



お客さま志向自主宣言

～当社の消費者志向自主宣言～フォローアップ活動について

SMBC日興証券株式会社

2023年4月

いっしょに、明日のこと。
Share the Future



SMBC日興証券

経営理念

健全な資本市場の発展を、
豊かな人生・社会の
実現につなげる

健全な
市場を
守る

親切で
正直

共存共栄

多様性を
尊重する

成長し
続ける

当社の取組方針 経営者メッセージ

当社は、1918年に川島屋商店として創業以来、100年以上にわたり、多くのお客さまからの信頼に支えられ、お客さまと共に歩んでまいりました。

2009年10月からはSMBCグループの一員となり、よりいっそう個人・法人のお客さまのお役に立てるよう、総合証券会社としての機能の充実に努めております。

現在、お客さまや社会、そして当社を取り巻く環境は大きな変化の中にあります。

人生100年時代と言われる我が国における長寿化の進展、グローバル化の反動とも言える世界的な政治・経済の混乱など、国内外で構造変化の動きが加速しています。

また、デジタル化をはじめとするテクノロジーの進化は、人々の生活スタイルに大きな変化をもたらそうとしています。

当社は、このような変化の時代にあって、お客さまと共に発展し、最高の信頼を得られる会社を目指し、「いっしょに、明日のこと。」をブランドスローガンとして、お客さまにとって利便性の高い取引チャネルや、質の高い商品・サービスの提供に取り組んでいます。

資本市場を通じて、持続的成長を志向する企業とその成長を期待する投資家の方々をつなぐことで、効率的で生産的な資金循環を生み出し、豊かな人生・社会の実現につなげていくことが、総合証券会社としての当社の社会的使命です。

創業以来の「共存共栄」「親切で正直」の精神は、時に大きなリスクを生み出す資本市場にあって、お客さまや社会との信頼関係を保つための大切な価値観として、今も当社役社員の胸に刻み込まれています。

当社は、これからも金融のプロフェッショナルとして、様々なリスクに向き合ってきた経験を生かし、革新性の高い金融サービスで、お客さまにとっての最善の利益の追求に取り組んでまいります。

今後も変わらぬご支援とご愛顧を賜りますよう、何卒よろしくお願い申し上げます。

[ホームページ](#) > [会社案内](#) > [経営者メッセージ](#)

代表取締役社長(CEO) 近藤 雄一郎

当社の取組方針 行動規範

「親切で正直」に紐づく行動規範

1. お客さま本位を徹底する

- 1-1 私たちは、常にお客さまに寄り添い、お客さまの立場で考えることを基本姿勢とし、お客さまのためにベストを尽くします。
- 1-2 私たちは、お客さまの最善の利益を追求するため、お客さまの真のニーズを把握し、最良の商品・サービスを提供することに全力を尽くします。
- 1-3 私たちは、事実と見解を明確に区別し、お客さまにとって分かりやすい情報提供と説明を行います。

「共存共栄」に紐づく行動規範

2. 誠実に応

- 2-1 私た
- 2-2 私た
- 2-3 私た

4. 公明正大にお付き合いする

- 4-1 私たちは、たとえ不利益が生じるような場面であっても、お客さまにタイムリーで正確な情報を提供するとともに、適切な対応について提案を行います。
- 4-2 私たちは、お客さまの利益を不当に害することがないよう、当社または当社のグループ各社における利益相反を適切に管理します。
- 4-3 私たちは、適切な投資勧誘とお客さまの自己判断に基づく取引に徹することにより、自己責任原則の確立に努めます。
- 4-4 私たちは、お客さまとの間での契約に基づく受託者責任が生じる場合※、お客さまの利益に対して常に誠実に行動します。

※投資運用業（ファンドラップ）を行う場合等

5. よりよい社会をつくる

- 5-1 私たちは、多様な立場の人たちと対話しながら、金融サービスを進化させ、社会に新しい価値を提供することに努めます。
- 5-2 私たちは、人々が身近に感じる不便から社会全体が抱える不都合までさまざまな課題を積極的に発見し、その解決に向け取り組みます。

「多様性を尊重する」に紐づく行動規範

10. 知恵と能力を結集する

- 10-1 私たちは、立場を問わず、自由闊達にコミュニケーションをとることで、チームとしてのパフォーマンスを最大化します。
- 10-2 私たちは、チームメンバーと知識やスキルを積極的に共有します。
- 10-3 私
- 10-4 私
- 10-5 私

「成長し続ける」に紐づく行動規範

7. 成長への情熱を持つ

- 7-1 私たちは、金融のプロフェッショナルとしての専門性を磨き続けます。
- 7-2 私た
- 7-3 私た
- 7-4 私た

11. 良好

- 11-1 私
- 11-2 私

「健全な市場を守る」に紐づく行動規範

13. 市場の公正性・公平性を確保する

- 13-1 私たちは、市場の健全性を守る番人として、公正かつ透明な取引を確保する役割を果たします。
- 13-2 私たちは、健全な市場競争の参加者として、公正かつ誠実な取引を行います。

14. 金融犯罪を防止する

- 14-1 私たちは、犯罪行為やテロリズムを資金面から防止するため、マネー・ローンドリングやテロ資金供与を防止するための役割を積極的に果たします。
- 14-2 私たちは、反社会的勢力に対して、組織的に対応し、一切の関係を遮断します。
- 14-3 私たちは、お客さま、利害関係のある公務員、取引先等との不正な金銭の授受や、不相当な贈答、接待、被接待を行いません。
- 14-4 私たちは、一切のインサイダー取引への関与・教唆、またその黙認をしません。

行動規範はこちら

[ホームページ](#) > [会社案内](#) > [経営方針](#) > [行動規範](#)

Ⅲ：お客さま本位の業務運営に関する基本方針

3

当社の取組方針

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」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。

本基本方針のもと、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。

【お客さま本位の業務運営に向けた取組み】

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・引受等を行うに当たり、お客さまのニーズを的確にとらえ、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か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に利益相反を適切に管理してまいります。

⑤ 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

真の意味で「常にお客さま本位で考え行動する」ため、取組み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。

4

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

Ⅲ：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)

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

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。

② お客さま本位の商品ラインアップの整備

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。

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。

④ 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。

⑤ コンサルティング力向上に向けた取組み

お客さまの幅広いニーズに最適なご提案ができるよう、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。

[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」](#)

Ⅲ：実施した取組み_お客さまにふさわしい商品・サービスの提供

【金融商品の勧誘・販売】

- お客さまのライフプラン等を踏まえたコンサルティングに際し、お客さまの投資運用のご意向をもとに運用戦略を策定・提案を行い、定期的なお客さまとの対話の中で、資産状況の確認やフォローを行う体系立てたコンサルティングを実践しております。また、お客さまの属性情報を登録してお客さまごとの資産コンサルティングをサポートする「Nikko RABBIT」や、お客さまの保有資産のポートフォリオにおけるリスク値の分析等を行うための各種ポートフォリオ分析ツールを活用し、コンサルティングの高度化を図っております。

【商品ラインアップ】

- お客さまの幅広い資産運用ニーズにお応えできるよう、多種多様な運用商品をラインアップに取りそろえております。商品選定の際は、グループ会社が組成する商品であるかどうかに関わらず、最適な商品を選択することを基本方針としております。
- 特に投資信託においては、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いて検討しております。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、複合的な審査を行っております。

【アフターフォロー】

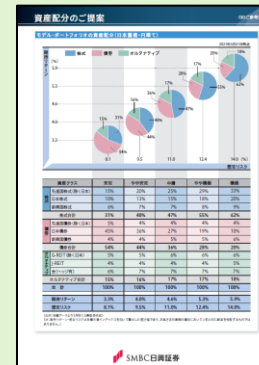
- 商品導入後も商品のモニタリングやレポート提供を通じて継続的サポートを行う体制を整備しております。
- 相場が急変した場合等には、営業員によるフォローのほか、メールアドレスを登録いただいたお客さまに対し、Eメールの配信により、当社作成のレポート等を使用した情報提供と丁寧な説明を徹底しております。また、フォロー状況を本社から確認できる社内システムを活用し、効率的にお客さまへのフォローを行うための営業員への支援態勢を構築しております。

各種ポートフォリオ分析関連ツール

ライフプランや金融資産の状況をお伺いし、お客さまの資産コンサルティングを補助するツールや、お客さまごとに保有資産のポートフォリオのリスク値等を分析し、提供を行う。



モデル・ポートフォリオ



[SMBCグループ リテール事業部門における「金融庁『顧客本位の業務運営に関する原則』への取組み」](#)


Ⅲ：実施した取組み_重要な情報の分かりやすい提供①

SMBCグループ

- より一層、分かりやすい情報提供を行うために、商品等の内容、リスクと運用実績、費用等を取りまとめた「重要情報シート(個別商品編)」を導入し、多様な商品内容を比較することが容易となるように努めてまいります(2021年6月以降、商品ごとに順次導入)。


なお、金融事業者自身の基本的な情報や商品ラインナップ等を記載した「重要情報シート(金融事業者編)」につきましては、リーフレットと一緒に交付する等により、はじめてお取引されるお客さま等に対してご説明するようにしております。

重要情報シート(個別商品編)



商品ご提案時に、お客さまに分かりやすい情報提供を行うため、ユニバーサルデザインに配慮した、重要情報シートを一部商品から導入。

重要情報シート(金融事業者編)



ユニバーサルデザインに配慮して、グループ3社共通のフォーマットを作成。UCDA「見やすいデザイン」認証を取得。

SMBCグループ リテール事業部門における「金融庁『顧客本位の業務運営に関する原則』への取組み」

Ⅲ：実施した取組み_重要な情報の分かりやすい提供②

- 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>



SMBCグループ リテール事業部門における「金融庁『顧客本位の業務運営に関する原則』への取組み」

Ⅲ：実施した取組み_手数料等の明確化

- 投資信託や株式等、手数料が発生する商品の販売に際しては、契約締結前交付書面、目論見書、販売用資料等に記載された手数料について説明するフローを明確化しております。
- なお、投資信託購入時の手数料については、社内ツールにて算出した手数料概算の金額と手数料率をご説明することに加え、保有期間が長期に及ぶほど1年あたりの負担率は逡減していくことを説明しております。
- お客さまにご負担いただく手数料やその他費用の詳細、取引に内在するリスクといった情報をより分かりやすくご提供すること、また、お取引を希望される商品に関するリスク・手数料等についてお客さまが必要な時に容易に確認できることを目的として、いつでもご覧いただける「リスク・手数料等説明ページ」を当社ホームページに掲載しております。

リスク・手数料等説明ページ

当社ホームページ (<https://www.smbcnikko.co.jp/index.html>) のトップページから下記のバナーをクリックしてください。

パソコンの場合



スマートフォンの場合



このマークが目印です。



スマートフォン等からは上記コードを読み取りいただくと便利です。

日興イーゼイトレード等のお取引される画面にも、リスク・手数料等説明ページへのバナーがあります。

リスク・手数料等説明ページ



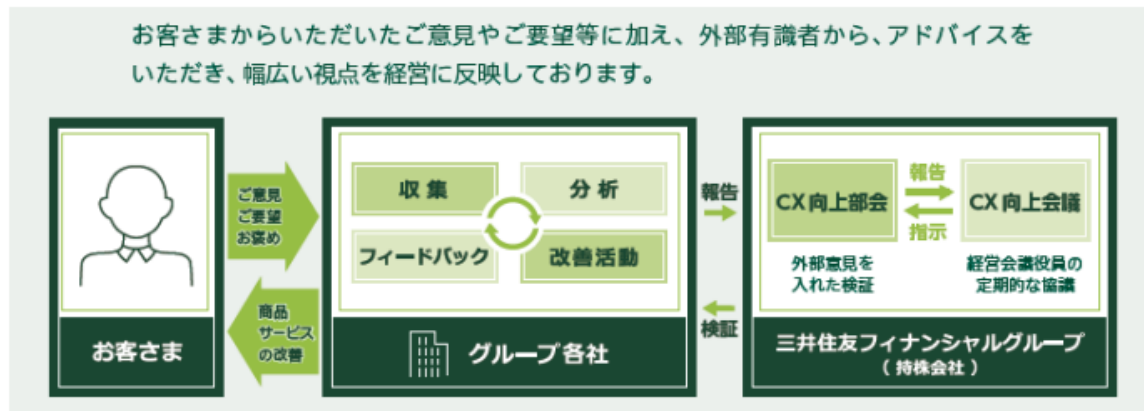
アクセス先では上のような画面で投資リスクや、手数料等について、ご説明しています。

[SMB Cグループ リテール事業部門における「金融庁『顧客本位の業務運営に関する原則』への取組み」](#)

Ⅲ：実施した取組み_従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

SMBCグループ

- グループベースで、外部有識者によるディスカッション研修や合同勉強会等を実施し、「お客さま本位の業務運営」の浸透・定着を図っているほか、「SMBCグループ表彰」において、真に「お客さま本位の業務運営」を実践している担当者を表彰し、「お客さま本位の業務運営」実践の動機づけを行っております。
- 「CX(Customer Experience:顧客体験)向上部会」にて、外部有識者の意見も取り入れながら、グループ各社の取組み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「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」を開催し、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。



SMBC日興証券

- 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。また、単年度手数料等の実績に偏ることなく、持続的成長への取組みとして、お預かり資産の拡大状況等も評価しております。

[SMBCグループ リテール事業部門における「金融庁『顧客本位の業務運営に関する原則』への取組み」](#)

IV: お客さまの声への対応方針

当社の取組方針

お客さまの声への対応方針

- SMBC日興証券では「お客さまの声への対応方針」を定め、お客さまからのお申出を真摯に受け止めます

1	公開性	お客さまの声の受付窓口および受付方法については、これを広くお客さま等に公開します
2	アクセスの容易性	お客さまの声の受付に関しては、全てのお客さま等が容易にアクセス可能となるよう整備し、解決への行程についての情報を入手できるようにします
3	応答性	文書・電子メール等によってお客さまの声を受け付けた際は、受け付けたことを速やかに通知致します。お客さまの声に対しては、その緊急度に応じて迅速かつ誠実に対処します。ただし、氏名、その他連絡先等が明らかにされていない場合はこの限りではありません
4	客観性	お客さまの声への対応は、公正な調査を行うとともに、公平で客観的かつ不偏的な対応を行います
5	料金	お客さまは、当社に対する申出を誰でも無償で行うことができます
6	機密保持	申出を行なわれたお客さまの個人情報、当社内でお客さまの声の対応を行う目的にのみ利用します
7	お客さま本位の対応	お客さまの声への対応にあたっては、真摯に傾聴し、真意の把握に努めるとともに、常にお客さま等の立場を尊重し、お客さま本位の対応をとるよう努めます。また、必要に応じて、指定ADR機関やその他団体と連携し、迅速な解決を図ります
8	説明責任	お客さまの声に対する対応方針・経過、その理由等を可能な限り明確に、申出を行なわれたお客さまへ説明致します
9	継続的改善	お客さまの声への対応を通じて、商品・サービスの質の継続的改善を図ります

V : ISO10002自己適合宣言

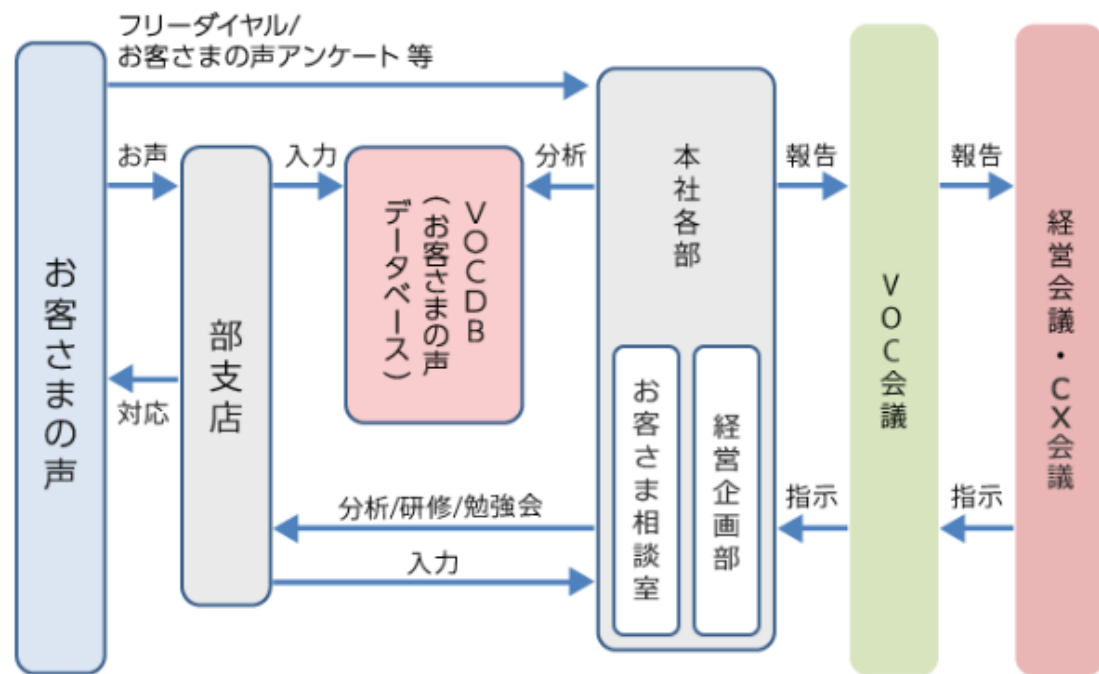
5

当社の取組方針 ISO10002自己適合宣言

苦情対応に関する国際規格「ISO 10002/JIS Q 10002(品質マネジメント—顧客満足—組織における苦情対応のための指針)」(※)に適合したお客様の声対応の仕組みを構築し、同規格への適合を宣言しました。

(※)「ISO 10002」の概要

ISO 10002は、組織の苦情対応に関する国際規格で、苦情対応プロセスを適切に構築し、運用するためのガイドラインを示しています。JIS Q 10002「品質マネジメント—顧客満足—組織における苦情対応のための指針



※VOC (Voice of Customer)

※VOC会議

お客様の声の分析結果を基に、対応方針を協議・決定するため、VOC (Voice of Customer) 会議を原則、毎月開催しています。

※CX会議

「お客様の声」をもとに、お客様満足度向上及び、商品・サービスの向上を目的として経営会議の一環として開催。取締役社長を議長として、経営会議を構成する役員全員参加のもと、「お客様の声」を共有・分析しお客様満足度向上につながる施策等を協議・決定しています。