

## お客さま本位の取り組み

### 1 お客さまに対する価値提供について

当グループは、信託の受託者精神に立脚した金融機関として、お客さま本位の業務運営を徹底し、お客さまにとっての最善の利益を提供していきます。そのために、個人・法人のお客さまのニーズを的確に把握し、幅広く専門性の高い商品・サービスを最適な解決手段としてご提案するトータルソリューションのご提供を通じ、お客さまに最大の価値をご提供する「ベストパートナー」でありたいと考えています。当グループは、信託・銀行機能の融合による総合力やグループ

内の多彩な信託機能を効果的に活用し、お客さま本位の徹底に努めるとともに、高度な利益相反管理態勢を構築しています（利益相反管理態勢の高度化についてはP.79ご参照）。また、当グループは常にお客さま本位の徹底、お客さま満足の上に取り組みとともに、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、共に成長し続けることを目指しています。

### 2 お客さま本位の実践

当グループがお客さまの「ベストパートナー」として、お客さまの最善の利益に合致した商品・サービスを提供し、グループの業務全般にわたり、お客さま本位を実践・徹底していくために、2016年9月に「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）を策定・公表して以来、取組方針を必要に応じ改定するとともに、さらなる取り組みの強化を行っています。当グループでは、経営レベルから実務レベルまでの充実

した組織体制を整備し、不断に取り組みの高度化を図っていきます。

これらの取り組みの成果についてお客さまに分かりやすくお伝えするために、「お客さまの『ベストパートナー』を目指すための取り組みの実施状況と成果指標（KPI）」を定期的に公表しています。これらの成果指標は、投資信託および外貨建保険の「販売会社における比較可能な共通KPI」を含んでいます。

#### ■ グループの推進・監督体制図

	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
	経営会議	利益相反管理高度化委員会
	担当部署	FD・CS企画推進部 コンプライアンス統括部
グループ各社 ※	各社横断	フィデューシャリー・デューティー協議会

※ 三井住友トラスト・アセットマネジメント、日興アセットマネジメント、投信・保険ビジネス総合研究所、三井住友トラスト・ライフパートナーズ

### 3 利益相反管理について

当グループは、グループ各社およびその関係者による多様なサービスの提供に伴い、お客さまの利益を不当に害することのないよう、取締役会の承認を経て「利益相反管理方針（概要）」を公表し、あらかじめ利益相反※のおそれのある取引を特定・類型化の上、適切に管理しています。

また、営業部門から独立したコンプライアンス統括部が、利益相反管理統括部署として、グループ全体の利益相反管理の有効性を定期的に検証し、その結果を取締役会などに定期的に報告することで、継続的に必要な改善・指導が実施される態勢を整備しています。

さらに、利益相反管理態勢の実効性向上を図るため、取締役会の諮問機関として外部メンバーを中心とした利益相反管理委員会を設置し、当グループの利益相反管理態勢の妥当性の検証を受けています。なお、同委員会の議事概要は継続的に公表しています。

三井住友信託銀行における2022年4月の組織再編に伴う利益相反管理態勢の整備などについても、利益相反管理委員会での審議を経て有効性を検証し、2022年7月に利益相反管理方針（概要）を改定しています。

※ 利益相反とは、当グループとお客さまの間で利益が相反する状況、また当グループのお客さま相互間で利益が相反する状況をいいます。

#### ■ 利益相反管理体制 ※1



※1 各経営機構および主要部署の役割・責任は P.78 ご参照

※2 役職等は2023年6月末時点のもの

※3 三井住友信託銀行社外取締役

### 4 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

三井住友信託銀行では、お客さまの「ベストパートナー」を目指す企業文化・風土の定着に向け、営業店部に設置している「FD・CS委員会」でのディスカッションや、お客さまアンケートなどから得られた気づきからの改善活動など、以下のような取り組みを実施しています。

FD・CS委員会の設置	各営業店部にてFDの高度化とCS向上を実現するため、FD・CS委員会を設置。FD・CS委員会では、各営業店部の特性に応じてさまざまな活動を積極的に展開
お客さま向けアンケートの高度化	各種アンケートの評価項目の共通化・分析の高度化・改善策の共有などを図り、お客さま評価を基にした改善のPDCAサイクルを強化
各種研修	新任店部長、新入社員、その他各階層別等において、FD実践・CS意識向上・苦情およびVOC（お客さまの声）の共有・ビジネスマナーなどについての研修を実施
FD・CSに関する講演会の開催	FD・CSに資するテーマの講演会をグループ社員向けに実施

## 5 お客さまの「ベストパートナー」を目指すための取り組みの実施状況と成果指標 (KPI)

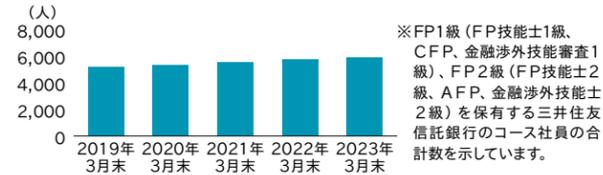
当グループは、フィデューシャリー・デューティーを実践し、お客さまの資産形成・資産運用・資産管理のお手伝いを通じて、お客さまの安心と満足、社会・経済への貢献に努めています。また、お客さまや社会からの評価向上を実現し、お客さまの「ベストパートナー」になることを通じて、当

グループの持続的・安定的な成長を目指します。お客さまの「ベストパートナー」を目指すための取り組みの状況については、定期的に指標を公表するとともに、活動の推進・拡充などに合わせ随時見直しを行っています。

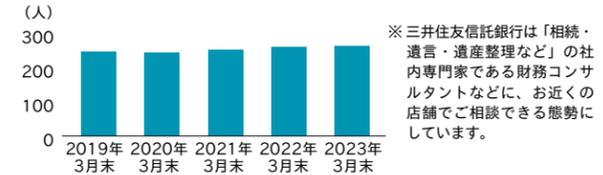
### お客さまの「ベストパートナー」を目指すための「お客さま本位の取り組み」【自らの行動】

お客さまから信頼され、安心してご相談いただけるよう、高い専門性をもつ人材の育成に取り組んでいます。

■FP関連資格保有者数 (資産形成のお手伝い)



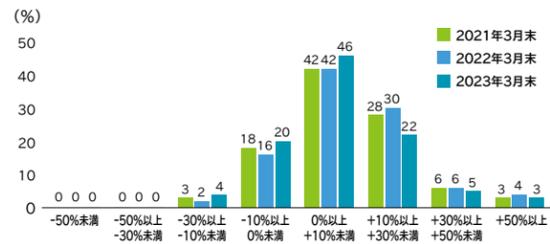
■財務コンサルタント・トラストコンサルタント (相続・遺言・遺産整理等のお手伝い)



### お客さまの安心と満足、社会・経済への貢献【お客さま・社会からの評価】

#### お客さまの運用におけるリターンの上昇

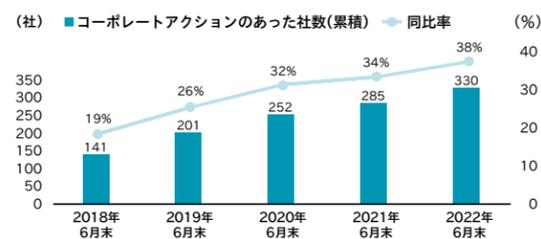
■実現損益を含む、投資信託の運用損益別お客さま比率



三井住友信託銀行は運用商品のご提案において、ライフイベントを踏まえたお客さまのご意向や市場環境の変化に応じてきめ細かくフォローアップする取り組みを通じて、実現損益を含むお客さまのリターン向上に取り組んでいます。

#### 資産運用の高度化

■コーポレートアクションのあった社数<sup>※</sup>とエンゲージメント社数に対する比率推移(累積)



三井住友トラスト・アセットマネジメントは、責任ある機関投資家として、中長期的な企業価値向上を目的としたエンゲージメント活動や議決権行使などのスチュワードシップ活動を通じてお客さまの中長期的な投資リターン拡大を図っています。

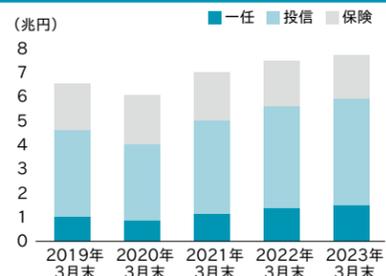
※エンゲージメント活動において同社が表明した意見に合致したアクションのあった社数

### 当グループの持続的・安定的な成長【評価の表れ】

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

三井住友信託銀行ではお客さまの多様なニーズにお応えできるよう、投資信託、投資一任運用商品、保険商品と、質の高い商品・サービスを幅広く取り揃えており、多くのお客さまに選ばれています。

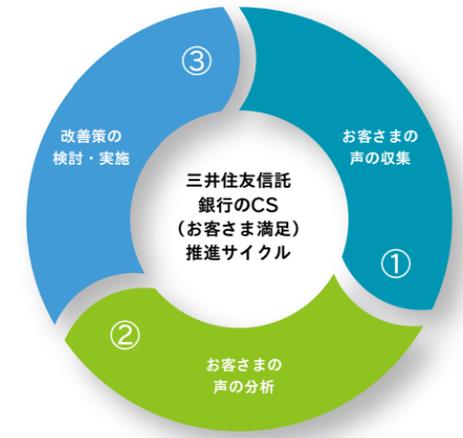
総合的なご提案による  
投資信託・  
投資一任運用商品・  
保険の残高の伸長



## 6 お客さまの声をお客さま満足の向上につなげる仕組み

三井住友信託銀行では、①全国の営業店部やコールセンター、ウェブサイト寄せられる「お客さまの声」など、数多くの貴重なご意見・ご要望を頂戴しています。②それらのお客さまの声を“見える化”し、“気づき”を得やすくすることで、お客さまの真のニーズにお応えしていけるよう、努めています。さらに、③お客さまからいただいたご意見・ご要望は、営業店部および本部が連携して原因の調査・分析と問題点の把握を行った上で必要な改善策を検討し、より良い商品・サービスの提供に努めています。なお、当グループは常にお客さまや社会から信頼され、共に成長し続けることを目指していくため、2019年6月に「消費者志向自主宣言」<sup>※</sup>を策定・公表し、お客さまの声に基づく改善内容などをまとめ、公表しています。

※消費者志向自主宣言とは消費者庁などが事業者へ呼びかける、消費者志向経営（「消費者」と「共創・協働」して「社会価値」を向上させる経営）への取り組みに関する宣言。



## 7 顧客保護等管理について

### (1) 基本的な取り組み方針

当グループは、顧客保護等を経営上の最重要課題の1つと位置付け、グループ各社の業務特性に応じた適切な顧客保護等管理態勢を整備するため、当社の「顧客の最善の利益のための行動指針」において当グループの顧客保護および利便性の向上に向けた基本方針を定めています。グループ各社においては、当該基本方針に基づき、顧客保護等管理の統括部および機能に応じた管理部署を定めています。統括部署は、社内規程類の整備、定期的な取締役会などへの報告など、顧客保護等管理全般を統括します。管理部署は各機能に関する態勢整備を行うほか、関係各部への指導、研修の充実などを通じ、各機能の適切性および充分性の確保を図っています。

### (2) 顧客説明管理

当グループでは、金融商品・サービスの提供にあたり、お客さまの理解と納得が得られるよう適切かつ十分な情報を分かりやすく提供しています。具体的には金融商品・サービスの提供に関する「勧誘方針」や「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」に基づき、適合性の原則<sup>※</sup>、誠実公正義務の徹底やお客

さまへの適切な情報提供などを定めた顧客説明マニュアルの整備や研修の充実などの態勢を整備しています。

特に投資信託や生命保険などの金融商品取引については、適切な情報提供に加え、お客さまの理解が得られる説明が適切に行われているかなどのモニタリングを行っており、必要に応じて勧誘ルールの見直しを行うなど、お客さまの立場に立った適正な金融商品の勧誘・販売を徹底するための取り組みを行っています。

※適合性の原則とは、お客さまの知識、経験、財産の状況、および取引を行う目的に照らし、不適当な勧誘を行ってはならないという規制

### (3) 顧客情報管理

当グループでは、お客さまの個人情報の保護に万全を期するための取り組み方針として「個人情報保護宣言」を定め、お客さまの情報を適切に管理する態勢を構築しています。当グループ内でお客さまの情報を共同利用する場合には、個人情報保護に関する法律、金融分野における個人情報保護に関するガイドライン、その他関連法令などに従い適切に対応しています。

また、当グループでは、職務上知り得た個人データを含む重要情報について守秘義務を負うことを全社員が明確に認識するよう、守秘義務に関する確約書の提出を全社員から受けています。