

## 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、個人のお客さま向けの資産運用、資産形成コンサルティング業務に販売会社として取り組むに当たり、SMBCグループの「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」に基づき、お客さま本位の業務運営に取り組んでおります。

具体的な取組方針(以下、「取組方針」)は下表の通りで、その詳細と具体的な取組状況は後述の通りです。

計数指標については、リテール事業部門におけるPDCAサイクルの中で、状況を確認、分析し、お客さまへの対応や業務運営に活用を図っております。

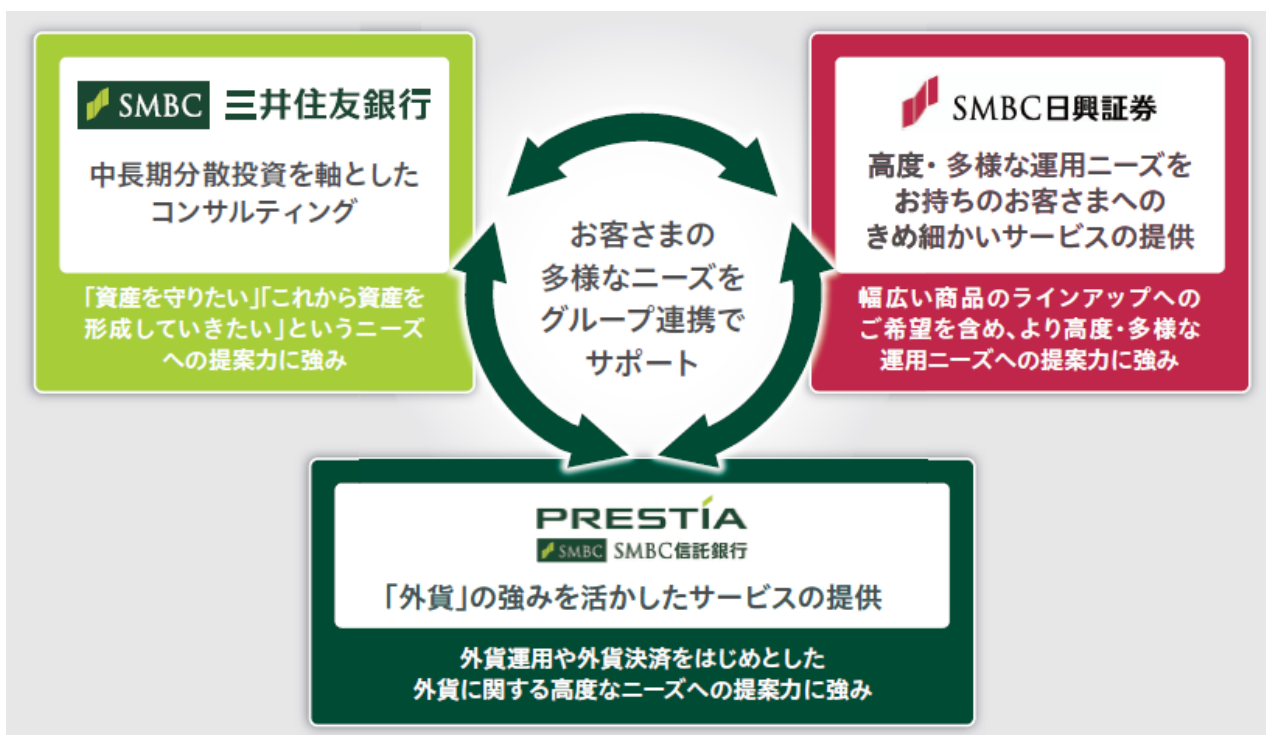
以上の取組みを通じ「**お客さまにとっての最善の利益**」を実現するために、**お客さまをよく知り、一人ひとり**に合ったソリューションを提供し、**お客さまの豊かな生活や安心感を実現**できるよう注力してまいります。

また、引き続き、具体的な取組状況を定期的に公表し、状況に応じ、取組方針の見直しを行ってまいります。

### 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

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。



(※) SMBCグループ：株式会社三井住友フィナンシャルグループのグループ会社の総称

SMBCグループリテール事業部門：三井住友銀行、SMBC日興証券、SMBC信託銀行、三井住友カード、SMBCコンシューマーファイナンス等で構成し、資産運用業務・資産形成業務等のリテールビジネス業務を所管

# 取組方針と計数指標

## 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

P3-7

多くのお客さまがお持ちの「資産を守りたい」「これから資産を形成していきたい」というニーズに的確に対応することを主眼に置き、中長期分散投資を軸としたお客さま本位の運用提案を行います。また、それを通じて、お客さま本位の金融商品の提供に注力してまいります。

計数指標 ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ⑪

## 取組方針 2 お客さま本位の商品ラインアップの整備

P8-23

お客さまの「資産を守りたい」というニーズや「これから資産を形成していきたい」というニーズに的確にお応えできるよう、グループ会社の商品に関わらず、必要に応じ第三者評価も取り入れ、商品ラインアップを随時見直し、充実させてまいります。また、お客さまへの情報提供の充実、分かりやすさの向上に努めてまいります。

計数指標 ⑫ ⑬ ⑭ ⑮ ⑯ ⑰ ⑱

## 取組方針 3 お客さま本位のアフターサービスの充実

P24

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。

## 取組方針 4 お客さま本位の業績評価体系の整備

P25

お客さま本位の営業活動を的確に行うことを促すため、業績評価体系を整備してまいります。

## 取組方針 5 コンサルティング力向上に向けた取組み

P26

お客さまの幅広いニーズに最適なお提案ができるよう、コンサルティング力の継続的な向上を図ってまいります。

計数指標 ⑲

### 計数指標一覧

⑭ ⑮ ⑯ ⑰ ⑱ : 共通KPI※

- |                          |                                    |
|--------------------------|------------------------------------|
| ① 運用資産残高増加額              | ⑪ 一時払保険の商品別販売額                     |
| ② 投資信託・ファンドラップの残高        | ⑫ 投資信託のグループ会社商品比率                  |
| ③ 運用商品をお持ちのお客さま数         | ⑬ 投資信託(含むファンドラップ)販売額(毎月分配型とそれ以外の別) |
| ④ 運用商品の商品別販売比率           | ⑭ 投資信託・ファンドラップの運用損益別顧客比率           |
| ⑤ 投資信託平均保有期間             | ⑮ 投資信託の預り残高上位銘柄のコスト・リターン           |
| ⑥ ファンドラップの販売・解約額         | ⑯ 投資信託の預り残高上位銘柄のリスク・リターン           |
| ⑦ 外貨定期預金預入額              | ⑰ 外貨建保険の運用評価別顧客比率                  |
| ⑧ 投資信託・外貨自動積立件数          | ⑱ 外貨建保険の銘柄別コスト・リターン                |
| ⑨ 投資信託・外貨自動積立金額          | ⑲ FP資格保有比率                         |
| ⑩ つみたてNISA口座開設件数・残高・新規割合 |                                    |

※ 共通KPI : 「投資信託の販売会社における比較可能な共通KPIについて」(2018/6金融庁公表)の定義に沿い算出  
「外貨建保険の販売会社における比較可能な共通KPIの定義について」(2022/1金融庁公表)の定義に沿い算出

# 中長期分散投資を軸とした お客さま本位の運用提案

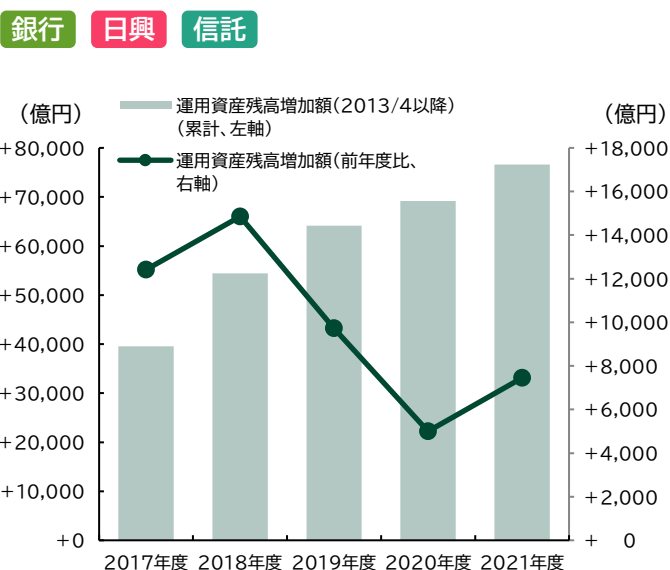
お客さまのライフプランや資産運用に関するお考え、知識・経験、資産の状況等を十分に把握し、モデルポートフォリオ(※)の考え方を織り込んだ「お客さま本位の提案プロセス」に基づき、お客さまに適した金融資産の持ち方や商品を提案してまいります。このため、お客さまや商品の特性・リスクを踏まえながら、特に、以下のような中長期分散投資に資する提案に注力してまいります。(※)資産運用のための分散投資においてモデルとなる資産の組合せ

- 資産分散のため、ファンドラップ(※)やバランスファンド等、分散型商品をコア商品として提案しております。(※)ファンドラップはSMBC日興証券が提供する投資一任運用サービス
- 通貨分散のため、外貨預金等の外貨建資産の提案をしております。
- 「これから資産を形成していきたい」というニーズをお持ちのお客さまに的確に対応するため、時間分散の観点から、投資信託や外貨の自動積立を提案しております。
- 保険商品については、保険商品の元来有する特長を活用することによって、「年金」「遺す」「贈る」といったお客さまのニーズに適切に応えられるよう提案しております。
- 複雑またはリスクの高い金融商品を扱う場合や、お客さまが運用初心者や高齢の方の場合には、お客さまが比較可能な複数の商品を提示するなど、お客さまのニーズに適合していることやリスク・手数料等の商品内容をご理解されていることをより一層確認しながら提案しております。

## 1 運用商品のお取引状況

- 中長期分散投資を軸としたお客さま本位の取組みの継続等により、運用資産残高は、2021年度も、銀行・日興・信託合算ベースで、増加基調。
- 「資産を守りたい」「これから資産を形成していきたい」というニーズに的確にお応えできるよう努めており、運用商品をお持ちのお客さま数は、引き続き増加。

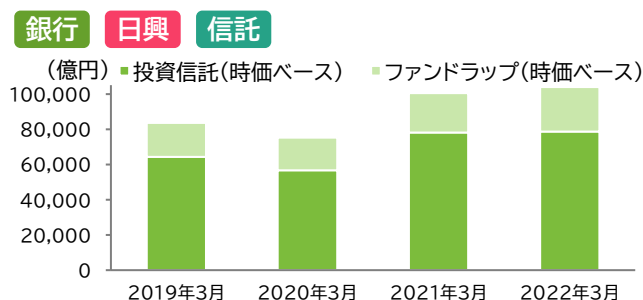
### 1 運用資産残高増加額



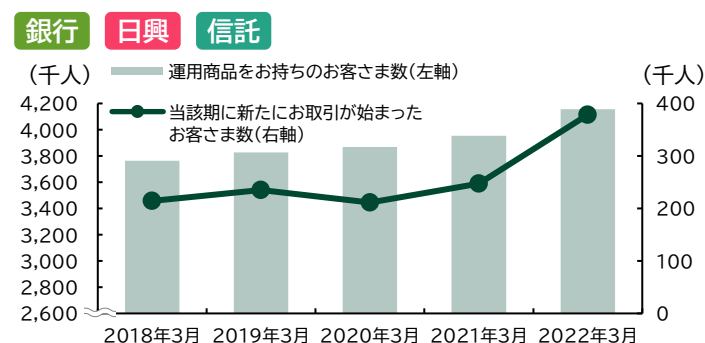
※ 銀行:リテール部門(個人)、日興:営業部門(個人)、信託:PRESTIA

※ 2015年11月、信託がシティバンク銀行のリテールバンク事業を引き継ぎ、PRESTIAとして展開

### 2 投資信託・ファンドラップの残高



### 3 運用商品をお持ちのお客さま数



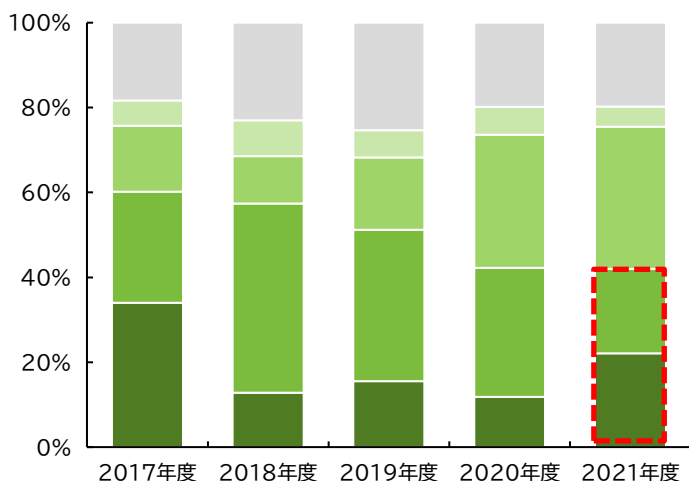
※ 2017年度にSMBCフレンド証券をSMBC日興証券に統合したことによる増加分(約320千人)を含みます

2 お客さまにとって最適な運用方法のご提案

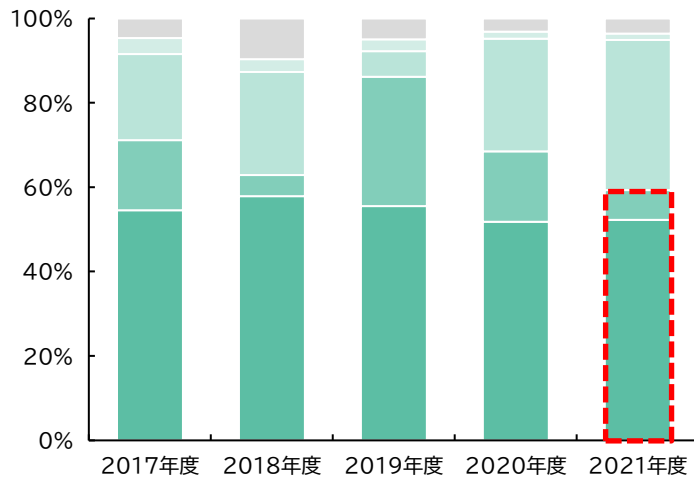
- 銀行** 「資産を守りたい」「これから資産を形成していきたい」というニーズをお持ちのお客さまに、ファンドラップやバランスファンド、分散型商品をコア商品としてご提案。また、運用初心者の方や主に為替リスクに限定した商品をご希望される方には、通貨分散の観点から外貨預金等をご提案。2021年度は、ファンドラップ・バランスファンドの分散型商品の販売比率が増加。
- 日興** 多様な運用ニーズをお持ちのお客さまに、分散型商品(ファンドラップ・バランスファンド)をコアとした継続的な運用提案に取り組み。2021年度は、ファンドラップ・バランスファンドの分散型商品の販売比率が増加。
- 信託** 外貨に関して多様なニーズをお持ちのお客さまに対し、提案力の強みを活かし、中長期分散投資を前提として、外貨建運用商品の提案に積極的に取り組み。2021年度の外貨預金の販売比率は概ね横ばい。

4 運用商品の商品別販売比率

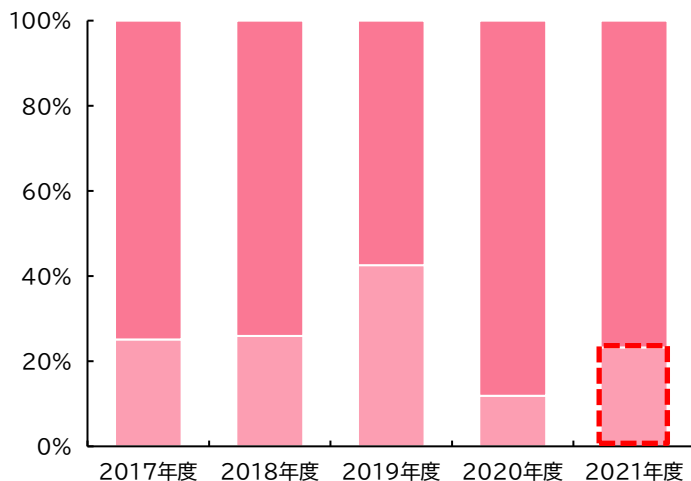
**銀行** ■ファンドラップ ■外貨預金 ■投資信託 (除くバランスファンド) ■債券 ■その他



**信託** ■外貨預金 ■バランスファンド ■投資信託 (除くバランスファンド) ■債券 ■その他

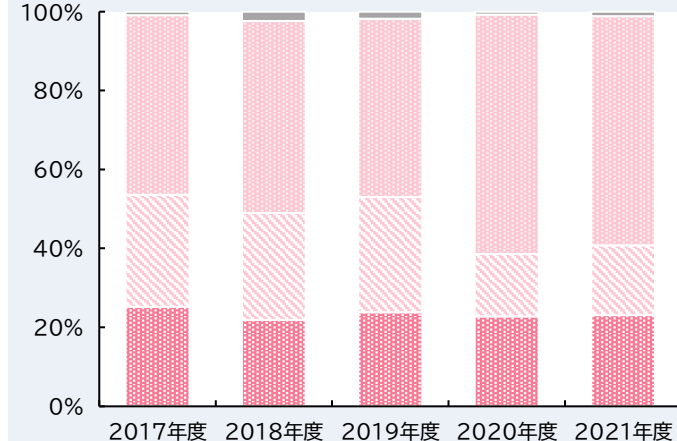


**日興** ■ファンドラップ ■投資信託 (除くバランスファンド)



**参考** 運用商品の商品別販売比率(日興全体)

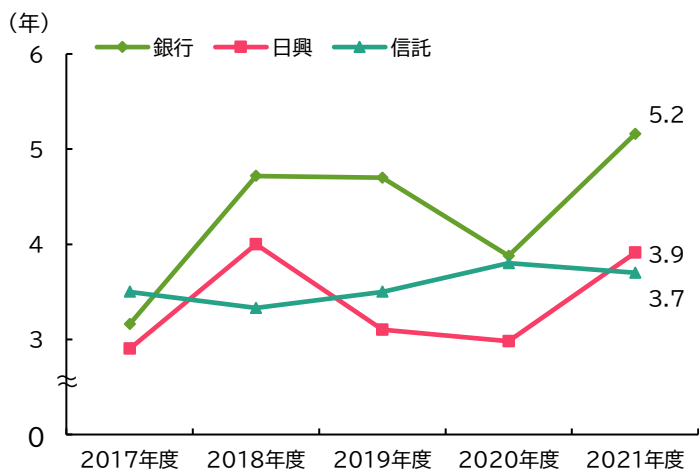
■投資信託 ■債券 ■株式 ■その他



5 投資信託平均保有期間

銀行 日興 信託

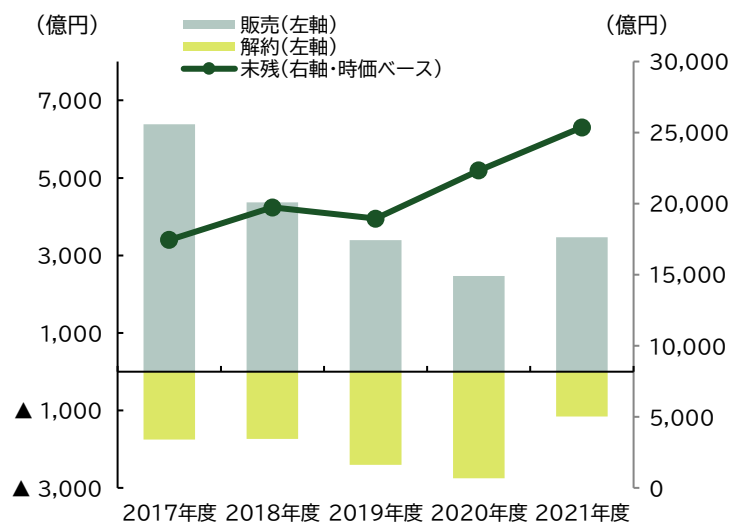
- ・ 中長期保有に資するコア商品の提案により、投資信託を長く保有いただけるように努めております。
- ・ 銀行では2021年度はバランスファンドの残高増加に伴い、平均保有期間が長期化。



6 ファンドラップの販売・解約額

銀行 日興

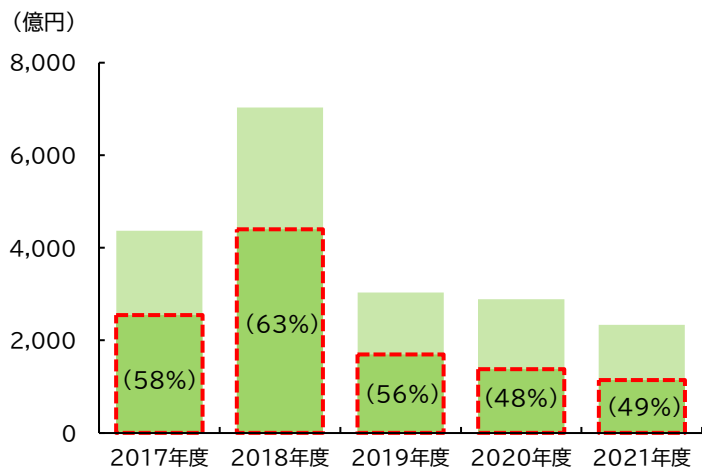
- ・ ファンドラップは、中長期分散投資のコア商品のひとつとして、グループベースでの積極的な提案に努めております。



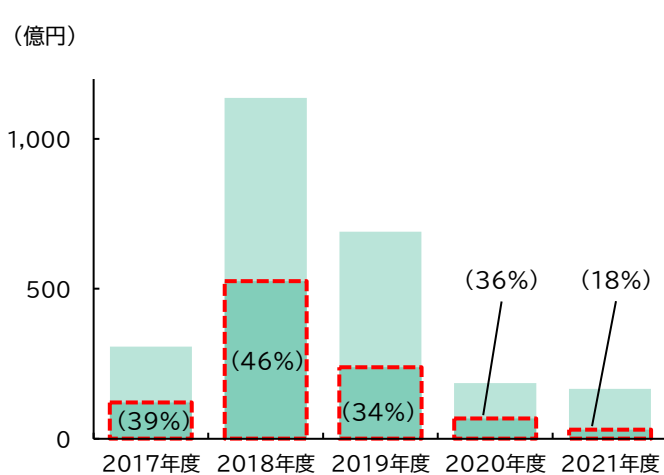
7 外貨定期預金預入額

- ・ 通貨分散の手段や導入商品として外貨定期預金の活用を提案。預入額は前年度を下回るも概ね横ばい。

銀行



信託



※      は新規割合 ※ 円を原資に取り組んだ外貨定期預金の金額  
 ※ 「新規割合」は、上記のうち前期末に外貨預金残高の無いお客さまの預入額の比率



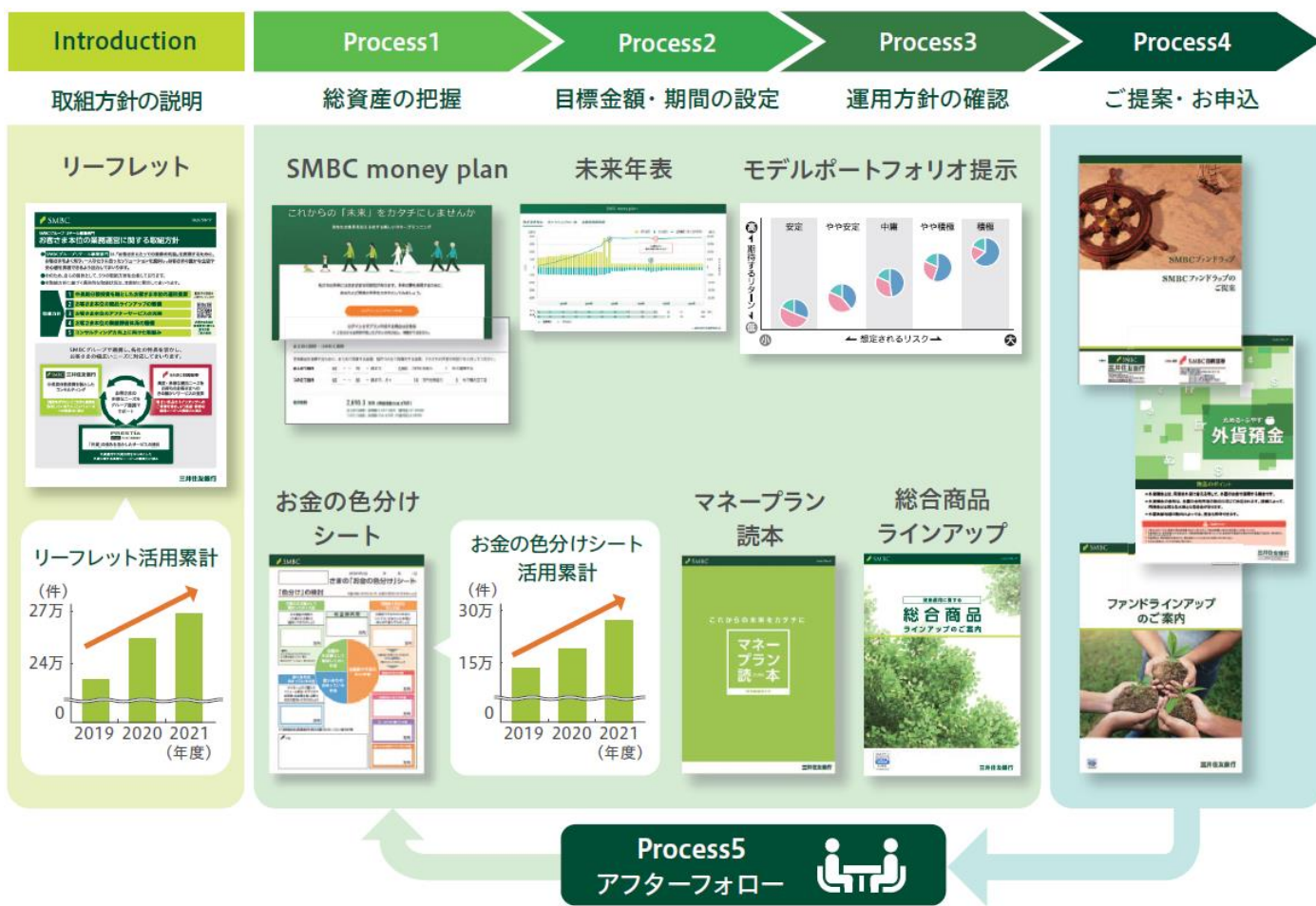
# 取組方針 1 中長期分散投資を軸としたお客さま本位の運用提案

## 参考 総資産を踏まえた中長期分散提案

お客さまの総資産を踏まえ、SMBCグループで連携し、各社の特長を活かし、各種ツールにより、お客さま一人ひとりにあったお金の持ち方の提案に努めております。

### 銀行 お客さま本位の運用提案

- 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。



### 日興 各種ポートフォリオ分析関連ツール

お客さまのライフプランや金融資産をお伺いし資産コンサルティングを補助するツールや、資産ポートフォリオのリスク値分析を行うツールを活用しコンサルティングを提供しております。



### 信託 ポートフォリオ提案ツール

モデルポートフォリオを軸とした中長期資産運用をご提案するツール。



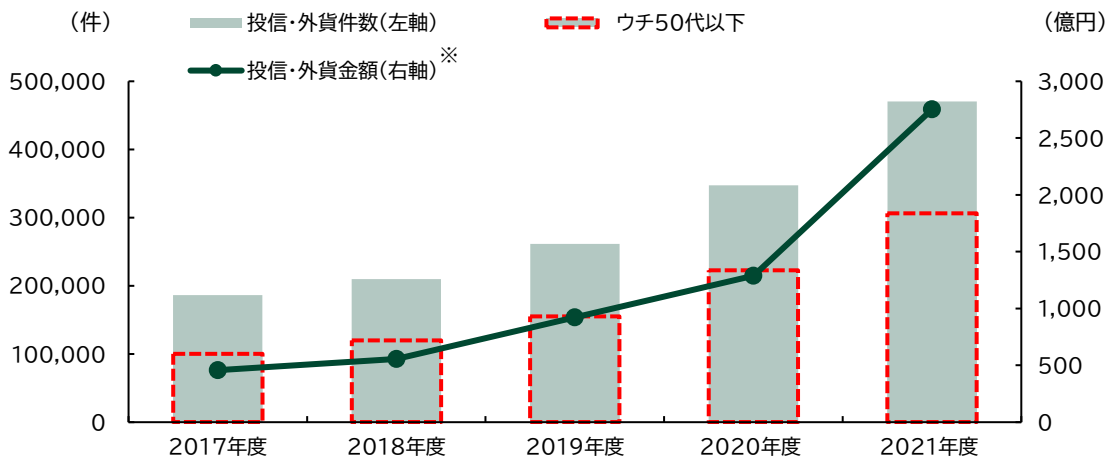
# 取組方針 1 中長期分散投資を軸としたお客さま本位の運用提案

## 3 時間分散に関するご提案

- 「これから資産を形成していきたい」というお客さまのニーズにお応えするため、投資信託、外貨自動積立の「時間分散」提案に積極的に努めてきた結果、投資信託、外貨自動積立の件数、金額ともに、着実に増加。

### 8 9 投資信託・外貨自動積立(件数・金額)

銀行 日興 信託



※ 投資信託・外貨自動積立の1年間の積立金額合計

### 10 つみたてNISA口座開設件数・残高・新規割合

銀行

	2021年3月末	2022年3月末	前年同期比
口座開設数	155,789件	221,108件	+65,319件
残高	557.8億円	1,055.1億円	+497.3億円
新規割合	85%	88%	+3%

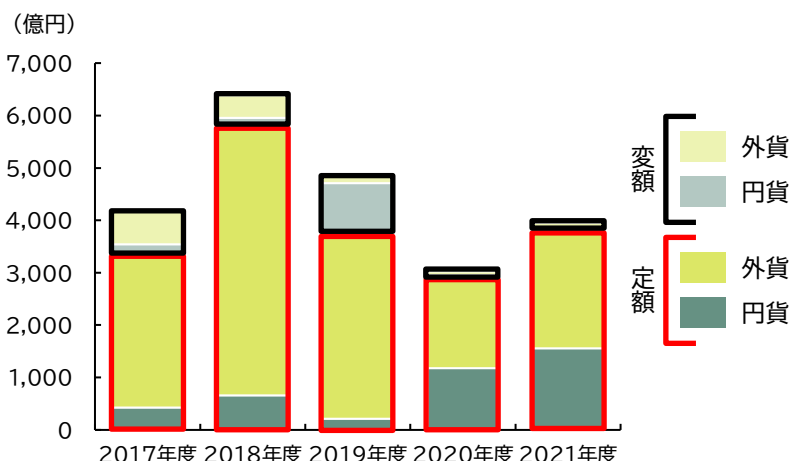
※ つみたてNISAのお申込時に併せて、つみたてNISAでの投信自動積立申込を受け付けております

## 4 保険商品活用のご提案

- 保険の本来の機能である「年金ニーズ」「遺すニーズ」「贈るニーズ」に着目したコンサルティングを継続。お客さまのニーズに応え、販売額は増加。

### 11 一時払保険の商品別販売額

銀行 日興 信託



#### 「年金」

お客さまに、これからの過ごし方について考えていただき、適切な資産の持ち方をご選択いただいております。

#### 「遺す・贈る」

お客さまご自身に、万一のことがあった場合に、ご家族等大切な方へ確実に遺すため、適切な商品をご選択いただいております。

# お客さま本位の 商品ラインアップの整備

お客さまのニーズを的確に捉え、グローバル水準でより優れた商品の開発に努めるとともに、経済環境・市場動向を踏まえてグループ会社であるか否かに関わらず、必要に応じ第三者評価も取り入れ、幅広い運用会社・保険会社等からお客さまのニーズに合った商品を取り揃えてまいります。また、商品導入後も継続的なモニタリングを行い、品質を維持してまいります。

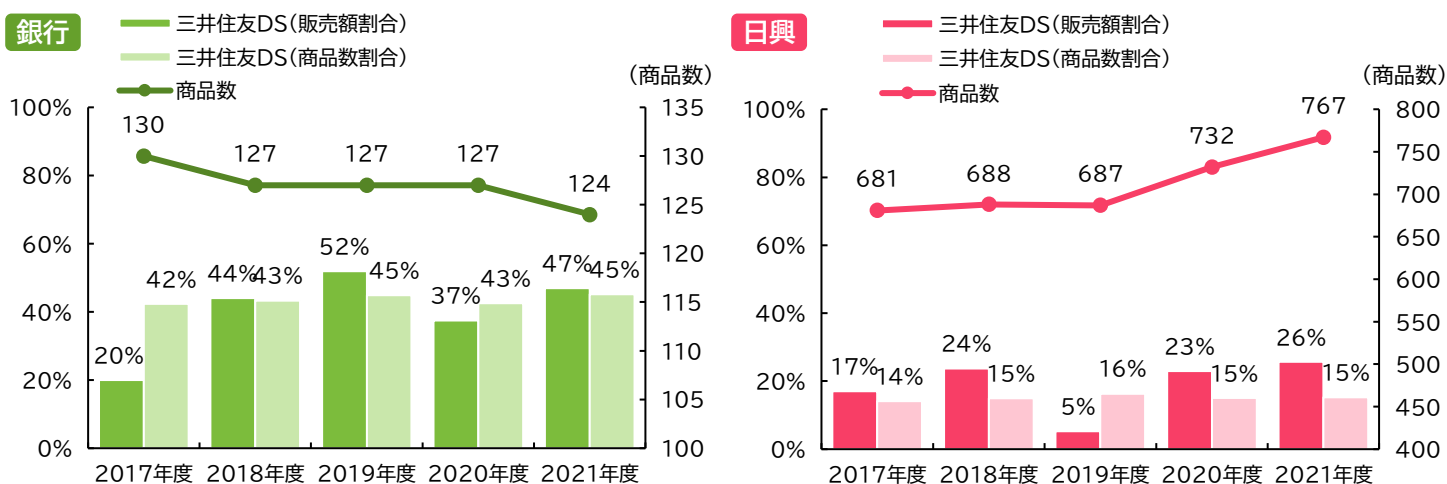
- これから資産運用を始められるお客さまや、リスクを抑えた資産運用を行いたいとお考えのお客さまのニーズに幅広くお応えするため、特に銀行においては、比較的手数料率の低い商品や、為替ヘッジ付といった低リスク商品等、ラインアップを拡充しております。また主に為替リスクに限定した商品をご希望される方には、通貨分散の観点から外貨預金や外貨預金等の外貨建資産の提案をしております。
- 販売する商品の特性・リスク・運用実績・手数料・取引条件やその商品をお奨めする理由、お客さまとの利益相反の可能性がある場合には、その具体的内容と影響、経済環境・市場動向等に関する情報について、お客さまや商品の特性・リスクを踏まえ、分かりやすくご提供するとともに、情報の充実に努めております。
- お客さまにお示しするパンフレットや書類等については、ユニバーサルデザインを意識し、分かりやすさの工夫に努めております。

## 1 グループ会社<sup>(※)</sup>商品の販売状況

(※)グループ会社：三井住友DSアセットマネジメント株式会社(以下、三井住友DS)

- **銀行** 2021年度は非グループ会社の販売が低下した結果、販売額ではグループ会社比率は増加しており、グループ会社商品比率は、販売額で47%、商品数で45%。
- **日興** 2021年度はグループ会社の販売はほぼ横ばいで、グループ会社商品比率は、販売額で26%、商品数で15%。

## 12 投資信託のグループ会社商品比率



**信託** 2021年度のグループ会社商品は1商品のみ。

### 参考 仕組債の取扱いについて

仕組債の取扱いは、特徴をご理解いただけるお客さまに限定して取り扱っております。また銀行では、新規販売を停止しておりましたが、今後再購入も含め全面的に停止いたします。

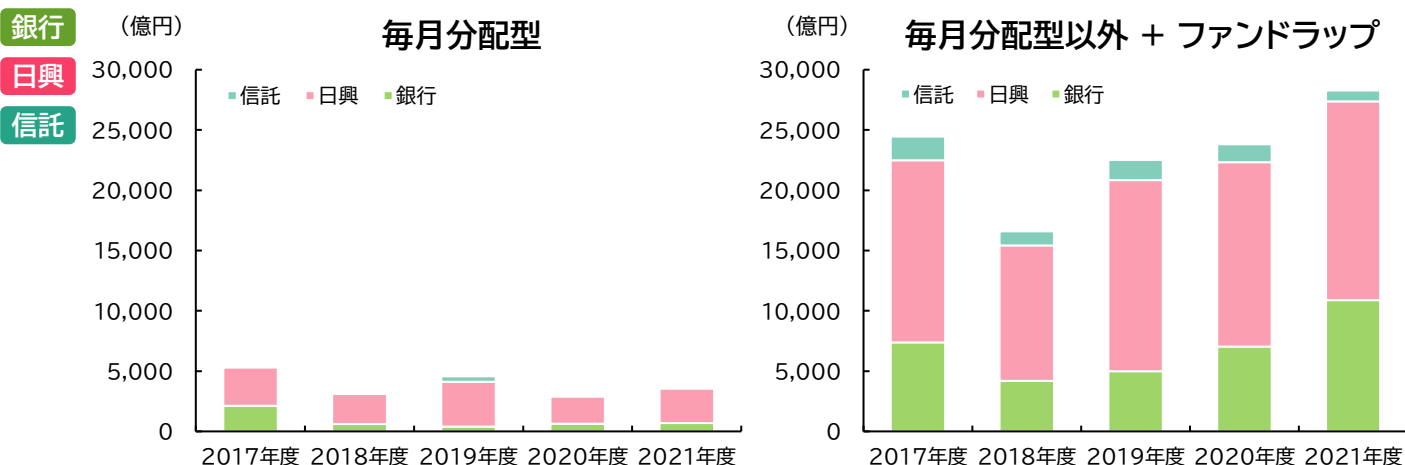


## 2 投資信託(毎月分配型商品等)の販売状況

- 毎月分配型以外の投資信託・ファンドラップの販売額は、毎月分配型の投資信託の販売額を大きく上回っている状況。
- 引き続き複利効果(※)を丁寧に説明し、お客さまのニーズにあった提案に努めてまいります。

(※)複利効果:投資資金を運用して得られた利益が更に運用されて増えていく効果

### 13 投資信託(含むファンドラップ)販売額(毎月分配型とそれ以外の別)



### 参考 投資信託に関する管理プロセス

#### 銀行

導入時	随時	・モーニングスター社による、運用調査体制の充実度や運用管理体制等、主に定性面を含めた評価を実施。
運用開始後	通年	・取扱い全ファンドの中から選定した主要ファンドについて、野村フィデューシャリー・リサーチ&コンサルティング社の定性分析による運用体制等のモニタリングを実施。
	年次	・特に多くのお客さまにお持ちいただいているファンドについて、野村フィデューシャリー・リサーチ&コンサルティング社による、業界全体における相対評価の視点を踏まえた定量分析を実施。 ・モーニングスター社による、取扱い全ファンドの定量・定性両面から5段階評価を実施し、異常値をチェック。

#### 日興

導入時	随時	・運用会社から提案された商品案を、ベストプロダクト・ポリシーに基づき採用の可否につき検討。導入にあたっては、運用会社の運用実績、運用能力および運用管理体制等、複合的な審査を行う。
運用開始後	通年	・パフォーマンスと比較し、過度に分配金を出しているファンドの分配方針と分配金引下げの有無を確認。 ・多くのお客さまにお持ちいただいているファンドについては、日興リサーチセンターによる分析も実施。

#### 信託

導入時	随時	・RFI(情報提供依頼書)および運用会社との個別ミーティング、現地調査等を踏まえ、普遍性・本質性・再現性の観点から長期持続性のあるプロダクトを選定。
運用開始後	半期	・モーニングスター社による全取扱い投資信託の定量分析を実施し、運用状況をモニタリング。 ・資産クラスおよびボラティリティから商品のリスクをスコア化し、妥当性を検証の上、変更を検討。
	年次	・モーニングスター社による運用会社インタビュー等を通じた定量・定性分析を実施し、運用状況、運用者等の詳細情報をモニタリング。 ・総合評価にて取扱いステータスやプロダクトレーティングの妥当性を検証。

### 3 投資信託販売会社における比較可能な成果指標

- 2018年6月に金融庁より公表された「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」の中で定義された指標の検証結果。

【共通KPI】

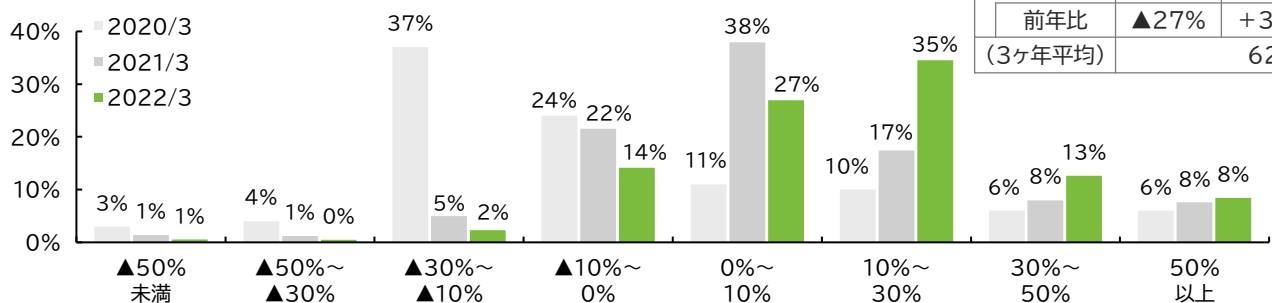
- ✓ 「投資信託の販売会社における比較可能な共通KPIについて」(2018/6金融庁公表)の定義に沿って算出
- ✓ 各時点で解約済みの銘柄は含まず
- ✓ 運用損益比率=トータルリターン/時価評価額

### 14 投資信託・ファンドラップの運用損益別顧客比率

共通KPI

銀行

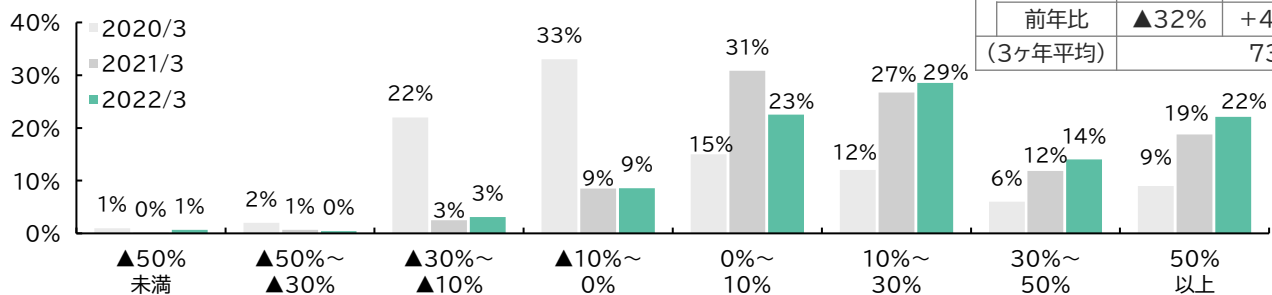
投資信託



プラス顧客	2020年	2021年	2022年
3月末時点	33%	71%	83%
前年比	▲27%	+38%	+12%
(3ヶ年平均)	62%		

信託

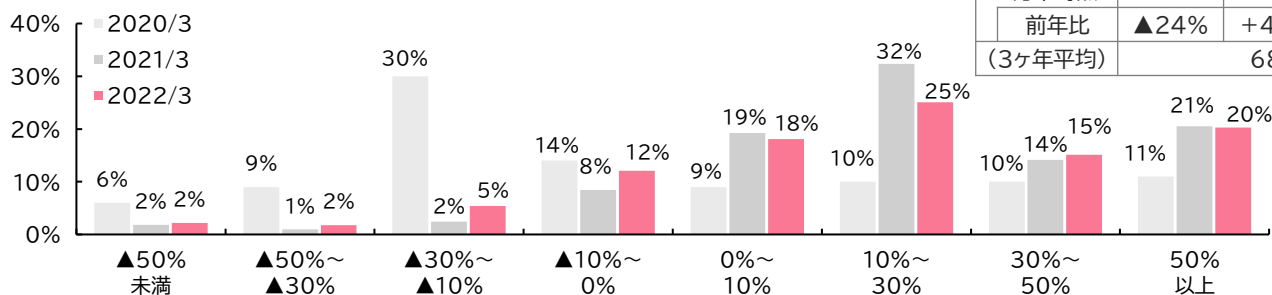
投資信託



プラス顧客	2020年	2021年	2022年
3月末時点	43%	88%	87%
前年比	▲32%	+45%	▲1%
(3ヶ年平均)	73%		

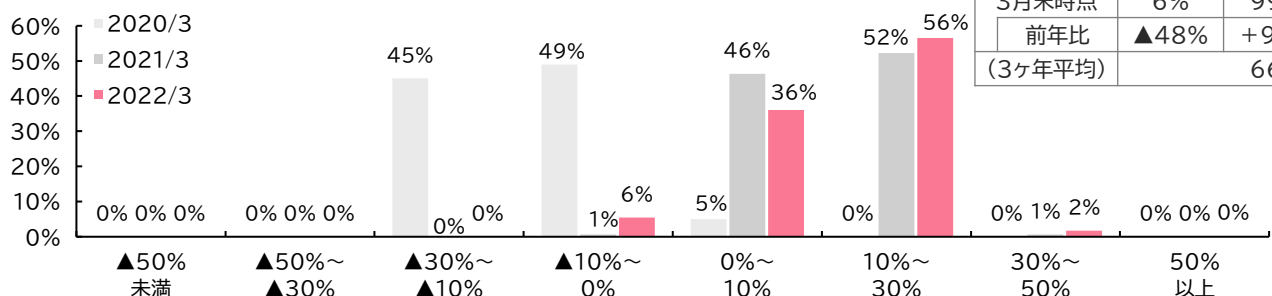
日興

投資信託



プラス顧客	2020年	2021年	2022年
3月末時点	40%	86%	79%
前年比	▲24%	+46%	▲7%
(3ヶ年平均)	68%		

ファンドラップ



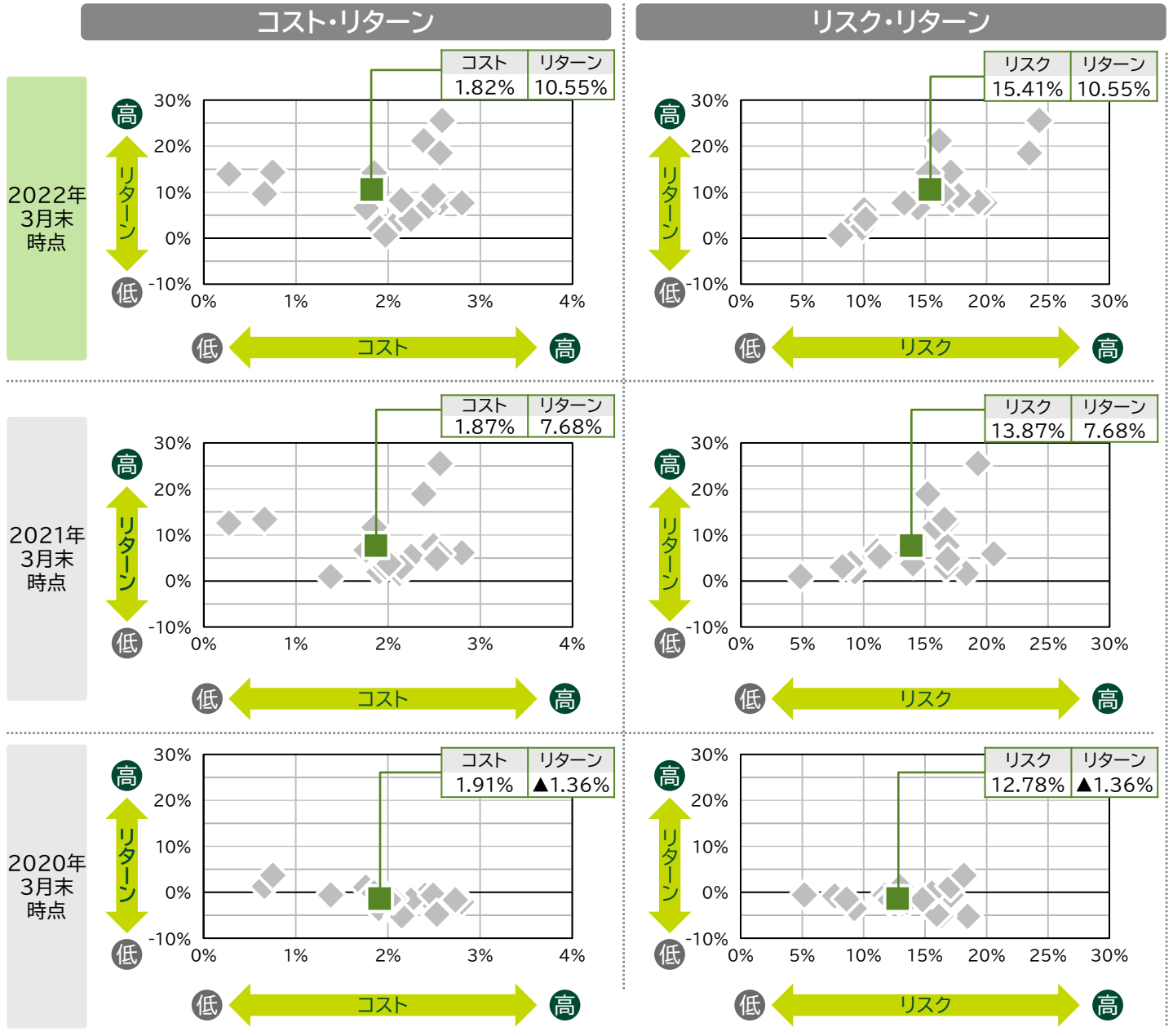
プラス顧客	2020年	2021年	2022年
3月末時点	6%	99%	94%
前年比	▲48%	+93%	▲5%
(3ヶ年平均)	66%		

15 16 投資信託の預り残高上位銘柄のコスト・リターン、リスク・リターン

共通KPI

銀行 残高上位20銘柄について示しております。相場が上昇した結果、2022年3月末時点では、残高上位20銘柄中、19銘柄でリターンがコストを上回っております。

■ 残高加重平均値



※ 2022年3月末時点で、設定期間5年超のファンドのみ ※ コスト:販売手数料率(税込)/5+信託報酬率  
 ※ リスク:過去5年間の月次リターンの標準偏差(年率換算) ※ リターン:過去5年間のトータルリターン(月次ベースを年率換算)

参考 コスト・リターン・リスク3か年推移

	コスト		リターン		リスク	
	前年比	前年比	前年比	前年比	前年比	前年比
2022年3月末	1.82%	△0.05%	10.55%	+2.87%	15.41%	+1.54%
2021年3月末	1.87%	△0.04%	7.68%	+9.04%	13.87%	+1.09%
2020年3月末	1.91%	△0.10%	▲1.36%	▲6.68%	12.78%	+0.51%

15 16 投資信託の預り残高上位銘柄のコスト・リターン、リスク・リターン

共通KPI

銀行

2022年3月末時点

	ファンド名	コスト	リスク	リターン
1	三井住友・225オープン	0.66%	16.49%	9.65%
2	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信Dコース毎月決算型(為替ヘッジなし) 予想分配金提示型	2.39%	16.06%	21.09%
3	三井住友・DCつみたてNISA・全海外株インデックスファンド	0.28%	16.62%	13.96%
4	インベスコ 世界厳選株式オープン<為替ヘッジなし>(毎月決算型)	2.56%	19.85%	7.67%
5	フィデリティ・USハイ・イールド・ファンド	2.40%	10.02%	6.22%
6	JPMベスト・インカム(毎月決算型)	2.06%	9.03%	2.75%
7	三井住友・豪ドル債ファンド	1.90%	9.87%	2.31%
8	三井住友・NYダウ・ジョーンズ指数オープン(為替ヘッジなし)	0.75%	17.07%	14.38%
9	ゴールドマン・サックス米国REITファンドBコース(為替ヘッジなし)	2.12%	19.31%	7.89%
10	J-REIT・リサーチ・オープン(毎月決算型)	1.76%	14.40%	6.62%
11	GS ハイ・イールド・ボンド・ファンド	2.25%	10.16%	4.14%
12	日興レジェンド・イーグル・ファンド(毎月決算コース)	2.80%	13.29%	7.67%
13	グローバルREITオープン	2.15%	17.18%	8.26%
14	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信Bコース(為替ヘッジなし)	2.39%	16.15%	21.21%
15	アジア好利回りリート・ファンド	2.49%	17.74%	9.25%
16	グローバル好配当株オープン	1.85%	15.26%	14.19%
17	グローバルAIファンド	2.59%	24.29%	25.61%
18	日興グローバル金融機関ハイブリッド証券ファンド(クラスB)	1.97%	8.14%	0.68%
19	USテクノロジー・イノベーターズ・ファンド	2.56%	23.48%	18.52%
20	エス・ビー・日本株オープン225	0.66%	16.42%	9.64%
	残高加重平均値	1.82%	15.41%	10.55%

2021年3月末時点

	ファンド名	コスト	リスク	リターン
1	三井住友・225オープン	0.66%	16.63%	13.43%
2	フィデリティ・USハイ・イールド・ファンド	2.40%	11.06%	6.53%
3	三井住友・豪ドル債ファンド	1.90%	9.26%	1.98%
4	J-REIT・リサーチ・オープン(毎月決算型)	1.76%	13.63%	6.71%
5	JPMベスト・インカム(毎月決算型)	2.06%	8.95%	3.90%
6	GS ハイ・イールド・ボンド・ファンド	2.25%	11.32%	5.35%
7	日興グローバル金融機関ハイブリッド証券ファンド クラスB受益証券	1.97%	8.26%	3.09%
8	三井住友・DCつみたてNISA・全海外株インデックスファンド	0.28%	16.73%	12.59%
9	ゴールドマン・サックス米国REITファンドBコース(毎月分配型、為替ヘッジなし)	2.12%	18.33%	1.66%
10	グローバルREITオープン	2.15%	16.70%	3.03%
11	日興レジェンド・イーグル・ファンド(毎月決算コース)	2.80%	13.58%	6.12%
12	アジア好利回りリート・ファンド	2.49%	16.78%	7.69%
13	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信Dコース毎月決算型(為替ヘッジなし) 予想分配金提示型	2.39%	15.21%	18.93%
14	グローバル好配当株オープン	1.85%	15.80%	11.63%
15	グローバル・ソブリン・オープン(毎月決算型)	1.38%	4.86%	0.97%
16	インベスコ 世界厳選株式オープン<為替ヘッジなし>(毎月決算型)	2.56%	20.58%	5.94%
17	欧州ハイ・イールド・ボンド・ファンド(豪ドルコース)	2.53%	16.86%	4.87%
18	新興国社債オープン 円ヘッジ(毎月分配B)	2.01%	14.00%	3.77%
19	エス・ビー・日本株オープン225	0.66%	16.57%	13.41%
20	USテクノロジー・イノベーターズ・ファンド	2.56%	19.28%	25.58%
	残高加重平均値	1.87%	13.87%	7.68%

2020年3月末時点

	ファンド名	コスト	リスク	リターン
1	三井住友・225オープン	0.66%	17.13%	1.30%
2	JPMベスト・インカム(毎月決算型)	2.06%	8.57%	▲1.50%
3	三井住友・豪ドル債ファンド	1.90%	9.24%	▲3.53%
4	フィデリティ・USハイ・イールド・ファンド	2.40%	11.74%	▲0.71%
5	GS ハイ・イールド・ボンド・ファンド	2.25%	12.06%	▲1.72%
6	ゴールドマン・サックス 米国REITファンド Bコース(毎月分配型、為替ヘッジなし)	2.12%	18.48%	▲5.25%
7	日興グローバル金融機関ハイブリッド証券ファンド クラスB受益証券	1.97%	7.66%	▲0.80%
8	J-REIT・リサーチ・オープン(毎月決算型)	1.76%	12.98%	▲1.12%
9	グローバル・ソブリン・オープン(毎月決算型)	1.38%	5.19%	▲0.56%
10	日興レジェンド・イーグル・ファンド(毎月決算コース)	2.80%	13.54%	▲2.14%
11	アジア好利回りリート・ファンド	2.49%	17.10%	▲0.67%
12	グローバルREITオープン	2.15%	16.30%	▲5.14%
13	日興ブラックロック・ハイ・クオリティ・アロケーション・ファンド(為替ヘッジなし)	2.73%	12.17%	▲1.69%
14	ニッポン・オフショア・ファンズ-新興国社債オープン 円ヘッジ毎月分配型クラスB	2.01%	12.92%	▲1.75%
15	欧州ハイ・イールド・ボンド・ファンド(豪ドルコース)	2.53%	15.97%	▲4.81%
16	グローバル好配当株オープン	1.85%	15.56%	▲0.20%
17	エス・ビー・日本株オープン225	0.66%	17.09%	1.30%
18	JPMベスト・インカム(年1回決算型)	2.06%	8.60%	▲1.52%
19	ニッポン・オフショア・ファンズ-新興国社債オープン 円ヘッジなし毎月分配型クラスB	2.01%	14.80%	▲1.62%
20	三井住友・NYダウ・ジョーンズ指数オープン(為替ヘッジなし)	0.75%	18.18%	3.68%
	残高加重平均値	1.91%	12.78%	▲1.36%

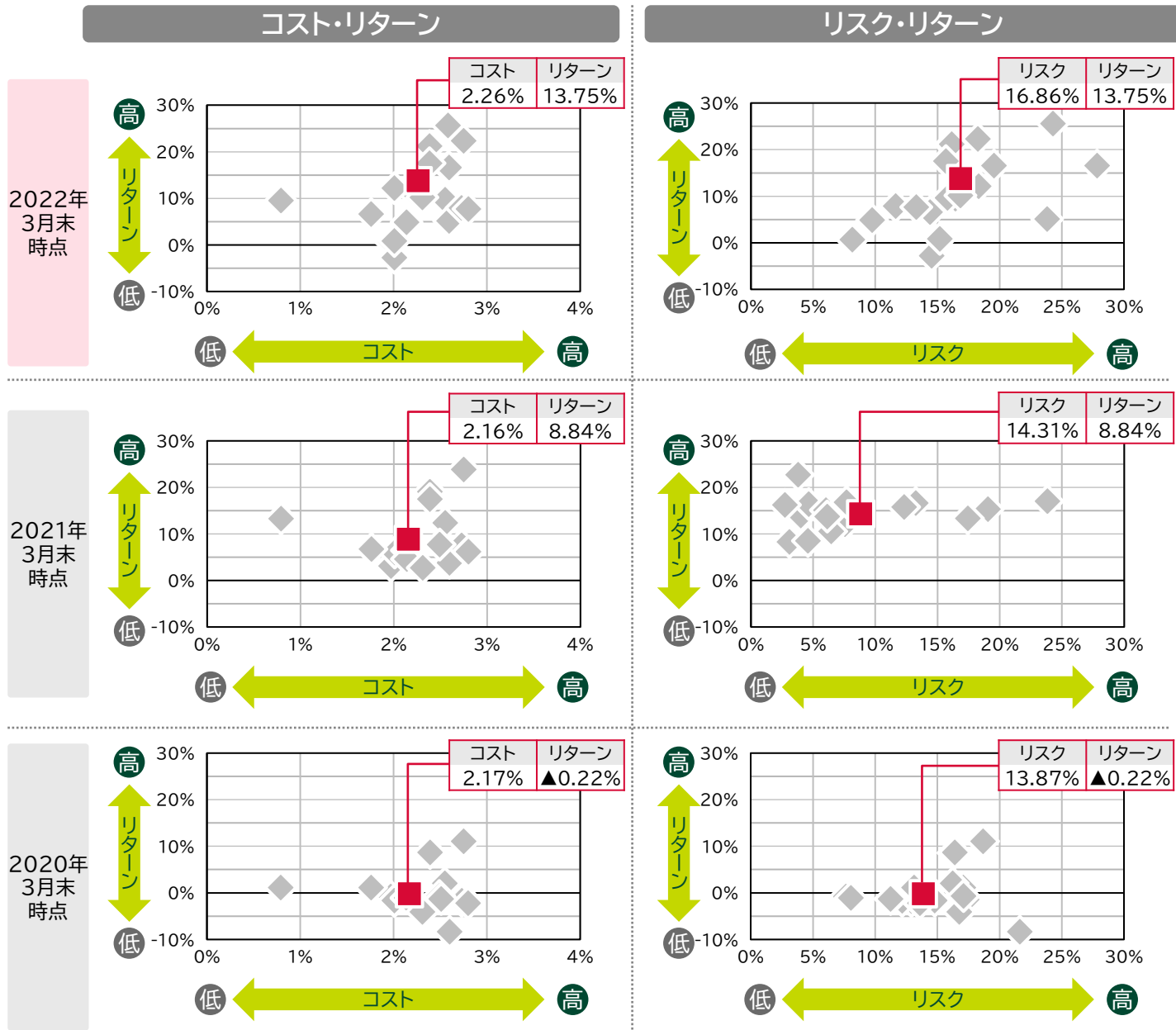


15 16 投資信託の預り残高上位銘柄のコスト・リターン、リスク・リターン

共通KPI

日興 残高上位20銘柄について示しております。相場が上昇した結果、2022年3月末時点では、残高上位20銘柄中、17銘柄でリターンがコストを上回っております。

■ 残高加重平均値



※ 2022年3月末時点で、設定期間5年超のファンドのみ ※ コスト: 販売手数料率(税込)/5+信託報酬率  
 ※ リスク: 過去5年間の月次リターンの標準偏差(年率換算) ※ リターン: 過去5年間のトータルリターン(月次ベースを年率換算)

参考 コスト・リターン・リスク3か年推移

	コスト		リターン		リスク	
		前年比		前年比		前年比
2022年3月末	2.26%	+0.10%	13.75%	+4.91%	16.86%	+2.55%
2021年3月末	2.16%	△0.01%	8.84%	+9.06%	14.31%	+0.44%
2020年3月末	2.17%	△0.03%	▲0.22%	▲6.93%	13.87%	+1.80%

15 16 投資信託の預り残高上位銘柄のコスト・リターン、リスク・リターン

共通KPI

日興

2022年3月末時点

	ファンド名	コスト	リスク	リターン
1	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信Dコース毎月決算型(為替ヘッジなし)予想分配金提示型	2.39%	16.06%	21.09%
2	J-REIT・リサーチ(毎月決算型)	1.76%	14.40%	6.62%
3	グローバルAIファンド	2.59%	24.29%	25.61%
4	フィデリティ・USリート・ファンド B(為替ヘッジなし)	2.20%	17.45%	11.53%
5	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信Bコース(為替ヘッジなし)	2.39%	16.15%	21.21%
6	日興グローバル金融機関ハイブリッド証券ファンド(クラスB)	1.97%	8.15%	0.68%
7	netWIN GSテクノロジー株式会社ファンド Bコース(為替ヘッジなし)	2.75%	18.24%	22.31%
8	GS グローバル・ビッグデータ投資戦略Bコース(為替ヘッジなし)	2.01%	18.32%	12.16%
9	グローバル・フィンテック株式ファンド	2.59%	27.84%	16.60%
10	ニッポン・オフショア・ファンズー新興国社債オープン 円ヘッジ毎月分配型クラスB	2.01%	14.52%	▲2.75%
11	グローバル・ロボティクス株式ファンド(1年決算型)	2.60%	19.54%	16.57%
12	ニッポン・オフショア・ファンズー新興国社債オープン 円ヘッジなし毎月分配型クラスB	2.01%	15.20%	0.84%
13	インデックスファンド225	0.79%	16.44%	9.51%
14	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信Cコース毎月決算型(為替ヘッジあり)予想分配金提示型	2.39%	15.69%	17.53%
15	日興ジャパンオープン(愛称:ジパンク)	2.55%	15.81%	9.65%
16	LM・オーストラリア高配当株ファンド(毎月分配型)	2.60%	23.82%	5.13%
17	ニッポン・オフショア・ファンズー利回り債券3分法ファンド 円建ヘッジなし毎月分配型クラスB	2.14%	9.75%	4.87%
18	日興ブラックロック・ハイ・クオリティ・アロケーション・ファンド(為替ヘッジなし)	2.73%	11.63%	7.91%
19	日興・AMPグローバルREITファンド毎月分配型A(ヘッジなし)	2.31%	16.85%	10.18%
20	日興レジェンド・イーグル・ファンド(毎月決算コース)	2.80%	13.29%	7.67%
	残高加重平均値	2.26%	16.86%	13.75%

2021年3月末時点

	ファンド名	コスト	リスク	リターン
1	J-REIT・リサーチ・オープン(毎月決算型)	1.76%	13.63%	6.71%
2	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信Dコース毎月決算型(為替ヘッジなし)予想分配金提示型	2.39%	15.21%	18.93%
3	ニッポン・オフショア・ファンズー新興国社債オープン 円ヘッジ毎月分配型クラスB	2.01%	13.95%	4.02%
4	フィデリティ・USリート・ファンドB(為替ヘッジなし)	2.20%	16.38%	4.65%
5	日興グローバル金融機関ハイブリッド証券ファンド クラスB受益証券	1.97%	8.26%	3.09%
6	ニッポン・オフショア・ファンズー新興国社債オープン 円ヘッジなし毎月分配型クラスB	2.01%	15.10%	6.02%
7	netWIN GSテクノロジー株式会社ファンド Bコース(為替ヘッジなし)	2.75%	17.00%	23.83%
8	LM・オーストラリア高配当株ファンド(毎月分配型)	2.60%	22.70%	3.80%
9	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信Bコース(為替ヘッジなし)	2.39%	15.29%	19.07%
10	インデックスファンド225	0.79%	16.58%	13.25%
11	J-REIT・リサーチ・オープン(年2回決算型)	1.76%	13.76%	6.73%
12	日興ジャパンオープン	2.55%	15.74%	12.33%
13	日興ブラックロック・ハイ・クオリティ・アロケーション・ファンド(為替ヘッジなし)	2.73%	12.04%	7.56%
14	日興レジェンド・イーグル・ファンド(毎月決算コース)	2.80%	13.58%	6.12%
15	ニッポン・オフショア・ファンズー利回り債券3分法ファンド 円建ヘッジなし毎月分配型クラスB	2.14%	10.56%	6.46%
16	ニッポン・オフショア・ファンズー利回り債券3分法ファンド 円建ヘッジあり毎月分配型クラスB	2.14%	8.48%	4.59%
17	日興・AMPグローバルREITファンド毎月分配型A(ヘッジなし)	2.31%	16.24%	2.73%
18	アジア好利回りリート・ファンド	2.49%	16.78%	7.69%
19	日興レジェンド・イーグル・ファンド(資産成長コース)	2.80%	13.69%	6.14%
20	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信Cコース毎月決算型(為替ヘッジあり)予想分配金提示型	2.39%	13.34%	17.43%
	残高加重平均値	2.16%	14.31%	8.84%

2020年3月末時点

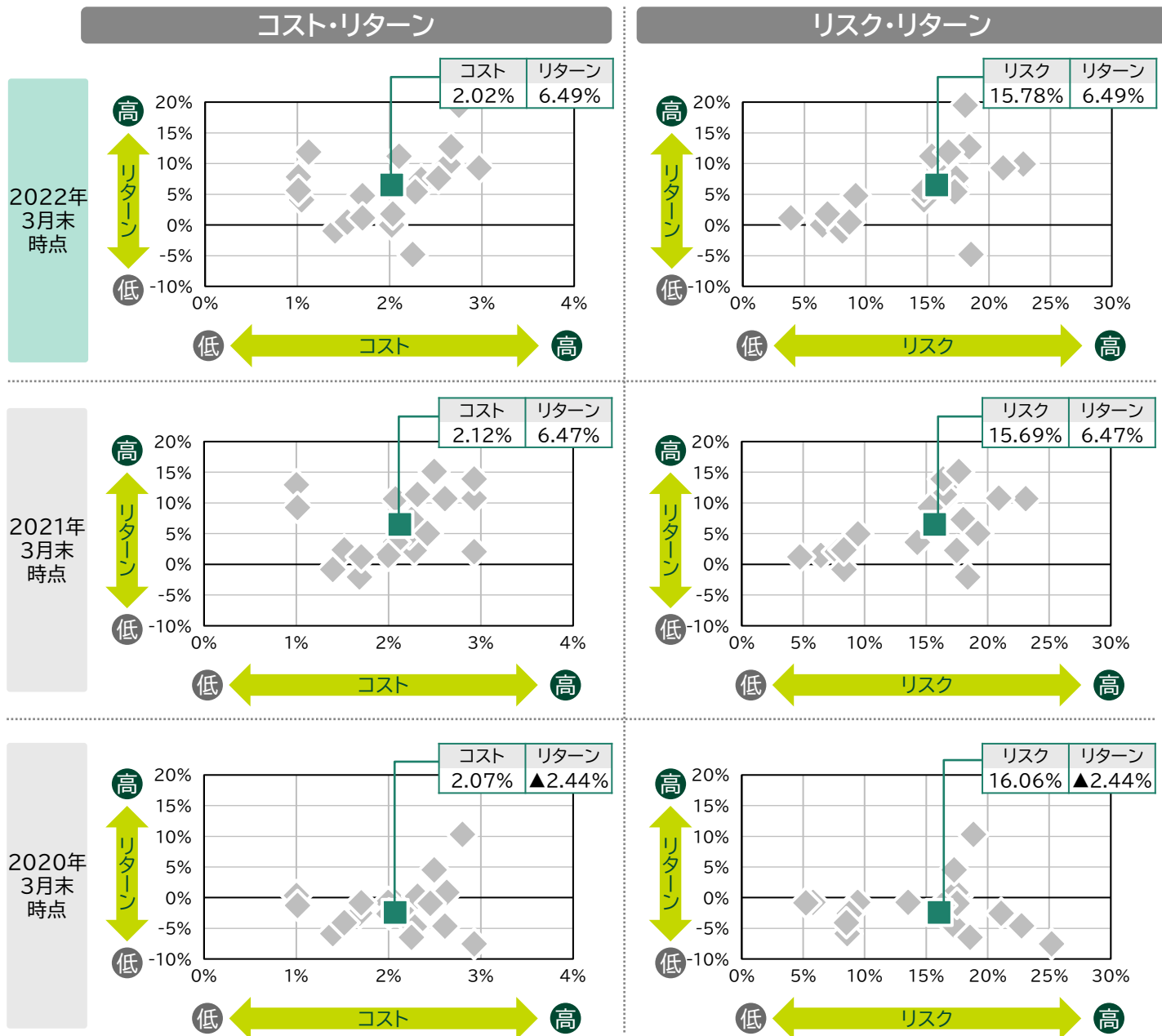
	ファンド名	コスト	リスク	リターン
1	J-REIT・リサーチ・オープン(毎月決算型)	1.76%	12.98%	1.12%
2	日興グローバル金融機関ハイブリッド証券ファンド クラスB受益証券	1.97%	7.66%	▲0.80%
3	フィデリティ・USリート・ファンドB(為替ヘッジなし)	2.20%	17.37%	▲1.43%
4	ニッポン・オフショア・ファンズー新興国社債オープン 円ヘッジ毎月分配型クラスB	2.01%	12.92%	▲1.75%
5	ニッポン・オフショア・ファンズー新興国社債オープン 円ヘッジなし毎月分配型クラスB	2.01%	14.80%	▲1.62%
6	日興ブラックロック・ハイ・クオリティ・アロケーション・ファンド(為替ヘッジなし)	2.73%	12.17%	▲1.69%
7	日興レジェンド・イーグル・ファンド(毎月決算コース)	2.80%	13.54%	▲2.14%
8	LM・オーストラリア高配当株ファンド(毎月分配型)	2.60%	21.63%	▲8.32%
9	ニッポン・オフショア・ファンズー利回り債券3分法ファンド 円建ヘッジなし毎月分配型クラスB	2.14%	11.37%	▲1.13%
10	ニッポン・オフショア・ファンズー利回り債券3分法ファンド 円建ヘッジあり毎月分配型クラスB	2.14%	8.06%	▲1.09%
11	日興レジェンド・イーグル・ファンド(資産成長コース)	2.80%	13.60%	▲2.21%
12	インデックスファンド225	0.79%	17.09%	1.13%
13	日興ジャパンオープン	2.55%	16.24%	2.04%
14	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信Dコース毎月決算型(為替ヘッジなし)予想分配金提示型	2.39%	16.31%	8.60%
15	日興・AMPグローバルREITファンド毎月分配型A(ヘッジなし)	2.31%	16.78%	▲4.07%
16	アジア好利回りリート・ファンド	2.49%	17.10%	▲0.67%
17	J-REIT・リサーチ・オープン(年2回決算型)	1.76%	13.13%	1.15%
18	インド債券ファンド(毎月分配型)	2.51%	11.25%	▲1.30%
19	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信Bコース(為替ヘッジなし)	2.39%	16.41%	8.68%
20	netWIN GSテクノロジー株式会社ファンド Bコース(為替ヘッジなし)	2.75%	18.68%	11.06%
	残高加重平均値	2.17%	13.87%	▲0.22%

15 16 投資信託の預り残高上位銘柄のコスト・リターン、リスク・リターン

共通KPI

信託 残高上位20銘柄について示しております。相場が上昇した結果、2022年3月末時点では、残高上位20銘柄中、14銘柄でリターンがコストを上回っております。

■ 残高加重平均値



※ 2022年3月末時点で、設定期間5年超のファンドのみ ※ コスト:販売手数料率(税込)/5+信託報酬率  
 ※ リスク:過去5年間の月次リターンの標準偏差(年率換算) ※ リターン:過去5年間のトータルリターン(月次ベースを年率換算)

参考 コスト・リターン・リスク3か年推移

	コスト		リターン		リスク	
		前年比		前年比		前年比
2022年3月末	2.02%	△0.10%	6.49%	+0.02%	15.78%	+0.09%
2021年3月末	2.12%	+0.05%	6.47%	+8.91%	15.69%	△0.37%
2020年3月末	2.07%	△0.02%	▲2.44%	▲8.20%	16.06%	+2.16%

15 16 投資信託の預り残高上位銘柄のコスト・リターン、リスク・リターン

共通KPI

信託

2022年3月末時点

	ファンド名	コスト	リスク	リターン
1	ラサール・グローバルREITファンド(毎月分配型)	2.31%	17.3%	6.1%
2	インデックスファンド225	1.01%	16.4%	7.9%
3	世界の財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型	1.71%	9.2%	4.8%
4	ドイチェ・インド株式ファンド	2.64%	22.8%	9.9%
5	インデックスファンド Jリート	1.05%	14.7%	4.1%
6	グローバル高配当株式ファンド(毎月分配型)(愛称:軍配)	2.10%	15.4%	11.2%
7	DWS ブラジル・リアル債券ファンド(毎月分配型)	2.25%	18.6%	▲4.8%
8	フィデリティ・日本成長株・ファンド	2.34%	17.0%	7.4%
9	netWIN GSテクノロジー株式ファンド Bコース(為替ヘッジなし)	2.75%	18.1%	19.5%
10	GS 米国成長株集中投資ファンド 年4回決算コース	2.67%	18.4%	12.8%
11	DWS グローバル公益債券ファンド(毎月分配型) Aコース(為替ヘッジあり)	2.02%	6.5%	0.0%
12	JPM グローバル債券3分散ファンド(毎月決算型)	2.04%	6.9%	1.8%
13	日興AM中国A株ファンド(愛称:黄河)	2.97%	21.2%	9.3%
14	世界のサイフ	1.41%	8.1%	▲1.0%
15	インデックスファンドNYダウ30(アメリカ株式)	1.12%	16.7%	11.9%
16	インデックスファンドTSP	1.01%	14.7%	5.7%
17	スパークス・ジャパン・スモール・キャップ・ファンド(愛称:ライジング・サン)	2.53%	17.3%	7.6%
18	UBSオーストラリア債券オープン(毎月分配型)	1.54%	8.7%	0.5%
19	JPM アジア・オセアニア高配当株式ファンド(愛称:アジアの風)	2.28%	17.2%	5.5%
20	グローバル・ソブリン・オープン(毎月決算型)	1.71%	3.9%	1.2%
	残高加重平均値	2.02%	15.78%	6.49%

2021年3月末時点

	ファンド名	コスト	リスク	リターン
1	ラサール・グローバルREITファンド(毎月分配型)	2.28%	17.49%	2.29%
2	インデックスファンド225	1.00%	16.71%	12.95%
3	世界の財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型	2.23%	9.45%	4.96%
4	ドイチェ・インド株式ファンド	2.61%	23.10%	10.69%
5	グローバル高配当株式ファンド(毎月分配型)	2.07%	16.49%	10.66%
6	インデックスファンド Jリート	2.07%	14.28%	3.58%
7	DWS ブラジル・リアル債券ファンド(毎月分配型)	1.69%	18.38%	▲2.09%
8	フィデリティ・日本成長株・ファンド	2.31%	16.49%	11.37%
9	DWS グローバル公益債券ファンド(毎月分配型) Aコース(為替ヘッジあり)	2.00%	6.43%	1.44%
10	netWIN GSテクノロジー株式ファンド Bコース(為替ヘッジなし)	2.80%	17.04%	23.73%
11	日興AM中国A株ファンド	2.93%	20.90%	10.76%
12	GS 米国成長株集中投資ファンド 年4回決算コース	2.93%	16.38%	13.90%
13	JPM グローバル債券3分散ファンド(毎月決算型)	2.93%	7.78%	2.04%
14	世界のサイフ(毎月分配)	1.40%	8.32%	▲0.85%
15	UBSオーストラリア債券オープン(毎月分配型)	1.52%	8.30%	2.34%
16	JPM アジア・オセアニア高配当株式ファンド	2.25%	18.03%	7.31%
17	スパークス・ジャパン・スモール・キャップ・ファンド	2.50%	17.65%	15.11%
18	インデックスファンドTSP	1.01%	15.33%	9.23%
19	JPM アセアン成長株オープン	2.42%	19.20%	5.02%
20	グローバル・ソブリン・オープン(毎月決算型)	1.71%	4.73%	1.20%
	残高加重平均値	2.12%	15.69%	6.47%

2020年3月末時点

	ファンド名	コスト	リスク	リターン
1	ラサール・グローバルREITファンド(毎月分配型)	2.28%	17.36%	▲4.73%
2	インデックスファンド225	1.00%	17.23%	0.36%
3	世界の財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型	2.23%	9.44%	▲0.75%
4	DWS ブラジル・リアル債券ファンド(毎月分配型)	1.69%	21.10%	▲2.54%
5	ドイチェ・インド株式ファンド	2.61%	22.75%	▲4.62%
6	インデックスファンド Jリート	2.07%	16.59%	▲1.11%
7	グローバル高配当株式ファンド(毎月分配型)	2.07%	13.54%	▲0.78%
8	DWS グローバル公益債券ファンド(毎月分配型) Aコース(為替ヘッジあり)	2.00%	5.79%	▲0.78%
9	世界のサイフ	1.40%	8.59%	▲5.88%
10	ジャナス・セレクション ジャナス・ハイイールド・ファンド クラスA(円)(毎月分配型)	2.31%	17.53%	0.21%
11	フィデリティ・日本成長株・ファンド	2.01%	8.76%	▲2.62%
12	GS 米国成長株集中投資ファンド年4回決算コース	2.63%	17.41%	0.87%
13	JPM グローバル債券3分散ファンド(毎月決算型)	2.93%	25.19%	▲7.53%
14	UBS オーストラリア債券オープン(毎月分配型)	1.52%	8.51%	▲4.08%
15	プロフェッショナル・ステージ	1.71%	5.23%	▲0.84%
16	日興AM 中国A株ファンド	2.80%	18.84%	10.31%
17	ジャナス・セレクション ジャナス・フレキシブル・インカム・ファンド クラスA(円)	2.50%	17.27%	4.53%
18	スパークス・ジャパン・スモール・キャップ・ファンド	2.25%	18.57%	▲6.46%
19	ジャナス・セレクション ジャナス・ハイイールド・ファンド クラスA(円)	2.45%	17.50%	▲0.94%
20	JPM アジア・オセアニア高配当株式ファンド	1.01%	16.27%	▲1.29%
	残高加重平均値	2.07%	16.06%	▲2.44%



参考

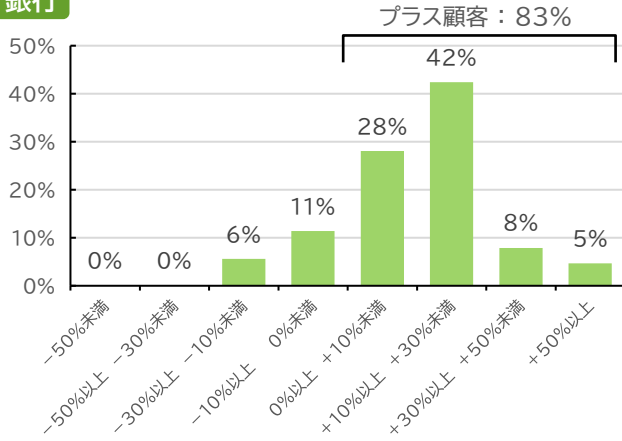
17 18

外貨建保険の運用評価別顧客比率、銘柄別コスト・リターン

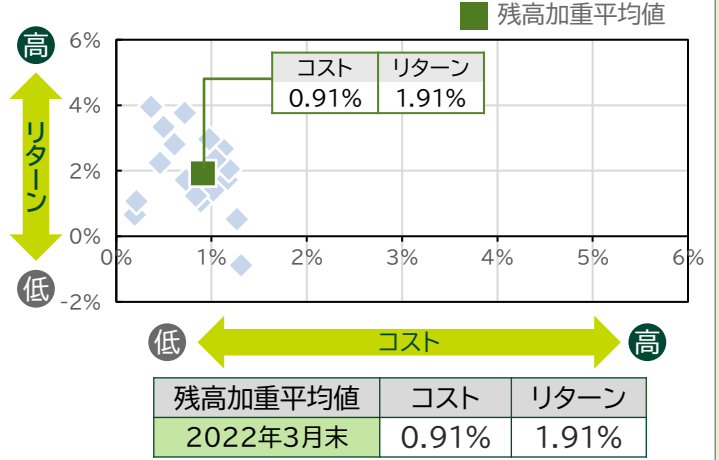
共通KPI

運用評価別顧客比率

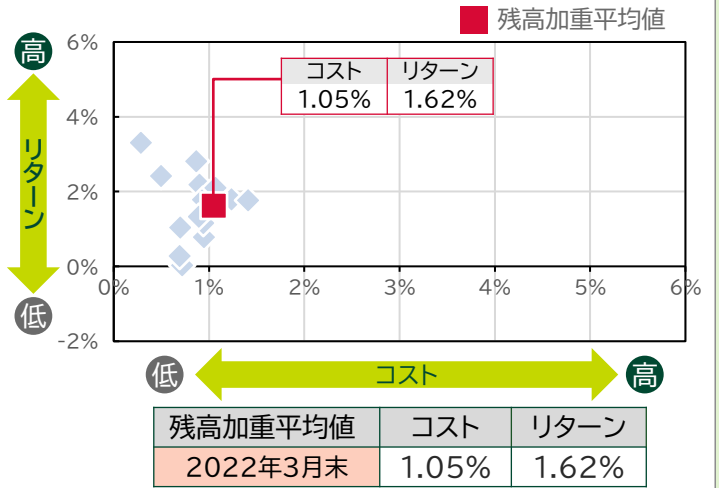
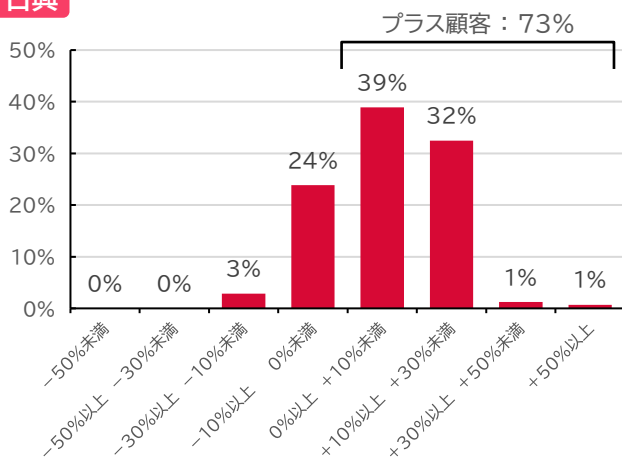
銀行



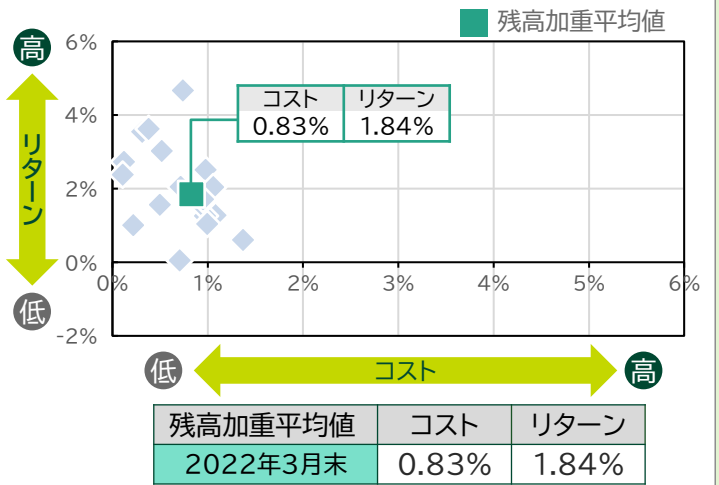
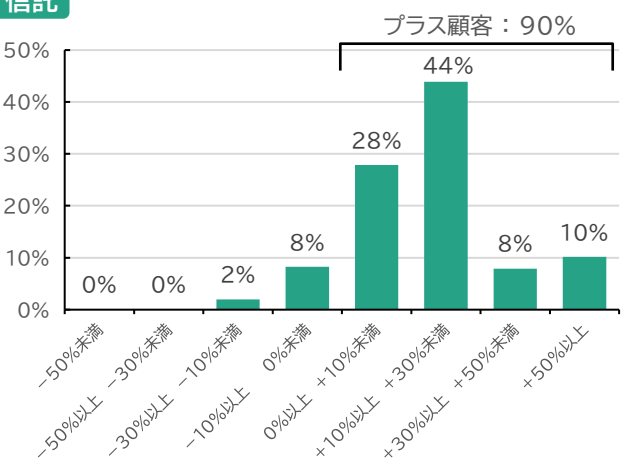
銘柄別コスト・リターン



日興



信託



※ 2022年3月末時点  
 ※ 運用評価顧客比率: (基準日時点の解約返戻金額+同既支払金額) / (契約時点の一時払保険料) - 1

※ 2022年3月末時点で、保険契約開始から5年超の銘柄のみ  
 ※ コスト: ①各契約のコスト率について、保険会社が支払う代理店手数料のうち、新契約手数料率を基準日までの契約期間で除したものと年間の継続手数料率を使用することで算出した上で、②各契約のコスト率を、各契約の契約時点の一時払保険料で加重平均したもの  
 ※ リターン: ①各契約のリターン率について、(基準日時点の解約返戻金額+同既支払金額) ÷ (契約時点の一時払保険料) - 1 を年率に換算した上で、②各契約のリターン率を、各契約の契約時点の一時払保険料で加重平均したもの

残高上位銘柄(2022年3月末時点)

銀行

	銘柄名	コスト	リターン
1	ビーエルスマイルドル	0.72%	3.77%
2	プライムハート	1.00%	2.19%
3	ビーエルガーデン	0.61%	2.81%
4	プライムチャンス	1.31%	▲0.89%
5	ダブル・フロンティア	1.16%	1.72%
6	ビーエルガーデンⅡ	0.95%	2.01%
7	ビーエルクローバー	0.46%	2.24%
8	幸せの贈りもの(米/豪)	0.73%	1.71%
9	ビーエルスマイル豪ドル	0.89%	1.07%
10	ピースフルロード米ドル	1.02%	1.40%
11	ダブルフロンティア終身(米/豪)	1.18%	2.05%
12	ビーエルスマイルⅡ(保障重視コース)	1.12%	2.67%
13	エパードリームドル	0.50%	3.33%
14	ビーエルハーモニー	0.19%	0.65%
15	ピースフルデイズ豪ドル	1.04%	2.33%
16	BroadwayWorld	0.37%	3.94%
17	キャッチポイントV	1.27%	0.52%
18	BroadwayWorldⅡ	0.84%	1.24%
19	ピースフルデイズ米ドル	0.98%	2.96%
20	ビーエルデュアル	0.21%	1.06%
	残高加重平均値	0.91%	1.91%

日興

	銘柄名	コスト	リターン
1	ダブル・フロンティア	1.24%	1.79%
2	ビーウィズユー(USD建)	0.90%	2.18%
3	ビーウィズユー(豪ドル建)	0.95%	0.78%
4	しあわせ、ずっと	0.94%	1.15%
5	ロングドリームGOLD	0.94%	1.78%
6	幸せの贈りもの	0.72%	0.03%
7	積立利率金利連動型年金(米ドル建)年金額確定特約付	0.87%	2.81%
8	ビーウィズユープラス	1.07%	2.10%
9	積立利率金利連動型年金(豪ドル建)	0.89%	1.33%
10	ロングドリームプラス	0.70%	1.03%
11	アテナ	0.28%	3.31%
12	ダブル・フロンティア終身(米ドル建/豪ドル建)	1.41%	1.76%
13	みらい、そだてる	0.69%	0.27%
14	アテナ2	0.50%	2.41%
	残高加重平均値	1.05%	1.62%

信託

	銘柄名	コスト	リターン
1	サニーガーデンEX	1.08%	1.28%
2	三大陸	0.50%	1.57%
3	グローイングライフ	0.98%	2.51%
4	ライフロング・セレクトPG3	0.97%	1.27%
5	モンターニュ	0.31%	3.55%
6	幸せの贈りもの	0.71%	0.06%
7	ビーウィズユープラス	1.06%	2.05%
8	サニーガーデン	0.71%	2.05%
9	PGターゲット2	0.74%	4.67%
10	ライフロング・セレクトPG2	0.38%	3.63%
11	ビーウィズユー(USD建)	0.93%	1.60%
12	ビーウィズユー(豪ドル建)	1.00%	1.05%
13	ブルーミング ライフ	1.37%	0.61%
14	シリウスデュアル	0.12%	2.73%
15	マスマニチュアル終身プラス	0.95%	1.71%
16	モンターニュ2	0.52%	3.03%
17	シリウスハーモニー	0.22%	1.01%
18	シリウスプラス	0.11%	2.39%
	残高加重平均値	0.83%	1.84%

## ● 手数料に関する考え方・説明

- 金融商品の販売にあたり、金融商品の対価とは別に手数料をいただく場合があります。また、保険商品のよう  
に、お客さまにご負担いただく費用とは別に、金融商品の提供会社から販売代理店手数料等を受け取る場合  
があります。
- こうした手数料は、例えば、金融商品のご提供にあたって必要となる、商品の開発・選定・品質維持のための調  
査、提案資料・各種報告書・相場情報資料等の作成とそれをご提供するためのシステム維持・開発、アフターフ  
ォローまで含めたコンサルティングサービスのご提供、インターネットや郵送によるサービス等の費用全般を総  
合的に勘案して設定しております。
- 各種合理化・効率化によるコスト抑制に努めつつ、ご負担いただく手数料対比、お客さまに最高の満足  
をご提供できるよう、お客さまへのサービス品質の向上に努めております。
- こうした手数料に関しましては、契約締結前交付書面・目論見書・重要情報シート等でご確認いただけるように  
努めており、金融商品のご提供に際して分かりやすくご説明を行うよう努めております。

銀行

- 資産運用をしたことがないお客さまにとって、より投資いただきやすい商品となるように、より分  
かりやすい投資対象資産、より低コストの商品につみたて NISA の対象商品を変更しました。  
(2022年1月)

＜つみたてNISA対象商品 変更前後の信託報酬率(税込)比較＞

■ 制度上限 ■ 変更後 ■ 変更前

国内株式 海外株式 米国株式

新規取扱開始

※ 変更後の商品は次の通りです。国内株式: SMBC・DCインデックスファンド(日経225)、海外株式: SMBC・DCインデックスファンド(MSCI  
コクサイ)、米国株式: SMBC・DCインデックスファンド(S&P500)。なお、つみたてNISA対象商品はこれらの他、バランス(ブラックロック・  
つみたて・グローバルバランスファンド)を加えた全4商品を取扱いしております。

日興

- お客さまの多様なニーズにお応えするべく、低コストファンドのラインアップを拡充しております。積  
立投資でおすすめのファンドを中心に、2021年度には、新たに48本を購入時の手数料なしで取扱  
開始しております。

＜ダイレクトコースの取扱ファンドの本数＞

購入手数料引き下げ前 (2017年10月15日時点) 購入手数料引き下げ後 (2019年3月末時点) 購入手数料引き下げ後 (2022年3月末時点)

■ 購入手数料無料 ■ ~1% ■ ~2% ■ ~3% ■ 3%超

※ 国内投資信託のみ。各ファンドにて最大でかかる購入手数料率(税抜)ごとの本数。  
※ 小数点以下第1位を四捨五入しているため、合計値が100%にならない場合があります。

信託

- 投資信託購入時の手数料は、保有期間が  
長期に及ぶほど1年あたりの負担率は  
遞減していくことを説明しております。

**【投資信託】購入時手数料(お申込手数料)に関するご説明**

■ 投資信託のお申込手数料はご購入にあたってご負担いただくものですが、保有期間が  
長期に及ぶほど、1年あたりの負担率ははだいに減っていきます。

例えば、お申込手数料が3.00%(税抜)の場合

保有期間	1年あたりのご負担率(税抜)
1年	3.00%
2年	1.50%
3年	1.00%
4年	0.75%
5年	0.60%

重要事項確認書(投資信託)

分かりやすい情報提供

銀行 日興 信託

- グループ一体となってユニバーサルデザインを推進するために、セミナー開催や外部資格取得、ユニバーサルデザインに配慮したお客さま向け資料の作成等に取り組んでおり、2019年度より、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(以下、UCDA)が主催する「UCDAアワード」において、3年連続UCDAアワード賞を受賞。また、銀行では2021年度は、「実行委員会表彰(ゴールド)」を受賞いたしました。

銀行

- 各商品の概要を一覧で比較してお示しすることで、お客さまご自身のお考えに沿った、納得感のあるご提案をできるように努めております。

お客さまのお考えにあった商品をお選びください

※記載の内容は、商品の一例であり、個別の商品の特徴や留意点等をすべて記載したものではありません。

	外貨預金	外貨建債券	投資信託	ファンドラップ	生命保険
	一般的に コスト低				一般的に コスト高
	自分で判断する				運用はプロに任せたい
運用方針のイメージ	自分で決める	自分で決める	プロが運用 自分で商品を決める	プロに商品の組み合わせを任せる 運用はお任せしたい	プロが運用 自分で保障商品を決める
こんな方におすすめ	▶円よりも高い海外の金利で運用したい。 ▶少額から運用を始めたい。	▶さまざまな国や企業、年数、通貨で運用したい。	▶プロが選んだ株や債券の組み合わせから自分で選択したい。 ▶少額から、運用を始めたい。	▶さまざまな資産で分散投資したい。 ▶何にどれだけ投資するかをプロにお任せしたい。 ▶運用を始めた後の管理や見直しもプロにお任せしたい。	▶保障機能と運用を組み合わせたい。 ▶運用はプロにお任せしたい。
期間	～5年	4年～5年	数年～無期限まで	期間の定めなし ただし、中長期の保有をお勧めします。	5年～
コスト	購入時/契約時 為替手数料 (通貨によって異なります)	為替手数料 (通貨によって異なります)	購入手数料(後払も含む) (0%～4%)	投資一任報酬等 (選択されたコースや保有期間等によって異なります)	購入手数料 為替手数料 (0%～5.5%) (外貨のみ)
商品ごとに手数料が異なります。手数料等は、保有金額または保有期間等により異なります。	保有期間中/契約期間中	—	信託報酬等 (商品によって異なります)	—	保険関係費等 (商品によって異なります)
解約(換金)時	為替手数料 (通貨によって異なります)	為替手数料 (通貨によって異なります)	信託財産留保額 (0%～0.5%)	—	解約手数料 為替手数料 (0%～10%) (外貨のみ)
主なリスク	為替変動リスク	為替変動リスク 信用リスク 市場変動リスク その他(流動性等)のリスク	為替変動リスク 信用リスク 市場変動リスク その他(流動性等)のリスク	為替変動リスク 信用リスク 市場変動リスク その他(流動性等)のリスク	為替変動リスク 信用リスク 市場変動リスク その他(流動性等)のリスク
特徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>日本円を(米ドルやユーロ等の)外国の通貨に替えて預け入れる預金。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利率・発行価格・償還期間等の発行条件が決まっており、わかりやすい商品。</li> <li>定期的に利息を支払うことができます。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>たくさんのお客さまから集めた資金をひとつにまとめ、運用の専門家が国内外の複数の株式や債券等に投資・運用する金融商品。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>お客さまお一人おひとりの投資方針に基づき、お客さまの資産を投資信託(ファンド)を通じて投資一任運用する包括的なサービス。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>保障機能と資産形成機能を備えた商品。お客さまのライフプランや家族構成を考え商品を選択いただけます。</li> </ul>
<p>UCDA AWARD 2019</p> <p>組合商品ラインアップはUCDAアワード2019を受賞しました。</p>					

※上記図表は三井住友銀行の取組商品の主な投資対象、投資方針等をもとに、三井住友銀行が独自に分析したものであり、各運用会社が行う分析とは異なる場合があります。  
 ※お客さまのご意向(ニーズ、投資のご認識や知識、財産の状況、投資目的等)に沿わない商品は、ご案内できない場合があります。  
 ※換金(解約)を行う場合、換金(解約)時期等に制限があることがあります。

※本資料でご紹介する商品については、金利、通貨の価格、金融商品市場における相場その他の指標に係る変動を選択の原因として損失が生じるリスクがあります(リスクの詳細は各商品ごとに異なります)。また、購入等にかかる手数料は一部の商品に関する例です。大家手数料をおかけいたしますが、各商品のリスクや手数料等については、裏面の各商品留意点および各商品の説明書等でご確認ください。説明書等は、三井住友銀行本支店の店頭窓口にてご用意しております。



● 分かりやすい情報提供

銀行

- お客さま本位の業務運営の実践の一つとして、お客さまが各商品・サービスについて分かりやすく、正しい情報を理解できるようユニバーサルデザインに配慮した資料の作成に努めております。
- その一つとして、UCDA主催「UCDAアワード2021」において、3年連続UCDAアワードを受賞。また、企業の1年間のUCD活動が高く評価され「実行委員会表彰(ゴールド)」を受賞しています。
- このほか、お客さまが金融商品に関する重要な情報を一目で把握し、他金融機関との比較検討した上で、適切な選択・判断ができるよう、「重要情報シート(金融事業者編)」はUCDA「見やすいデザイン」認証を取得しております。
- 今後もお客さまがご自身のニーズに見合った金融サービスを適切に選択し、最適なポートフォリオを構築できるよう、分かりやすい・伝わりやすい資料づくりに取り組んでまいります。

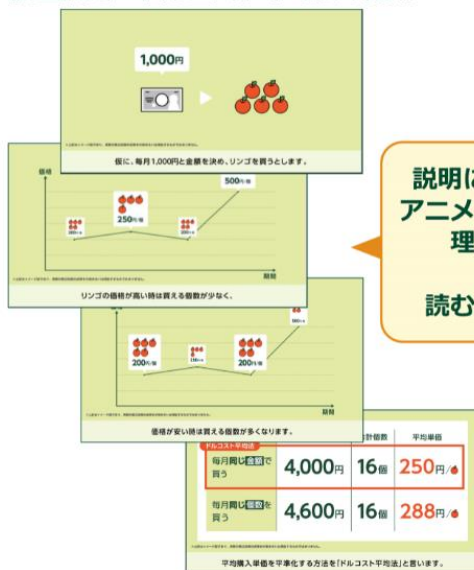
<紙と動画を連携させたコミュニケーションツール>

SMBC 税制を活用した「資産形成」各種税制のポイント

知る	NISA	つみたてNISA	iDeCo	生命保険
こんな方におすすめ ご自身の資産形成に ご関心がある方	いよいよ今年からNISAが拡充され、夏から冬まで投資できる期間が2年延長された。また、投資先も増え、投資のしやすさも向上した。	つみたてNISAは、長期投資を促進するための制度で、投資期間が長期にわたる。	国民年金のなかで、任意で加入できる制度。国民年金の納付額に応じて、拠出額も増える。	働き方や貯蓄など、資産に合わせたライフプランに合わせた制度。
年間投資額または投資期間 中途解約	投資額 年間 120万円 投資期間 10年	投資額 年間 40万円 投資期間 10年	拠出額 年間 14,400円～81,600円 拠出額が一定以上ある場合は、拠出額が1.2倍になる。	①一定の年齢に達したとき ②一定の年齢に達したとき、かつ一定の年齢に達したとき
影響を及ぼす 中絶的	①NISAの投資先は、株式・債券・商品先物・商品先物オプション・商品先物オプションの4つに限られる。	①つみたてNISAの投資先は、株式・債券・商品先物・商品先物オプションの4つに限られる。	①国民年金の納付額に応じて、拠出額も増える。	①一定の年齢に達したとき ②一定の年齢に達したとき、かつ一定の年齢に達したとき
影響を及ぼす 例外的	①NISAの投資先は、株式・債券・商品先物・商品先物オプション・商品先物オプションの4つに限られる。	①つみたてNISAの投資先は、株式・債券・商品先物・商品先物オプションの4つに限られる。	①国民年金の納付額に応じて、拠出額も増える。	①一定の年齢に達したとき ②一定の年齢に達したとき、かつ一定の年齢に達したとき
確認事項	①NISAの投資先は、株式・債券・商品先物・商品先物オプション・商品先物オプションの4つに限られる。	①つみたてNISAの投資先は、株式・債券・商品先物・商品先物オプションの4つに限られる。	①国民年金の納付額に応じて、拠出額も増える。	①一定の年齢に達したとき ②一定の年齢に達したとき、かつ一定の年齢に達したとき

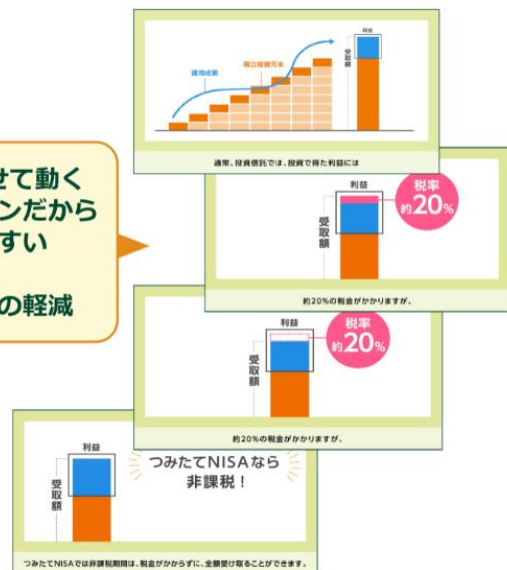


積立投資：ドルコスト平均法の説明



説明にあわせて動く  
アニメーションだから  
理解しやすい  
&  
読む負担感の軽減

制度：つみたてNISAの説明



● 分かりやすい情報提供

日興

- 国内外の投資環境や注目の投資テーマなどのマーケット情報、商品に関する分かりやすい動画や資料を当社ホームページや営業担当者のiPadで閲覧いただける環境を整備しており、より納得感のあるご提案をさせていただけるよう努めております。
- お客さまのニーズを踏まえつつ、良質な商品・サービスのご提供に継続的に取り組んでおり、2021年度は、UCDA主催「UCDAアワード2021」において、「実行委員会表彰・ブロンズ(銅賞)」を受賞いたしました。

<ネットセミナー(動画)>

マーケット



▶ マーケット編

日本株や米国株に関する注目のテーマから今後のマーケット見通しについて投資情報部がわかりやすく解説します。

リサーチ



▶ アナリストからのKey Call

株式調査部のアナリストが主要企業やテクニカル分析等をタイムリーにわかりやすく解説します。

<季刊誌 CIO's View>



信託

- 当行の旗艦セレクションである、「フラッグシップシリーズ」を通じて、長期・分散投資の意義をご説明しております。

<世界標準の投資戦略-PRESTIAフラッグシップシリーズ>



SMBC信託銀行では、お客さまの長期の資産形成において「守りながら育てることが重要」とあり、長期・安定運用のコア資産として、世界有数の運用会社の商品群から厳選した独自の投資信託ラインアップ「PRESTIAフラッグシップシリーズ」を設定いたしました。

※下記のグラフをご覧ください。景気サイクルや市場環境によって、年々各資産のパフォーマンス順位は変動しています。  
 ※長期で安定した運用を目指すにあたり、さまざまな資産に分散し、かつ機動的に資産していくことが重要と考えられます。

資産クラス	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
現金預金	79%	20%	8%	29%	27%	16%	14%	38%	14%	11%
国債	6%	19%	6%	19%	8%	6%	12%	23%	3%	3%
債券	14%	3%	19%	2%	6%	6%	10%	11%	10%	10%
株式	3%	12%	19%	17%	4%	2%	5%	9%	9%	9%
商品	3%	5%	18%	2%	2%	2%	15%	2%	7%	14%

**【PRESTIAフラッグシップシリーズのポイント】**

**Point 1 「真」の分散投資**

「株式・債券」「国内・海外」といった伝統的な分散投資にとどまらず、「テクノロジー」「ヘルスケア」など、幅広い分野に分散し、「真」の分散投資を追求します。

**Point 2 運用が最適化**

相場環境に合わせて、機動的に購入し、売却のタイミングを捉え、運用を最適化します。

**Point 3 世界有数の運用会社のファンド間でスイッチング**

ゴールドマン・サックス、J.P.モルガン、ブラックロックが運用を担うファンド間で、スイッチングが可能です。株式、債券、マルチアセットのファンド間でスイッチングができ、より機動的な運用が可能です。

PRESTIAフラッグシップシリーズ ファンド・ラインアップ

**スウィッチング対象商品**

- グローバル債券
- マルチアセット
- グローバル株式

**プレミアム・ファンズ ビムコ ジョイント・ターム ストラテジー**

北米市場で安定運用/円建て(ヘッジ)の実績豊富

**プレミアム・ファンズ グローバル・コア債券ファンド**

多岐にわたる債券の下、グローバルに分散して運用

**プレミアム・ファンズ ウェルリス・グローバル・コア債券ファンド**

先進国のみならず新興国までグローバルに分散

**プレミアム・ファンズ グローバル・コア株式ファンド**

世界の株式への分散投資が得意

- ユニバーサルデザインに配慮した資料作成に努めており、2019年度は、UCDA主催「UCDAアワード2019」の「金融機関分野/資産運用の商品ラインナップパンフレット」において、「特別賞」を受賞いたしました。

SMBC SUMITOMO MITSUI FINANCIAL GROUP

22

Copyright © 2022 Sumitomo Mitsui Financial Group. All Rights Reserved.

2022年6月時点



● お客様向けセミナー

銀行 日興 信託

- 2021年度は、SMBCグループ会社共催の「人生100年時代FORUM」をオンラインで開催いたしました。
- 2021年度は、約8,500名の方にお申込みいただき、人生100年時代というテーマに改めて目を向け、考えていただくイベントとなりました。引き続き、お客さまのお役に立てる情報発信に努めてまいります。

<人生100年時代FORUM>



**人生100年時代 FORUM**

**開催のご挨拶**

「人生100年時代 FORUM」にご参加いただき、誠にありがとうございます。

日頃よりSMBCグループ各社が格別のお引き立てを賜っておりますこと、厚く御礼申し上げます。

SMBCグループでは、“人生100年時代”において、すべての人々が、その人らしく安心して、心ゆたかな人生を送ることができる社会にしていきたいと考えております。

高齢化・長寿化が進み、お客さまのニーズも多様化している中で、我々は金融ニーズに対するコンサルティングに留まらず、金融領域を超えたサービス提供も始めております。

今年度は、その第一弾として、お金のことはもちろん日常生活でのお困りごとやお悩みをサポートする「**SMBCエルダープログラム**」の取扱いを開始しました。詳細は、**三井住友銀行ブース**でご紹介しておりますので、ぜひご覧ください。

本イベントでは、協賛企業各社さまのご協力のもと、お客さまに楽しんでいただけるコンテンツを多数ご用意させていただきました。お客さま一人ひとりの人生を、ご自身らしいより素晴らしいものにしていただく、“きっかけ”や“ヒント”となれば幸いです。

以上

三井住友ファイナンシャルグループ  
リテール事業部門長  
執行役専務  
**山下 剛史**

## 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。

- 運用商品をご購入のお客さまに対し、必要に応じ、販売時の担当者による商品説明が分かりやすく、十分に行われていたかを確認し、お客さまの不安・不満の解消に努めております。
- 投資信託や外貨預金等をお持ちのお客さまに対しては、お持ちいただいている商品の状況や関連するマーケット情報などを定期的に情報提供を行い、必要に応じ各営業店の担当者による面談・ご連絡を含めた、きめ細かいアフターサービスに努めております。
- 特に、政治イベントや地政学リスク等、市場動向が大きく変動した場合は、相場見通しや商品の運用状況をはじめ、お客さまの不安解消、投資判断に必要な情報をご提供できるように努めるなど、タイムリーかつ丁寧なアフターサービスを行っております。
- 有人対応だけでなく、LINEや電子メールといった様々なチャネルでも随時情報を提供するなど、アクセスチャネルの拡充により、利便性向上に努めております。

### 参考 アフターサービスの概要

銀行	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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。</li> <li>● より安心して資産運用のお取引がいただけるよう、お客さまのご希望に応じて、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。</li> <li>● また、外貨建一時払保険を保有されているお客さまについては、ご契約内容の確認だけでなく、ご加入の経緯、ご家族状況や、解約時の損益状況の確認など、丁寧なお客さまフォローを定期的に行うことに努めております。</li> </ul>
日興	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 相場急落時等のお客さまへのフォローが必要な事態が発生した際には、営業担当者からの連絡やEメールの配信により、当社作成のレポート等を使用した情報提供と丁寧な説明を徹底しております。また、フォロー状況を本社から確認できる社内システムを活用し、効率的な支援態勢を構築しております。</li> <li>● そのほか、「メール電子交付サービス」を活用した投資情報レポートの提供や「株価通知メール」「基準価額通知メール」等、お客さまのニーズに合わせたEメールサービスを多数、提供しております。</li> </ul>
信託	<ul style="list-style-type: none"> <li>● プレスティアホンバンキングでは、運用商品を保有されているお客さまへのフォローを含め、24時間365日ご要望にお応えしております。</li> <li>● プレスティアゴールドのお客さまには、専任の担当がお客さまの資産運用に関するお問い合わせへの対応や、保有資産の状況に関するご案内など、アフターサービスに努めております。</li> <li>● 相場急変時には、市況に関するレポート類の当行ホームページへの掲載、Eメールによる配信を行うほか、担当者による電話でのご連絡や往訪を通じた情報提供体制の強化に努めております。</li> <li>● アフターサービスやフォローアップの方法についても、コロナ禍の状況を考慮し、Web面談でも対応できるよう、お客さまの利便性向上に努めております。</li> </ul>



# お客さま本位の 業績評価体系の整備

お客さま本位の営業活動を的確に行うことを促すため、業績評価体系を整備してまいります。

- お預かりする資産の残高や中長期分散投資に繋がる運用商品の販売等に重点を置き、長期的な視野に立った上で業績評価体系を整備しております。
- 短期的成果ではなく、長期的な視野に立った上でお客さまとのWIN-WINの関係を目指した社内の体制整備に努めております。

## 参考

## 業績評価体系のポイント

## 銀行

- 運用経験のないお客さまを含め、「資産を守りたい」「これから資産を形成していきたい」というニーズをお持ちのお客さまに重点を置いている銀行の業績評価体系のポイントは以下の通りです。
  - ① 「コンプライアンス」を大前提とし、「お客さま本位」を軸とする評価
  - ② 販売や収益ではなく、「お客さま本位」がより反映されやすい「お預かりする資産」の残高に重点
  - ③ グループ一体となりお客さまに向き合うため、お預かりする資産は「グループ各社の合算」で評価
- 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。また、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針リーフレット」「SMBCマネープラン」「お金の色分けシート」等の活用状況や、お客さまの声(NPS®評価)を評価に反映しております。
- 各拠点において「お客さま・株主・従業員・社会」のステークホルダーを意識した「自律的な拠点運営」にフォーカスした項目を明確化し、評価に反映させております。

## 日興

- 業績評価において、総合的なコンサルティングにより、お客さまへ最善の利益を提供することをポイントとしております。
- 部門・部店・個人の評価それぞれにおいて、「お客さま本位の業務運営」を追求し、それを前提とした業績向上という優先順位に基づく評価を行っております。
- 部店評価における「お客さま本位の業務運営」は、主に、お客さまへのコンサルティングプロセスやお客さまの声などに基づいて評価しております。
- 同じく部店評価において、持続的成長への取組みとして、お預かり資産の拡大状況なども評価しております。

## 信託

- 信託の業績評価体系のポイントは以下の通りです。
  - ① 信託銀行として真にお客さまのためのコンサルティングに取り組めるよう、お客さまのニーズをお聞きすることから、信託商品を含めたグループ一体での幅広い提案を「トータルソリューション」項目として評価
  - ② 外貨を軸とした中長期分散投資の観点から、「お客さまからお預かりする資産残高」を重視
  - ③ 商品の特性ごとに一定の料率で評価、手数料率によらない販売体制の確保を行うとともに、中長期の資産形成および運用資産のメンテナンス等、お預かりする資産の持続的拡大の軸でも評価
  - ④ お客さまの利便性向上や緊急事態時の持続可能なサービス提供を目的とし、従来の対面のお取引に加え、Eメールでのご連絡、オンラインでのお取引やサービスの利用促進、サステナブルな取組みを継続して評価
  - ⑤ お客さまとのWIN-WINの関係を目指し、「お客さまの保有資産損益」の要素を定性評価項目の参考指標として継続評価

# コンサルティング力向上に向けた取組み

お客様の幅広いニーズに最適なお提案ができるよう、コンサルティング力の継続的な向上を図ってまいります。

- オンラインでの自己啓発環境を整備・拡充するとともに、ロールプレイング等の研修を行うことで、知識習得と実践の両面から、お客さまへのサービス提供に必要なスキルの向上を図っております。
- Web・アプリのUI/UXの向上や、LINE・ビデオチャット等の活用を通し、お客さまの利便性向上と、お客さまのご意向に沿ったお取引チャネルの充実を図ります。
- お客さまの声やお客さまからの評価に真摯に向き合い、お客さまを起点としたサービス・満足度の向上に努めております。

## 19 ファイナンシャル・プランナー(FP)資格保有比率

- お客さまの幅広いニーズに対する提案力を向上するため、必要な知識を習得し、実践で活用出来るよう、FP2級以上(含むCFP・AFP)の資格取得を推進。

銀行 日興 信託

FP2級以上(含むCFP・AFP)の資格保有比率  
 <銀行+日興+信託> 2022年3月末時点

管理職	前年比	外訪担当者	前年比
99%	+1%	90%	+5%

### 参考 サービス・満足度向上に向けた取組み

- グループ各社でNPS®調査を実施し、NPS®調査スコアや頂いたコメントについて、分析し適切な商品・サービス提供、アフターフォローができるように各種施策等に反映させるとともに、業績評価にも活用しております。
- NPS®調査から、お客さまの声を営業活動に反映できるよう、銀行では質問内容を変更するとともに、グループベースで質問の共通化を検討しております。
- そうした結果、信用格付業を営む株式会社格付け投資情報センター(R&I)が公表した「R&I顧客本位の投信販売会社評価(以下、「R&I評価」)において、「三井住友フィナンシャルグループ」として、2021年12月に「S+評価」を取得しました。
- 「外部有識者も交え経営陣が積極的に関与し、三井住友フィナンシャルグループ全体で顧客本位の投信販売(Fiduciary Duty:FD)に取り組んでいる姿勢がうかがえる」など高い評価をいただいております。

<NPS®調査とは>

- 「他者への推奨意向」を測ることで、お客さまのロイヤルティを測定する指標。
- 「家族や友人に薦める可能性はどのくらいありますか?」という質問に対して0~10点の11段階で回答したデータを推奨者(9~10点)、中立者(7~8点)、批判者(0~6点)の3グループに分類。推奨者の割合から批判者の割合を差し引いた数値がNPS®。

R&I 顧客本位の  
投信販売会社評価



※ NPS®は、バイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、サトメトリックス・システムズの登録商標です

● お客さま本位の浸透に向けた取組み

銀行

- NPS®調査結果は各営業店に還元しており、各担当者がその内容を確認しております。2019年度は、担当者が「解約を勧める」等の行為がなかったかの項目を追加する等、お客さまの忌憚のないご意見を踏まえ、お客さま本位の提案ができるよう努めております。
- R&I評価において「S+評価」を取得しております。
- 米国COPC社「COPC®CX規格」認証取得(2014-2020年)。
- HDI-Japan(※)が提供するサポートサービスの格付け調査において、「問合せ窓口」「WEBサポート」が、6年連続で国内最高評価となる三つ星を取得しております。
- 「2019年度グッドデザイン賞」を受賞した三井住友銀行アプリに続き、「三井住友銀行アプリ」に加え、「ホームページ」、「SMBCダイレクト(インターネットバンキング)」、「SMBC タブレット(対面サービスの際に利用する端末)」、そしてそれらが1つに繋がって提供する顧客体験「いつだってすぐそばに、SMBC」が「2021年度グッドデザイン賞」を受賞しました。



日興

- お客さまアンケートの結果を分析し、お客さまへの適切な商品・サービス提供、アフターフォローができるよう当社の施策等に反映させてまいります。
- お客さまアンケートの結果は営業店の評価として取り入れており、コンサルティング力向上と共に、お客さま本位の取組みができるよう努めております。
- R&I評価において「S+評価」を取得しております。
- 米国COPC社「COPC®CX規格」認証取得(2008-2021年)。
- HDI-Japan(※)が提供するサポートサービスの格付け調査において、「問合せ窓口」が16年連続(国内唯一)、「WEBサポート」が11年連続で、最高評価となる三つ星を取得しております。
- 「ISO10002自己適合宣言」および「お客さま志向自主宣言」を宣言しました。両宣言は証券会社で初の事例。

【問合せ窓口(コンタクトセンター)】



【Webサポート(ホームページ)】



信託

- NPS®調査結果は、各営業店に還元し、担当者に関するお客さまの評価を客観的に見つめ直す機会として活用するとともに、直接お客さまにヒアリングをすることで、これまで気づかなかったお客さまのニーズを知る機会として活用しております。
- R&I評価において「S+評価」を取得しております。
- 日本経済新聞社「第17回金融機関ランキング」の顧客満足度総合ランキングにて6位、同「外貨預金の品ぞろえが充実」ランキングでは5年連続の首位を獲得しております。

(※) HDI(ヘルプデスク協会)はサポートサービス業界における世界最大の認定機関であり、世界で50,000の会員を有する。



● お客さま本位の浸透に向けた取組み

- お客さまが、安心してご相談をいただけるよう、資産運用業務に関する基本姿勢について、リーフレットを活用したご説明に努めております。
- 「お客さま本位」の考え方や行動について、従業員が自ら考え理解を深めるため、「お客さま本位 Day」と称し、各営業拠点でディスカッションを実施しております。
- 加えて、外部講師による「お客さま本位」に関する支店長向けディスカッション研修や担当者向けのTV勉強会を実施しております。

<「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」リーフレット>

銀行

**SMBC** 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 コンサルティング方向上に向けた取組み

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。

**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**  
「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

**SMBC**  
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 証券登録番号 (会社) 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	取り扱いがままっていない商品	出回りが少ない商品	取り扱いがままっていない商品
債券 (投資性なし)	○			
債券 (投資性あり)	○			
投資信託	○			
ラップ口座	○			
円建て債券	○			
外貨建て債券	○			
保険 (投資性なし)	○			
保険 (投資性あり)	○			
国内株式	○			
外国株式	×			
REIT	○			
その他の上場商品 (上場CDO等)	○			

上記以外の商品種別 個人向け預金・NISA・つみたてNISA・iDeCo等もご用意しています。  
 ※1 SMBC 日興証券(併介口座)での取扱  
 ※2 SMBC 日興証券(併介口座)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** 商品選択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ご提案いたします。
- SMBCグループで連携し、各社の特長を活かした商品や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、提案のライフプランをお使いになる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 0120-56-3143  
 【受付時間】平日9:00~21:00  
 (土日祝日・お盆・年末年始は3日~5日休止)

全国銀行協会相談室 0570-01709 (03-5252-3772)  
 【受付時間】平日:9時~17時

加入協会等共通の相談窓口 証券・金融商品あせせん相談センター(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「寛やま」がわかりやすく、「安心やま」が信頼を築き上げています。また同協会主催の「UCDAアワード」において、当行は3年連続の最優秀賞を受賞しております。

UCDA 第三種優良  
 R&I 顧客本位の投資販売会社評価

三井住友銀行

日興

- お客さま本位の精神は、経営理念の中に創業時より受け継がれており、その実践に日々取り組んでおります。
- 創業記念日である7月7日を「経営理念の日」とし、全役職員が経営理念を軸に自ら取るべき行動を考え実践する企業文化を定着させることを目的に、各拠点でディスカッションを実施しております。
- また、目指す姿の実現のために何をすべきかを具体的に示した「行動規範」をもとに、大切な価値観をあらゆる場面で体現できるよう役職員全員がしっかりと理解し、日々の行動につなげるべく努めております。

信託

- お客さま本位の業務運営に関するホームページを作成し、広く周知できるよう努めております。
- お客さまのご意見・ご要望を正確に把握するために、さまざまな調査を定期的実施し、その結果をサービス向上や新サービス、商品の開発に役立てています。

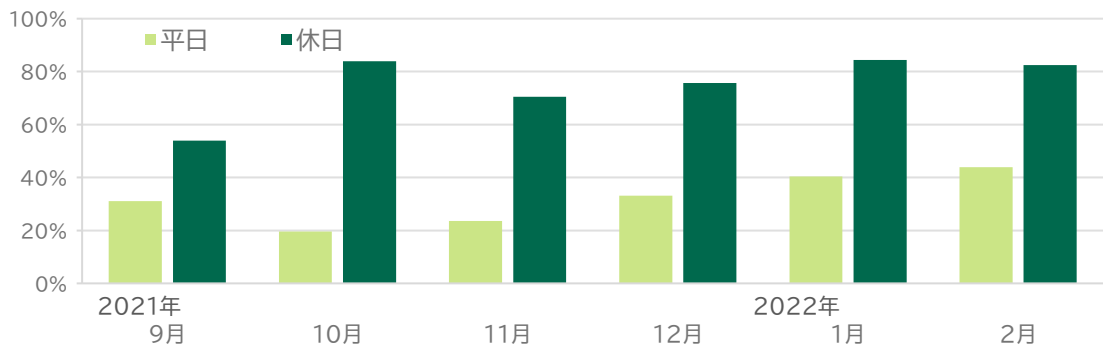


● デジタル・リモート取引の推進

<オンライン面談>

- ・ ご相談からお申込みまで、時間や場所を気にせずに実施可能なオンライン面談を2021年9月に開始しております。
- ・ 完全予約制で特別な機器は不要で、スマートフォンがあれば面談が可能です。
- ・ リリース以降、特に休日の予約率は高水準を維持しております。(予約数/予約枠)

オンライン面談の予約率推移



銀行

<SMBCダイレクト・三井住友銀行アプリリニューアル>

- ・ SMBCダイレクトの全画面をリニューアルし、ログイン画面も新しくなりました。
- ・ パソコン、スマートフォン、タブレット。あらゆる端末からのアクセスでも、統一感あるデザインで、安心してお使いいただけます。
- ・ お客さまお一人おひとりに、お客さまに合ったコンテンツやおすすめ情報をご提供し、パーソナライズされた画面にレベルアップした最適な情報をご提供いたします。



日興

- ・ お客さまからの当社商品・サービスや事務手続きに関するお問い合わせ等に、当社アプリやホームページのチャットサービスにてサポートさせていただきます。
- ・ お客さまへの資産運用に関するご提案やアフターフォロー時に、お客さまのご意向に応じて、Webでのコミュニケーションツールを活用し、機動的に対応させていただきます。

信託

- ・ 新しい生活様式に則した新しい銀行サービスの提供に向けて、お客さまアンケートで寄せられたご意見を元に、「店頭業務の強化」と、「インターネットバンキングの強化」を図ってまいります。
- ① 店頭業務強化 : ビデオチャットを活用した資産運用相談およびアフターフォロー
  - ② インターネットバンキング強化 : プレスティアオンライン/プレスティアモバイルのUI/UX向上、コールセンターでのお客さまとの画面共有機能の導入、スマホアプリの導入

● 幅広いサービス・ソリューション提供の充実

- お客様の多様なニーズに対し、金融領域に留まらない幅広いサービス・ソリューションの提供を追求し、富裕層の皆さまに新サービスブランド「SMBC Private Wealth」のもと、より一層価値のあるサービスを提供してまいります。
- 運用のみならず、ビジネス、社会貢献、相続、事業承継、教育、エンターテインメント等、グループの総力を挙げてお客様に適したソリューションの提供を目指しております。

銀行

日興

信託

体制図

お客様

SMBC Private Wealth

三井住友銀行

プライベート  
バンキング営業部

プライベート  
ウェルス営業部

SMBC日興証券

プライベート・  
バンキング部室

プライベート・  
ウェルス戦略部

SMBC信託銀行

プライベート  
バンキング営業部

三井住友フィナンシャルグループ

SMBCグループ

<b>資産運用支援</b>	ネットワークと最先端の金融技術を駆使して、最適なポートフォリオをご提案します。
<b>プロダクトチーム</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li style="width: 50%;">●ポートフォリオ提案</li> <li style="width: 50%;">●テーラード商品</li> <li style="width: 50%;">●リスクマネジメント</li> <li style="width: 50%;">●自社株流動化サポート</li> <li style="width: 50%;">●オルタナティブ投資</li> </ul>
<b>相続／事業承継</b>	有価証券に係る法制度、税制面の知識に精通したプロが、自社株にフォーカスした対策をご提案します。
<b>ソリューションチーム</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li style="width: 50%;">●資産管理会社対策</li> <li style="width: 50%;">●M&amp;A・MBO</li> <li style="width: 50%;">●事業再編・組織再編</li> <li style="width: 50%;">●遺制度改正への対応</li> <li style="width: 50%;">●財団法人の設立</li> <li style="width: 50%;">●オーグーメイドの相続対策</li> </ul>
<b>IR支援／本業支援</b>	経営の側にとって、企業価値増大に向けたアドバイスをいたします。
<b>アドバイザー・アナリストチーム</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li style="width: 50%;">●IR戦略アドバイス</li> <li style="width: 50%;">●事業環境分析</li> <li style="width: 50%;">●企業分析</li> <li style="width: 50%;">●ビジネスマッチング</li> <li style="width: 50%;">●経営戦略案アドバイス</li> </ul>
<b>ロイヤリティサービス</b>	非金融部門に関するさまざまなご要望に対して、専門家や各種業者等をご紹介します。
<b>ファミリーオフィスチーム</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li style="width: 50%;">●教育(海外留学等)</li> <li style="width: 50%;">●海外業者への相談</li> <li style="width: 50%;">●旅行・イベント</li> <li style="width: 50%;">●海外市場調査(アジア中心)</li> <li style="width: 50%;">●社会貢献</li> </ul>
<b>グループ・提携先企業紹介</b>	お客様のニーズに即して、グループ企業や協力企業をご紹介します。
	<ul style="list-style-type: none"> <li style="width: 25%;">●不動産</li> <li style="width: 25%;">●リース</li> <li style="width: 25%;">●税理士・公認会計士</li> <li style="width: 25%;">●コンサルティング</li> </ul>

● 人生100年時代・高齢社会への対応

銀行

日興

信託

- 人生100年時代におけるお客様の多種多様なニーズに対し、金融・非金融の垣根を超えた付加価値の高い提案を実現するため、各種サービス(※)を取りそろえております。  
(※)専任コンシェルジュによる有人対応をエッジとした「SMBCエルダープログラム」や、大切な情報を銀行が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
- 幅広いお客様のご意向やご要望に応じて、様々なご案内・サービスを提供できる環境を整えております。
- 高齢のお客様のご要望に応じたご提案のほか、不測の事態に備えるサービス・制度や、資産取り崩しニーズへ対応する投信の定期引出サービスなど、お客様の状況変化に応じたサービスの拡充を図っております。
- 信託銀行としてのお客様のニーズに沿ったプログラム(退職金運用プラン)を導入し、お客様のセカンドライフをサポートしてまいります。
- お客様の資産を面倒な手続不要で、そのままご家族に相続・贈与することを目的としたサービス(スマート相続口座、ファミリーバトン等)を導入しております。

● 情報提供コンテンツの充実

<Money VIVA>

- お客さまの金融リテラシー向上等を図ることを目的に、銀行では、資産運用啓発コンテンツサイト「Money VIVA(マネービバ)」を公開しております。2021年度は約550万人に、ご覧いただきました。



スマートフォンは  
こちらから



銀行

<三井住友銀行のオンラインセミナー「学べる金融講座」>

- 学びを深めたい方へ、お客さまの悩みやニーズに合わせた、さまざまなセミナーを公開しております。2021年度は約2万人に、ご参加いただきました。



スマートフォンは  
こちらから



- 日興フロッギーは、SMBC日興証券が運営する「投資を学んで、体験し、資産形成をサポートする」サービスです。100円からdポイントでも株(キンカブ)が買え、2,000本以上の記事からお金・投資の正しい知識を身につけることができます。
- また、キンカブ定期定額買付やTHEO、日興iDeCoなど日興イーゼイトレードでお取引できる商品についても、日興フロッギーの記事から学ぶことができます。
- アンケートやSNSで要望としてあがっていた、米国株や世界株に連動するETFのイーゼイトレードでお取引できる銘柄をさらに拡充しました。

日興



スマートフォンは  
こちらから

