

## 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～

2019年6月28日

(2022年6月30日改定)

(2025年4月1日改定)

### 1. 理念

三井住友トラストグループ(以下、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。

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。

#### 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～

#### 経営理念(ミッション)

全てのステークホルダーの Well being 向上に貢献してまいります。

- ・ 高度な専門性と総合力を駆使して、お客様にとってトータルなソリューションを迅速に提供してまいります。
- ・ 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してまいります。
- ・ 信託グループならではの多彩な機能を融合した新しいビジネスモデルで独自の価値を創出し、株主の期待に応えてまいります。
- ・ 個々人の多様性と創造性が、組織の付加価値として存分に活かされ、働くことに夢と誇りとやりがいを持てる職場を提供してまいります。

#### 目指すべき姿(ビジョン)

三井住友トラストグループは、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、銀行機能、資産運用・管理機能、不動産機能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、本邦最大かつ最高のステイタスを誇る信託グループとして、グローバルに飛躍してまいります。

#### 行動指針(バリュー)(一部抜粋)

- |                    |                   |
|--------------------|-------------------|
| ・ お客さま本位の徹底 -信義誠実- | ・ 個の確立 -自助自律-     |
| ・ 社会への貢献 -奉仕開拓-    | ・ 法令等の厳格な遵守       |
| ・ 組織能力の発揮 -信頼創造-   | ・ 反社会的勢力への毅然とした対応 |

#### 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

##### <グループの基本方針(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. 取組方針

### (1)みんなの声を聴き、かついかすこと

お客さまの声に基づく取り組みとして、全国の営業店部やコールセンター、ウェブサイト寄せられる「お客さまの声」の他、各種アンケートによる多くのご意見・ご要望について、営業店部および本部が連携して改善策を検討し、より良い商品・サービスのご提供に努めています。また、外部機関の評価等も併せて活用し、商品・サービス・経営の改善に活かしています。

社員の声に基づく取り組みとして、提案した商品・サービスの事業化に挑戦することができる「未来創造フェスティバル」を開催し、社員発のアイデアで当グループの未来を創り出す取り組みを行っています。

なお、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 FD(お客さま本位)・CS(お客さま満足)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に組織的かつ積極的に取り組みを行っています。

また、当グループでは、グループ業務全般にわたり、お客さま本位を実践・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」を策定しております。この方針に基づく取組状況と成果指標(KPI)は、当社ウェブサイトにて公表しています。

### (2)未来・次世代のために取り組むこと

当グループでは、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すために「サステナビリティ方針」を定めています。戦略的なサステナビリティの取り組みを通じ、社会の問題の解決に貢献しつつ、自らの経済的価値も追及する「共通価値の創造」を目指します。また、この方針に基づく取組状況は、サステナビリティレポートにて公表しています。

#### 《サステナビリティ方針(概要)》

- |                        |               |
|------------------------|---------------|
| 1.事業を通じた社会・環境問題の解決への貢献 | 4.環境問題への取り組み  |
| 2.お客さまへの誠実な対応          | 5.個人の尊重       |
| 3.社会からの信頼の確立           | 6.地域社会への参画・貢献 |

### (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するために、グループの持続的な成長および中長期的な企業価値の向上を図る観点から、以下の基本的な考え方に沿って、コーポレートガバナンスの充実に取り組んでいます。コーポレートガバナンスの状況については、「統合報告書」にて公表しています。

#### 《コーポレートガバナンス基本方針(コーポレートガバナンスの基本的な考え方概要)》

- ① 当社は、株主の権利を尊重し、株主が権利を適切に行使することができる環境の整備と株主の実質的な平等性の確保に取り組んでまいります。
- ② 当社は、社会的責任や公共的使命の重要性を認識し、株主、お客さま、社員、事業パートナー、及び地域社会をはじめとしたさまざまなステークホルダーとの適切な協働に努め、高い自己規律に基づき健全に業務を運営する企業文化・風土を醸成してまいります。
- ③ 当社は、ステークホルダーとの建設的な対話を行う基盤を構築するために、ディスクロージャーポリシーを別途定め、非財務情報を含む会社情報の適切な開示と、企業経営の透明性の確保に努めてまいります。
- ④ 当社は、当グループの経営管理機能を担う金融持株会社として、指名委員会等設置会社の機関設計を採用し、執行と監督の分離による取締役会の監督機能の実効性確保に努めてまいります。
- ⑤ 当社は、持続的な成長と中長期的な企業価値の向上に資するよう、ステークホルダーとの間で建設的な対話を行います。

また、当グループでは、お客さまの声について、事業統括部および顧客サポート等管理部署で、原因の調査分析と問題点の把握を行い、定期的な経営等への報告、社内への情報共有・連携に取り組んでいます。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、営業店部、事業統括部および本部各部でのタイムリーな情報共有と有機的連携による対応・改善に取り組んでいます。

### 3.参考

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

[https://www.smtg.jp/about\\_us/management/customer/fiduciaryduty](https://www.smtg.jp/about_us/management/customer/fiduciaryduty)

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く取組状況と成果指標 (KPI)

[https://www.smtg.jp/-/media/tg/about\\_us/management/customer/fiduciaryduty/pdf/fiduciaryduty\\_kpi\\_status.pdf](https://www.smtg.jp/-/media/tg/about_us/management/customer/fiduciaryduty/pdf/fiduciaryduty_kpi_status.pdf)

サステナビリティ方針

[https://www.smtg.jp/sustainability/management/csr\\_policy](https://www.smtg.jp/sustainability/management/csr_policy)

サステナビリティレポート

<https://www.smtg.jp/sustainability/report>

コーポレートガバナンス基本方針

[https://www.smtg.jp/-/media/tg/about\\_us/management/governance/policy.pdf](https://www.smtg.jp/-/media/tg/about_us/management/governance/policy.pdf)

統合報告書

<https://www.smtg.jp/investors/report/disclosure>