



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 2023年度行動計画

2023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・グループは、「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」という私どもの存在意義（パーパス）を共通の思いに据え、「信託の受託者精神に立脚した高い自己規律に基づく健全な経営を実践し、社会から揺るぎない信頼を確立」という経営理念（ミッション）のもと、「信託の受託者精神に立脚し、高度な専門性と総合力を駆使して、銀行事業、資産運用・管理事業、不動産事業を融合した新しいビジネスモデルで独自の価値を創出する信託銀行グループ」を目指す姿（ビジョン）として定め、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・社員が共有し、フィデューシャリー・デューティーの実践に努めてまいりました。
- 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」（以下、取組方針）を公表しており、三井住友信託

銀行（以下、当社）は、資産運用、販売、資産管理、その他信託業務等に携わる金融事業者として「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、取組方針に示された＜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おります。

- 以下は、今般、三井住友トラスト・ホールディングスが新たに改定した取組方針や、当社における取り組みの実施状況を踏まえ、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員および社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けるフィデューシャリー・デューティーの実践を通じて、お客さまから最も信頼される「ベストパートナー」として、お客さまとともに成長してまいります。

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

1 お客様本位のコンサルティングの実践

行動計画

- お客様の最善の利益を追求のために、商品・サービスの窓口であるお客様担当を中心とするコンサルティング体制を整備・維持し、お客様をよく知り、お客様の課題・ニーズを明らかにし、お客様の課題の解決、ニーズに適った商品・サービスのご提案に努めてまいります。
- 人生100年時代におけるお客様のさまざまな課題やニーズに対応するため、ライフステージごとの典型的なお悩みを念頭に置きつつ、当社が有する年金制度に関する高い知見を活用し、お客様一人ひとりのお考えや資産背景・収入(年金)、ご家族構成なども伺いながら、具体的かつ専門的な知識に基づく解決策をワンストップで提案するトータルコンサルティングに取り組んでまいります。
- 人生100年時代の到来に伴う、お客様の資産管理・資産承継ニーズの高度化・多様化に対応すべく、財務コンサルタント・トラストコンサルタント等の専門人材の育成や体制整備等に、引き続き取り組んでまいります。
- 全ての担い手が幅広いコンサルティング提案を実践できる姿を目指し、提案内容の難易度ごとに習得すべき知識の水準を定め、お客様担当自らがレベルアップを推進し、提案できる項目を増やす体制を整備・推進してまいります。
- トータルコンサルティングの提供に向け、既存ツールの改善や新ツールの新設のほか、キャッシュフロー・必要保障額・相続対策などがシミュレーション可能なツール「ライフサイクルナビ®」のさらなる機能拡充など、充実したコンサルティングツールを取り揃え、お客様の課題・ニーズを明らかにし、解決方法を提案してまいります。
- 2024年の新NISA制度開始も見据えて、投資診断ツール「ポートフォリオナビ」の活用拡大を目指し、お客様が将来達成したい目標やリスク許容度に基づいた運用プランを確認いただいた上で、資産運用をご検討いただく体制を推進してまいります。
- スマートフォンアプリを活用した情報提供やアプリによる管理資産の範囲拡大やシミュレーションツールの機能の拡充により、お客様が抱えるライフプランに関する課題解決に取り組み、お客様のファイナンシャル・ウェルビーイングの実現に努めてまいります。
- インターネット等を活用した各種手続きや商品・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」をお客様に提供してまいります。
- 幅広いお客様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での時間、休日におけるお客様の相談窓口を引き続き開設してまいります。
- より多くのお客様に、オンラインにおいても店舗と同質のコンサルティングや商品・サービスの相談からお手続きまでを、安心・安全な環境のもと、より簡単にご利用いただけるように、「オンライン相談」の機能の拡充・高度化や体制の強化に引き続き取り組んでまいります。

2 わかりやすい情報提供

行動計画

- ポートフォリオ提案の実践に資する研修や研修後の社員へのきめ細かな教育体制の充実等により、お客さま担当の知識やスキルを継続的にレベルアップし、重要情報シートやその他商品の一覧等を利用して、ご提案に至った理由とともに手数料やリスクなどの重要な情報等について類似商品と比較しつつ、お客さま一人ひとりにご理解いただけるわかりやすい説明に努めてまいります。
- 商品販売後も、当社や投資信託の商品組成会社が作成している各種報告書による定期的なご案内や、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させていただくなど、アフターフォローに努めてまいります。また、急激な相場変動時には、適時適切な情報発信によるお客さまへのフォローを継続して実施してまいります。
- 習熟度別研修や投資信託等の組成会社のサポートなども取り入れ、お客さま担当の知識・スキルのレベルアップを図り、コンサルティングやアフターフォローにおける的確な情報提供に努めてまいります。
- 一時払保険にご契約いただいているお客さまに向けて、契約後も『生命保険ご契約内容一覧』等を通じ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。特に80歳以上のお客さまには、家族間でご提案に至った理由を含め手数料やリスクなどの重要な情報を共有いただくことが重要であると考え、ご家族へも契約内容の提案や説明を行い、契約内容を共有していただく取り組みも引き続き行ってまいります。
- 保険のアフターフォローのご説明資料の充実のため、『生命保険ご契約内容一覧』の整備、当社との取引状況を定期的にお知らせする「お預かり残高レポート兼取引残高報告書」における生命保険の保有契約一覧の提供など当社でご加入いただいた保険契約の状況をお客さまが把握しやすく、わかりやすい情報提供に引き続き努めてまいります。

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

行動計画

- ご提供する投資信託・保険商品を選定する際は、お客さまのニーズや「長期・分散・安定」投資に資する商品であることに加えて外部評価機関である投信・保険ビジネス総合研究所による調査・分析で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ております。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を重視した商品を選定してまいります。
- 販売している商品については、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、選定した当初に想定した品質が維持できているか、継続的なモニタリングを実施しております。モニタリングを受け、商品ラインアップの見直しを行うなど引き続き、品質維持・向上に取り組んでまいります。
- 2024年1月から開始となる新NISA制度を踏まえてラインアップを整備します。同制度を活用した長期・積立・分散投資に活用しやすい商品を追加導入することで、将来の人生設計を踏まえた資産形成を実現していただけるよう取り組んでまいります。

4 お客さま本位の徹底と 専門性の向上

行動計画

- 事業統括役員からの発信や個人事業店部長会議を通じ、お客さまが直面する具体的な社会的課題とともに、年度をとおして当社が課題解決に向け目指す姿や、その意義についての発信を継続し、ベストパートナーを目指す企業文化の浸透、風土の定着に引き続き努めてまいります。
- 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「私たちがお客さま本位の業務運営」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。
- 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行い、個人のお客さまが直面する社会課題に対して、役員・社員がそれぞれの役割に応じて能力を伸ばし、お客さまの資産形成・運用、資産管理、資産承継に貢献できるよう努めてまいります。
- 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向けて、役員・社員によるFP技能検定、宅建士等の資格取得を支援・推進してまいります。

5 多様な機能を生かした金融サービスの提供

行動計画

- 内外の環境変化に対応し、経済主体に応じた価値創造プロセスを整備するため、「個人事業」「法人事業」「投資家事業」等の組織体制のもと、事業間等の情報・ノウハウ共有を密にして各ステークホルダーの課題解決を目指してまいります。
- 信託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まいります。
- 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図ってまいります。

6 お客様の声や評価のサービス等への反映

行動計画

- お手続き等の都度いただいていた「お客様の声アンケート」について、DX化(WEB回答化)し、集計の迅速化、分析の高度化等を通じて「お客様の声」を通じた商品・サービスの改善に取り組み、お客様のロイヤルティ向上に努めてまいります。
また、半期に1回、無作為に抽出したお客様へ当社商品・サービスの満足度を伺うアンケート(CXアンケート)を実施し、商品・サービスの改善・開発に取り組んでまいります。
- 年1回の外部調査機関による「覆面受電モニタリング」等を活用し、電話対応の品質を把握し、さらなる品質向上へつなげてまいります。また、電話対応および対面対応の品質維持・向上に向け、定期的な社内チェック・振り返りの月間を設け、お客様への接遇を改善する取り組みを行ってまいります。

7 お客様の安心と満足、社会・経済への貢献

行動計画

- ご高齢のお客様の認知・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、お客様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。
- 幅広い世代のお客様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や相談会の開催、ホームページを活用した情報提供に取り組んでまいります。

1 資産運用の高度化

行動計画

- お客さまとの協議に基づき投資方針を策定し、モニタリングの専担部署や受託資産の運用等に係る意思決定機関(受託財産運用審議会)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、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。また、パッシブ運用も含め、お客さまから受託した資産に関して、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。
- 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まいります。
- 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上で、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。
- 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等を通じて、投資先企業の持続的成長を促すなど、資産運用の高度化に取り組んでまいります。
- 受託資産の運用においては、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まいります。

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

行動計画

- グループの内外を問わず、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商品・サービスの拡充を図ってまいります。
- 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関連のレポートニングサービスの充実等を推進してまいります。
- お客様の資産や負債の状況、運用環境等を踏まえ、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・サービスを提供してまいります。
- 年金分野で培った高品質な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、最適な資産運用ソリューションを提供してまいります。
- 資産運用サービスについて、外部評価機関の評価等を活用し、評価に基づく商品・サービスの改善を図るなど、資産運用サービスの品質向上を実践してまいります。
- 商品・サービスに対する評価について、定期的にお客様宛てアンケートを実施し、サービス水準の向上に取り組んでまいります。

3 わかりやすい情報提供

行動計画

- お客さまの最善の利益に適う商品・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提供してまいります。
 - 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てニーズに適った提案を実施してまいります。
 - 法人のお客さまに向けた、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のご提案に際しては、お客さまの知識や経験、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など、厳格な適合性確認を実践してまいります。
 - 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、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、わかりやすい情報のご提供、適切な説明の実施に努めてまいります。
また、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)に報告を実施してまいります。
 - お客さまに向けて各種研修プログラム、イベント、ホームページ等を通じて、年金制度や金融・資産運用等の知識向上に役立つ情報を提供してまいります。
 - 市場動向に関する定期的な情報提供に加え、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まいります。

4 専門性の向上

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ける、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通じ、資産運用業務に従事する役員・社員の専門性の維持、向上に取り組んでまいります。
- 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ける、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通じ、ファンド運用に従事する役員・社員の専門性の維持、向上に取り組んでまいります。

5 「責任ある機関投資家」としての スチュワードシップ活動の高度化

行動計画

- 改訂日本版スチュワードシップ・コードを踏まえ、受託者としてスチュワードシップ責任を果たすため「スチュワードシップ責任に関する対応方針」および「日本版スチュワードシップ・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、スチ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、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幅広い企業に対して実施してまいりました。今後は質的な深化を進めることが課題と考え、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エンゲージメント先企業に対する継続的な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。
- 三井住友トラスト・ホールディングスが主催するスチュワードシップ部会に参画し、スチュワードシップ活動の高度化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は、定量的な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った議案等については、賛否を問わず個別議案ごとに理由も公表すること等により、透明性の高い運営を継続してまいります。

6 独立性を確保したガバナンスの構築・強化

行動計画

- グループの資産運用会社(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)については、独立社外取締役を含む取締役会の実効性をより高めるため、取締役会の実効性評価を進めてまいります。そこで抽出された課題を踏まえ、自律的ガバナンス態勢の一層の充実を進め、お客さまの利益を最優先する態勢の強化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では、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態勢等を強化すべく、社外メンバーを過半とする外部諮問委員会を設置しております。外部有識者を交えた審議の実施や議事概要の公表等を通じて、透明性の高い運営を図ってまいります。



1 資産管理サービスの 堅確性・ 迅速性の確保

行動計画

- 事務の堅確性・迅速性は資産管理サービスの根幹であり、証券受渡決済における約定から決済に至るシステム処理の推進、業務プロセスの改善やIT/デジタル技術の活用等による自動化の推進を通じて、堅確性・効率性の高い業務提供に取り組んでまいります。
- 資産管理サービス業務に必要な法制や税制等高度な専門性を有する人材、IT/デジタル人材およびグローバル化を支える人材(海外拠点の現地スタッフを含む)の育成に向けて、研修の受講や資格の取得等を組織的に支援すること等を通じ、育成を推進してまいります。

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

行動計画

- 人材や事務基盤、システム等の適切な資源配分に加え、市場の動向やお客さまのニーズに合致したサービス展開に向けて、国内・海外資産管理に係る新たな商品・サービスの開発やIT/デジタル技術の活用による資産管理サービス業務の高度化に取り組んでまいります。
- 資産管理サービス提供先のお客さまに対して実施させていただく各種アンケート等の結果を踏まえ、さら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まいります。

3 お客さまの 投資活動の拡大や ミドル・バック業務の 効率化・合理化に 資する情報提供・ サービスの高度化

行動計画

- 資産運用会社をはじめとするお客さまに向けて、当社の信託業務および銀行業務の知見を活かし、投資信託計理業務や法定報告業務のご提供に加えて、各種レポーティング業務、デリバティブ取引に係る管理業務等のミドル・バックオフィス業務の事務受任サービスの拡充・高度化に取り組んでまいります。

1 受託者責任の徹底

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、役員・社員に対する研修等体制整備に取り組み、お客さまの利益を第一に業務運営を進めてまいります。

受託者の責任

委託者、受益者の信頼に応えるため、「信託法」「信託業法」では、受託者にさまざまな義務を課しています。

代表的な受託者の義務は以下のとおりです。

善管注意義務

受託者は、信託事務を処理するにあたって善良な管理者の注意をもってしなければなりません。

忠実義務

受託者は、受益者のため忠実に信託事務の処理をしなければなりません。

分別管理義務

受託者は、信託財産に属する財産と、固有財産（受託者自らが本来有する財産）やほかの信託財産に属する財産とを、分別して管理しなければなりません。

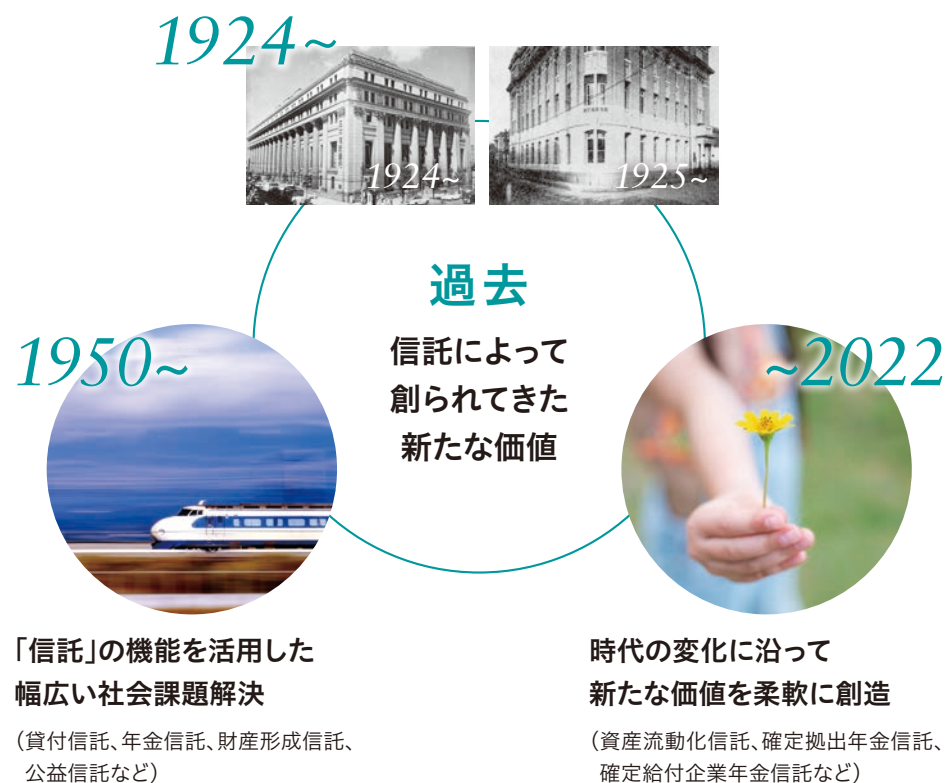
公平義務

受託者は、受益者複数の信託において、受益者のために公平にその職務を行わなければなりません。

新たな価値を創造

時代の要請から生まれた“信じて託せる会社”

「信託」という言葉は明治時代後半に使われ始めました。信託の意義を明確にし、その健全な発展を促すため、1922年に「信託法」と「信託業法」が公布され、この法律に基づき受託者精神に立脚した日本初の信託会社として当社は設立されました。



2 すべてのお客さまへの安心、安全な金融サービスの提供

行動計画

- 信託銀行ならではの機能・特長を活かし、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・サービスやコンサルティングスキルの高度化、コンサルティング機会の拡大等を図ってまいります。
- ホームページ等のデジタルコンテンツについて、パソコン、スマートフォン双方の利用を前提とし、図表等を活用しつつ、お客さまからみて見やすい・わかりやすい資料となるよう改善してまいります。
- 「ジェロントロジー（老年学）」の進展も取り入れつつ、お客さまや社会への人生100年の諸課題に関する情報提供や利用者保護の環境づくりなどを検討、推進してまいります。
- 当グループは、人生100年時代におけるお客さまのFINANCIAL WELL-BEING実現に向けて、資産形成・運用、資産管理、資産承継の三つの分野で、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」の到来により生じるさまざまな課題に対し、信託グループならではの知見を活かし、適切な解決策の提供や研究開発、情報発信に取り組んでまいります。
- お客さまアンケートやコンサルティング活動を通じて寄せられるお客さまのお悩みや声、ご意見を踏まえ、認知症等による意思能力の低下に備える商品・サービスの改良・開発等、人生100年時代における社会課題の解決に資する質の高い商品・サービスを引き続き提供してまいります。
- お客さまに寄り添ったサービスの実現・向上を目指して、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。
- ご高齢のお客さま、障がいがあるお客さまへの対応の振り返りの機会を設け、お客さま担当の理解浸透を図ります。外部機関等からのアドバイスにより新たなニーズや変化を捉え、高齢者、障がい者への効果的な対応を検討してまいります。

3 不動産業務におけるお客さま本位の取り組み

行動計画

- 不動産に係る取引の条件や物件の内容について、デジタルツール等も活用し、わかりやすい説明や情報提供に努め、お取引の進捗状況等のご報告を適時適切に実施してまいります。
- 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まいります。



金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表

掲載・更新年月日:2023年6月30日

金融事業者の名称:三井住友信託銀行

■取組方針掲載のページのURL:<https://www.smtb.jp/-/media/tb/about/activity/pdf/actionplan.pdf>

■取組状況掲載ページのURL:https://www.smth.jp/about_us/management/customer/fiduciaryduty/pdf/fiduciaryduty_kpi_status.pdf

原則	実施・不実施	取組方針の該当箇所	取組状況の該当箇所
<p>原則2 【顧客の最善の利益の追求】 金融事業者は、高度の専門性と職業倫理を保持し、顧客に対して誠実・公正に業務を行い、顧客の最善の利益を図るべきである。金融事業者は、こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めるべきである。</p>	実施	<p>「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2023年度行動計画(以下、記載省略) 三井住友信託銀行のお客さま本位の取り組み</p>	三井住友トラスト・グループのお客さま本位の取り組み
<p>(注)金融事業者は、顧客との取引に際し、顧客本位の良質なサービスを提供し、顧客の最善の利益を図ることにより、自らの安定した顧客基盤と収益の確保につなげていくことを目指すべきである。</p>	実施	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・グループのお客さま本位の取り組み
<p>原則3 【利益相反の適切な管理】 金融事業者は、取引における顧客との利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の可能性がある場合には、当該利益相反を適切に管理すべきである。金融事業者は、そのための具体的な対応方針をあらかじめ策定すべきである。</p>	実施	<p>販売 (5)多様な機能を生かした金融サービスの提供 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</p>	<p>販売 (4)お客さま本位の徹底と専門性の向上／多様な機能を生かした金融サービスの提供</p>
<p>(注)金融事業者は、利益相反の可能性を判断するに当たって、例えば、以下の事情が取引又は業務に及ぼす影響についても考慮すべきである。</p> <ul style="list-style-type: none"> 販売会社が、金融商品の顧客への販売・推奨等に伴って、当該商品の提供会社から、委託手数料等の支払を受ける場合 販売会社が、同一グループに属する別の会社から提供を受けた商品を販売・推奨等する場合 同一主体又はグループ内に法人営業部門と運用部門を有しており、当該運用部門が、資産の運用先に法人営業部門が取引関係等を有する企業を選ぶ場合 	実施	<p>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 (5)多様な機能を生かした金融サービスの提供 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</p>	<p>販売 (4)お客さま本位の徹底と専門性の向上／多様な機能を生かした金融サービスの提供 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</p>
<p>原則4 【手数料等の明確化】 金融事業者は、名目を問わず、顧客が負担する手数料その他の費用の詳細を、当該手数料等がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、顧客が理解できるよう情報提供すべきである。</p>	実施	<p>販売 (2)わかりやすい情報提供 資産運用・商品開発 (3)わかりやすい情報提供</p>	<p>販売 (2)わかりやすい情報提供</p>

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表

原則	実施・不実施	取組方針の該当箇所	取組状況の該当箇所
<p>原則5 【重要な情報の分かりやすい提供】 金融事業者は、顧客との情報の非対称性があることを踏まえ、上記原則4に示された事項のほか、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報を顧客が理解できるよう分かりやすく提供すべきである。</p>	実施	<p>販売 (2) わかりやすい情報提供</p> <p>資産運用・商品開発 (3) わかりやすい情報提供</p>	<p>販売 (2) わかりやすい情報提供</p>
<p>(注1) 重要な情報には以下の内容が含まれるべきである。</p> <ul style="list-style-type: none"> 顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの基本的な利益(リターン)、損失その他のリスク、取引条件 顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品の組成に携わる金融事業者が販売対象として想定する顧客属性 顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの選定理由(顧客のニーズ及び意向を踏まえたものであると判断する理由を含む) 顧客に販売・推奨等を行う金融商品・サービスについて、顧客との利益相反の可能性がある場合には、その具体的内容(第三者から受け取る手数料等を含む)及びこれが取引又は業務に及ぼす影響 	実施	<p>販売 (2) わかりやすい情報提供</p> <p>資産運用・商品開発 (3) わかりやすい情報提供</p>	<p>販売 (2) わかりやすい情報提供</p>
<p>(注2) 金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、個別に購入することが可能であるか否かを顧客に示すとともに、パッケージ化する場合としない場合を顧客が比較することが可能となるよう、それぞれの重要な情報について提供すべきである((注2)～(注5)は手数料等の情報を提供する場合においても同じ)。</p>	実施	<p>販売 (2) わかりやすい情報提供</p> <p>資産運用・商品開発 (3) わかりやすい情報提供</p>	<p>販売 (2) わかりやすい情報提供</p>
<p>(注3) 金融事業者は、顧客の取引経験や金融知識を考慮の上、明確、平易であって、誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供を行うべきである。</p>	実施	<p>販売 (2) わかりやすい情報提供</p> <p>資産運用・商品開発 (3) わかりやすい情報提供</p>	<p>販売 (2) わかりやすい情報提供</p>
<p>(注4) 金融事業者は、顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの複雑さに見合った情報提供を、分かりやすく行うべきである。単純でリスクの低い商品の販売・推奨等を行う場合には簡潔な情報提供とする一方、複雑又はリスクの高い商品の販売・推奨等を行う場合には、顧客において同種の商品の内容と比較することが容易となるように配慮した資料を用いつつ、リスクとリターンの関係など基本的な構造を含め、より分かりやすく丁寧な情報提供がなされるよう工夫すべきである。</p>	実施	<p>販売 (2) わかりやすい情報提供</p> <p>資産運用・商品開発 (3) わかりやすい情報提供</p>	<p>販売 (2) わかりやすい情報提供</p>

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表

原則	実施・不実施	取組方針の該当箇所	取組状況との該当箇所
(注5)金融事業者は、顧客に対して情報を提供する際には、情報を重要性に応じて区別し、より重要な情報については特に強調するなどして顧客の注意を促すべきである。	実施	販売 (2)わかりやすい情報提供 資産運用・商品開発 (3)わかりやすい情報提供	販売 (2)わかりやすい情報提供
原則6 【顧客にふさわしいサービスの提供】 金融事業者は、顧客の資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、当該顧客にふさわしい金融商品・サービスの組成、販売・推奨等を行うべきである。	実施	販売 (1)お客さま本位のコンサルティングの実践 (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	販売 (1)お客さま本位のコンサルティング (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
(注1)金融事業者は、金融商品・サービスの販売・推奨等に関し、以下の点に留意すべきである。 <ul style="list-style-type: none"> 顧客の意向を確認した上で、まず、顧客のライフプラン等を踏まえた目標資産額や安全資産と投資性資産の適切な割合を検討し、それに基づき、具体的な金融商品・サービスの提案を行うこと 具体的な金融商品・サービスの提案は、自らが取り扱う金融商品・サービスについて、各業法の枠を超えて横断的に、類似商品・サービスや代替商品・サービスの内容(手数料を含む)と比較しながら行うこと 金融商品・サービスの販売後において、顧客の意向に基づき、長期的な視点にも配慮した適切なフォローアップを行うこと 	実施	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	販売 (1)お客さま本位のコンサルティング (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
(注2)金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、当該パッケージ全体が当該顧客にふさわしいかについて留意すべきである。	実施	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	販売 (1)お客さま本位のコンサルティング (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
(注3)金融商品の組成に携わる金融事業者は、商品の組成に当たり、商品の特性を踏まえて、販売対象として想定する顧客属性を特定・公表するとともに、商品の販売に携わる金融事業者においてそれに沿った販売がなされるよう留意すべきである。	実施	販売 (1)お客さま本位のコンサルティングの実践 資産運用・商品開発 (3)わかりやすい情報提供	販売 (2)わかりやすい情報提供
(注4)金融事業者は、特に、複雑又はリスクの高い金融商品の販売・推奨等を行う場合や、金融取引被害を受けやすい属性の顧客グループに対して商品の販売・推奨等を行う場合には、商品や顧客の属性に応じ、当該商品の販売・推奨等が適当かより慎重に審査すべきである。	実施	販売 (1)お客さま本位のコンサルティングの実践	販売 (1)お客さま本位のコンサルティング

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表

原則	実施・不実施	取組方針の該当箇所	取組状況との該当箇所
(注5) 金融事業者は、従業員がその取り扱う金融商品の仕組み等に係る理解を深めるよう努めるとともに、顧客に対して、その属性に応じ、金融取引に関する基本的な知識を得られるための情報提供を積極的に行うべきである。	実施	販売 (2) わかりやすい情報提供 (4) お客様本位の徹底と専門性の向上 (7) お客様の安心と満足、社会・経済への貢献 資産運用・商品開発 (3) わかりやすい情報提供	販売 (1) お客様本位のコンサルティング (2) わかりやすい情報提供 (6) お客様の安心と満足、社会・経済への貢献 資産運用・商品開発 (3) お客様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づけの枠組み等】 金融事業者は、顧客の最善の利益を追求するための行動、顧客の公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を促進するように設計された報酬・業績評価体系、従業員研修その他の適切な動機づけの枠組みや適切なガバナンス体制を整備すべきである。	実施	販売 (1) お客様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 (4) お客様本位の徹底と専門性の向上 (6) お客様の声や評価のサービス等への反映 資産運用・商品開発 (4) お客様本位の徹底と専門性の向上 その他信託業務等 (1) 受託者責任の徹底	三井住友トラスト・グループのお客様本位の取り組み 販売 (4) お客様本位の徹底と専門性の向上 / 多様な機能を生かした金融サービスの提供 (5) お客様の声や評価のサービス等への反映 資産運用・商品開発 (5) 専門性の向上
(注) 金融事業者は、各原則(これらに付されている注を含む)に関して実施する内容及び実施しない代わりに講じる代替策の内容について、これらに携わる従業員に周知するとともに、当該従業員の業務を支援・検証するための体制を整備すべきである。	実施	販売 (1) お客様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 (4) お客様本位の徹底と専門性の向上 (6) お客様の声や評価のサービス等への反映 資産運用・商品開発 (4) お客様本位の徹底と専門性の向上 その他信託業務等 (1) 受託者責任の徹底	三井住友トラスト・グループのお客様本位の取り組み 販売 (4) お客様本位の徹底と専門性の向上 / 多様な機能を生かした金融サービスの提供 (5) お客様の声や評価のサービス等への反映 資産運用・商品開発 (5) 専門性の向上