店部ごとに開催するFD・CS委員会で原因分析・課題把握
- 改善策の検討⇒より良い商品・サービスのご提供へ



- お客さまの声のうち、2023年4月から2024年3月末までの間に不満足のお声をいただいたものは、1,554件でした。
- 主な内容は右表のとおりです。

内容	22年度件数	23年度件数	主な事例
担当者の対応に関するご不満	617件	482件	<ul style="list-style-type: none">・ 担当者変更後の引継ぎ不足・ 保有商品の運用状況についてのフォロー不足・ カード年会費の説明不足
事務手続きに関するご不満	642件	714件	<ul style="list-style-type: none">・ 手数料に関する事務・ 残高証明書発行時の対象科目考慮漏れ
商品・サービスに関するご不満	189件	173件	<ul style="list-style-type: none">・ 運用商品の損失・ インターネットバンキングの利用制限・ ATMの一部取引制限
その他	196件	185件	—

- 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、紹介します。

3. 主な取組状況__ (1)みんなの声を聴き、かついかすこと

三井住友信託銀行の取り組み

「三井住友信託NEOBANK」サービスの提供開始

お客さまの声

公式アプリ「スマートライフデザイナー」で資産管理できるのは便利だが、決済機能など日常で使える機能を増やしてほしい。

取組事例

「スマートライフデザイナー」をご利用のお客さまに、当社が提供するさまざまなサービスにあわせ、利便性の高い銀行機能をご利用いただけるよう、住信SBIネット銀行が提供する「NEOBANK®(ネオバンク)」サービスを利用した「三井住友信託NEOBANK」を2023年9月に開始しました。

日常で使える便利な「三井住友信託NEOBANK」の機能

- キャッシュカード不要。スマートフォンで入出金できる「アプリでATM」が利用可能。「スマホデビット」で、お買い物も便利
- 三井住友信託銀行・住信SBIネット銀行への振込手数料が無制限で無料。他の金融機関への振込手数料が月5回まで無料
- ATM手数料がお引出しとお預入れ合わせて月5回まで無料
- 三井住友信託NEOBANKアプリから、簡単に住信SBIネット銀行の住宅ローンのお申込が可能

※三井住友信託銀行は、住信SBIネット銀行を所属銀行とする銀行代理業を行っています



「スマートライフデザイナー」と「三井住友信託NEOBANK」を相互にご利用いただくことで、「普段使い」に留まらず、「資産形成・運用・管理・承継」に至るまで、ライフステージに応じた付加価値の高いサービスを提供しています。

スマートライフデザイナーとは

アプリで創る、お金のミライ
Smart Life Designer
スマートライフデザイナー

人生100年時代に向けて必要なお金とともに
デザインするアプリです



“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し、お金のミライを創る”のコンセプトのもと、理想のライフプランの設計、家計や資産の一括管理機能から資産形成に関する情報収集サービスなどをまとめて提供するスマートフォンアプリです。

3. 主な取組状況__ (1)みんなの声を聴き、かついかすこと

外貨積立サービス

お客様の声

投資信託の自動購入プランのように、為替レートを気にせず、自動的にコツコツと積み立てをしたい。

取組事例

お客様の円貨普通預金口座から毎月一定金額を外貨普通預金口座へ自動入金する「外貨積立サービス」を2023年4月に開始しました。

- 為替レートが常に変動しているため、外貨預金を始めるタイミングがわからない
- 預入時為替手数料が無料の条件でおトクに外貨預金を始めたい
- 外貨預金で長期的な資産形成をしたい

というお悩みをお持ちの皆さまも、「ドルコスト平均法」で購入タイミングを分散させながら継続的に外貨での資産形成をしていただけます。

ご来店のお客さま向け

三井住友信託銀行なら、預入時為替手数料がいつでも**無料(0銭)!**

外貨積立サービス

\$ 米ドル € ユーロ
AUS 豪ドル NZ\$ NZドル £ 英ポンド

本サービスの特徴

メリット
01

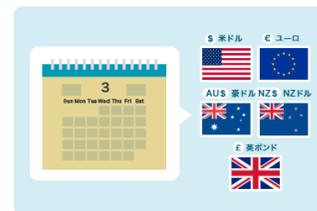
預入時の為替手数料は**無料(0銭)**です!



通常50銭～の預入時為替手数料が無料(0銭)となるため、おトクに外貨を購入できます。

メリット
02

好きな**通貨、タイミング、金額**を選択できます!



通貨は5通貨から選択でき、毎月の引落指定日はお客さまごとにご希望の日を指定できます。最低10,000円～、毎月お客さまのペースに合わせて外貨を購入することができます。

メリット
03

タイミング分散により、**リスクを抑えて**運用できます!



為替レートに関わらず、毎月、一定の円貨金額を指定して購入するため、長期的に見て購入レートを平準化し、リスクを抑えて運用できます。

3. 主な取組状況__ (1)みんなの声を聴き、かついかすこと

電子交付サービス

お客様の声

紙の郵送物が多く、読むのも保管しておくのも大変。
ネット上で確認できると良い。

取組事例

紙(郵送)で交付している通知物(お預かり残高レポートなど)について、紙媒体での交付に替えて電子媒体(PDFファイル)で交付するサービスを導入しました。

インターネットバンキングにてお申込み、閲覧がいただけます。



また、「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(「WWF※」)に対して、28,818,400円の寄付を実施しました。



※WWF:環境保全団体(1961年設立)
人と自然が調和して生きられる未来をめざして、失われつつある生物多様性の豊かさの回復や、地球温暖化防止などの活動を実施

帳票のUD化

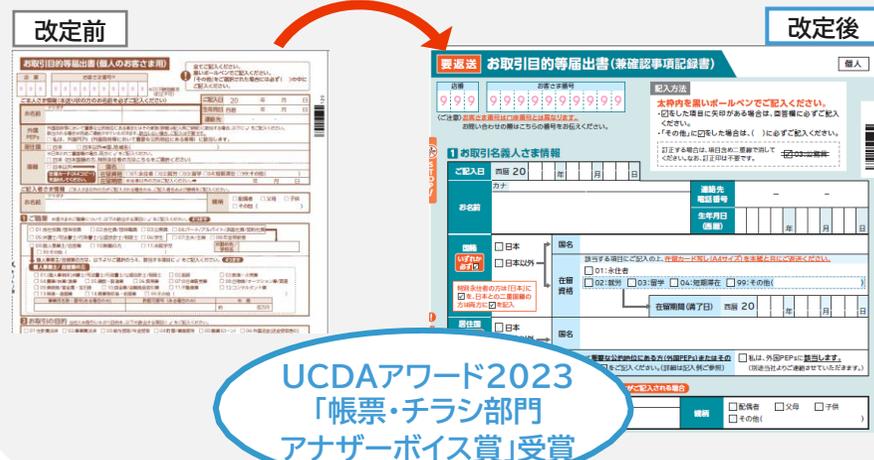
お客様の声

書類が細かくて見づらいため、記入箇所を迷うことがある。

取組事例

当社では、お客さまへ「わかりやすい情報」を提供するため、書類・パンフレットなどのユニバーサルデザイン(UD)活動を推進し、一部改定を行っています。

2023年度には、「お取引目的等届出書(兼確認事項記録書)」において、文字の大きさや項目の配置の見直し、記入漏れが起きやすい箇所は注意文言を記載するなど、「わかりやすさ」を重視した改定を行いました。



3. 主な取組状況__ (1)みんなの声を聴き、かついかすこと

三井住友トラストクラブの取組み

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、お客さまからお寄せいただいたお声を真摯に受け止め、常にお客さまに寄り添って特別なご体験や毎日の便利をご提供できるように、一つ一つのサービスの向上に努めています。



[「お客様の声」への取り組み | クレジットカードなら三井住友トラストクラブ \(sumitclub.jp\)](https://sumitclub.jp)

公式アプリの利便性向上

お客さまの声

ダイナースクラブ公式アプリで利用明細を簡単に見たい。
すばやくポイント数を確認したい。

取組事例

利便性やセキュリティを大幅に改善し、生体認証アクセスの導入や、新着情報・明細更新の通知、グルメ優待もアプリで利用できるなど、安心・安全で便利な公式アプリにリニューアルしました！



ポイント利用の対象拡大

お客さまの声

ダイナースクラブのポイントを他に移せたら便利だと思う。
サービスの交換ができる幅を広げてほしい。ダイナースクラブカードで貯めたポイントを旅行や宿泊に利用したい。

取組事例

ダイナースクラブカードで貯まったポイントをエアトリポイントへ交換可能になりました。 格安航空券からホテル予約まで、旅行に関わる多彩なサービスを提供しているエアトリと、ダイナースクラブがタッグを組むことで、**旅を愛する多くのお客さまに新たな価値を提供します。**



業界初！

3 (2) 未来・次世代のために取り組むこと

3. 主な取組状況 (2)未来・次世代のために取り組むこと ～各種教育セミナーの実施～

各種教育セミナーの実施

当グループでは、学生向けの金融教育セミナーや、地域にねざした各種教育セミナーを実施しています。

～将来世代に金融教育を提供し、対話の機会を増やすFR(Future Generations Relations)活動～

潮流

事業活動を通じたお客さまや社員、社会全体のWell beingの向上

持続可能な企業成長と社会の発展の両立

将来世代と企業の積極的な対話が重要

当グループが参画する「Well-being Initiative※」

未来を担う「将来世代」を重要なステークホルダーと位置付け

継続的な対話を行う

「FR(Future Generations Relations)」を展開

三井住友トラスト・ホールディングスおよび三井住友信託銀行

「お金のひみつ」をテーマに活動

FR活動として、新たに小学生向けの金融出張授業を実施

「お金」をもっと知ること、「お金」のことを知り人生を豊かにすること、「お金」と上手に付き合うことをテーマとした金融教育を通じて「将来世代」との対話を進めていきます。

取組状況		2022年度	2023年度
実施校数	小学校	-	17校(891名)
	中学校	6校(432名)	34校(3,672名)
	高校	46校(7,565名)	65校(10,547名)
合計		52校(7,997名)	116校(15,110名)



受講した学生の感想

- お金のトラブルは身近に起こるものだった。対処法がわかってよかった。
- 将来のことについて考えたり、大人になったときのお金の使いみちや貯金のやり方を教えてもらって凄く勉強になった。

3. 主な取組状況__ (2)未来・次世代のために取り組むこと ～各種教育セミナーの実施～

三井住友トラスト・システム&サービス ～ITの力を活かしたサステナビリティ活動～

三井住友トラスト・システム&サービスでは、SDGs活動の一環で毎年6月と11月に当社の特性であるITを活かして、拠点を構える府中市にて、シニア向けパソコン・スマホ教室と子ども向けプログラミング教室を実施しています。

シニア向け無料パソコン・スマホ教室



ITの力を活かしたサステナビリティ活動として、府中市シニアクラブ連合会(府中市公認)に所属する方を対象に、毎年6月～7月にパソコン教室を開催してきました。スマホを教えて欲しいというお声を受け、2023年度よりパソコン・スマホ教室を開催しています。

プログラミングロボットを使った子ども向け無料プログラミング体験教室



「府中市民協働まつり」に参加し、プログラミング体験教室を開催しました。未来のIT人財創出に向けて、体験活動を通じた子どもたちのプログラミング的思考力養成となる取り組みを行っています。

三井住友トラストクラブ ～あなたの人生を豊かにするクレジットカードの使い方～

2023年6月に開催された読売新聞社主催(金融庁後援)の金融経済教育イベント「未来のマネーフェス～楽しく学べる金融経済教育」で、クレジットカードとキャッシュレス決済について講義を行いました。

急速に進むキャッシュレス社会の中で、若い世代にキャッシュレス決済のメリットを正しく理解いただき上手に活用してほしいという想いから、金融経済教育に取り組んでいます。



3. 主な取組状況__ (2)未来・次世代のために取り組むこと ~非金融サービスの提供~

ライフ&ファイナンシャル ウェルビーイングサービス

- 三井住友信託銀行では、金融サービスに加えて、旅行や健康に関する特典といった非金融サービスを提供しています。
- このたび、2023年5月に、人生100年時代におけるお客さまのニーズの多様化にお応えするために、「ライフ&ファイナンシャル ウェルビーイングサービス」の取り扱いを開始しました。
- 当社は今後も、お客さまの「ファイナンシャル ウェルビーイング」の実現などに貢献できるよう、「**医**(からだの健康)」、「**殖**(資産の健康)」、「**住**(住まいの健康)」に関するさまざまな体験・学びの場を提供します。



ライフ&ファイナンシャル ウェルビーイング会員さま向けサービス (一例)

「**医**・**殖**・**住**」に寄り添ったイベントを実施！

※トラストプレミアムサービス「プラチナステージ」限定

実施済み
イベント

丸の内タニタ食堂で
人生100年時代の
健康づくりイベント



「家事えもん」こと松橋周太呂氏による
お掃除&家事の
マル秘テクニックセミナー

ウェルビーイングクラブオフ

「日々の暮らしをより便利に、よりお得に」
各種会員特典・優待サービスを提供！

国内・海外宿泊



レジャー



スポーツ



ショッピング



育児・介護サービス



3. 主な取組状況 (2)未来・次世代のために取り組むこと ~社会課題の解決~

地域エコシステム

三井住友信託銀行は、2030年に実現したい、社会と当グループの姿を見据えて設定した三つの重点戦略領域の一つ“ネットワーキング”において、新たな価値を創造するために、高い専門性と多様な経済主体との接点を活かし、**地域の関係当事者とともにも各地域の課題を解決する地域エコシステムの構築に取り組んでいます。**

地域Eコキ* サークラー (資源循環) 産業基盤・ 拠点トラジャ* イワ(PII等) 都市開発・ 再開発 地域産業振興 (一次産業含む) その他

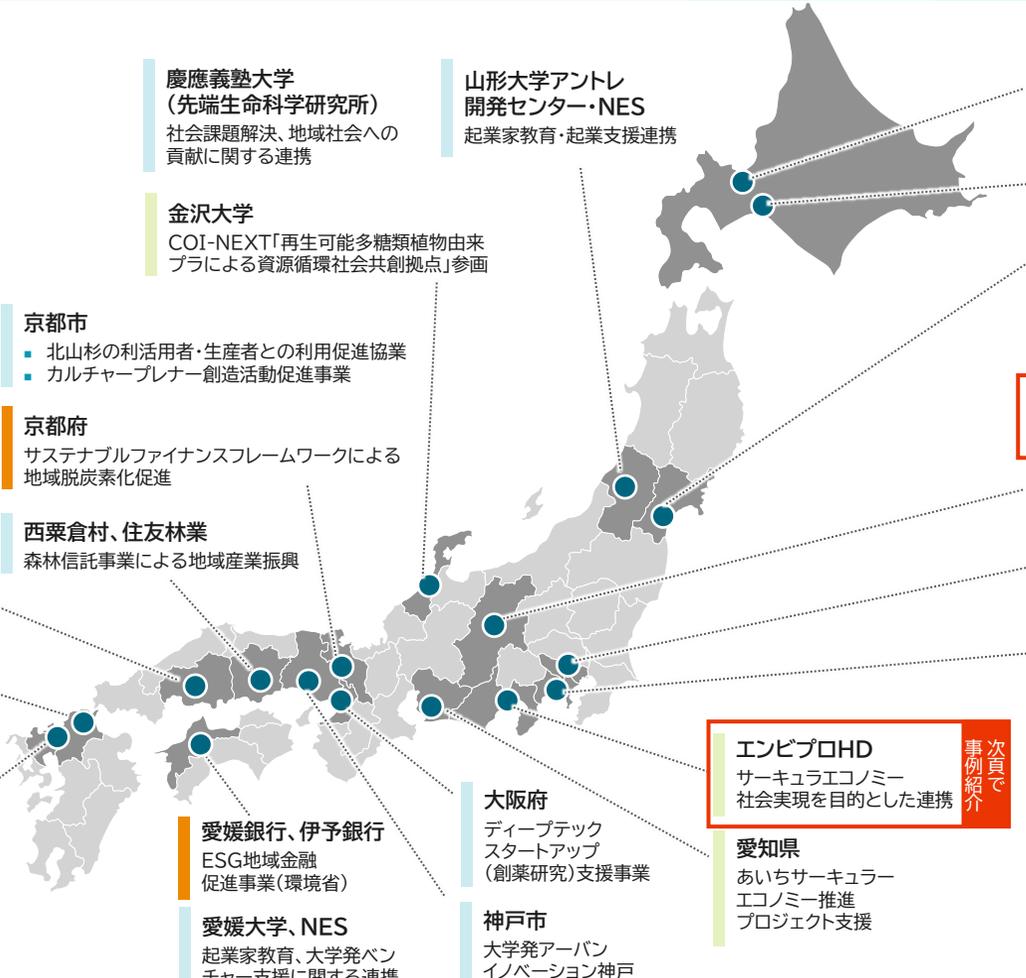
取組事例

- 各地 自治体等**
環境省脱炭素先行地域等地域PJの支援
- 国内総合型インフラファンド**
国内インフラ市場を対象とするファンド組成
- ESG地域金融研究会**
地域金融機関向け定期的な情報提供機会
- 東京大学未来ビジョン研究センター**
COI-NEXT「ピوند・ゼロカーボンを目指す Co-JUNKANプラットフォーム」研究拠点参画
- 東広島市、広島大学**
広島大学スマートシティ共創コンソーシアム参画
- 北九州市**
高付加価値型竹のカスケード利用プロジェクト
- アサヒプリテック、エフシー開発、X-Scientia**
グリーン水素サプライチェーン構築(余剰電力の有効活用)
- 福岡市・佐賀県、NES**
 - 福岡未来創造プラットフォーム「ビジネスチャレンジNEXT」運営
 - スタートアップエコシステム拠点都市推進支援
 - 佐賀県ベンチャーキャピタル等投資促進事業受託
- 九州大学**
エネルギー研究教育機構との連携協定

- 慶應義塾大学 (先端生命科学研究所)**
社会課題解決、地域社会への貢献に関する連携
- 金沢大学**
COI-NEXT「再生可能多糖類植物由来プラによる資源循環社会共創拠点」参画
- 京都市**
 - 北山杉の利活用者・生産者との利用促進協業
 - カルチャープレナー創造活動促進事業
- 京都府**
サステナブルファイナンスフレームワークによる地域脱炭素化促進
- 西粟倉村、住友林業**
森林信託事業による地域産業振興
- 愛媛銀行、伊予銀行**
ESG地域金融促進事業(環境省)
- 愛媛大学、NES**
起業家教育、大学発ベンチャー支援に関する連携

- 山形大学アントレ 開発センター・NES**
起業家教育・起業支援連携
- 大阪府**
ディープテック スタートアップ (創業研究)支援事業
- 神戸市**
大学発アーバンイノベーション神戸

- 北海道地方環境事務所**
ESG地域金融の普及支援、地域課題解決のモデル事業促進に関する連携
- 苫小牧市**
 - 再エネ水素サプライチェーン構築実証事業
 - 脱炭素先行地域(共同提案者)
- 東北大学**
東北大学共創イニシアティブ共同設立
- 宮城県**
上下水一体官民連携運営事業
- 仙台市**
脱炭素先行地域(共同提案者) 事例紹介 次頁で
- 信州大学・NES**
地域の起業家教育・起業支援に関する連携
- 渋谷区**
LGBTQ当事者が安心して暮らせる社会の推進・連携
- 川崎市**
等々力緑地再編整備・運営等事業
- 横須賀市**
海洋都市推進に向けた共創事業
- 小田原市**
エネルギー地産地消事業のインパクト評価支援
- 慶應義塾大学SFC研究所**
次世代テクノロジー&ファイナンス・コンソーシアム
- 愛知県**
あいちサーキュラーエコノミー推進プロジェクト支援



3. 主な取組状況__ (2)未来・次世代のために取り組むこと ~社会課題の解決~

地域エコシステム~2023年度取組事例①~

リサイクル事業者の株式会社エンビプロ・ホールディングスと循環経済(サーキュラーエコノミー)社会の構築を目的とした連携協定を締結

課題

- プラスチック新法により、3R交付金※の要件が改正
- 交付金の交付要件である“プラスチック一括回収”に対応できている自治体はわずか
- プラスチックのマテリアル・ケミカルリサイクル工場は、回収量の規模が必要だが、単一自治体での設置は経済合理性に乏しい

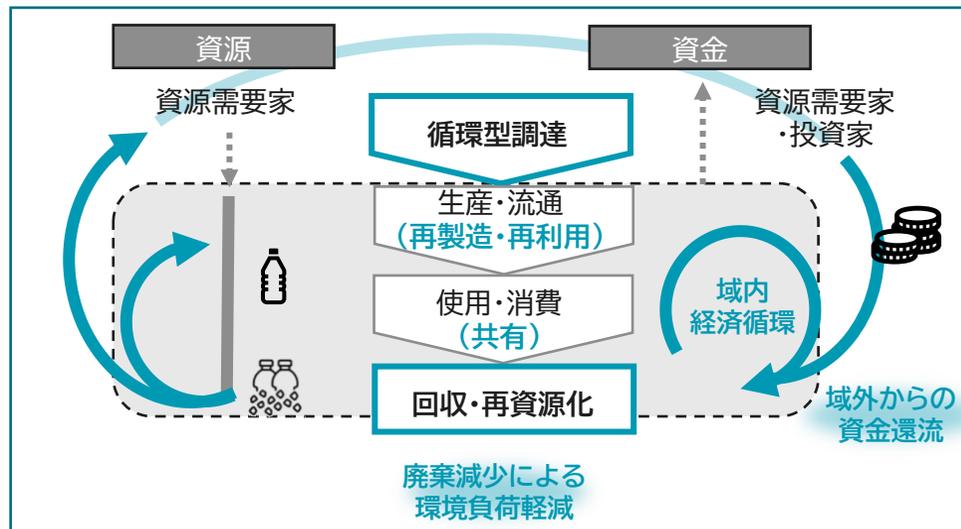
対応

長距離輸送を可能とする圧縮処理(バール化)の整備を切り口に

- 各地におけるプラ新法対応
- **プラスチックの資源循環フロー構築** を支援

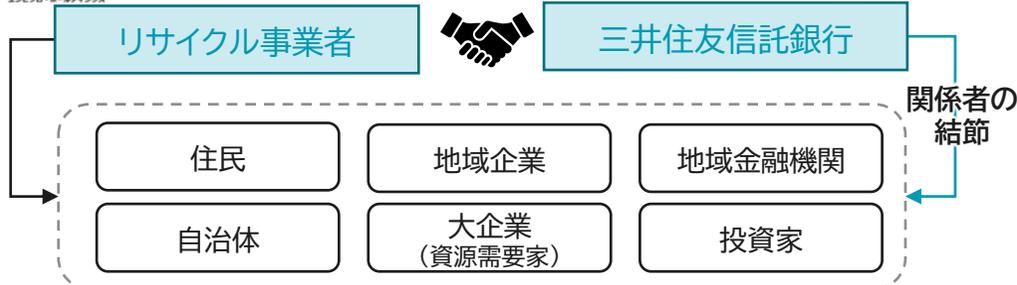
当社の役割

- 自治体、大企業、地域金融機関など関係者との接続
- 中間処理施設の用地探索支援、およびファイナンス検討
- 将来的な施設のオフバランスにおける投資家展開
- 回収プラスチックのマテリアルリサイクル化施設ファイナンスと再資源化製品の需要家との接続



サーキュラーモデル
構築ノウハウ
ENVIPRO

金融の参画
ネットワーク提供
三井住友信託銀行



※市町村での廃棄物3R(リデュース、リユース、リサイクル)推進のための廃棄物処理・リサイクル施設整備計画(循環型社会形成推進地域計画)に位置付けられた施設整備に対する交付金

3. 主な取組状況 (2)未来・次世代のために取り組むこと ~社会課題の解決~

地域エコシステム~2023年度の取組事例②~

仙台市の脱炭素先行地域(環境省)応募に際して、共同提案者として支援

課題 コンパクトシティ化、レジリエンス強化など、住民の暮らしの質の向上と並行して脱炭素化に取り組む、仙台市ならではの「まちの在り方」検討

対応・効果

当社の役割

仙台市の脱炭素先行地域(環境省)への応募を、共同提案者として支援。省エネ・ZEB*改修コンサルの役割を担う

- 「使いながらZEB改修」モデルの構築により、業務や営業への影響を最小限にとどめつつ、**既築ビルの脱炭素化**を実現
- 太陽光発電・蓄電池に加え、設備を自動制御する**DR/VPPIによるエネルギーマネジメントシステム**を導入
- 都市バイオマス資源を活用することで、従来課題となっていた**衛生面や景観などの改善**のほか、**市民や事業者の行動変容の促進、資源循環及びサーキュラーエコノミーの推進**など多くの相乗効果を図る

「働く・集う場所」「暮らす場所」「学ぶ・楽しむ場所」の脱炭素化を実現するとともに、レジリエンス強化や地域活性化を目指す！

*Net Zero Energy Building(ネット・ゼロ・エネルギー・ビル)の略称。快適な室内環境を実現しながら、建物で消費するエネルギーをゼロにすることを目指した建物のこと。

1. 民生部門電力の脱炭素化に関する主な取り組み

- ①【定禅寺通エリア】既築ビルに、ZEB改修などの**脱炭素リノベーション**を実施
- ②【泉パークタウンエリア】既築住宅(400戸)に太陽光発電(計2,240kW)・蓄電池を導入し、DR/VPPIによるエネマネを実施
- ③【東部沿岸エリア】観光施設などに太陽光発電(計3,466kW)、南蒲生浄化センターに下水汚泥消化ガス発電(1,980kW)を導入
- ④【エネルギー供給エリア①】延寿埋立処分場にてオフサイト PPA(1MW)を実施し、東部沿岸エリアに供給
- ⑤【エネルギー供給エリア②】仙台清掃公社にてEV充電設備を整備
- ⑥【全域】東北電力が新設する電力の**地産地消型再エネメニュー**を通じて脱炭素化を推進



2. 民生部門電力以外の脱炭素化に関する主な取り組み

- ① 定禅寺通エリアから排出される事業系生ごみとケヤキの剪定枝を**バイオマス発電の原料**として活用するなど、都市バイオマス資源の有効活用を推進
- ② 市営バス(24台)、パッカー車、みやぎ生活協同組合の配送トラック(126台)、公用車(101台)をEV化

<共同提案者>東北電力株式会社、東北電力ソーラーeチャージ株式会社、東日本電信電話株式会社、カメイ株式会社、アイリスオーヤマ株式会社、大成建設株式会社、ダイキン工業株式会社、みやぎ生活協同組合、株式会社七十七銀行、株式会社三井住友銀行、三井住友信託銀行株式会社、定禅寺通街づくり協議会、一般社団法人定禅寺通エリアマネジメント、国立大学法人東北大学

3. 主な取組状況__ (2)未来・次世代のために取り組むこと ~社会課題の解決~

三井住友トラスト・パナソニックファイナンスの取組み

空き家の解体工事向けローンの提供開始

一般社団法人あんしん解体業者認定協会(以下:認定協会)が抱える課題

資金面で解体工事を敬遠するお客さまが多いこと

空き家の増加等によって
解体相談増加



解体業者の多くが…
・費用の支払い期間が短期
・現金払いが多い

対応 空き家の解体工事向けローンの提供を開始

当社と
認定協会
が提携



効果

お客さまと解体業者の双方に対して資金面の問題を解決!

- 空き家の解体工事がより円滑に行われる環境を金融面から支援
- 管理が行き届いていない状態の空き家の増加という社会問題の解決に貢献



住宅資金つなぎローンの電子契約サービス「つなぎパートナー」全ての住宅販売会社へ提供開始

課題

住宅販売業界

オンラインでの接客
VR(仮想現実)を用いた物件の内見
など新たなサービスが登場

金融機関

住宅ローンの契約手続きを電子化

一方 住宅資金つなぎローン業界は…
■ 依然として紙媒体が主流
■ 業界全体として電子化に遅れ

対応

住宅資金つなぎローンの電子契約サービスの導入を決定

業界内でいち早く!

2023年10月末時点において、先行導入した住宅販売会社における住宅資金つなぎローン契約の約90%が電子契約へ

効果



住宅販売会社の更なる業務効率化

お客さまの利便性向上

「つなぎパートナー」の導入拡大を通じて、住宅販売業界の更なるDXの進展に貢献

3 (3)法令を遵守/コーポレートガバナンスの強化をすること

3. 主な取組状況__ (3)法令を遵守/コーポレートガバナンスの強化をすること

三井住友信託銀行の取り組み

「株主総会ポータル®」サービスの提供

当社は、株主総会資料の電子提供制度(※1)に対応し、**2023年5月の株主総会から「株主総会ポータル®(※2)」の提供を開始。**

当サービスにより、株主総会プロセスのデジタル化を図りました。

- 招集通知の閲覧機能(株主総会の日時・場所や議案の詳細)
- 分かりやすい企業情報の閲覧
- シームレスな議決権行使
- バーチャル株主総会サイトへのアクセス
- 株主総会の事前質問受付



サービスの特長

簡単ログイン

議決権行使書にあるQRコード®(※3)よりID・パスワード入力なしでログイン!



議案や業績が見やすい

紙やPDFでは見づらい議案や業績ハイライトを見やすく表示!



議決権行使もらくらく

「議決権行使へ」ボタンをワンタップするだけで議決権行使ウェブサイトへ!



(※1)2019年会社法改正によって創設された制度。2022年9月1日から施行。(※2)「株主総会ポータル®」は三井住友信託銀行株式会社の登録商標です。(※3)「QRコード®」は株式会社デンソーウェブの登録商標です。

3. 主な取組状況__ (3)法令を遵守/コーポレートガバナンスの強化をすること

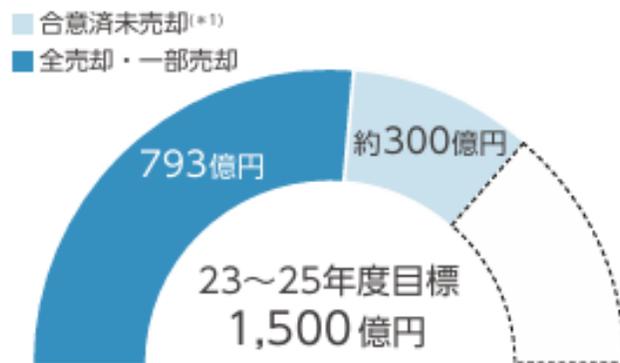
当グループのコーポレートガバナンス強化の取組み

政策保有株式の削減に向けた取組み

当グループは、2021年5月に、資本効率性の改善に加え、日本の資本市場の健全な発展に寄与することを目的として、「**従来型の安定株主としての政策保有株式**」は原則保有しない方針を公表し、取組みを進めています。

2023年3月末時点で約5,000億円(取得原価ベース、以下同様)の政策保有株式残高に対して、2023年4月から2026年3月までの3年間で1,500億円の削減目標を掲げ、2024年3月末までの1年間で793億円を削減しています。また、2021年3月末時点で三井住友信託銀行株式会社が保有していた政策保有株式(上場株式)のうち、3分の1を超える銘柄の残高がゼロとなっています。

政策保有株式の売却額及び合意済未売却額(取得原価、連結)



(*1)合意済未売却は、年度内の売却予定の金額

保有株式銘柄数の推移

	21/3末	22/3末	23/3末	24/3末
保有株式銘柄数	1,314	1,169	1,073	999
うち上場株式	874	735	640	568
うち非上場株式	440	434	433	431

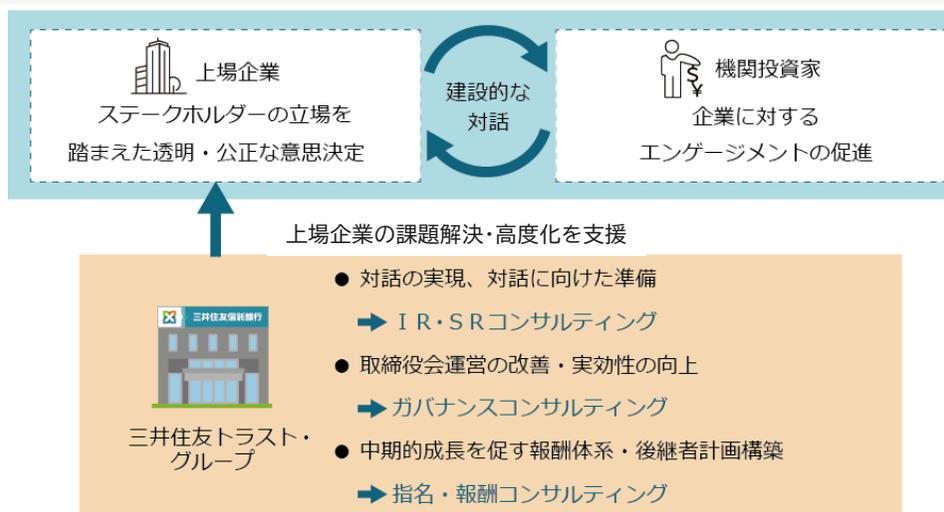
3. 主な取組状況__ (3)法令を遵守/コーポレートガバナンスの強化をすること

お客様のコーポレートガバナンス強化の取り組み

ガバナンス・投資家との対話の高度化に向けたパートナー

「コーポレートガバナンス・コード」、「スチュワードシップ・コード」の導入を契機に、上場企業では自社のガバナンス体制の在り方の見直しや株主・投資家との建設的な対話を積極的に推進しつつあります。

当社では企業が抱えるガバナンス・対話に関する課題解決を支援、更なる高度化を促すため、「IR・SRコンサルティング」、「ガバナンスコンサルティング」および「指名報酬コンサルティング」を提供しています。



IR・SRコンサルティング

国内外の幅広いネットワーク、タイムリーな情報提供、積み重ねたノウハウにより満足度の高いIR・SRサービスを提供いたします。

ガバナンスコンサルティング

株主名簿管理人の受託基盤を活かした豊富なノウハウとコンサルタントの高い専門性によりお客様のガバナンス強化の取り組みをサポートいたします。

指名報酬コンサルティング

経営理念・経営戦略に適合した報酬体系の構築、スキル・マトリックス及び役員後継者計画の策定等、指名報酬に関するお悩みをトータルに解決いたします。

4. その他の取り組み状況

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。当グループでは、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、お客さまの最善の利益に適う商品・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。

[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](#)

[お客さまの「ベストパートナー」を目指すための取組みの実施状況と成果指標\(KPI\)](#)

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。

-

法人・個人ともに、事業ごとにお客さま向けアンケートを実施し、業務品質の管理、向上に役立てています。お客さまからいただいたご意見・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った上で必要な改善策を検討し、課題改善への活動を施策に反映する取り組みを展開することで、より良い商品・サービスの提供に努めています。また、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。

[統合報告書\(P95～97\)](#)

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、存在意義(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と、当社自身の財務・非財務の経営基盤(6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。

[価値創造プロセスとマテリアリティマネジメント](#)

当グループは、存在意義(パーパス)、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)に基づき、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、国際機関等のすべてのステークホルダーとの対話を尊重し、持続可能な社会の構築に積極的な役割を果たします。

[サステナビリティ方針](#)

法令を遵守/コーポレートガバナンスの強化をすること

当グループは、ビジネスモデルに即したコーポレートガバナンス体制の強化を進めており、指名委員会等設置会社の法定委員会に加え、取締役会の任意の諮問機関としてリスク委員会および利益相反管理委員会を設置しています。また、経営の透明性を高めるために、取締役会議長には社外取締役が就任しています。

[統合報告書\(P84～93\)](#)

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。

-

5. 参考資料/その他

参考資料

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)	https://www.smth.jp/-/media/th/about-us/management/customer/fiduciary-duty/pdf/fiduciaryduty-kpi-status.pdf
統合報告書 2024 ディスクロージャー誌本編	https://www.smth.jp/-/media/th/investors/disclosure/2023/all1.pdf

その他

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は異なる場合があります。

- 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。