



私たちの行動指針

—Our Standards of Conduct—



Contents

トップメッセージ…………… P3

序章 はじめに

「私たちの行動指針」とは…………… P4

判断に迷った場合…………… P5

社員の果たすべき役割…………… P5

本指針に反した場合…………… P6

本章 行動指針

お客さまのための行動…………… P8

私たち自身のための行動…………… P16

社会のための行動…………… P26

株主のための行動…………… P36

Top Message

ありたい姿を実現する

三井住友トラストグループは、創業以来、お客さまに信じて託された想いを実現することに力を注いできました。お客さまの最善の利益を、忠実に追求してきた結果として、私たちが存在しています。

こうした歴史の礎となったのは、お客さまからの信認です。フィデューシャリーと表現されることもあります。

お客さまの信認に対して、高い専門性を発揮し、新たな価値を創造していく。それらが、お客さま、社会のWell-beingの向上につながり、私たちの誇りとやりがいとなる好循環を創出する。これこそ、当グループのありたい姿です。

この行動指針は、当グループのありたい姿の実現に向けて、適切に行動するための基本的な考え方を示しています。もし判断に迷うことがあれば、立ち戻ってみてください。また、皆さんの周りでおかしいと感じる行動を見かけた場合は、ぜひ職場で話し合ってみてください。それでも解決できない場合は、所定の窓口に相談してみましょう。当グループは、声を上げてくれる社員を尊重し、誠実に対応します。

信託の力で、新たな価値を創造し、お客さまや社会、そして私たちの豊かな未来を花開かせていきましょう。



三井住友トラストグループ
取締役執行役社長

高倉 透

「私たちの行動指針」とは

「私たちの行動指針」は、三井住友トラストグループの「存在意義」(Purpose)、「経営理念」(Mission)、「目指す姿」(Vision)、「行動規範」(Value)などに凝縮される大切な価値観を、社員が具体的な行動に移すための指針です。

※本指針における「社員」とは、当グループに所属する全ての役員および社員を意味します。

適切な行動をするために必要な考え方が記載してありますので、日常の業務の中で判断に迷うことがあれば、本指針を振り返ってみてください。

私たち一人ひとりが本指針に基づいて行動することで、当グループに期待される責務を果たし、新たな付加価値の創出につなげていきましょう。

存在意義 (Purpose)

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 (Mission)

目指す姿 (Vision)

「The Trust Bank」の実現を目指して

行動規範 (Value)

私たちの行動指針

—Our Standards of Conduct—

大切な価値観を
具体的な行動へ!

私たちの
適切な行動

判断に迷った場合

本指針は必ずしも社員の皆さんが直面する場面や出来事の全てを網羅するものではありません。

どのように行動すべきか判断に迷った場合は、誠実さ・高潔さ(インテグリティ)を持った行動が求められます。

以下の質問のうち一つでも“NO”がないか、確かめてみてください。もし判断が付かない場合は、職場の上司やコンプライアンス担当者などに相談してください。

- 社内ルールや法規制の趣旨に即した行動である
- お客様の目的達成や課題解決につながる行動である
- 金融・資本市場の健全な発展につながる行動である
- 当グループに対する信頼や評判を傷つけない行動である
- 自身の良心に恥じない行動である
- 将来、振り返ったときにも説明できる行動である

社員の果たすべき役割

社員は、以下の役割を担っています。

- 本指針の内容をよく理解し、本指針に則って行動する
- 本指針をはじめ、社内ルールや法規制に違反する懸念のある事象に気づいた場合や疑問が生じた場合は、職場の上司やコンプライアンス担当者などに相談する

管理職の立場にある社員は、さらに、以下の役割を担っています。

- 自らが本指針の模範となるよう、率先して実践する
- 本指針を組織内に浸透させ、本指針に則った行動を奨励・評価する
- 組織内において本指針の実践を妨げる要因を把握し、改善する
- 社員が相談しやすい環境を作り、相談には真摯に対応する
- 相談内容等を自身で解決することが難しい場合は、コンプライアンス担当部門等に連絡する。また、自身以外の相談先を組織内に周知する
- 組織内の社員一人ひとりの個性や資質を把握し、それらを踏まえた指導を実施する

プラス1：～より良い職場とするための3up～

- 上司や同僚は周りの声を積極的に聴き(Listen up)、改善に向けてともに行動し(Follow up)、おかしと感じることがあれば、声を上げましょう(Speak up)
- 上司となる人は特にListen up/Follow upを意識しましょう

本指針に反した場合

本指針に反した行動により、市場やお客さまの信頼を裏切り、当グループの信用を傷つけた場合、人事評価において考慮されたり、懲戒処分の対象となることがあります。

自身の担当業務や所属組織の中に限らず、本指針や社内ルール、法規制に違反する懸念のある事象に気づいた場合は、そのまま見過ごすことなく、以下のいずれかの相手に相談してください。

職場の上司
コンプライアンス
担当者など



各社の
コンプライアンス
担当部門



当グループの
コンプライアンス・
ホットライン



他者の違反を知りながら放置した場合、責任を問われることがあります。

また、社員の行為は、規制当局に報告される場合があります。それらの調査結果によっては、罰金、各業界での資格はく奪などを受ける場合があります。

当グループのコンプライアンス・ホットライン制度

Q コンプライアンス・ホットライン制度って何ですか？

A 不正の芽を早期に摘むための有効な手段と言われており、当グループの役員や社員などが、法令違反や不適切な行為などを知った場合に通常の業務ラインとは別に声を上げられる制度です。社内の通報窓口または社外の通報窓口で安心して通報できるようになっています。

Q 本当に安心して利用できますか？

A 公益通報者保護法に基づいて、受付窓口等の従事者に守秘義務を課し、通報対象者等に通報者が特定されないよう運営されているほか、通報者等の不利益な取り扱いの禁止、さらに違反者への罰則など、通報者等保護の仕組みを整備しており、安心して利用できます。

Q 確実と言い切れないことを通報したら迷惑ですか？

A 情報収集の観点もありますので、遠慮なく通報してください。通報者保護を徹底しつつ、公正に調査します。不適切かどうか不確実な行為や、職場における懸念・疑問などの相談も受け付けています。

私たちの行動指針

「私たちの行動指針」は、お客さま、私たち自身(社員)、社会、株主という四つの軸に基づき、私たちが大切にしている価値観を具体的な行動に移すための指針です。



8 お客さま のための行動

- ① お客さまの最善の利益に合う商品・サービスの提供 09
- ② 利益相反の適切な管理 10
- ③ お客さまの情報の適切な管理 11
- ④ 金融サービスの普及 12
- ⑤ 業務品質の向上 13
- ⑥ お客さまの声の積極的な活用 14



16 私たち自身 のための行動

- ⑦ リスクとの向き合い方 17
- ⑧ 透明かつ公正な意思決定 18
- ⑨ 専門性の向上 19
- ⑩ 成長するための挑戦 20
- ⑪ 心身の健康と多様な働き方 21
- ⑫ 総合力の発揮 22
- ⑬ チームワーク 23
- ⑭ 自由闊達な議論 24



26 社会 のための行動

- ⑮ 法令等の遵守 27
- ⑯ 人権の尊重 28
- ⑰ 公正な取引の徹底 29
- ⑱ 過度な接待・贈答の禁止 30
- ⑲ 反社会的勢力・金融犯罪への対応 31
- ⑳ 金融・資本市場の持続的・安定的な発展 32
- ㉑ 社会・環境問題の解決 33
- ㉒ 地域社会への貢献 34



36 株主 のための行動

- ㉓ 適切な情報開示と建設的な対話 37
- ㉔ 会社資産の保護 38
- ㉕ 社会的価値創出と経済的価値創出の両立 39

お客さま のための行動

私たちは、信託グループの一員として、お客さまから信認を受ける受託者としての精神を胸に、お客さま本位の業務運営を徹底し、お客さまの利益や権利の保護に取り組んでいきます。

「お客さまにとっての利益とは何か」を常に考え、アップデートを重ねることによって、さらなる安心と満足につながるトータルソリューションを提供していきます。

01

お客さまの最善の 利益に適う商品・ サービスの提供

私たちは、受託者精神に立脚した信託グループの一員として、お客さまの多様なニーズを把握し、それに応える商品・サービスを用意し、分かりやすい説明とともに届けることで、お客さまにとっての最善の利益を提供します。

受託者精神とは

当グループは、信託銀行から始まった企業グループであり、信託制度の根幹である受託者精神を大切に受け継いできました。受託者精神とは、善良な管理者の注意をもってお客さま（受益者）のために忠実に行為にあたる、という受託者の責任を果たすための姿勢のことです。

お客さまに直接の関わりのない業務、または信託制度と関係しない業務に携わる社員も含めて、私たち全員が、お客さまから託された想いを実現するために、受託者精神を発揮する必要があります。

最善の利益を提供するために

お客さまにとっての最善の利益は、お客さまの目的達成や課題解決が実現されることです。そのためには、お客さまの取引目的や抱えている課題、その背景（知識・経験・財産状況など）を理解し、最適な商品・サービスを分かりやすく説明した上で、提供する必要があります。また、商品・サービスのメリットばかりでなく、リスクやコストについても、十分に理解・納得いただくことが必要です。

02

利益相反の 適切な管理

私たちは、利益相反の可能性のある業務や取引などを特定し管理することを通じて、お客さまの利益を不当に害することのないように行動します。

利益相反とは

一般的に、利益相反行為とは、一方の利益になると同時に、他方への不利益になる行為またはそのおそれがある行為を言います。当グループでは、さまざまな商品・サービスを提供していますが、お客さまの利益が不当に害されないように、利益相反のおそれのある取引については、あらかじめ定めた方法で管理します。

利益相反の適切な管理の例

[利益相反管理の例]

- お客さまからお預かりした信託財産の運用として行う為替取引の相手先が、当グループ各社となる場合(信託勘定と銀行勘定の間の取引)、お客さまに取引の重要な事実を開示してあらかじめ承認いただいた上で、公正な取引条件を確保します。
- M&Aの売り手・買い手双方のお客さまのアドバイザーとなる場合、双方のお客さまに状況を説明した上で取り組んだり、場合によってはアドバイザー契約をお断りします。

03

お客様の情報の適切な管理

私たちは、お客様の情報をルールに則って取得し、同意いただいた目的のためにのみ利用します。また、情報漏洩や第三者への不適切な提供が生じないよう厳格に管理します。

なぜ情報管理が求められるのか

いまや情報システムやインターネットは、企業活動に欠かせないものになりましたが、その便利さの裏で、情報漏洩・拡散などのリスクを抱えていることを忘れてはいけません。情報漏洩の被害も増えており、お客様の不安感が高まりつつあります。お客様の情報を守ることは、信頼の根幹に関わる重大な責務と言えます。

お客様の情報を守るために

[避けるべき行動の例]

- 社内の同僚・上司・他部署などに、業務上で必ずしも知る必要のないお客様の情報を伝える
- 社外の家族・友人・知人などと話す際に、お客様の情報を話題に出す
- お客様(と名乗る方)からの照会に、本人確認することなく回答する
- お客様の情報が記載された資料を机上等に置きっぱなしにする、データを専用フォルダ以外の場所に格納する
- 必要な手続きを踏まずに、お客様の情報を社外に持ち出す
- お客様の情報を他のお客様に誤って伝える

04

金融サービスの普及

私たちは、金融サービスを受けにくいお客さまが抱える課題を認識し、支援の拡充とその提案に努めます。

金融包摂の考え方

金融包摂(Financial Inclusion)とは、「個人・法人が自身の取引・決済・貯蓄・借り入れ・保険などの金融ニーズに合う金融商品・サービスにアクセス可能で、その提供を適切に受けられる状況」(世界銀行)と定義されています。高齢社会の進行や貧困層の拡大を受け、金融サービスを受けにくい事情を抱えるお客さまは増加しつつあります。当グループは、金融サービスを受けにくいお客さまにも適切に金融サービスを届けるべく、体制整備を推進しています。

金融包摂を実現するための取り組み例

[金融包摂の実現のための取り組み例]

当グループでは以下のような取り組みを行っています。

- 認知症のお客さまへの対応力向上、専門性を結集したコンサルティングの提供などの取り組みを「認知症バリアフリー宣言」として公表
- 高品質の音声アシスタント機能を搭載した「シニア世代応援レポート」の配信
- 高等学校での金融教育の必修化に向けて、無償で金融教育の教材を提供

05

業務品質の向上

私たちは、一つ一つの業務の意義や目的を忘れず、過去の学びを活かし、業務のプロセスやその管理を絶えず改善することによって、業務品質の向上に取り組めます。

過去の学びを活かす

高い業務品質は、信託グループの強さの源泉であり、お客さまや社会からの信頼の基礎となります。ステークホルダーの期待に応え、またその期待を上回るように業務品質の向上に努めていきましょう。

ミスをしたたり、失敗をしたら、確りと原因を分析し、業務プロセスや管理体制を改善することで、過去の学びを活かしていくことが重要です。

業務品質を高めるための活動

業務品質を高めるためには、業務プロセス全体を見渡し、一連の流れを可視化することで、リスク管理を強化し、業務プロセスを効率化することが重要です。こうした活動を継続し、自律的に業務品質を改善するためのPDCAサイクルを定着させる必要があります。

[ステークホルダー]

ステークホルダーとは、お客さま、事業パートナー、株主・投資家、社員、コミュニティ（地域社会、NPO）、公的セクター（行政、国際機関）など、当グループの企業活動の影響を受ける利害関係者全体を指しています。広義には、組織や人々のみではなく、企業活動の影響を間接的に受ける経済・社会・地球環境などを含んでいます。

06

お客様の声の積極的な活用

私たちは、お客様の声を真摯に受け止め、新たな気付きを得ることで、商品・サービスの向上に積極的に取り組みます。

お客様の声を収集・分析する仕組み

私たちの業務を不断に改善し、お客様に満足していただくためには、お客様の声や評価を真摯に受け止めることが必要です。当グループでは、「お客様の声アンケート」等を通じて、年間数十万件を超える「お客様の声」を頂戴しています。さらに、分析システム「CSお客様の声ポータル」の活用により、お客様の声を可視化し、気付きを得やすくすることで、商品・サービスの改善に努めています。

お客様の声をもとにした改善例

[営業スペースの利便性向上]

- ハザードマップの掲示、お荷物台の設置、貸出傘のご用意など
- ベビーカー・車椅子優先スペースのご用意、キッズルームやスロープの設置など

[商品・サービス改善]

三井住友信託銀行では、「郵送での案内物が多く、読むのも保管も大変。電子書面やネットで確認ができる」とい。というお客様の声から、郵送交付しているお預かり残高レポートなどの通知物について、電子媒体(PDFファイル)で交付するサービスを導入し、改善を行いました。

「早く」と言われても

[01.お客様の最善の利益に適う商品・サービスの提供]

お客さまから、「早く対応して。」と言われる場面がしばしばあります。以前、取引内容がお客さまの意図と反しているのではと違和感を覚え、「早く」とおっしゃるお客さまに対して、改めて取引内容の確認をお願いしたことがありました。お客さまは、強い口調で「指示通り早くしてほしい。」とおっしゃいましたが、何度か説明する中で取引内容の相違が判明し、お礼の言葉をいただきました。それ以降、スピードを意識する中でも取引内容の整合性を意識しています。

お客さまが知ったらどう感じるか

[02.利益相反の適切な管理]

業務上、当グループが複数の立場で商品スキームへ関与するケースがありますが、常に利益相反を意識して業務を行うことを心掛けています。

お客さまが、そのことを知ったらどう感じるか、常にお客さまの立場に立って考えることが重要だと思います。

私は、お客さまの立場から見て不安に感じると思うことは一切しないようにしています。

私たち(社員)の想い

封筒の材質改善

[06.お客さまの声の積極的な活用]

「郵送された封筒が水濡れでやぶれていた。」「封筒の窓あき部分がビニールでできていて、環境によくない。」といったお客さまの声に応えて、お客さまに送付する封筒の素材を変更しました。お客さまの要望や社員の改善提案の内容を見ると、目からうろこが落ちることが多く、できるだけ早く対応するように心掛けています。

業務のシステム化

[05.業務品質の向上]

業務のシステム化が徐々に行われ、日々の業務が正確になり、効率的になっていると感じます。当たり前に行っている作業でも、システム化できないかと声が上がったり、ミスがあった場合にも、マニュアル修正を行うだけでなく、そもそもシステム化を検討できないかと議論になったりと、良い環境で業務を行っていると感じます。

中学生への金融講義

[04.金融サービスの普及]

数名の中学生に向けて金融に関する講義をする機会がありました。テキストがない自己流の講義で、お金を増やす工夫等について解説しました。後日、比較的好評だったことがわかってうれしい思いをしたことがあります。金融機関以外の方にも金融について、もっと理解してもらえるようなサービスを提供していけたら良いと考えながら、業務にあたっています。

私たち自身 のための行動

私たちは、自助自律の精神と高い当事者意識をもって業務に取り組みます。また、自らの能力を高め、お互いの信頼と尊重により、一人ひとりの多様性と創造性が活かされる組織を作り上げていきます。



07

リスクとの 向き合い方

私たちは、リスクの当事者として、
リスクに応じた適切な管理を行い、一人ひとりが
ステークホルダーに説明できる行動をします。

リスクテイクとリスク管理の両立

私たちは、常に何らかのリスクを抱えています。不注意による書類の記入ミスから、市場環境の急変による投資の失敗まで、その種類はさまざまです。しかし、当グループが持続的に成長していくためには、新しい商品・サービスの展開や新しい形態での投融資など、許容できる範囲でリスクテイクし、一歩前に踏み出す挑戦が必要です。リスクテイクすることで得られる経験や知識は、私たちの成長の源泉になります。

適切なリスクテイクのためには、ステークホルダーへの影響も考えながら確りとリスクを管理する必要があります。

そのためには、私たち一人ひとりが当事者として、直面するリスクを理解することが重要です。リスクを正しく理解できれば、悪い事態に対してあらかじめ備えることができ、絶対に受け入れてはならないリスク(法令等違反、当グループに対する信頼や評判を傷つける行動等)や、リターンに見合わないリスクを抱えることを防げるだけでなく、リスクに過敏に反応することによる過剰な管理業務負担を回避することもできます。

リスクをゼロにはできません。だからこそ、リスクテイクとリスク管理を両立させる、すなわちリスクと共存することを、成長の源泉としましょう。

健全なリスク文化とは

健全なリスク文化とは、企業文化(企業内に浸透する、組織や行動の根底にある考え方および行動様式)のうち、特に当社が目指すリスクテイクやリスク管理の前提となる考え方や行動様式を言います。

社員それぞれがリスクテイクとリスク管理を両立することを意識し、社員同士がそれを奨励しあうことによって、健全なリスク文化が育まれます。

08

透明かつ公正な 意思決定

私たちは、公私混同が公正な意思決定を
阻害することを理解し、いかなる局面においても、
私利を図らず、あらかじめ定められたルールに則って
意思決定します。

なぜ透明性・公正性が求められるのか

私たちは、当グループの企業活動の透明性・公正性が保たれるよう行動しなければなりません。

ステークホルダーは、当グループが特定の人々や組織に不当に肩入れせず、公正な企業活動に取り組むことを期待しています(例えば、同一の経済状況のお客さまに対しては、同一条件で提案する)。公正性に疑いが生じれば、ステークホルダーからの信頼が損なわれてしまいます。これらの期待に応えるためには、情実・懇意にとらわれた安易な判断を避け、グループ各社の定めるルール・手続きに従い、適正に検討・判断する必要があります。

そして、公正な企業活動を実施していると信頼してもらうためには、良い情報・悪い情報を含め、当グループの企業活動の実態が社内外から可能な限り見えるよう、透明性の確保に努める必要があります。

過程と結果の記録

公正性を確保するためには、意思決定の過程と結果を記録し、社内ルールに定められた期間、保管することが求められます。正確な記録がなければ、意思決定が公正かどうかを社内外から確認できず、当グループの活動の透明性が損なわれてしまう可能性があります。

09

専門性の向上

私たちは、一つ一つの業務における
トップレベルのプロフェッショナルとして、
現状に甘んじることなく能力開発に取り組み、
専門性の向上を目指します。

お客様の期待に応える知識・経験

変化の激しい時代の中で、個人・法人を問わず、お客様のニーズはますます多様化しています。また、現代社会が抱える課題は、それぞれが複雑に絡み合っており、解決が容易ではなくなってきています。

信託グループとして、お客様や社会の期待に応え続けるためには、幅広いビジネスの現場にいる私たち一人ひとりが、それぞれの分野でプロフェッショナルとして必要な能力を身に付ける必要があります。決して、現状に満足・妥協せず、信託グループの一員として、知識・経験を積み上げ続けることが求められます。

10

成長するための 挑戦

私たちは、成長するための挑戦が評価され、
自らの枠を超えてキャリアを形成できる職場を
醸成します。

失敗をおそれない気持ち

各時代でお客さまや社会が直面した課題に正面から向き合い、解決策を提供してきた挑戦の積み重ねが、当グループの特色です。

当グループは、人材育成方針に掲げている通り、社員の一人ひとりに対して日々の小さな挑戦を奨励しています。

新しいことや難しいことなど、高い壁に挑戦することが、私たちの成長へとつながります。

挑戦には、失敗をおそれない気持ちが必要です。

勇気ある挑戦に理解のある職場を目指すとともに、自分の成長を感じながら、充実したキャリアを形成していきましょう。

[三井住友トラストグループ 人材育成方針]

Talent ……才能(個性)が開花できる

Respect ……一人一人を尊重する

Uniqueness ……真のプロフェッショナルが育つ

Support ……教え合い、支え合いをモットーとする

Try ……日々の小さな挑戦を称える

11

心身の健康と 多様な働き方

私たちは、お互いの心身の健康を尊重し、
多様な働き方を実現しながら、
働く幸せ(Well-being)を追求していける職場を
目指します。

Well-beingの推進

当グループは、社員のWell-beingを推進し、「①心身ともに健康で、②会社のパーパスに共感しながら、③多様性を認め合う良好な人間関係のもと、④自分の価値や強みを生かして、働く幸せを追求していける状態」を目指します。

お客さまや社会、そして私たちの「幸せ(Well-being)」を創造する好循環を加速し、「やりがい」や「誇り」を実感しながら、パーパスを実現していきましょう。

多様な働き方を実現するために

当グループは、「健康経営宣言」の下、時間外勤務の削減、時差出勤・在宅勤務・サテライトオフィス勤務などの推進や、健康診断はもちろんのこと、心の健康のための調査・セミナーの実施など、さまざまな取り組みを展開しています。

[健康経営宣言]

1. 多様な働き方とワークライフバランスの実現
2. 健康意識の発揚と適切な労働時間管理などを通じた健康増進の支援
3. 全社員がやりがいをもって活躍し成長できる機会の提供

12

総合力の発揮

私たちは、熱意を共有し、切磋琢磨することで、信頼と創造に満ちた組織を育み、信託グループならではのネットワークを活用することで、総合力を発揮します。

当グループの多様な機能の提供

当グループは、銀行、資産運用・資産管理、不動産関連業務などの機能を持つ多数のグループ会社が相互に連携することで、多様な機能を融合させた総合力を発揮し、お客さまに最適なトータルソリューションを提供しています。

(例：国内の地域金融機関に対して運用商品を提供するだけでなく、不動産業務や信託代理店を通じた遺言関連業務における協業などにも取り組んでいます。)

総合力を発揮するために

総合力を発揮するためには、自らの所属部署はもちろん、他の部署・グループ会社が実施している業務や提供している商品・サービスを、あらかじめ把握しておく必要があります。自らの担当業務以外にも関心を広げ、他の部署・グループ会社と交流を持つことによって、お客さまのニーズに応じて速やかに連携できるよう備えることが期待されています。

13

チームワーク

私たちは、活発なコミュニケーションにより、目標を共有し、お互いの個性を認め合い、教え合いながら業務に励みます。

チームとしての力を最大化

チームワークとは、同じチームに所属するメンバーが同じ目標を達成するために行う共同作業や協力体制を意味します。それぞれの得意分野を活かし、不得意な分野を補完し合うことにより、チームとしての力を最大化していくことが、チームワークの意義です。チームワークが良好な職場は、メンバーの満足度が高くなり、一人では達成できない大きな目標でも達成できるようになります。

チームワークを発揮するために

チームワークを発揮するためには、活発にコミュニケーションできる関係性をつくるのが大切です。日頃の業務遂行やチーム運営に取り組む際は、以下のことを意識して行動しましょう。

- チーム内で、目的や目標を共有する
- 目的や目標の達成の助けとなる情報をお互いに教え合う
- 相手の視点に立って、わかりやすく的確な意思伝達に努める
- 自分の考えを一方向的に伝えず、チームメンバーの意見や考えを聴き取るように努める
- 相談・照会には曖昧に回答せず、相手に寄り添って対応する
- 他者の失敗に寛容な姿勢を示す

14

自由闊達な議論

私たちは、異なる立場からのさまざまな意見や情報を持ち寄り、自由闊達に議論します。

ダイバーシティ、エクイティ&インクルージョンの考え方

ビジネス環境が複雑化している昨今において、イノベーション創出や生産性向上につながるアイデアを得るためには、これまでの常識にとらわれず、多様な人材が異なる立場からの意見をもって活躍する風土が必要です。また、多様な視点をもって議論することは、これまで気付いていなかったリスクの発見にもつながります。

当グループでは、ダイバーシティ、エクイティ&インクルージョンの推進策として、女性・キャリア採用社員・障がい者・グローバル人材の活躍推進、仕事と生活の両立支援、人権・LGBTQへの理解促進を展開しています。

自由闊達な議論のために

個々人の多様性と創造性を最大限発揮するためには、3up (Listen up/Follow up/Speak up) を浸透させ、心理的安全性(※)を高め、社員全員が自由闊達に発言できる環境をつくることが大切です。人の話を聞く際は、以下のことを意識しましょう。

- 自分とは異なる意見にも耳を傾ける
- 的外れな意見と感じても、頭ごなしに否定しない
- 意見を採用しない時は、理由を丁寧に説明する
- 忖度やタテ割りの思考から脱却する

※発言が拒絶されたり、発言したことで罰を受けないとの信頼があり、発言をためらうことがない状態

ミスを学びの材料に

[07.リスクとの向き合い方]

業務上のミスが発生した時には、ミスを起こした人やその上司だけでなく、隣のチームの責任者まで参加してもらってミーティングをしています。原因分析および再発防止策を検討するにあたり、どこに問題があったか、本来あるべき姿(どうするべきであったか)を各自の業務に照らし合わせて議論します。全員が自分にも起こり得る事象としてリスクに向き合うことで、ミスを学習材料とし、リスク感度の向上につなげています。

公募制度の活用

[10.成長するための挑戦]

不動産に興味を持ち、社内公募制度で不動産関連部署に異動し、業務知識習得のため各種資格を取得しました。また、業務範囲を広げたいという思いを受け止めてもらい、複数のチームで幅広い業務を経験することができました。やりたいと声を上げれば応えてくれる会社であり、さまざまな業務を通じて自分の専門性や向き不向きを見極めてキャリアを形成していけると感じています。

私たち(社員)の想い

台風にも負けないチームワーク

[13.チームワーク]

台風の影響で交通が麻痺し、大半のメンバーが始業時間に間に合わず、出社できたメンバー数人で業務を開始しました。状況の共有、業務の優先順位の確認、担当したことのない作業もチェックリストを見ながら、各自が立場や担当の垣根を越えて、積極的に発言・行動し、最大限の力を発揮して業務に臨んでいました。結果、後続の業務に大きな支障をきたすことはありませんでした。当時、このチームに着任して数カ月、自分自身は大きな戦力にはなれていませんでしたが、チームの力を目の当たりにし、以降、視野を広く持ち、状況により柔軟な対応ができるよう心掛けています。

出産休暇・育児休暇・短時間勤務

[11.心身の健康と多様な働き方]

出産休暇前に体調が悪く、長期の休暇を取得しました。上司やチーム員にはご迷惑をおかけし大変申し訳ない気持ちでしたが、その後、出産休暇・育児休暇の2年間も個人的に連絡をくれる上司や同僚がいて、温かい会社だと改めて実感しました。復職後も在宅勤務や短時間勤務など、無理なく業務を続けられており、子育て中も選択肢が多く柔軟に働きやすい環境だと感じています。

社会 のための行動

私たちは、高い倫理観に基づいて適切に行動し、社会の持続的な発展に貢献することによって、社会からの揺るぎない信頼を確立していきます。

15

法令等の遵守

私たちは、当グループを取り巻く法令、社会規範、社内ルールを遵守することはもとより、信託の受託者精神に基づく高い倫理観に基づいて適切に行動します。

法令と社内ルールを遵守する

当グループ各社は、お客さまに商品・サービスを提供するにあたって、銀行法・兼営法（信託業法）・金融商品取引法・貸金業法・宅建業法などのいわゆる業法や、各種業界団体の定める規則、外為法・独占禁止法・景品表示法・下請法・不正競争防止法などの各種法令等の適用を受けています。社内ルールは法令等の内容を反映して定められているため、社内ルールを遵守することが、法令等に従った業務運営につながります。社内ルールの遵守が難しいような場合には迷わず声を上げましょう。

また、社会規範は時代とともに変化していきます。法令や社内ルールとして明文化・制度化されていない事柄であっても、社会規範にもとる行動をとれば、社会からの信頼を裏切ることになります。社会規範の変化に日頃からアンテナを張っておき、常に適切に行動することが求められています。

16

人権の尊重

私たちは、社会の一員として、
全ての人々の人権を尊重し、
それらの権利に与える影響を考えながら
行動します。

全ての人々の人権を尊重する

人権は、全ての人々が生命と自由を確保し、幸福を追求する権利であって、人間が人間らしく生きるという、生まれながらに持つ権利です。

近年、企業は利益を追求するのみではなく、お客さま、社員、サプライチェーン上の人々の人権を尊重して行動すべきとする社会的要請が高まりつつあります。当グループは、グループ全社において、人権が尊重され、健全に発展する社会の実現のため、人種・国籍・性別・出身などを理由とした差別・人権侵害や、セクシャルハラスメント・パワーハラスメント・カスタマーハラスメントなどの人間の尊厳を傷つける行為に厳正に対処します。さらに、お客さまの経済活動に関わる企業グループとして、海外を含む投融資先や調達・委託先の企業活動が人権に与える影響について情報収集し、社会規範に反する場合等には対策を講じていきます。

人権は、誰にとっても身近で大切なものです。全ての人々の人権を守るためには、社会的少数派等、声を上げにくい人々の意見にも耳を傾け、違いを認め合う心を持つことが重要です。また、障がいを持つ方に対しては、合理的な配慮を持って対応します。

17

公正な取引の徹底

私たちは、金融・資本市場の一員として、インサイダー取引等の不公正取引を防止するための法令等を遵守します。

インサイダー取引を防止するために

インサイダー取引等の不公正取引は、市場参加者の利益を不当に妨げるのみならず、市場全体に対する信頼をも著しく損なうものです。結果として、市場への投資が縮小し、健全な発展が妨げられてしまう可能性もあります。金融機関には多くの企業の重要かつ未公開の情報が集まるため、不公正取引防止への厳格な対策が求められます。特に、当グループは過去にインサイダー取引規制違反のために行政処分を受けており、一層の注意を払う責任を負っています。現在は、不公正取引を未然防止し、またその疑いが生じないようにするために、万全の管理に努めています。

[管理のための取り組み例]

- 専用台帳や電子フォルダによるインサイダー情報の厳重管理
- 純投資部署等への取引先重要情報の伝達禁止
- 社員個人の株式等売買状況のモニタリング

法令等で禁止されていない行為であっても

市場の公正性・健全性に反する行動は、法令等に明記された禁止行為（インサイダー取引、相場操縦、風説の流布・偽計、フロントランニングなど）に該当しない場合でも、当グループに対する信頼を損なう事態につながるため、回避しなければなりません。

18

過度な接待・贈答の 禁止

私たちは、過度な接待や贈答が取引の公正を害することを理解し、ステークホルダーと節度を保った健全な関係を維持します。

ステークホルダーと健全な関係を築くために

ステークホルダーとの間で信頼関係を築くことは、当グループ存立の基盤となるものです。規制当局や外部委託先などのステークホルダーとの交際はあくまでも業務遂行の一環であり、節度をもったものでなければなりません。過度な交際によって判断力や倫理観が鈍り、取引条件や決定が歪む等により職務の公正さが損なわれてしまえば、社会からの信頼を裏切ることになります。

接待・贈答を行う場合、受ける場合のいずれについても、実施内容や頻度が社会通念と照らして過度なものにならないよう、注意が必要です。当グループでは、接待・贈答はもちろんのこと、経費負担、寄付・助成に至るまで贈収賄・汚職につながる可能性のある企業行動を対象とし、法令等によって許容される場合であっても事前承認を得る必要がある運営を実施しています。

19

反社会的勢力・ 金融犯罪への対応

私たちは、反社会的勢力との関係遮断、マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与防止などは、健全な経済・社会の発展のために当グループに課された社会的責務であることを認識し、適切に行動します。

金融の悪用を防ぐために

当グループは、金融に関わる企業グループとして、金融サービスが経済・社会を脅かす目的で使用されることを防がなければなりません。

反社会的勢力との取引は、犯罪行為の助長や反社会的活動の円滑化につながってしまう危険性があります。マネー・ローンダリング(多数の金融機関を中継・介在させることで犯罪や不当な手段で得た資金の出所を隠したりする行為)、テロ資金供与(テロリスト等に資金を渡す行為)、拡散金融(核兵器等の大量破壊兵器の開発・保有・輸出などに関与する者へ資金を渡す行為)も同様の危険性を伴う行為です。

当グループでは、これらの行為を防止するため、「取引時確認」「疑わしい取引の届出」などの対策に加え、海外拠点を含むグループ各社の定期的なリスク評価や態勢高度化のための支援を実施しています。

20

金融・資本市場の 持続的・安定的な 発展

私たちは、金融・資本市場の担い手として、
信託グループとしての特性を活かして、
市場の持続的な発展に貢献することを目指します。

なぜ市場の発展に取り組むのか

当グループは、金融に関わる企業グループとして、社会インフラとしての金融・資本市場の発展に貢献する役割を担っています。市場が発展すれば、お客さまをはじめとするステークホルダーは、今よりもさらに優れた多数の選択肢を得られるようになります。また、市場の魅力が高まり、市場の参加者や取引件数が増加すれば、当グループのビジネスの機会もさらに広がっていきます。

市場の発展に貢献するために

私たちは、市場がより魅力的で信頼される場所になるように、日々考えながら行動しなければなりません。

[取るべき行動例]

- ニーズの変化や最新技術の動向を捉え、商品・サービスの開発・改善や、業務の効率化などへの活用可能性を検討する
- 金融・資本市場の有用性を深く理解し、幅広いステークホルダーへの金融経済教育に努める
- 市場の一員として社会規範を遵守して行動し、市場全体に対するステークホルダーからの信頼を高める

21

社会・環境問題の 解決

私たちは、ステークホルダーとの連携を図り、脱炭素社会の実現、生物多様性への配慮など、さまざまな社会課題の解決に向け、当グループの業務を通じて、持続可能な社会の構築に貢献することを目指します。

持続可能な社会の実現を目指して

昨今、気候変動や生物多様性の損失、貧困の拡大など、地球的規模でさまざまな問題が深刻化しています。

当グループは、「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～」ことをパーパスとして掲げています。このパーパスには、まだ解決されていない社会課題にチャレンジし、成果や成長に結び付けていくとともに、お客さまをはじめとしたステークホルダーにプラスの影響を与え、持続可能な社会を築いて次の世代につなげていく、という思いが込められています。

社会課題の解決に向けた取り組み例

[社会課題の解決のための取り組み例]

- 温室効果ガスの排出削減、生物多様性に配慮した調達など、社会課題の解決に資する資金供給
- 建物の環境性能、敷地の生物多様性の観点からの建築コンサルティング
- 当グループにおける電力使用量・紙使用量・廃棄物発生量の削減、グリーン購入の推進

22

地域社会への貢献

私たちは、社会の一員として、
SDGs(持続可能な開発目標)の視点も取り入れながら、
さまざまなパートナーとともに、
地域社会の活性化に貢献することを目指します。

地域のキープレイヤーとの連携

現在、日本国内の各地域は、人口減少、地域経済の縮小などの課題を抱えています。「誰一人取り残されない」社会を実現し、地域経済を活性化することができれば、ひいては国全体の活性化にもつながります。

当グループは、地域のキープレイヤー(地域企業・大学・地方自治体など)と連携し、地域の利益のために、地域産業の発展や地域資源の活用を目指す活動を推進しています。

地域社会の活性化のための取り組み例

[北海道地方環境事務所との連携]

北海道におけるESG地域金融の普及や、地域利益を重視したモデル事業の形成・実施支援などを含む包括的支援

※ESG地域金融：地域金融機関が、地方自治体等と連携しながらビジネスにつながる可能性をもったESG課題に、ファイナンスのノウハウを活かして関与・協力すること

[小田原市、(株)横浜銀行、(株)浜銀総合研究所との連携]

神奈川県小田原市における再生可能エネルギーの地産地消事業を対象としたインパクト評価の実施支援

※インパクト評価：事業が環境・社会・経済に及ぼす影響の評価

[全国の地域金融機関との連携]

全国各地の地域金融機関による案件ソーシング(発掘)に向けた勉強会の開催

LGBTQに関する意識

[16.人権の尊重]

私たちは、LGBTQとの向き合い方を、もっと考えていく必要があると思います。人間というものは、頭では理解しているつもりでも、実際の発言や行動に落とし込むことがなかなかできないものです。無意識レベルで適切な対応を行うことができるまで達したいと思いますが、そんなことを考えていること自体が恥ずかしいことだと思っています。世間一般に、どのような取り組みが行われているかを参考にして、取り残されないように意識改革を進めていく必要があります。

お客さまからのお手紙

[18.過度な接待・贈答の禁止]

お客さまに担当変更のご連絡をした後、ご来店をいただいたときのことです。最後のご挨拶をしていたところ、「今までいろいろありがとう。」とお客さまから、お手紙とお金の入った封筒を差し出されました。辞退しましたが「いいから受け取って。」とおっしゃられたため、今一度個人的にお客さまから金銭をいただくことはできないことを丁寧に説明した上で、お手紙のみをいただきました。「かえて迷惑かけてごめんね。こういうことはダメなんだね。」とご理解いただきました。私から「お手紙をいただけるだけで本当にうれしいです。」とお伝えすると笑顔でお帰りになりました。

私たち(社員)の想い

地域のサステナビリティ活動

[22.地域社会への貢献]

勤務する拠点の「サステナビリティ委員会」として日々活動していますが、先日は、営業スペースに障がい者施設の方が描かれた絵の掲示を行いました。絵を描かれた方が実際に店舗に来られ、記念撮影をしたこともあります。商品・サービスの提供だけでなく、地域に根付いた企業として認知していただけるよう活動しています。

詐欺行為への対応

[19.反社会的勢力・金融犯罪への対応]

「あなたのカードで悪用しようとした人がいる」といった電話があった。」「(不審なメールの)リンクからサイトに入って手続きしようとしたができなかった。」など、お客さまから、電話やメールでの詐欺増加に伴うお問い合わせが増えています。時々詐欺であることに気付いていないお客さまもいらっしゃいます。そういった詐欺行為には憤りを感じますが、落ち着いて、よくお客さまの話聞き、状況の把握と適切な対応に努めています。

株主 のための行動

私たちは、株主の権利を尊重し、信託グループ
ならではの独自の価値を創出し、持続的に向上させ
ることで、株主の期待に応えていきます。

Financial report

Balance sheet

Assets	1,734,826
Current assets	88,906
Non-current assets	1,645,920

Liabilities	166,630
Current liabilities	110,327
Non-current liabilities	56,303

Equity	74,393
Paid-up capital	72,921
Retained earnings	1,472

Income statement

Revenues	12,978,516
Net sales	12,873,892
Investment	104,624

Expenses	6,372,535
Development	1,285,395
Equipment	4,439,118
Other	548,022

NET INCOME	6,505,981
------------	-----------

Equity statement

Current year	1,774,576
Comprehensive income	88,400
Issue of share capital	23,853
Dividends	(37,677)

Previous year	166,630
Comprehensive income	110,327
Issue of share capital	56,303
Dividends	87,678

Cash flow statement

Operations	12,978,516
Net earnings	12,873,892
Depreciation	104,624

Investing	6,372,535
Fixed estate	1,285,395
Equipment	4,439,118

Financing	6,505,981
Notes payable	6,505,981

23

適切な情報開示と 建設的な対話

私たちは、適切な情報開示に努めるとともに、
ステークホルダーとの建設的な対話に取り組みます。

なぜ情報開示や対話が求められるのか

当グループを含む上場会社は、株主から経営を負託された者の責任として、業績等の財務情報に加え、経営戦略やガバナンスの状況等の非財務情報を開示の上、株主をはじめとするステークホルダーの理解を得るための対話に取り組むことが求められています。情報開示や対話が進むと、ステークホルダーから理解・納得が得られる方向に企業活動が進んでいき、持続的な成長と中長期的な企業価値向上につながると考えられているためです。

当グループは、ステークホルダーへの情報開示や対話を主体的に推進し、さまざまな意見を取り入れながら、成長のための取り組みに努めています。

情報開示や対話に向けた心構え

社員の皆さんの業務の内容や成果が、情報開示や株主との対話に使われたりすることがあるかもしれませんが。情報開示や対話に直接的には関わりのない業務の担当であっても、株主をはじめとするステークホルダーに説明できるような心構えで業務へ取り組むことが重要です。

24

会社資産の保護

私たちは、正当な業務を遂行するために会社資産を使用し、意図しない使用、毀損、流出から厳重に保護します。

新しいリスクの台頭

昨今、情報技術の発展・普及により、新しいリスクが台頭するようになりました。悪意ある第三者からのサイバー攻撃、インターネットを介したウイルス感染、SNSを介したネガティブ情報の拡散などです。また、業務用端末を紛失した場合等も、会社資産が損なわれたことによる経済的損失の発生に留まらず、当グループの信頼そのものが甚大なダメージを受ける可能性があります。

当グループは、情報セキュリティ、サイバーセキュリティ、コンプライアンスなどを強化し、これらのリスクを防止するために、組織体制の整備、技術的対策の導入、社員教育などのさまざまな対策を推進しています。

会社資産を守るために

会社資産とは、机、パソコン、不動産など形があるものだけでなく、情報や権利など、形がないものも含まれます。私たちは、会社資産を保護し、経営資源として活用することで、当グループの企業価値を向上させることが求められています。

[避けるべき行動]

- 会社のパソコン・社用車などの備品を私的な目的に使用すること
- 会社の情報や立場・権限を私的な目的に使用すること
- 会社の名称・役職名を私生活における契約・活動などに使用すること
- SNSやアプリなどのサービスを会社の承認なしに業務に使用すること

25

社会的価値創出と 経済的価値創出の 両立

私たちは、パーパスの実現を目指す
価値創造プロセスを通じて、
社会的価値創出と経済的価値創出を両立し、
株主に誇りと喜びを提供します。

豊かな未来を花開かせるために

当グループは、社会に属する一つの企業グループとして、自身の直接的な収益のみではなく、社会課題の解決も目的とするビジネスを積極的に推進しています。社会貢献に資する活動(社会的価値の創出)を通じて社会全体を活性化することは、ステークホルダーの暮らしや心を豊かにし、新しいビジネスの機会やイノベーション(経済的価値の創出)につながっていくからです。

社会的価値創出と経済的価値創出の両立を通じて、株主の皆さまと共通の利益としての企業価値の向上に最善を尽くし、当グループの株式に対して、「保有してよかった、これからも保有したい。」と評価していただけるような姿を目指します。

当グループのシンボルマークであるフューチャーブルーム(未来の開花)は、「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～」という私たちのパーパスを象徴しています。

透明感のある四つの花弁は、お客さま・社会・株主・社員の各ステークホルダーに対する私たちのミッションを表すとともに、それぞれの色彩は、私たちのバリュー(行動規範)である「信義誠実」(ナチュラルグリーン)、「奉仕開拓」(ゴールドオレンジ)、「信頼創造」(ブルーグリーン)、「自助自律」(スカイブルー)を表しています。



日々の業務と情報開示のつながり

[23.適切な情報開示と建設的な対話]

私たちの業務が、最終的には、情報開示につながることを意識するようにしています。普段、情報開示とつながりを感じることは少ないのですが、日常の業務が決算処理を通じて、会社の決算書の基礎として使われることもあります。また、統合報告書等で、日々の活動が紹介されることもあります。私が接するお客さまには、金融機関グループの情報開示を気にされる方が多く、内容について質問を受けることもあり、当グループだけでなく、他グループが開示する情報もよく見られるようにしています。

設備投資のチェック

[24.会社資産の保護]

会社設備を統括する部門として、設備投資の予算の取りまとめ等を行っています。更新が必要な設備への投資を優先するとともに、優先順位が低い投資を見送る等、案件を精査し、効率的、効果的な投資を心掛けています。会社の予算は、社員が頑張って稼いだ大事なお金であることを意識し、常に投資が適切か、計画的かといった目線で厳しくチェックしています。

私たち(社員)の想い

業務を通じた価値の両立

[25.社会的価値創出と経済的価値創出の両立]

私がいま担当しているプロジェクトファイナンスの業務は、インフラの整備や再生可能エネルギーの普及といった社会的価値を創出しつつ、高い収益性を実現することで企業としての経済的価値創出に資するものだと実感しています。そのため、自分自身の成長がチームや部署、ひいては会社、社会全体に良い影響を与えることになると信じて、日々頑張っています。

「よく知ること」が社会価値につながる

[25.社会的価値創出と経済的価値創出の両立]

お客さま一人ひとりのニーズに合わせ、最適な商品・サービスを提案することを大切にしています。そのためには、お客さまをよく知ること、商品やサービスをよく知ることを心掛けています。その結果として、お客さまの期待に応える＝お客さまに必要とされる会社であり続けることが、会社の社会的価値創出にもつながっていくと思います。