

お客さま志向経営の取り組み(2024年度)

2025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	5~17
4	その他の取組状況	18

1. 理念

- 三井住友トラストグループでは、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)

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～

- 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 | 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 信託グループの多様な機能を生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・経済への貢献 |

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

[グループ会社について](#) | [グループ情報](#) | [三井住友トラストグループ](#)



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

nikko am
日興アセットマネジメント



三井住友トラスト不動産



三井住友トラスト基礎研究所



三井住友トラストクラブ



Trust Base



三井住友トラスト・パナソニックファイナンス

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。

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、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

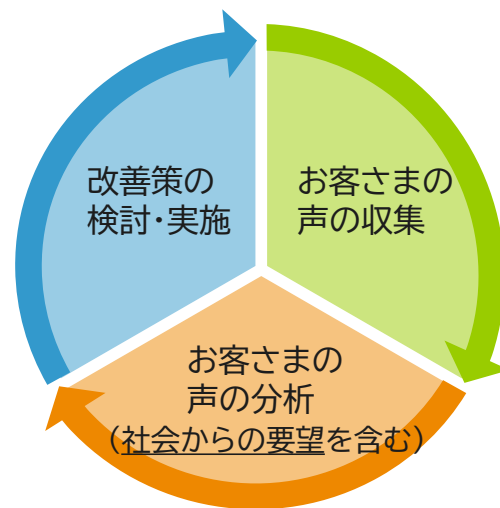
① お客さまの声の収集

- 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委員会やFD・CSディスカッションにて、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



- 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

おひとりさま信託のサービス拡充 ～生前の安心に関するお客さまのニーズにお応え～



お客さまの声

近くに親族も住んでいないため、何かがあった時に駆け付けてくれる機械警備の設置を考えたい。

取組事例

お客さまからのご要望を受け、生前の安心を支える3つの新サービスを2025年1月から開始しました。

本サービスの拡充によって、見守り、生前の財産管理、保証、任意後見等に関するお客さまのニーズにお応えします。

<3つの新サービス(オプション)>

生前の安心をご提供

見守り

見守りサービスを提供している事業者を紹介します

身元保証

身元保証や日常生活支援などを提供する事業者を紹介します

墓じまい

情報提供、霊園・菩提寺などへの同行など、墓じまいをお手伝いする専門家の法人を紹介します

今後も、お客さまに安心・安全をご提供できるサービスの開発・提供に取り組み、**人生100年時代におけるベストパートナーにふさわしい安心と信頼のサポートを強化していきます。**

おひとりさま信託とは

葬儀や家財の整理など、死後の身の回りのことを専門家にお任せする商品です。

<おひとりさま信託の3つの基本機能>



専用のエンディングノートで希望を記録



当社が設立した専門家の法人を紹介



費用は金銭信託(元本保証商品)で準備

<お任せできること>

葬儀・埋葬

デジタル
遺品の消去

家財などの
整理

計報連絡

ペットのこと

クレジット
カードの解約

年金・介護保険
などの届出

公共サービスの
解約

3. 主な取組状況__ (1)みんなの声を聴き、かついかすこと

「株主パスポート®」の提供開始 ～上場企業と個人株主の建設的なエンゲージメント(対話)を促進～



お客さまの声

- 個人株主** 株主総会や配当金の情報をもっと簡単に、まとめて管理したい。
- 上場企業** 年数回の紙の通知発送だけではなく株主にもっと自社を知ってほしい。

取組事例

新サービス「株主パスポート」の提供を通じて、上場企業と個人株主との建設的なエンゲージメントを促進し、**新たな株主体験価値の提供と、株主分析を通じた効果的なIR・SR活動による、企業の持続的成長の実現**を支援しています。

株主パスポートで実現できること

個人株主

上場企業との様々なコミュニケーションを、お手持のスマートフォンでお手軽に！

- ・ 複数銘柄の情報を一括管理
- ・ 議決権行使・イベント申込等
- ・ 株主活動でポイント獲得

上場企業

個人株主とのコミュニケーション向上施策を、年間を通じて機動的に実施することが可能に！

- ・ データ集計・分析
- ・ アンケートの実施
- ・ プッシュ通知等を活用した情報発信

「株主パスポート」アプリとは

保有している銘柄を登録^(※)いただくことで、便利でお得な株主ライフを実現する株主さま向けのアプリです。

※三井住友信託銀行が株主名簿管理人である銘柄のうち、株主パスポート参加企業の銘柄に限ります。

<「株主パスポート」アプリの特徴>

スマホで情報を一括管理



株主はすべての機能が無料



株主活動でポイント獲得



生体認証で便利・安心



3. 主な取組状況__ (1)みんなの声を聴き、かついかすこと



公式アプリのデザイン・操作性・機能を改善

お客さまの声

- 公式アプリの操作ボタンが小さくタップしづらい
- 保有カードの切替をスムーズにできるようにしてほしい

取組事例

皆さまからいただいたお声から、新たに機能を一部改善しました。



ポイントでの年会費支払い開始

お客さまの声

カードの年会費をリワードポイントで支払えるようにしてほしい

取組事例

会員さまからのご要望に応え、2024年11月1日(金)から一部のカードを除きダイナースクラブで貯めたポイントで年会費をお支払いいただけるようになりました。

梅田プレミアムラウンジ開業

お客さまの声

- 関西エリアで利用できるサービスを増やしてほしい
- 関西にも利用できるラウンジがあると嬉しい

取組事例

多くのお客さまからいただいたご要望にお応えし、関西エリア初となる直営ラウンジ「ダイナースクラブ 大阪梅田プレミアムラウンジ」が2024年3月14日に開業しました。大阪・梅田の阪急グランドビル2階に位置し、ショッピングやビジネスにも便利な立地です。温かみがあり居心地の良い空間、こだわりの家具でくつろぎの時間をお過ごしいただけます。



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

「新型金銭信託＜フューチャートラスト＞」の取り扱い開始

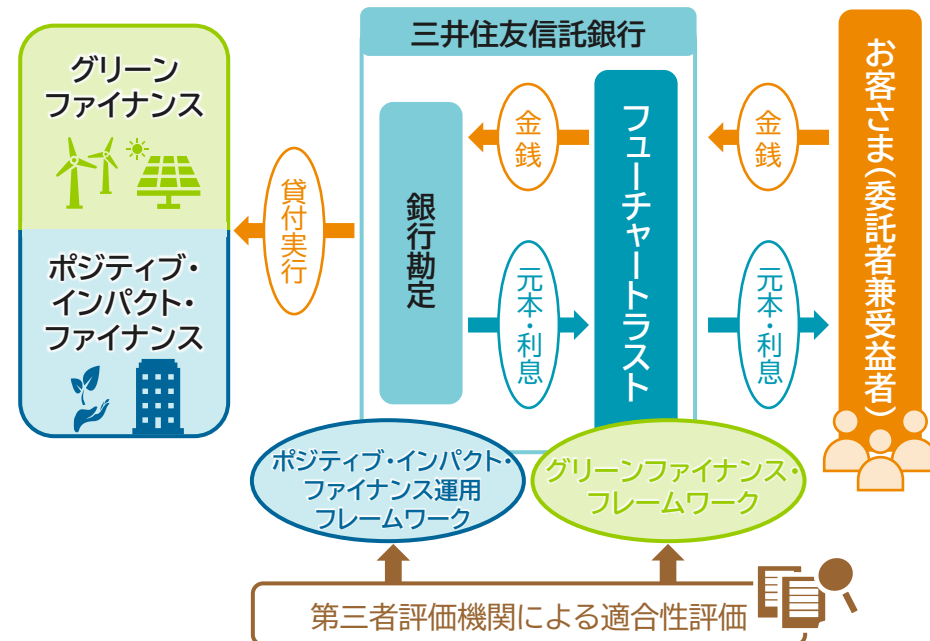


未来・次世代のために

三井住友信託銀行では、次世代にサステナブルで豊かな社会を築くために、**個人の資産形成ニーズと企業の資金ニーズを繋ぎ、産業金融に貢献していきたい**と考えています。

三井住友信託銀行ができること

グループの創業100年を機に、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「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。
本商品は、グリーンな社会の実現に貢献する企業などに長期安定的な資金として、銀行勘定を通じて供給します。また本商品を起点として、プライベートアセット(未公開株など)への投資などの商品ラインアップ拡充を通じ、**お客さまとの長期信頼関係の構築を目指します**。



フューチャートラストを通じた社会課題解決に向けた取組事例

事例
01

地球温暖化

新築テナントビルなどにおいて、大幅な省エネルギー化や再生可能エネルギーの導入を進めることで、将来にわたるCO2削減に取り組んでいます。



事例
02

世界で深刻化する水不足

節水・浄化・再利用技術や水処理装置の製造・販売を通じて水インフラの整備に貢献しています。



事例
03

労働力不足

遠隔地から現場のロボットシステムを操作できるリモート環境構築のためのツール開発や無人機・配送ロボット等の無人物流輸送技術の開発に取り組んでいます。



※ポジティブ・インパクト・ファイナンス:企業活動の社会・環境・経済への影響を評価し、良い影響の拡大と悪い影響の低減を支援する金融手法
※グリーンファイナンス:環境保全や改善に資するプロジェクトに対して資金提供する金融手法

3. 主な取組状況__ (2)未来・次世代のために取り組むこと

民事信託サポートシステム「信託の蔵人(クラウド)」の取り扱い開始



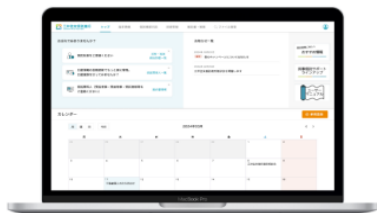
現代社会が抱える課題

- 超高齢社会の進展を背景に、認知症対策や資産承継対策への関心が急速に高まっており、解決手段の一つとして、家族を受託者とする民事信託※の利用が増加しています。
- 一方で、民事信託受託者は、委託者の家族がほとんどであることから、一般的に信託に関する専門知識が十分でなく、適正に信託事務を遂行することが大きな負担になっています。

※民事信託：信頼できる親族等に財産管理を託す信託契約のこと

三井住友信託銀行が解決できること

民事信託の受託者の方の負担を大幅に減らすことができるとともに、幅広い商品・サービスを提供することで、**超高齢社会に対応した健全な信託の普及に努めてまいります。**



「信託の蔵人(クラウド)」とは

民事信託受託者が信託財産として管理する現金や不動産、有価証券といった財産を可視化し、管理できるサービスです。

<信託受託者さまが義務を負っている主な信託事務とお悩み>

信託帳簿の作成



信託財産に関する
帳簿の作成

お客さまのお悩み

帳簿の作成って都度手間がかかって大変そう

信託の蔵人によるサポート

信託口座との口座連携による入出金情報を活用することで効率化！

受益者への報告



財産状況開示資料の
作成と報告

お客さまのお悩み

受益者への報告は何をどうやって説明すればいいのだろう

信託の蔵人によるサポート

信託財産や1年間の入出金情報等をまとめて表示することで報告の事前準備を省力化！

関連書類の整理



信託契約書・領収書
等の保管

お客さまのお悩み

関連書類が多くてまとめて保管するのが大変

信託の蔵人によるサポート

関連書類はシステム内にアップロードし保存・整理が可能。スマホからも保存、確認ができる。

※本システムで作成される書類は参考資料としてご利用ください。

3. 主な取組状況__ (2)未来・次世代のために取り組むこと

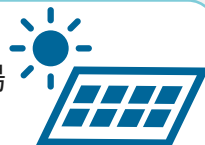


再生可能エネルギー電源による安定的な電力供給に貢献

三井住友信託銀行は、**国内年金基金の安定した収益確保ニーズに応えるべく**、大阪ガス株式会社と協力して、両社共同では初めて国内年金基金のみを対象とした再生可能エネルギーファンドを立ち上げました。

投資対象

FIT・FIP 太陽光発電所を中心に、非FIT・非FIP太陽光発電所や太陽光発電併設型蓄電所など



本ファンドは国内の再生可能エネルギー電源を集約し、適切な運営管理を行うことで、**再生可能エネルギー電源による安定的な電力供給に貢献します。**

大阪ガス

投資対象となる再生エネルギー電源の選定や運営に関する知見を提供



三井住友信託銀行

ファンド運営に関する知見を提供



企業向け再生可能エネルギー電源の調達支援

三井住友トラスト・パナソニックファイナンスは、「モノ」を基点としたさまざまな金融サービスで、法人から個人まで幅広いお客さまに対し、**最適で質の高いファイナンスソリューションを提供することで、社会課題の解決に貢献していきます。**

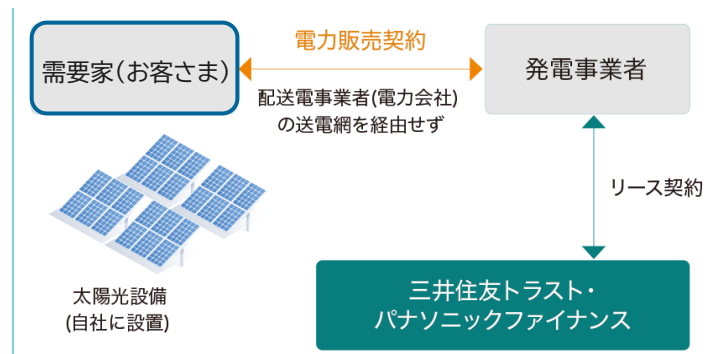
その一環として、発電事業者と連携し、コーポレートPPA(企業向け電力販売契約)を活用した再生可能エネルギーの導入を支援しています。

導入企業のメリット

- ①太陽光発電設備のオフバランス化
- ②初期投資なしで再生可能エネルギーの調達が可能
- ③不稼働・遊休地等の有効活用

オンサイトPPAの仕組み

需要家(お客さま)が施設スペースを提供し、発電事業者が設備を設置・運用します。本スキームでは、需要家(お客さまは電気料金単価上昇の影響を受けず、**安定した電力調達が可能になります。**



3. 主な取組状況__ (2)未来・次世代のために取り組むこと～金融経済教育の提供～

三井住友トラスト・パナソニックファイナンス

三井住友トラスト・パナソニックファイナンスは、公益社団法人リース事業協会が開講している早稲田大学商学部寄附講座「サステナブルな社会を創るリース」において、「リース業界・リース会社の魅力をSNSで発信」と題したワークショップに講義メンバーとして参加し、リース業界の魅力などについて説明しました。

早稲田大学商学部寄附講座

「サステナブルな社会を創るリース」とは

学生の皆さまにダイナミズムなリース産業の姿を伝え、リースを考察いただくことを通じて、社会課題を解決できる力を身につけることを期待するもの



三井住友トラストクラブ

三井住友トラストクラブは、SDGsの達成と持続可能な社会の実現および若い世代の金融リテラシー向上のため、2022年から、広島大学で「キャッシュレス社会とクレジットカードが担う役割」についての講義を提供しています。



大阪・関西万博のアプリ「EXPO2025デジタルウォレット」で配布した講義修了証明のデジタルバッジ

三井住友信託銀行

三井住友信託銀行は「全てのステークホルダーの Well-being に貢献すること」を経営理念(ミッション)に掲げ、お客さまや社会のファイナンシャル・ウェルビーイングの実現に貢献する活動の一環として、香川県三豊市における「放課後プラットフォーム」で、三豊市教育委員会と共同して「みとよマネー部」を創設、活動に取り組んでいます。

「みとよマネー部」とは

～より良い人生のために金融を探究する部活動～

自分の人生設計に沿ったお金との向き合い方を探求し、将来のための金融リテラシーを身につけることを目指す部活動です。



「みとよマネー部」部員の感想

- ・ 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です。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です。
- ・ 身近にあるもの(お小遣い)から、社会に出てみないと分からないもの(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。

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

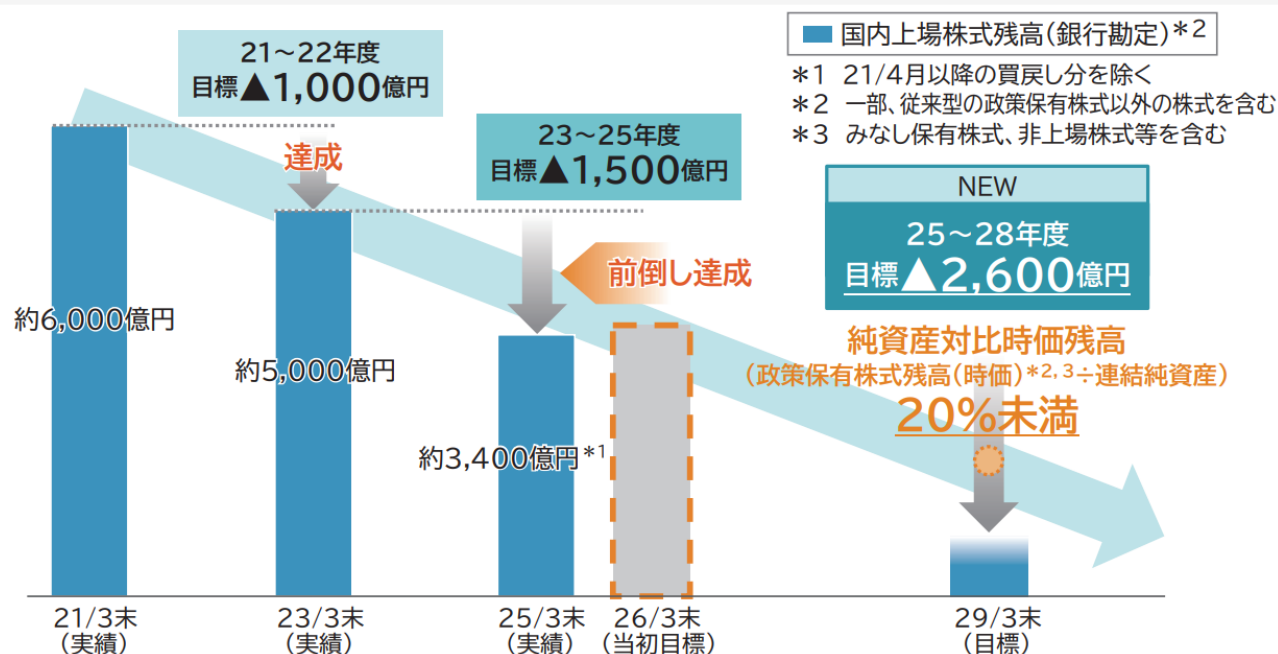
当グループのコーポレートガバナンス強化の取り組み

政策保有株式の削減に向けた取り組み



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**」は原則全て保有しない方針を公表し、それ以来、お客さまとの長期の信認関係継続のため粘り強く対話を実施しながら政策保有株式削減の取り組みを進めています。

足元では、2023年度から2025年度までの3年間で掲げた1,500億円(取得原価ベース、以下同様)の削減目標について、2024年度中に1年前倒しで達成いたしました。これを受け、更なる削減に向けて、新たに2025年度から2028年度までの4年間で2,600億円の削減目標を掲げております。併せて、2028年度(2029年3月末)までに連結純資産対比での政策保有株式の時価を20%未満(みなし保有株式込み)へ削減する目標も掲げています。



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

お客さまのコーポレートガバナンス強化の取り組み

CFO 塾／Next STAR CFO Initiative



三井住友信託銀行では、企業価値向上に貢献できるスタートアップCFO※育成を目的に「CFO 塾／Next STAR CFO Initiative」(以下、CFO 塾)の運営を2024年度より行っています。

※CFO…最高財務責任者

「CFO塾」とは

企業価値向上を担う次世代スタートアップCFOの育成を目指す取り組みです。財務に加え、ユニコーン企業を目指すうえで必要な事業推進力やグローバルな視点を備えた人材の成長を支援し、先輩経営者との対話や参加者同士の学び合いを通じて、幅広い知識やマインドセットの機会を提供しています。

※エッグフォワード株式会社、Carbide Venturesとの共同開催



今後も、「CFO 塾」の運営を通じてスタートアップ企業の成長や体制強化を支援し、日本国内におけるスタートアップ市場の拡大と、スタートアップ・エコシステムの発展に貢献していきます。

当グループの提案品質向上に向けた取り組み

グループ内の証券代行業務専門会社の合併



三井住友信託銀行は、子会社の東京証券代行と日本証券代行を2025年1月1日付で吸収合併しました。両社は長年、グループ内の証券代行業務の専門会社として、お客さまに対し株式実務や株主総会運営、コーポレートガバナンス全般に亘るコンサルティング等の各種サービスを提供してきました。

今回の合併により、経営資源を集約し、サービス品質の向上とデジタル化を推進することで、今後もお客さまの持続的な成長と、中長期的な企業価値向上、資本市場の発展に貢献していきます。

当社は、**昨今の環境変化に求められるガバナンス強化や投資家との建設的な対話の実現等、各種コンサルティングサービスをご提供します。**企業価値向上を実現するパートナーとして、お客さまの課題の顕在化から課題解決までをトータルでサポートいたします。



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

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。

[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。一人ひとり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。

[統合報告書\(P98\)](#)

[お客さまの「ベストパートナー」を目指すための取組の実施状況と成果指標\(KPI\)\(P21\)](#)

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\(P78～87\)](#)

- この文書は、三井住友トラストグループ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。

END