

お客さま本位の業務運営方針およびその取組状況等

三井住友トラスト・ライフパートナーズ株式会社（以下、当社）は、三井住友トラスト・グループの保険代理店および金融商品仲介業者として、「人生100年時代」に相応しい、お客さま一人一人の人生に寄り添った総合的なコンサルティングサービスを行い、ライフサイクルに応じた“安心”をご提供することに努めております。当社はこの取組みを強化するために、金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下、原則）および「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」を踏まえ、「お客さま本位の業務運営方針」（以下、業務運営方針）を定めており、その取組状況（2021年4月～2022年3月）ならびにこれらを測る成果指標とともに、以下のとおり公表いたします。

なお、上記の金融庁「原則」と「業務運営方針」および「取組状況」との対応関係をそれぞれ末尾にて示しております。

（注）「業務運営方針」には「行動計画」が含まれます。

1. お客さま本位のコンサルティングの実践

私たちは、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実践いたします。

<行動計画>

- ・お客さまの様々なリスクに備えて、お一人お一人の価値観、ライフスタイルやニーズに合った質の高いご提案を行い、“安心”をご提供いたします。
- ・お客さまの保険商品・投資信託に関する知識・理解度や過去のご経験を十分に踏まえ、またライフプラン、マネープランや経済環境・社会情勢の先行きに照らして、お客さまにふさわしいご提案に努めます。
- ・ご契約いただいているお客さまに対し、それぞれのライフステージの変化に合わせた保障内容のご確認・見直し等のアフターフォローや契約変更への対応等を、丁寧に行ってまいります。
- ・「生命保険」「損害保険」「医療保険」の全ての分野および、「人生100年安心プラザ」においては保険商品・投資信託のご提案および預金商品・住宅ローンのご相談等を通じてお客さまの資産形成に関わる総合的なコンサルティングを実践できるような人材の育成に努めてまいります。
- ・お客さまへ質の高いコンサルティング業務を提供するため、保険商品、投資信託、預金商品および住宅ローンに関する知識だけでなく周辺も含めた幅広い知識の習得に努めます。また、そのための研修カリキュラム、社内教育体制を整備していくほか、社外資格取得を促進してまいります。

- ・社内の組織・個人の業績評価においては、業務品質、コンプライアンス等の項目も含めバランスの取れた評価を行います。
- ・自ら考え、判断し、実行できる組織づくりを行い、職員一人ひとりが、「私が目指すお客さまのための活動宣言」を掲げ、お客さま本位の業務運営を実践いたします。
- ・一層のお客さま満足度向上、お客さま本位の業務運営の実践・浸透のため、本部および各支店の「委員会活動」を徹底するほか、現場起点の議論を取り入れる等の取組みを進めてまいります。

《取組状況》

- ◆お客さま個々のニーズや世の中の環境変化も踏まえ、お一人お一人のライフスタイルに合った質の高いご提案に取り組んでいます。
- ◆保険商品は、一度契約したら終わりではなく、お客さまの生活環境、ライフサイクルの変化に合わせて見直しが必要となります。これらの変化に応じてご契約内容をご確認いただきご提案を行うことにより、お客さまに“安心”をご提供することに努めています。また、昨今の台風および地震被害の増加に対しては、満期更改等でのきめ細かな対応に努めています。（後記の《成果指標》「1. 保有契約」および「2. 損害保険更改率」ご参照）
- ◆ご契約いただいているお客さまに対するアフターフォローコール体制を整備し、既存のご契約内容の確認のほか、ニーズに合わせたご提案に努めています。
- ◆お客様一人一人のニーズに応じたコンサルティング業務をご提供するために、保険提案および投資信託等の投資運用コンサルティング等に関する幅広い知識・スキル習得に努めています。そのための社内教育体制の整備・研修を適宜実施しております。（後記の《成果指標》「3. 研修実施状況」「4. 専門資格保有者数」ご参照）
- ◆保険会社と連携のうえ商品・サービスに関する研修等を都度開催し、新設や改定等の内容に関する理解を深めています。また、金融商品仲介業開始にあたり「人生100年安心プラザ」における研修体系を整備し、商品のみならずお客さまのライフプランに応じたコンサルティングに関する研修を推進しております。（後記の《成果指標》「3. 研修実施状況」ご参照）
- ◆お客さまのニーズに沿ったコンサルティング活動を推進するために、2020年度から営業店部の業績評価設定を「特定の商品の販売に偏らないこと」がより適切に評価できる体系に変更しております。
- ◆お客さま本位の業務運営の一環として、全ての職員が担当業務を通じて「お客さまのために出来ることや必要なことは何か」を考え、「私が目指すお客さまのための活動宣言」を行っており、毎年、定期的に一人一人が現在の担当業務や課題等を踏まえて見直しております。
- ◆お客さまの声に対する対応や業務運営面の課題を協議・検討する場として、全社および各店部内のそれぞれに委員会を設置し毎月開催しています。全役職員が協議・検討された内容等を共有しており、お客さま満足度の向上等のための取組みに参画しています。

2. お客さまにとってわかりやすい情報提供

私たちは、お客さまが適切に商品・サービスを選択できるよう、商品内容、商品特性等、重要な情報をわかりやすく提供いたします。特に高齢者、障がい者や取引経験の浅いお客さまには、それぞれの特性に応じた必要かつ合理的な配慮に努め、より丁寧に説明を行います。

<行動計画>

- ・ご提案にあたっては、お客さまにとって重要な情報を、わかりやすく丁寧な説明や資料の提供によりご理解いただけるよう努めます。
- ・お客さまの保険商品や投資信託に関する知識、理解度や過去のご経験も十分に踏まえたうえで、提案活動を行い、お客さまにご納得頂けるよう努めます。
- ・商品販売後も、お客さまのライフイベントの発生やライフプランの変更、当初の積立計画における目標資産額に対する進捗状況に関するご意向等を踏まえて、「積立計画」「取崩計画」や「保障内容・投資内容」の見直しの要否を検討する等、お客さまへの適切なフォローアップ活動に努めます。
- ・保険商品や投資信託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、特にお客さまのご理解にあわせたより丁寧な対応に努め、説明資料を活用し、商品の目的、リスク、運用実績、費用等を示しながら、同種の商品の内容と比較する等、より分かりやすい情報提供を行ってまいります。

《取組状況》

- ◆お客さま目線で丁寧な説明、説明資料のご提供を行い、重要な情報を伝えてまいります。団体契約の募集資料では、「商品・サービス起点の説明」から「お客さまのライフサイクルに応じた説明」へと見直したほか、新たに「説明動画」を導入しております。
- ◆お客さまの知識、理解度、経験を確認し、世の中の時流も含め、お客さまにあったご提案を行います。コロナ禍で非対面をご希望のお客さまには、オンラインでのご説明・ご提案のほか、オンラインで契約手続きできる商品・サービスも順次拡充しております。
- ◆商品販売後も、お客さまのライフイベントの発生やライフプランの変更、当初の積立計画における目標資産額に対する進捗状況に関するご意向等にお応えできるよう、「目標資産額」の設定・「マネープラン（積立&取崩計画）」の策定ツールを開発し、公的年金を補助するための毎月積立額をご提案できる態勢を整備いたしました。
- ◆保険会社や三井住友信託銀行所定の説明資料の内容をより丁寧にご提供するとともに、商品内容やリスク・費用等につきお客さまの理解度を確認しながらご提案を進めるよう努めております。引き続き、各社との連携のほか社内研修等を通じて、より分かりやすい情報提供を行ってまいります。

3. お客様のご意向に沿った商品選択とサービスの提供

私たちは、個人のお客様に対し、ライフサイクルに応じ変化・多様化するニーズを的確にとらえた提案をいたします。法人のお客様に対しては、企業経営を取り巻くリスクを様々な視点から分析・検討し、最適なプランを提案いたします。

<行動計画>

- ・お客様に適した商品・サービスを提供するために、お客様のご意向・ニーズを十分お伺いしたうえで、商品・サービスのご提案を行います。
- ・三井住友信託銀行との連携により、現役世代のお客様にもご利用いただけるよう、平日夜間と土日祝日営業も行うコンサルティング店舗「人生 100 年安心プラザ」を展開するほか、取扱商品の拡充に努めてまいります。
- ・高度な専門性と高い職業倫理をもって業務に取組み、お客様本位の業務運営を通して広く社会に貢献するため、コンプライアンスやお客様本位の業務運営に関する定期的な教育・研修を行います。
- ・お客様のご意向に沿った適切なお提案やお客様への十分かつ丁寧な情報提供が行われるよう、社内手続等の整備や品質向上に資するモニタリング態勢の整備に取り組んでまいります。
- ・「人生 100 年安心プラザ」では、「老後資金」に関する「マネープラン（積立&取崩計画）」の策定・実践にも取り組んでいくような、信託銀行グループならではの「コンサルティング手法の確立」を目指してまいります。

《取組状況》

- ◆「意向把握シート」を活用し、お客様のご意向・ニーズをしっかりと把握したうえでコンサルティングを行っております。また、お客様への適切なお提案や十分かつ丁寧な情報提供が行われるよう、保険募集に関する社内規程類の制定・周知のほか、募集状況をモニタリングして業務改善に繋げる態勢の強化を進めています。
- ◆情報が氾濫する中、一方的な情報だけでは判断が困難な時代となり、対面での相談も引き続き必要です。当社では、対面を希望されるお客様には現役世代も来店しやすい場所、曜日、時間にて相談できる「人生 100 年安心プラザ」を開設しており、2021 年 6 月には新たに名古屋営業所をオープンしました。また 2021 年度には三井住友信託銀行の金融商品仲介業を開始いたしました。一方、非対面を希望されるお客様向けには、2020 年度に開設した「人生 100 年安心プラザ（オンライン営業所）」においてご相談にお応えしております。
- ◆保険会社からの提供資料等も有効に活用しつつ、コンプライアンスやお客様本位の業務運営に関する研修を継続して実施しています。2021 年度には「コンプライアンス意識の向上」「お客様の最善の利益のための行動」や「お客様満足の上昇」をテーマとした研修等を開催しています。（後記の《成果指標》「3. 研修実施状況」ご参照）

- ◆お客さまのご意向に沿った適切なお提案やお客さまへの十分かつ丁寧な情報提供が行われるよう、継続して社内規定の制定・改定、保険募集や投資信託勧誘の状況に関するモニタリングに取り組んでいます。
- ◆「人生100年安心プラザ」では、金融商品仲介業開始に伴い、「老後資金」における「目標資産額」の設定・「マネープラン（積立&取崩計画）」の策定ツールを活用して、公的年金を補助するための毎月積立額をご提案できる態勢を整備いたしました。

4. お客さまの利益を不当に害することのない業務運営

私たちは、お客さまの利益が不当に害されることがないように、取引におけるお客さまとの利益相反の可能性について正確に把握し、適切に管理・対応するよう努めます。

<行動計画>

- ・当社は保険代理店として保険商品を販売するにあたり、その対価として保険会社から代理店手数料等を受領します。保険販売にあたっては、手数料の多寡にかかわらず、社内規定等に基づきお客さまのご意向に沿った商品の適切な販売を行い、お客さまの利益が不当に害される取引の発生を防止いたします。
- ・三井住友信託銀行を所属金融機関とする金融商品仲介業者として、「人生100年安心プラザ」においてご提供する投資信託は、「三井住友信託銀行の行動計画」に基づいて選定した商品となっております。

《取組状況》

- ◆お客さまの利益が不当に害される取引の発生を防止するため、規程類の制定・改定や社内研修等の態勢整備を進め、各種の社内委員会で業務運営状況の適切性の検証にも取り組んでいます。また個別および定期的なモニタリングを継続し、保険募集や投資信託勧誘の状況の適切性を確認しております。
- ◆三井住友信託銀行を所属金融機関とする金融商品仲介業者として、「人生100年安心プラザ」では、「三井住友信託銀行の行動計画」に基づいて選定された投資信託商品をご提供しております。

5. お客さまの声や評価のサービス等への反映

私たちは、お客さまからの不満の表明、お褒めの言葉、改善提案を「お客さまの声」と幅広くに定義し、真摯に耳を傾け、積極的に企業活動に活かします。

<行動計画>

- ・当社は、お客さまから頂いたご意見やご不満の声を、会社の健全な発展と成長のための重要なメッセージとして真摯に受けとめ、全社で共有いたします。

- ・お客様の声の内容を的確に把握して業務品質改善に活かし、商品の提案やサービス等の提供がお客様にとってより価値のあるもの向上させてまいります。
- ・保険会社や三井住友信託銀行に寄せられたお客様の声や評価についても当社の商品・サービスに反映させる取組みを推進してまいります。

《取組状況》

- ◆当社のみならず、保険会社や三井住友信託銀行に寄せられたお客様のご意見やご不満等については、「お客様の声」として真摯に受け止め、その内容を分析して社内共有し、社内会議や取締役会に報告しています。
- ◆さまざまな方法で把握したお客様のご期待やご要望等を当社の商品・サービスの見直しや社内教育、保険会社への改善提案等に繋げています。

6. お客様の安心と満足、社会・経済への貢献

保険代理店として、お客様、企業・団体の従業員等の皆さまへの情報提供やコンサルティングにより安心と満足をお届けし、お客様本位の業務運営方針を通して社会に貢献いたします。

＜行動計画＞

- ・企業や団体の従業員等の皆さまにご自身の安心への備えをお考えいただく機会をご提供できるよう、説明会やセミナー等を開催しております。
- ・お客様の長い人生における「ベストパートナー」として選ばれるよう、現役世代からシニア世代まで幅広いお客様に対し、三井住友信託銀行と連携した総合提案を行うビジネスモデルを推進してまいります。

《取組状況》

- ◆企業や団体の従業員向けの社内説明会やセミナー（オンラインを含む）を開催し、保険の必要性や見直しの相談をお受けしています。開催した「がんセミナー」では、商品のご紹介だけでなく、有識者を講師として「がん」に関する「お役立ち情報」のご提供も行うなど、お客様に理解を深めていただけるような情報提供の機会づくりに努めております。
- ◆お客様の長い人生における「ベストパートナー」に選ばれるよう、現役世代からシニア世代まで幅広いお客様に対し、三井住友信託銀行と連携した総合提案を行うビジネスモデルを推進してまいります。

三井住友トラスト・ライフパートナーズ株式会社は、「お客さま本位の業務運営方針」に基づく取組状況を測る成果指標を定め、定期的に公表いたします。

《成果指標》

1. 保有契約（※1）

（1）保有契約数

	契約数	内訳
2019年度（2020年3月末）	316千件	損害保険108千件、生命保険208千件
2020年度（2021年3月末）	338千件	損害保険108千件、生命保険230千件
2021年度（2022年3月末）	352千件	損害保険109千件、生命保険243千件

（※1）千件未満を四捨五入しています。

（2）保有契約者数

	契約者数	内訳
2019年度（2020年3月末）	238千名	損保のみ91千名、生保のみ140千名、 損保・生保とも7千名
2020年度（2021年3月末）	252千名	損保のみ91千名、生保のみ153千名、 損保・生保とも8千名
2021年度（2022年3月末）	258千名	損保のみ92千名、生保のみ158千名、 損保・生保とも8千名

（※1）千件未満を四捨五入しています。

2. 損害保険更改率（※2）

	更改率
2019年度（※3）	88.1%
2020年度	88.6%
2021年度	87.3%

（※2）満期到来した契約数のうち継続に至った契約数の割合です。

（※3）「お客さま本位の業務運営方針」公表以降（2020年1月～3月）の数値です。

3. 研修実施状況（※4）

	実施回数
2019年度（※3）	22回/3ヶ月間累計
2020年度	94回/12ヶ月間累計
2021年度	83回/12ヶ月間累計

（※4）研修内容は、取扱商品、事務、システム、コンプライアンス等に関するものです。

4. 専門資格保有者数 (※5)

	保険業務 (募集人に占める割合)	金融商品仲介業務 (営業所従事者に占める割合)
2019年度 (2020年3月末)	68人 (59.1%)	—
2020年度 (2021年3月末)	80人 (56.7%)	—
2021年度 (2022年3月末)	85人 (59.4%)	6人 (60.0%)

(※5) 保険業務に関する専門資格とは、生保・損保大学課程、FP 資格 (1 級～2 級、CFP、AFP) を指します。

いずれも、生命保険協会、損害保険協会、厚生労働省、もしくは日本FP協会が認定している、「総合的なコンサルティングやファイナンシャルプランニングのサービスのご提供」に資する専門資格です。

金融商品仲介業務に関する専門資格とは、証券アナリスト基礎講座、FP 資格 (1 級～2 級、CFP、AFP) を指します。

(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)

	業務運営方針	取組状況
【顧客の最善の利益の追求】		
原則 2	1. お客様本位のコンサルティングの実践 2. お客様にとってわかりやすい情報提供 3. お客様のご意向に沿った商品選択とサービスの提供 4. お客様の利益を不当に害することのない業務運営 5. お客様の声や評価のサービス等への反映 6. お客様の安心と満足、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 2. お客様にとってわかりやすい情報提供 3. お客様のご意向に沿った商品選択とサービスの提供 4. お客様の利益を不当に害することのない業務運営 5. お客様の声や評価のサービス等への反映 6. お客様の安心と満足、社会・経済への貢献
注	上記 1. ～ 6. のとおりです	上記 1. ～ 6. のとおりです
【利益相反の適切な管理】		
原則 3	4. お客様の利益を不当に害することのない業務運営	4. お客様の利益を不当に害することのない業務運営
注	1. お客様本位のコンサルティングの実践 4. お客様の利益を不当に害することのない業務運営	1. お客様本位のコンサルティングの実践 4. お客様の利益を不当に害することのない業務運営
【手数料等の明確化】		
原則 4	2. お客様にとってわかりやすい情報提供 4. お客様の利益を不当に害することのない業務運営	2. お客様にとってわかりやすい情報提供 4. お客様の利益を不当に害することのない業務運営
【重要な情報の分かりやすい提供】		
原則 5	2. お客様にとってわかりやすい情報提供	2. お客様にとってわかりやすい情報提供
注 1	1. お客様本位のコンサルティングの実践 3. お客様のご意向に沿った商品選択とサービスの提供 4. お客様の利益を不当に害することのない業務運営	1. お客様本位のコンサルティングの実践 3. お客様のご意向に沿った商品選択とサービスの提供 4. お客様の利益を不当に害することのない業務運営
注 2	取扱商品やサービス等に該当はありません	取扱商品やサービス等に該当はありません
注 3	1. お客様本位のコンサルティングの実践 2. お客様にとってわかりやすい情報提供	1. お客様本位のコンサルティングの実践 2. お客様にとってわかりやすい情報提供
注 4	2. お客様にとってわかりやすい情報提供	2. お客様にとってわかりやすい情報提供
注 5	2. お客様にとってわかりやすい情報提供	2. お客様にとってわかりやすい情報提供
【顧客にふさわしいサービスの提供】		

	業務運営方針	取組状況
原則6	1. お客様本位のコンサルティングの実践 2. お客様にとってわかりやすい情報提供 3. お客様のご意向に沿った商品選択とサービスの提供	1. お客様本位のコンサルティングの実践 2. お客様にとってわかりやすい情報提供 3. お客様のご意向に沿った商品選択とサービスの提供
注1	1. お客様本位のコンサルティングの実践 3. お客様のご意向に沿った商品選択とサービスの提供	1. お客様本位のコンサルティングの実践 3. お客様のご意向に沿った商品選択とサービスの提供
注2	取扱商品やサービス等に該当はありません	取扱商品やサービス等に該当はありません
注3	取扱商品やサービス等に該当はありません	取扱商品やサービス等に該当はありません
注4	1. お客様本位のコンサルティングの実践 2. お客様にとってわかりやすい情報提供	1. お客様本位のコンサルティングの実践 2. お客様にとってわかりやすい情報提供
注5	1. お客様本位のコンサルティングの実践 3. お客様のご意向に沿った商品選択とサービスの提供 6. お客様の安心と満足、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 3. お客様のご意向に沿った商品選択とサービスの提供 6. お客様の安心と満足、社会・経済への貢献
【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】		
原則7	1. お客様本位のコンサルティングの実践 3. お客様のご意向に沿った商品選択とサービスの提供 5. お客様の声や評価のサービス等への反映	1. お客様本位のコンサルティングの実践 3. お客様のご意向に沿った商品選択とサービスの提供 5. お客様の声や評価のサービス等への反映
注	上記1. 3. 5. のとおりです	上記1. 3. 5. のとおりです

2022年6月改定