

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

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

お客さまにとってわかりやすい情報提供のため、ユニバーサルデザインに配慮した商品ラインアップ資料をご用意しています。



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主催「UCDAアワード2019」において、最優秀賞にあたる「UCDAアワード2019」を受賞



「第三者」による客観的な評価

UCDA
AWARD
2019

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。



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、お一人お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	☎ 0570-017109 (03-5252-3772) 【受付時間】平日:9時～17時
	証券・金融商品あっせん相談センター(FINMAC)	☎ 0120-64-5005 【受付時間】平日:9時～17時
	生命保険協会 生命保険相談所	☎ 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)

この重要情報シートは、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が、第三者の公正な審査を経て、ユーザーにとって見やすく配慮されたデザインであると認証したものです。



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、お一人おひとりのニーズにふさわしい提案を行い、お客さま本位の商品・サービスの提供に努めてまいります。
- 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

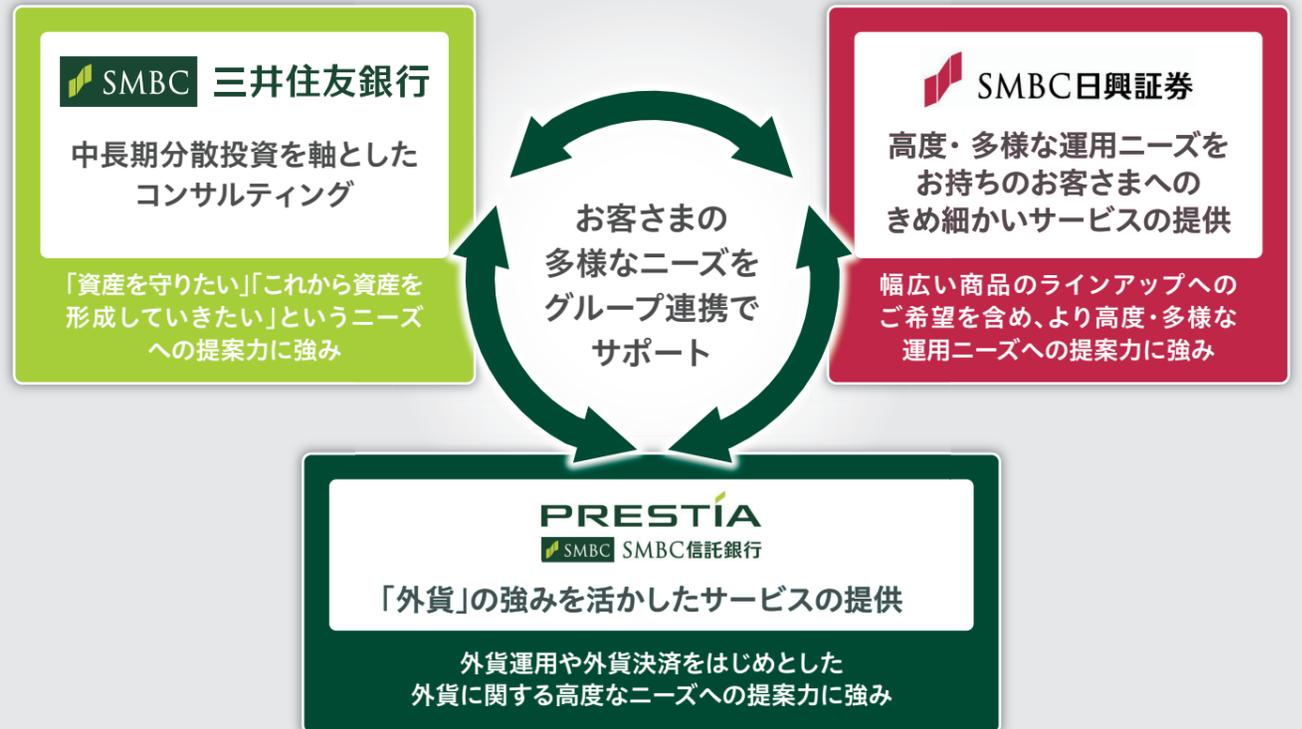
- 1 中長期分散投資を軸としたお客さま本位の運用提案
- 2 お客さま本位の商品ラインアップの整備
- 3 お客さま本位のアフターサービスの充実
- 4 お客さま本位の業績評価体系の整備
- 5 コンサルティング力向上に向けた取組み

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

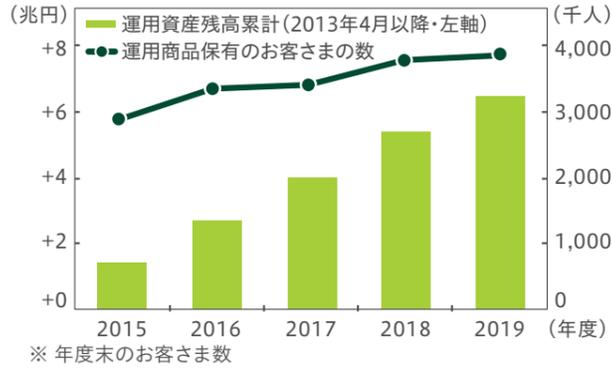
SMBCグループで連携し、各社の特長を活かし、お客さまの幅広いニーズに対応してまいります。



1 中長期分散投資を軸としたお客さま本位の運用提案

「資産を守りたい」「これから資産を形成していきたい」というニーズへの的確な対応として、中長期分散投資を軸とした提案を行ってまいります。

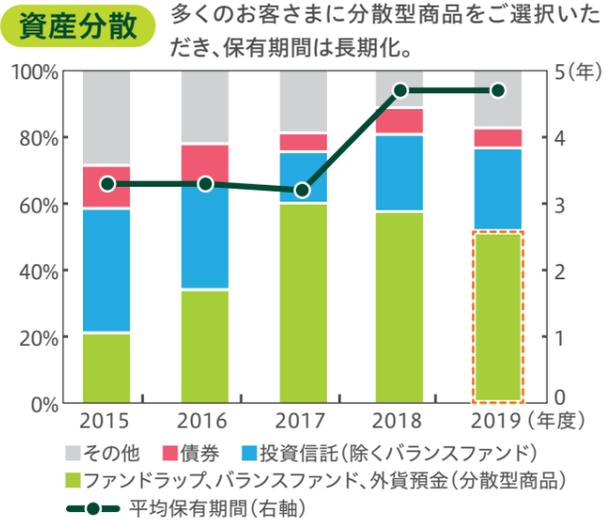
運用資産残高増加額 銀行+日興+信託



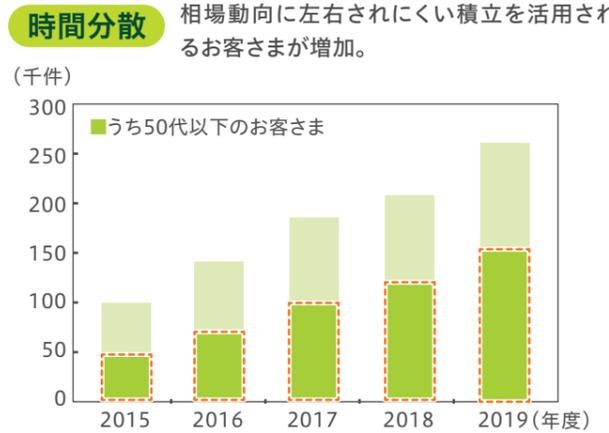
外貨定期預金預入額 銀行



運用商品の商品別販売比率・保有期間 銀行



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努めてまいります。

詳細は裏面「重要情報シート」3をご覧ください。

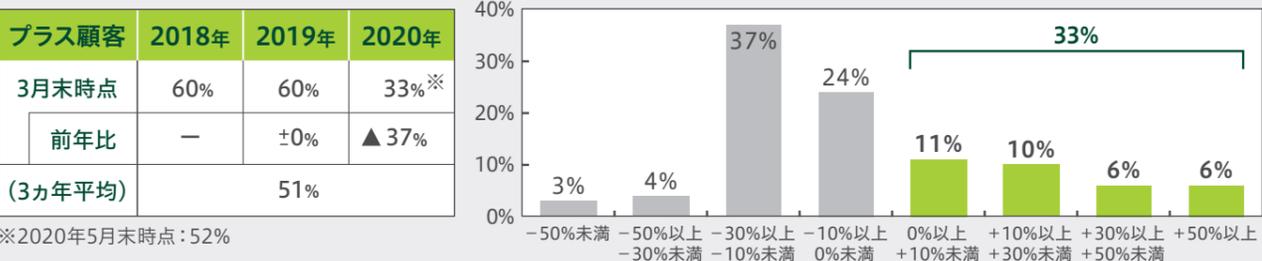
〈ご参考〉「投資信託販売会社における比較可能な成果指標」(共通KPI)

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。

※ 金融庁から発表された定義に沿って算出
※ 2020年3月末時点

投資信託の運用損益がプラスのお客さまは、全体の33%。



3 お客さま本位のアフターサービスの充実

- 長期的に安心して運用商品をお持ちいただけるよう、きめ細かいアフターサービスに努めてまいります。
- ▶ お客さまへのご提案やアフターサービス等について、ビデオチャット等を活用したコミュニケーションチャンネルをご用意しています。
- ▶ ご購入後も、ご意向の変化を確認しながら、コンサルティングを行ってまいります。

GOOD DESIGN AWARD 2019年度受賞



4 お客さま本位の業績評価体系の整備

- お客さま本位の提案を徹底すべく、担当者個人に収益や販売額の目標を割り振っておりません。
 - 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なお提案を目指し、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。

SMBC money plan

統計情報等をベースとした標準的なプランに、お客さま情報を入力することで、お客さま独自のプランニングが可能なデジタルツール。



非対面チャネルの活用

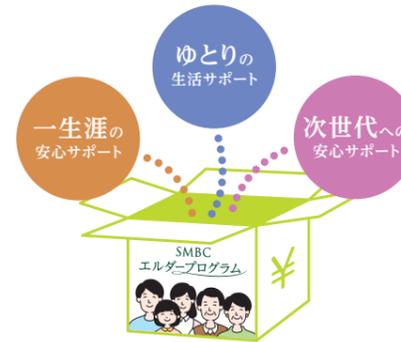
対面だけでなく、WEB、電話等の非対面チャネルを活用し、お客さまのご要望に沿った多様なお取引機会を実現しています。



ご参考

人生100年時代に向けた取組

- お客さまの「不安・不満・負担」の解消につながる金融・非金融ワンストップサービスを提供します。



- ご高齢のお客さまが安心して、大切なご資産の相談ができるようご家族同席のコンサルティングを行う等、丁寧な対応を行っています。

お客さまの利便性向上に向けた取組

- 店内混雑緩和に繋がる「予約サービス」を導入し、お客さまの利便性向上を図ってまいります。



ご予約はこちらから ▶



ご留意点

- 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。
- 2020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。