新型コロナウイルス感染症拡大への対応

当グループは新型コロナウイルス感染症への対応が長期化するなか、さまざまなステークホルダーの支援に注力してきました。未曾有の事態において、信託銀行グループとしてのサービスを継続して提供していくために、「社会インフラとしての業務継続維持」「社員および家族の健康と安全確保」「社会への感染拡大防止（含む、感染拡大しにくい社会形成への活動）」の3点を基本スタンスとして、対応を継続していきます。

引き続き、お客さまと社員の安全と安心、健康を第一に、社会インフラを担う金融機関として安定的な業務継続を行っていきます。

対応方針 ① 社会インフラとしての業務継続維持（お客さまに向けた対応）

お客さまの安全などに配慮して、当グループの各営業拠点においては、セミナーのオンライン開催や飛沫感染防止のアクリル板設置など感染拡大防止の対応をしています。

また、各種手続きや相談をウェブサイト・オンライン・電話などでの対応に切り替えるとともに、新型コロナウイルス感染症に対応した新商品の開発により、お客さまの利便性の向上を図っています。

銀行ビジネス

- インターネットを利用したご預金や投資信託の手続き、郵送による住所変更手続きなどに対応
- ご来店されたお客さまの密を回避するため、ご来店予約、休日営業の実施を励行
- 個人、法人の融資のご相談に柔軟に対応
- 無利子、無担保融資の相談窓口を設置
- 住宅ローンにおける「八大疾病保障特約付き住宅ローン」の保障内容拡大～失業時のローン返済保障を新たに追加

信託関連ビジネス

（年金）確実な年金・一時金の給付のための事務・管理・報告業務を継続
（証券代行）株主総会準備・運営の支援
（資産運用）資本市場の流れを止めないための運用を継続
（資産管理）円滑な資本市場運営のための証券、資金の決済を継続
（不動産）不動産証券化信託およびJ-REITの経理・決済・レポーティング業務を継続

オンライン対面チャネルによるお客さま対応の強化

- 信託型次世代店舗の開設

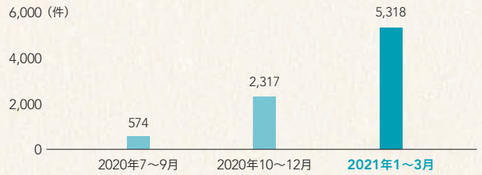
三井住友信託銀行は、2020年11月に中京圏初となる「オンライン相談」が可能な信託型次世代店舗を開設し、Withコロナにおけるお客さまの利便性向上に努めています。

オンライン相談は、ご来店が難しいお客さまも、ご自宅などからオンラインでパンフレットやスタッフの顔を見ながら相談いただくことが可能です。オンラインに合わせた手続きの利便性も向上させ、これまで以上にお気軽に、安心して相談いただけます。

さらに、複数の場所から同時に相談が可能ですので、遠方にお住まいのご家族にもオンラインで同席いただき、一緒に相談いただくこともできます。

- 個人業務におけるオンラインコンサルティング
  お客さまへの浸透が進み、利用件数は増加。
- オンライン・コンサルプラザ開設
  2021年度上期において新たに開設しました。また、将来的に財務コンサルタント、不動産担当者などの専門家を配置し、幅広いニーズにお応えする予定です。

オンライン相談件数

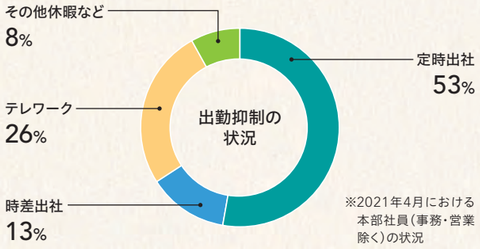


※三井住友信託銀行でオンラインを用いてご相談を受けた件数（ご家族などのオンラインでの同席件数を含む）

対応方針 ② 社員および家族の健康と安全確保

グループ各社では、職場の三密回避と社員の多様な働き方を進める取り組みに注力しています。

三井住友信託銀行では、執務スペースへのパーテーションの設置、全社員に対するマスク、携帯消毒スプレーの配布を行い、感染防止に努めるとともに、万一の場合には感染者および濃厚接触者に対し、自宅療養セット（食料、日用品等の生活必需品）の配布を行っています。また、店舗も活用し、社員が自宅近くの店舗で一時的に働くことができるサテライトオフィスを首都圏・中京圏・関西圏に合計30拠点（2021年6月時点）開設、テレワーク用端末の配布などにより、本社勤務社員などに対して在宅勤務が可能な体制を構築しました。また、三井住友トラスト・アセットマネジメントおよび三井住友トラスト基礎研究所では、テレワーク用の端末を全社員に配布するなど、当グループ全体でテレワークの推進に努めています。



※2021年4月における本部社員（事務・営業除く）の状況

サテライトオフィスの分布

首都圏	17拠点
中京圏	5拠点
関西圏	8拠点
合計	30拠点

対応方針 ③ 社会への感染拡大防止（含む、感染拡大しにくい社会形成への活動）

当グループは、職域での新型コロナウイルスワクチン接種を開始する政府の方針を受け、ワクチンの職域接種に協力しています。職域接種の推進を通じて、地域の医療負担軽減およびワクチン接種の加速に貢献することを目指します。

また、三井住友信託銀行は、お客さまや社会のご理解・ご協力を得て、以下の活動を実施しました。

- 新型コロナウイルス感染症に対する医療活動および感染防止活動などの諸活動への支援を目的として、日本赤十字社に1億円を寄付しました。これにより、同社へ多額の寄付を行った際に贈られる「金色有功章」をいただきました。
- 医療用マスク10万枚を複数の医療機関に寄贈しました。
- 感染症に対するワクチン・治療薬の開発などに取り組んでいる14の大学・研究所への支援を目的に個人のお客さまなどから寄付を受け付ける「寄付口座」を開設、当グループも各大学宛てに各10百万円を寄付しました（本口座は2020年8月31日をもって終了し総額2.6億円を寄付）。
- 医療に関する研究を実施する大学を支援する「医療支援寄付信託」の取り扱いを開始しました。また、寄付方法に対するニーズの多様化を踏まえ、これまでの遺贈寄付に加えて、万一の際に財産の一部を簡便に寄付したいという想いに応える「遺言代用寄付信託〈愛称：未来への寄付〉」の取り扱いを開始しました。
- ダイレクト・インターネットバンキングにおける「おうちde円預金金利優遇キャンペーン」にて、お預け入れ1件あたり25円を、新型コロナウイルス感染症の対策として、ワクチン・治療薬の開発・研究などを行っている団体へ寄付しました（本キャンペーンは2020年8月31日をもって終了）。