

お客さま志向経営の取り組み(2025年度)

2026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	5~16
4	その他の取組状況	17

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

amova
アモヴァ・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
SUMITOMO MITSUI TRUST CLUB



三井住友トラスト・パナソニックファイナンス



L&F アセットファイナンス

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

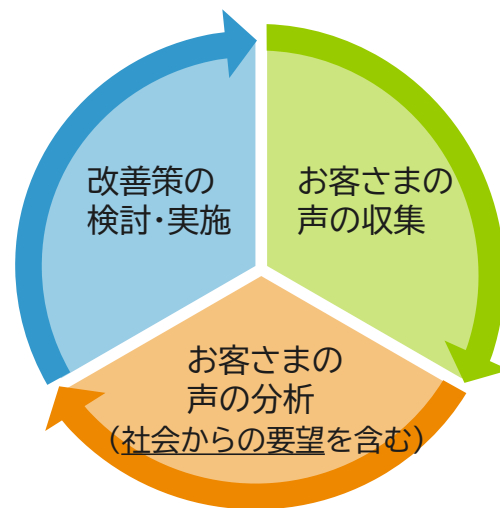
① お客さまの声の収集

- 営業店部(店頭・往訪・電話)
- お客さまの声アンケート
- 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

- 店部にて開催する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

個人のお客さま向けのコンサルティングツール「ライフプランマスター」の導入



お客さまの声

- 将来のお金の見通しを、もっと分かりやすく知りたい
- 住宅購入や教育資金、老後資金などを踏まえて相談したい

一人ひとりが自分らしく、ゆたかな人生を歩んでいく、そんなファイナンシャル・ウェルビーイングの実現のために、お客さまの声に耳を傾け、お客さまの未来に寄り添います。

取組事例

2026年2月より、個人のお客さま向けのコンサルティングツール「ライフプランマスター」を新たに導入しました。ライフイベントやご資産・ご収入などをもとに、**将来の資産推移や収支、ポートフォリオのリスクとリターンを分かりやすく“見える化”**することで、お客さまの資産形成を支援しています。

定期的なご相談

お客さまのご資産やご家族構成の変化を捉えて、定期的・継続的に見直しを行うことが重要です。

振り返り

「ライフプランマスター」を使用して、ご家族構成やライフイベント、目標の変化を踏まえ、資産の推移を定期的に振り返ります。

ご意向の確認

「ライフプランマスター」などを使用して、お客さまのお考えを伺い、ニーズに応じた商品・サービスをご案内します。

ご提案

設定した目標に向けて、お客さまの考え方や運用スタイル(リスク許容度)にあった方法・商品を提案します。

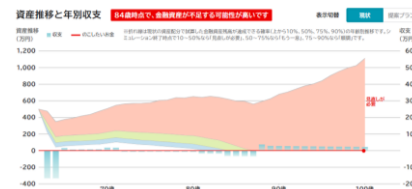
目標(ゴール)を明確化

「ライフプランマスター」を使用して、資産状況や資産計画などのライフプランを可視化し、目標を明確化します。

ライフプランマスター で出来ること

1 資産・収支の見える化

現在の資産状況や毎年の収支をグラフで表示します



2 ライフプランシミュレーション

結婚、住宅購入、教育費などの将来設計を踏まえたシミュレーションが可能です



3 ポートフォリオの検討

お客さまの運用スタイルに合わせた資産配分を提案します



3. 主な取組状況__ (1)みんなの声を聴き、かついかすこと



オンライン相談窓口の利便性向上

お客さまの声

- 店舗の営業時間内に来店するのが難しいけれど、資産運用や不動産、相続について専門的なアドバイスを受けたい

取組事例

- 三井住友信託銀行では、お客さまの大切な資産やお金に関するご相談を、時間や場所を選ばずご利用いただけるオンライン相談窓口「オンライン・コンサルプラザ」の利便性向上に取り組んでいます。

➤ コンサルティング内容の拡充

資産運用、ローン、不動産、資産管理・資産承継について、店舗窓口と同様に専任担当者によるコンサルティングを提供しています。

2025年には、お客さまのご要望に応じて、**不動産流通専門のグループ会社「三井住友トラスト不動産株式会社」の担当者が同席し情報提供を行える体制を整備しました。**

➤ オンライン対象手続きの拡充

オンライン相談後は、一部の手続きを除き、そのままオンライン上でお手続きを完結いただけます。

2025年には、従来は郵送による書類提出が必要であった一部の手続きについて、**オンラインで完結できるよう対象範囲を拡充しました。**

[オンライン相談窓口](#) | [三井住友信託銀行](#)



公式アプリのデザイン・操作性・機能を改善

お客さまの声

- 公式アプリのサインオン方法がわずらわしい
- 簡単にサインオンができて、もっと見やすいアプリにしてほしい

取組事例

- 三井住友トラストクラブでは、皆さまからいただいたお声から、公式アプリの機能を一部改善しました。

**サインオン可能な生体認証が
ホーム画面から簡単に登録可能**



[「お客様のお声」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](#)

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

日本初の寄付のかたち「DAFあらた」の取り扱い開始



未来・次世代のために

近年、社会課題の複雑化や多様化により、公的資金だけでは十分な支援が行き届かない領域が存在しており、その補完には民間の力を活かす仕組みづくりが求められています。三井住友信託銀行では、「お客さまの大切な資産を、社会の未来づくりに確実につなげる寄付のかたち」を広めて「資金の好循環」を生み出し、豊かな社会の実現に貢献していきたいと考えています。

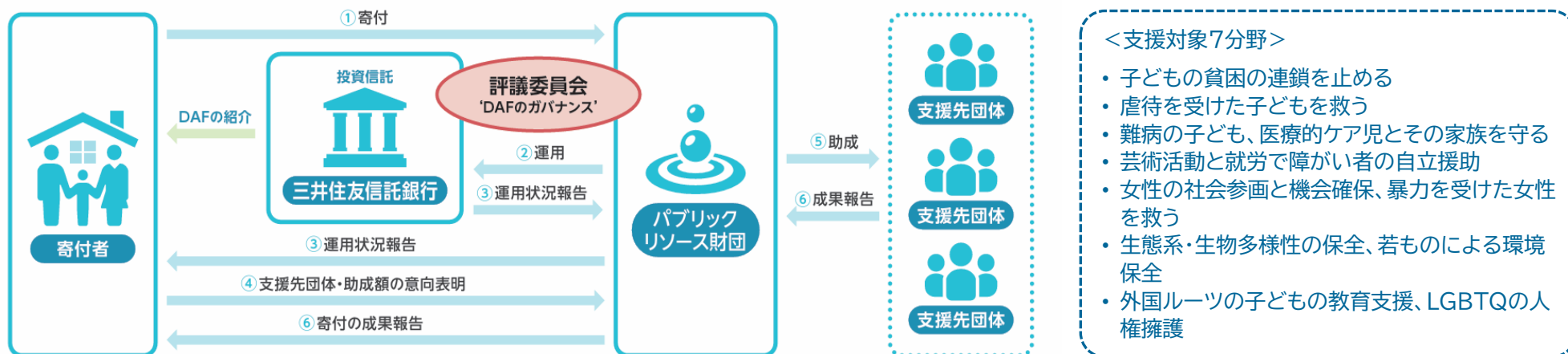
三井住友信託銀行ができること

三井住友信託銀行と公益財団法人パブリックリソース財団との協同運営による、日本初※のドナー・アドバイズド・ファンド「DAFあらた」の取り扱いを2025年12月開始しました。寄付金は、公益財団法人パブリックリソース財団が管理・運用し、寄付者の意向をもとに支援先団体に助成されます。

※パブリックリソース財団調べ

<「DAFあらた」の運営体制>

三井住友信託銀行と公益財団法人パブリックリソース財団によって構成される評議委員会が、DAFあらたのガバナンスを担当します。



3. 主な取組状況__ (2)未来・次世代のために取り組むこと

三井住友信託銀行

「再造林資金管理信託」(特約付金銭信託)の取り扱い開始

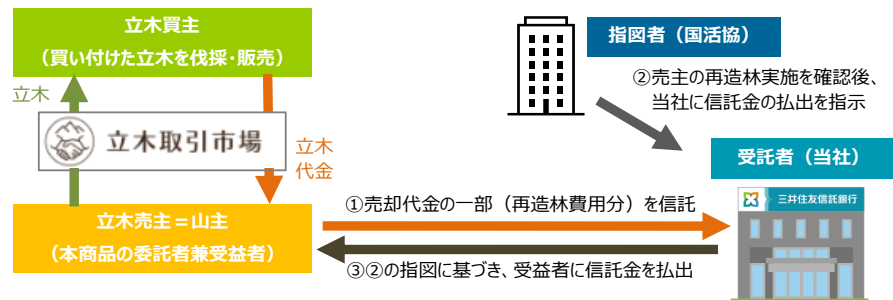
未来・次世代のために

日本では戦後に植えられた人工林の約6割が植林後50年を超え、現在、本格的な利用期を迎えています。一方で、国産材価格の低迷などを背景に、山主(森林所有者)が十分な収益を得られないため、伐採跡地での再造林が進みづらい状況になっています。再造林が進まなければ、将来の継続的な木材供給への影響に加え、森林が持つCO2吸収や水源涵養などの公益的機能の維持も懸念されます。

三井住友信託銀行ができること

三井住友信託銀行では、再造林を条件とした「立木取引市場」を運営する「(一社)国産材を活用し日本の森林を守る運動推進協議会」(国活協)と連携して、「再造林資金管理信託」の取り扱いを開始しました。本商品は、再造林のための資金を適切に管理することで、伐採後の確実な再造林を後押しするものです。本商品の提供を通じて、日本の森林資源や林業の持続的な発展に貢献していきます。

<再造林資金管理信託の流れ>



三井住友トラスト・パナソニックファイナンス

「カーボンオフセットリース」の提供開始

未来・次世代のために

企業は、社会情勢の急速な変化への対応に加え、地球温暖化をはじめとした気候変動への対策など、さまざまな課題に対応しながら持続的な成長を求められています。

取組事例

- ▶ 三井住友トラスト・パナソニックファイナンスは、カーボンクレジットを活用して設備使用に伴うCO2排出をオフセットする「カーボンオフセットリース」を提供しています。
- ▶ カーボンクレジットの購入・管理は当社が担うため、お客さまは当社とリース契約を結ぶだけで、実質的にCO2排出量ゼロの設備を利用できます。

- カーボンクレジットとは… 主にCO2等の温室効果ガスの排出削減量や吸収量を取引可能な証書として数値化したもの
- カーボンオフセットとは… 企業が自社でのCO2削減が難しい場合に、他の場所で削減された分を証書として購入し、自社の排出量を相殺する仕組み



3. 主な取組状況__ (2)未来・次世代のために取り組むこと

サーキュラーシティ移行指標の開発 / 全国自治体を対象としたダッシュボードの公開



未来・次世代のために

気候変動や資源枯渇など、環境や資源の制約・リスクが深刻化する中で、成長機会を見出す手段として**サーキュラーエコノミー(循環経済)**の重要性が急速に高まっています。

サーキュラーエコノミー / サーキュラーシティとは

- ▶ サーキュラーエコノミー(循環経済)とは、「**資源や製品の価値を維持、回復又は付加することで、それらを循環的に利用する経済システム**」であり、環境制約や資源制約に対応しつつ持続可能な成長を実現するための国家戦略として位置付けられています。
- ▶ **サーキュラーエコノミーの概念を自治体の政策に取り入れた「サーキュラーシティ」**への移行を推進するためには、産官学民の多様なステークホルダーで共創することが不可欠であると考えられています。

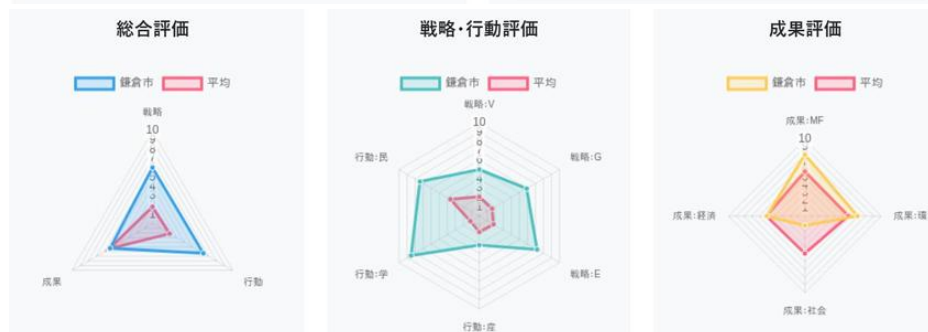
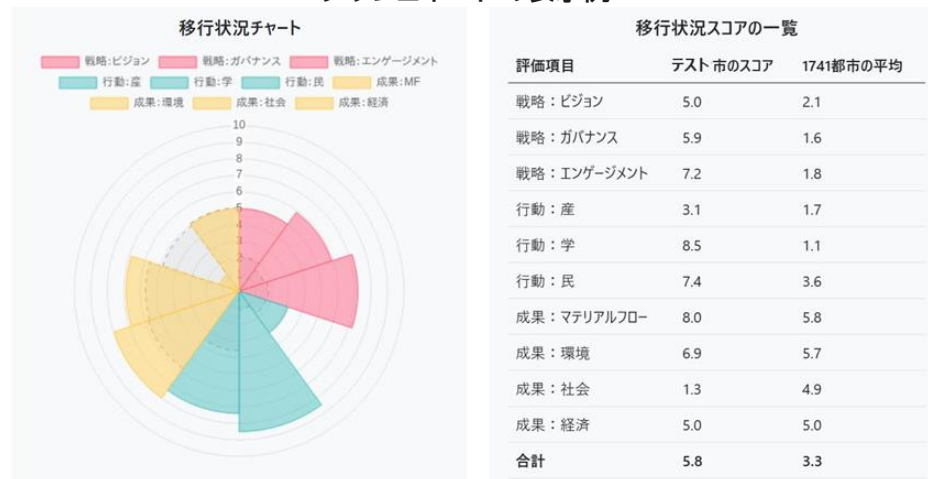
取組事例

- 三井住友信託銀行は、アークティクル株式会社(旧社名:ハーチ株式会社)と共同で、「**サーキュラーシティ移行指標**」を開発しました。
- また、全国1,700以上の全自治体について、リサイクル率や地域経済循環率などの既存の指標に加え、体系化されていなかった「**戦略有無**」や「**地域活動状況**」などのデータを収集し、PoC(概念実証)の位置付けでダッシュボードを公開しました。
- これにより、自治体の取組が短期間で指標に反映されるようになり、PDCAサイクルをより迅速かつ実効的に回すことが可能となっています。

<サーキュラーシティ移行指標の観点・項目>

STRATEGY(戦略)	ACTION(活動)	IMPACT(成果)
・ ビジョン ・ ガバナンス ・ エンゲージメント	・ 産(企業・金融機関・メディア) ・ 学(教育・学術研究機関) ・ 民(市民)	・ マテリアルフロー ・ 環境 ・ 社会 ・ 経済

<ダッシュボードの表示例>



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～



中学生向け金融教育の授業を開始

三井住友トラストクラブでは、次世代の金融リテラシー向上を目的に、小学生向けのお金に関わるクイズ大会や、高校生・大学生向けの金融教育授業を実施してきました。2026年2月には新たに中学生向けの取り組みを開始し、初回は跡見学園中学校の家庭科授業として開催しました。

<講義内容>

「キャッシュレス入門」をテーマに、お金の役割やキャッシュレス決済の仕組み、クレジットカードの基本などについて、身近な例を交えながら授業を実施

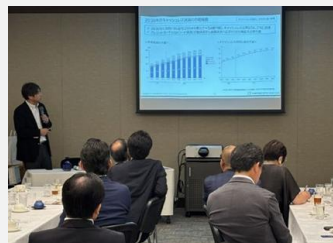


大人向け「進化するキャッシュレス社会」セミナーを初開催

三井住友トラストクラブでは、日本橋倶楽部の会員や三井住友信託銀行日本橋営業部のお客さま向けに、キャッシュレス社会に関するセミナーを開催しました。参加者アンケートでは、「非常に満足」「満足」が88%、「とても参考になった」「参考になった」が96%とご好評いただきました。

<講義内容>

- ① キャッシュレス決済とこれを取り巻く環境
- ② クレジットカードの歴史としくみ
- ③ クレジットカードで気をつけたいこと
- ④ クレジットカードを人生100年時代の良きパートナーに



簿記大会参加の高校生向けに金融授業を実施

三井住友信託銀行では、地域の小中高からの希望を受け、近隣店舗で生徒向けの金融教育や職場体験、職業講演会を不定期に実施しています。

福井支店では、2025年6月、福井県立福井商業高校で高校生向けに、「いま知りたい！高校生のマネー入門『お金』のトラブル回避術！」と題した金融授業を開催しました。

当日は全国の商業高校を対象とした簿記大会の県予選が行われており、出場している約40名の高校生が参加しました。

18歳から成年になることに伴うトラブル事例について、「絶対もうかる」「初回は500円」など詐欺の常套句を紹介し、販売業者・契約条件の確認、消費者ホットラインへの連絡などの対策を示しました。また、収支を把握して黒字化しつつ、将来に向けて貯蓄することの大切さなどを説明しました。



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

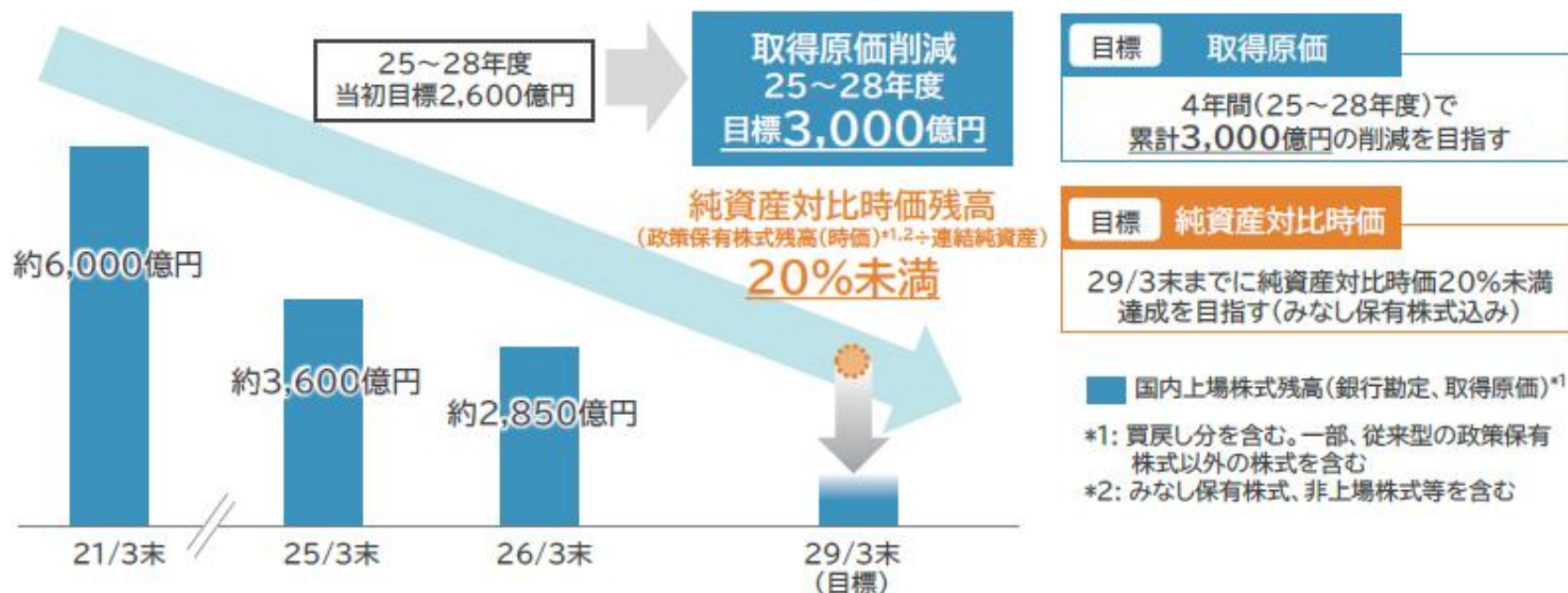
3. 主な取組状況__ (3)法令を遵守/コーポレートガバナンスの強化をすること

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。

2025年度は1年間で約749億円(取得原価ベース、以下同様)の株式を削減し、概ね目標どおりのペースで売却を着実に進めました。一方、株価上昇を背景に、連結純資産対比での時価残高の削減ペースは鈍化しております。これを受け、削減を加速すべく、2025年度から2028年度までの4年間における削減目標を、従前の2,600億円から3,000億円へ引き上げました。資本効率の向上を図るとともに、2028年度(2029年3月末)までに、みなし保有株式を含む政策保有株式の時価を連結純資産対比20%未満とする目標に向け、引き続き削減を進めていきます。



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

特殊詐欺などの金融犯罪防止への取り組み



目的・背景

昨今、急増している特殊詐欺やSNS型投資・ロマンス詐欺の被害金の送金先として、銀行口座が不正利用される事象が発生しており、金融機関に対し、警察への情報提供・連携の強化などの対応が求められています。

警察庁・都道府県警察との情報連携

- ▶ 三井住友信託銀行は、特殊詐欺などの被害拡大や口座不正利用の防止を目的に、**警察庁と「情報連携協定書」を締結**しました。
- ▶ 本協定により、警察庁および全国警察への詐欺被害が疑われる口座などの情報提供を開始しました。
- ▶ 三井住友信託銀行で実施しているモニタリングを通じ、詐欺被害に遭われている可能性が高いと判断した口座情報、詐欺などに不正利用されている可能性が高いと判断した口座情報について、警察庁及び関係する都道府県警察に迅速に提供します。
- ▶ この取り組みを推進することで、更なる犯罪防止に取り組んでいきます。

三井住友信託銀行

社内のモニタリングにより、
・詐欺の可能性が高い取引情報
・不正利用の可能性が高い口座
情報を発見

情報
提供

警察庁・都道府県警察

- ・詐欺被害が疑われる
方への接触
- ・迅速な犯罪捜査

特殊詐欺未然防止の取り組み

- ▶ 三井住友信託銀行では、お客さまの特殊詐欺被害未然防止のため、社外と連携の上、さまざまな防止活動に取り組んでいます。
- ▶ その結果、特殊詐欺被害の未然防止につながった事例も複数あり、警察から表彰を受けています。

<お客さま向けのチラシ>



提供: LINEヤフー

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意識など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\(P94\)](#)

[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、国際機関など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\(P74～83\)](#)

- 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などは当グループ各社のホームページなどをご覧ください。