



SUMITOMO MITSUI
TRUST BANK

「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」
に基づく

三井住友信託銀行の2021年度行動計画

2021年6月作成

三井住友信託銀行のお客さま本位の取り組み

- 三井住友トラスト・ホールディングスでは、お客さま本位の取組方針として、「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」を公表しており、三井住友信託銀行(以下、当社)では、資産運用、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」を採択し、＜グループの基本方針(行動原則)＞を遵守するとともに、＜機能別方針＞を踏まえた取り組みを進めてまいります。
- 以下は、今般、三井住友トラスト・ホールディングスが見直した取組方針や当社の取組内容を踏まえ、当社が現在実施・推進している具体的な取り組みや今後取り組むべき内容を＜行動計画＞としてとりまとめたものです。
- 当社は、＜行動計画＞の取り組みを進めるとともに、FD・CS企画推進部を中心に研修等の実施を通じて役職員へのフィデューシャリー・デューティーの浸透を図り、日々の業務運営において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。

グループの基本方針(行動原則)

- | | |
|---------------------------------|-------------------------|
| (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、経済・社会への貢献 |

機能別方針

| | |
|--------------|---|
| 販売 | (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幅広い商品・サービスの提供・開発 (4)多様な機能を生かした金融サービスの提供 (5)お客さまの声や評価のサービス等への反映 (6)お客さまの安心と満足、社会・経済への貢献 |
| 資産運用・商品開発 | (1)資産運用の高度化 (2)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 (3)お客さま本位のコンサルティングの実践と情報提供 (4)専門性の向上 (5)「責任ある機関投資家」としてのステュワードシップ活動の高度化 (6)独立性を確保したガバナンスの構築・強化 (7)グループ資産運用ビジネスモデルの更なる強化 |
| 資産管理 | (1)資産管理サービスの堅確性・迅速性の維持・向上 (2)お客さまニーズへの対応、社会的インフラとしての事務・システム等の高度化 (3)お客さまの投資活動やミドル・バック業務に資する情報提供・サービスの高度化 |
| その他 信託業務等 | (1)受託者責任の徹底 (2)お客さまの資産の保全など、安全、安心への取り組み (3)不動産業務におけるお客さま本位の取り組み |

(1)お客さま本位のコンサルティングの実践

機能別方針

- お客さまの真の利益に適う商品・サービスを提供するために、コンサルティングツールの積極的活用等による質の高いコンサルティングを通じ、商品・サービスのご提案時およびお取引後においても、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。

行動計画

- 人生100年のライフステージ毎の典型的なお悩みを念頭に置きつつ、お客さま一人一人のお考えや資産背景、ご家族構成などをお伺いしながら具体的な解決策をご提案する「世代別コンサルティング活動」に取り組んでまいります。

機能別方針

- 「現役世代」「退職世代」「シニア世代」など、お客さまの世代やライフイベントを踏まえたライフプラン・マネープランを含めたコンサルティングをより充実させてまいります。

行動計画

- お客さまの課題・ニーズを体系化した提案資料「コンサルティングプラン」や、キャッシュフロー・必要保障額・相続対策などをシミュレーション可能なツール「ライフサイクルナビ®」、資産運用シミュレーションツール「ポートフォリオ-Pro」など、充実したコンサルティングツールを取り揃え、お客さまの課題・ニーズを明らかにし、その課題・ニーズに対する解決方法を提案してまいります。

(1)お客さま本位のコンサルティングの実践(続き)

機能別方針

- 平日夜間や休日営業、オンラインでのご相談などを通じて、幅広いお客さまへのご提案やコンサルティングの機会の拡大に努めてまいります。

行動計画

- 幅広いお客さまにコンサルティングの機会をご提供できるよう、お仕事帰りやお買い物ついでの日や休日におけるお客さまの相談窓口を拡大してまいります。
- お客さまのパソコン・タブレット・スマートフォンでZoom等をご使用いただき、担当者とお気軽にご相談いただける「オンライン相談」を全店舗で実施しております。ご自宅などから、説明資料を担当者と一緒に画面を通じてご覧いただきながら、窓口と同じようにご相談いただくことができます。離れて暮らすご家族さまも一緒にご相談いただけます。

機能別方針

- 商品・サービスの提案にあたっては、コンサルティングの内容を踏まえ、また、お客さまの知識、経験、財産の状況および投資目的に照らして、ニーズに適った選択肢を提示するよう努めてまいります。

行動計画

- お客さまをよく知り、お客さまの課題・ニーズを明らかにし、お客さまの課題の解決、ニーズに適った商品・サービスをご提案し、お客さまの真の利益を追求してまいります。

(1)お客さま本位のコンサルティングの実践(続き)

機能別方針

- お客さまを起点とした活動やスキルアップなど、お客さまの真の利益に資するコンサルティングに重点を置いて業務推進を評価する態勢を整備してまいります。

行動計画

- 世代別コンサルティング活動による「お客さまが気づかない課題やニーズの顕在化につながる活動」や「お客さまの変化するニーズに対応した資産ポートフォリオの見直し提案などにつながる活動」を評価する態勢としております。

機能別方針

- 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の向上に努めてまいります。

行動計画

- 役職員がそれぞれの役割に応じて能力を伸長し、お客さまの中長期的に安定した資産運用・資産管理に貢献できるよう、オンライン研修、動画コンテンツ、e-ラーニング等を活用した研修機会と内容の拡充を図ってまいります。
- お客さまの資産形成や不動産売買等のお手伝いに必要な専門能力の向上にむけて、役職員による証券アナリスト基礎講座やFP技能検定、宅建士等の資格取得を支援・推進しております。
- お客さまの具体的なライフイベントを起点とした運用目的を設定のうえ共有し、お客さまのリスク許容度に応じたポートフォリオ提案を実践していくために、役職員の能力伸長に資する研修機会と内容の充実を図ってまいります。
- 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と「世代別コンサルティング活動」をわかりやすく紐づけた資料「私たちの顧客本位の業務運営」を作成し営業店部に展開しており、営業店部におけるFD・CS活動の議論の場である店部FD・CS委員会などを通じた周知・浸透を継続してまいります。

(2)わかりやすい情報提供

機能別方針

- お客さまが、商品の特性を理解し他の金融商品との比較を含めた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・サービスの特性、リスク、手数料、想定するお客さまの属性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。

行動計画

- 投資信託や保険など複雑又はリスクの高い商品の販売等を行う場合には、お客さまのご理解に合わせた丁寧な対応に努め、個別の商品毎に作成する『重要情報シート』等を活用し、商品の目的、想定するお客さま属性、パッケージ化の有無やリスク、運用実績、費用、当社の利益とお客様の利益が反する可能性等を示しながら、同種の商品の内容と比較する等分かりやすい情報提供を行ってまいります。
- お客さまに一層ご理解いただくために、それぞれの商品の「特徴・元本保証・その他のリスク・費用等」を比較・説明した『資産運用・保険商品をご検討のお客さまへのご案内』を作成し、販売時やフォローアップ活動時の説明の充実を図っております。
- 投資信託について、ホームページにファンド毎の外部評価(Quickファンドスコア)など商品特性や比較可能な情報を表示する等、投資判断に役立つ情報を整備・提供してまいります。また、ご負担いただく手数料等をお客さまに一層ご理解いただくため、ご提供するサービスの内容や当社が受領する手数料の基本的な考え方、受付方法(対面とインターネットバンキング)による購入時手数料の違いを説明する資料を作成し、説明の充実を図っております。
- 投資一任運用商品(ラップ口座)について、ご負担いただく投資顧問報酬等をお客さまに一層ご理解いただくため、ご提供するサービスの内容等に関する資料を作成し、説明の充実を図ってまいります。

(2)わかりやすい情報提供(続き)

機能別方針

- お客さまの投資判断に役立つよう、市場動向や保有商品の運用状況について定期的に情報を提供するほか、重要なマーケットイベントが発生した際などについては、市場動向、市場見通しについて適時適切に情報を提供するなど、お客さまとの信頼関係を確固たるものとし長期的な取引関係を構築するため丁寧なアフターフォローに努めてまいります。また、このような活動を業績評価に取り入れる態勢を整備してまいります。

行動計画

- お客さまのライフプランや将来の目標に向けて運用を開始したポートフォリオは、時間の経過とともに市場環境に応じて資産配分比率が変化します。その変化をご確認いただける資料として「目標サポート報告書」を作成し、定期的なアフターフォローを通じて、ライフプランやポートフォリオの点検(レビュー)、新たな運用のご提案等を実践してまいります。
- 商品販売後も、お客さまの保有投資信託等の損益状況などを把握し、定期的な情報提供や当社・投資信託委託会社が作成している各種報告書を定期的にお送りしております。また、お客さまのライフプランやポートフォリオの変化を定期的にご確認するとともに、急激な相場変動時には、タイムリーな情報発信によるお客さまのフォローを実施してまいります。
- 保険のアフターフォローのご説明資料の充実のため、契約中の商品毎に証券番号、契約日、払込保険料、解約時損益を表示した『生命保険ご契約内容一覧』を整備しております。現在、時価情報は提供する保険会社のみとなっておりますが、順次拡大してまいります。
- 一時払保険にご契約いただいているお客さまに向けて、定期的な情報提供を行うなどアフターフォローに努めております。80歳以上のお客さまには、ご依頼があれば、ご家族へご契約内容をご説明するなど、ご契約内容を共有していただく取り組みも行っております。
- 多くのお客さまに対する上記アフターフォロー活動の取組状況や定期的なご連絡の徹底状況等を評価する態勢としております。

(3)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・開発

機能別方針

- 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

行動計画

- 世代別コンサルティング活動により明らかとなったお客さまからの多様な声やご意見を踏まえつつ、社会課題となっている認知症等による意思能力の低下に備えられる商品・サービスの改良等、質の高い商品・サービスを提供してまいります。

機能別方針

- 当グループでは、お客さまのライフサイクルに応じた安心を提供するため、“信託銀行ならではの多様な商品・サービスやコンサルティング力”の活用などにより、税制・社会保障制度・年金制度を考慮しながら総合提案を行う「信託銀行ならではの保険ビジネス」(トラストバンカシュアランス※1)をさらに推進してまいります。

行動計画

- 三井住友トラスト・ライフパートナーズが開設した「人生100年安心プラザ」において、良質な対面での保険コンサルティングを提供してまいります。今年度は、新宿に加え、名古屋地区での新規開設に向け、取り組んでまいります。

※1: 信託銀行の“トラストバンク”と、銀行による保険販売を意味する“バンカシュアランス”を掛け合わせた、三井住友信託銀行による造語です

(3)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・開発(続き)

機能別方針

- 「人生100年時代」の到来により個人のお客さまに生じるさまざまな課題に対し、信託銀行グループならではの知見を活かして適切な課題解決のご提案を提供してまいります。

行動計画

- 「人生100年応援信託(100年パスポート)」「おひとりさま信託」「裁量型信託」等、シニア世代のお客さま向け商品に加えて、「ハウジングウィル(現役世代のお客さま向けのサービス)」「ペット遺言信託」など、特色ある信託商品を通じて、社会課題の解決に資する機能提供を図ってまいります。

機能別方針

- 継続的な投資に向けた積立型商品を含む「長期・分散・安定」型投資の商品を中心に、お客さまの資産形成に資する商品を提供してまいります。また、お客さまの長期的資産形成に合致した手数料体系を取り入れてまいります。

行動計画

- 投資が初めてのお客さまでも、ご自身に合った投資方針を簡単にご確認いただける「投資診断ツール(「つみたて・とうしの入り口」)」をホームページを通じて提供しております。今後も、お客さまの投資タイプに応じた商品選定の高度化を図り、お客さまのニーズに寄り添った診断ツールとなるよう改良に取り組んでまいります。
- 投資信託について、資産運用会社への働きかけや共同開発を通じて、ファンド残高(純資産総額)の増加に伴い信託報酬率が低下する等、長期的資産形成に合致した手数料体系の導入・拡充に継続して取り組んでまいります。

(3)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・開発(続き)

機能別方針

- インターネット取引など、多様なお客さまのニーズにお応えする機会の創出に取り組んでまいります。

行動計画

- インターネット等を活用した各種手続や商品・サービスの拡充に取り組み、顧客体験(CX)＝「いつでも・どこでも・何度でも、高品質のコンサルティングを受けることができる」をお客さまに提供してまいります。
- ご来店の際にお待たせせずにご相談いただけるように、お好きな時間・ご希望の店舗へのご予約が、ホームページの来店予約画面で行えるようになっております。今後、オンライン相談のご予約についてもホームページ画面で行えるよう改善を実施してまいります。

機能別方針

- 系列や手数料の多寡にかかわらず、常にお客さまの真の利益に合致した商品・サービスを提供できるよう、商品のラインアップを見直しております。
- お客さまへのご提案に際しては、類似する商品やサービスなどを比較することなどを通じ、お客さまにふさわしい商品・サービスを提供してまいります。

行動計画

- 当社が、ご提供する投資信託・保険商品を選定する際には、投信・保険ビジネス総合研究所による調査・分析を経ることとし、一定以上の評価がなされているものを採用するなどの選定基準を定め、系列の運用会社の商品や手数料に捉われることなく、幅広い候補の中から品質の高いものを選定しています。
- 選定した商品が選定した時点から品質の維持ができているか、投信・保険ビジネス総合研究所による調査・分析も活用しながら、継続的にモニタリングを実施してまいります。また、同一のベンチマークに連動した運用成果を目指すインデックスファンドが複数設定ある場合に新規募集を1ファンドに絞ること等、引き続き、商品ラインアップの品質維持に取り組んでまいります。

(4)多様な機能を生かした金融サービスの提供

機能別方針

- 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総合的な解決策を迅速かつ的確に提供してまいります。

行動計画

- 信託銀行グループとしての多様かつ柔軟な機能の発揮、お客さまにとっての最適かつ総合的な課題へ対処する各種商品・サービスのご提供を支える利益相反管理態勢について、現状の管理態勢等に関し幅広く検証し、ご説明や情報開示の充実など一層の高度化を図ってまいります。
- 三井住友トラスト・ホールディングスの利益相反管理方針に基づき、利益相反管理高度化委員会の設置など実効的な管理態勢の定着を進めるとともに、三井住友トラスト・ホールディングスにおいて外部有識者を中心とした利益相反管理委員会の下、管理態勢の妥当性や実効性の検証などに取り組み、その見える化を図っております。
- 既存の主な商品・サービスなどについて、利益相反管理方針を踏まえ、利益相反管理の観点からの検証を行い、必要に応じて管理手法等の見直しを行っております。

(5)お客さまの声や評価のサービス等への反映

機能別方針

- アンケートなどさまざまな機会にいただいた、お客さまのご意見やサービスに対する評価を、不断のサービスの改善に生かすとともに、お客さま本位の業務運営の定着のため、そのようなお客さまからの評価を業績評価に取り入れる態勢を整備してまいります。

行動計画

- お客さまの期待度の把握や継続・購入のご意向等を加えたアンケートに改善し、お客さまの声の一層の活用とこれらを踏まえた商品・サービスの改善に努め、お客さま評価の向上とともに当社の持続的成長を図ってまいります。
- お客さま本位の業務運営の徹底状況(窓口対応や電話対応)について、外部調査会社の評価も活用し徹底状況を業績評価する態勢としております。

(6)お客さまの安心と満足、社会・経済への貢献

機能別方針

- お客さまが主体的かつ合理的に金融商品を選択し中長期的に安定した資産形成ができるよう、コンサルティングを通じたライフプランニングやセミナー等の開催に加え、他団体と連携した取り組みを通じ、金融経済教育や知識向上につながる活動に取り組んでまいります。

行動計画

- 幅広い世代のお客さまにご自身のライフプランをお考えいただく機会として、ご参加いただきやすいオンラインでのセミナー開催や相談会を開催してまいります。

機能別方針

- お客さまの知識に配慮した資料、書面作りに取り組んでまいります。

行動計画

- 受付方法(窓口・オンライン)に合わせた見やすい販売用資料のご提供や動画の活用により、お客さまにご理解を深めていただけるよう工夫した対応に取り組んでまいります。

機能別方針

- ご高齢のお客さまの認知・判断能力低下の可能性も踏まえ、金融商品・サービスを引き続きご利用いただける環境づくり、お客さま本人の意思を尊重した継続的な資産管理等のサービスの提供を推進してまいります。

行動計画

- 認知症や健康不安などの将来に備える「人生100年応援信託(100年パスポート)」や、おひとりさまの方の方が一に備える「おひとりさま信託」など、社会課題に対応する商品・サービスの開発・改善に注力し、信託銀行としての受託者責任の徹底を図ってまいります。

(1)資産運用の高度化

機能別方針

- 明確で合理性のある投資方針を策定し、資産運用プロセスにおいてPDCAを回すことにより、適切な資産運用態勢を維持するよう努めてまいります。

行動計画

- お客さまとの協議に基づき投資方針を策定し、受託財産の運用に係る意思決定機関(受託財産運用審議会)や商品開発専担部署において、運用プロセスの適切性や運用状況等について定期的にモニタリングを実施しております。
- モニタリングを通じて発見された改善点を踏まえ、運用プロセスを継続的に見直し、商品・サービスの品質向上に取り組んでおります。
- 規模の縮小等により資産運用効率が低下したファンドについては、お客さまのご理解を得たうえで、廃止や統合等整理を推進し、効率的なファンド運営に努めてまいります。

機能別方針

- アクティブ運用、パッシブ運用にかかわらずエンゲージメント活動を展開する等の日本版スチュワードシップ・コードを踏まえた取り組み、グローバルな視点に基づくESG課題への取り組みなどにより投資先企業の持続的成長を促し、投資手法の洗練化と合わせて資産運用の高度化を図ることで、お客さまの利益の最大化を目指してまいります。

行動計画

- 主たる運用委託先である三井住友トラスト・アセットマネジメント等の当社が運用を委託する運用機関に対して、議決権行使ガイドラインの精緻化・公表等による行使判断プロセスの透明性向上など運営面の改善を求め、その定着を推進してまいります。パッシブ運用も含めお客さまからの受託財産に関し、エンゲージメントや議決権行使等のスチュワードシップ責任を適切に果たしてまいります。
- ESG(環境・社会・企業統治)情報等の非財務情報に関する分析の高度化により投資先企業の持続的成長を促す等、資産運用の高度化に取り組んでおります。

(1)資産運用の高度化(続き)

機能別方針

- 受託した資産について、お客さまにとって最良の取引の条件で執行するよう努めてまいります。

行動計画

- 受託資産の運用において利用する証券会社等の評価・選定を適切に実施することにより、執行の迅速性、確実性を確保する最良の条件で執行することに努めております。

(2)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

機能別方針

- お客さまそれぞれのライフステージにおける資産運用上の課題を解決するため、グループ内外を問わず、質の高い商品・サービスのラインアップを拡充するよう、努めてまいります。

行動計画

- グループ内外を問わず、高品質な運用商品・サービスや経営資源を活用し、お客さまのライフステージにおける資産運用上の課題を解決するよう商品・サービスの拡充を図っております。
- グローバルなESG課題への対応として、主たる運用委託先である三井住友トラスト・アセットマネジメントにおける海外運用機関との提携・協業等を含めた運用商品ラインアップの整備・強化や、ESG関連のレポートングサービスの充実等を推進してまいります。

(2)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(続き)

機能別方針

- お客さまの多様化する資産運用ニーズや投資環境の変化に対応するため、グループ内外の知見や機能・ネットワークを総合的に活用した、商品・サービスの開発・提供に努めてまいります。

行動計画

- 年金分野で培った高品質の運用コンサルティングの提供拡大とグループ内外のプロダクト機能の一層の活用を通じ、ポートフォリオ提案の高度化、セミナーの内容充実等を推進し、個人をはじめとしたお客さまに最適な資産運用ソリューションを提供してまいります。
- 資産、負債の構造等、お客さまの直面する運用環境を前提に、制度設計も含めたコンサルティングによりグループ内外の高品質な運用商品・サービスのご提供に取り組んでおります。

機能別方針

- 年金などの機関投資家等をはじめとした、お客さまからの資産運用のニーズや、当社の資産運用サービスに対するご評価やご意見を幅広くいただき、必要に応じ外部機関の評価なども活用して、資産運用サービスの高度化や態勢の強化につなげるよう取り組んでまいります。

行動計画

- ご提供するサービスに対する評価について定期的にアンケートを実施し、サービス水準の向上に取り組んでおります。
- コンサルティング会社等、当社の運用サービスに対する外部評価機関の評価を活用し、評価に基づくサービス改善を図る等、運用サービスの品質向上を実践しております。

(3)お客さま本位のコンサルティングの実践と情報提供

機能別方針

- お客さまの真の利益に適う商品・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。

行動計画

- コンサルティングを通じてお客さまのニーズを的確に把握し、グループ内外の高品質な各種の運用商品・サービスを最適な組み合わせでご提供するように努めております。

機能別方針

- 商品・サービスの提案にあたっては、コンサルティングの内容を踏まえ、また、知識・経験・財産の状況および契約締結の目的に照らして、ニーズに適った提案を行います。

行動計画

- お客さまへの運用のご提案に際しては、お客さまの知識、経験、財産の状況および契約締結の目的に照らした勧誘活動を実施しております。
- 法人のお客さまに関しても、オルタナティブ運用等、商品性が複雑な商品や、収益の変動幅が大きい商品については、ご提案に際してお客さまの知識・経験やリスク管理態勢に十分に配慮し、管理部署の事前認可を必要とする運営を取り入れる等、一層高度な適合性確認を実践しております。

(3)お客さま本位のコンサルティングの実践と情報提供(続き)

機能別方針

- 商品・サービスの提案にあたっては、お客さまの知識・経験・財産の状況および契約締結の目的に照らして、お客さまのご理解を得られるように適切な情報の提供に努めてまいります。

行動計画

- お客さまへの運用のご提案に際しては、お客さまの投資経験、ニーズ等に合わせた書面等を活用し、わかりやすい情報のご提供、適切な説明の実施に努めております。

機能別方針

- 個人のお客さまや全国の投資信託販売会社の皆さまに、資産形成や商品に関する正しい知識を学んでいただき理解を深めていただくために、研修プログラムや各種イベント、ウェブサイトなどを通じ、金融知識の向上に役立つ情報をご提供してまいります。

行動計画

- 各種研修プログラム、イベント、ホームページ等を通じて、金融知識の向上に役立つ情報を提供してまいります。

機能別方針

- お客さまの投資判断に役立つよう、市場動向や保有商品の運用状況について定期的に情報を提供するほか、重要なマーケットイベントが発生した際などには、市場動向、市場見通しについて適時適切に情報を提供するなど、丁寧なアフターフォローに努めてまいります。

行動計画

- お客さまにご提供した運用商品・サービスについては、市場環境、運用状況等について定期的(四半期、半期、年度)に報告を実施しております。
- 市場動向に関する情報提供に加え、市場動向が大きく変動した場合の臨時レポートの発信等、適時適切な情報提供に努めております。

(3)お客さま本位のコンサルティングの実践と情報提供(続き)

機能別方針

- お客さまの投資判断に役立つよう、商品・サービスの特性、リスク、手数料や想定するお客さまの属性等についてわかりやすく説明を行ってまいります。

行動計画

- 事前のコンプライアンス部署の審査等により、適切でわかりやすい説明資料等の作成に取り組んでおります。

(4)専門性の向上

機能別方針

- 「高度な運用コンサルティング」と「高品質かつ豊富なマルチ・プロダクト」による総合的な解決策の提供を担う、資産運用業務のプロフェッショナルを、継続的かつ安定的に育成し、人材の定着と運用の継続性・再現性の確保に努めてまいります。

行動計画

- 主たる運用委託先である三井住友トラスト・アセットマネジメントにおいて、社内外の研修メニューの整備、証券アナリスト等の専門資格取得の支援・サポート策の充実を図ることにより、資産運用業務に従事する役職員の専門性の維持向上に取り組んでおります。

機能別方針

- ファンドマネージャーやアナリスト等の運用人材評価にあたっては、中長期の運用成果を重視した評価・処遇を通じて、高度な専門性を有する運用体制の確保に努めてまいります。

行動計画

- 主たる運用委託先である三井住友トラスト・アセットマネジメントにおいて、運用成果向上や業務貢献等を含めた人材評価制度の整備を図ることで、ファンド運用に従事する役職員の専門性の維持向上に取り組んでおります。

(5)「責任ある機関投資家」としてのステュワードシップ活動の高度化

機能別方針

- グループの資産運用会社では、各社が独自に定める方針・ガイドラインに基づくステュワードシップ活動を通じて、「責任ある機関投資家」としての役割を適切に果たしてまいります。また、日本のみならずグローバルな経済の安定成長と持続的社会的実現を達成するために、ステュワードシップ活動による企業への働きかけとともに、グローバルなESG課題への対応を推進してまいります。

行動計画

- 改訂日本版ステュワードシップ・コードを踏まえ、受託者としてステュワードシップ責任を果たすため「ステュワードシップ責任に関する対応方針」および「日本版ステュワードシップ・コードの原則への対応方針」を更新・公表しております。引き続き、日本有数の機関投資家グループの一員として、ステュワードシップ責任を適切に果たしてまいります。

機能別方針

- エンゲージメント活動に関しては、アナリスト等が投資先企業と企業価値向上に資する対話を行うことに加え、集团的エンゲージメントや国連のPRI(責任投資原則)に代表される国際的な枠組みも有効に活用することにより、グローバルなESG課題に対応するとともに、その効果を高めるよう努めてまいります。こうしたグローバルな視野でのステュワードシップ活動を通じて、投資先企業の価値向上とESG課題の改善に効果的かつ効率的に取り組んでおります。

行動計画

- エンゲージメント活動に関しては、主たる運用委託先である三井住友トラスト・アセットマネジメントにおいて、投資先の企業価値、ROE向上に資するエンゲージメントを実施しており、これまでに東証一部の時価総額で約90%を占める幅広い企業に対して実施してまいりました。今後も対象企業の更なる拡大とともに質的な深化を進めることを課題と考え、トップダウン・アプローチにより注力テーマを定めたエンゲージメントや継続的なエンゲージメント先企業に対する深掘り分析などを通じて、中長期的な企業価値・ROEの向上や市場全体の底上げ、超過収益の獲得を図ることにより、お客さまの中長期的な投資リターンを最大化を目指してまいります。

(6)独立性を確保したガバナンスの構築・強化

機能別方針

- お客さまの利益を最優先する態勢を強化するため、グループの資産運用会社については、独立社外取締役を導入するなど、グループの販売会社からの経営・運営の独立性を確保する態勢を構築してまいります。

行動計画

- 経営・運営の独立性を確保する体制を構築するため、グループの資産運用会社については、独立社外取締役を導入しております。

機能別方針

- 議決権行使などについては、日本版スチュワードシップ・コードに則り外部有識者のチェックを受けるなど透明性の確保を通じた利益相反管理態勢の高度化を実践しております。特に、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においては、独立性の担保された外部有識者が過半を占める委員会を各社に設置し、議決権行使やエンゲージメントの適切性などについて検証しております。なお、同委員会の審議内容についてはその概要を公表し、可視化しております。

行動計画

- 主たる運用委託先である三井住友トラスト・アセットマネジメントにおいて、エンゲージメントや議決権行使等、スチュワードシップ活動に関する利益相反管理体制強化のため社外メンバーを過半とする外部諮問委員会を設置し、外部有識者を活用した透明性の高い運営体制を構築しております。その議事概要について公表し、可視化しております。
- 数値基準等の判断基準を含む議決権行使の考え方を公表するとともに、改訂日本版スチュワードシップコードを踏まえ、外観的に利益相反が疑われる議案や議決権行使方針に照らして説明を要する判断を行なった議案等については、賛否を問わず個別議案毎に理由も公表すること等により、透明性の高い運営体制を構築しております。

(6)独立性を確保したガバナンスの構築・強化(続き)

機能別方針

- 三井住友信託銀行の運用事業の三井住友トラスト・アセットマネジメントへの統合後も上記の態勢を不断に高度化していくため、当社の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の監督強化を図っております。また、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では、議決権行使の透明性をさらに高めるために、議決権行使結果について、個別の投資先企業、個別の議案ごとに公表しております。議決権行使ガイドラインについても随時見直しを行っております。

行動計画

- 改訂日本版スチュワードシップコードに則り、議決権行使の透明性をさらに高めるために、外観的に利益相反が疑われる議案や議決権行使方針に照らして説明を要する判断を行なった議案等については、賛否を問わず個別議案毎に理由も公表しております。また、議決権行使ガイドラインについても随時見直してまいります。

(1)資産管理サービスの堅確性・迅速性の維持・向上

機能別方針

- 資産管理サービスの根幹となる事務の堅確性・迅速性向上を図るべく、人材・事務基盤・システム等の適切な資源配分を行ってまいります。

行動計画

- 証券受渡決済における、約定から決済に至る一連の事務処理において、システム処理による自動化の推進等により、効率的な業務提供に取り組んでおります。
- 海外証券直接投資に加え、昨今投資ニーズの高い外国籍投信を投資対象とするファンドオブファンズへの対応等、市場商品トレンドに合致したサービスの展開を行えるよう、人材・事務基盤・システム等の適切な資源配分に取り組んでおります。

機能別方針

- 有価証券・資金決済に係る法制・税制等の資産管理サービスに必要な高度な専門性を有する人材の育成に努めてまいります。

行動計画

- 資産管理サービス業務に関わる人材に対し、業務上必要な知識を習得させるために、資格取得等を組織的にサポートしております。
- 資産管理サービス業務におけるグループ全体での人材活用に資するべく、グローバル化を支える中核的な人材や、海外拠点の現地スタッフを含む人材の育成を推進しております。

(2)お客さまニーズへの対応、社会的インフラとしての事務・システム等の高度化

機能別方針

- グローバルに多様化・高度化するお客さまの資産運用ニーズにお応えするため、事務・システム等の高度化に取り組んでまいります。

行動計画

- 資産管理サービス業務の提供先のお客さまに対して実施させていただき、当グループの資産管理サービス業務に対する各種アンケート等の結果を踏まえ、更なる利便性向上を目指したサービス改善活動を推進しております。

(3)お客さまの投資活動やミドル・バック業務に資する情報提供・サービスの高度化

機能別方針

- お客さまの投資活動やミドル・バック業務の高度化に資するため、各種報告書・レポートに加え、海外グループ関係会社および各カस्टディアン等からの情報をベースに、付加価値の高い情報(法制・税制、市場情報)を適時提供することに努めてまいります。

行動計画

- 資産運用会社向けミドル・バックオフィス業務である計理処理および各種法定報告事務に加え、レポーティング等、事務受託サービス提供メニュー拡充に取り組んでおります。

機能別方針

- 専業信託銀行として、銀行事業の知見も活用し、お客さまのミドル・バック業務の効率化、高度化に資するサービスの提供に努めてまいります。

行動計画

- 銀行事業における知見を活かし、デリバティブ取引に係る管理業務等、資産運用会社向け事務受託サービスの高度化に取り組んでおります。

(1) 受託者責任の徹底

機能別方針

- 信託の受託者として、資産運用・管理業務に限らず、受益者であるお客さまのために、善管注意義務、忠実義務、分別管理義務などの厳格な受託者責任を誠実に果たし、お客さまの利益を第一に信託業務を進めてまいります。

行動計画

- 受託者責任やスチュワードシップ責任を誠実に履行するため、専門組織の設置や社内規則の整備、役職員に対する研修等体制整備に取り組み、お客さまの利益第一に業務運営を進めております。

(2) お客さまの資産の保全など、安全、安心への取り組み

機能別方針

- 特に高齢者のお客さまにとっての資産の保全等の安心の確保、資産の確実な承継についてのニーズの高まりを踏まえ、お客さまの資産運用ニーズのみならず、資産保全や資産承継に関するニーズ、非金融サービスに関するニーズに対しても、しっかりとお応えするよう、商品・サービスの開発・提供、他事業者との連携等に努めてまいります。

行動計画

- 社会的課題にもなっている、高齢のお客さまを中心とした資産管理・承継へのお悩みに対し、信託機能等を活用した解決策を提供する商品・サービスの開発・提供に取り組んでまいります。
- 人生100年時代における社会課題であり、お客さまの関心も高い資産管理・承継ニーズに対応する商品開発に取り組みつつ、非金融サービスの改良等にも努めてまいります。

(2)お客さまの資産の保全など、安全、安心への取り組み(続き)

機能別方針

- 例えば、営業店部の店部長が社内の「ジェロントロジー(老年学)」に関する講座を受講し、高齢者のお客さまの老後の認知症や介護などさまざまなご不安を理解した上で、コンサルティングさせていただけるよう努めております。また、お客さま向けの「シルバーカレッジ」を本部・営業店部が協働して順次開催し、「ジェロントロジー」を中心とした情報提供を進めるとともに、シニア世代の応援レポートとして認知症問題を考える冊子のご提供を行っております。
- 「ジェロントロジー」等の進展も取り入れつつ、お客さまの認知・判断能力等に応じたきめ細やかな情報提供、投資家保護の環境づくりを検討、推進してまいります。

行動計画

- 大学等の研究機関や提携企業と連携しながら、シニア世代のお客さまにおける認知症への備えや相続対策など、等しくすべてのお客さまが金融サービスをご利用いただける商品・サービスの開発に取り組んでまいります。
- お客さまの立場に立ったサービス向上のため、銀行ジェロントロジスト・認知症サポーター等の有資格者を増やし、営業店部に配置してまいります。

機能別方針

- どなたでも安心してご利用いただけるよう、お客さまの立場に立ったサービスについての社員教育徹底・有資格者配置、ご提案やコンサルティングの機会の拡大など、お客さまにご利用いただきやすい環境づくりに向けた、さまざまな取り組みを実施してまいります。

行動計画

- 信託銀行ならではの機能・特徴を活かし、幅広い世代のお客さまのベストパートナーとなるべく、商品・サービス・機会・コンサルティングスキルの高度化を図ってまいります。
- 障がい者の方への対応・配慮について、外部評価機関のモニタリングを実施し、満足いただけるサービスの提供ができているか点検を行い改善に努め、利便性の高い環境づくりに取り組んでまいります。
- パソコンやスマートフォンでのホームページ等の閲覧のしやすさや図表などを活用したお客さまにわかりやすい内容となるように改善してまいります。

(3)不動産業務におけるお客さま本位の取り組み

機能別方針

- 個人のお客さまにとって最大の資産とも言える不動産の仲介業務にあたっては、お客さまに安心して取引いただけるよう、丁寧かつわかりやすい説明に努めてまいります。

行動計画

- お客さまの属性に応じて、お取引の条件や物件の内容についてわかりやすい説明や情報提供に努めております。また、お取引の進捗状況等のご報告について適時適切に実施しております。
- これらの取り組みについて、審査部署におけるモニタリング等を通じて適切な運営を図っております。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に示されている内容との対応関係について

| 顧客本位の業務運営に関する原則 | 三井住友信託銀行の行動計画における主な該当箇所 |
|---------------------|---|
| 原則2【顧客の最善の利益の追求】 | 1. 販売(1)お客さま本位のコンサルティングの実践 1. 販売(6)お客さまの安心と満足、社会・経済への貢献 2. 資産運用・商品開発(1)資産運用の高度化 2. 資産運用・商品開発(3)お客さま本位のコンサルティングの実践と情報提供 2. 資産運用・商品開発(6)独立性を確保したガバナンスの構築・強化 4. その他信託業務等(1)受託者責任の徹底 |
| 注 | 1. 販売(5)お客さまの声や評価のサービス等への反映 |
| 原則3【利益相反の適切な管理】 | 1. 販売(4)多様な機能を生かした金融サービスの提供 2. 資産運用・商品開発(6)独立性を確保したガバナンスの構築・強化 |
| 注 | 1. 販売(4)多様な機能を生かした金融サービスの提供 2. 資産運用・商品開発(6)独立性を確保したガバナンスの構築・強化 |
| 原則4【手数料等の明確化】 | 1. 販売(2)わかりやすい情報提供 1. 販売(3)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・開発 2. 資産運用・商品開発(3)お客さま本位のコンサルティングの実践と情報提供 |
| 原則5【重要な情報の分かりやすい提供】 | 1. 販売(1)お客さま本位のコンサルティングの実践 1. 販売(2)わかりやすい情報提供 1. 販売(6)お客さまの安心と満足、社会・経済への貢献 2. 資産運用・商品開発(3)お客さま本位のコンサルティングの実践と情報提供 4. その他信託業務等(3)不動産業務におけるお客さま本位の取り組み |
| 注1 | 1. 販売(1)お客さま本位のコンサルティングの実践 1. 販売(2)わかりやすい情報提供 |
| 注2 | 1. 販売(2)わかりやすい情報提供 |
| 注3 | 1. 販売(2)わかりやすい情報提供 1. 販売(6)お客さまの安心と満足、社会・経済への貢献 |
| 注4 | 1. 販売(2)わかりやすい情報提供 |
| 注5 | 1. 販売(2)わかりやすい情報提供 |

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に示されている内容との対応関係について

| 顧客本位の業務運営に関する原則 | 三井住友信託銀行の行動計画における主な該当箇所 |
|--------------------------|--|
| 原則6【顧客にふさわしいサービスの提供】 | 1. 販売(1)お客さま本位のコンサルティングの実践 1. 販売(2)わかりやすい情報提供 1. 販売(3)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・開発 1. 販売(6)お客さまの安心と満足、社会・経済への貢献 2. 資産運用・商品開発(2)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 2. 資産運用・商品開発(3)お客さま本位のコンサルティングの実践と情報提供 4. その他信託業務等(2)お客さまの資産の保全など、安全、安心への取り組み |
| 注1 | 1. 販売(1)お客さま本位のコンサルティングの実践 1. 販売(2)わかりやすい情報提供 |
| 注2 | 1. 販売(2)わかりやすい情報提供 |
| 注3 | 1. 販売(2)わかりやすい情報提供 |
| 注4 | 1. 販売(3)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・開発 4. その他信託業務等(2)お客さまの資産の保全など、安全、安心への取り組み |
| 注5 | 1. 販売(1)お客さま本位のコンサルティングの実践 1. 販売(6)お客さまの安心と満足、社会・経済への貢献 2. 資産運用・商品開発(3)お客さま本位のコンサルティングの実践と情報提供 |
| 原則7【従業員に対する適切な動機付けの枠組み等】 | 1. 販売(1)お客さま本位のコンサルティングの実践 1. 販売(2)わかりやすい情報提供 1. 販売(5)お客さまの声や評価のサービス等への反映 2. 資産運用・商品開発(4)専門性の向上 |
| 注 | 1. 販売(1)お客さま本位のコンサルティングの実践 |