

# お客さま本位の取り組み

## 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提供を通じ、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。このため、本邦唯一の自主独立の信託銀行グループとして、銀行・信託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。

当グループは、常にお客さま満足の向上、お客さま本位の徹底に取り組むとともに、社会課題の解決に貢献していくことなどを通じ、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くため、「消費者志向自主宣言」に基づく取り組みを進めています。2020年9月にその成果や改善内容を「消費者志向自主宣言に基づく取組結果」として公表しました。

### 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。

## 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り、お客さま本位を実践・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P.128ご参照）。

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』を目指すための取り組み状況と成果指標（KPI）」を定期的に公表しています（P.126ご参照）。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。

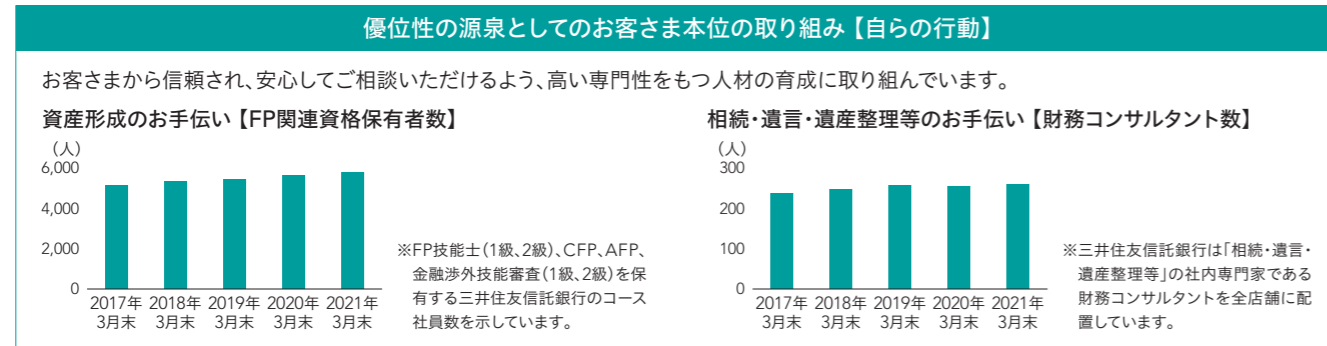
### ■ グループの推進・監督体制図

三井住友トラスト・ホールディングス	組織		取り組み
三井住友信託銀行	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、FD推進の状況を監督
	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	● FD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
グループ各社	各社横断	FD協議会	● 各社と協議、各社のFD取り組みに反映

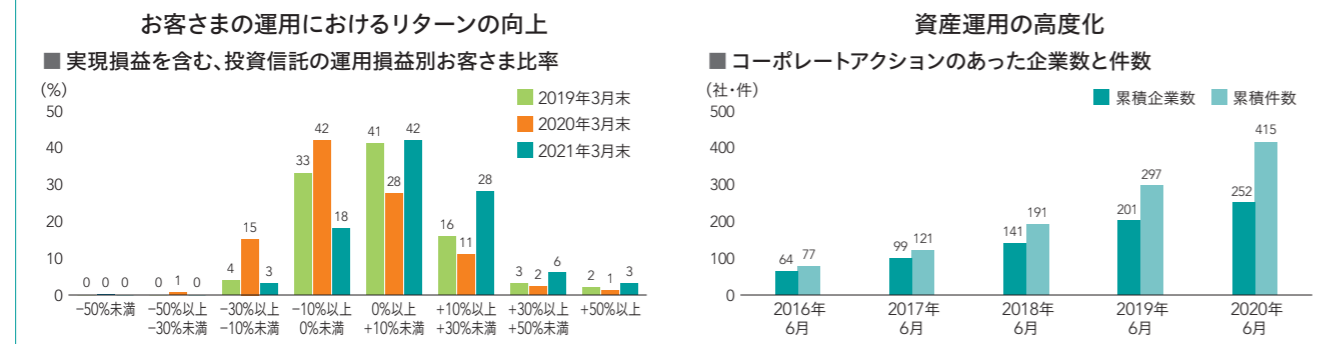
※ FD:フィデューシャリー・デューティー

### 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、お客さまの「ベストパートナー」を目指す取り組みの状況を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・拡充などにあわせ随時見直しています。



#### 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】



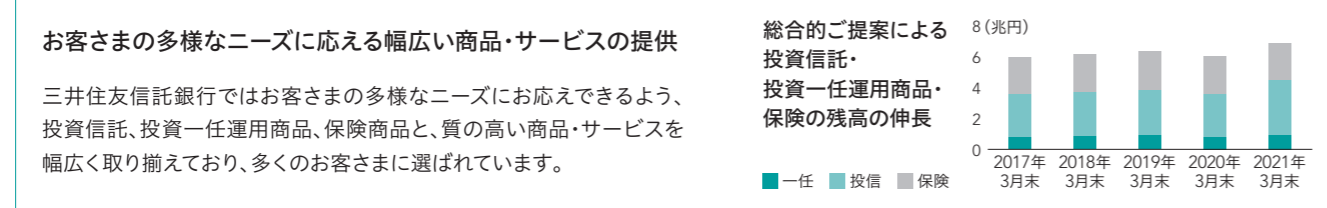
三井住友信託銀行は運用商品のご提案において、ライフイベントを踏まえたお客さまのご意向や市場環境の変化に応じてきめ細かくフォローアップする取り組みを通じて、実現損益を含むお客さまのリターン向上に取り組んでいます。

**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、未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りません。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ございません。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】



### 4. お客さまの「ベストパートナー」を目指す企業風土を形成するために

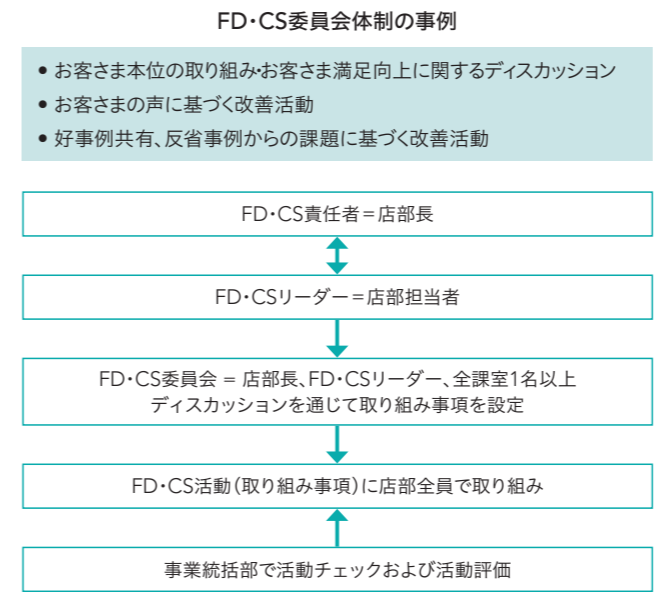
三井住友信託銀行では、営業店舗に「FD・CS委員会」を設置し、お客さまの声に基づく改善活動、お客さまアンケートから判明した課題への改善活動、各種研修やディスカッションなどを通じて、社員一人一人がお客さま満足向上とお客さま本位のサービス提供に取り組んでいます。

#### FD・CS委員会体制の設置

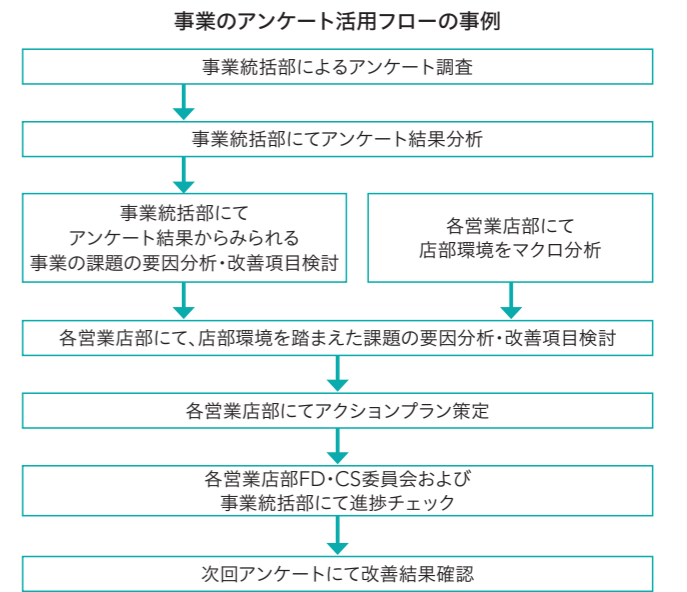
FDの高度化とCS向上を実現するため各営業店舗にて「FD・CS委員会」を設置し、各営業店舗の特性に応じてさまざまな活動を積極的に展開しています。

#### お客さまアンケートの活用

法人のお客さま、個人のお客さま共に、アンケートを実施し、サービス品質の管理、向上に役立てています。アンケート結果から三井住友信託銀行の課題を抽出し、課題改善への活動を施策に反映させる取り組みを展開しています。

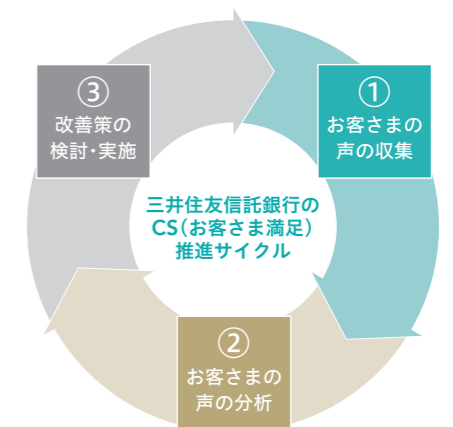


※ 個人トータルソリューション事業のFD・CS委員会の事例



### 5. お客さまの声をお客さま満足の向上につなげる仕組み

三井住友信託銀行では、①全国の営業店舗やテレフォンセンター、ウェブサイトへ寄せられる「お客さまの声」など、年間数十万件を超える貴重なご意見・ご要望を頂戴しています。②それらのお客さまの声は分析システム「CSお客さまの声ポータル」を活用して“見える化”し、“気付き”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、営業店舗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に応じて改善策を検討し、より良い商品・サービスの提供に努めています。



## 6. 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、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。

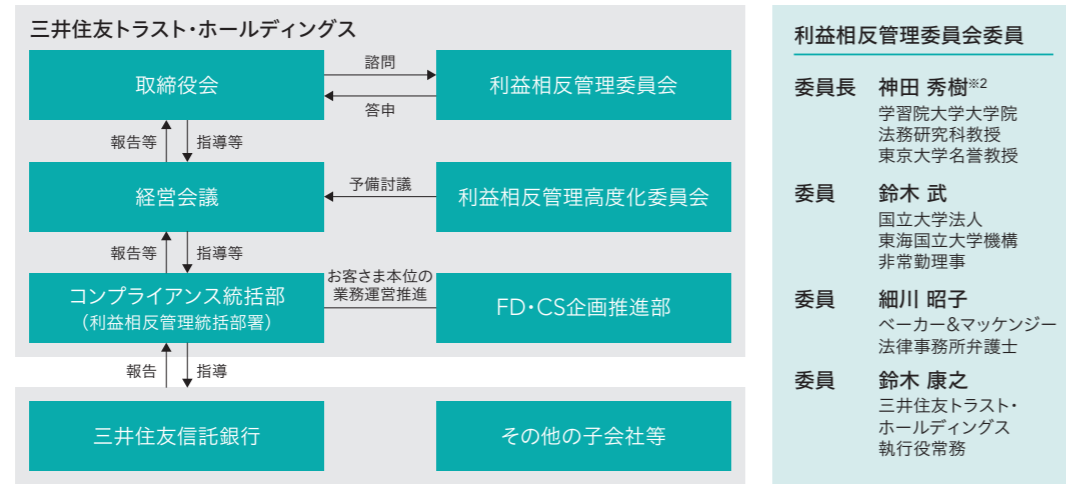
さらに、利益相反管理態勢の実効性向上を図るため、取

締役会の諮問機関として外部メンバー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。

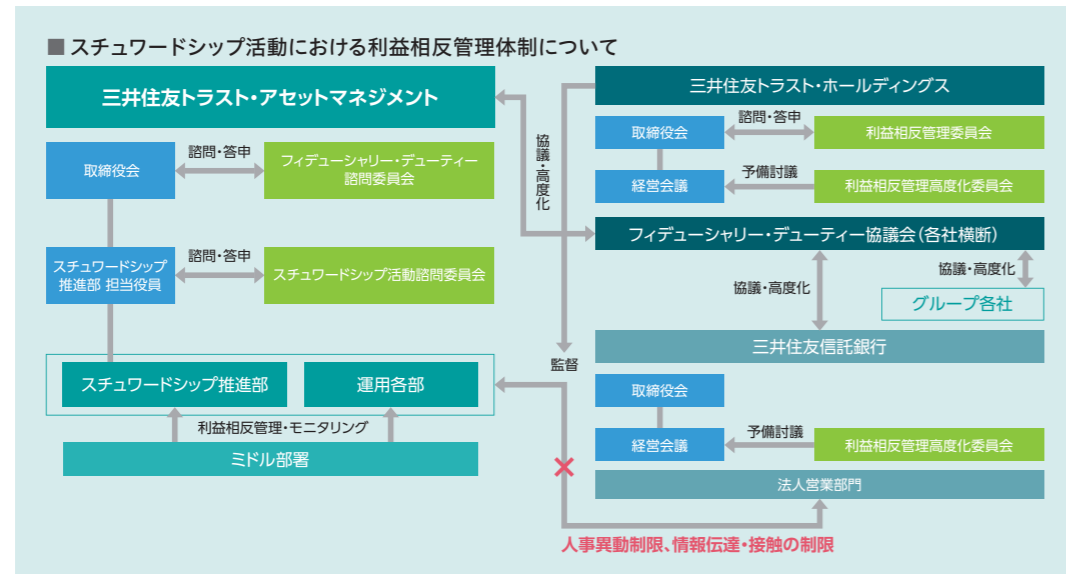
また、スチュワードシップ活動における利益相反管理体制に関しては、利益相反管理委員会にグループの資産運用会社の外部委員会の委員を構成員とするスチュワードシップ部会を設置し、グループ全体のスチュワードシップ活動に関する情報連携、監督機能の強化を図っています。

\* 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.125ご参照  
\*2 三井住友信託銀行社外取締役

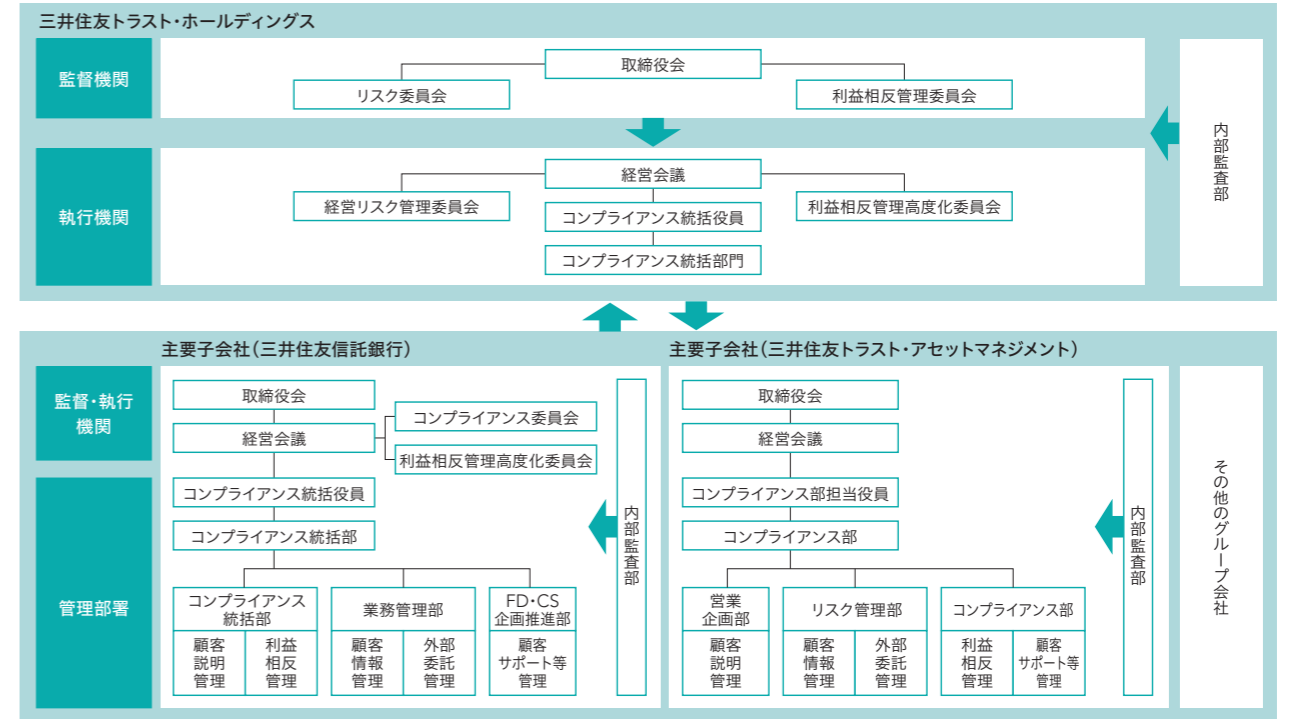


## 7. 顧客保護等管理

### (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、「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、定期的な取締役会などへの報告など、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。

\*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、その他関連法令等に従い適切に対応しています。

また、当グループでは、職務上知り得た個人データを含む重要情報について守秘義務を負うことを全社員が明確に認識するよう、守秘義務に関する確約書の提出を全社員から受けています。