

資料2

(株)三井住友銀行提出資料

第28回 金融審議会 市場ワーキング・グループ

# お客さま本位の商品・サービスの提供 ～SMBCにおける商品提案プロセス～

2020年3月25日

 SMBC 三井住友銀行

LEAD THE VALUE

# 1. SMBCグループのお客さま本位の業務運営に関する取組方針

- SMBCグループでは、リーテール事業部門のお客さま本位の業務運営に関する取組方針として、5つの取組方針を策定
- お客さまのニーズは多様であるため、**グループ各社の特徴を活かして幅広い顧客ニーズに対応**
- 三井住友銀行では、**初めて運用を開始されるお客さま等、比較的保守的な運用を望むお客さまが多く、中長期分散投資を軸とした「資産を守る運用」を提案**

SMBC SMBCグループ

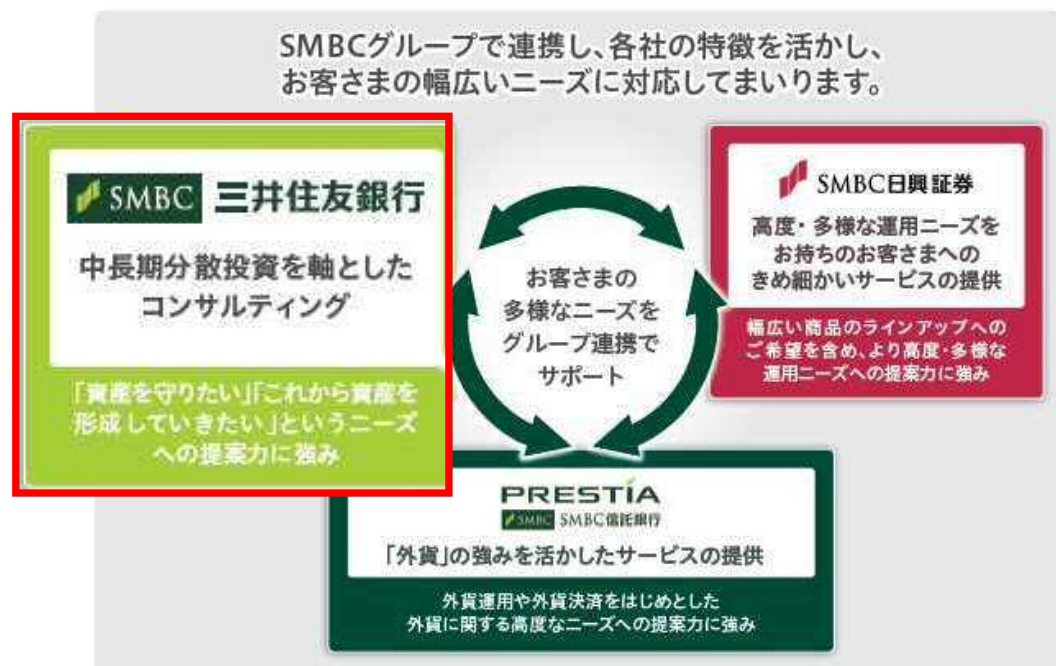
SMBCグループ リテール事業部門

## お客さま本位の業務運営に関する取組方針

- SMBCグループリーテール事業部門は、お一人おひとりのニーズにふさわしい提案を行い、お客さま本位の商品・サービスの提供に努めてまいります。
- 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 コンサルティング力向上に向けた取組み



## 2. 提案プロセス (1) ヒアリング～ニーズ喚起

### 【想定ケース】

- ✓ 40歳、既婚者・子供一人・投資経験なし
- ✓ 老後のお金の準備を始めたい（既に保有されている金融資産の運用）

### お客さま本位の姿勢

#### 基本姿勢の宣言

### お客さまのことを深く知る

お客さまの資産状況やリスク許容度、家族構成や各資産に対するお考えをヒアリング

### ニーズ喚起

お客さまの知識や理解度に応じたデータやツール等を使用してニーズを具体化。

提案

お客さまのニーズやお考えにあつたご提案



## 2. 提案プロセス (1) ヒアリング ~ ニーズ喚起 ①お客さま本位の業務運営に関する取組方針

- お客さまへ「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」をリーフレットで説明
- 近年は、ファンドラップ、バランスファンドといった**分散型商品が販売の中心となり、平均保有期間も長期化**



## 2. 提案プロセス (1) ヒアリング～ニーズ喚起 ②お金の色分けシート

若草 太郎

さまの「お金の色分け」シート

### Step3 「色分け」の検討

今後の使いみちによって、お金を「色分け」してませんか？

**総金融資産** 1,000 万円

**当面使う予定のないお金** 820 万円

**当面の生活費として確保しておくお金** 180 万円

**使いみちの決まっているお金** 0 万円

**当面使う予定のお金**

「当面使う予定のないお金」をさらに目的別に「色分け」してみましょう。

- 老後の生活費
- 子どもの教育費
- 万が一のための備え
- 趣味や旅行のための資金
- その他

※「当面使う予定のないお金」は、今後の人生計画とあわせて考えてみましょう。

## 将来のために、お金の計画を立てませんか

### Step1 金融資産の把握

ご自身の大切な資産について整理してみましょう

すべての金融機関の預貯金を把握されていますか？

(お持ちの資産にチェック)

預金  国内預金  外貨預金

時価はどれくらいかご存じですか？

(お持ちの資産にチェック)

投資信託  目次株  株式  債券

保険の契約内容はご存じですか？

(ご契約中の保険にチェック)

死亡保険  医療保険  介護保険  子ども保険  個人年金保険

### Step2 貯蓄目的の確認

どのような目的で貯蓄をしているのか確認しましょう

(参考)貯蓄の目的

各年や万が一に備えて貯蓄する方が多いようです。

老後の生活費 65.6%

病気や怪我の医療への費 61.2%

子どもの教育費 39.1%

万が一の備え 29.7%

その他 20.7%

① 老後のためのお金

●「老後のためのお金」は計画的に準備されていますか？

公的年金等の収入以外で、年暮り1位、用意する必要があると思われますか？

② 大切な方へ遺すお金

●大切な方へ遺すことをお考えですか、それはどなたですか？

配偶者さま  お子さま  お孫さま  その他

③ 万が一のために備えるお金

●どのような場合に備えておきたいかをお聞かせいただけますか？

病状・フコ  介護  その他

④ 使いみちの決まっているお金

●上記以外でお考えのことはありますか？

使いみちの明確な、使いみちのイメージをお持ちですか？

インフレがらみのお金を増やすことをお考えになったことはありますか？

出典：経済生活研究所「家計の金融行動に関する生活調査（二人以上世帯調査）」平成30年度調査結果、70歳以上の世帯のみ調査



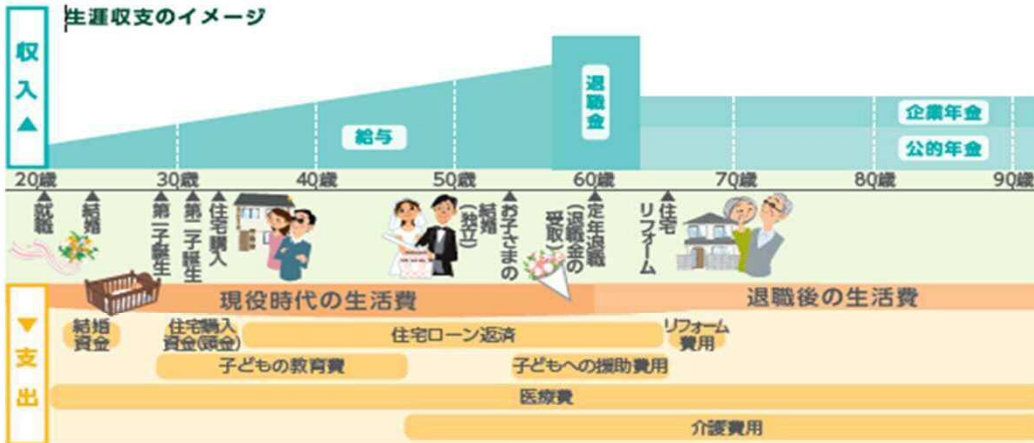


## 2. 提案プロセス (1) ヒアリング～ニーズ喚起 ③ 未来年表

- ご自身でお考えが固まっていないお客さまには、「未来年表」を使い、将来のお金の準備に必要なライフイベントを想定
- **いつごろ (When) どのようなイベント (What) にいくら (How much) のお金が必要か**をイメージしていただく



**未来年表** これから必要なお金を準備するために、未来年表を作ってみましょう。



記入内容項目例

定期的な収入と支出	<input type="checkbox"/> 給与	<input type="checkbox"/> 公的年金
	<input type="checkbox"/> 企業年金	<input type="checkbox"/> 個人年金
	<input type="checkbox"/> 毎月の生活費	
特別な収入	<input type="checkbox"/> 退職金	
特別な支出	<input type="checkbox"/> 教育費	<input type="checkbox"/> リフォーム
	<input type="checkbox"/> 趣味・旅行	<input type="checkbox"/> 申購入
	<input type="checkbox"/> 子どもへの援助	<input type="checkbox"/> 介護費用
	<input type="checkbox"/> 葬儀費用	<input type="checkbox"/> 相続(納税資金)
保障	<input type="checkbox"/> 医療保障	<input type="checkbox"/> 介護保障
	<input type="checkbox"/> 死亡保障	
金融資産	<input type="checkbox"/> 預金	<input type="checkbox"/> 運用商品
お借入れ	<input type="checkbox"/> 住宅ローン	<input type="checkbox"/> その他ローン

現在の金融資産とお借入れ状況

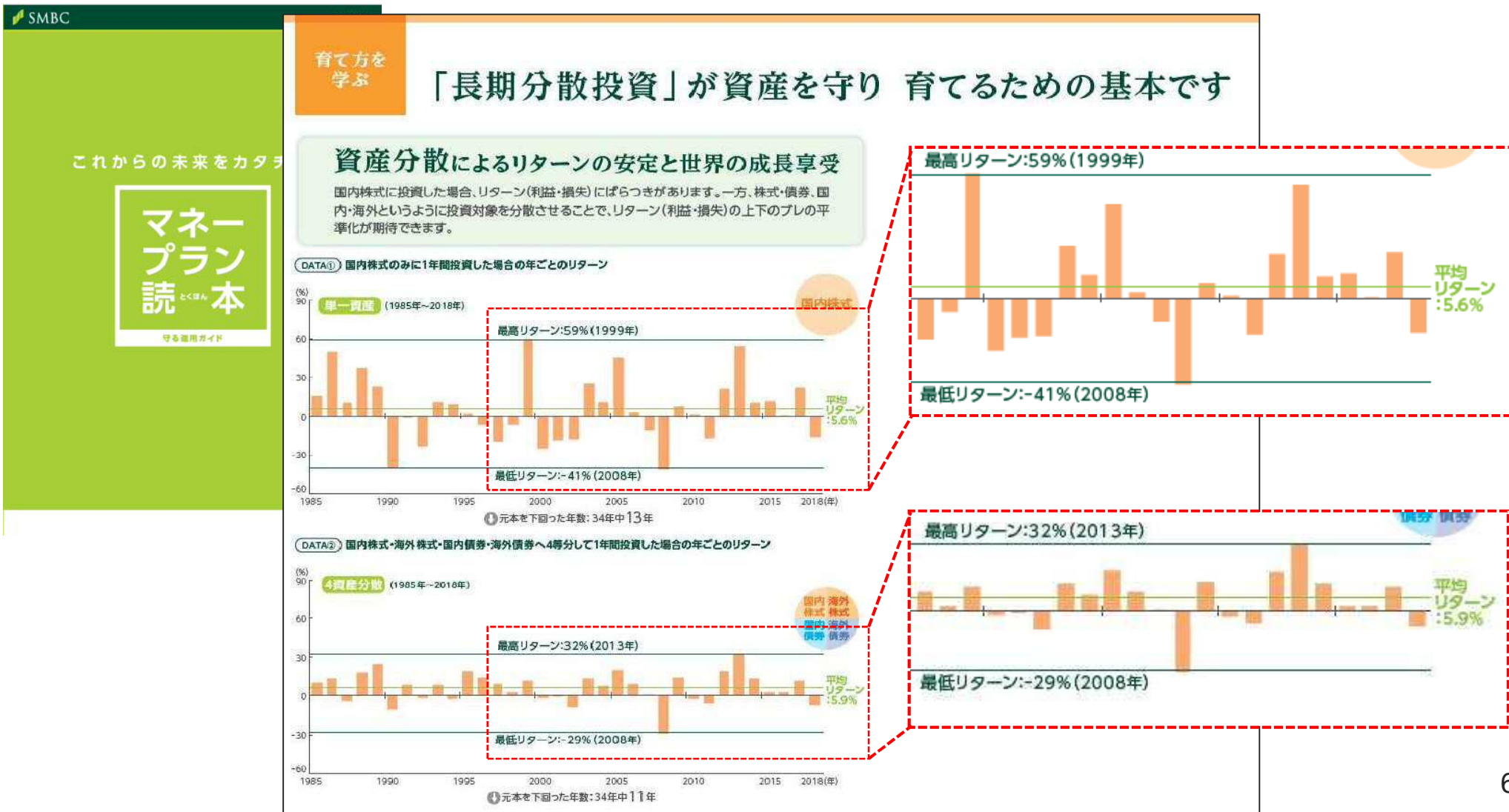
○預金	1,000	万円
○運用商品	0	万円
○お借入れ	0	万円

	現在	20年後	25年後	30年後	45年後	55年後
ご本人・ご家族のご年齢とライフイベント	ご本人さま 40 花子さま 35 一郎さま 10	60 55 30	65 60 35	70 65 40	85 80 55	95 90 65
定期的な収入と支出の目安	45 40 30 20 10	25 18	18 15	25 21 15	21 15	15
特別な収入と支出の目安	収入 支出	収入 支出	収入 支出	収入 支出	収入 支出	収入 支出
万一の場合の保障等の準備	医療保障 介護保障 死亡保障	医療保険 1万円/日(終身)	死亡保障 3,000万円(60歳満期)			

**MEMO**  
 <定期的な収入と支出>  
 ① 15万円×12ヶ月×20年=3600万円  
 ② ▲5万円×12ヶ月×5年=▲300万円  
 ③ ▲12万円×12ヶ月×5年間=▲720万円  
 ④ ▲5万円×12ヶ月×15年=▲900万円  
 <奥さまお1人の生活>  
 ⑤ ▲6万円×12ヶ月×10年=▲720万円  
 ①+②+③+④+⑤=+2,760万円  
 <特別な支出>  
 教育費 ▲2,000万円  
 旅行 50万円×40年=▲2,000万円

## 2. 提案プロセス (1) ヒアリング～ニーズ喚起 ④マネープラン読本

- マネープラン読本には、**お金の守り方や育て方に関するデータや情報**を掲載
- 長期分散投資の効果をデータでご説明し、**長期分散投資が資産を守り育てる上で有効である**ことをご理解いただく





## 2. 提案プロセス (2) 商品横断的な比較 ~ 複数商品の提案

- 「総合商品ラインアップ」を使用して、お客さまの投資目的やリスクに対する考えを整理
- 「ふやす」目的に対しては、**各運用商品を横断的に比較できるツールも活用**
- 商品カテゴリーの絞り込み後、具体的な商品提案にあたっては、**類似商品を複数提案**

お金の目的やリスクに対する考えを整理

運用商品の横断的な比較

類似商品を複数提案

総合商品ラインアップのご案内

目的にあった商品のご紹介  
お客さまのニーズ、ライフステージにあわせた商品をお選びください

使いみちが決まっているお金

UCDA AWARD 2019

お客さまのお考えにあった商品をお選びください

運用方針のイメージ	保守型	中立的	積極的
期間	~5年	4年~5年	数年~長期まで
コスト	低コスト	低コスト	低コスト
元金リスク	低	中	高
資産	現金	債券	株式

UCDA AWARD 2019

ファンドラインアップのご案内

SMBCグループ

2019年11月版

## 2. 提案プロセス (2) 商品横断的な比較 ~ 複数商品の提案 ①総合商品ラインアップ



目的にあった商品のご紹介  
お客さまのニーズ、ライフステージ にあわせた商品をお選びください

使いみちの決まっているお金

●一般的には  
**定期預金**  
安全性重視でムリなく準備  
期間 1ヵ月~10年

●使いみちの決まっているお金についてははこちらも  
個人向け国債 期間 3年、5年、10年からお選びいただけます P.11

●計画的に時間をかけて積立していく  
外貨・投信自動積立 P.13 積立預金 P.13

当面使う予定のないお金

老後のためのお金 貯蓄 年金  
どんなセカンドライフを過ごしたいかを考え、使い方、受け取り方によって適切な商品を選びましょう。

●一般的には  
**投資信託** P.05  
少額から始める資産運用

●目的によってははこちらも  
個人年金保険 P.15 債券 P.12  
ファンドラップ P.07 個人向け国債 P.11  
外貨預金 P.09

大切な方へ遺すお金 貯蓄  
自分に万一のことがあった場合、ご家族など大切な方へ確実に遺すため、上手な遺し方を考えてみませんか。

●一般的には  
**一時払終身保険** P.16  
万一に備えて準備する保障

●目的によってははこちらも  
個人年金保険 P.15 平準払保険 P.14

万一のために備えるお金 貯蓄  
医療費や介護費用等、まとまったお金が必要になります。万一のための備えに適した商品を選べます。

●一般的には  
**平準払保険** P.14  
予期せぬ支出に備える保障

●目的によってははこちらも  
一時払終身保険 P.16

### 投資信託

少額から複数の株や債券への投資が可能。  
分散投資でリスクを抑えつつ、運用は専門家にお任せ。

#### 少額から始める資産運用

##### ◎ メリットは？

- 少額から、世界中のさまざまな資産へ投資ができます。
- 投資先や、投資する時期を分散することで、値動きを安定させることも可能です。

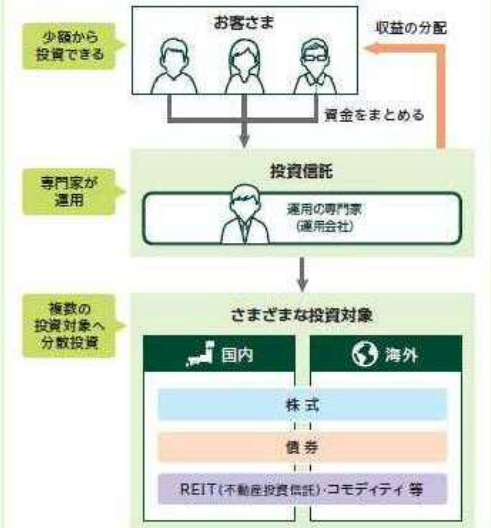
##### ⚠ 気をつける点は？

- 運用成果によっては、元本を下回る可能性があります。
- 購入時等に手数料がかかる場合があります。

初心者の方は  
積立購入がおすすめ！  
▶くわしくは13ページ

#### 投資信託のしくみ

投資信託は、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などに投資・運用する金融商品です。






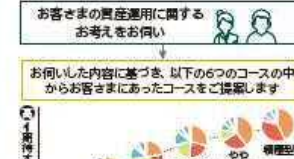

上記はイメージです。



## 2. 提案プロセス (2) 商品横断的な比較 ~ 複数商品の提案 ②商品横断比較ツール

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 自分で判断する				一般的に コスト高 運用はプロに任せたい 保障もつけたい
運用方針のイメージ	自分で決める 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。 インターネットを活用したい。	自分で決める さまざまな国や企業、年数、通貨で運用したい。	プロが運用 自分で商品を決める 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。	プロに商品の組み合わせを任せる 運用はお任せしたい 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。	プロが運用 自分で保険商品を決める 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。
こんな方におすすめ					
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	高替手数料 (通貨によって異なります)	購入手数料(後払も含む) (0%~4%)	—	購入手数料 高替手数料 (0%~5.5%) (外貨のみ)
	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)	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)	保険関係費等 (商品によって異なります)
	解約(換金)時	高替手数料 (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 高替手数料 (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・償還期限等の発行条件が決まっており、わかりやすい商品。</li> <li>定期的に利息を受け取ることができます。</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た商品を選択いただけます。</li> </ul> 



## 2. 提案プロセス (2) 商品横断的な比較 ~ 複数商品の提案 ③ファンドラインアップのご案内

SMBCグループ

2019年11月版

ファンドラインアップのご案内

現金等 1.0%  
リート 10.6%  
国内株式 25.1%  
海外債券 30.7%  
海外株式 32.5%

運用実績

— 基準価額(毎月決算型)  
— 基準価額(年1回決算型)

11,216  
9,238

分配金実績(1万口あたり、税引前、円)2016/9末~2019/9末  
毎月決算型 1,080  
年1回決算型 0

**バランスファンド**

**ライフ・ジャーニー〈最高の人生の描き方〉**  
(かしく育てるコース) / (かしく使うコース) / (かしく楽しむコース)

【設定・運用】 三井住友アセットマネジメント

世界経済(年金世代)とその準備世代の様々な資産活用ニーズに対応します。資産成長と資金出しの両方による3つのライフプランから選べます。中長期的な目標リターンとして長期金利差分+年3%程度(長期金利)を目標として資産配分を行います。

【運用】 3 市場、信用  
リスクリスク 為替、その他

【運用実績】 (2019年8月末現在)  
現金等 1.0%  
リート 10.6%  
国内株式 25.1%  
海外債券 30.7%  
海外株式 32.5%

【設定日】 2018年5月16日

【購入時手数料(税込)】 一律 2.20%

【運用管理費用等(年率・税込)】 最大1.971%

【当初購入単位】 1万円以上1円単位

【信託財産留保額】 なし

【注】 (かしく使うコース)および(かしく楽しむコース)は信託自動積立の対象外です。

**SMBC・アムンディ プロテクト&スイッチファンド〈あしんスイッチ〉**

【設定・運用】 アムンディ・ジャパン

世界の株式、債券および短期商品などを投資対象とする「プロテクトライン」(運用指値が常にこれを上回る運用を目指す水準)がついたバランスファンドです。基準価額がプロテクトラインまで下落し場合は、保証料により、プロテクトラインを下回ることなく自動的に買戻します。保証料とは、基準価額をプロテクトラインで確保する目的です。したがって、投資元本すべてを保証するものではありません。なお、ファンドに保証契約を付する事で、保証料とは別に保証料を払う必要があります。

【運用】 3 市場、信用  
リスクリスク 為替、その他

【運用実績】 (2019年8月末現在)  
新債国債 2.9%  
先遣国債 4.8%  
グローバル投資信託 29.2%  
新興国株式 1.2%  
短期国債 50.9%

【設定日】 2017年7月28日

【購入時手数料(税込)】 なし

【運用管理費用等(年率・税込)】 1.463%以内 (保証料0.22%含む)

【当初購入単位】 1万円以上1円単位

【信託財産留保額】 なし

**JPMベスト・インカム**

【設定・運用】 JPMモルガンアセットマネジメント

世界の債券、株式、REIT等を投資対象とし、高いリターンを追求しながらリスクが軽減できるアセットクラスに分散投資し、市場変動の激化に対応してアセットクラスおよび運用指値を自動的に変更します。投資用ファンドである「JPMベスト・インカム」については、詳細は別途ページを参照してください。

【運用】 3 市場、信用  
リスクリスク 為替、その他

【運用実績】 (2019年8月末現在)  
米債ハイブリッド債券 26.3%  
その他 35.9%  
先遣国債 15.4%  
リート 6.6%  
債券 9.2%

【設定日】 2014年9月17日

【購入時手数料(税込)】 一律 2.20%

【運用管理費用等(年率・税込)】 実質1.62%程度

【当初購入単位】 1万円以上1円単位

【信託財産留保額】 なし

# 【参考①】「つみたて」による資産形成のご提案

未来への想いをカタチに



つみたてNISAのしくみ

積立のしくみ

しくみ例  
**3** 投信自動積立

投資に対する不安を軽減するのが投信自動積立です。対象ファンドの中から自由にファンドを選び、手軽に分散投資をはじめられます。

積立金額	税制優遇	買付方法	運用効果
月々1万円から はじめられます*	つみたてNISAや iDeCo**から <b>税制上の メリット</b> が期待できます	自動購入なので <b>タイミング</b> に迷うことは ありません	ドル・コスト平均法で <b>リスクを 抑えた運用</b> が期待できます

※1 インターネット・モバイル専用ファンドは1月々1,000円から可能です。 ※2 制度の詳細はP17～P18に掲載しています。

## 日経平均株価を例にした積立投資の効果

日経平均株価が最高値をつけた1989年12月末から積立投資をスタートさせた場合でも、価格が下がったときに多くの口数を購入できたことで、利益を出すことができました。また、2000年3月末や最安値をつけた2009年2月末に積立投資をスタートさせた場合でも、利益を出すことができています。



## つみたてNISA

**つみたてNISAとは?**  
つみたてNISA口座で購入した投資信託等の譲渡益(売却益)や普通分配金等が非課税になる制度です。

### つみたてNISAのポイント

購入時  
手数料  
**0円**

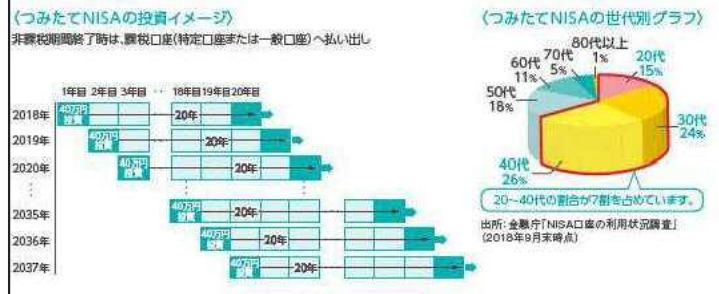
年間の  
非課税投資枠  
上限**40万円**

非課税期間  
最長**20年間**

三井住友銀行なら

月々  
**1万円**から  
積立可能

投資対象の  
異なる  
**3ファンド**から  
選択





# 【参考②】分かりやすい情報提供への取組み（UCDA認証の取得）

- 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の考え方を取り入れ**、各種ツールを改善。
- 「**総合商品ラインアップ**」は、「見やすさ」だけでなく、「伝わりやすさ」についても認証を受け、**ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会（UCDA）から「伝わるデザイン」認証を取得**。使用色・情報量が多かったため、コーポレートカラー中心のすっきりとしたカラーリングで色弱者へ配慮した配色とし、1ページの情報量を制限。

before

**投資信託**

● **どんな商品?**  
 ・投資信託は、多くの投資家から集めた資金をもとに、運用の専門家から内外の株式・債券等に分散投資し、運用する金融商品です。

● **メリットは?**  
 ・少額から始める・資金は分散投資ができます。  
 ・投資の資金は専門家により運用されます。  
 ・原則として毎日投資価格で募集価格が表示され、資産の動きがわかりやすい金融商品です。  
 ・決算毎に監査法人等の監査を受け、透明性の高い金融商品です。

● **気をつける点は?**  
 ・投資信託は流動性のある株式や債券等に投資する場合は市場価格の変動により変動します。したがってには元本の保証はありません。投資した資産の価値を下げた場合、元本割れ等のリスクがあります。  
 ・市場の急激な変動で、すぐに解約できない場合、売却したくない場合等、解約に苦労するリスクがあります。  
 ・分配金は、運用状況によっては、金額が増減しない場合があります。

**投資信託のしくみ**

投資信託では、それぞれの分野の専門家が「募集・運用・販売」をそれぞれ担当して運用しています。この3つの役割のしくみと資金の流れは、以下の通りです。

**分散投資について**

資産の動きは「見やすさ」が重要になります。分散投資は、元本の保証が難しい金融商品です。そのため、分散投資に「投資」する際は、必ず「元本割れ」のリスクがあることを理解してください。

**ポイント**

毎月1万円から投資  
 毎月100万円から投資  
**「投資自動積立」**  
 購入期間を分散させ

**ご確認ください**

お申し込みの際は必ずお読みください。お申し込みの際は必ずお読みください。お申し込みの際は必ずお読みください。

after

**投資信託**

少額から始める資産運用  
 分散投資でリスクを分散し、運用は専門家にお任せ。

**メリットは?**

● **少額から始める資産運用**  
 ・少額から始める資産運用が可能です。  
 ・分散投資でリスクを分散し、運用は専門家にお任せ。

● **投資をつけるのは?**  
 ・投資信託は、多くの投資家から集めた資金をもとに、運用の専門家から内外の株式・債券等に分散投資し、運用する金融商品です。

**気をつける点は?**

● **投資信託のしくみ**  
 ・投資信託では、それぞれの分野の専門家が「募集・運用・販売」をそれぞれ担当して運用しています。この3つの役割のしくみと資金の流れは、以下の通りです。

● **分散投資について**  
 ・資産の動きは「見やすさ」が重要になります。分散投資は、元本の保証が難しい金融商品です。そのため、分散投資に「投資」する際は、必ず「元本割れ」のリスクがあることを理解してください。

**ポイント**

毎月1万円から投資  
 毎月100万円から投資  
**「投資自動積立」**  
 購入期間を分散させ

**投資信託に関する留意点**

● **投資信託のしくみ**  
 ・投資信託では、それぞれの分野の専門家が「募集・運用・販売」をそれぞれ担当して運用しています。この3つの役割のしくみと資金の流れは、以下の通りです。

● **分散投資について**  
 ・資産の動きは「見やすさ」が重要になります。分散投資は、元本の保証が難しい金融商品です。そのため、分散投資に「投資」する際は、必ず「元本割れ」のリスクがあることを理解してください。



## 【まとめ】SMBCにおける商品提案時のポイント

○ お客さまの資産状況やリスク許容度、家族構成や各資産に対するお考えを、ツールを活用しながらヒアリングし、お客さまのことを深く知る



○ お客さまの知識や理解度に応じて、データやツール等を活用しながら、ニーズを具体化する

○ お客さまにふさわしい商品の提案のために、商品横断的、または類似商品を複数提案し、比較検討いただく