

「お客さま本位の業務運営方針」に関する2018年度の取組状況につきまして

平素は、楽天信託をご愛顧いただきまして、誠にありがとうございます。

当社では、「お客さま本位の業務運営方針」に関する2018年度の取組状況につきまして、以下のとおり取りまとめましたのでご報告いたします。

また、同年度より、当社の取組みの「見える化」を促進する観点から、「お客さま本位の業務運営の定着度合いを客観的に評価できるようにするための成果指標」(KPI)を、取組状況の中に盛り込んで公表することといたしております。

当社では、お客さまに末永くお取引いただけますよう、「お客さま本位の業務運営方針」に基づく運営を徹底するとともに、引き続きその取組状況や成果を定期的に確認し、見直しを行ってまいります。

基本原則 1

楽天信託は、お客さまの最善の利益の実現に努めます。

- 当社は、信託会社として受益者のために善管注意義務、忠実義務、分別管理その他の義務を負い受託者としての責任を果たしてまいります。
- 当社は、役職員がプロフェッショナルとしての高い専門性と倫理観を持って活躍する環境を整備することを通じて、お客さまのニーズに合致した質の高い商品・サービスを選択し、お客さまに提供してまいります。
- 当社は、お客さまが自らのご判断で、ご自身のニーズに合致した商品・サービスを選択いただけるよう、常に誠実かつ公正に業務を遂行してまいります。
- 当社は、役職員一同が、お客さまの最善の利益を実現し、お客さまに信頼していただくことが、楽天信託の発展に繋がるという共通認識を持って、業務を行ってまいります。

2018 年度の取組状況

- お客さまの個人情報の適正な取扱いを一層確保するため、個人情報保護方針を改定し、プライバシーポリシーに改めました。
- 楽天グループとの更なるシナジーを発揮することを目的として、楽天銀行を当社の信託契約代理業として登録いたしました。

基本原則 2

楽天信託は、利益相反の適切な管理に努めます。

- 当社は、業務に関連して生じる利益相反の適切な管理を行うとともに、常に管理の高度化に取り組むことによりお客さまの利益の保護を図ってまいります。
- 当社は、お客さまに商品・サービスを提供するにあたっては、楽天グループ企業の提供する商品・サービスに限定せず、お客さまの最善の利益の実現に資する商品・サービスを、幅広い候補の中から客観的な方法で選択し、お客さまに提供してまいります。
- 当社は、お客さま、当社、および楽天グループ企業との取引を把握し、お客さまの利益を不当に害する恐れのある取引については適切に管理してまいります。

2018 年度の実績

- リスク管理に関する業務分掌を明確化し、リスク管理態勢の強化に努めました。
- 内部監査部門による監査を実施いたしました。

基本原則 3

楽天信託は、手数料等の透明性の確保に努めます。

- 当社は、当社の提供する商品・サービスの手数料などについて、お客さまが負担するコストであればその名称を問わず、お客さまの投資判断に資するよう、商品ごとに手数料などの透明性の向上を図ってまいります。
- 当社は、今後とも、お客さまにご負担いただく手数料に見合う商品・サービスを提供するとともに、常にお客さまにご満足いただけるように付加価値の向上を追求し、お客さまのご期待にお応えできるよう業務の見直しを行ってまいります。

2018 年度の実績状況

- 手数料、報酬その他のお取引に関してお客さまがお支払いただく対価について、ご契約前に書面によりご説明いたしました。

基本原則 4

楽天信託は、お客さまのご判断に必要な情報を、十分に、かつ、わかりやすく提供するよう努めます。

- 当社は、金融商品・サービスのご提案にあたっては、金融商品・サービスの特色・リスク・手数料、お客さまの金融商品・サービスの選択に資する経済環境・市場動向等に関し、明確かつ平易な表現での説明を行ってまいります。
- 当社は、重要な情報として、以下の内容につきましても、お客さまにわかりやすく提供してまいります。
 - － 金融商品・サービスのリスク・リターン、取引条件。
 - － 当社がお客さまに提供させていただく金融商品・サービスを選択した理由。
 - － 当社が金融商品・サービスを選択するにあたって、基本原則 2. にお示したお客さまとの利益相反の可能性。
- 当社は、お客さまに複雑な金融商品・サービスを提供する場合には、例えばリスク・リターンの関係などがお客さまに容易にご理解いただけるよう、複雑さに見合った十分な情報を提供してまいります。

2018 年度の実績状況

- お客さまに交付すべき書面の記載事項やご説明内容については、商品内容ごとに修正する等、分かりやすい説明に努めました。

基本原則 5

楽天信託は、お客さまにふさわしい金融商品・サービスの提供に努めます。

- 当社は、常にお客様の信頼の確保を第一義とし、お客様一人一人のニーズに最も適した金融商品・サービスをお勧めいたします。また、適切なアフターフォローに努め、継続的なサービスを行います。
- 当社は、お客様の知識・経験、財産の状況及び当該金融商品・サービスの販売にかかる契約を締結する目的に照らし、最も適していると思われるものをお勧めいたします。
- 当社は、お客様ご自身の判断でお取引いただくために、商品内容やその特性・リスク内容など重要な事項について、正確かつ十分な説明を行います。また、お客様に不利益となる事項についてもご説明いたします。

※ 「金融商品勧誘方針」については以下のページをご覧ください。
(<https://www.rakuten-trust.co.jp/policy.html>)

2018 年度の取組状況

- お客さまカードについては、より分かりやすい項目や選択肢について検討を加えました。
- お客さまに提供する書面については、最新の法改正やプライバシーポリシーへの改定に対応したものに変更いたしました。

基本原則 6

楽天信託は、全てのお客さまにご満足いただけるよう、従業員が真にお客さま本位の業務運営に取り組むことができる態勢の整備に努めます。

- 当社は、従業員がお客さま本位の業務運営を推進し、お客さまの最善の利益に貢献することで評価される業績評価体系を整備してまいります。
- 当社は、従業員向けの様々な研修を通じて、お客さまの最善の利益の追求に貢献できる人材の育成および従業員の専門性の向上に取り組んでまいります。

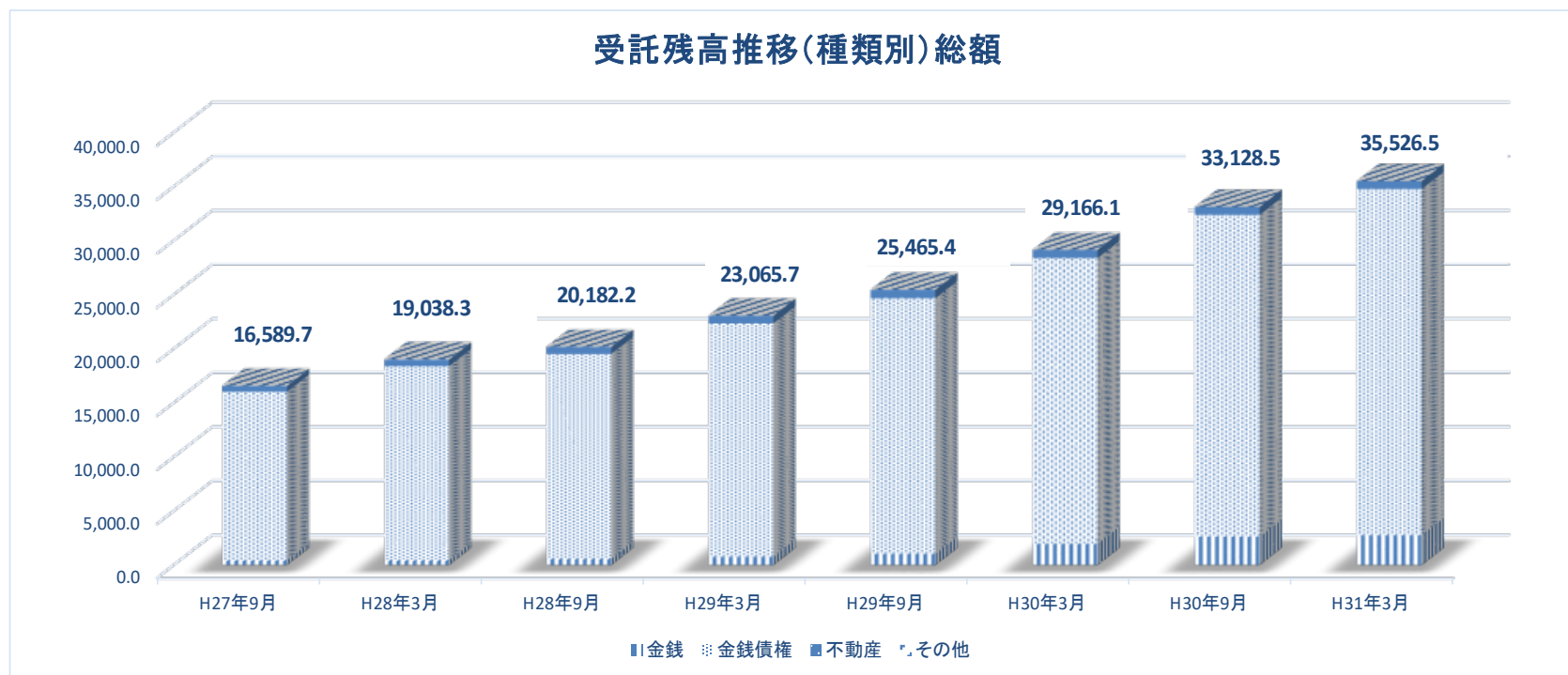
2018 年度の実績

- お客さまに対するコンサルティング能力、商品開発能力向上のため、資格取得に係る学習スペースの提供や受験費用等の金銭的支援を実施いたしました。
- 役職員のレベルに応じた社内研修を開催し、また、希望者については、外部のセミナーや講座についても積極的に参加いたしました。

お客さま本位の業務運営の定着度合いを客観的に評価できるようにするための成果指標（KPI）

■ 受託資産残高

当社のお客さま本位の業務運営を評価していただいた結果、2016年度末に1兆9,038億円であった受託資産残高は、2兆3,065億円（2017年度末）、2兆9,166億円（2018年度末）と順調に増加し、2019年度3月末の受託資産残高は、3兆5,265億円（個人・法人合計）となりました。



- 当社監査部門による監査回数

2018 年度は、対象となる全ての案件につきまして、当社監査部門による利益相反管理に関する監査を実施いたしました。

- 役職員に対する手数料に関するインシデント件数

2018 年度に手数料に関するインシデント（事務事故）として社内報告の対象となった事案はありませんでした。

- 申込書等の書面やお客さま向け帳票の改善を実施した件数

2018 年度に申込書等の書面やお客さま向け帳票の改善を実施した件数は 3 件でした。

- 苦情処理件数

2018 年度に商品・サービスに関してお客さまからいただいた苦情はありませんでした。

- 研修実施回数

2018 年度に実施された研修は 32 回でした。うち、情報セキュリティに関する研修を 8 回実施いたしました。

以上