

2017年6月21日

三井住友信託銀行

**「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行動計画の実施状況について**

2016年9月30日付「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）に基づく三井住友信託銀行の行動計画の主な実施状況は以下の通りです。具体的な行動計画毎の実施状況・評価につきましては別紙をご覧ください。

なお、当社は、金融庁が公表（2017年3月30日付）した「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下、同原則）を採択し、同原則を踏まえた取組方針の改定内容、行動計画の実施状況、外部有識者の方々の意見等も踏まえ、行動計画をこれまで以上にお客さま本位の取組を実践しお客さまの「ベストパートナー」を目指すべく内容を改定いたしました（改定内容の詳細については当社ホームページで公表されていますので、そちらをご覧ください）。

1. 販売

（1）お客さま本位のコンサルティングの実践

- お客さまのニーズに適った提案となるよう「考えてみよう！ これからのマネープラン」(※)のお客さまの世代に応じた活用方法について研修等を通じて営業担当者を指導しています。

※お客さまの世代に応じたライフプランの設計事例、目的・期間に応じた資産運用の方法などをわかりやすく纏めた資料です。

http://www.smtb.jp/personal/saving/asset/pdf/asset_20170401.pdf

- 従前より業績評価において、コンサルティングの実践状況や継続的な情報提供の取組状況等を評価する項目を設定し、お客さま本位のコンサルティングを実践する動機づけの枠組みを整備しています。
- コンサルティングの充実等によりお客さまの幅広いニーズにお応えできるよう、役職員の専門性向上について、これまでの取組みに加えてFP1級について専門学校と提携し資格取得支援策をさらに強化しております。

（2）わかりやすい情報提供

- お客さまの投資判断に役立つよう、2016年10月より、生命保険商品について、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・投資一任運用商品（ラップ口座）における主なサービス内容とお客さまに負担頂く費用の基本的な考え方をわかりやすく説明した資料を作成し(※)、お客さまの

ご要望に応じて提供させて頂いています。

※投資信託

<http://www.smtb.jp/personal/news/2017/pdf/170403.pdf>

※投資一任運用商品（ラップ口座）

<http://www.smtb.jp/personal/saving/fund/fundwrap/>

（「費用と報酬」のタブをクリックいただき、「お客さまにご負担いただく費用について」をご覧ください。）

- 各営業店部等にてお客さまの金融リテラシー向上に資するセミナーを開催し、お客さまの資産形成の機会拡大に取り組んでおります。
- お客さまの安定的な資産形成に資する情報をご提供するための当社専用サイト（三井住友信託ライフガイド(※)）について、さらにレベルアップした内容（例えば、Fintechを活用した金融取引状況の一体管理、ライフプランシミュレーション等）を2017年5月以降に順次ご提供しております。

※<https://www01.smtb.jp/Lifeguide/faces/xhtml/biz/F69914010/G699140010.xhtml>

（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

- お客さまの安定的な資産形成に資するよう、投資信託に関して、ノーロード（販売手数料不要）のインデックスファンド投資信託の取扱いチャンネルを拡大しました。また、お客さまのニーズに応える商品ラインアップの構築のため、保険商品に関して、2017年上期に保障性商品、貯蓄性商品の新商品の販売開始を予定しています。
- 2017年1月より、インターネット取引に加えて、テレフォンバンキングでも投資信託の購入時手数料を10%引き下げるサービスを開始しています。また、自動購入プラン（定時定額にて自動的に投資信託をご購入いただけるサービス）についても購入時手数料を30%引き下げるサービスを開始しています。
- お客さまの継続的投資に資するよう、ファンドの残高（純資産総額）が増加するに従い信託報酬率が下がる投資信託のご提供を開始しています。
- 投資信託について、質の高い商品を取り揃えるため商品選定基準を明確化し、さらに外部評価機関の活用等の検討を進めています。
- 投資一任運用商品（ラップ口座）について、お客さまの長期的資産形成に資するよう、従前より一定期間保有していただいているお客さまの投資顧問報酬を引き下げる取扱いとしています。
- 2016年12月に「とうしの入り口」(※)をリリースし、投資がはじ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投資診断ツール（ロボアドバイザーツール）を提供させて頂いています。

※<http://ot35.qhit.net/suta/rbpb/smtb-toushinoiriguchi.aspx>

- 当社役職員に関してお客さまの最善の利益を追求する動機づけを行うために、投資信託の販売に関する業務評価体系について、グループ内外の商品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、累積投資や積立投資を活用したコンサルティングの実践状況を評価する体系を採用しています。さらに、お客さまへのアフターフォローや投資教育活動等のプロセスとその成果を評価するよう運営してまいります。

(4) 多様な機能を生かした金融サービスの提供

- 当社の多様な機能をお客さまのニーズに即して融合し総合的な課題解決策（トータルソリューション）を提供させていただく上で、お客さまの安心、信頼が得られるよう本年7月に「利益相反管理委員会」を設置し外部有識者の意見も取り入れ当社グループの利益相反管理態勢の実効性・妥当性の検証を行うこと等により利益相反管理態勢を高度化してまいります。
- 運用業務における議決権行使等のスチュワードシップ活動に関しては、「スチュワードシップ活動諮問委員会」を新設し透明性の高い利益相反管理態勢等を構築しています。また、本年2月に数値基準等を含む議決権行使の考え方（「責任ある機関投資家としての議決権行使（国内株式）の考え方」）(※)を公表し、判断基準の透明性の向上を図っております。

※<http://www.smtb.jp/business/instrument/voting/pdf/責任ある機関投資家としての議決権行使（国内株式）の考え方.pdf>

- さらに、「日本版スチュワードシップ・コード」改訂も踏まえ(※)、特に議決権行使に関して可視性を一層高める観点から国内株式の議決権行使結果について、全投資先個別企業、個別議案、および個別取締役候補者の賛否を本年8月（4～6月総会分）より四半期ごとに公表してまいります。

※「日本版スチュワードシップ・コードへの対応」

<http://www.smtb.jp/business/instrument/voting/stewardship.html>

(5) お客さまの安心と満足、社会・経済への貢献

- お客さまの世代に応じたセミナー開催日時（平日夜間、土日を含む）を設定させて頂き、幅広い年代のお客さまにご自身のライフプランについてご検討いただく機会をご提供しております。

2. 資産運用・商品開発

(1) 資産運用の高度化

- 運用プロセスの適切性、運用状況等について定期的なモニタリングを毎月実施し、運用パフォーマンスの向上策のフォローアップを行っております。
- 非財務情報の分析プロセスにおいて ESG（環境・社会・企業統治）情報に関する分析の組み入れを拡大し、分析全体の高度化に向けた活動を実施しております。

(2) 独立性を確保したガバナンスの構築・強化

- お客さまの最善の利益を追求するために、当社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等、販売会社からの独立性を確保する態勢を整備しています。

- 運用業務に対する利益相反につながる懸念のある影響力行使等を防止するため、運用業務に関する利益相反管理ルールを明確化するとともに、運用業務各部と他部門との間で情報伝達・接触制限、人事異動制限を行っています。

3. その他信託業務等

(1) お客さまの資産の保全など、安全、安心への取組

- 本年2月より、生命保険契約のみでは実現できない多様な承継方法を幅広いお客さまに提供する商品として、生命保険と信託の機能を組み合わせた「生命保険信託〈愛称：とどける想い〉」の提供を開始しました。
- 従前より外部機関を利用して全店について店頭観察調査（調査員が接客態度、説明スキルや店頭管理状況を評価し、全体のサービス水準を把握する調査）を行い、結果を踏まえた改善を進めるなどお客さまの満足度の向上に努めています。
- 研修、外部講師による講演会等を通じて、職員のコミュニケーション能力をさらに高めるとともに、常にお客さまの目線で考え・行動することを徹底しています。営業担当者を通じて得られたお客さまの声、アンケートの結果等を関係部署に還元しサービスの改善に活かしています。

※ [当社の商品・サービスについて詳しくはHPをご覧ください。](#)

以上

(別紙) 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行動計画の実施状況等について

(2017年6月)

「取組方針」に基づく三井住友信託銀行の行動計画の個別の実施状況・評価は以下の通りでございます。各行動計画の直後の枠内に太字で記載したものが実施状況・評価となります。
 なお、➔は「行動計画を上回る実施状況」、○は「行動計画どおりの実施状況」、◇は「行動計画を継続して実施中」、△は「行動計画の一部が未実施」を意味します。

1.販売

(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合う商品・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頂くよう努めてまいります。

<行動計画>

・ご自身のライフプランやご自身に合った資産運用方法を意識していただけるようなご案内に努めております。例えば、各種のライフイベントに伴う収入・支出金額の目安やライフプランの設計事例、目的や期間に応じた資産運用方法をわかりやすく纏めた資料※を用いてご案内しております。

※「考えてみよう!これからのマネープラン」

○ 「考えてみよう!これからのマネープラン」に積立投資に関する内容等を拡充しました。

・お客さまお一人おひとりに合わせた質の高いコンサルティングができるよう、教育・研修において実践的な事例に基づくロールプレイングを実施する等、説明力・提案力の向上に取り組んでおります。

◇ 継続して実施中です(お客さまの属性に応じた資産運用提案について営業担当者向けにロールプレイングを含む集合研修を実施しました)。

■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、財産の状況及び投資目的に照らして、ニーズに沿った最適な選択肢を提示するよう努めてまいります。

<行動計画>

・投資商品のご案内にあたっては、お客さまの知識・資産状況・投資経験・投資目的を十分に確認させていただき、経済環境や社会情勢の先行きに照らして、お客さまにふさわしい商品の提案に努めております。

◇ 継続して実施中です(お客さまにふさわしい商品を提案するよう研修やe-ラーニング等により浸透させました)。

■お客さまの真の利益に資するコンサルティングを核とした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>

・営業店部に対する業績評価において、積立投資を活用したコンサルティングの実践状況や取引にかかる継続的な情報提供の取組状況等を評価する項目を新設いたしました。

○ 2016年下期の営業店部の業績評価設定において実施済みです。

<行動計画>

・役員がそれぞれの階層・役割に応じ能力伸長を図るため、研修機会を拡充するとともに、e-ラーニングシステムを整備し研修内容の拡充等を行っております。

◇ 継続して実施中です(お客さまのライフプランに関するコンサルティングを推進するための研修等、個人のお客さまに対する事業内で計52回の研修を実施しました)。

・役員員の専門能力を向上させるため、証券アナリスト基礎講座、FP技能検定等の資格取得の支援を行っております。

➔ FP1級について専門学校と提携して講座をe-ラーニングで受講できるようにする等従来の支援策を強化しています。

(2) わかりやすい情報提供

■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。
 例えば、資産運用をお任せ頂くファンドラップに関して、その手数料についての考え方を明確化していくなどの取組を進めてまいります。

<行動計画>

・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。

◇ 2016年10月より実施しております。

<行動計画>

・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新たに作成し、説明の充実を図っております。(2016年度下期)

○ 2017年3月に実施済みです(当該資料は当社ホームページにてご確認ください)。

<http://www.smtb.jp/personal/news/2017/pdf/170403.pdf>

<行動計画>

・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新たに作成し、説明の充実を図っております。(2016年度下期)

○ 2017年3月に実施済みです(当該資料は当社ホームページにてご確認ください)。

<http://www.smtb.jp/personal/saving/fund/fundwrap/>

・企業にお勤めのお客さま・住宅ローンをご利用のお客さま等向けに、当社が取り扱う商品・サービスや、お客さまのリテラシー(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。

◇ 継続して実施中です(専用サイト「三井住友信託ライフガイド」の機能拡充に取り組んでおり、本年5月以降順次お客さまにご提供しております)。

■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、丁寧なアフターフォローに努めてまいります。

<行動計画>

・お客さまの属性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。

➔ 営業店部や本部で実施するセミナーについて、投資家の金融リテラシー向上を促すためのセミナーの新設、ファンドラップ等のお客さま向けセミナーの継続など内容を拡充し、実施しました。

・市場動向が大きく変化した場合等には、市場の見通しや保有商品の運用状況等について、ご訪問・ホームページ等を通じて情報提供に努めております。

◇ 継続して実施中です。

(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

■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>

・お客さまの多様なニーズにお応えするため、資産運用会社や保険会社等との連携や共同開発を通じ、まとまったご資金の運用に対しては安定性を重視した投資一任運用商品(ラップ口座)や収益性を重視した投資信託等を、資産形成の過程にあるご資金の運用に対してはリスクを抑えた商品や、販売手数料・信託報酬等の費用の低い商品を取り揃えてまいります。

○ ノーロードのインデックス投資信託の販売対象を拡大しました。また、保険商品に関して、保障性商品・貯蓄性商品の新商品につき2017年度上期に取扱いを開始する予定です。

・投資信託について、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、商品選定に係る基準を整備するとともに、外部の視点の活用に向けた検討を進めてまいります。(2016年度下期)

○ 商品選定に係る基準を整備しました。また、商品選定における外部の視点を活用する方向で検討を進めており、2017年度に具体的な方針を決定します。なお、商品選定にあたりフィデューシャリー・デューティー推進部が関与することでお客さま本位の商品の選定の態勢を強化してまいります。

■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>

・NISA(少額投資非課税制度)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。

◇ 継続して実施中です。

・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さまの投資顧問報酬を引き上げております。

◇ 継続して実施中です。

・投資信託について、インターネット取引等における販売手数料を引き上げております。同種の取組をテレフォンバンキング等にも拡充してまいります。(2016年度下期)

○ 2017年1月より実施しております(投資信託自動購入プラン、インターネットバンキング、テレフォンバンキングにて投資信託をご購入されると、買い付け時のお申し込み手数料を割引いたします)。

・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、ファンドの残高(純資産総額)が増加するに従い、信託報酬率が下がる商品の取り扱い拡充に取り組んでおります。

○ 新たにファンドの残高(純資産総額)が増加するに従い信託報酬率が低減する商品のお取扱いを開始しています。

・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、投資診断ツールの提供を検討してまいります。(2016年度下期)

○ 2016年12月に実施済みです(投資診断ツール「どうしの入り口」を当社ホームページにてリリースしております)。

<http://ot35.qhit.net/suta/rbbp/smtb-toushinoiriguchi.aspx>

■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、多様なお客さま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。

<行動計画>

・平日営業時間内での来店が難しいお客さまにもご相談いただけるよう、休日・時間外営業実施店舗を順次拡大しております。

◇ 継続して実施中です(2016年度下期に新たに8店舗で休日・時間外営業を開始し、現在計18店舗で平日勤務等のお客さまのご相談を承っています)。

・ご自宅からでも気軽にご相談いただけるよう、テレフォンバンキングにおいて同一の担当者が継続してお客さまをご担当する取組を拡充するとともに、ご自宅のパソコンからインターネットを通じて簡便に資産運用や相続等のご相談が可能なサービスをご用意しております。

◇ 継続して実施中です。

■系列にかかわらず、お客さまの資産形成に資する提案を推進する業績評価体系とするなど、態勢を整備してまいります。

<行動計画>

・投資信託について、系列商品にかかわらず、お客さまの資産形成に資するご提案を推進する業績評価体系としております。

◇ 継続して実施中です。

・投資信託について、分配抑制型商品、累積投資型商品や積立投資を活用したコンサルティングの実践状況を評価する業績評価体系としております。

◇ 継続して実施中です。

(4) 多様な機能を生かした金融サービスの提供

■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・資産管理事業、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トータルなソリューション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。(2017年度上期中)

○ 2017年4月にフィデューシャリー・デューティーを実践する観点から新たな利益相反管理類型を追加する等、利益相反管理規程を改定等しました(また、2017年7月に利益相反管理委員会を設置し外部有識者の意見も取り入れ当社グループの利益相反管理態勢の実効性・妥当性の検証を行うこと等により利益相反管理態勢を高度化する予定です)。

(5) 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健全な資産形成ができるよう、セミナー等の開催に加え、他団体と連携した取組を通じ、幅広い年代のお客さまへの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。

<行動計画>

・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「NISA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。

◇	継続して実施中です(対象のお客さまのご都合を踏まえた開催日時を設定するよう努めています)。 ・大学等他団体と連携し、金融経済教育やリテラシー(知識・能力・スキル)向上につながる活動に取り組んでまいります。
◇	継続して実施中です。
■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。	
<行動計画> ・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。	
◇	継続して実施中です(「報告書の見方」「特定口座のご案内」を改訂しました)。 「報告書の見方」: http://www.smtb.jp/personal/saving/investment/system/pdf/report_sample.pdf ・お客さまへのご説明やお手続きに用いる資料について、お客さまからお寄せいただいたご意見等も踏まえ、改訂するよう取り組んでおります。
◇	継続して実施中です(投資信託、投資一任運用商品に関して、ご提供するサービスの内容等に関する資料を新たに作成しました)。 投資信託に関するご注意事項はこちらからご確認ください。 投資一任運用商品(ラップ口座)に関するご注意事項はこちらからご確認ください。 NISA(少額投資非課税制度)口座に関するご注意事項はこちらからご確認ください。 生命保険商品に関するご注意事項はこちらからご確認ください。

2.資産運用・商品開発

(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。	
<行動計画> ・お客さまとの協議に基づき、投資方針を策定し、受託事業に関する意思決定機関(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、運用状況等について定期モニタリングを実施しております。	
◇	継続して実施中です。 ・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。
◇	継続して実施中です。
■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活動を展開する等の日本版ステュワードシップ・コードを踏まえた取組、ESGへの取組、投資手法の高度化などにより、継続的に資産運用の高度化を図り、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> ・ステュワードシップ活動に関する外部諮問委員会の新設等による行使判断プロセスの透明性向上等、運営面の改善を進め、パッシブ運用も含めお客さまからの受託財産に関してエンゲージメントや議決権行使等のステュワードシップ責任を適切に果たしてまいります。(2016年度下期)	
○	2017年1月に「運用業務に関する利益相反管理態勢の高度化方針」を策定し公表しました。 http://www.smtb.jp/corporate/release/pdf/170131-4.pdf ・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により資産運用の高度化に取り組んでおります。
◇	継続して実施中です。
■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。	
<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。	
◇	継続して実施中です。
(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	
■お客さまの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。	
<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、商品・サービスの拡充を図っております。	
◇	継続して実施中です。
■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。	
<行動計画> ・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。	
◇	継続して実施中です。
■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頂き、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。	
◇	継続して実施中です。 ・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。
◇	継続して実施中です。
(3)お客さま本位のコンサルティングの実践と情報提供	
■お客さまの真の利益に合う商品・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頂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。

◇ 継続して実施中です。

■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、ニーズに沿った提案を行います。

<行動計画>

・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。

◇ 継続して実施中です。

・オルタナティブ商品等、商品性が複雑な商品であったり、収益の変動幅が大きい商品については、ご提案に際して管理部署の事前認可を必要とする等、一層高度な適合性確認を実践しております。

◇ 継続して実施中です。

■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。

<行動計画>

・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、わかりやすい適切な説明の実施に努めております。

◇ 継続して実施中です。

■お客様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>

・お客様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。

◇ 継続して実施中です。

・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。

◇ 継続して実施中です。

■お客様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。

<行動計画>

・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。

◇ 継続して実施中です。

(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。

<行動計画>

・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従業員の専門性の維持向上に取り組んでおります。

◇ 継続して実施中です。

・運用成果向上や業務貢献等を含めて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従業員の専門性の維持向上に取り組んでおります。

◇ 継続して実施中です。

(5) 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。

<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、独立社外取締役を導入しております。

◇ 継続して実施中です。

■日本版スチュワードシップ・コードに則り、議決権行使などに関する利益相反管理態勢を高度化してまいります。例えば、議決権行使に関して、グループ各社において、外部有識者のチェックを受けるなど透明性の確保に努めてまいります。

<行動計画>

・エンゲージメント(建設的対話)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新設し、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まいります。(2016年度下期)

○ 2017年1月に「運用業務に関する利益相反管理態勢の高度化方針」を策定し公表しました。

・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、議決権行使結果の詳細開示をすること等により、透明性の高い運営体制を構築してまいります。(2016年度下期)

△ 2017年2月に「責任ある機関投資家としての議決権行使(国内株式)の考え方」を策定し公表しました。議決権行使結果の詳細開示については、日本版スチュワードシップ・コード改訂(2017年5月29日)も踏まえ、2017年8月より(4~6月株主総会分より)四半期ごとに行います。

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

■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。

◇ 継続して実施中です。

・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。

◇	継続して実施中です。
■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。	
◇	継続して実施中です。
・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。	
◇	継続して実施中です。
(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	
■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、当社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。	
◇	継続して実施中です。
(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	
■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。	
◇	継続して実施中です。
■専門信託銀行として、銀行事業のノウハウも活用し、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。	
◇	継続して実施中です。

4.その他信託業務等

(1)受託者責任の徹底	
■信託の受託者として、資産運用・資産管理業務に限らず、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>	
・受託者責任やステeward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。	
◇	継続して実施中です。
(2)お客さまの資産の保全など、安全、安心への取組	
■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にのみならず、資産保全や資産承継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・提供に努めてまいります。	
<行動計画>	
・信託機能等を活用し、振り込み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。	
◇	継続して実施中です(生命保険と信託の機能を組み合わせた「生命保険信託(愛称:とどける想い)」の取扱いを開始し、幅広いお客さまに提供できるようになりました。)
■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、各種チャネルの利便性向上など、お客さま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。	
<行動計画>	
・社内研修や外部講師による講演会の開催、サービス介助士や認知症サポーター等の専門資格の取得を奨励する等して応対力の改善を図り、接遇の質を向上させております。	
◇	継続して実施中です。
・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。	
◇	継続して実施中です。
(3)不動産業務におけるお客さま本位の取組	
■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、お取引の条件・物件の内容についてわかりやすくご説明させていただきます。また、業務の進捗状況について適時適切にご報告いたします。	
併せて、上記については、ご説明状況のモニタリングを充実させてまいります。(2016年度下期)	
○	2016年度下期に実施しています(不動産の仲介業務に関して、個人のお客さまに対する説明内容を充実させ、定期的なモニタリングルールを定めました。)

当社の商品・サービスについて詳しくはHPをご覧ください。

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