

< 第33回 利益相反管理委員会(2023年4月7日書面開催) >

報告・審議テーマ	✓ 2023～25 年度 SuMiHD 経営計画について(コンプライアンス統括部、FD・CS 企画推進部)
主な審議内容	✓ 2023～25 年度経営計画におけるフィデューシャリー・デューティーの推進、利益相反管理の高度化等に係る取り組み事項について報告

< 第34回 利益相反管理委員会(2023年6月9日開催) >

報告・審議テーマ	✓ 三井住友信託銀行 個人事業のお客さま本位の業務運営の取組状況について
主な審議内容	<ul style="list-style-type: none"> ✓ お客さま宛て説明の取り組みを見える化する等して、利益相反管理の一層の高度化に繋がりたい ✓ 個人事業の大多数の担当者がやりがいある仕事と回答している点は大変良い結果。担当者が自己実現できていると感ずることが出来る仕掛けや活動をより積極的に進められたい ✓ 業務効率化、お客さま本位の観点からも DX 化は重要である一方で、個人情報管理、ITセキュリティ等リスク管理も非常に重要であり、人材配置等含め留意が必要 ✓ 信託グループとしてのトータルコンサルティングは当グループの強み。それを支える人材育成に継続して注力されたい ✓ 営業担当者と事務担当者が一体で銀行としての商品提供や相談に応じており、共にやりがいを持ち、一体感を醸成していくことに継続して取り組まれたい
対応状況	✓ 意見を踏まえ、各種取り組みを高度化、推進していく

報告・審議テーマ	✓ グループのFD取組方針、行動計画の改定、FD取組状況・KPIの状況等について
主な審議内容	<ul style="list-style-type: none"> ✓ FD 取組方針について、文章量の削減など読み手にとってのわかりやすさを追求しつつ、重要な変化を捉えた内容の追加・充実を図っており、毎年アップデートを検討する等している点も良く、継続して取り組まれたい ✓ お客さまのニーズを踏まえたコンサルティングの推進と幅広い商品・サービスの提供を各拠点で実施するには、わかりやすい情報提供・説明と高い専門性が必要。各店に高い専門性を持つ財務コンサルタントを配置する体制を整備されていることは重要だと感じる ✓ 地域金融機関における仕組債販売や海外金融機関のAT1債販売などの問題は、金融市場の急変によりお客さまに思わぬ損失を生じさせたもの。プロダクトガバナンスの観点で、グループ運用会社商品の投信等の販売においては、お客さま宛て説明の一層の充実に取り組まれたい ✓ 金融サービス提供法に「顧客の最善の利益を図るべきであること」が義

	<p>務化される予定であることに関して、どのような影響があるのか等、今後も情報収集・分析を行い、当グループの考え方を整理し、具体的にどう実現するかが重要</p> <p>✓ 顧客の最善の利益とは、情報提供を確りやっていくことがそのひとつと考えられるが、何が顧客の最善利益なのかは多義的なものになっていく可能性が強く、今後の法制化等の動向も注視し、具体的・主体的にアプローチされたい</p>
対応状況	<p>✓ FD 取組方針に関して、生成 AI などを活用した一層のわかりやすさの追求を検討していく</p> <p>✓ 重要情報シートの活用等、継続してわかりやすい情報提供の洗練化等に努めるとともに、販売会社として、お客さまの最善の利益追求に向けたプロダクトガバナンスに確り取り組む</p> <p>✓ 最善の利益義務化に関して、実務影響に留意し確りと情報収集をしながら対応を進める</p>

報告・審議テーマ	✓ 対顧サービス品質管理高度化に向けた取組状況について
主な審議内容	✓ お客さまを類型化・分類したうえで、対顧サービス品質向上に向けた活動高度化が必要と思料。アフターフォロー等お客さまとの接点が大事であり、接点の持ち方、戦略を持つことが重要
対応状況	✓ コンサルティング機会の創出極大化に向け、各種取り組みを推進する

報告・審議テーマ	✓ 2022 年度下期 利益相反管理・顧客保護等管理の状況について
主な審議内容	✓ 社内審査における利益相反に関するチェック件数については、一定数ある状況が組織として健全な状態だと思料する。確り確認や相談がなされるような対応を検討されたい
対応状況	✓ 1 線の商品所管部に利益相反管理責任者を設置し、研修通じた意識向上や所管業務のチェック実施等を通じた実効性確保に努めている

報告・審議テーマ	✓ 2023 事務年度 利益相反管理委員会の活動方針について
主な審議内容	<p>✓ 利益相反管理委員会の 2023事務年度活動テーマについて、委員会自己評価に基づく課題認識および取締役会運営方針等を踏まえ、以下とする旨を報告</p> <p>① 信託グループとしての顧客の最善の利益</p> <p>② グループの利益相反管理態勢高度化</p> <p>③ 信託業務(併営含む)におけるリスクコントロール</p>

<第35回 利益相反管理委員会(2023年8月28日開催)>

報告・審議テーマ	✓ グループ資産運用会社におけるプロダクトガバナンス態勢の高度化について
主な審議内容	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 骨太の方針に資産運用立国に向けた取組推進が明示されるなど、プロダクトガバナンス態勢の高度化は重要政策のひとつ。これを実効的なものにするには、人材の有効活用や DX 推進が必要であり、長期的な視点をもって検討を進められたい ✓ 検討に際しては、投資家に良いリターンを提供していくことなど、実質的に運用力強化に繋がっていくような取り組みにする必要がある ✓ 銀行グループの場合、商品組成を担う運用会社より、販売を担う銀行側の力が強くなる傾向があり、当該構造に留意が必要
対応状況	✓ 意見を踏まえ、プロダクトガバナンス態勢の高度化を進める

報告・審議テーマ	✓ 政策保有株式にかかる議決権行使結果について
主な審議内容	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 議決権行使は株主としての意思表示の最終手段であり、大事なことは、その手前の段階で対話を行い、信頼関係を築きながら企業価値向上に繋がる提案をしていくこと。この点において、相当に丁寧な対応がなされていることを認識した ✓ 利益相反の虞がある議案など、議決権行使の判断が難しい議案については、会議体で審議する等の方法で、組織としての意思決定を明確にしていくのが良い
対応状況	✓ 意見を踏まえ、適切な議決権行使判断に向けた、より一層の対応高度化を図っていく

報告・審議テーマ	✓ 信託グループとしての「顧客の最善の利益」について(適合性原則への対応等)
主な審議内容	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 適合性原則における「顧客カード」の取り扱いについては、個人情報保護の観点から情報管理が重要であり、DX 化等の進展も踏まえ情報漏えい防止の観点に留意する必要がある ✓ プライベートバンキング業務における紹介型仲介の取り組みについて、営業担当者の動機付けには留意が必要であり、モニタリングの実施等も検討されたい ✓ これからの金融機関は、お客さまニーズに合致したプロダクト組成に向けて、マーケティングの活用などが重要となってくる。あわせてお客さまの金融リテラシーとのギャップがあるため、説明・開示を確り行うことも必要。お客さまの不満が高まるのは、コストやパフォーマンスに加えて、アフターケアがないというコミュニケーション不足が要因であることも多く、現場での徹底、浸透が大事である
対応状況	✓ 「顧客の最善の利益」の追求に向けて、業績目標体系や行為規制等につ

	いて商品ごとに確認するなど、フィデューシャリー・デューティーの観点で点検を推進していく
--	---

<第36回 利益相反管理委員会(2023年10月4日書面開催)>

報告・審議テーマ	✓ 2023年度 SuMiHD 経営計画更新について(コンプライアンス統括部、FD・CS 企画推進部)
主な審議内容	✓ 2023年度上期におけるフィデューシャリー・デューティーの推進、利益相反管理の高度化等にかかる主要施策の進捗等を踏まえた経営計画の更新について報告

<第37回 利益相反管理委員会(2023年11月15日開催)>

報告・審議テーマ	✓ 外貨建一時払保険/業績評価見直しの影響等のモニタリング結果について
主な審議内容	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 外貨建保険は金利や為替リスクのある複雑な商品であり、将来への備えとして長期に保有される商品でもあることから、想定顧客層をしっかりと定義することが重要である ✓ 信託銀行を通じて外貨建保険を契約するという点において、お客さまはコンサルティングや長期的なフォローアップなどを期待、重視されていることにも留意すること ✓ 中長期の資産形成を図っていくという観点において、ノックダウンの仕組がある商品は、「顧客の最善の利益」を追求する商品とは言えないと感じており、商品構成の見直しなども進められたい ✓ 外貨建保険が、仮に運用目的なのであれば、お客さまのニーズに合致しているか、他の商品と比較しても最善であるか、といったことまでの考慮が必要。このような視点も取り入れ、モニタリングなどをより充実されたい
対応状況	✓ アフターフォローを重要視した態勢の整備や、販売動向のモニタリングなどを通じて、適切な商品・サービスの提供に努めていく

報告・審議テーマ	✓ お客さま本位の業務運営(「顧客の最善の利益」の追求)に関する課題への対応状況について
主な審議内容	<ul style="list-style-type: none"> ✓ お客さま本位の業務運営に関する評価は、お客さまが判断するものであり、お客さまの声や満足度については、定点を設けて把握されたい ✓ また、営業担当者の姿勢や考え方がお客さまの購入行動に影響を与えるため、営業担当者が不安に感じている点などをケアしていくことも大切であろう ✓ 「顧客の最善の利益」の法制化や新 NISA 制度などを通じて、当社のお

	<p>客さまが多様化していくなか、ますますプロダクトガバナンスが重要となる。商品・サービスの組成側、販売側ともに高度化を進められたい</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 「顧客の最善の利益」の法制化は、銀行の個人事業はもとより、法人事業、投資家事業においても、その意味をしっかりと受け止め、信託型金融仲介モデルの推進などを通じて、中期経営計画における資金・資産・資本の好循環を果たしていく必要がある ✓ お客さまに提案活動をしている営業担当者が、提案する商品の内容を自身の言葉で話せるぐらいに理解し、「この商品を提供することがお客さまのためになる」と、心から思うことができればジレンマも解消されるだろう
対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 意見も踏まえ、継続してお客さま本位の業務運営（「顧客の最善の利益」の追求）に関する課題への対応を進めていく

報告・審議テーマ	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 2023 年度上期 利益相反管理・顧客保護等管理の状況について
主な審議内容	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 2023 年度上期における利益相反管理事案や高度化対応等トピックスおよび利益相反管理・顧客保護（顧客説明）管理状況について報告

<第38回 利益相反管理委員会(2024年1月19日開催)>

報告・審議テーマ	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 当社コンサル受託案件に関わる政策保有株式の議決権行使高度化について
主な審議内容	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 政策保有株式の保有に関して、投資家や社会からの見え方や忠実義務との関係からも、今回の整理は合理的と思料 ✓ 厳格な行動を取ることが大事。賛成できないケースの場合は、上位の会議体に諮って意思決定を行うなどの検討を継続されたい。また、対外的な説明力の観点で第三者の意見を入れておくことも必要 ✓ エンゲージメントなどの対話のプロセスの透明性を高め、「線」があって、結果として「点」がある、という発想で考えることが重要である
対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 当社議決権行使基準に合致したコンサルティングを実施すべく、お客さまとのエンゲージメントを的確・迅速に進めるとともに、継続して高度化を検討していく

報告・審議テーマ	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 利益相反管理態勢の検証について（組織・会議体含む）
主な審議内容	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 利益相反管理の体制・ルールは整備されつつあるが、これを如何に機能させるかという点が重要。利益相反管理の方針を理解したつもりであっても、実際にシリアスな場面に遭遇した際にどう行動できるかが一番大事。お客さまの評価は、現場、営業の窓口で決まることを意識されたい ✓ 「顧客の最善の利益」の法制化という変化について対応が必要。投資家の適合性確認や商品のプロダクトガバナンスなど、お客さまの利益に資

	する高度化対応を進められたい
対応状況	✓ 意見を踏まえ、「顧客の最善の利益」に資する取り組みに一層注力していく

報告・審議テーマ	✓ 三井住友信託銀行の事業別フィデューシャリー・デューティーに関する取り組みについて
主な審議内容	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 資産形成層へのサポートは重要であり、適切な知識習得や理解促進に一層注力されたい。また、職域セミナーなどは、現状の活動成果に甘んじることなく、より積極的な取り組みを期待している ✓ 金商法の適合性原則の枠組みから一歩踏み出して、「顧客の最善の利益」を追求していくこのような取り組みはぜひ継続されたい ✓ お客さまの満足度には多様性があり、三井住友トラスト・ホールディングスとして、グループ全体を俯瞰して見ていくことが重要である ✓ 「顧客の最善の利益」の追求について、AI やデジタル技術などを活用し、その結果を現場にフィードバックすることによって新しい気づきを得ることなど、「顧客の最善の利益」を一層深掘りすることで、ムービングターゲットである期待値を確認していくということも今後検討されたい
対応状況	✓ 対面営業でのコミュニケーションに加えて、非対面取引の増加も見込み、デジタルツールなども活用してお客さまの期待を把握・分析等進めていくとともに、「顧客の最善の利益」を追求していく取り組みを継続する

報告・審議テーマ	✓ 信託銀行グループの特性を踏まえたリスク管理について
主な審議内容	<ul style="list-style-type: none"> ✓ プロダクトガバナンスについては、期待リターンがお客さまの負担するコストやリスクに見合っているかどうかというお客さま目線、欧州の「MiFID II (第2次金融商品市場指令)」における best interest of clients といった視点が重要である ✓ 販売対象の想定顧客層や販売のルール、適合性原則の対応など、販売体制について確りと検証している点は、大変重要なことである
対応状況	✓ 意見を踏まえ、プロダクトガバナンス態勢の整備や利益相反管理態勢の高度化、適合性原則への対応などに引き続き確り取り組んでいく

以上