

平成 28 年 3 月 29 日

各 位

株式会社 三井住友フィナンシャルグループ

「フィデューシャリー・デューティー宣言」の公表について

株式会社三井住友フィナンシャルグループ（取締役社長：宮田 孝一、以下「SMFG」）は、資産運用・資産形成事業における「お客さま本位」の取組方針として、「フィデューシャリー・デューティー宣言」を制定しましたので、お知らせいたします。

1. 本宣言策定の背景

SMFGでは、「お客さまに、より一層価値あるサービスを提供し、お客さまと共に発展する」という経営理念を踏まえ、三井住友銀行の幅広い顧客基盤とSMBC日興証券の高度なコンサルティング力を組み合わせた銀証リテール一体化モデルの拡大等、グループ各社が一体となって、お客さまへのサービス向上に努めてまいりました。

この度、資産運用、資産形成事業への取組強化の観点から、より一層「お客さま本位」のサービス向上に取り組むべく、本宣言を制定いたしました。

2. SMFGのフィデューシャリー・デューティー宣言

三井住友フィナンシャルグループ各社(注)は、資産運用、資産形成事業において、お客さまのベストパートナーとして、「お客さま本位」の考え方のもと、以下の取り組みを実践するよう努めてまいります。

お客さまのニーズを踏まえた商品を開発し、取り揃えるよう努めます。

- ・ お客さまのニーズを的確にとらえ、グローバル水準で優れた商品を開発するとともに、経済環境・市場動向を踏まえて、幅広い投資運用会社・保険会社等からお客さまのニーズにあった商品を取り揃えてまいります。
- ・ 適切な商品開発、選定を確保するために、態勢整備を進めてまいります。

ご提供する情報の充実・分かりやすさの向上に努めます。

- ・ 販売する商品の特性・リスク・手数料や、経済環境・市場動向等に関して、お客さまにご提供する情報を充実させてまいります。
- ・ 販売する商品に関する情報については、分かりやすい形でご提供するとともに、丁寧なアフターフォローを行うよう努めます。
- ・ お客さまから見て理解しやすい手数料体系を整備してまいります。

お客さま本位の販売態勢の整備に努めます。

- ・ 経営理念に掲げる「お客さま本位」の考え方を、研修等により社内に浸透させるとともに、業績評価体系等の販売態勢に反映してまいります。
- ・ お客さまのニーズをしっかりと伺いし、お客さまの知識・投資経験・財産の状況・契約目的等に照らし、適切な商品を、お客さまにご理解頂ける形でご提案するよう努めます。
- ・ お客さまのニーズを踏まえ、必要に応じてグループ会社をご紹介する等、グループ一体となってお客さまのご要望にお応えしてまいります。

お客さまへの最高水準のサービス提供を目指し、態勢整備を含め、不断の努力を続けてまいります。

- ・ お客さまの声を反映し、サービス向上に活かす仕組み作りに取り組みます。
- ・ アクセスチャネルの拡充により、利便性向上に努めてまいります。
- ・ 運用商品のみならず、お客さまのライフサイクルに応じたサービス・商品をご提案してまいります。
- ・ 研修等によるプロフェッショナルな人材育成、新技術の活用、PDCA サイクルに基づく社内態勢の見直し等に取り組んでまいります。

三井住友フィナンシャルグループ各社は、こうした取り組みを通じてわが国における「貯蓄から投資へ」の流れに貢献してまいります。

(注)本宣言の対象となるグループ会社：

三井住友銀行・S M B C 信託銀行・S M B C 日興証券

S M B C フレンド証券・みなと銀行・関西アーバン銀行

本宣言を踏まえ、今後も更なるサービス向上の為、グループ各社において取り組みを継続してまいりますとともに、S M F Gとしてもその取組状況を取締役会等でフォローしてまいります。

(参考) 本宣言への取組状況

グループの主要2社(三井住友銀行、S M B C日興証券)における、本宣言の各項目の取組状況は以下の通りです。

<三井住友銀行における取組状況>

お客様のニーズを踏まえた商品を開発し、取り揃えるよう努めます。

- ・ お客様のニーズを的確にとらえ、グローバル水準で優れた商品を開発するとともに、経済環境・市場動向を踏まえて幅広い投資運用会社・保険会社等からお客様のニーズにあった商品を取り揃えてまいります。
- ・ 適切な商品開発、選定を確保するために、態勢整備を進めてまいります。

<取組状況>

- ✓ これから投資を始めるお客様や、リスクを抑えた投資を行いたいお客様のニーズにお応えするため、比較的手数料率の低い商品や、低リスクの商品、積立型の商品等のラインナップを拡充しております。
- ✓ 系列に関係なく、幅広い投資運用会社・保険会社から質の高い商品を取り揃えております。

ご提供する情報の充実・分かりやすさの向上に努めます。

- ・ 販売する商品の特性・リスク・手数料や、経済環境・市場動向等に関して、お客様にご提供する情報を充実させてまいります。
- ・ 販売する商品に関する情報については、分かりやすい形でご提供するとと

もに、丁寧なアフターフォローを行うよう努めます。

- ・ お客さまから見て理解しやすい手数料体系を整備してまいります。

< 取組状況 >

- ✓ ヒアリング等を通じて、商品特性・リスク・手数料等について、お客さまの理解度を確認しながら、分かりやすい説明を行うように努めております。
- ✓ お客さまの運用状況や相場見通しといった、お客さまの投資判断に資する情報提供等を通じて、適時適切にアフターフォローを行っております。
- ✓ お客さまが手数料についてご理解いただけるよう、原則、複数の商品を提案した上で、商品毎の手数料等を分かりやすく説明するように努めております。

お客さま本位の販売態勢の整備に努めます。

- ・ 経営理念に掲げる「お客さま本位」の考え方を、研修等により社内に浸透させるとともに、業績評価体系等の販売態勢に反映してまいります。
- ・ お客さまのニーズをしっかりと伺いし、お客さまの知識・投資経験・財産の状況・契約目的等に照らし、適切な商品をお客さまにご理解頂ける形でご提案するよう努めます。
- ・ お客さまのニーズを踏まえ、必要に応じてグループ会社をご紹介する等、グループ一体となってお客さまのご要望にお応えしてまいります。

< 取組状況 >

- ✓ 研修等を通じて、「お客さま本位」の考え方について浸透を図っております。
- ✓ お客さまのニーズを踏まえた適切な提案が行えるよう、業績評価体系の見直しなど、社内の態勢整備に努めております。

- ✓ 所定の提案書等を活用し、お客さまのご意向を確認した上で、ご意向に沿った商品を提案しております。
- ✓ S M B C 日興証券や S M B C 信託銀行へのご紹介等、グループ会社の高度なコンサルティング力を活用しながら、グループ一体でお客さまのニーズにお応えするよう努めております。

お客さまへの最高水準のサービス提供を目指し、態勢整備を含め、不断の努力を続けてまいります。

- ・ お客さまの声を反映し、サービス向上に活かす仕組み作りに取り組みます。
- ・ アクセスチャネルの拡充により、利便性向上に努めてまいります。
- ・ 運用商品のみならず、お客さまのライフサイクルに応じたサービス・商品をご提案してまいります。
- ・ 研修等によるプロフェッショナルな人材育成、新技術の活用、PDCA サイクルに基づく社内態勢の見直し等に取り組んでまいります。

< 取組状況 >

- ✓ アンケート等により、お客さまの声をサービス向上に反映させる仕組みを構築しております。
- ✓ ホームページやスマートフォンアプリの画面改訂等により、店頭のみならず、様々なチャネルから、お客さまがより便利にサービスを利用できるよう、態勢を整備しております。
- ✓ お客さまのライフサイクルに応じて、運用商品のみならず、住宅ローンや遺言信託等の幅広い商品をご提案しております。
- ✓ 研修等により、金融のプロフェッショナルを育成し、お客さまへのご提案をより良いものとするよう努めております。
- ✓ タブレット端末の活用や、手続書面の簡素化等により、お客さまの利便性を向上させるよう努めております。

< S M B C 日興証券における取組状況 >

お客様のニーズを踏まえた商品を開発し、取り揃えるよう努めます。

- ・ お客様のニーズを的確にとらえ、グローバル水準で優れた商品を開発するとともに、経済環境・市場動向を踏まえて幅広い投資運用会社・保険会社等からお客様のニーズにあった商品を取り揃えてまいります。
- ・ 適切な商品開発、選定を確保するために、態勢整備を進めてまいります。

< 取組状況 >

- ✓ これから投資を始めるお客様や、リスクを抑えた投資を行いたいお客様のニーズにお応えするため、商品等のラインナップを拡充しております。
- ✓ 「ベスト・プロダクト・ポリシー」に基づき、系列に関係なく、幅広い投資運用会社から質の高い商品を取り揃えております。

S M B C 日興証券の商品開発・提供における基本方針。「常にお客様の利益を第一に考え、世界中から最高の金融商品を取り揃えて提供する」という考え方。

ご提供する情報の充実・分かりやすさの向上に努めます。

- ・ 販売する商品の特性・リスク・手数料や、経済環境・市場動向等に関して、お客様にご提供する情報を充実させてまいります。
- ・ 販売する商品に関する情報については、分かりやすい形でご提供するとともに、丁寧なアフターフォローを行うよう努めます。
- ・ お客様から見て理解しやすい手数料体系を整備してまいります。

<取組状況>

- ✓ お客さまへより分かりやすい商品説明を行うため、商品特性・リスク・手数料に関する補足的な説明書面を制定する等の取り組みを行っております。
- ✓ 相場急変時等には、相場状況に関するレポート等を利用して、アフターフォローを行うよう努めております。
- ✓ 既存商品に関しても、随時手数料体系の見直しを図るよう努めております。

お客さま本位の販売態勢の整備に努めます。

- ・ 経営理念に掲げる「お客さま本位」の考え方を、研修等により社内に浸透させるとともに、業績評価体系等の販売態勢に反映してまいります。
- ・ お客さまのニーズをしっかりと伺いし、お客さまの知識・投資経験・財産の状況・契約目的等に照らし、適切な商品をお客さまにご理解頂ける形でご提案するよう努めます。
- ・ お客さまのニーズを踏まえ、必要に応じてグループ会社をご紹介します等、グループ一体となってお客さまのご要望にお応えしてまいります。

<取組状況>

- ✓ 「お客さま本位」の考え方を研修等を通じて、浸透させております。
- ✓ お客さまの中長期投資に適した商品を推進する業績評価体系とする等、社内の態勢整備に努めております。
- ✓ お客さまのニーズを踏まえた適切な提案が行えるよう、ニーズ毎の商品ラインナップを整理する等の取り組みを進めております。
- ✓ お客さまのニーズに合わせて三井住友銀行、S M B C信託銀行をご紹介します等、グループ会社との様々な業務協働施策を実施しております。

お客さまへの最高水準のサービス提供を目指し、態勢整備を含め、不断の努力を続けてまいります。

- ・ お客さまの声を反映し、サービス向上に活かす仕組み作りに取り組みます。
- ・ アクセスチャネルの拡充により、利便性向上に努めてまいります。
- ・ 運用商品のみならず、お客さまのライフサイクルに応じたサービス・商品をご提案してまいります。
- ・ 研修等によるプロフェッショナルな人材育成、新技術の活用、PDCA サイクルに基づく社内態勢の見直し等に取り組んでまいります。

< 取組状況 >

- ✓ お客さまからのご意見をサービス向上に活かしていく態勢を整備しております。
- ✓ 店頭、コールセンター、インターネット、スマートフォンアプリ等様々なチャネルで情報提供およびお取引が出来るよう態勢を整備しております。
- ✓ 相続相談マネージャーを全国支店に配置し、幅広い相続相談ニーズにお応えする態勢を整えております。
- ✓ 中長期投資に向けた運用商品の整備に努めるとともに、積立サービスにおける商品の充実を図るなど、お客さまの資産形成をお手伝いするための態勢を整備しております。
- ✓ お客さまのニーズをしっかりと把握することをテーマとした研修等を実施し、人材育成を進めております。
- ✓ タブレット端末等を活用し、お客さまへの情報提供ツールを充実させております。

以 上