

2023年2月16日

SMBCグループ リテール事業部門における 「顧客本位の投信販売会社評価」について

株式会社三井住友フィナンシャルグループ（執行役社長グループCEO:太田 純、以下SMBCグループ）は、今般、株式会社格付投資情報センター（以下R&I）より、SMBCグループの「顧客本位の投信販売会社評価」について、S+評価を獲得しました。

SMBCグループ リテール事業部門では、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を掲げております。今回、R&Iより高い評価を獲得した本取組は、継続し、見直し、改善していくプロセスが大切です。引き続きお客さまの声や第三者評価を参考にさせていただき、中長期分散投資を軸とした資産管理型ビジネスの定着に努めてまいります。

R&I による評価の概要

銀行、証券会社などが、いかに投資信託の販売において「顧客本位の業務運営」を行っているか、その取組方針や取組状況について、中立的な第三者の立場から評価するものです。

投資信託の購入に際してアドバイスを必要としている個人投資家が販売会社を選ぶ際に、この評価を参考指標として利用することを想定しています。

評価符号と定義

符号	定義
SS	顧客の最善の利益を図るための取組みが十分に行われており、非常に多くの優れた要素がある。
S	顧客の最善の利益を図るための取組みが行われており、多くの優れた要素がある。
A	顧客の最善の利益を図るための取組みが行われており、優れた要素がある。
B	顧客の最善の利益を図るための取組みが行われているが、改善すべき要素がある。
C	顧客の最善の利益を図るための取組みが不十分であり、改善すべき要素が多い。

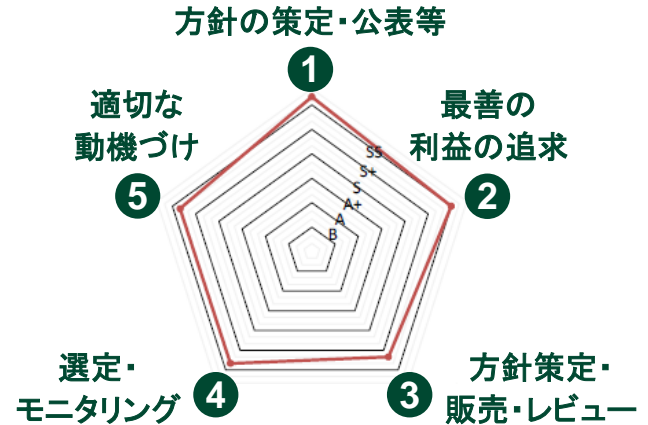
SMBCグループに対する R&I 評価

評価符号



三井住友銀行	SMBC日興証券	SMBC信託銀行
S+	S+	S+

評価の傾向



評価のポイント

1 顧客本位の業務運営に係る方針等の策定・公表等

- 様々な会議体での議論を通じて、三井住友フィナンシャルグループ全体で顧客本位の業務運営（Fiduciary Duty:FD）を顧客経験価値（CX）と一体で推進する態勢を構築している。FDの方針や取組は質・量とも充実しており、顧客に分かりやすく発信しようとする意識も高い。

2 顧客の最善の利益の追求

- グループ各社とも、顧客に優良な投資機会を提供するのに必要な専門性や営業スキルを従業員に習得させるための研修制度や各種資格取得の支援制度が充実している。各社個別の取組以外にも、グループ共通の勉強会や従業員アンケート等を通してFDの定着を図っている。

3 投信販売方針策定及び販売、レビュー

- 銀行、信託、証券の連携を強化しており、各社ともに役割分担を踏まえた販売方針を策定している。仕組債に関しては、2022年に入り三井住友銀行が販売を全面停止、SMBC信託銀行、SMBC日興証券は販売を大幅に抑制しており、FDの観点からは妥当な判断と考えている。営業員に対するツール類や各種資料の提供等による支援、顧客への情報提供の態勢は各社とも充実している。

4 取扱投信の選定・モニタリング

- 三井住友フィナンシャルグループに専門部署を設置し、グループ各社の知見を活用し、情報共有も行いながら商品選定を行っている。モニタリングは各社で行い、主力商品を中心に定性評価を行う等、いずれも適切に運営されている。

5 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

- 銀行、証券では業績評価からフロー収益の項目を廃止、信託では低位に抑えて、ストックの拡大を重視し、各社ともにFDの要素も取り入れた評価体系になっている。FDやCXで優れた営業店や営業員を表彰する制度も継続しており、FD実践につながる動機づけが適切に行われている。

今後の取組

お客さまの声を積極的に経営に活かすため、「CX（Customer Experience:顧客体験）向上部会」にて、外部有識者のご意見も取り入れながら、グループ各社の取組等に関する検証とディスカッションを行い、グループ全体での「お客さま本位」の実践を図るとともに、経営会議役員をメンバーとする「CX向上会議」を開催する等、お客さま本位の業務運営について定期的に協議してまいります。