



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2020年度行動計画

2020年6月作成
2020年8月追補

三井住友信託銀行

三井住友信託銀行のお客さま本位の取組み

- 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＞

1. 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

2. 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

3. 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

4. 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、安心への取組み
（３）不動産業務におけるお客さま本位の取組み

（1）お客さま本位のコンサルティングの実践

- 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、ライフサイクルに応じて変化する資産・負債状況やそれに沿ったニーズのお客さまとの共有に努めてまいります。
 - 人生100年時代の個人のお客さまの課題にお応えするため、お客さま本位の「世代別コンサルティング」の実践に努めてまいります。「世代別コンサルティング」を通じて、「現役世代」「退職世代」「シニア世代」それぞれの世代のお客さまの課題・ニーズに真摯に向き合い、ライフプランに応じた高度なソリューションを提供してまいります。また、これらの活動をサポートする顧客管理システムの高度化等、社内システムについても改善を図ってまいります。
- 「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充実させてまいります。また、休日や時間外における接点拡大、非対面での接点拡大等、幅広いお客さまとの接点、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。
 - 世代別のお客さまの課題・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-Navi」、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。
 - 「対面・疑似対面コンサルティング」と「対面・非対面手続き」の組み合わせによって、新たなお取引スタイルへの転換を進めていくことで、幅広いお客さまとのコンサルティング機会の拡大に努めてまいります。
- 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、ニーズに適った商品・サービスのご提案に努め、お客さまの真の利益に資するコンサルティングを実践してまいります。
 - 「世代別コンサルティング」によって明らかとなった課題・ニーズに適った商品・サービスのご提案を行い、お客さまの真の利益を追求してまいります。
 - 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、お客さまにとって最適な提案活動を行うことで、一貫したお客さま本位を実践してまいります。

（１）お客さま本位のコンサルティングの実践

- 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。
 - 「世代別コンサルティング」の実践を基本方針として、お客さまに会う・お客さまを知る・お客さまに提案するといった活動プロセスを業績評価体系で評価することとしております。
- 役職員の研修などを通じて、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。
 - 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、動画コンテンツを含むe-ラーニング等も活用した研修機会・内容の拡充を図ってまいります。
 - 役職員の専門能力向上にむけて、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。
 - お客さま本位の業務運営、お客さまのニーズに即した商品・サービスの在り方について、具体的な事例等を踏まえたディスカッションを全店部で実施しております。

（２）わかりやすい情報提供

- 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。
 - お客さま本位の「世代別コンサルティング」を通じて得られた、「現役世代」「退職世代」「シニア世代」それぞれの資産形成・運用ニーズやシニア世代の資産承継・管理ニーズに対して、適確かつわかりやすい情報提供に努めてまいります。
 - 複数の金融商品やサービスを組み合わせたり、複雑なリスク等を有する金融商品等※をお客さまに販売するにあたっては、お客さまの選択に資するよう、その商品の特性やリスクや手数料等の重要な事項について、わかりやすい説明や資料の提供に努めてまいります。法人のお客さま向けのデリバティブ付預金等に関するわかりやすい説明資料のご提供に努めております。

（※）いわゆる外貨建変額保険商品、ファンドラップ、デリバティブ付預金（個人のお客さまには販売しておりません）などが代表例です。

(2) わかりやすい情報提供

- 外貨建保険のパンフレット等で、類似する性質の金融商品群を併記する等、わかりやすい情報提供の拡充に取り組んでおります。
- 生命保険商品について、お客さまに一層適切な商品選択を行っていただけるよう、特定保険契約商品をはじめとする保険会社各社の同意を得られた商品を対象に、当社が保険会社から受領する代理店手数料（募集手数料・継続手数料）を開示しております。
- 投資信託について、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等に関する資料を作成し、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おります。

■ 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、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。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。

- お客さまの世代や保有商品に応じた各種セミナーを定期的に開催し、適切な情報提供に取り組んでおります。また、マーケットが大きく変化した場合等における市場の見通しや保有商品の運用状況等について、速やかな情報提供に取り組んでおります。
- 外貨建一時払保険に関して、ご高齢のお客さまを対象に、ご契約いただいた後に、商品の理解度を確保するためのお電話をさせていただき取組みを推進しております。保険のアフターフォロー充実のため、保険の時価評価や損益データの情報提供方法などについて改善を図るべく、生命保険会社と協議を行なってまいります。
- これらアフターフォロー活動を業績評価体系で評価することとしております。

(3) お客様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

- お客様のさまざまな声や意見を踏まえ、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て、お客様の多様な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。お客様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、現役世代のお客様にもご利用いただきやすい「人生100年安心プラザ」の三井住友トラスト・ライフパートナーズによる展開などにより、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）※をさらに推進してまいります。

(※) 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、当社による造語です。

- 「世代別コンサルティング」で明らかとなったお客様の課題・ニーズを解決するため、「人生100年応援信託（100年パスポート）」の改善等、資産運用・資産管理の商品・サービスの開発・導入・改善に取り組んでまいります。お客様の様々なご意見に真摯に耳を傾けるとともに、外部企業（資産運用会社・保険会社・提携企業等）との共同開発などを通じて、より満足度の高い商品・サービスを提供してまいります。
 - お客様のライフサイクルに応じた安心を提供するため、税制・社会保障制度・年金制度を考慮しながら、保険や住宅ローン・資産運用・相続などをトータルに提案する「信託銀行ならではの保険ビジネスモデル」（トラストバンカシュアランス）の実現を目指してまいります。
 - お客様への提案チャネルの充実にも注力し、「対面・疑似対面コンサルティング」と「対面・非対面手続き」の組み合わせによって、新たなお取引スタイルへの転換を進めてまいります。
- 「人生100年時代」の到来により個人のお客様に生じる様々な課題に対し、信託銀行グループならではのノウハウを活かして適切なソリューションを提供してまいります。
 - 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万が一に備える「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。

（3）お客様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

- 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、お客様の資産形成に資する商品を提供してまいります。また、お客様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。
 - 投資が初めての方でも、ご自身に合った投資方針を簡便にご確認いただけるよう、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ご提供しております。
 - つみたてNISA制度を導入しております。商品ラインアップの組入れ理由や、どのようなお客様に適しているか等についてわかりやすく説明を行う方針としております。
 - NISA口座について、販売手数料・信託報酬等の費用の低い専用の商品を提供しております。
 - 投資一任運用商品（ラップ口座）について、一定期間保有していただいているお客様の投資顧問報酬を引き下げしております。
 - 投資信託について、インターネット取引における販売手数料を引き下げしております。あわせて、テレフォンバンキングにおける取引、積立投資における取引においても、同様の取組みを実施しております。
 - 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商品の取り扱い拡充に取り組んでおります。
- 長期的資産形成に資する確定拠出型年金、取引利便性の高いインターネット取引など、多様なお客様のニーズにお応えするサービスの提供に取り組んでまいります。
 - 企業にお勤めのお客様・住宅ローンをご利用のお客様等向けに、当社が取り扱う商品・サービスや、お客様のリテラシー（知識・能力・スキル）向上につながる情報を集約してご提供する専用サイトをご用意するとともに、機能拡充による利便性の向上に取り組んでおります。
 - 「対面・疑似対面コンサルティング」と「対面・非対面手続き」の組み合わせによって、新たなお取引スタイルへの転換を進めていくことで、お客様の様々なニーズにお応えしてまいります。

（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

- 系列や手数料の多寡にかかわらず、お客さまの資産形成に資する提案を推進し、お客さまへのコンサルティングや説明の充実度など、お客さま起点の活動に重点を置いて評価する態勢等を整備してまいります。
 - 「世代別コンサルティング」の実践を基本方針として、お客さまに会う・お客さまを知る・お客さまに提案するといった活動プロセスや資産運用商品のポートフォリオ見直しなどのアフターフォロー活動を評価する仕組みを導入してまいります。また、ご高齢のお客さまへのリスク商品の販売に際しては、ご意向を丁寧に確認させていただき、併せてご家族のご同席をお願いするなど、お客さま本位を担保するルール整備も行ってまいります。
 - 投資信託や保険商品について、系列などにかかわらずお客さまの資産形成に資する質の高い商品を取り揃えるため、商品の質や販売姿勢などを外部から評価する「投信・保険ビジネス総合研究所」（M & I 総研）の活用を進めております。なお、投資信託や保険商品について、販売目標を撤廃しております。
 - お客さま本位の業務運営の実施・浸透、お客さま満足の上昇のため、営業店部等におけるFD・CS委員会を活用し、ボトムアップ型のディスカッションをより活性化してまいります。

（４）多様な機能を生かした金融サービスの提供

- 利益相反管理を徹底し、多様かつ柔軟な機能を十分に発揮したトータルなソリューションを提供してまいります。
 - 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

- 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改善に生かすとともに、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。
 - お客さまから頂戴するご意見・ご要望については、関係各部署が連携し、サービス改善や店舗環境の改善等に活かしております。
 - お客さまのご意見をアンケート等で収集させていただき、お客さまの声・評価を当社の商品サービスに反映させる取組みを強化してまいります。
 - 外部評価機関の評価も活用し、お客さま本位の取組み状況を確認し改善を行ってまいります。
 - 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万が一に備える「おひとりさま信託」など、国内の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。
 - 投信・保険・ファンドラップ等の商品特性、手数料、リスク等に関するわかりやすい説明資料の改定にあたり、お客さまの直接の声を反映するなどの取組みを進めております。

（６）お客さまの安心と満足、社会・経済への貢献

- 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組みを通じ、金融経済教育やリテラシー向上につながる活動に取り組んでまいります。
 - 幅広い年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をご提供できるよう、開催日時や内容を工夫し、「現役世代」「退職世代」「シニア世代」それぞれのお客さまにご参加いただきやすいセミナー※を開催しております。

（※）例えば、「現役世代」向けには「老後資金準備セミナー」を、「退職世代」向けには「ライフプランセミナー」を、「シニア世代」向けには「シルバーカレッジ特別講座」等を開催しております。
 - 確定拠出年金制度における従業員等の皆様への投資教育セミナー、職場積立NISAを導入する企業の従業員等の皆様へのセミナー、職域も通じた取組みにより、金融経済教育や投資教育など、お客さまのリテラシー向上に資する取組みを進めております。職域を通じたライフプランセミナーについては、年金運用業務で培ったノウハウ等を活用し、現役世代の資産形成ニーズに資するセミナーコンテンツの高度化、セミナー実施の拡大に取り組んでまいります。

（6）お客さまの安心と満足、社会・経済への貢献

- お客さまのリテラシーに配慮した資料、書面作りに取り組んでまいります。
 - 投資信託や投資一任運用商品（ラップ口座）の取引内容や運用状況をご理解いただけるよう、当社よりお客さまにお届けする報告書等について、その見方を記した資料を作成しご案内しております。
 - 老後の不安に対し情報面からサポートする「シニア世代の応援レポートー認知症問題を考える」等のお客さまのリテラシーに配慮した資料のご提供等を進めております。
- 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。
 - 将来の認知症や健康の不安にも備えることも出来る「人生100年応援信託（100年パスポート）」やWEB上で遺言信託等に係る遺言作成の相談ができる「WEB遺言信託サービス」、単身者や身寄りのない方、ご家族と離れて暮らす方など“おひとりさま”向けに万が一の時の身の回りのことをトータルでサポートする「おひとりさま信託」等の商品・サービスを提供しております。これらのサービスについて、継続的な改善に取り組んでまいります。

(1) 資産運用の高度化

- 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。
 - 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。
- 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（建設的対話）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組み、グローバルな視点に基づくESG課題への取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。
 - 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。
- 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。
 - 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) お客様の多様なニーズに応える商品・サービスの開発・提供

- お客様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、クオリティの高い商品・サービスのラインナップを拡充するよう、努めてまいります。
 - 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、お客様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関連のレポートサービス等の充実等を推進してまいります。
- お客様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、グループ内外のノウハウや機能・ネットワークをフルに活用した、商品・サービスの開発・提供に努めてまいります。
 - 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様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、お客様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。
- 年金などの機関投資家等をはじめとした、お客様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。
 - 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) お客様本位のコンサルティングの実践と情報提供

- お客様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様と共有させていただくよう努めてまいります。
 - コンサルティングを通じてお客様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。
- 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・財産の状況及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。
 - お客様への運用のご提案に際しては、お客様の知識、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。
 - 法人のお客様に関しても、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様の知識・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。
- 商品・サービスの提案にあたっては、お客様の知識・経験・財産の状況及び契約締結の目的に照らして、お客様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。
 - お客様への運用のご提案に際しては、お客様の投資経験、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。
- 個人のお客様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、金融リテラシーの向上に役立つ情報をご提供してまいります。
 - 各種研修プログラム、イベント、ウェブサイト等を通じて、金融リテラシーの向上に役立つ情報を提供してまいります。

(3) お客さま本位のコンサルティングの実践と情報提供

- 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。
 - 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。
- 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、手数料等についてわかりやすく説明を行ってまいります。
 - 事前にコンプライアンス部署の審査を経る等により、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

- 「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」によるトータルソリューションの提供を担う、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。
 - 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。
- 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、中長期の運用パフォーマンスを重視した評価・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。
 - 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

- 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の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。
 - 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。
- 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。
 - 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の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

- お客様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。
 - 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。
- 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。
 - 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。
- 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の不断に高度化していくため、三井住友トラスト・ホールディングス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。
 - 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

- 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。
 - 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。
- 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取り組んでまいります。
 - 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) お客様のニーズへの対応、社会的インフラとしての事務・システム等の高度化

- グローバルに多様化・高度化するお客様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。
 - 資産管理サービス業務の提供先のお客様に対して実施させていただく、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) お客様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

- お客様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スト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。
 - 資産運用会社・機関投資家向けミドル・バックオフィス業務のアウトソース・サービス「JABIS®」のご提案等を通じて、計理処理や各種法定報告事務、レポート等のソリューションのご提供・拡充に取り組んでまいります。
- 専業信託銀行として、銀行事業のノウハウも活用し、お客様のミドル・バック業務の効率化、高度化に資するサービスのご提供に取り組んでまいります。
 - 銀行事業におけるノウハウや知見を活かし、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

- 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。
 - 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

- 特にご高齢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。
 - 信託機能等を活用し、振り込め詐欺等の金融犯罪からの資産保全や円滑な資産承継等、お客さまの抱える課題・悩みへの解決策を提供する新商品・サービスの開発・提供に取り組んでおります。
 - お客さまの資産承継に関するニーズを踏まえ、非金融サービスとの組合せも含めた幅広い商品開発、他の事業者との連携等に取り組んでまいります。
- ご高齢のお客さまの老後の認知症や介護など様々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まいります。
- お客さま向けの「シルバーカレッジ」を開催し、「ジェロントロジー（老年学）」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。
 - 営業店に所属する社員が社内外の「ジェロントロジー」に関する講座や勉強会を受講し、ご高齢のお客さまの老後の認知症や介護など様々なご不安を理解した上で、コンサルティングを実践できるよう努めております。また、ジェロントロジーに関する情報提供を中心としたお客さま向けの「シルバーカレッジ」を本部・営業店が協働し、順次開催してまいります。
 - ジェロントロジーにかかる適切な知識を習得し、ご高齢のお客さまに向けたサービスやコンサルティングに生かすことを目的として、営業店の責任者（課長層以上）の日本応用老年学会の資格試験「ジェロントロジー検定」受験を必須としております。より実務的な対応力を強化するため、受験者層の拡大等を検討してまいります。

(2) お客様の資産の保全など、安全・安心への取組み

- 「ジェロントロジー」等の進展も取り入れつつ、お客様の認知・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。
 - ・ 社内研修や外部講師による講演会の開催、ジェロントロジー検定、サービス介助士等の専門資格取得や認知症サポーターの養成を奨励する等して対応力の改善を図り、接遇の質を向上させております。
- どなたでも安心してご利用いただけるよう、お客様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、各種チャネルの利便性向上など、お客様に利用いただきやすい環境づくりに向けた、さまざまな取組を実施してまいります。
 - ・ 障がい者の方への対応・配慮について、健常者と同等のサービスをご提供できているか等の観点で外部評価機関の点検を実施し、改善事項を踏まえ、より利便性の高い環境づくりに取り組んでまいります。
 - ・ 平日営業時間内での来店が難しいお客様にもご相談いただけるよう、平日15時以降の時間外や休日の営業を全店舗で実施※しております。(※) 店舗によって休日営業日・営業時間が異なります。
 - ・ ご来店の際には、好きな時間にご希望の店舗で、お待たせせずにご相談いただけるようにホームページ上で来店予約が行えるようにしております。
 - ・ 三井住友トラスト・ライフパートナーズでは、「人生100年安心プラザ」を開設し、現役世代のお客様に向けた新たな対面型コンサルティング機会のご提供しており、拡大を図ってまいります。

(3) 不動産業務におけるお客様本位の取組み

- お客様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、お客様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。
 - ・ お客様の属性に応じて、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。
 - ・ これらの取組について、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。

当社の商品・サービスの詳しい内容につきましてはホームページをご覧ください。

<https://www.smtb.jp/personal/service.html>