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、経営理念のひとつとして「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」を掲げています。また、経営理念の考え方に基づき、SMBCグループのすべての役職員が共有すべき価値観として、5つのキーワード「Five Values」を定め、そのひとつとして「Customer First」(お客さま起点で考え、一人ひとりのニーズに合った価値を提供する)を掲げています。SMBCグループでは、これらの実現に向けて、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、「CX(Customer Experience：顧客体験)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「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持って、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) お客さまの最善の利益に適う商品・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、お客さまの最善の利益に適う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、お客さまを「よく知る」ことから始め、お客さま一人ひとりのニーズを的確に捉えるよう努めます。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、最善の利益に適う商品・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、お客さまの最善の利益に適うとはいえない可能性がある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くこともございます。

(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。
https://www.smfg.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。

（6）お客さまの最善の利益に適う商品・サービスを提供するための体制の確保

お客さまの最善の利益に適う商品・サービスを提供することを目的に、以下の①～④に取り組んでまいります。

① 体制整備

商品･サービスの組成･提供･管理の各プロセスにおける品質管理を適切に行うとともに、これらの実効性を確保するための体制を整備してまいります。

② 商品･サービスの組成時の対応

想定されるお客さまのニーズに最も合致した商品性であるかを勘案し、商品・サービスの持続可能性やリスク・リターン･コストにおける合理性等を検証します。

また、販売対象として適切なお客さまの層を特定し、販売する社員への理解の浸透に努めます。組成会社と販売会社が異なる場合、相互に必要な情報を連携し、これらに取り組んでまいります。

③ 商品･サービスの組成後の対応

商品・サービスの組成時に想定していた商品性が確保されているかを継続的に検証し、その結果を商品・サービスの改善や見直しにつなげます。また、販売対象として想定していたお客さまの層と実際に購入したお客さまの層が合致しているか等を検証し、商品・サービスの提供方法の改善や、その後の商品・サービスの組成に活かします。組成会社と販売会社が異なる場合、相互に必要な情報を連携し、これらに取り組んでまいります。

④ 分かりやすい情報提供

お客さまがより適切な商品･サービスを選択できるよう、商品・サービスの運用体制やプロダクトガバナンス体制等について、お客さまに分かりやすい情報提供を行います。

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、「CX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	東京大学名誉教授
板東 久美子 氏	元消費者庁長官･日本赤十字社常任理事