


一定の投資性金融商品の販売・販売仲介に係る

重要情報シート

1 当行の基本情報

社名	三井住友銀行
登録番号	関東財務局長（登金）第54号
加入協会	日本証券業協会／一般社団法人金融先物取引業協会／一般社団法人第二種金融商品取引業協会
当行の概要を記したウェブサイト	https://www.smbc.co.jp/ 

2 取扱商品 当行がお客さまに提供できる金融商品の種類は次のとおりです

商品名	当行取扱	ニーズにあわせておすすめ用途		
		使い道の決まっているお金	当面使う予定のないお金	使い道のきまっていないお金
預金（投資性なし）	○	●		
預金（投資性あり）	○		●	●
投資信託	○		●	●
ラップ口座	○※1		●	●
円建債券	○※1		●	●
外貨建債券	○※1		●	●
保険（投資性なし）	○		●	●
保険（投資性あり）	○		●	●
国内株式	○※2		●	●
外国株式	×			
REIT	○※2		●	●
その他の上場商品（上場CB等）	○※2		●	●
上記以外の商品等	個人向け国債・NISA・つみたてNISA・iDeCo等もご用意しています。			

※1 SMBC 日興証券（仲介口座）での取扱

※2 SMBC 日興証券（仲介口座）による、SMBC 日興証券のインターネット・専用電話取引での取扱

3 商品ラインアップの考え方 商品選定のコンセプトや留意点は次のとおりです

- 「ためる」「ふやす」「そなえる」「おくる」等、一人ひとりの目的やライフステージに適した商品を幅広くご用意しています。
- 商品のご提案にあたっては、お客さまのニーズや投資に対するお考えの他、将来のライフプランをお伺いしながらコンサルティングを通じて、適切な商品・サービスの提供に努めています。
- SMBCグループで連携し、各社の特徴を活かした商品を「金融商品仲介」等を通じて幅広く取り扱っています。

4 苦情・相談窓口

当行お客さま相談窓口	1 当行の基本情報 に記載の「当行の概要を記したウェブサイト」でも受け付けております。	☎ 0120-56-3143 【受付時間】毎日9:00～21:00 (1月1日～3日と5月3日～5日を除く)
加入協会等共通の相談窓口	全国銀行協会相談室 証券・金融商品あっせん相談センター（FINMAC） 生命保険協会 生命保険相談所	☎ 0570-017109 (03-5252-3772) 【受付時間】平日:9時～17時 ☎ 0120-64-5005 【受付時間】平日:9時～17時 ☎ 03-3286-2648 【受付時間】平日:9時～17時
金融庁金融サービス利用者相談室		☎ 0570-016811 (03-5251-6811)

一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会より「見やすさ」「わかりやすさ」「伝わりやすさ」の評価・認証を受けています。また同協会主催の「UCDAアワード」において、当行は4年連続の最優秀賞を受賞しております。



伝わるデザイン
UCDA
第三者認証

R&I 顧客本位の投信販売会社評価



格付投資情報センター（R&I）による「R&I 顧客本位の投信販売会社評価」においてS+評価を獲得しています。

SMBCグループ リテール事業部門

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

- SMBCグループリテール事業部門 は、「お客さまにとっての最善の利益」を実現するために、お客さまをよく知り、一人ひとりに合ったソリューションを提供し、お客さまの豊かな生活や安心感を実現できるよう注力してまいります。
- そのため、自らの指針として、5つの取組方針を公表しております。
- 本取組方針に基づく具体的な取組状況は、定期的に開示してまいります。

取組方針

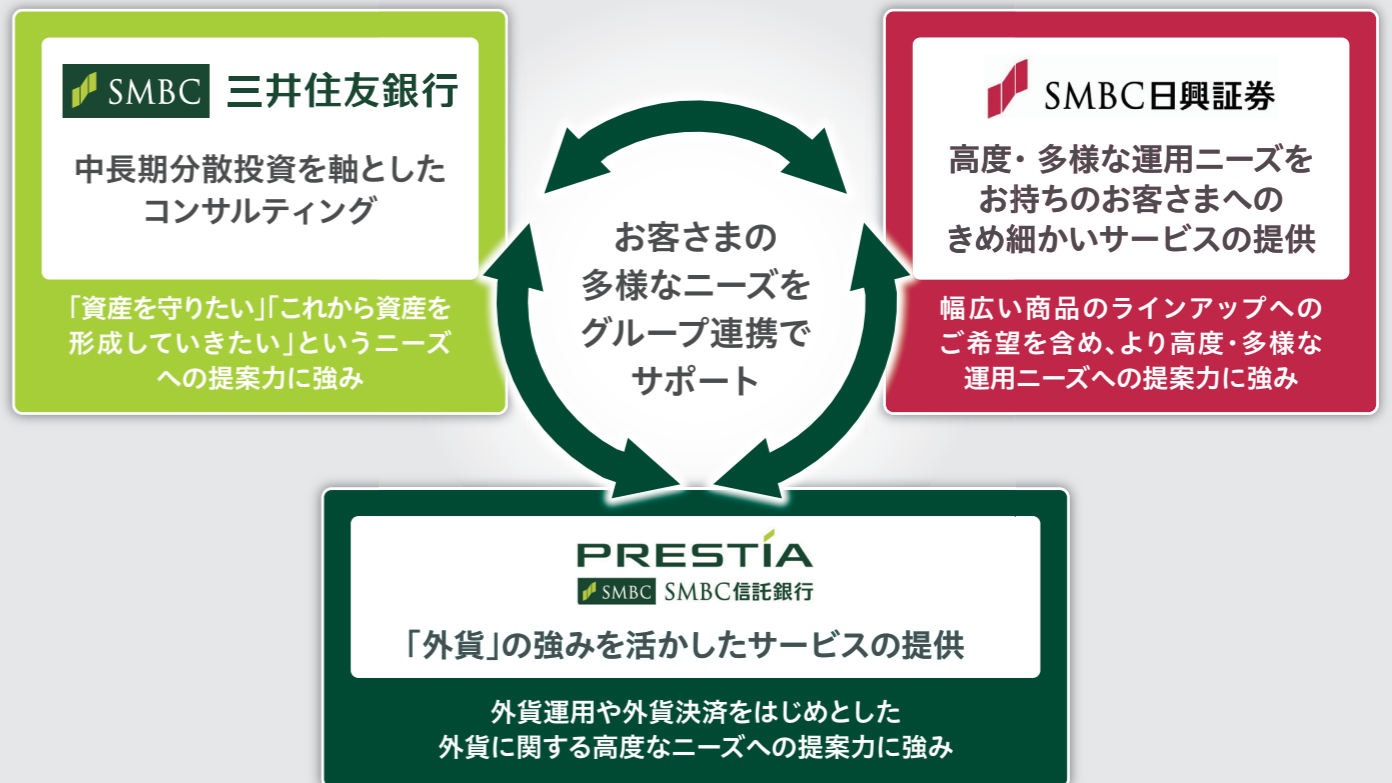
- 1 中長期分散投資を軸としたお客さま本位の運用提案
- 2 お客さま本位の商品ラインアップの整備
- 3 お客さま本位のアフターサービスの充実
- 4 お客さま本位の業績評価体系の整備
- 5 コンサルティング力向上に向けた取組み

動画でも取組をご紹介します



お客さま本位の業務運営に関する基本方針ご紹介動画

SMBCグループで連携し、各社の特長を活かし、お客さまの幅広いニーズに対応してまいります。



●本資料は、特定の投資信託・生命保険・株式・債券等の売買を推奨、勧誘する目的のものではありません。

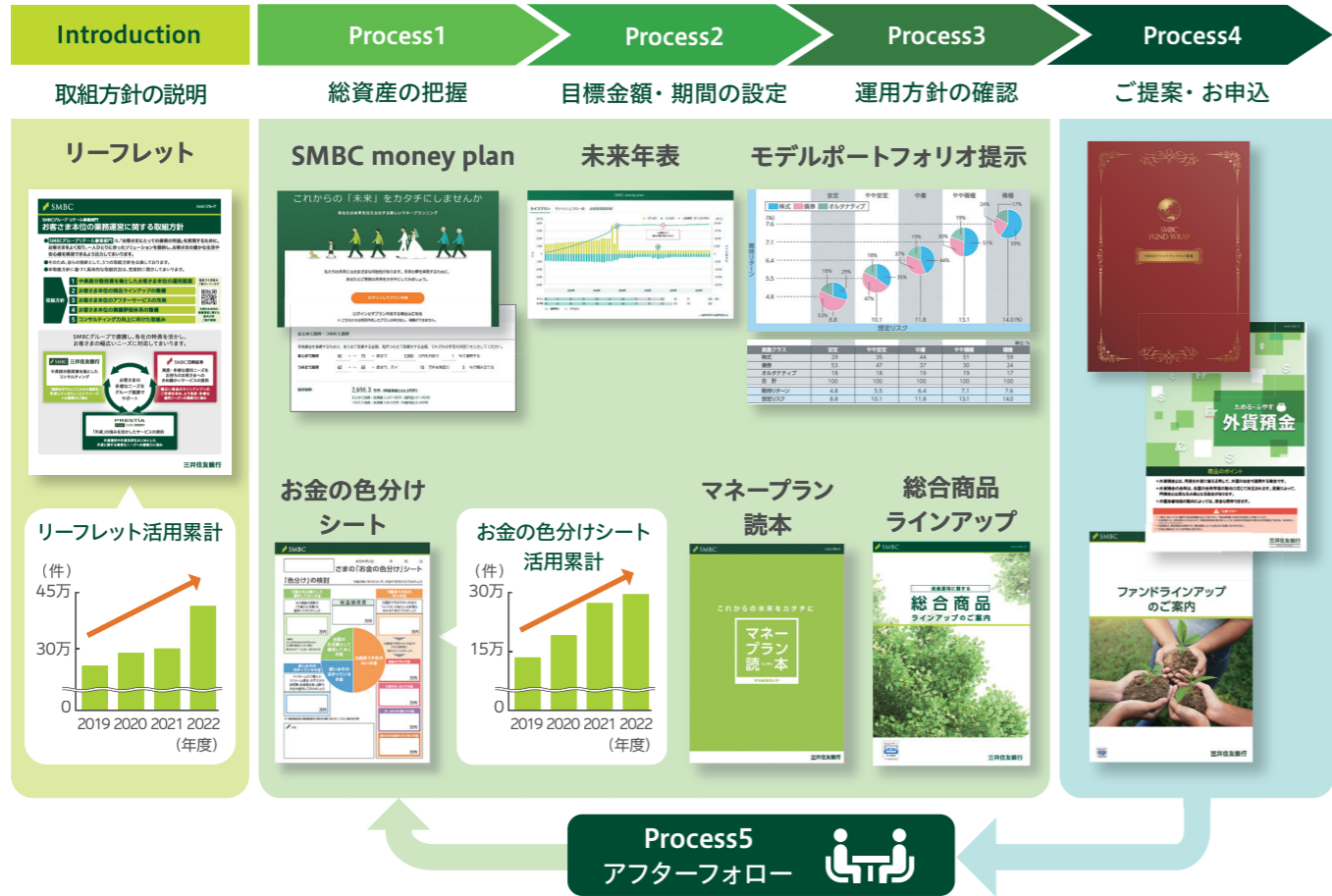
●2023年6月30日公表「SMBCグループ リテール事業部門における『お客さま本位の業務運営に関する取組方針』」の簡易版です。

1 中長期分散投資を軸としたお客さま本位の運用提案

お客さま本位の運用提案

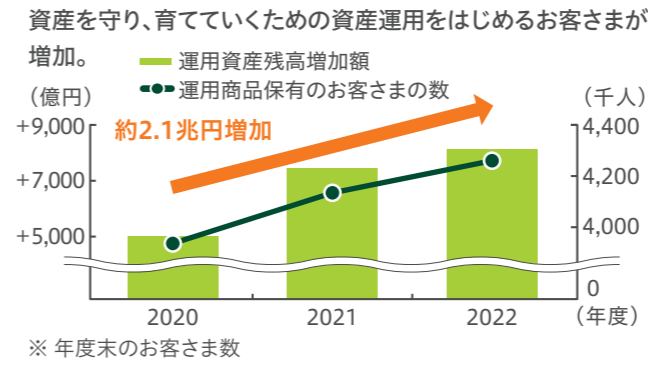
銀行

- お客さまのライフイベント・収支・ご資産等をお伺いし、ご資金の使いみちや目的を確認するために、お金の色分け等を行います。
- お客さまとの対話やツールでの説明を通じて、目標金額や期間を確認いたします。
- さらに資産運用に対するお考え・知識・経験等に加え、リスク許容度や期待するリターンを確認し、お客さまのニーズに合ったモデルポートフォリオを提示させていただきます。
- お申込み後は、アフターフォローを行い、お客さまのご意向の変化に合わせてご提案させていただきます。



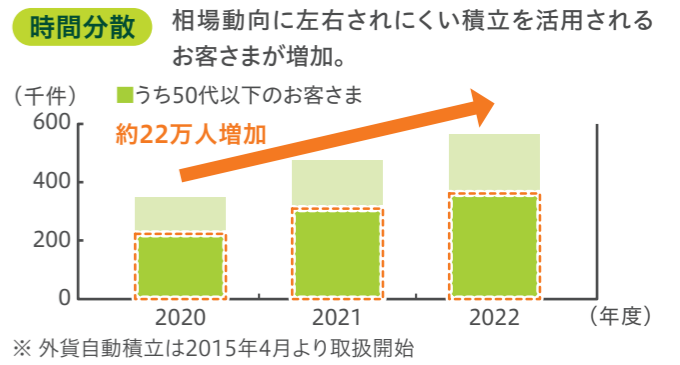
運用資産残高増加額

銀行+日興+信託



投資信託・外貨自動積立件数

銀行+日興+信託



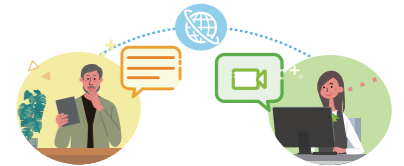
2 お客さま本位の商品ラインアップの整備

「資産を守りたい」「これから資産を形成していきたい」というニーズに
 応える、商品ラインアップの充実にあります。

詳細は裏面「重要情報シート」3をご覧ください。

3 お客さま本位のアフターサービスの充実

- いつでもご自身の携帯・パソコンで、資産状況のご確認ができる等、お客さまの利便性向上に努めております。
- 対面だけでなく、オンライン面談やインターネット・アプリ・電話・メール等のデジタル・リモートチャネルの充実を図っております。



4 お客さま本位の業績評価体系の整備

- 担当者が真にお客さまのためだけを考えて前向きにコンサルティングに取り組めるよう、銀行の業績を達成するための運用収益や販売額の計数目標を担当者個人に割り振っていません。
 - お客さまを起点としたサービス・満足度向上に向けてNPS® 調査※を実施しております。
- ※NPS® 調査とは、お客さまからの「推奨度」を測定するアンケート調査です。

5 コンサルティング力向上に向けた取組み

- 幅広いニーズへの最適ご提案を目指し、知識やスキルを高め、コンサルティング力の継続的な向上を図っております。
- お客さまを起点としたサービス・満足度向上に向けては、お客さまの声やお客さまからの評価に真摯に向き合い、向上に努めております。

FP資格保有比率

管理職	前年比	外訪担当者	前年比
99%	±0pt	92%	+2pt

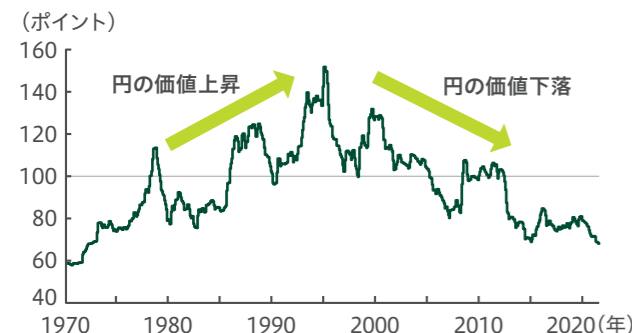
※FP2級以上(含むCFP・AFP)の資格保有比率
 <銀行+日興+信託> 2023年3月末時点

ご参考

外貨保有の意義

- 他の通貨も含めた総合的な日本円の価値※は大きく変動しています。
- インフレや為替変動などの外的要因から資産を守るため、外貨の保有が大切です。

日本円の実質実効為替レート推移



※実質実効為替レート: 相対的な通貨の実力を図るための総合的な指標。
 指数が高いほど購買力があり、外国製品を割安に購入できることを示す。

	日本円建資産のみの場合	外貨建資産も組み入れた場合
円高	円 実質的価値が増加	外貨 実質的価値を維持しやすい
変化なし	円 価値の変化なし	外貨 価値の変化なし
円安	円 実質的価値が減少	外貨 実質的価値を維持しやすい

ご参考

人生100年時代に向けた取組み

- 専任コンシェルジュが金融・非金融の垣根を越えて対応する「SMBCエルダープログラム」や、大切な情報をお預かりし次世代にお届けする「SMBCデジタルセーフティボックス」等を、取りそろえております。



SMBCエルダープログラム

「投資信託販売会社における比較可能な成果指標」(共通KPI)

投資信託の運用損益別顧客比率

「投資信託販売会社における比較可能な成果指標(共通KPI)について」(2018年6月金融庁公表)の共通KPIについても検証。
 投資信託の運用損益がプラスのお客さまは、全体の76%。
 ※金融庁から発表された定義に沿って算出 ※2023年3月末時点

プラス顧客	2021年	2022年	2023年
3月末時点	71%	83%	74%
前年比	+38pt	+12pt	▲9pt
(3カ年平均)	76%		