

<第 13 回 利益相反管理委員会(2020 年 7 月 13 日書面開催)>

報告・審議テーマ	✓ 2020 年度の諮問事項および委員会活動について
主な審議内容	✓ 取締役会からの諮問事項踏まえ、2020 年度の委員会活動方針につき審議

<第 14 回 利益相反管理委員会(2020 年 8 月 3 日開催)>

報告・審議テーマ	✓ 対顧サービス品質管理高度化に係る検討状況
主な審議内容	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 高度化方向性については適切 ✓ 新型コロナウイルスの影響下、お客さまとの接し方が変化しているが、当社の強みであるサービス品質については変わらず提供していくことが望ましい
対応状況	✓ 環境変化に伴うお客さまのご意向の変化に留意しつつ、当社の強みとするサービス品質を着実に提供する方向性のもと、サービス品質管理高度化施策を継続

報告・審議テーマ	✓ 金融審議会市場ワーキング・グループの検討状況を踏まえた当社の現状等について
主な審議内容	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 実務の観点から、グループ各社における体制・対応を確りと推進することが必要 ✓ 高齢のお客さまに対するサービスの提供については、業務拡大といった観点からも検討可能ではないかと思われる ✓ お客さまにとって真にわかりやすい情報提供のあり方については、緻密な検討が必要
対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ✓ グループ各社間での FD 取組状況に係る協議の場である FD 協議会の開催等を通じ、グループ全体としての対応推進を継続 ✓ 金融審議会で議論されている各種論点については、当社としての対応方針に係る検討を継続

報告・審議テーマ	✓ 個人トータルソリューション事業における顧客本位の業務運営状況(世代別コンサルティングの浸透)について
主な審議内容	✓ 高齢のお客さまとの双方向のコミュニケーションや、当社とお客さまに加えて離れて暮らすご家族を交えた 3 者接続によるオンライン相談等のコンサルティングについては、今後一層需要が高まるものと思われ、注力すべき試みと考えられる
対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 当社の強みを踏まえ、実際の対面とオンライン対面を適切に組み合わせて提供していくとの方針のもと、上記取組みを継続するとともに、さらなるサービス拡充等に係る検討を進める ✓ また、個々の業務が FD の実践にいかに関わりつつあるかを明確にし発信することで、一層の浸透を進める

報告・審議テーマ	✓ 他社不祥事(保険の不正販売)の事例研究について
主な審議内容	✓ 当社対応状況の適切性、また更なる高度化に向けた課題認識につき把握 ✓ 不祥事の予防のためには、予兆管理とともに、リスクガバナンス体制である三線防御体制の機能が重要
対応状況	✓ 三線防御体制の浸透・定着、また予兆管理を含むモニタリング高度化等に係る検討を推進

報告・審議テーマ	✓ フィデューシャリー・デューティーに関する取組方針・行動計画・KPI 改定について
主な審議内容	✓ 相場変動等大きい中、お客さまのニーズに寄り添ったフォローアップ等が一層重要であり、現行施策方向性が望ましい

<第 15 回 利益相反管理委員会(2020 年 9 月 14 日リスク委員会合同開催)>

報告・審議テーマ	✓ 信託業務 PT 活動状況について
主な審議内容	✓ 信託業務におけるバリューチェーン全体の可視化とリスク・コスト・リターンの分析といった、信託業務 PT 活動状況につき把握 ✓ 環境変化が大きい中、これら取組みの重要性は引き続き高く、一層の注力が望ましい
対応状況	✓ 信託業務 PT は次期も継続設置し、現行取組みの深化やリスク管理各部における管理高度化等に取り組む

報告・審議テーマ	✓ コンダクトリスク管理態勢の高度化について
主な審議内容	✓ ボトムアップの取組みとトップダウンとの取組みの双方が必要 ✓ 当社のビジネスモデルを踏まえ、独自性・優位性の発揮、業界全体のレベルの向上を検討していくことが望ましい
対応状況	✓ 信託業界をリードする立場として、各所に対する意見具申等も当社の役割と認識し、態勢高度化等に係る検討を継続

<第 16 回 利益相反管理委員会(2020 年 11 月 30 日開催)>

報告・審議テーマ	✓ 個人トータルソリューション事業における顧客本位の業務運営状況
主な審議内容	✓ オンライン相談といった新たなチャネルに関しては、顧客によって求める内容・度合いは異なり、顧客に合わせた対応を可能とすることが必要

報告・審議テーマ	✓ 高齢顧客に向けた顧客本位の各種取組みについて
主な審議内容	✓ 認知判断能力低下等への対応を科学的に捉え、医療分野をはじめ様々な分野の専門家の考えを取り入れる試みはよい動きであり、また当社の果たすべき役割といえる ✓ 取組み可能な業務範囲の制限はあるが、多様なサービス提供を検討することが望ましい

以上