

# ■ お客さまへの価値の提供

## 革新的な商品・サービス

### (1) 新商品・サービス開発に関する基本姿勢

当グループでは、2020～2022年度の中期経営計画を策定した際に、「信託の力で、新たな価値を創造し、お客さまや社会の豊かな未来を花開かせる」という存在意義(パーパス)を掲げました。信託には、その時代の課題を解決するために、信託商品を開発し提供してきた歴史があります。今後もパーパスを胸に、お客さまや社会に貢献できる商品の開発に力を注ぎます。

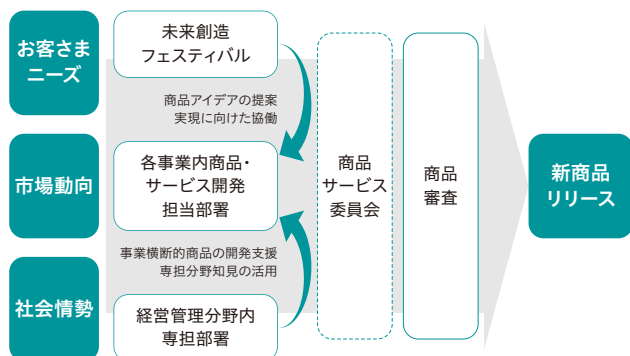
### (2) 新商品・サービス開発の体制

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、定期的開催しています。

#### 商品・サービス開発体制



### (3) 社員発の新商品・サービス提案「未来創造フェスティバル」

当グループでは、2018年度より「未来創造フェスティバル」(以下「未来フェス」)を開催しています。

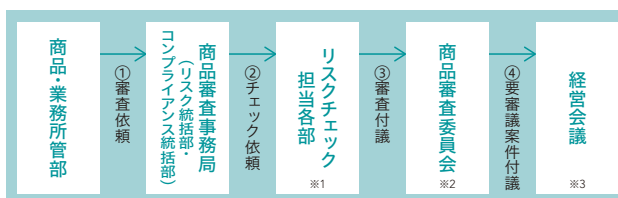
未来フェスは、社員発のアイデアで当グループの未来を創り出すことを目的とした社内ビジネスプランコンテストです。グループ全社員がエントリー可能で、ビジネスプランの領域を問わず、新規性・意外性に富んださまざまなアイデアを募集します。最終選考では、応募者は審査員である役員および外部有識者に対し直接プレゼンテーションの機会が与えられるとともに、最終選考で選ばれた応募者は自らが提案した商品・サービスの事業化に挑戦することができます。

5回目となる2022年度の未来フェスも若手からマネジメント層まで多くのグループ社員が参加し、グループの一大イベントになっています。これまでに、2019年12月に未来フェス発の第一号商品としてリリースされた「おひとりさま信託」をはじめ、五つの商品・サービスが未来フェスから誕生しました。

### (4) 新商品・サービスの導入時審査体制

新商品・サービスを導入する際には、あらかじめ内在するリスクの有無、種類の特定・評価・管理、お客さまへの説明資料・手法など、商品や業務を継続するためにさまざまな体制整備を行う必要があります。このため、当グループでは新商品・サービスの導入時に審査を実施する体制としています。この審査プロセスにおいては、お客さまから信頼していただける商品・サービスの導入を重視し、複数の部署がさまざまな角度から検証を行います。

#### 商品審査のプロセス(三井住友信託銀行)



※1 リスク統括部、コンプライアンス統括部、法務部、業務部、FD・CS企画推進部、財務企画部、業務管理部など

※2 商品性を勘案し、利益相反の観点で審査が必要な場合は「利益相反管理高度化委員会」と合同開催します。

※3 三井住友信託銀行の経営会議付議案件のうち当グループの経営に重大な影響を与える可能性のある新商品などについては、当社協議することとしており、経営会議への付議・取締役会への報告を行う枠組みとしています。

## 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、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、当グループは、私たちの存在意義（パーパス）を共通の思いに据え、お客さま・社会とともに成長し続けることを目指します。その実現のために、「お客さま本位の徹底」をはじめとした行動規範（バリュー）を役員および社員が遵守し、フィデューシャリー・デューティーの実践に努めていきます。

#### 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』を目指すための取り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り組みについて」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
2022年	6月	「外貨建保険の販売会社における共通KPI」を公表
		2022年3月の消費者庁による消費者志向経営の概念更新を踏まえ、「消費者志向自主宣言」を改定

「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」は、毎年見直しを実施し、必要な修正を行っています。

## 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

化を図っています（利益相反管理態勢の高度化については143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』を目指すための取り組みの実施状況と成果指標（KPI）」を定期的に公表しています（140頁参照）。これらの成果指標は、投資信託および外貨建保険の「販売会社における比較可能な共通KPI」を含んでいます。

### グループの基本方針（行動原則）

- ・ 三井住友トラスト・ホールディングス（以下、当社）は、当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「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・公表します。
- ・ 三井住友トラスト・グループでは、信用と信託の担い手としての信頼を根本として、お客さまの安心と満足のために行動し、お客さまの真の利益に適う商品・サービスを提供するにあたり、以下の通りグループの行動原則を定めるとともに、グループの態勢を整備し、フィデューシャリー・デューティーを実践してまいります。
- ・ この取組方針に基づき、グループ各社が、さらなる「お客さま本位」の商品・サービスの提供に取り組み、その取組状況を定期的に公表してまいります。当社としても、各社の取組状況をモニタリングするとともに、取り組みの進捗状況などを踏まえ、取組方針を見直してまいります。

1. お客さま本位のコンサルティングの実践

2. わかりやすい情報提供

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

4. お客さま本位の徹底と専門性の向上

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

6. お客さまの安心と満足、社会・経済への貢献

### 「取組方針」に基づく取り組みを実践するグループ会社

グループの基本方針（行動原則）を遵守し、業務内容に応じた取組方針（機能別方針）に基づく取り組みを実践

「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択

三井住友信託銀行 販 運 管 他

三井住友トラスト・アセットマネジメント 連

日興アセットマネジメント 連

三井住友トラスト・ライフパートナーズ 販

投信・保険ビジネス総合研究所 販

三井住友トラスト・ウェルスパートナーズ 販

三井住友トラスト不動産 他

三井住友トラスト不動産投資顧問 連

三井住友トラスト基礎研究所 連

三井住友トラスト・インベストメント 連

※「取組方針」のうち、該当する項目についての取り組みを実施。

販：販売 連：資産運用・商品開発 管：資産管理 他：その他信託業務等

### 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・実施しています。

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ています。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っています。

- ・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

### 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・グループ全体の利益相反管理</li> <li>・フィデューシャリー・デューティーの推進状況を監督</li> </ul>
	経営会議	利益相反管理高度化委員会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・重要な個別事案の検討</li> <li>・関係部署に対する改善指導</li> </ul>
	担当部署	FD・CS企画推進部	<ul style="list-style-type: none"> <li>・フィデューシャリー・デューティー(FD)の浸透・徹底、お客さま満足(CS)の向上を推進</li> </ul>
		コンプライアンス統括部	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利益相反管理の高度化</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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を監督・指導、各社における取り組みに反映</li> </ul>

※ 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

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、情報収集を行っています。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、取締役会に報告しています。



### 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・資産運用・資産管理のお手伝いを通じて、お客さまの安心と満足、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

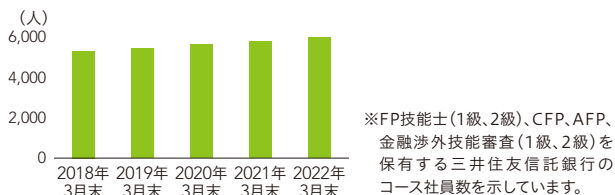
ループの持続的・安定的な成長を目指します。

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・拡充等に合わせ随時見直しています。

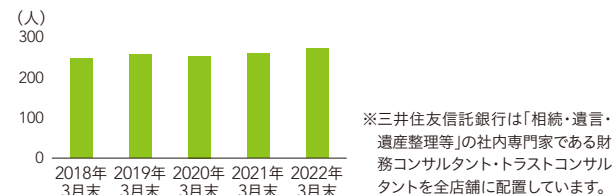
#### お客さまの「ベストパートナー」を目指すための「お客さま本位の取り組み」【自らの行動】

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】

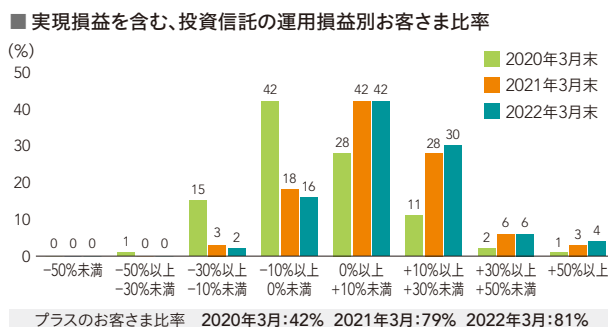


##### 相続・遺言・遺産整理等のお手伝い【財務コンサルタント・トラストコンサルタント数】



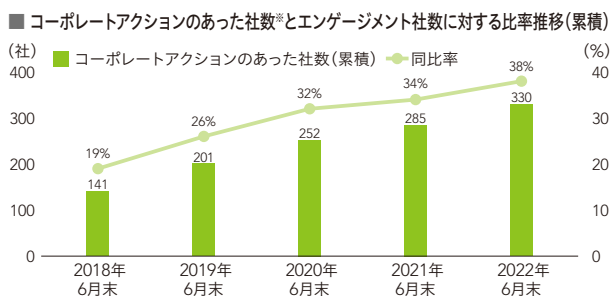
#### お客さまの安心と満足、社会・経済への貢献【お客さま・社会からの評価】

##### 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。

##### 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2年連続「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。

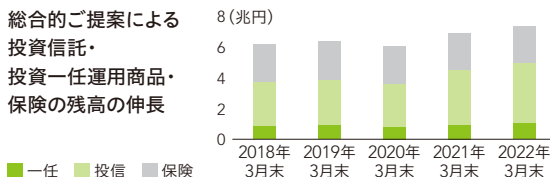
※「R&I顧客本位の投信販売会社評価」(以下、「本評価」)は、投信販売業務を行う販売会社の「顧客本位の業務運営」の取り組みに関するR&Iの意見であり、事実の表明ではありません。R&Iが本評価を行うに際して用いた情報は、R&Iがその裁量により信頼できると判断したものであるものの、R&Iは、これらの情報の正確性等について独自に検証しているわけではありません。また、その正確性および完全性につきR&I等が保証するものではなく、特定商品の購入、売却、保有を推奨、または将来のパフォーマンスを保証するものではありません。本評価に関する著作権等の知的財産権その他一切の権利はR&Iに帰属しており、無断複製・転載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

#### 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、営業店部に設置している「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。

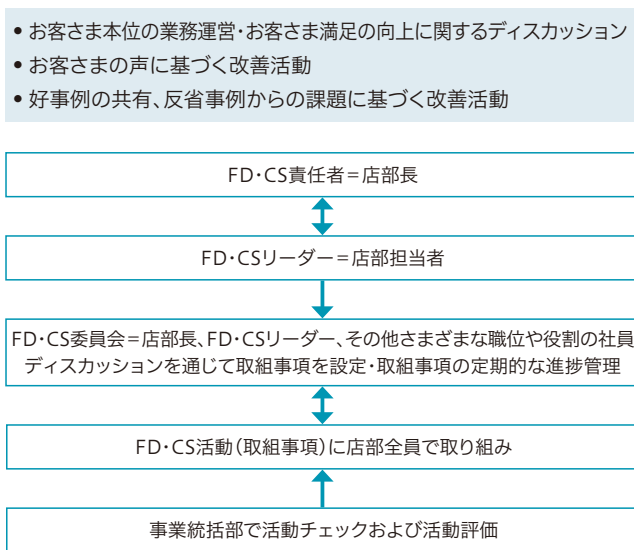
### FD・CS委員会の設置

各営業店部にて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、各営業店部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

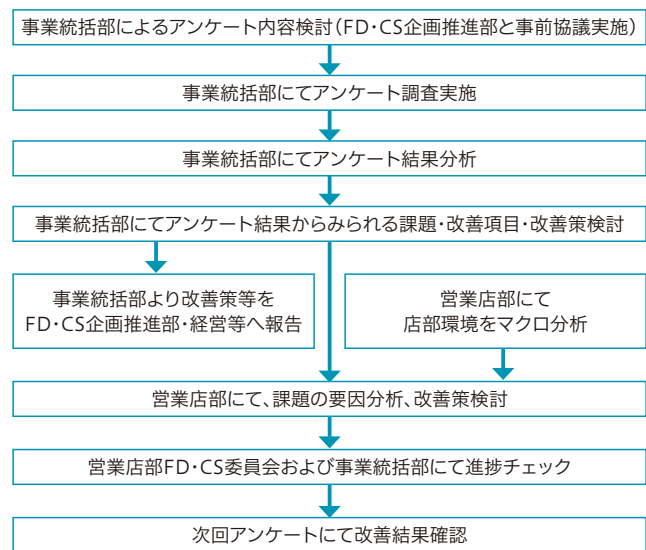
法人・個人ともに、事業ごとのお客様向けアンケートを実施し、業務品質の管理、向上に役立てています。アンケート結果から各事業の課題を抽出し、課題改善への活動を施策に反映する取り組みを展開しています。

#### FD・CS委員会の活動事例



※ 三井住友信託銀行の個人事業の店部FD・CS委員会の事例

#### 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	FD・CSに関する講演会の開催	FD・CSに資するテーマの講演会をグループ社員向けに実施
7	消費者志向自主宣言	消費者志向経営の推進を通じて、FD実践・CS意識向上の取り組みを社内外に公表

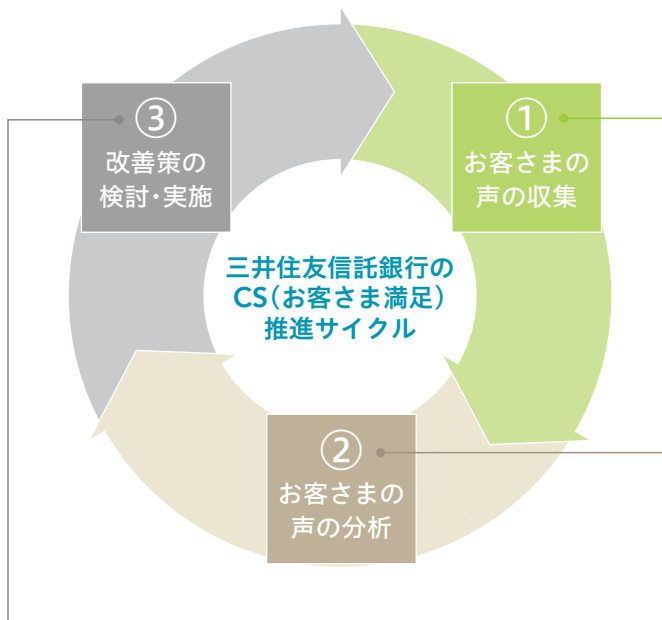
#### 「消費者志向自主宣言」に基づく取り組み

「消費者志向自主宣言」とは消費者と「共創・協働」して「社会価値」を向上させる消費者志向経営に対する取り組みに関する宣言をするものです。当グループでは、消費者志向経営は当グループが行うお客様満足の向上、お客様本位の徹

底への取り組みそのものであると考え、2019年6月に「消費者志向自主宣言」を策定・公表しました。以降年度ごとに取り組みの成果や改善内容などをまとめた「消費者志向自主宣言に基づく取組結果」を公表しています。

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

三井住友信託銀行の個人事業では、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、お客さま満足の向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、全国の営業店部やコールセンター、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、数多くの貴重なご意見・ご要望を頂戴しています。

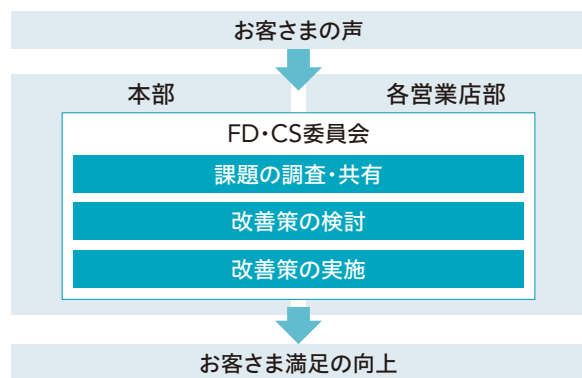
また、さらなるお客さま本位の活動推進とお客さま満足の向上を目指して、定期預金や投資信託などをご契約いただいているお客さまを対象とした「お客さまアンケート」を実施し、三井住友信託銀行に対するお客さまの満足度の評価を調査しています。

【お客さまの声を収集する仕組み】

- ・ 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
- ・ 各種アンケート調査を通じた収集
- ・ お手紙、ホームページを通じた収集

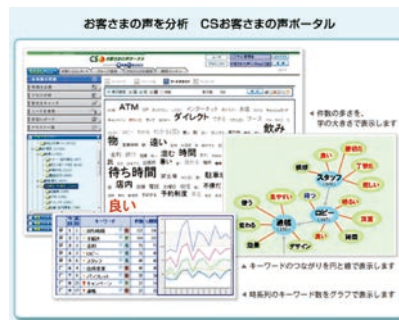
③改善策の検討・実施

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

数多くの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」などを活用しています。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)<sup>※1</sup>」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。

2022年4月、当社の銀行子会社において事業再編を行ったことに伴い、事業再編後の業務運営に係る利益相反管理体制を高度化し、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、公表致しました(詳細はHPよりご確認ください<sup>※1</sup>)。

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、2017年に設置し、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、2023年1月末時点で延べ31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<sup>※2</sup>。

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<sup>※3</sup>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。

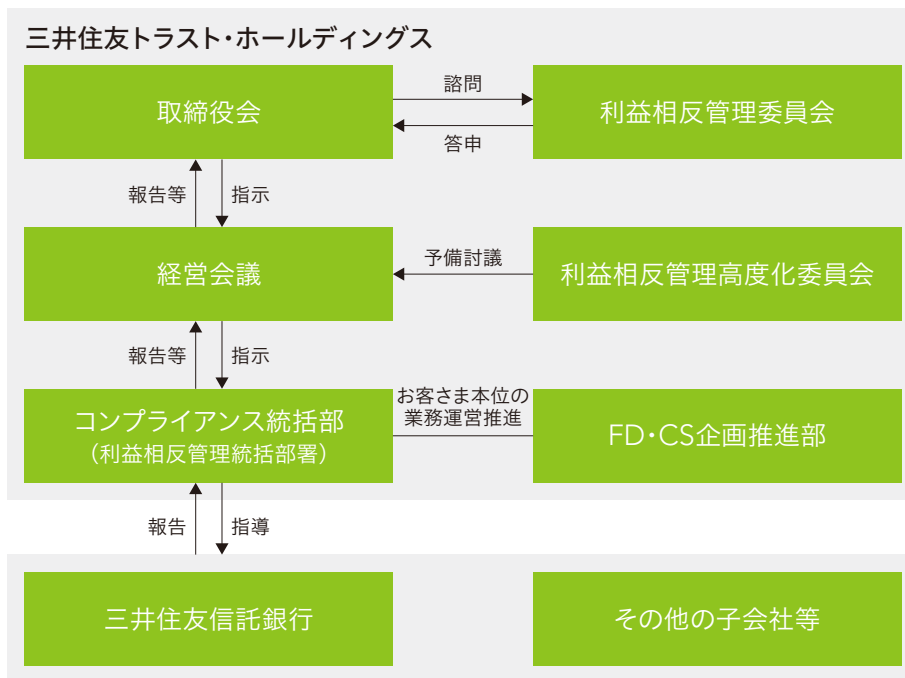
※1 WEB <https://www.smth.jp/coi/index.html>

※2 議事録の掲載先について

WEB [https://www.smth.jp/about\\_us/management/customer/index.html](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<sup>※1</sup>



### 利益相反管理委員会委員

- 委員長** 神田 秀樹<sup>※2</sup>  
 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** 加藤 宣明  
 三井住友トラスト・  
 ホールディングス  
 社外取締役
- 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
- 委員** 高田 由紀  
 三井住友トラスト・  
 ホールディングス  
 執行役

※1 各経営機構および主要部署の役割・責任は139頁参照

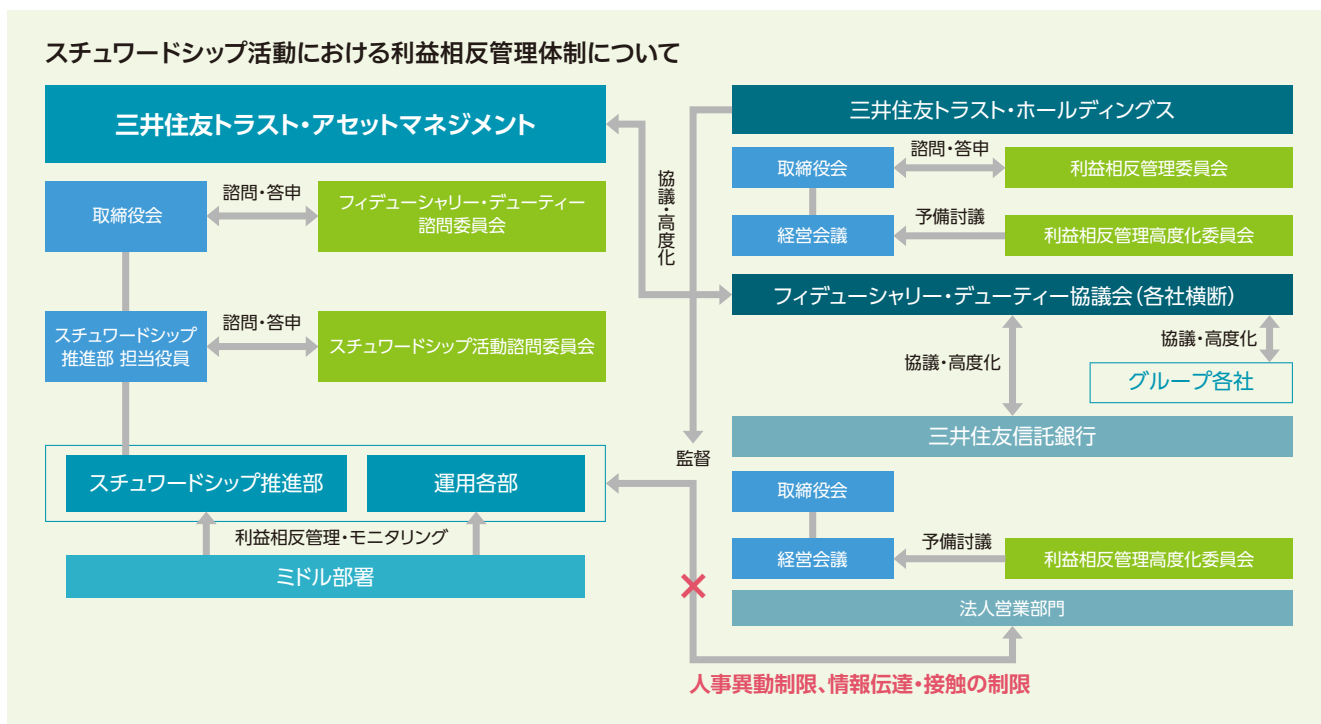
※2 三井住友信託銀行社外取締役



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としています。

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

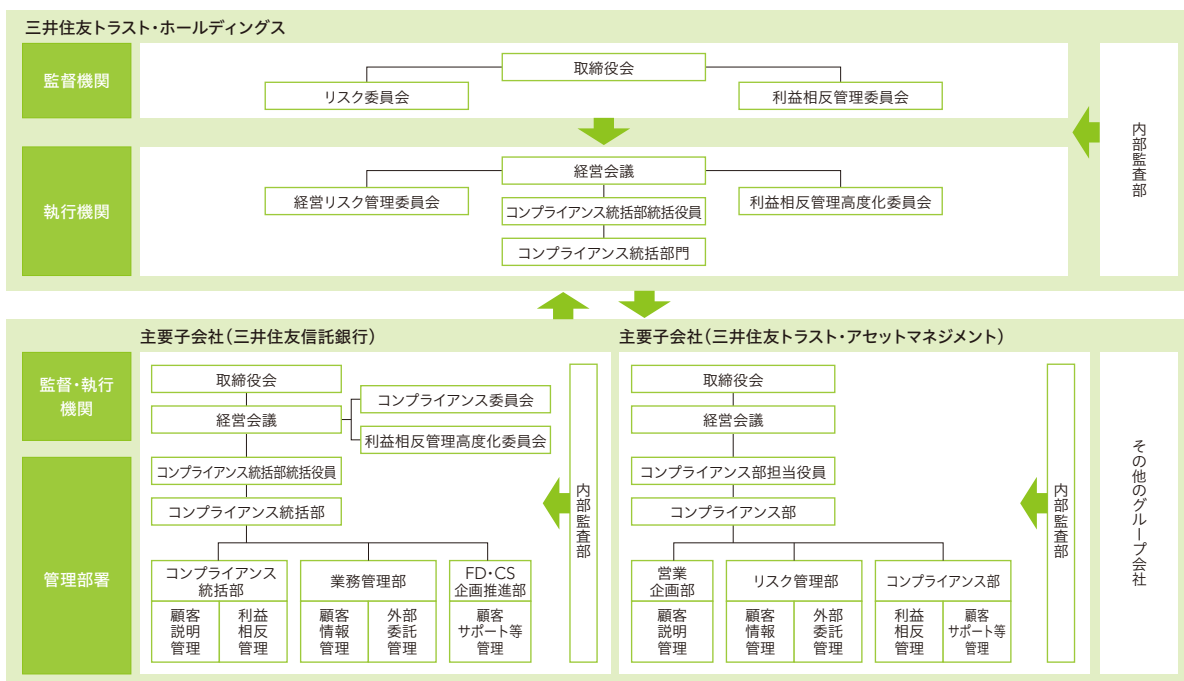
### 基本的な取り組み方針

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、わ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」に掲げるグループの基本方針（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り組みとして、お客さま本位のコンサルティングの実践※3、わ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、重要情報シートを活用した適切な情報提供に加え、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 WEB | [https://www.smth.jp/about\\_us/management/customer/fiduciaryduty/](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わ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「ライフサイクルナビ」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 わかりやすい情報提供として、重要情報シート、リスクや費用など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143頁参照)。

※利益相反とは、当グループとお客さま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(142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、2021年度の三井住友信託銀行における苦情等の件数は8,903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、個人番号および特定個人情報(以下、個人番号および特定個人情報を「特定個人情報等」といいます。)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等お客さまの個人情報、特定個人情報等の適正な取扱いに関する法令・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的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。