

受託者精神

1 お客さまへの価値提供について

当グループは、信託制度の根幹である受託者精神を大切に受け継いできました。受託者精神とは、善良な管理者の注意をもってお客さまのために忠実に行為にあたる、という受託者の責任を果たすための姿勢のことです。お客さま本位の業務運営を徹底することで、お客さまにとって最善の利益を提供し、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。

また、当グループは、「お客さま本位の業務運営」および「お客さま満足向上」を一体で推進し、フィデューシャリー・デューティの浸透・徹底を進めるための態勢を構築しています。

お客さま本位の徹底、お客さま満足向上に常に取り組みとともに、社会課題解決への貢献などを通じ、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

当グループでは、「三井住友トラスト・グループのフィデューシャリー・デューティに関する取組方針」（以下、取組方針）を公表しています。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、お客さま本位を実践・徹底する取り組みの強化を図っています。

この取組成果については、「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）」として、定期的に公表しています。これらの成果指標には、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」を含みます。当グループでは引き続き、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。

■ 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	● グループ全体の利益相反管理 ● フィデューシャリー・デューティの推進状況を監督
	経営会議	利益相反管理高度化委員会	● 重要な個別事案の検討 ● 関係部署に対する改善指導
	担当部署	FD・CS企画推進部	● フィデューシャリー・デューティの浸透・徹底、お客さま満足向上を推進
		コンプライアンス統括部	● 利益相反管理の高度化
グループ各社※	各社横断	フィデューシャリー・デューティ協議会	● 各社のフィデューシャリー・デューティに係る取り組みを共有・協議

※三井住友信託銀行、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で多様なサービスを提供するにあたって、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。

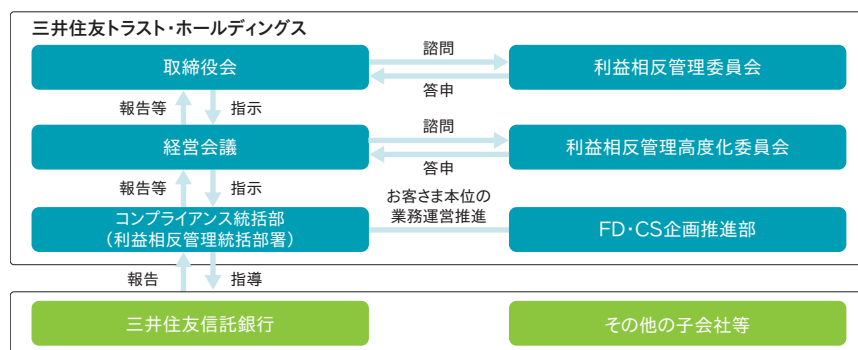
また、営業部門から独立したコンプライアンス統括部が、利益相反管理統括部署として、グループ全体の利益相反管理の有効性を定期的に検証し、その結果を取締役会などに定期的に報告することで、継続的に必要な改善・指導が実施される

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有識者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。

※利益相反とは、当グループとお客さまと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.94 参照

※2 役職等は2024年6月末時点のもの

※3 三井住友信託銀行社外取締役

※4 CROとは Chief Risk Officer の略で、リスク管理を担当

※5 CCOとは Chief Compliance Officer の略で、コンプライアンスを担当

利益相反管理委員会委員 ※2	
委員長	神田 秀樹 ※3 東京大学名誉教授
委員	加藤 宣明 三井住友トラスト・ホールディングス 社外取締役
委員	細川 昭子 渥美坂井法律事務所・外国法共同事業 パートナー弁護士
委員	鈴木 康之 三井住友トラスト・ホールディングス 取締役執行役専務CRO ※4
委員	高田 由紀 三井住友トラスト・ホールディングス 執行役常務CCO ※5

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、以下のような取り組みを実施することで、お客さまの「ベストパートナー」を目指しています。

PDCAサイクル強化への取り組み	お客さま向けアンケートの評価項目の共通化、分析の高度化および課題などの共有を図るとともに、お客さま評価を基にした改善のPDCAサイクルを強化しています。
人材育成に係る取り組み	新任店部長、新入社員、その他各階層別研修において、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定期的・継続的に実施しています。なお、2023年度の主な研修の実施状況は以下のとおりです。 【全社員向け研修】 - 顧客サポート等管理研修（苦情等への対応、障害のある方等への対応）＜半年ごと＞ - FD・CS研修（FD・CSの意識浸透）＜年1回＞ - ユニバーサルデザイン研修（三井住友信託銀行のユニバーサルデザインについて）＜年1回＞ 【階層別研修】 - 新入社員研修＜4月＞ - 新入社員フォローアップ研修＜10月～11月＞ - キャリア採用ガイダンス＜毎月＞ - 新任財務コンサルタント・トラストコンサルタント研修＜四半期ごと＞ - 新任店部長等階層別研修＜半年ごと＞
FD・CS意識の浸透を図る取り組み	FD・CSに資するテーマの講演会をグループ会社全社員向けに開催しています。また、全社員の一体感を高めるため、お互いに感謝を伝え合う取り組みを実施しています。
FD・CS意識の定着を図る取り組み	FDの高度化とCSの向上を実現するため、各営業店部にてFD・CS委員会を実施しています。FD・CS委員会では、お客さまの声を分析・検証し、好事例や改善点などを店部内に周知する活動を行っています。

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。三井住友信託銀行では、ご来店が難しい方や近隣に店舗がないお客さまにも、コンサルティングの機会をご提供できるよう、店舗だけでなく、オンライン・コンサルプラザや夜間・休日受付

など多様な受付チャネルを整備し、順次拡大を図っています。

また、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】

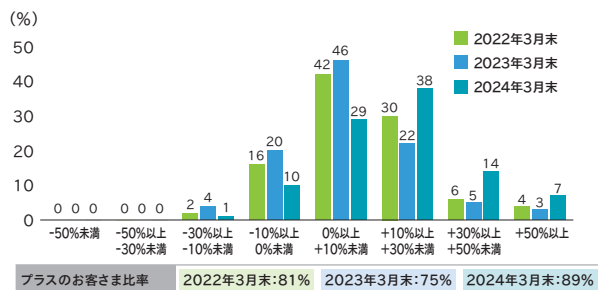
分野	資格等	2024年3月末
資産形成のお手伝い	FP技能士（1級、2級）、CFP、AFP、金融渉外技能審査（1級、2級）	7,222名 [※]
不動産売買等のお手伝い	「宅地建物取引士」合格者数	6,076名 [※]
ご高齢のお客さまへ適切なコンサルティングの提供	銀行ジェロントロジスト認定者	3,991名 [※]
相続・遺言・遺産整理等のお手伝い	財務コンサルタント・トラストコンサルタント	293名

※三井住友信託銀行のコース社員のうち、上記資格試験の合格者数

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向上

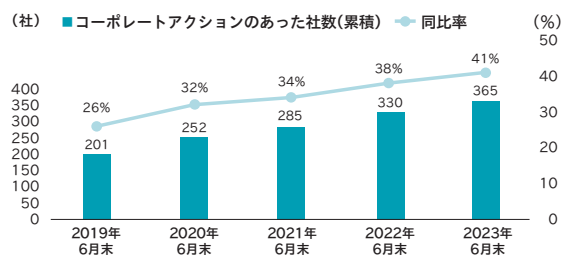
■ 実現損益を含む、投資信託の運用損益別お客さま比率



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[※]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の拡大を図っています。

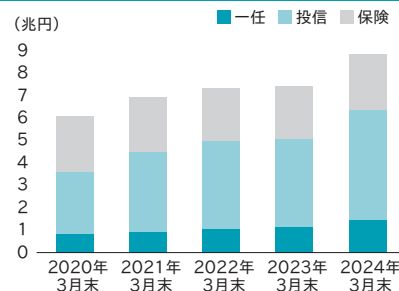
※エンゲージメント活動において同社が表明した意見に合致したアクションのあった社数

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

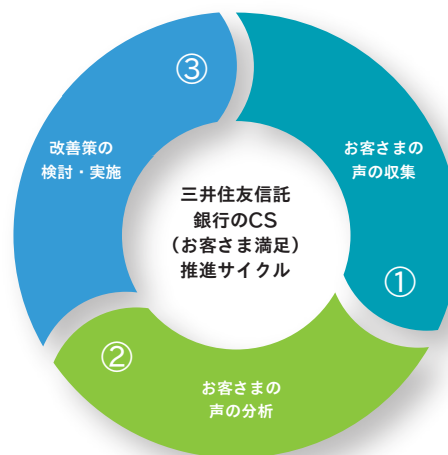


6 お客さまの声をお客さま満足の向上につなげる仕組み

1. お客さまの声を活かす仕組み

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」※を策定し、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。



2. お客さまの声の内容

「お客さまの声」のうち、2023年4月1日から2024年3月31日までの間に、三井住友信託銀行に関連して不満足のお声をいただいたものは1,554件でした。主な内容は下表のとおりです。

内容	2022年度件数	2023年度件数	主な事例
担当者の対応に関するご不満	617件	482件	● 担当変更後の引継ぎ不足 ● 保有商品の運用状況についてのフォロー不足 ● カード年会費の説明不足
事務手続きに関するご不満	642件	714件	● 手数料に関する事務 ● 残高証明書発行時の対象科目考慮漏れ
商品・サービスに関するご不満	189件	173件	● 運用商品の損失 ● インターネットバンキングの利用制限 ● ATMの一部取引制限
その他	196件	185件	—

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一つと位置付け、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、定期的な取締役会等への報告など、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十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※、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て、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。

8 業務品質の向上・高度化

当グループでは、信託の受託者精神に基づきお客さまの期待を上回る商品・サービスを提供することが、お客さまや社会からの信認の基礎であると位置付けており、引き続き業務品質の向上・高度化を経営の最重要課題として取り組んでいます。

本取り組みにおいては、商品・サービスの提供者である社員への浸透が重要であるとの認識から、当グループに期待される責務を果たし、新たな付加価値の創出につなげていくための具体的な指針として「私たちの行動指針」を策定・公表し、継続的な意識醸成に努めています。

また、本指針の項目として設定しているお客さまのための行動の一つとして、業務品質の向上を掲げ、業務品質を高めるためには、業務プロセス全体を見渡し、一連の流れを可視化することでリスク管理を強化し、業務プロセスを効率化することが重要であること、こうした活動を継続し、自律的に業務品質を改善するためのPDCAサイクルを定着させる必要があることを定めています。

上記定めに基づき、2022年度に構築した業務品質の向上・高度化に関する課題発見・分析・改善のためのフレームワーク

のPDCA運営を通じて、商品・サービス全体を俯瞰して、業務プロセス上の脆弱性を発見し、自律的な業務品質の改善を継続的にを行っています。

具体的には、事業自らが、提供する商品・サービス単位で業務プロセス上のリスクのコントロール状況について自己評価を行い、業務管理部が全社横断的な観点で横串評価を行った上で、必要な改善活動を経営レベルで議論しており、これを年1回のPDCAサイクルとして運営しています。

また、2022年度のPDCAで改善活動の対象とした施策について、2023年度を通じて進捗状況等をモニタリングする運営も開始しました。

これからも、お客さまの期待を超える「信認関係」に基づく堅確な業務運営と万全な管理態勢を追求していきます。業務品質の向上・高度化は継続的に取り組み、アップデートしていくことで経営基盤や組織力の強化につながります。

フィデューシャリーを礎に、これまでに確立してきた既存領域での安心・安全を価値創造領域でも展開していきます。