

コンプライアンス・受託者精神

Message

FD・コンプライアンス統括部統括役員（CCO）メッセージ



三井住友トラストグループ 執行役常務（CCO）
高田 由紀

当グループ傘下である三井住友信託銀行の元社員による金融商品取引法違反（インサイダー取引規制違反）に関し、多くのお客さまをはじめとする関係者の皆さまに多大なご迷惑とご心配をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。高い倫理性と自己規律を要求される信託グループとして、信頼の回復は極めて重大な課題と受け止めております。本事案を受け、役員・社員を対象に、コンプライアンス意識醸成を目的とした研修を実施いたしました。また、既に公表されている再発防止策とあわせて、法令遵守体制および情報管理体制を一層充実させる所存です。当グループは、創業以来変わらない受託者精神に基づいて、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まいりました。お客さまの資産を守り、最善の利益を追求することが私たちの使命です。常にお客さまの視点に立ったサービスの提供を行い、信頼回復に取り組んでまいります。

Topics

～インベストメント・チェーン全体におけるお客さまの最善の利益の追求～

お客さまの最善の利益の追求の法制化

「金融サービスの提供及び利用環境の整備に関する法律」において、金融サービス提供事業者に対し、顧客等の最善の利益を勘案した誠実かつ公正な業務運営を行う義務（誠実公正義務）が新たに規定されました。本改正により、同義務の対象範囲が金融商品取引業者等のみならず、幅広い事業者に適用されることとなりました。当グループでは、商品・サービスの適合性確認やお客さまの声に応える態勢をより一層高度化し、お客さまの最善の利益を追求していきます。

プロダクトガバナンスに関する補充原則の公表

「顧客本位の業務運営に関する原則」において、プロダクトガバナンスに関する補充原則が新たに追加されました。これにより金融商品の組成に対する顧客本位の目線が高まり、製造から販売に至るインベストメント・チェーン全体で、お客さまの最善の利益を追求する枠組みが強化されました。当グループにおいても、組成会社と販売会社が緊密に連携する枠組みを整備しております。一方で、不適切な情報連携などを防止するため、利益相反管理・情報管理にかかる態勢を絶えず点検・強化していきます。

コンプライアンス

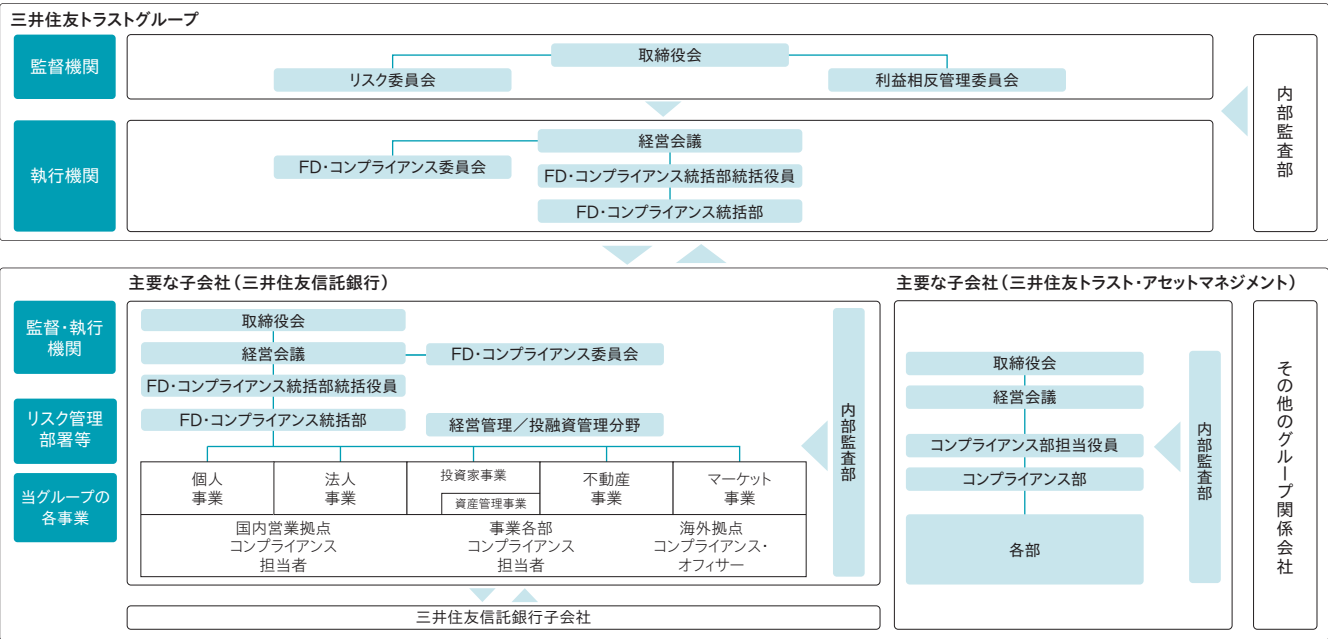
①基本的な取り組み方針およびコンプライアンス態勢

当グループは「託された未来をひらく」という存在意義（パーパス）のもと、行動規範（バリュー）において「法令等の厳格な遵守」を掲げるとともに、取締役会が定める「コンプライアンス規程」において、グループの基本方針、役員・社員等が遵守すべき基準、コンプライアンスを実現するための組織体制等を定めています。また、具体的な実践計画として、コンプライアンス・プログラムを取締役会の承認を受け策定し、取締役会が定期的にその進捗状況の評価を行っています。

グループ全体のコンプライアンス態勢を管理し、業務特性に応じた適切なコンプライアンス態勢を整備するため、当社が各社のコンプライアンス・プログラムの策定、進捗・達成状況の指導・監督を行っています。また、当グループのコンプライアンスについては、CCOが統括して定期的にと取締役会へ報告しています。

2025年4月には法令遵守と受託者精神の浸透をより一層推進するためにコンプライアンスの統括部署とお客さま本位の業務運営の専門部署を統合しました。

■ 三井住友トラストグループのコンプライアンス体制



②コンプライアンス意識の徹底に向けた取り組み

(1) コンプライアンス意識の浸透への取り組み

当グループでは、遵守すべき法令などの解説、違法行為や不適切な行為を発見した場合の対処方法などを示した「コンプライアンス・マニュアル」をグループ全体に周知徹底しています。また、グループ全体のコンプライアンス意識を高く保つため、コンプライアンス研修を強化しています。具体的にはeラーニング研修、ディスカッション型勉強会等の研修資料の共有の他、グループ会社において各社の業務・商品の特性等に応じた研修・勉強会の実施、個別テーマに関するeラーニング研修の実施などを通じて、意識浸透に取り組んでいます。

(2) コンプライアンス違反発生時の対応

当グループでは、役員・社員等によるコンプライアンス違反が発生した場合に適切な対応を行うため、「コンプライアンス・マニュアル」において「違法行為を発見した場合の対処方法」を明確化し、コンプライアンス担当者を通じたFD・コンプライアンス統括部への報告を役員・社員等に義務付けています。違反部署からの報告を受けたFD・コンプライアンス統括部は、発生部署とともに事態の調査、解決に向けた顧客対応、社内・当局宛報告、对外公表の必要性の有無など、解決に必要な対応の指導・助言、違反部署および事業統括部が行う再発（未然）防止策等の適切性の検証を行うとともに、事故の発生抑止・削減および事務品質等の向上を目的とした報告・管理態勢の整備を行います。

ホットライン制度

当グループでは、役員・社員がFD・コンプライアンス統括部や外部の弁護士事務所に法令違反行為等を直接通報できる制度として、コンプライアンス・ホットライン制度を設けています。同制度では、通報者保護を徹底するほか、簡易な通報手段（電話やWEBシステム）も整備しています。また、不適切な会計処理などについて通報可能な会計ホットラインも設置しています。また、海外拠点における不正防止の強化および広く声を

上げる文化の醸成を図ることを目的として、「グローバル・コンプライアンス・ホットライン」を2025年度から順次導入しています。海外拠点から直接多言語で、当グループの東京本社に対し、内部通報が可能となっています。

内部通報の実績（件数）
https://www.smtg.jp/-/media/tg/sustainability/report/2023/esg_databook.pdf



③金融犯罪等防止への取り組み

当グループでは、「マネー・ローンダリング等防止※」に関する法令等遵守方針」を公表し、金融サービスの不正利用を防止するため、海外拠点を含むグループ各社の定期的なリスク評価、リスクに応じた低減措置等の態勢整備状況の監督、高度化の指導等、継続的な態勢高度化を行っています。

反社会的勢力との取引防止の観点では、各種商品・

※当グループではマネー・ローンダリング等防止を、下記①～③に係る金融サービスの不正利用を防止することと称しています。

①マネー・ローンダリング：犯罪など不正・不法活動によって得られた資金を、捜査機関による発見・検挙を逃れて獲得する行為

②テロ資金供与：テロ行為の実行資金、テロ組織の活動資金等のため、資金や場所等を収集・提供等して支援する行為

③拡散金融：大量破壊兵器（核・化学・生物兵器）等の開発、保有、輸出等に関与するとして資産凍結等措置の対象となっている者に、資金または金融サービスの提供をする行為
なおマネー・ローンダリング等防止・反社会的勢力排除に係るより詳細な取り組みについては、別途発行していますサステナビリティ・レポートをご参照ください。

④コンダクトリスク管理の取り組み

当グループでは、グループ各社における役員・社員の行動が、職業倫理に反していることやステークホルダーの期待と信頼に応えていないことにより、当グループ・顧客・市場・金融インフラ・社会および職場環境に対し悪影響を与えるリスクをコンダクトリスクとして認識しています。

現在は、コンダクトリスクを含む一部の取引において、具体的な実務フローに基づき検証する対応を行うなど、コンダクトリスク管理の高度化を図っています。

また、グループ各社の役員・社員が、当グループの大切な価値観を具体的な行動に移すための指針として「私

サービス等への暴力団排除条項を導入する他、取引開始後に反社会的勢力であることが判明した場合は、警察等の外部専門機関と緊密に連携し、取引解消に向けた対応を行っています。

また、当グループが提供する金融サービスを利用した金融犯罪への断固たる対応や、複雑化する経済制裁措置を確実に実施するための態勢を構築しています。

たちの行動指針」を策定しています。同指針では、グループ各社の役員・社員が日常の業務の中で判断に迷った際、適切な行動をするために必要な考え方を記載しています。特に適切な行動として、ルールを守ることだけでなく、誠実さ・高潔さ（インテグリティ）を持った行動が必要と考え、適時適切に指針を改定しています。加えて、当グループではより良い職場づくりを目指して、3up（Listen up/Follow up/Speak up）※の浸透・実践に取り組んでいます。

※Listen up：上司や同僚は周りの声を積極的に聴く

Follow up：改善に向けてともに行動する

Speak up：おかしいと感じることがあれば、声を上げる



SUMITOMO MITSUI TRUST GROUP

私たちの行動指針 - Our Standards of Conduct -



三井住友トラストグループのホームページでご覧いただけます。
https://www.smtg.jp/about_us/management/standard

⑤不祥事案の発生を踏まえた今後の取り組み

三井住友信託銀行の元社員がインサイダー取引を行っていたと疑われる事態が判明したことを受け、当社に独立社外取締役や外部弁護士によって構成される調査委員会を設置しました。調査委員会では、類似取引の調査、発生原因の究明と分析を行ったうえで、再発防止策の提言を含め調査報告書として取りまとめ、2025年5月に公表しています。

調査報告書を踏まえ、三井住友信託銀行では、役員・

社員教育の再徹底、不正を思い止まらせるための牽制的施策の強化、インサイダー情報の管理徹底等を推進することで内部管理体制を一層強化し、お客さまや株主をはじめとする関係者の皆さま、社会からの信頼回復に全力をあげて取り組んでまいります。



本件に関する詳細は、以下のリリースをご覧ください
<https://www.smtg.jp/-/media/tg/news2/2025/250501.pdf>



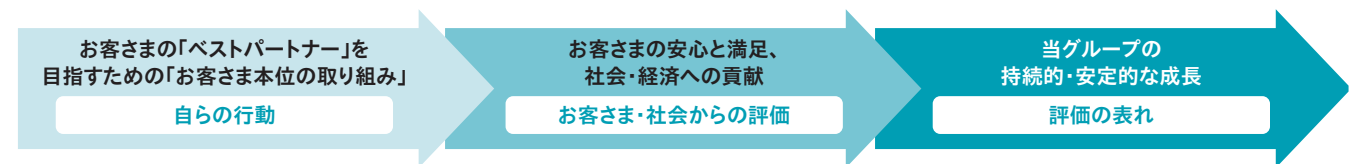
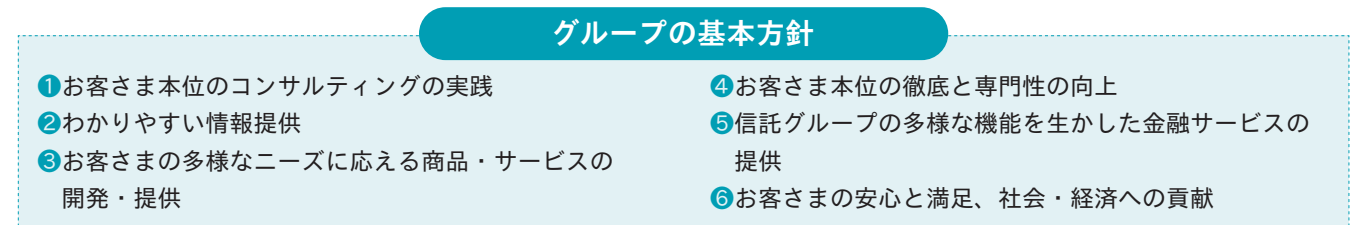
受託者精神（お客さま本位の取り組み）

①お客さま本位の業務運営

当グループは、創業以来、お客さまから信じて託された想いを実現することに力を注いできました。「フィデューシャリーとしてステークホルダーから信頼される存在」となることを2030年のありたい姿の一つとして掲げ、お客さま本位の業務運営を徹底することで、お客さまに最大の価値

を提供する「ベストパートナー」でありたいと考えています。

また、グループ共通の指針として「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」を策定・公表し、グループ会社一体となってお客さま本位の実践・徹底に取り組んでいます。



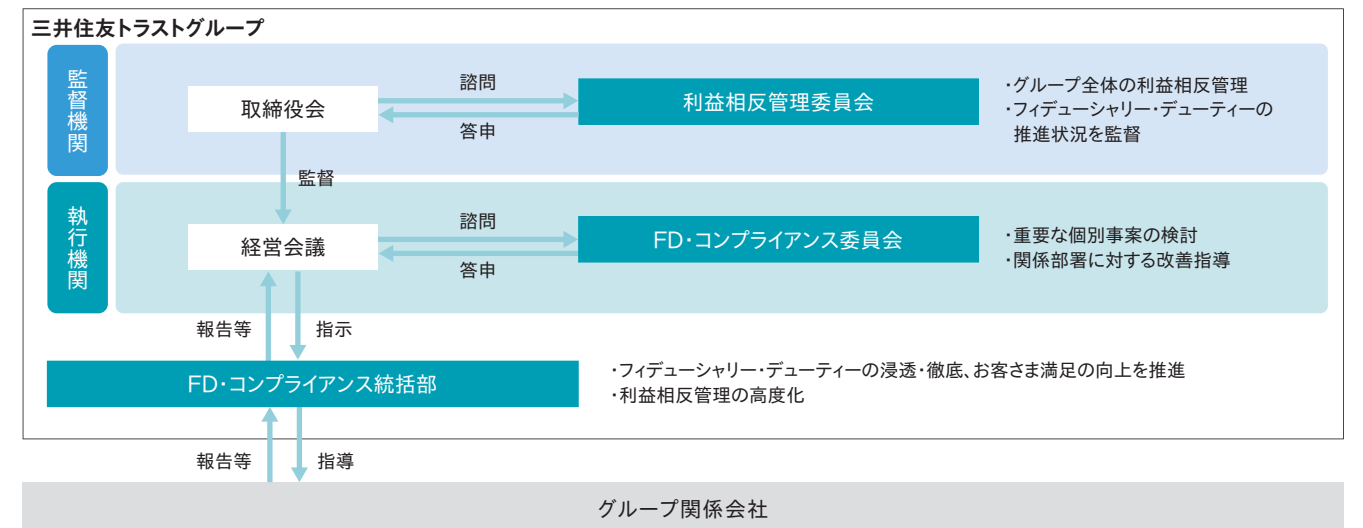
②利益相反管理について

当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「利益相反管理方針（概要）」を公表し、あらかじめ利益相反の恐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FD・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。

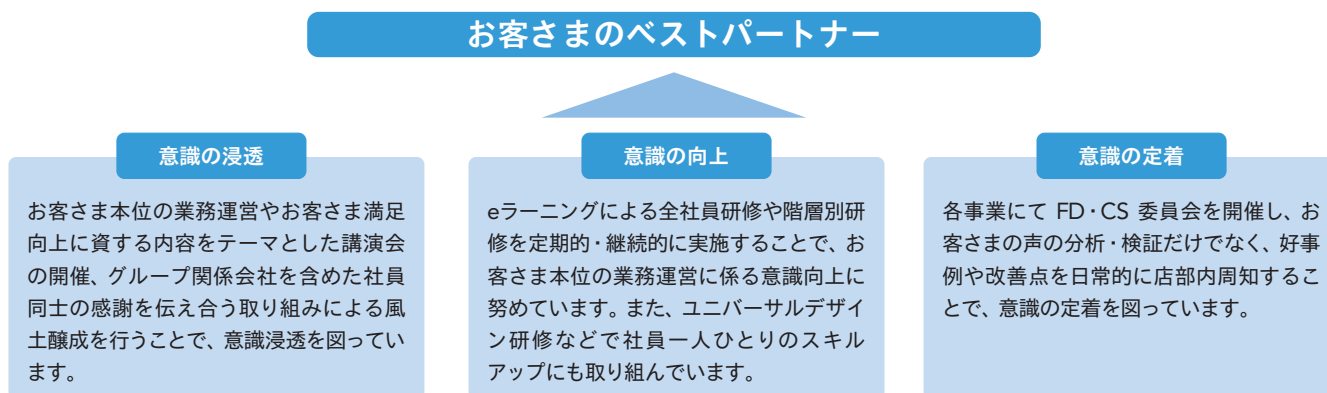
さらに、利益相反管理態勢の実効性向上を図るため、取締役会の諮問機関として外部有識者を中心とした利益相反管理委員会を設置し、グループの利益相反管理態勢の妥当性の検証を受けています。

■ お客さま本位の業務運営・利益相反管理態勢



③お客さま本位・お客さま満足向上のための意識浸透、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」として信頼される存在となるべく、お客さまの信認に対して高い専門性を発揮し、新たな価値を創造していくためのさまざまな取り組みを行っています。



④お客さま満足の向上につなげる仕組み

(1) お客さまの声

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。(2024年度、三井住友信託銀行に寄せられたご不満の声1,623件(前年度比69件増))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。

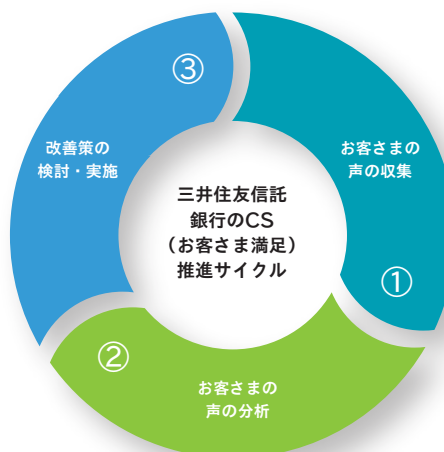
さらに、③お客さまから頂いたご意見・ご要望は、営業店部および本部が連携して原因の調査・分析と問題点の把握を行ったうえで、必要な改善策を検討し、より良い商品・サービスの提供に努めています。

また、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月に策定した「消費者志向自主宣言」※に基づき、お客さまの声に基づく改善内容などを「お客さま志向経営の取

組み」としてまとめ、毎年公表しています。

※消費者志向自主宣言とは消費者庁などが事業者に呼びかける、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

■ お客さま満足推進サイクル



(2) 社員の声

三井住友信託銀行では、「社員による改善提案」を募集し、お客さまサービス品質の向上に取り組んでいます。日々、お客さま本位の実践とお客さま満足度向上に取り

組む中で、改善が必要と感じられる点を社員が声を上げ、改善に向けて取り組むとともに、優れた提案を出した提案者の表彰を行っています。



2024年度のお客さまの「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)については、こちらをご覧ください。

https://www.smtg.jp/-/media/tg/about_us/management/customer/fiduciaryduty/pdf/fiduciaryduty_kpi_status.pdf

