三井住友信託銀行

「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

三井住友信託銀行の
2024年度行動計画

2024年　6月作成

SuMi TRUST
SUMITOMO MITSUI TRUST GROUP

100th Anniversary

© 2024 SUMITOMO MITSUI TRUST BANK, LIMITED All rights reserved.

三井住友信託銀行のお客さま本位の取り組み

三井住友トラスト・グループは、「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」という存在意義（パーパス）を共通の思いに据え、経営理念を実現のため「お客さま本位の徹底」をはじめとした行動規範を役職員が遵守し、フィデューシャリー・デューティーの実践に努めてまいります。

三井住友トラスト・ホールディングスでは、お客さま本位の取組方針として、「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）を公表しています。三井住友信託銀行（以下、当社）は、資産運用、販売、資産管理に携わる金融事業者として「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、取組方針に示された＜グループの基本方針（行動原則）＞を遵守するとともに、＜機能別方針＞を踏まえた取り組みを進めています。

当社では、取組方針や取り組みへの実施状況を踏まえ、実施・推進している具体的な取り組みや今後取り組むべき内容を＜行動計画＞として定めています。＜行動計画＞に沿った取り組みを進めるとともに、FD・CS企画推進部を中心に研修などを通じた役職員へのフィデューシャリー・デューティーの浸透や、日々の業務運営におけるフィデューシャリー・デューティーの実践を通じて、お客さまから最も信頼される「ベストパートナー」として、お客さまとともに成長してまいります。

以下に、当社の＜行動計画＞を紹介いたします。

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
2. わかりやすい情報提供
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
4. お客さま本位の徹底と専門性の向上
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
6. お客さまの安心と満足、社会・経済への貢献

© 2024 SUMITOMO MITSUI TRUST BANK, LIMITED All rights reserved.

三井住友信託銀行の＜行動計画＞

販売等　資産運用・商品開発　資産管理

お客さま本位のコンサルティングの実践

- 営業店部担当者（以下、お客さま担当）の知識・スキル向上を図り、お客さま担当を軸としたトータルコンサルティングの一層の高度化に取り組みます。
- お客さまやお客さま担当の声をもとに、コンサルティングツールの改善・拡充を図り、お客さまのお悩み・ニーズに対する最適な提案を行います。

わかりやすい情報提供

- お客さまのライフステージやポートフォリオの変化に応じた定期的なフォローアップを行います。高齢のお客さまへは、契約内容や提案内容をご家族に説明・共有する取り組みを行います。
- デジタルコンテンツの機能・構成の改善を通じ、公式スマホアプリやホームページによるわかりやすい情報提供に取り組みます。

お客さまの多様なニーズに応える幅広い商品・サービスの提供・開発

- 幅広い世代のお客さまに、信託銀行ならではの商品・サービスの提供を継続するとともに、提案機会の拡充に取り組みます。
- 信託銀行らしいコンサルティングに特化した店舗や休日の相談窓口などチャネル整備に取り組みます。
- 投資信託など運用商品の選定について、外部評価機関を活用するなど厳格な基準に基づき行い、プロダクトガバナンス態勢の構築や販売管理態勢の高度化に取り組み、お客さまの最善の利益に適った商品・サービスを提供します。

お客さま本位の徹底と専門性の向上

- 社内研修などを通じてお客さま本位の業務運営への意識浸透および風土醸成に取り組みます。
- 多様化する資産管理・資産承継ニーズに対応できる財務コンサルタントなど、専門人材の育成に取り組みます。

多様な機能を生かした金融サービスの提供

- 個人・法人・投資家・不動産・マーケット事業間の情報・ノウハウ共有を通じて、各ステークホルダーの課題解決を目指すにあたり、適切な利益相反管理が最も重要であると認識し、現状の管理態勢等に関し幅広く検証し、説明や情報開示の充実など一層の高度化を図ります。

お客さまの安心と満足、社会・経済への貢献

- 人生100年時代におけるさまざまな課題に対して、信託銀行ならではの知見を基にした適時適切な情報発信を通じて、ファイナンシャルウェルビーイングの実現に取り組みます。
- お客さまアンケートを活用した商品・サービス改善・開発に取り組むとともに、お客さまロイヤルティ向上を企図した活動に取り組みます。

© 2024 SUMITOMO MITSUI TRUST BANK, LIMITED All rights reserved.

三井住友信託銀行の＜行動計画＞

販売等　資産運用・商品開発　資産管理

資産運用の高度化

- 継続的なモニタリングを通じて検出された商品・サービスの改善を図るとともに、運用プロセスの見直しに取り組みます。
- ESG課題への対応として、国内外の運用会社との提携・協業などを含めた運用商品ラインアップの整備・強化に取り組みます。
- お客さまの利益の最大化のために、想定するお客さま層の特定やリスク・コスト・リターンの分析・検証、販売会社における販売状況のモニタリングなど、プロダクトガバナンス態勢を整備、高度化します。

お客さまの多様なニーズに応える幅広い商品・サービスの提供・開発

- お客さまの資産や負債の状況、運用環境などを踏まえ、制度設計も含めたコンサルティングにより、グループ内外の高品質な運用商品・サービスを提供します。

わかりやすい情報提供

- お客さまの最善の利益・資産運用力高度化に適う商品・サービスを提供するために、コンサルティングを通じてお客さまのニーズを的確に把握し、グループ内外の高品質な運用商品・サービスを最適な組み合わせで提供します。

「責任ある機関投資家」としてのスチュワードシップ活動の高度化

- 日本版スチュワードシップ・コードを踏まえ、受託者としてスチュワードシップ責任を果たすため「スチュワードシップ責任に関する対応方針」および「日本版スチュワードシップ・コードの原則への対応方針」を更新・公表し、適切に取組を推進します。

資産管理サービスの堅確性・迅速性の確保

- 資産管理サービスの更なる堅確性・迅速性の確保・向上に繋がる専門人材などの育成に取り組みます。

お客さまのニーズへの対応、社会的インフラとしての事務・システムの高度化

- 資産管理サービス提供先からの各種アンケートの分析結果などを踏まえ、WEBサービスの強化、運用手法多様化への対応など、更なる利便性の向上を目指る取り組みを推進します。

お客さまの投資活動の拡大やミドル・バック業務の効率化・合理化に資する情報提供・サービスの高度化

- 資産運用会社をはじめとするお客さまの投資活動の拡大と資産運用の高度化に向けて、信託業務および銀行業務の知見を活かし、投資信託計理業務や法定報告業務の提供に加えて、各種レポーティング業務、デリバティブ取引に係る管理業務等のミドル・バックオフィス業務の事務受任サービスの拡充・高度化に取り組みます。

© 2024 SUMITOMO MITSUI TRUST BANK, LIMITED All rights reserved.