

# お客さま本位の業務運営に関する基本方針

SMBCグループ(注1)は、国内における資産運用・資産形成事業において、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」(以下「本基本方針」)を定め、お客さま本位の業務運営をより一層推進してまいります。

本基本方針の下、中長期分散投資の重視を基本姿勢として、お客さまの安定的な資産形成を支えるとともに、資産運用・資産形成事業を通じ、成長資金を必要とする企業等への資金供給を担う資本市場の発展および経済成長への貢献に努めます。

## 1. SMBCグループにおけるお客さま本位の業務運営

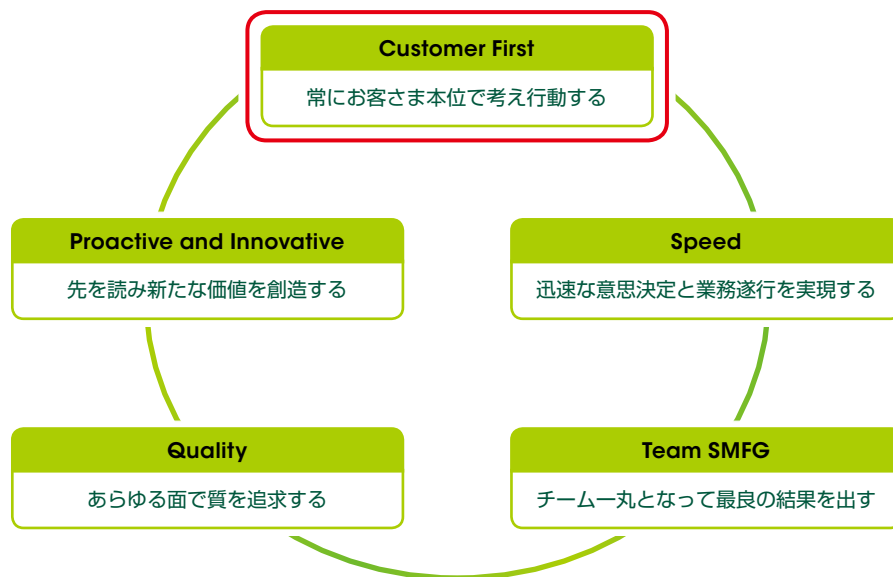
三井住友フィナンシャルグループでは、経営理念として「お客さまに、より一層価値あるサービスを提供し、お客さまと共に発展する」を掲げ、この実現に向けて、SMBCグループのすべての役職員が共有する価値観・行動指針として、5つのキーワード「Five Values」を定め、「Customer First」(常にお客さま本位で考え行動する)をその最上位に掲げています。SMBCグループでは、この価値観・行動指針に基づき、これまで各種の取組を行ってまいりました。

また、三井住友フィナンシャルグループにおいては、三井住友銀行が金利スワップの販売方法等について、2006年4月に行政処分を受けたことを厳粛に受け止め、かかる事態を二度と発生させることのないよう、「お客さま本位」の観点から、経営管理態勢、内部管理態勢および法令等遵守態勢の全般にわたり、持続的な向上に努め、お客さまをはじめとする社会全体からの信頼回復に取り組んでまいりました。

さらに、お客さまの声を積極的に経営に活かすため、「CS (Customer Satisfaction : 顧客満足) 向上部会」にて、外部有識者(注2)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「CS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を行っております。

お客さまのニーズやご意向を踏まえつつ、良質な商品・サービスのご提供に継続的に取り組むことが、経済成長、ひいてはSMBCグループの成長にもつながるものと考え、これからも、役職員一人ひとりが、高い専門性と職業倫理をもって、誠実・公正に業務を行うとともに、真の意味で「常にお客さま本位で考え行動する」ためにグループ一体となって不断の努力を重ね、お客さまの最善の利益を追求してまいります。

### ■ Five Values



## 2. お客さま本位の業務運営に向けた取組

お客さま本位の業務運営の徹底に向けて、以下の取組を実践してまいります。

### ①お客さまにふさわしい商品・サービスの提供

金融商品の組成・引受等を行うにあたり、お客さまのニーズを的確に捉え、商品のリスク・複雑性に応じて、販売すべきお客さまの属性を想定し、適切な商品開発や商品選定に努めます。

また、お客さまにふさわしい商品やサービスについて、お客さまとともに考えます。そのため、まず、お客さまを「よく知る」ことから始め、ニーズや目的をしっかりと伺いします。その上で、お客さまの知識・投資経験・資産の状況等に照らし、適切な商品・サービスをご提案するよう心がけます。

なお、商品の特性・リスク等を踏まえ、お客さまにとってふさわしいとはいえない可能性がある場合と判断した場合には、必要に応じてお客さまとご相談し、ご提案を控えさせていただきますこととさせていただきます。

### ②重要な情報の分かりやすい提供

販売する商品の特性・リスク・手数料や、経済環境・市場動向等を含め、お客さまのご判断に役立つ情報を充実させるとともに、お客さまに分かりやすい形でのご提供に努めます。

### ③手数料等の明確化

商品・サービスのご提供に際し、商品・サービスの開発や改善等の品質向上、各種情報のご提供、事務、インフラ関連等の費用を総合的に勘案し、手数料をいただいております。こうした手数料に関しましては、できる限り分かりやすく丁寧な情報提供に努めます。

### ④利益相反の適切な管理

「お客さま本位」の考えに立ち、誠実・公正に業務を遂行するため、利益相反のおそれがある場合には、これを適切に管理することにより、お客さま本位の業務運営に努めます。

また、利益相反管理方針に基づき、管理の対象とする利益相反の類型、利益相反のおそれのある取引とその特定方法、利益相反の管理方法、利益相反管理体制、利益相反管理の対象となるグループ会社の範囲を定め、お客さまの利益を不当に害することがないよう利益相反を適切に管理してまいります。

※三井住友フィナンシャルグループの「利益相反管理方針の概要」については、三井住友フィナンシャルグループホームページをご覧ください。

<http://www.smfgroup.co.jp/riekisouhan/>

### ⑤従業員に対する適切な動機づけの枠組等

真の意味で「常にお客さま本位で考え行動する」ため、取組の継続と実効性の確保に向け、従業員に対し適切な動機づけを図ってまいります。長期的な視野に立った上で、「お客さま本位」の営業活動を促す業績評価体系の整備に努めるとともに、誠実・公正な業務の遂行、職業倫理の向上に向けた研修等の充実にも努めます。

SMBCグループは、こうした取組を通じて、わが国における「貯蓄から資産形成へ」の流れに貢献してまいります。

また、お客さまにSMBCグループの取組をご理解いただけるよう、本基本方針の取組状況を定期的に公表するとともに、より良い業務運営実現に向け、取組状況や取組成果等を検証し、必要に応じて見直しを行い、その内容を公表いたします。

(注1) 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を総称して「SMBCグループ」といい、本基本方針の対象となるグループ会社は以下の通りです。

三井住友銀行、SMBC信託銀行、SMBC日興証券、  
三井住友DSアセットマネジメント

(注2) お客さまからいただいたご意見やご要望等に加え、幅広い視点を経営に反映すべく、「CS向上部会」に外部有識者(※)を招聘し、ご提言・ご助言をいただいております。

(※)外部有識者(五十音順)

氏名	役職
梅澤 拓 氏	長島・大野・常松法律事務所 パートナー弁護士
神田 秀樹 氏	学習院大学教授、東京大学名誉教授
板東 久美子 氏	日本司法支援センター理事長