

お客さまへの価値の提供

革新的な商品・サービス

1. トータルソリューションを支える商品開発

当グループは、信託銀行グループとしての専門性や総合力を強みとして、新商品・サービスの開発を進めています。三井住友信託銀行では、各事業内に新商品・サービスの開発機能を有しており、お客さまのニーズや市場動向などを踏まえ専門的知見を活用して、開発を進めています。

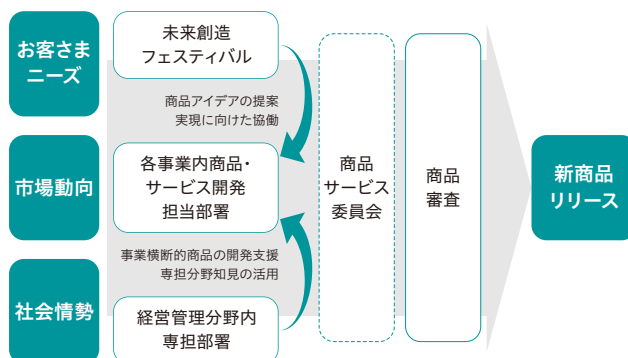
また、経営管理分野には信託開発部、地域共創推進部、デジタル企画部およびサステナビリティ推進部といった専担部署を設け、それぞれ信託とその関連分野、地域共創分野、デジタル分野およびサステナビリティ分野での調査研究を担い、事業横断的な新商品・サービスの開発やその支援を行う体制も構築しています。

さらに、新商品・サービス開発について役員などが協議する会議体として商品サービス委員会を設置しています。現場レベルにとどまらない中長期的な経営戦略の視点で、開発プロセスの中でブレイクスルーすべき課題や、推進するための対応策の共有を図ることを目的に、定期的に開催しています。

このほか、社員発のアイデアで当グループの未来を創り出

すことを目的として、「未来創造フェスティバル」という社内ビジネスプランコンテストを、2018年度より毎年度開催しています。グループ全社員がエントリー可能で、ビジネスプランの領域を問わず、新規性・意外性に富んださまざまなアイデアを募集します。最終選考では、応募者は審査員である役員および外部有識者に対し直接プレゼンテーションの機会が与えられるとともに、最終選考で選抜された応募者は自らが提案した商品・サービスの事業化に挑戦することができます。

商品・サービス開発体制



2. “豊かさ”の実現を満たす商品開発事例:安心サポート信託(ファンドラップ型)

安心サポート信託(ファンドラップ型)(以下、「本商品」)は、認知症発症後においても資産運用を継続でき、かつ自身のために必要な費用のお支払いに充当できる商品です*。

一般的に、認知症等のため意思能力が低下すると投資判断も難しくなります。ご高齢のお客さまには、人生100年時代にあって、老後の豊かな暮らしのためには資産寿命を延ばす運用は大切だが、先々の意思能力低下に備えるならいずれ運用を止めざるをえない、というお悩みがあるところでした。

本商品は、こうしたご高齢のお客さまの課題解決のため、既に多くのお客さまにご利用いただいているファンドラップの運用機能と、信託ならではの財産管理機能を融合して開発したものです。その実現の際のキーワードは「本人意思の尊重」でした。資産運用については、意思能力低下後の運用コースとして、ご本人があらかじめ指定の方法により継続いただけるようにしました。また、必要な資産換金と支払い

を受託者にお任せいただけるようにしました。さらには、お客さまご自身に万一のことがあった後、遺されたご家族の暮らしを支える資産承継の仕組みも備えています。

本商品は、信託開発部を中心に部署横断のプロジェクトチームを組成して開発が行われました。この際、例えば、意思能力を喪失するご本人さまに代わって受託者が対応する範囲の策定等、商品性の要諦については、商品サービス委員会の前身の会議体(商品開発オフサイトミーティング)での役員級の議論が反映されています。

今後とも三井住友信託銀行では、高齢化をはじめとした社会のさまざまな課題の解決に向け、信託機能を活用した商品の開発に力を注ぎ、お客さまへの新たな価値の提供に努めていきます。

※詳細は下記ページをご参照ください。

<https://www.smtb.jp/-/media/tb/about/corporate/release/pdf/201111-2.pdf>

お客さま本位の取り組み

近年、金融機関にはお客さま本位の一層の徹底が求められており、当グループにおいても信託の受託者精神に立脚した金融機関として「顧客本位／フィデューシャリー・デューティー」を最も高いマテリアリティ項目の一つと位置付けています。ここでは、当グループがお客さまのベストパートナーであることを目指して行っている「お客さま本位の取り組み」と「顧客保護等管理」についてご説明します。

1. お客さまに対する価値提供について

変化の激しい時代の中で、個人・法人を問わず、お客さまの資産の形成・運用や見直し、承継のニーズはますます複雑・多様化しており、信頼できる金融機関を求めるニーズは一層高まっています。当グループは、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。このため、本邦唯一の自主独立の専門信託銀行グループとして、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すべく、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。

また、「お客さま本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティー：FD）」と「お客さま満足の向上（カスタマーサティスファクション：CS）」の組織を一体化し、「お客さま本位」と「お客さま満足」を優位性の源泉としてさらに進化させるべく、業務品質の管理能力向上に向けた取り組みを強化しています。

グループの近時の取り組み

2016年	9月	「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」を制定
	10月	フィデューシャリー・デューティー推進部を設置（三井住友信託銀行にも設置）
		フィデューシャリー・デューティー協議会を設置
2017年	1月	三井住友信託銀行において「運用業務に関する利益相反管理態勢の高度化方針」を制定
	4月	利益相反管理高度化委員会を設置（執行サイドならびに三井住友信託銀行）
	5月	「利益相反管理方針（概要）」を改定（利益相反管理態勢の高度化）
	6月	2017年3月の金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」の公表を踏まえ、「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」を改定
		「お客さまの『ベストパートナー』を目指すための取組みに関する成果指標（KPI）」を公表開始（以降年度毎に公表）
	7月	取締役会の諮問機関として利益相反管理委員会を設置
2018年	9月	「投資信託等の共通KPIと三井住友信託銀行の取組みについて」を公表
2019年	6月	「消費者志向自主宣言」を公表
2020年	4月	フィデューシャリー・デューティー推進部にCS推進機能を追加の上、FD・CS企画推進部を設置（三井住友信託銀行はフィデューシャリー・デューティー推進部とCS企画推進部を統合し、FD・CS企画推進部を設置）
	9月	「消費者志向自主宣言に基づく取組結果」を公表開始（以降年度毎に公表）
2021年	6月	2021年1月の金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」の改訂を踏まえ、「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」を改定

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、お客さまの真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るフィデューシャリー・デューティーを実践・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

高度化を図ります（利益相反管理態勢の高度化については145頁参照）。

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』を目指すための取組状況と成果指標（KPI）」を定期的に公表しています（142頁参照）。これらの成果指標は、投資信託の販売に関する金融機関に共通の指標である「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	● グループ全体の利益相反管理 ● フィデューシャリー・デューティーの推進状況を監督
	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・デューティーの浸透・徹底、CS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
三井住友信託銀行			
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	● 各社のフィデューシャリー・デューティーに係る取り組みの監督・指導、各社における取り組みに反映

※ 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

専門組織の設置

当グループのフィデューシャリー・デューティーの浸透・徹底を図るため、専門組織として「FD・CS企画推進部」を設置し、グループ各社に対する助言・指導・研修を行うとともに、利益相反管理の高度化に係る企画、立案などを通じた

推進、情報収集を行います。取組方針を踏まえたグループ各社における具体的な取り組みの状況について定期的に把握・取りまとめをし、取締役会に報告します。

グループ各社による行動計画の制定

取組方針の適用範囲となるグループ各社は、その業務内容に応じた取り組みを検討・実施します。

グループ各社のうち、フィデューシャリー・デューティーの中心となる資産運用、商品開発、販売や資産管理の事業を行う三井住友信託銀行、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、三井住友トラスト・ライ

フパートナーズは、「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、フィデューシャリー・デューティーに係る「具体的な取り組み」（以下、行動計画）を制定、公表するとともに、その進捗状況について各社の取締役会に定期的に報告、必要に応じて行動計画を見直します。また、各社の行動計画の振り返り・成果指標（KPI）は、定期的に公表しています。

グループ各社が参加する協議会の実施

資産運用、商品開発、販売や資産管理の事業を行うグループ各社における取り組みのさらなる高度化を図るために、当社および三井住友信託銀行、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、三井住友トラスト・ライフパートナーズ、投信・保険ビジネス総合研究所による「フィデューシャリー・デューティー協議会」（以下、協議会）を設置しています。

協議会はFD・CS企画推進部を事務局とし、各社の推進担当部を所管する役員や推進担当部長などから構成されており、主に以下の事項について各社が報告を行うとともに、好事例等の共有、グループ各社への浸透等について協議を行います。

- ・専門性の向上
- ・各社の商品組成、販売に関する適切な連携
- ・リスク管理等の高度化

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

<「取組方針」に基づく取り組みを実践するグループ会社>

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	三井住友トラスト・ライフパートナーズ		
資産運用・商品開発、販売、資産管理に関する業務に携わる事業者として「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択					
行動原則を遵守し、業務内容に応じた取組方針に基づく取り組みを実践					
投信・保険ビジネス総合研究所	三井住友トラスト・ウェルスパートナーズ	三井住友トラスト不動産	三井住友トラスト不動産投資顧問	三井住友トラスト基礎研究所	三井住友トラスト・インベストメント
行動原則を遵守し、業務内容に応じた取組方針に基づく取り組みを実践					

フィデューシャリー・デューティーに関する取組方針における「行動原則」

(1) お客さま本位のコンサルティングの実践

お客さまの真の利益に合う商品・サービスを提供するために、質の高いコンサルティングを通じ、ライフサイクルに応じ変化する資産・負債状況やそれに沿ったニーズをそれぞれのお客さまと共有させていただくよう努めてまいります。

(2) わかりやすい情報提供

お客さまの投資判断に役立つよう、商品やサービスの複雑さやご提供する情報の重要性を踏まえ、商品の特性、リスク、手数料等についてわかりやすく説明を行い、お客さまのご理解に合わせた丁寧な対応に努めてまいります。

(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

お客さまの多様なニーズにお応えするため、お客さまのさまざまな声や意見を踏まえて、幅広い資産運用会社や保険会社等との連携や商品・サービスの共同開発などを通じ、お客さまのニーズに合致した質の高い商品・サービスを、幅広く取り揃えてまいります。

(4) お客さま本位の徹底と専門性の向上

①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
グループ各社における研修やディスカッション等を通じて、本取組方針に基づく判断・行動の浸透・徹底を図るとともに、お客さま本位の行動の実践や浸透に資する取組みを評価する業績評価・目標体系を構築していくことで、フィデューシャリー・デューティーを実践、徹底し、役職員の一人一人がお客さまの「ベストパートナー」を目指す企業文化・風土の定着を進めてまいります。

②お客さま本位のコンサルティングなどを支える専門性の向上
役職員の研修や専門資格の取得への支援などを通じて、市場環境、商品・サービスに関する知識や専門能力を高めてまいります。

(5) 信託銀行グループの多様な機能を生かした金融サービスの提供

信託銀行グループとして、利益相反管理を徹底しつつ、銀行事業、資産運用・管理事業、不動産事業などの多様かつ柔軟な機能を十分に発揮して、個人・法人を問わず、お客さまにとっての最適かつトータルなソリューションを迅速かつ的確に提供してまいります。

(6) お客さまの安心と満足、経済・社会への貢献

①経済や社会の変化に対応した新しい商品・サービスの提供
お客さまにご安心いただき、かつ満足いただける商品・サービスを提供するとともに、信託の機能などを活用し、経済や社会構造の変化に対応した新しい商品・サービスを生み出すことで、経済・社会に貢献してまいります。

②金融経済教育、投資教育への積極的な取組み

お客さまが主体的かつ合理的に金融商品を選択し健全な資産形成ができるよう、確定拠出年金業務などで培った投資教育などに関するノウハウを活用し、日々のコンサルティングやセミナーなども通じ、ライフプランニングを含めた金融経済教育やリテラシー向上につながる活動に取り組んでまいります。

3. 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・資産管理のお手伝いを通じて、お客さまの安心と社会・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

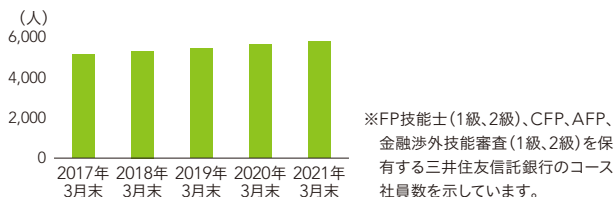
定的な成長を目指します。

お客さまの「ベストパートナー」を目指す取り組みの状況については、ご確認いただくための指標を定期的に公表するとともに、活動の推進・拡充等にあわせ随時見直しています。

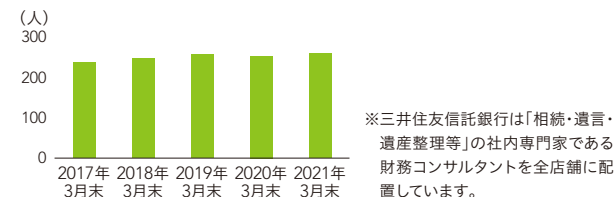
お客さまの「ベストパートナー」を目指すための「お客さま本位の取り組み」【自らの行動】

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。

資産形成のお手伝い【FP関連資格保有者数】

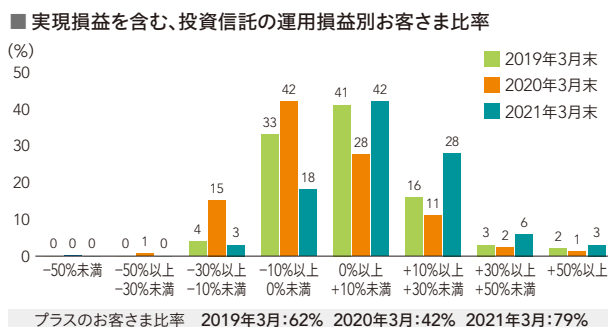


相続・遺言・遺産整理等のお手伝い【財務コンサルタント数】



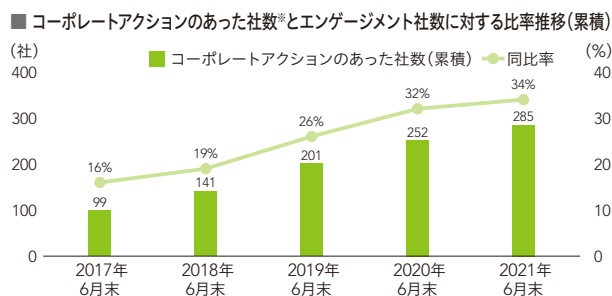
お客さまの安心と満足、社会・経済への貢献【お客さま・社会からの評価】

お客さまの運用におけるリターンの向上



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たきめ細かいフォローアップを通じて、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



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



三井住友信託銀行は「R&I顧客本位の投信販売会社評価」で「S+」評価を取得

本評価は、銀行、証券会社などが、いかに投資信託の販売において「顧客本位の業務運営」を行っているか、その取り組み方針や取り組み状況を、R&Iが中立的な第三者の立場から評価したものです。三井住友トラスト・グループでは、引き続き、お客さま本位の取り組みを実践し、浸透・定着させていくことで、お客さまから信頼され、末永くお取引引きいただける、お客さまの「ベストパートナー」を目指していきます。

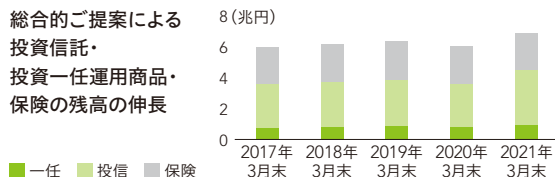
※「R&I顧客本位の投信販売会社評価」(以下、「本評価」)は、投信販売業務を行う販売会社の「顧客本位の業務運営」の取り組みに関するR&Iの意見であり、事実の表明ではありません。R&Iが本評価を行うに際して用いた情報は、R&Iがその裁量により信頼できると判断したものではあるものの、R&Iは、これらの情報の正確性等について独自に検証しているわけではありません。また、その正確性および完全性につきR&I等が保証するものではなく、特定商品の購入、売却、保有を推奨、または将来のパフォーマンスを保証するものではありません。本評価に関する著作権等の知的財産権その他一切の権利はR&Iに帰属しており、無断複製・転載等を禁じます。

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



4. お客様の「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、お客様の「ベストパートナー」を目指す企業文化・風土の定着に向け、営業店舗に設置している「FD・CS委員会」でのディスカッションや、お客様

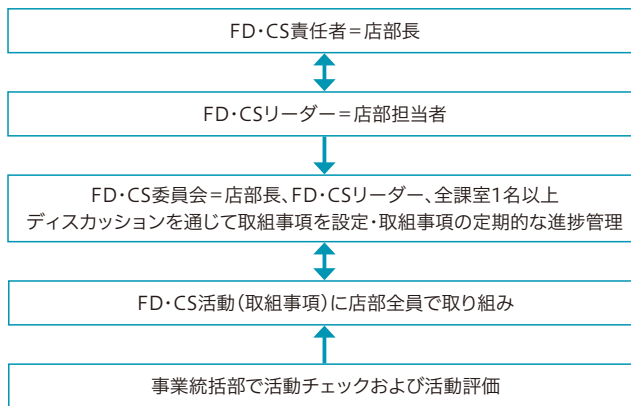
アンケート等から得られた気づきからの改善活動、各種研修等に取り組んでいます。

FD・CS委員会の設置

各営業店舗にてFDの高度化とCS向上を実現するため、「FD・CS委員会」を設置しています。FD・CS委員会では、各営業店舗の特性に応じてさまざまな活動を積極的に展開しています。

FD・CS委員会の活動事例

- お客様本位の業務運営・お客様満足の向上に関するディスカッション
- お客様の声に基づく改善活動
- 好事例の共有、反省事例からの課題に基づく改善活動

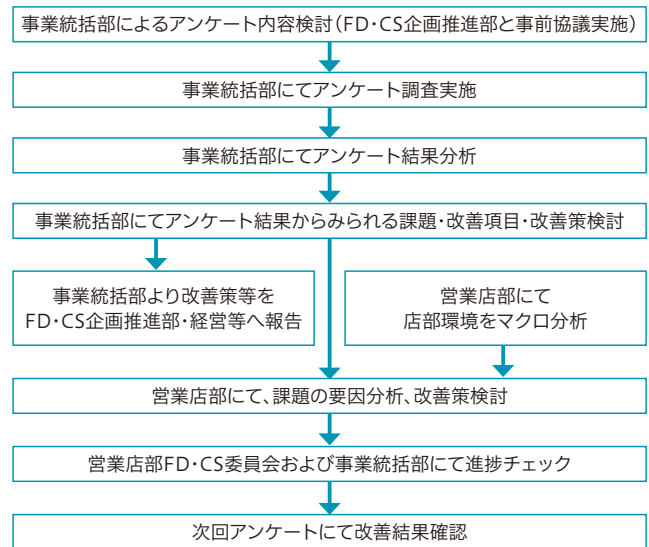


※ 三井住友信託銀行の個人TS事業の店舗FD・CS委員会の事例

お客様アンケートの活用

法人・個人ともに、事業ごとのお客様向けアンケートを実施し、業務品質の管理、向上に役立てています。アンケート結果から各事業の課題を抽出し、課題改善への活動を施策に反映される取り組みを展開しています。

事業アンケート活用フローの事例



お客様の「ベストパートナー」を目指すための施策例

No	項目	内容
1	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（お客様の声）の共有・ビジネスマナー等についての研修を実施。
2	eラーニング	全社員向けにFD実践・CS意識向上に向けた「FD・CS研修」や顧客サポート等管理体制や障がい者・高齢者等への対応について学ぶ「顧客サポート等管理研修」のeラーニングを実施。
3	苦情管理の高度化	苦情の発生原因分析や傾向把握、苦情の原因となる事象の事前把握等により、未然防止や改善活動を強化。
4	お客様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・改善策の共有等を図り、お客様評価を基にした改善のPDCAサイクルを強化。
5	日常のお客様の声の収集と活用強化	VOCの収集・分析、商品・サービスの改善・開発を推進。
6	CS講演会の開催	外部講師をお迎えし、組織・人づくりやコミュニケーション等をテーマにグループ社員向け講演会を毎年実施。

「消費者志向自主宣言」に基づく取り組み

当グループは、常にお客様満足の向上、お客様本位の徹底に取り組むとともに、超高齢社会問題などの社会課題の解決に貢献していくことなどを通じ、お客様や社会から信頼され、ともに成長し続けることを目指しています。2019年6月に「消費者志向自主宣言」を策定・公表し、さらに具体的な取り組みを進め、2021年7月には2020年度における取組

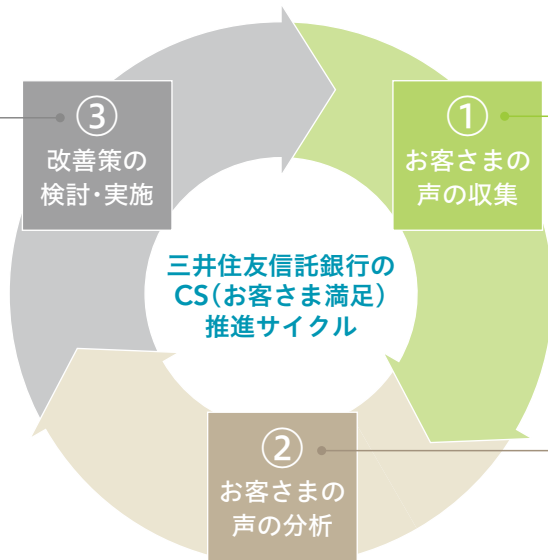
みの成果や改善内容などをまとめた「2020年度消費者志向自主宣言に基づく取組結果」を公表しました。

※消費者志向自主宣言とは

消費者庁が事業者に向けて、消費者志向経営（消費者全体の視点に立ち、健全な市場の担い手として、消費者の信頼を獲得するとともに、持続可能で望ましい社会の構築に向けて、社会的責任を自覚して事業活動を行うこと）への取り組みに関する宣言。

5. お客さまの声をお客さま満足の上につなげる仕組み

三井住友信託銀行の個人トータルソリューション事業では、全国の営業店部または営業担当窓口にお寄せいただく声のほか、「お客様サービス室」「お客さまの声アンケート」「三井住友信託ダイレクト」などを通じて、多くのお客さまのご意見・ご要望を頂戴し、お客さま満足の上につなげています。



①お客さまの声の収集

三井住友信託銀行では、全国の営業店部やテレホンセンター、ウェブサイトにお寄せられる「お客さまの声」のほか、各営業店部に備え置いている「お客さまの声アンケート」など多様な媒体を通じ、2020年度は約36万件に及ぶ数多くの貴重なご意見・ご要望を頂戴しました。

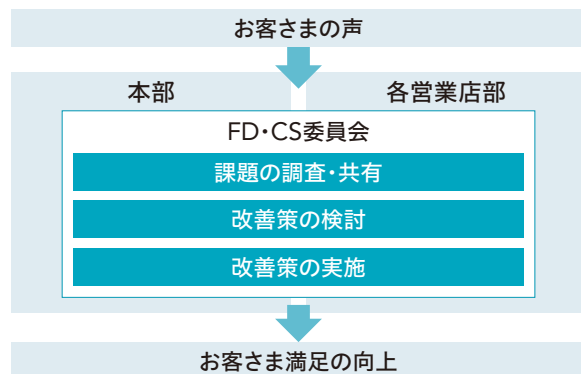
また、さらなるお客さま本位の活動推進とお客さま満足の上を目指して、定期預金や投資信託などをご契約いただいているお客さまを対象とした「お客さまアンケート」を実施し、三井住友信託銀行に対するお客さまの満足度の評価を調査しています。

【お客さまの声をいただく主な手法】

- 店頭・電話でお客さまからいただいた声を専用システムに記録
- 電話によるお客さまからのご照会・ご相談・ご意見を関係部と共有
- 「お客さまの声アンケート」による収集
- お手紙、ホームページを通じた収集
- 各種アンケート調査の実施

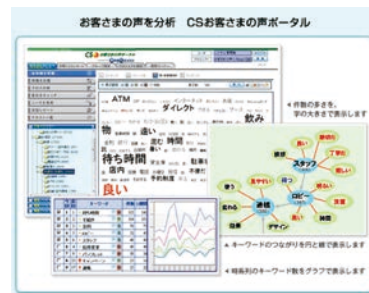
③改善策の検討・実施

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います。また、その結果を基に改善策を検討し、より良い商品・サービスのご提供に努めています。



②お客さまの声の分析

年間数十万件を超えるお客さまの声をご満足につなげていくために、お客さまの声を分析するシステム「CSお客さまの声ポータル」を活用しています。さまざまなお客さまの声を“見える化”し、“気づき”を得やすくすることで、お客さまのニーズにお応えしていけるよう、努めています。



6. グループ全体における利益相反管理態勢の高度化について

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当社の取締役会の承認を経て「三井住友トラスト・グループの利益相反管理方針（概要）^{※1}」を公表し、利益相反のおそれのある取引をあらかじめ特定・類型化の上、適切に管理しています。

2021年8月よりUBS SuMi TRUSTウェルス・マネジメントがグループ対象会社として営業開始したことに伴い、三井住友トラスト・グループの利益相反管理方針（概要）を改定し、UBSグループとウェルス・マネジメント事業の協業に伴う利益相反の適切な管理について公表しました（詳細はHPよりご確認ください^{※1}）。

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、その結果を利益相反管理高度化委員会、経営会議、取締役会に報告することで、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、外

部メンバーを中心とした利益相反管理委員会を取締役会の諮問機関として設置し、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。利益相反管理委員会は、法令等で求められる利益相反管理態勢にとどまらず、お客さまに安心、信頼いただける「ベストパートナー」として、ベストプラクティスとしての利益相反管理態勢、フィデューシャリー・デューティーの取り組み状況等も審議対象とし、これまで延べ20回（原則年4回）開催しています。なお、同委員会の議事概要は継続的に公表しています^{※2}。

上記に加え、スチュワードシップ活動における利益相反管理体制として、利益相反管理委員会の傘下に、スチュワードシップ部会^{※3}を設置し、グループ全体のスチュワードシップ活動に関する情報連携、グループ運用会社等におけるスチュワードシップ活動の監督を強化しています。

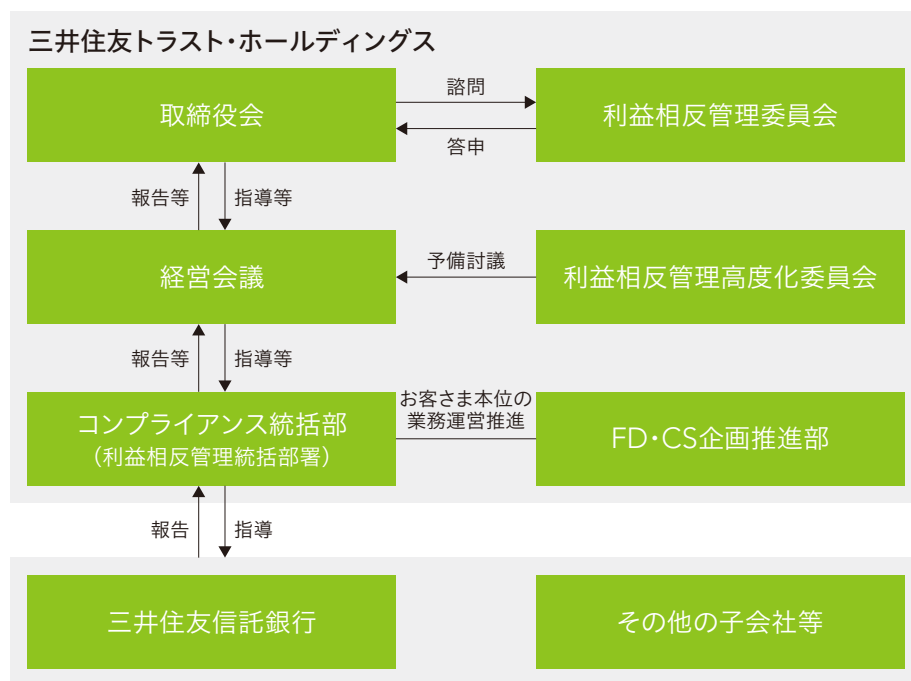
※1 URL:<https://www.smth.jp/coi/index.html>

※2 URL:議事録の掲載先

https://www.smth.jp/about_us/management/customer/index.html

※3 利益相反管理委員会の全委員およびグループ運用会社のスチュワードシップ活動に関する委員会の委員等を構成員とした部会

利益相反管理体制^{※1}



利益相反管理委員会委員

- 委員長** 神田 秀樹^{※2}
学習院大学大学院
法務研究科教授
東京大学名誉教授
- 委員** 鈴木 武
国立大学法人
東海国立大学機構
非常勤理事
- 委員** 細川 昭子
ベーカー&マッケンジー
法律事務所弁護士
- 委員** 鈴木 康之
三井住友トラスト・
ホールディングス
執行役常務

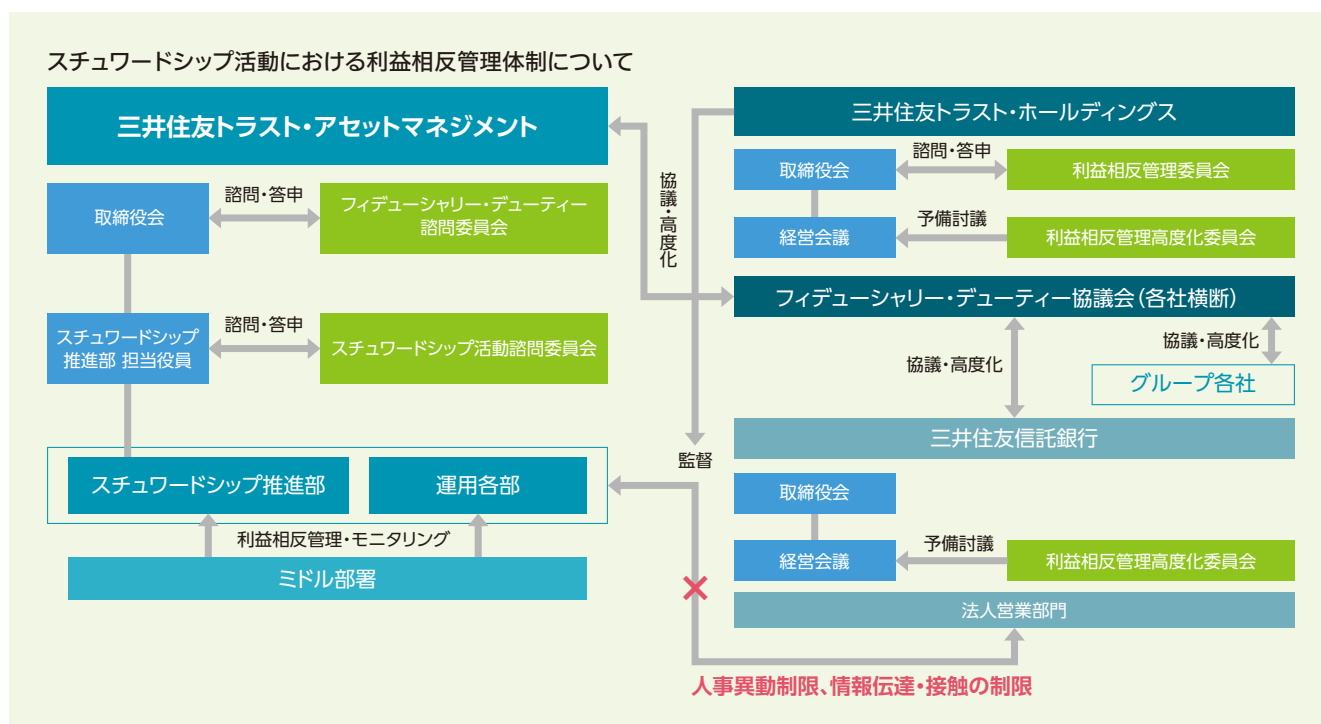
※1 各経営機構および主要部署の役割・責任は140頁参照

※2 三井住友信託銀行社外取締役

7. スチュワードシップ活動における利益相反管理体制について

2018年10月1日に三井住友信託銀行の運用業務を統合した三井住友トラスト・アセットマネジメントでは、独立社外取締役の増員や監査等委員会設置会社への移行、ミドル部署の強化を行いました。またグループとしては、統合によって同じグループ内の融資部署等の法人事業からの独立性や、利益相反管理の面で透明性が高まったと考えています。議決権行使業務においては特に利益相反管理が重要

であるため、三井住友トラスト・アセットマネジメントでは外部有識者が過半を占める「スチュワードシップ活動諮問委員会」を設置しています。議決権行使における責任者であるスチュワードシップ推進部担当役員は、同委員会の答申を最大限尊重した判断を行うことで、透明性の高い議決権行使を実施しています。



日興アセットマネジメントは、顧客・受益者の利益を最優先し、利益相反が発生した場合であっても、これに適切に対応できるよう、リスク管理態勢およびコンプライアンス態勢を構築しています。ファンドマネージャー、ならびにアナリストは、社内規程を遵守して利益相反の発生回避に努め、利益相反が発生するリスクが高まった場合には、その事実を速やかに報告するとともに問題の早期解決にあたることをしています。

さらに、日興アセットマネジメントのスチュワードシップ活動における透明性向上とガバナンス強化を図ることを目的に、2016年6月に「スチュワードシップ&議決権政策監督委員会」を設置しました。同委員会は、日興アセットマネジ

メントと利害関係を有さない過半数の社外委員で構成される委員会の立場から、同社のスチュワードシップ活動が、その目的に沿って、受託者責任の忠実な履行に向けて適正に実施されていることを監視・監督し、中立かつ公平な立場から必要な助言を行っています。

また、議決権行使に関しては、利益相反が生じる可能性がある行使先として親会社、販売会社、顧客取引先の対象を想定し、議決権行使における利益相反の発生を回避し、客観的な判断ができるよう、議決権等行使指図ガイドラインに基づき、適切な行使判断が維持される管理体制を構築しています。

顧客保護等管理

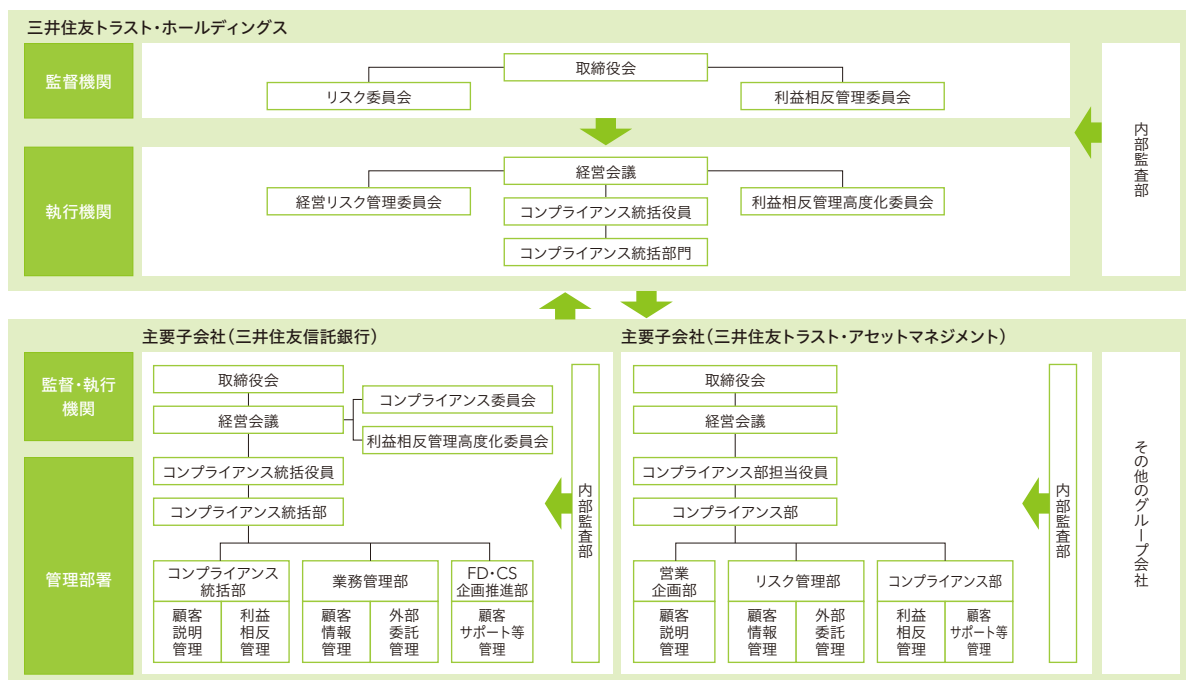
基本的な取り組み方針

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、当社の取締役会の承認を経て「顧客の最善の利益のための行動指針」等に関する規程※に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、グループの基本方針に基づき、顧客保護等管理の統括部署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、顧客保護等に関する年度計画の策定および定期的な取締役会等への報告、社内規程類の整備など、顧客保護等管理全般を統括しています。管理部署は各機能に関する社内規則の整備等の態勢整備を行うほか、関係各部への指導、研修の充実等を通じ、各機能における適切性および十分性の確保を図っています。

※ 三井住友トラスト・グループ各社への顧客の期待と信頼に応えるためのプリンシプルベースの行動指針であり、当グループの役員、社員等が顧客の最善の利益を追求することで、顧客から長期的な信頼を獲得し持続的な企業価値向上を目指すことを目的に、顧客の最善の利益の追求および顧客保護ならびに顧客利便の向上に向けた管理態勢等を定めるもの。



顧客説明管理

当グループでは、お客さまに対する金融商品・サービスの提供にあたり、お客さまの知識、経験、財産の状況および取引を行う目的を踏まえ、お客さまの理解と納得が得られるよう適切かつ十分な説明、分かりやすい情報提供を行っています。

具体的には、「金融商品・サービスの勧誘や販売に関する方針の公表、適合性原則※1の徹底や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、研修態勢の充実などの態勢整備を行っています。これらに加えて、「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※2」に掲げる行動原則等に基づき、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組みとして、お客さま本位のコンサルティングの実践※3、分かりやすい情報提供※4、役員・社員の市場・商品・サービス

等に関する知識・専門能力向上を目的とした研修の拡充などに取り組んでいます。

特に投資信託や生命保険などのリスク性のある金融商品取引については、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モニタリングを実施しており、上記の取り組みの効果などを踏まえ、お客さまへのコンサルティングや説明の充実度などを基準に評価する態勢整備や必要に応じて勧誘ルールの見直し等にも取り組んでいます。

※1 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則

※2 https://www.smth.jp/about_us/management/customer/fiduciaryduty/

※3 お客さまのライフイベント等を踏まえたライフプラン例、目的・期間に応じた資産運用方法を分かりやすくまとめた「考えてみよう!これからのマネープラン」やお客さまのご資産やご家族の構成、ライフイベントに合わせたシミュレーションツール「ライフサイクル・Navi」等を用い、お客さまのニーズに沿ったご提案を行っています。

※4 分かりやすい情報提供として、リスクや費用等に関する説明資料の充実、市場動向等を踏まえた丁寧なアフターフォローの実践、各種セミナー等の内容開催頻度拡充等に取り組んでいます。

利益相反※管理

当グループは、グループ各社およびその関係者が提供す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当社の取締役会の承認を経て「利益相反管理方針(概要)」を公表し、利益相反のおそれのある取引をあらかじめ特定・類型化の上、適切に管理しています。

具体的には、グループ各社が営む業務において発生する可能性がある「利益相反のおそれのある取引等」について事前に特定するとともに、その管理方法を定めており、対象取引を行う場合は、定められた利益相反管理の方法に従って、あるいは業務執行体制を整備することにより、利益相反の弊害防止を図っています。新たに「利益相反のおそれのある取引等」が想定される場合は、その実施前に対象取引として特定するとともに、利益相反管理の方法を定めることで利

益相反管理を行っています。

また、当グループでは利益相反を適切に管理するため、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、グループ全体の態勢整備および定期的な有効性の検証を行い、その検証結果を定期的に利益相反高度化委員会、経営会議、取締役会に報告の上、必要な改善に取り組んでいます。

さらに、フィデューシャリー・デューティーの実践の観点から、「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」において「ベストプラクティスとしての利益相反管理態勢の整備」を掲げており、継続的に利益相反管理態勢の高度化を図っています(利益相反管理態勢の高度化については145頁参照)。

※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。

外部委託管理

当グループでは外部の業者に業務を委託する場合、当グループのお客さまや当グループが不測の損失を被るリスクを適切に管理するための規則を定め、サービスの質や存続の確実性等の問題点を認識し、委託した業務を的確、公正かつ効率的に遂行することができる能力を有する業者に委託するための措置を講じています。また、反社会的勢力の介入および取引を防止する観点から、外部委託取引においても、新規契約開始前および定期的に外部委託先が反社会的勢力でないことを確認しています。

主要な子会社である三井住友信託銀行においては、業務管理部が外部委託管理部署として、外部委託管理規則に基づき当グループにおける適切な外部委託先の選定やモニタリング、外部委託管理の状況について定期的に取締役会などに報告をします。また、外部委託する業務を所管する部署(外部委託部署)は、委託した業務について定期的にまたは必要に応じ運営状況などを確認することにより、委託契約および規程に従い外部委託先が当該業務を的確に遂行しているかを検証し、モニタリングを行います。

勧誘方針(三井住友信託銀行)

1. 基本方針についてご説明します

三井住友信託銀行は、三井住友トラスト・グループの行動規範(バリュー)「お客様本位の徹底」および「法令等の厳格な遵守」を実践し、お客様が適切にご判断頂けるよう、この勧誘方針に基づき、金融商品・サービスをお勧めしてまいります。

2. お客様に適した金融商品・サービスをお勧めします

三井住友信託銀行は、お客様の「知識」、「経験」、「財産の状況」、「お取引の目的」などに応じて、お客様に適した金融商品・サービスをお勧めします。

3. 金融商品・サービスの内容をわかりやすく説明します

三井住友信託銀行は、提供いたします金融商品・サービスにつき、その内容やメリットだけでなく、リスク、手数料なども十分ご理解いただけるよう、適切でわかりやすくご説明します。

4. 適切な説明や勧誘を行います

三井住友信託銀行は、事実と異なる情報をお伝えしたり、不確実なことを断定的に説明するなど、お客様の誤解を招くような説明や勧誘はいたしません。

5. ご都合に合わせた勧誘に努めます

三井住友信託銀行は、電話や訪問による勧誘を、お客様のご都合に合わせた時間帯、場所、方法で行うように努めます。

6. 社内体制の整備に努めます

三井住友信託銀行は、お客様に適した金融商品・サービスを提供できるよう、社内体制の整備に努めます。また、正しい知識とわかりやすい説明方法の習得に努めます。

7. ご相談窓口を設置しております

顧客情報管理

当グループは、お客さまの個人情報の保護に万全を期するための取組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し、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、その他関連法令等に従い、適切に対応するようにしています。

業務管理部が情報セキュリティリスク管理部署として、当グループの情報資産を適切に維持・管理することを目的として策定されている情報セキュリティリスク管理規則に

基づき、全般を統括しています。業務管理部は情報セキュリティリスク管理状況および実効性を定期的に検証し、取締役会などに報告しています。また、営業店部、本部各部において各店部長を情報の管理・運営の責任者とするに加え、職務上知り得た個人データを含む重要情報につき守秘義務を負うことを明確に認識するよう社員全員を対象とした守秘義務・情報管理に係る研修を年2回実施するとともに、情報管理に関する誓約書を会社に提出させています。

顧客サポート等管理

当グループでは、お客さま等からの「問い合わせ、相談、要望、苦情および紛争等（以下、苦情等）」に適切に対応するため、顧客サポート等管理規則において基本方針を定め、業務改善およびサービス向上に取り組んでいます。

また、お客さま等から寄せられた苦情等については、可能な限りお客さまの理解や納得を得た解決を目指した誠実かつ迅速な対応を行うとともに、苦情等報告システムによる

情報集約・管理および定期的な経営層への報告、「CSお客さまの声ポータル(144頁参照)」の活用による原因分析等の業務改善に向けた取り組みを、コンプライアンス統括部とFD・CS企画推進部が協働して行っています。

なお、2020年度の三井住友信託銀行における苦情等の件数は8,093件でした。

三井住友トラスト・グループの個人情報保護宣言

わたくしたち、三井住友トラスト・グループは、お客様や株主様の個人情報の保護に万全を期するため下記の取組方針を定め、これを遵守することを宣言いたします。

1. 関係法令等の遵守

当グループ各社は、個人情報の保護に関する法律、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律、主務官庁のガイドラインやその他の規範を遵守いたします。

2. 適正取得

当グループ各社は、お客様の個人情報および特定個人情報等を業務上必要な範囲で適正かつ適法な手段により取得いたします。

3. 利用目的

当グループ各社は、個人情報および特定個人情報等の利用目的を通知または公表し、法令に定める場合を除いて利用目的の範囲内において利用し、それ以外の目的には利用いたしません。特定個人情報等については、法令で定められた範囲内でのみ利用いたします。

4. 委託

当グループ各社は、個人情報および特定個人情報等の取扱いを委託する場合は、個人情報の安全管理が図られるよう、委託先(再委託先以降を含む)を適切に監督いたします。

5. 第三者への提供

当グループ各社は、法令で定める場合を除き、お客様からお預かりしている個人情報をあらかじめご本人の同意を得ることなく第三者に提供いたしません。

ただし、合併その他の事由による事業の承継に伴って個人情報を提供する場合、別途定める特定の者との間で共同利用する場合は、お客様の同意をいただくことなく、お客様よりお預かりしている個人情報を第三者に提供することがあります。

なお、特定個人情報等につきましては、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律で定める場合を除き、ご本人の同意の有無にかかわらず第三者に提供いたしません。

6. お客様からのお問い合わせ等への対応

当グループ各社は、個人情報の開示・訂正等の手続きを定め、個人情報および特定個人情報等の取扱いについてのご質問・ご意見や内容照会・訂正等のお申し出につきまして迅速かつ確に対応いたします。

7. 安全管理措置

当グループ各社は、個人情報および特定個人情報等の管理にあたっては、漏えい等を防止するため組織面、人事面、システム面でそれぞれ適切な安全管理措置を講じ、個人情報保護に必要な責任体制を整備いたします。

8. 継続的な改善

当グループ各社は、個人情報保護に関するコンプライアンス・プログラムを継続的に見直し、改善に努めます。また、すべての役員・社員が個人情報保護の重要性を理解し、個人情報および特定個人情報等を適切に取扱うよう教育いたします。