

<第12回 利益相反管理委員会(2020年6月15日開催)>

|          |   |
|----------|---|
| 報告・審議テーマ | ✓ FD 取組方針、KPI、行動計画の振返りと改定について   |
| 主な審議内容   | ✓ 金融審議会市場ワーキング・グループにて、お客さま本位の業務運営の浸透・実践を推進するための一部ルール制定等の検討もされており、FD取組方針等への影響や対応も検討するとの方針は望ましい |
| 対応状況     | ✓ 金融審議会での検討の趣旨を踏まえ、方針の見直しや取り組みの高度化につき検討する   |

|          |   |
|----------|---|
| 報告・審議テーマ | ✓ 個人 TS 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)について  |
| 主な審議内容   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 更なるお客さま本位の徹底に向けたコンサルティングモデルへの転換や、モデルの実践状況が業績評価のポイントとなることは良い。定性評価項目が形骸化すること等ないように、意味のある評価とすることが重要</li> <li>✓ コロナ禍等の情勢踏まえ、オンライン対面取引等を適切に拡大することが望ましい</li> </ul> |
| 対応状況     | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 業績評価においてモデルの実践状況が相応の影響力を有するよう運営する</li> <li>✓ オンライン対面チャネルを一層強化すべきとの認識のもと、三井住友信託銀行のビジネスモデルを踏まえ、リソース配分やインフラ整備等につき議論を進める</li> </ul>                              |

|          |  |
|----------|--|
| 報告・審議テーマ | ✓ プライベートバンキング事業の利益相反管理態勢高度化の検討   |
| 主な審議内容   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 海外のレポート等に照らした有益な課題検証がなされており、個別事案に限らず広く利益相反管理高度化の参考とすべき</li> <li>✓ 証券業務に関しては、関連する法令等規制、利益相反管理について重ねて留意すべき</li> </ul> |
| 対応状況     | ✓ 利益相反管理態勢については、今般の検証における観点を踏まえ、引き続き高度化を検討   |

|          |   |
|----------|---|
| 報告・審議テーマ | ✓ 利益相反管理・顧客保護等管理の状況について   |
| 主な審議内容   | ✓ 信託銀行は案件に複数の立場で関与することが多いという特徴がある。引き続き、各部門が独立した立場となった上で、どのような立場で行動しているのかを明確にすることが重要 |

|          |  |
|----------|--|
| 報告・審議テーマ | ✓ コロナ禍を踏まえた各種取組・対応について(議決権行使 GL 見直し、融資対応)                            |
| 主な審議内容   | ✓ コロナ禍の社会要請も踏まえ、融資対応、また議決権行使において、様々な要素を捉え、実質判断を丁寧に行う姿勢を継続・維持していくのがよい |

|          |                                   |
|----------|-----------------------------------|
| 報告・審議テーマ | ✓ 2020年度(7月以降)の利益相反管理委員会のテーマ等について |
| 主な審議内容   | ✓ 2020年度(7月以降)の利益相反管理委員会のテーマにつき審議 |

<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"> <li>✓ 高度化方向性については適切</li> <li>✓ 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、三井住友信託銀行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</li> </ul> |
| 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、三井住友信託銀行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 | ✓ 金融審市場 WG 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"> <li>✓ 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</li> <li>✓ 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</li> <li>✓ 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</li> </ul> |
| 対応状況     | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ グループ各社間でのフィデューシャリー・デューティーの取組状況に係る協議の場であるフィデューシャリー・デューティー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</li> <li>✓ 金融審議会市場ワーキング・グループ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</li> </ul> |

|          |   |
|----------|---|
| 報告・審議テーマ | ✓ 個人 TS 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、オンラインを活用した3拠点接続によるご家族を交えた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"> <li>✓ 三井住友信託銀行の強みを踏まえ、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、上記取り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</li> <li>✓ また、個々の業務がフィデューシャリー・デューティーの実践にいかに関与しているかを明確にして発信することで、一層の浸透を進める</li> </ul> |

|          |  |
|----------|--|
| 報告・審議テーマ | ✓ 他社の事例研究に関する議論・検討   |
| 主な審議内容   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 三井住友信託銀行の対応状況の適切性、また更なる高度化に向けた課題認識につき把握</li> <li>✓ 本件に類する事案は予兆管理による未然防止と、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</li> </ul> |
| 対応状況     | ✓ 三井住友信託銀行における課題認識も踏まえ、リスクガバナンスにおける各機能の明確化と意識浸透、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進める   |

|          |   |
|----------|---|
| 報告・審議テーマ | ✓ FD 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   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 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</li> <li>✓ 環境変化が大きい中、これら取り組みの重要性は引き続き高く、一層の注力が望ましい</li> </ul> |
| 対応状況     | ✓ 信託業務 PT は次期も継続設置し、現行の取り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   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 世の中の価値観の変化等を想定した時宜を得た定義見直し等、コンダクトリスク管理態勢高度化状況につき認識</li> <li>✓ コンダクトリスクの特性を踏まえ、適切な管理態勢構築に向けた取り組みを継続することが望ましい</li> </ul> |
| 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TS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、お客さまによって求める内容・度合いは異なり、お客さま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り組みについて   |
| 主な審議内容   | <p>✓ 高齢者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、また三井住友信託銀行の果たすべき役割といえる</p> <p>✓ 取り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</p> |

<第17回 利益相反管理委員会(2021年1月15日開催)>

|          |   |
|----------|---|
| 報告・審議テーマ | ✓ 個人TS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   | ✓ 業績評価体系については、実効性をもった運用とすることが重要                                       |
| 対応状況     | ✓ 目標がお客さま本位の業務運営を後押しする運営となるよう留意すると共に、業績評価体系に係る基本的な考え方等については引き続き深耕していく |

|          |  |
|----------|--|
| 報告・審議テーマ | ✓ 金融審議会市場ワーキング・グループ報告を踏まえた当グループの対応方向性について                            |
| 主な審議内容   | ✓ 報告の趣旨を踏まえ、世代別コンサルティング等のベストプラクティスの取り組みを進めることを通じ、社内に浸透・定着を図っていくことが必要 |
| 対応状況     | ✓ 世代別コンサルティングの実践状況や、それを通じたお客さまへの提案の変化の状況等につき、一層のモニタリングや「見える化」を検討     |

|          |   |
|----------|---|
| 報告・審議テーマ | ✓ R&I顧客本位の投信販売会社評価を踏まえたFD高度化について  |
| 主な審議内容   | <p>✓ 商品ラインアップに関するモニタリングの高度化など、対応方針は適切</p> <p>✓ ネガティブな評価を受けた項目の改善だけでなく、ポジティブな評価を受けた項目をさらに伸ばすという観点も有効</p> |
| 対応状況     | ✓ 商品ラインアップのモニタリング高度化に加え、「適切な動機付け」といったポジティブな評価を受けている項目についても一層の評価向上に向けた取り組みを検討                            |

|          |   |
|----------|---|
| 報告・審議テーマ | ✓ 対顧品質管理高度化および消費者志向自主宣言に係る取り組みについて      |
| 主な審議内容   | ✓ 品質管理においては、品質向上だけでなく、オーバークオリティを防ぐ観点も重要 |
| 対応状況     | ✓ 同課題を認識し、オーバークオリティを防ぐ観点も含んだ施策を検討       |

|          |                                  |
|----------|----------------------------------|
| 報告・審議テーマ | ✓ 利益相反管理・顧客保護等管理の状況について          |
| 主な審議内容   | ✓ 個別事案を含め、利益相反管理・顧客保護等管理の状況につき報告 |

以上