SMBC　SMBCグループ

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	当行の概要を記したウェブサイト	https://www.smbc.co.jp/
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		

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	ニーズにあわせたおすすめ用途		
		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。
●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。
●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。

4 苦情・相談窓口

当行お客さま相談窓口	ご意見・苦情専用窓口	0120-20-3111	【受付時間】平日：9時～17時（祝日および12月31日～1月3日は除く）
	商品・サービスに関するお問い合わせ先	0570-043-195	【受付時間】平日：9時～17時（祝日および12月31日～1月3日は除く）
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）	

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5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

2024年 オリコン顧客満足度®調査
新NISA 銀行 第1位

●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。
●2024年6月28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。

三井住友銀行

SMBC　SMBCグループ

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

●「お客さまにとっての最善の利益」を実現するために、真のニーズに合致した商品・サービスの提供に努めております。また、お客さまがご納得された上で商品・サービスを選択できるよう、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ております。
お客さまの豊かな生活や安心感の実現に向けて、お客さまの目指す利益のために、お客さま本位の業績評価体系や適切な商品導入・選定に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ています
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。

お客さまの多様なニーズをグループ連携でサポート

SMBC 三井住友銀行
中長期分散投資を軸としたコンサルティング
「資産を守りたい」「これから資産を形成していきたい」というニーズへの提案力に強み

SMBC日興証券
高度・多様な運用ニーズをお持ちのお客さまへのきめ細かいサービスの提供
幅広い商品のラインアップへのご希望を含め、より高度・多様な運用ニーズへの提案力に強み

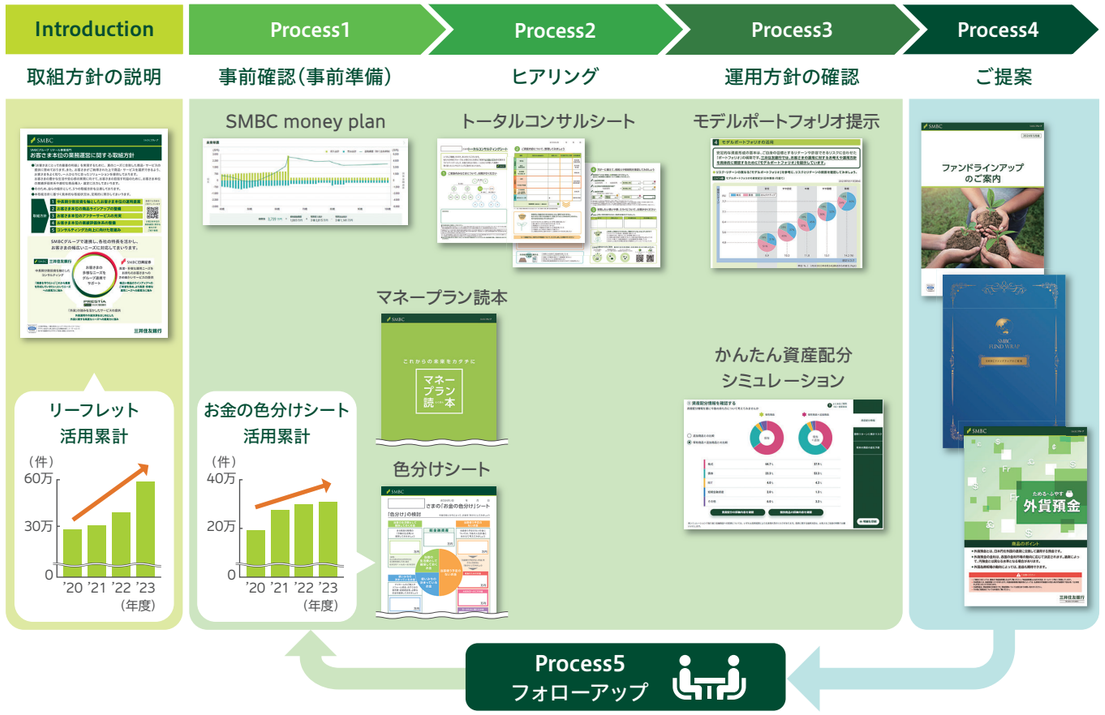
PRESTIA SMBC SMBC信託銀行
「外貨」の強みを活かしたサービスの提供
外貨運用や外貨決済をはじめとした外貨に関する高度なニーズへの提案力に強み

三井住友銀行

1 中長期分散投資を軸としたお客さま本位の運用提案

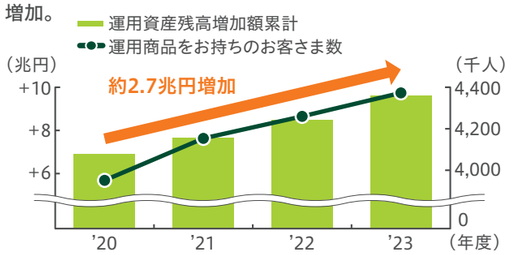
お客さま本位の運用提案　銀行

- SMBCグループでは共通の目線でお客さまにヒアリング、ご提案、フォローアップを行うことで、お客さまの意向を踏まえた、ソリューションをグループベースでご提供します。
- お客さまの目的・目標を実現するために、資産全体のヒアリングに注力しています。
- 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、保有資産の色分けや、マネープランの作成等を行います。
- 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、フォローアップを行い、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

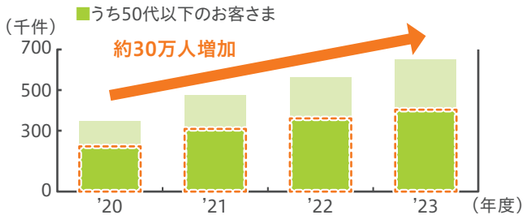
資産を守り、育てていくための資産運用をはじめるお客さまが増加。



※ 年度末のお客さま数

投資信託・外貨自動積立件数　銀行＋日興＋信託

時間分散　相場動向に左右されにくい積立を活用されるお客さまが増加。



※ 外貨自動積立は2015年4月より取扱開始

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。

3 お客さま本位のアフターサービスの充実

- お客さまに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。
- 対面だけではなく、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なご提案の実施に向けて、知識・スキルの習得のための研修体制を整備するなど、コンサルティング力の継続的な向上を図っております。
- お客さまの声や評価に真摯に向き合い、お客さま起点でサービス・満足度の向上に努めております。

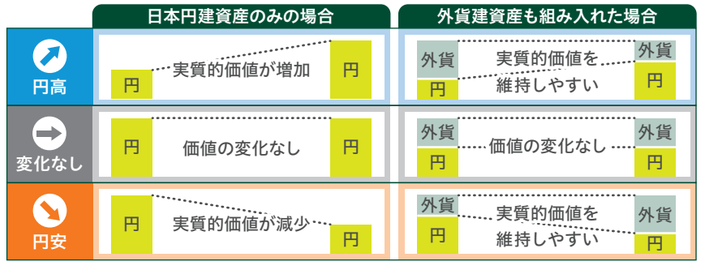
ご参考

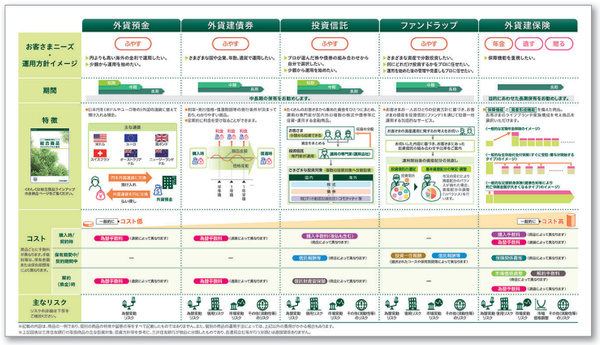
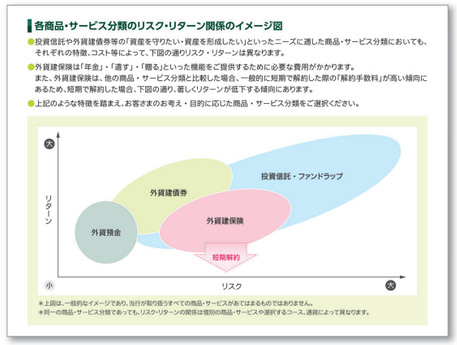
外貨保有の意義

- 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：通貨の総合的な価値を示す指標。
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。



お客さまのお考えにあった商品をお選びください

- 金融商品をお選びになる際には、それぞれの商品の特徴を把握することが大切です。
- 各商品のリスク・コスト等を分かりやすく比較・提示し、よりお客さまにとって納得感のある選択をいただけるよう努めております。