

2019 年 6 月 28 日

各位

三井住友トラスト・ホールディングス株式会社

## 「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～」の策定について

三井住友トラスト・ホールディングス株式会社(取締役社長:大久保 哲夫)においては、今般、消費者庁等が推進する「消費者志向経営」の更なる推進に向けた当グループの方針である「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～」を策定いたしましたのでお知らせします。

### 記

#### 1. 消費者志向経営について

今回の「消費者志向自主宣言」は、消費者庁、事業者団体、消費者団体、行政機関からなる消費者志向経営推進組織が、サステナブル経営による持続可能な社会を目指すため推進する「消費者志向経営」に賛同し、当グループにおける方針として策定・公表するものです。

「消費者志向経営」は、消費者全体の視点に立ち、健全な市場の担い手として、消費者の信頼を獲得するとともに、持続可能で望ましい社会の構築に向けて、社会的責任を自覚して事業活動を行うことです。

#### 2. 当グループの「消費者志向自主宣言」策定の趣旨等

##### (1) SDGs等に関する取り組み

当グループでは、国連がまとめたSDGs(持続可能な開発目標)やESG(環境・社会・ガバナンス)に取り組み、持続可能な社会の構築に主体的な役割を担うことで、信託銀行グループとして、お客さまや投資家をはじめとする様々なステークホルダーの価値の向上に貢献しつつ、当グループ自身の企業価値の持続的向上を目指しています。

お客さま満足の向上、お客さま本位の徹底は、このような当グループの価値創造プロセスに影響を与える、最も重要な課題(マテリアリティ)の一つです。

##### (2) お客さま・社会とともに成長し続ける

上記のような考え方の下、大手銀行グループとして初めて「消費者志向自主宣言」を策定し、常にお客さま満足の向上、お客さま本位の徹底により一層取組むとともに、例えば、将来の認知症や健康の不安にも備えることも出来る「人生100年応援信託<100年パスポート>」のような商品のご提供などによる超高齢社会問題などの社会課題の解決に貢献していくことなどを通じ、お客さまや社会から信頼され、ともに成長し続けることを目指してまいります。

##### (3) フォローアップ

本宣言に基づいた活動成果や取組み状況は、年1回公表予定です。

以上

「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～」(別紙)

人生 100 年応援信託<人生 100 年パスポート>

<https://www.smtb.jp/personal/entrustment/management/passport/>

# 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～

別紙

### 1. 理念

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、社会から揺るぎない信頼を確立」という経営理念(ミッション)のもと、「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、銀行事業、資産運用・管理事業、不動産事業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信託銀行グループ」を目指す姿(ビジョン)として定め、その実現のため「お客さま本位の徹底」をはじめとした行動規範(バリュー)を役員・社員が共有し、お客さまの真の利益を追求してまいります。

### 2. 取組方針

#### (1) SDGsに関する取組み

・国連では2030年に向けて取り組むべきSDGs(持続可能な開発目標)をまとめておりますが、当グループでは、経営基盤を形成するものとしてSDGsやESG(環境・社会・ガバナンス)に取り組むことで、お客さまや投資家を始めとする様々なステークホルダーにご提供する共通価値の創造、企業価値の持続的向上に取り組んでいます。

・このような共通価値の創造において、お客さま満足の上昇、お客さま本位の徹底は、最も重要な事項(マテリアリティ)と考えています。

#### (2) お客さま・社会とともに成長し続ける

・上記のような認識の下、グループ各社において、常にお客さま満足の上昇、お客さま本位の徹底に取り組むとともに、超高齢社会問題などの社会課題の解決に貢献していくことなどを通じ、お客さまや社会から信頼され、ともに成長し続けることを目指してまいります。

・そのため、以下のような具体的な取組みを進めてまいります。

##### ① コーポレートガバナンスの確保および社内各部門の有機的連携

・お客さまの声について、関係事業部門及び本部担当部署で、原因の調査分析と問題点の把握を行い、経営レベルの顧客サポート等に関する会議体を通じ、定期的に社内各部門への情報共有・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、営業店および本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。

・サステナビリティ、CS(お客さま満足)、「お客さま本位の業務運営(フィデューシャリー・デューティーの実践)」の推進については、当グループの持続的経営の上での重要課題として、その状況を取締役会等に報告するとともに、そのあり方等についても審議しています。

##### ② 企業風土や社員の意識の醸成

・グループ各社における研修やディスカッション等を通じて、お客さま本位の浸透・徹底を図るとともに、お客さま本位の行動の実践や浸透に資する取組みを評価する業績評価・目標体系を構築していくことで、社員の一人一人がお客さまのベストパートナーを目指す企業文化・風土の定着を進めてまいります。

・三井住友信託銀行では各営業店部に「CS委員会」を設置し、社員のCS向上活動の意識醸成に組織的に取り組んでいます。

・社員意識調査を定期的に行い、お客さま本位の業務運営、CS向上への意識などについて定量的な把握を行っています。

##### ③ お客さまへの情報提供の充実、双方向の情報交換

###### A. お客さまへの情報提供の充実

・お客さまの選択に役立つよう、商品やサービスの複雑さやご提供する情報の重要性を踏まえ、商品の特性、リスク、手数料等についてわかりやすく説明を行い、お客さまのご理解に合わせた丁寧な対応に努めてまいります。

・お客さまの投資判断に資するよう、市場動向や保有商品の運用状況について定期的に情報をご提供するほか、重要なマーケットイベントが発生した際などについては、市場動向、市場見通しについて適時適切に情報提供するなど、丁寧なアフターフォローに努めてまいります。

## B.お客さまからの大切な声

・アンケートなどでいただいたお客さまのご意見やサービスに対する評価を、不断のサービス等の改善や経営に生かすとともに、お客さまからの評価を業績評価にも取り入れる態勢を整備し、お客さま本位の業務運営の定着に努めてまいります。

・お客さまからの声だけではなく、外部機関等や社会からの評価についても幅広く収集に努め、商品・サービス・経営の改善や向上に生かしてまいります。

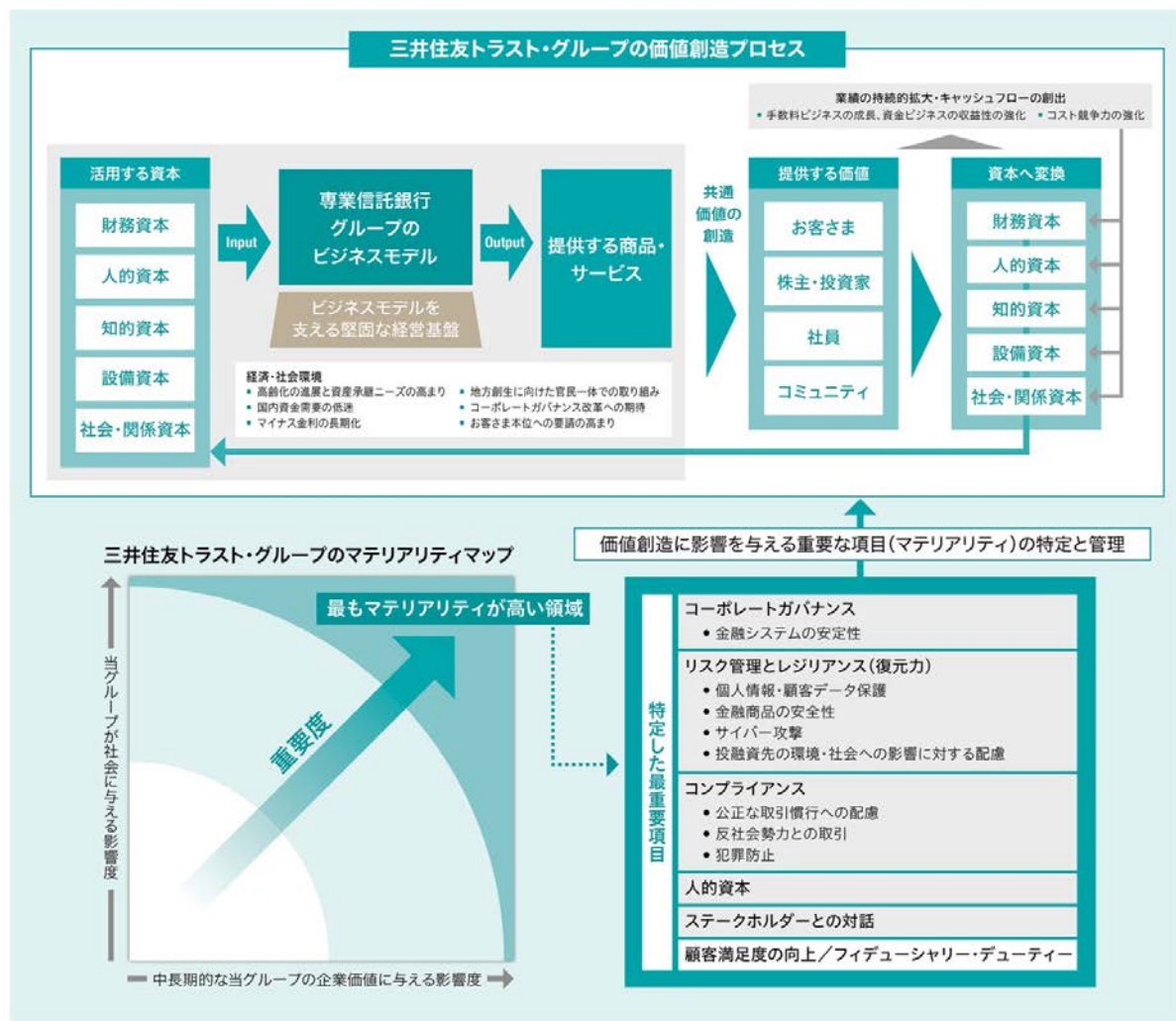
## ④お客さまや社会のニーズを踏まえた商品・サービスの改善・開発

・お客さまの多様なニーズにお応えするため、お客さまのさまざまな声やご意見を踏まえて、幅広い他社との連携や商品・サービスの共同開発などを通じ、お客さまのニーズに合致した質の高い商品・サービスを幅広く取り揃えてまいります。

・お客さまにご安心いただき、かつ満足いただける商品・サービスを提供するとともに、信託の機能などを活用し、経済や社会構造の変化に対応した新しい商品・サービスを生み出すことで、経済・社会に貢献してまいります。

・お客さまからいただいた具体的なご意見・ご要望は、営業店および本部が連携して原因の調査・分析と問題点の把握に取り組んでおります。その結果を基に改善策等を検討し、より良い商品・サービスのご提供に努めています。

## 三井住友トラスト・グループの価値創造プロセス



## 《ご参考》当グループにおける関連方針（一部抜粋）

### ●三井住友トラスト・グループの社会的責任に関する基本方針（サステナビリティ方針）

・ 私たち三井住友トラスト・グループは、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。

#### 1. 事業を通じた社会・環境問題の解決への貢献

・ 私たちは、グローバルな視点に立ち、本業を通じて社会・環境問題の解決に取り組めます。  
・ 私たちは、社会・環境問題の解決に向けて、信託銀行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や革新的な商品・サービスの開発に取り組めます。

#### 2. お客さまへの誠実な対応

・ 私たちは、お客さまに商品・サービスの内容を十分にご理解いただけるよう、丁寧なご説明やご提案に努めるとともに、いただいたお客さまの声を迅速に業務改善や商品・サービス向上につなげます。  
・ 私たちは、お客さまの情報について、万全の管理に努めます。  
・ 私たちは、お客さまが主体的かつ合理的に金融商品を選択し健全な資産形成ができるよう、教育機関や行政、NPO等とも連携しながら教育・啓発活動に取り組めます。

(URL) [https://www.smth.jp/csr/philosophy/csr\\_policy/index.html](https://www.smth.jp/csr/philosophy/csr_policy/index.html)

### ●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

#### 1. 行動原則

##### (1)お客さま本位のコンサルティングの実践

・ お客さまの真の利益に適う商品・サービスを提供するために、質の高いコンサルティングを通じ、ライフサイクルに応じ変化する資産・負債状況やそれに沿ったニーズをそれぞれのお客さまと共有させていただくよう努めてまいります。

##### (2)わかりやすい情報提供

・ お客さまの投資判断に役立つよう、商品やサービスの複雑さやご提供する情報の重要性を踏まえ、商品の特性、リスク、手数料等についてわかりやすく説明を行い、お客さまのご理解に合わせた丁寧な対応に努めてまいります。

##### (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

・ お客さまの多様なニーズにお応えするため、お客さまのさまざまな声や意見を踏まえて、幅広い資産運用会社や保険会社等との連携や商品・サービスの共同開発などを通じ、お客さまのニーズに合致した質の高い商品・サービスを、幅広く取り揃えてまいります。

(URL) <https://www.smth.jp/about us/management/customer/fiduciaryduty/index.html>

### ●お客さまへのお約束（三井住友信託銀行）

私たちは、三井住友トラスト・グループの一員として、お客さまと共に成長し続ける銀行であるために、次のことをお約束します。

#### お客さまの満足

私たちは、お客さまの信頼に応えるために、知識、教養、人格を磨き、あらゆるライフステージにおけるご相談に最高水準の対応ができる、金融のプロフェッショナルを目指します。

#### ＜行動目標＞

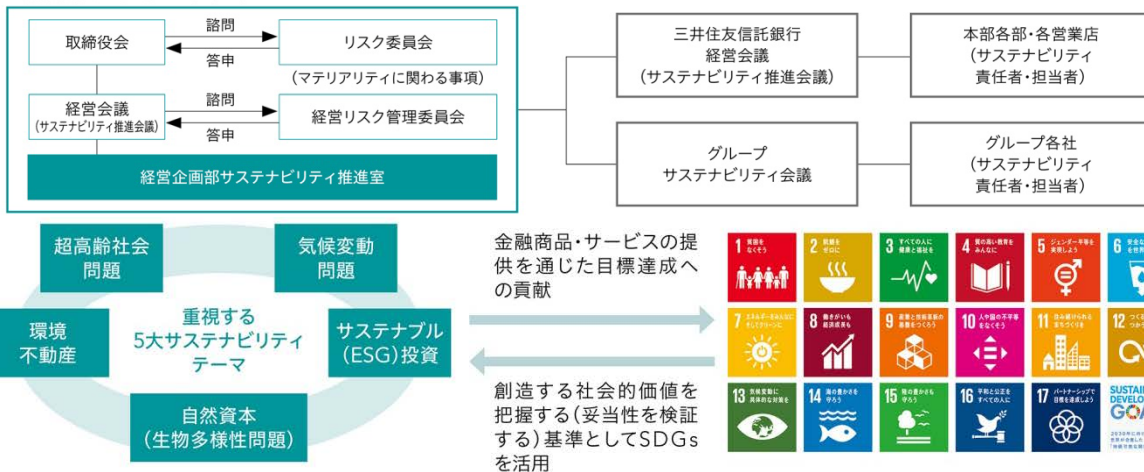
・ お客さまとの信頼関係を大切にします。  
・ お客さまのご要望にはまず「どうしたらできるか」を考えます。  
・ お客さまへの言動に責任を持ち、常に迅速な対応を心掛けます。  
・ お客さまご自身も気づいておられないような課題も、ともに見出し、お客さま本位の姿勢に立った最適なコンサルティングをご提供します。

(URL) <https://www.smtb.jp/others/promise.html>



## ●サステナビリティ推進態勢

三井住友トラスト・ホールディングス



## ●FD推進態勢

|                   | 組織   |              | 取り組み                                                                               |
|-------------------|------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| 三井住友トラスト・ホールディングス | 取締役会 | 利益相反管理委員会    | <ul style="list-style-type: none"> <li>グループ全体の利益相反管理、FD推進の状況を監督</li> </ul>         |
| 三井住友信託銀行          | 経営会議 | 利益相反管理高度化委員会 | <ul style="list-style-type: none"> <li>重要な個別事案の検討</li> <li>関係部署に対する改善指導</li> </ul> |
|                   | 担当部署 | FD推進部        | <ul style="list-style-type: none"> <li>FDの浸透・徹底を推進</li> </ul>                      |
|                   |      | コンプライアンス統括部  | <ul style="list-style-type: none"> <li>利益相反管理の高度化</li> </ul>                       |
| グループ各社            | 各社横断 | FD協議会        | <ul style="list-style-type: none"> <li>外部有識者と協議、各社での取り組みに反映</li> </ul>             |

## ●CS推進態勢

