

2022年12月

楽天信託株式会社

「お客さま本位の業務運営方針」に関する2021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2021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、2018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、お客さまに未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、先進的かつ高度な信託サービスを提供する信託サービス専門企業として、お客さまとの信頼関係を第一に、多様化する信託の社会的ニーズに対して効率的かつ最適な信託サービスを提供していくことにより、お客さまの資産形成に貢献してまいります。
- 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金融商品・サービスを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金融商品・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、当社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。

2021 年度の取組状況

Rakuten 楽天信託

- 低金利政策により魅力的な金融商品が少ないなかで、個人投資家の多様なニーズに対応するため、「楽天信託 FX ファンド」に続くインターネットを利用した非対面で購入可能な商品の開発に取り組みました。
- 当社のコンプライアンスの最も重要かつ基本的な方針として、「楽天信託株式会社 企業倫理憲章」を制定いたしました。
- 役職員を対象に「お客さま本位の業務運営方針」に関する研修を実施いたしました。

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、法令に定める受託者の義務および行為準則の遵守を徹底し、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、お客さまに金融商品・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金融商品・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金融商品・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。

2021 年度を取組状況

- 2021 年度は、新規の金融商品およびサービスのリリースはありませんでした。なお、現時点において、当社の提供する金融商品およびサービスはすべて当社が独自に開発した商品です。
- グループ会社との取引の際には、利害関係人取引を含めた利益相反関係の有無について社内規程に基づき確認をいたしました。

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、当社の提供する金融商品・サービスの手数料等について、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、金融商品ごとに手数料等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金融商品・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。

2021 年度を取組状況

- 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、ウェブサイト上の商品説明ページでご説明するとともに、ご契約前に書面によりご確認いただきました。

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、わかりやすく提供しよう努めます。

- 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・リターンおよび取引条件
 - ・ 当社が販売対象として想定するお客さまの属性
 - ・ 当社がお客さまに提供する金融商品・サービスを提案した理由
 - ・ 当社が金融商品・サービスを提供するにあたって、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、同種の商品の内容と比較することが容易となるよう配慮した資料をご提供し、例えば

スク・リターンの関係等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。

- 当社は、金融商品・サービスのご提案にあたり、金融商品・サービスの特色・リスク・手数料その他お客さまの金融商品・サービスの選択に資する情報を、 명확かつ平易な表現で提供いたします。
- 当社は、金融商品・サービスに関する情報の提供にあたり、より重要な情報については特に強調する形で提供する等、お客さまが情報の内容のみならずその重要性の程度まで十分にご理解いただけるように留意してまいります。

【ご参考】

当社では、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等していないため、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則 5（注 2）および原則 6（注 2）には該当しません。

2021 年度の取組状況

- 当社の金融商品・サービスの重要な情報および複雑さに見合った情報提供は、ウェブサイト上の商品説明ページおよび契約締結の際に、書面によりご説明

いたしました。

- 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、図表を設ける等、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、商品ラインアップの提供にあたり、お客さまの金融商品・サービスに関する知識・経験、財産の状況およびお客さまが契約を締結する目的ならびにお客さまのライフプランに照らし、お客さまにふさわしい金融商品・サービスを提案できるようにいたします。
- 当社は、金融商品・サービスを提供する場合には、類似した金融商品・サービスについて、お客さまが比較をしながらお取引いただけるように留意してまいります。
- 当社は、当社が提供した金融商品・サービスについてお客さまのご意向に応じて適切にフォローアップしてまいります。
- 当社は、複数の金融商品・サービスを組み合わせる単一商品・サービスとして提供する場合には、全体としてお客さまに提供するにふさわしいかという観点で

金融商品・サービス提供の可否を判断してまいります（また、個別に購入可能な場合には、その旨の情報を提供いたします。）。

- 当社は、金融商品の組成にあたり、販売対象として想定するお客さまの属性を特定・公表するとともに、それに沿って金融商品を提供いたします。
- 当社は、複雑またはリスクの高い金融商品・サービスを提供する場合や、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販売・推奨等を行う場合には、お客さまに十分な情報提供を行い、お客さまご自身の判断によりお取引いただけるように留意してまいります。
- 当社は、WEB コンテンツを活用して、お客さまの金融・投資知識の向上に資する情報の提供等を行ってまいります。

※ 「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>)

【ご参考】

当社では、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等していないため、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則 5（注 2）および原則 6（注 2）には該当しません。

2021 年度の取組状況

- お客さまがご自身でお取引の判断ができるよう、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は、金融取引被害を受けやすい属性の顧客グループを念頭に、ウェブサイトの商品説明ページや契約前に書面にてご説明いたしました。
- 当社ウェブサイトの「信託の基礎知識」のページにおいて、信託の役割とその社会的価値に関する情報を提供いたしました

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、役職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、役職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、役職員がその取り扱う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、これらに携わる役職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役職員の専門性の向上に取り組んでまいります。

- 当社は、この方針の内容について、役職員に周知するとともに、役職員の業務を支援・検証するための体制を整備してまいります。

2021 年度の実行状況

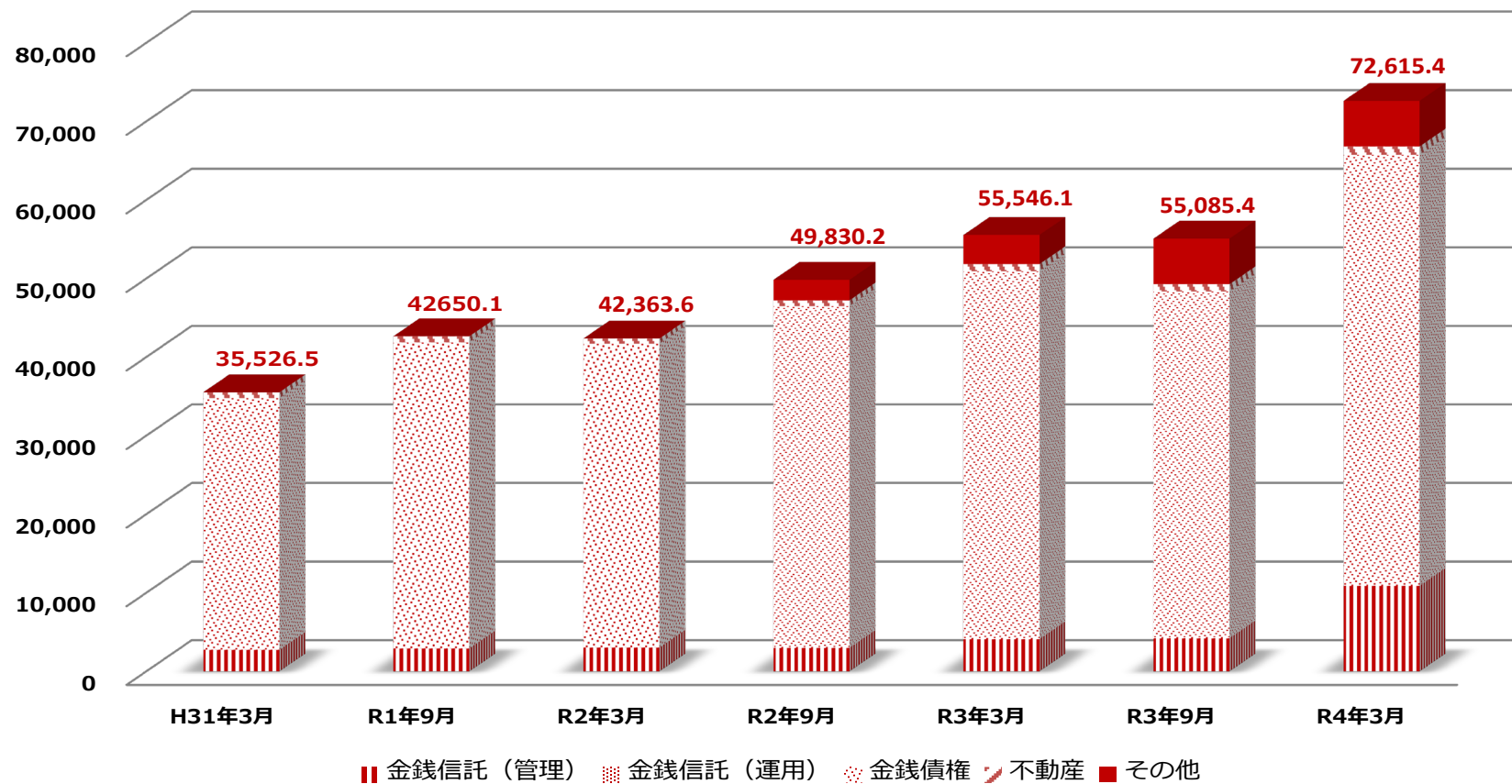
- 資格取得に係る学習スペースの提供や受験費用等の金銭的支援を実施いたしました。
- 原則として週 1 回、全役職員を対象とした様々なテーマで実施する研修に参加いたしました。また、希望者には外部のセミナーや講座を受講できる環境を整備いたしました。
- お客さま本位の業務運営方針を、社内規程（「顧客本位の業務運営の取組方針等に関する規程」別紙）として決めました。
- お客さま本位の業務運営方針との整合性を確認する仕組みを社内の審査に導入いたしました。

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、2兆9,166億円（2017年度末）、3兆5,526億円（2018年度末）、4兆2,363億円（2019年度末）、5兆5,546億円（2020年度末）と順調に増加し、2021年度末の受託資産残高は、7兆2,615億円（個人・法人合計）となりました。

受託残高推移（総額）



- 利益相反管理部門による審査回数

2021 年度は、対象となる全ての案件（15 件）について審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

2021 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

2021 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 2 件でした。

- 苦情処理件数

2021 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

2021 年度に実施された研修は 31 回でした。うち、本方針に関連する研修を 2 回実施いたしました。

以上