

消費者志向自主宣言

2023年度 フォローアップ活動報告

「お客さまに寄り添う」経営を推し進めるため、当社「消費者志向自主宣言」に基づく
フォローアップ活動（2023年度）について公表いたします

Have a good Cashless.



| 内容 | 頁 |
|-------------------------------------|-------|
| 理念 | 3 |
| 取組方針 | |
| ア) キャッシュレス環境を整え、未来のキャッシュレス社会を創造します。 | 4~28 |
| イ) みんなの声を聴き、かつ、活かします。 | 29~32 |
| ウ) 法令の遵守/コーポレートガバナンスを強化します。 | 33~36 |

三井住友カードはキャッシュレスのリーディングカンパニーとして、
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とともに、
社会課題の解決を通じ、持続可能な社会の実現に貢献します。

Have a good Cashless.

▶ キャッシュレス化の拡大に向けて掲げた当社からのメッセージを、当社が提供する商品やサービス、コミュニケーションをはじめ、お客さまに様々な「good」を提供できるようブランディングに取り組んでいます。

*TVCM等は[コチラ](#)

キャッシュレスを持ち歩くということ。

キャッシュレスが、少しずつ身近になっている。
現金を持ち歩かない不安も減り、財布を小さく変えた人もいる。
むしろ現金のみの決済に違和感を抱くことも増えてきた。
生活を、社会を、少しずつ変えながら、
キャッシュレス化は確かに進んでいる。

それでもまだ日本におけるキャッシュレス化は、世界に比べれば過渡期にある。
だからこそ、改めて考える。現金を持ち歩かない。
それは安心を持ち歩くということ。
そこから生まれる心のゆとりや、自由を持ち歩くということ。

誰もが、身軽に過ごせる毎日。心も自由な、軽やかな毎日。

私たちが目指している未来の光景に向かって
これから先の変化は、ますます大きなものになる。

日本に適応し、世界に通じる、新しいキャッシュレスライフを。
三井住友カードが、これからも次々と実現していきます。



人々の生活・未来・環境の“for good”
を実現

キャッシュレスに関連する 金融経済教育活動を実施

ア) キャッシュレス環境を整え、未来のキャッシュレス社会を創造します。

▶ キャッシュレスがもたらす社会的価値や新たな可能性を幅広く共有

▶ 三井住友カードでは、キャッシュレス決済の特徴、クレジットカードの仕組み、消費者被害などに関する授業を行っています
2023年度は約8,900名にご参加いただきました。

取組詳細

お金の使い方教室



小学生向けスポーツイベントに協賛し、
児童・保護者を対象にお金にまつわる
セミナー・クイズを開催

出張授業(学生向け)



全国の中学・高校・専門・大学の
学生に向けた金融経済教育授業を実施

出張授業(高齢者向け)



江東区内のふれあいセンター様ご協力のもと
高齢者向け金融経済教育セミナーを実施
その他、柏市社会福祉協議会や
大阪市立総合生涯学習センターでも実施

現地決済型ふるさと納税 “ぺいふる” で地域活性化を支援

ア) キャッシュレス環境を整え、未来のキャッシュレス社会を創造します。

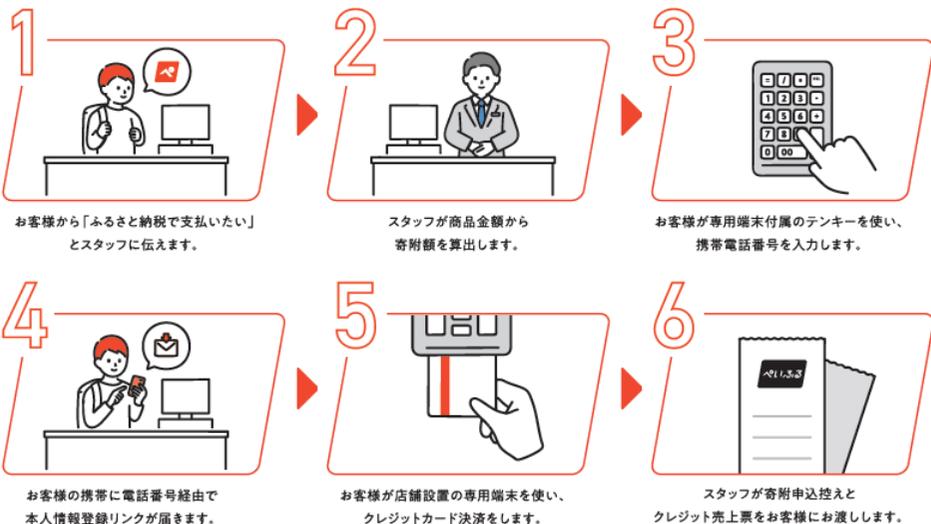
▶ キャッシュレスがもたらす社会的価値や新たな可能性を幅広く共有

「ぺいふる」とは

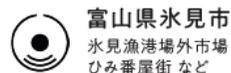
▶ 店頭などのレジで直接ふるさと納税の寄付を行うことができる**対面型のふるさと納税サービス**です。事前の手続きは不要でクレジットカードや電子マネーなどの**キャッシュレス決済**で手軽に現地で地域特産品や食事、宿泊、アクティビティ（ゴルフプレー等）を返礼品として受け取れます。

(株)ぺいふるが提供するソリューションを通じて
現地決済型ふるさと納税による**地方自治体の地域活性化取り組み支援**を行っています。

ぺいふるのご利用方法



導入実績例



富山県氷見市
氷見漁港場外市場
ひみ番屋街 など



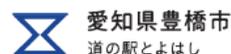
栃木県益子町
太平洋クラブ
益子PGAコース など



三重県松阪市
一升びん、千力 など



北海道網走市
オホーツク流水館 など



愛知県豊橋市
道の駅とよはし



北海道上川町
上川大雪酒造 など



沖縄県今帰仁村
長堂屋 など



宮城県石巻市
いしのまき元気いちば など

【北海道】大空町、三笠市、増毛町、羽幌町、美瑛町、上川町、下川町、安平町、新ひだか町、斜里町、網走市、羅臼町、釧路町
【関東】茨城県常総市 【東海】三重県四日市市 【関西】滋賀県栗東市 【四国】徳島県鳴門市 【九州】宮崎県美郷町 【沖縄県】うるま市 順次拡大中



斜里町様受付の様子
(知床自然センター)



大空町様イベントの様子
(道の駅めるへんの丘)



石巻市様イベントの様子
(いしのまき元気いちば)

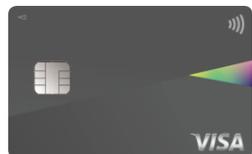
フレキシブルペイ “Olive” をリリース

より便利で使い易いキャッシュレスサービスを提供するため先進性と独創性を尊び、失敗をおそれず挑戦

➤ (Visaで) 世界初※1の機能である「フレキシブルペイ」を搭載した、総合金融サービス「Olive」を提供しました。

●フレキシブルペイとは●

決済が乱立し、お金の管理が煩雑というお客さまの声を反映した、1枚のカードとアプリで決済をまとめて管理できる世界初※1の機能。クレジット、デビット、ポイント払いの3つの支払いモードの切り替えと各明細の確認が可能になりました。



(Visaで)

世界初

支払いモード選択は
アプリでかんたん
フレキシブルペイ

お客さまのペインポイント

いろんなカードで財布がパンパン

それぞれでアプリがあってめんどくさい

それぞれいくら使ったか管理が大変



フレキシブルペイ「Olive」



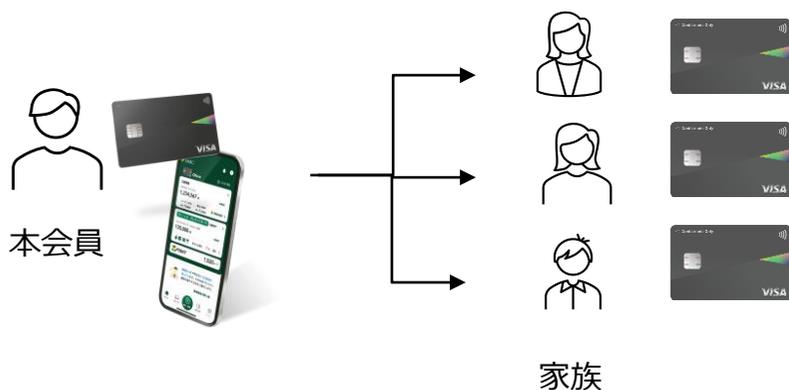
※1 Visaが開発した新機能（複数の支払い方法を1つのカードに集約・決済方法選択）を使用することについて世界初（2023年1月時点/Visa調べ）

“Olive” 機能/サービスの拡充

- ▶ より便利で使いやすいキャッシュレスサービスを提供するため先進性と独創性を尊び、失敗をおそれず挑戦

▶ お客さまから要望の声が多かった、「家族カード発行」「アカウントランク切替機能」に対応しました。

家族カード発行



クレジットモード専用の家族カードの発行を開始（年会費永年無料）

- 両面に番号印字のない、安心安全なマルチナンバーレスカードを採用
- 家族の支払いをOliveにまとめて、家計管理をさらに便利に

アカウントランク切替機能



Oliveアカウントのランク（一般/ゴールド/プラチナプリファード）切替えに対応

- お客さまにご負担をおかけしていた解約と再申込の手間を解消し、ご利用状況に合わせた自由なランク変更が可能に

▶ より便利で使い易いキャッシュレスサービスを提供するため先進性と独創性を尊び、失敗をおそれず挑戦

“ナンバーレスカード”の進化

▶ 進化を続けるキャッシュレス時代のスタンダード「ナンバーレスカード」を発行。新デザインに環境を配慮した“オーロラ”も追加しました。

●ナンバーレスカードとは●

【安心・安全】キャッシュレスを、もっと安全に、気軽に過ごしていただくために、カード番号、有効期限といった、利用に必要な情報をカード券面上からなくし、セキュリティをより強固にしたカードです。

【便利】従来型カードは、アプリの利用者は限定的でしたが、ナンバーレスカードはアプリ利用と不可分一体であるため、カード利用者全てにアプリを通じ、より良いサービスを提供することができます。（裏面の署名欄も廃止してより便利に）

カードとアプリが 不可分一体になる新たな世界観



2021年2月：三井住友カード(NL) 発行



2021年7月：三井住友カード ゴールド(NL) 発行



2021年12月：三井住友カード
プラチナプリファード(NL) 発行



もっとかわいく、環境にやさしく“オーロラ”デザイン

2023年より、一般・ゴールドランクにて“オーロラ”デザインを発行。見た目が可愛いだけでなく、カードにリサイクル素材を使用しているので、環境にも優しいデザインとなっています。

親子で日常的なお金の安心・安全・便利な “かぞくのおさいふ”を提供

ア) キャッシュレス環境を整え、未来のキャッシュレス社会を創造します。

より便利で使い易いキャッシュレスサービスを提供するため先進性と独創性を尊び、失敗をおそれず挑戦

- 「かぞくのおさいふ」*は、親子で安心してキャッシュレス生活を送るためのVisaプリペイドカードです。 * 詳細は[コチラ](#)
- 現金は子供の買い物、所持金、使い道等が不安という課題や、子供のお金を管理するにはアナログで不便という課題があります。本サービスはキャッシュレスや金融リテラシー向上を促す仕組み等、日常的に使えるサービスとして提供しております。

■ アプリとカード

更なるサービス拡充を推進中



■ 仕組み

お金のやりとりが安心・安全・便利



■ 学校法人様・旅行会社様との協業

修学旅行・留学をキャッシュレス



「ちょっと楽しい」キャッシュレス体験を提供

“すぐチャン”をリリース

ア) キャッシュレス環境を整え、未来のキャッシュレス社会を創造します。

▶ より便利で使い易いキャッシュレスサービスを提供するため先進性と独創性を尊び、失敗をおそれず挑戦

- ▶ 「すぐチャン」は、対象カードで2,000円(税込)以上お買い物いただくたびに、最大 1,000 円分の V ポイントPayギフトが “すぐに” 当たる “チャンス” をご提供するサービスです。(2024年3月～)
- ▶ 従来キャンペーンではカード利用～特典提供までのタイムラグが存在しましたが、「すぐチャン」では、そのタイムラグを解消することで、いつものお買い物を「“ちょっと楽しい”キャッシュレス体験」へと繋げています。



■ いつものお買い物で・・・

■ すぐに抽選へ参加！

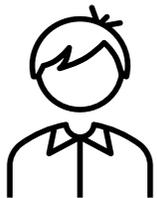
■ その場で当たるチャンス！

三井住友カードは
お買い物と同時に抽選に
チャレンジできるらしい

試しに三井住友カードを
使ってみよう・・・

抽選権が届いた！
早速抽選にチャレンジ！

いつものお買い物が
ちょっと楽しくなった！
“ちょっと楽しい”キャッシュレス体験へ



後払い決済サービス「アトカラ」をリリース

より便利で使い易いキャッシュレスサービスを提供するため先進性と独創性を尊び、失敗をおそれず挑戦

- ▶ 「アトカラ」は三井住友カード株式会社、GMOペイメントゲートウェイ株式会社、GMOペイメントサービス株式会社が提供する**新しい後払い決済サービス**です。
- ▶ クレジットカードの情報を入力することなく、「携帯電話番号」と「メールアドレス」のみを利用して決済することができます。
- ▶ ECサイト中心かつ商品と同梱される請求書による都度払いが主流だった後払い決済サービスで、**より幅広いお買い物シーンでのご利用と便利で柔軟なお支払い**を実現します。

● [ニュースリリース『BNPLサービス「アトカラ」提供開始』](#)

あたらしいあと払いサービス

● **アトカラ** はじまる。

POINT
01

メールアドレスと
携帯電話番号だけでお買い物ができる！

POINT
02

事前チャージ不要！
店頭でQRコード決済として使える！



<アトカラについて>

これまでの後払い決済サービスでは、EC でのご利用が中心であり、お客さまは商品と同梱される紙の請求書をもとに、都度後払いする支払方法が主流でした。

アトカラは、購入者が商品を購入し受け取った後に、コンビニや銀行などで代金を支払うことができるBNPL※サービスです。

アプリやECなどでお買い物をする際には、クレジットカードの情報を入力することなく、「**携帯電話番号**」と「**メールアドレス**」のみを利用して決済することができます。

「**利用から請求まで完全WEB完結**」かつ「**締め払い**」を採用していること、および**実店舗でもご利用いただけること**も「アトカラ」の主な特長です。

また**長期分割払い**にも対応しており、より幅広いお買い物シーンでのご利用と便利で柔軟なお支払いを実現します。

※BNPLとは、「今買って、あとで支払う」を意味し、海外市場での利用拡大に伴い、クレジットカード機能を補完する決済方法として注目されている決済手段です。

<サービスロゴ>



<イメージキャラクター>



24時間最短10秒で カード番号を即時発行（業界初）

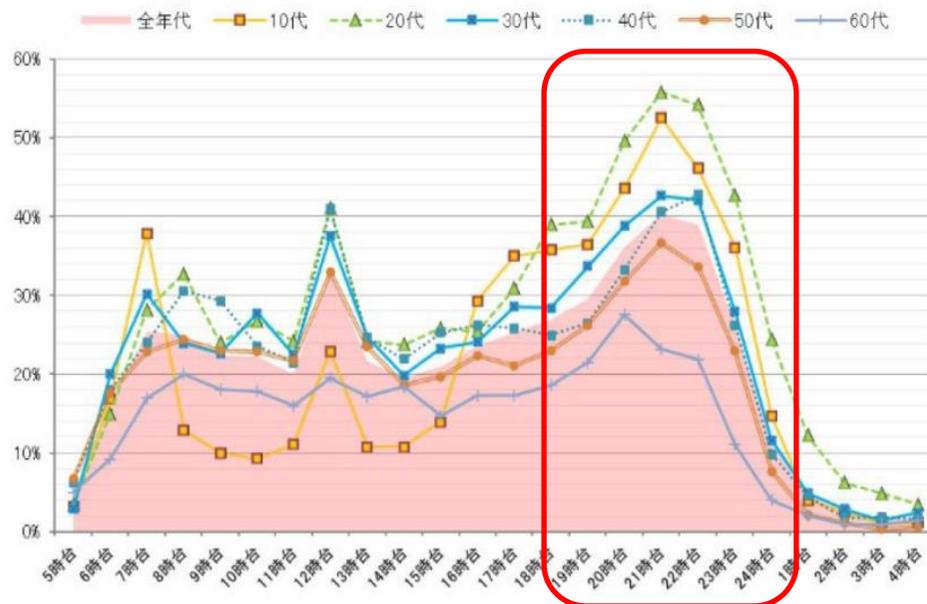
ア) キャッシュレス環境を整え、未来のキャッシュレス社会を創造します。

より便利で使い易いキャッシュレスサービスを提供するため先進性と
独創性を尊び、失敗をおそれず挑戦

- ▶ これまで日中の時間帯（9：00～19：30）しかできなかったクレジットカードの即時発行受付・カード番号発行が、**夜間帯（19：31～翌8：59）**においても可能となりました。
- ▶ 夜間帯のネット利用・パルス型消費の拡大に最適な**“24時間いつでもカード発行しお買物できる”**世界観を実現しました。



【参考】年代別・時間帯別のインターネット利用率（平日）



出典：総務省 情報メディアの利用時間と情報行動に関する調査より
【令和4年度】[平日・休日][インターネット利用]の時間帯別行為者率（全年代）

探索する



ピンとくる



即時発行



買う



公共交通機関にコンタクトレス決済

“stera transit” を導入

ア) キャッシュレス環境を整え、未来のキャッシュレス社会を創造します。

より便利で使い易いキャッシュレスサービスを提供するため先進性と独創性を尊び、失敗をおそれず挑戦

▶ タッチ決済を活用した公共交通機関向けソリューション “stera transit”

移動に関する無駄を省き効率的な社会、キャッシュレス化を推進します。

▶ 2020年7月の初導入以来、鉄道、バスのみならず、モノレール、フェリー、ケーブルカーなど様々な交通形態への導入が進んでおり、2023年度末（2024年3月末）の時点で、30都道府県、112の事業者にて導入、または導入公表済となっております。

※主な導入事業者：東急電鉄、南海電鉄、JR九州、福岡市営地下鉄、京急バス、北都交通、大阪モノレール、南海フェリー

公共交通機関にコンタクトレス決済を導入

stera transit



利用者

インバウンドを含む 観光客の利便性を向上

- 海外・域外からの観光客がすでに手元にあるタッチ決済対応のカードやスマホを利用して乗車が可能となります



利用者
自治体

利用者体験向上と 駅中・駅周辺への 経済波及効果

- タッチ決済乗車の導入により、利用者体験の向上だけでなく、駅中や駅周辺でのカードを利用した購買が増加が期待できます



事業者

コスト削減による 利益率向上効果

- キャッシュレス導入による券売機の台数削減や磁気チケットの発行コスト削減効果が見込めます



事業者
自治体

乗降データと消費データ の見える化による施策 の高度化

- 交通利用者の属性分析だけでなく、乗降前後の消費分析により、移動目的の把握により様々な施策実行が可能となります

“Vポイントが貯まる保険”を提供

より便利で使いやすいキャッシュレスサービスを提供するため先進性と独創性を尊び、失敗をおそれず挑戦

▶ ライフネット生命保険株式会社と資本業務提携を行い、2023年12月より通常のVポイントに加え、保険料に対し+1%のポイントが付与され、最大2%※の「Vポイントが貯まる保険」の販売を開始しました。

三井住友カード
会員限定

Vポイントが貯まる保険
ライフネット生命

保障内容はそのままで、
保険料に対して
ポイントが貯まるので
断然オトク!

+1%

「Vポイントが貯まる保険」とは
弊社クレジットカードで保険料を支払う事で毎月のご利用金額に応じて貯まる通常のVポイントに加えて、+1%のポイントが付与され、最大2%※のVポイントが貯まる保険です。

- ・弊社カード会員向け「Vpassアプリ」などから申込みいただくことで月額保険料の+1%相当のVポイントが貯まります。
- ・ポイント還元の対象は、VpassIDまたはSMBC IDを連携し、Vポイントが貯まるカードをお持ちの方
- ・保険料払込期間中は、ずっとVポイントが貯まります。

対象商品 (*2024年8月1日現在)

- ・定期死亡保険「かぞくへの保険」
- ・終身医療保険「じぶんへの保険3」
- ・終身医療保険「じぶんへの保険3レディース」
- ・がん保険「ダブルエール」
- ・就業不能保険「働く人への保険3」
- ・認知症保険「be」

※ Vポイント最大2%還元となるためには、三井住友カード プラチナプリファード、Oliveフレキシブルペイ プラチナプリファード等、通常のカード利用で貯まるVポイントが1%還元となるカードで保険料をお支払いした場合に限ります。
※通常のカード利用で貯まるVポイントが0.5%還元となるカードで保険料をお支払いした場合は1.5%還元となります。

“選べる無料保険”を提供

より便利で使い易いキャッシュレスサービスを提供するため先進性と独創性を尊び、失敗をおそれず挑戦

- 2022年4月より、カード付帯保険をお客さまのライフスタイルに合わせて無料で選択できる、国内初のサービス「選べる無料保険」をリリースしました。
- 2023年9月には、3つの補償プランを追加し、お客さまのあらゆる生活シーンでのトラブルにお応えできるサービスへ、更なるレベルアップを図りました。



「選べる無料保険」とは
クレジットカードの付帯保険をお客さまが自由に選択できるサービスです。

2023年9月より、以下3つのプランを追加しました。

- ・「スマホ安心プラン（動産総合保険）」
- ・「弁護士安心プラン（弁護士保険）」
- ・「ゴルフ安心プラン（ゴルファー保険）」

★今回の追加で、より一層お客さまの幅広いニーズにお応えする事が可能になりました！

●カード発行時に付帯している保険 「お買物安心保険」

※お持ちのカードにより付帯条件や補償内容が異なります。



●選べる無料保険（以下から1プランを選択可能）

- ・「スマホ安心プラン（動産総合保険）」
- ・「弁護士安心プラン（弁護士保険）」
- ・「ゴルフ安心プラン（ゴルファー保険）」
- ・「日常生活安心プラン（個人賠償責任保険）」
- ・「持ち物安心プラン（携行品損害保険）」
- ・「ケガ安心プラン（入院保険（交通事故限定））」
- ・「旅行安心プラン（海外・国内旅行傷害保険）」 ※カード発行時の初期設定

決済プラットフォーム

“stera” のサービス拡充

ア) キャッシュレス環境を整え、未来のキャッシュレス社会を創造します。

▶ 消費生活者はもちろん、事業者にとってもより活用しやすく付加価値の高いキャッシュレスサービスを提供

※「stera pack」「stera tap」はSMBC GMO PAYMENT株式会社が提供するサービスです。
※「stera tap」のご利用には対応デバイスとstera tapアプリが必要になります。アプリの提供元はGMOフィナンシャルゲート株式会社です。

stera pack

- 2021年より中小企業小店舗向けキャッシュレスサービスとして「stera pack」をリリースしました。
- 2022年より負担なくキャッシュレスサービスを導入できるよう、13か月間月額利用料のかからない**お試しプラン**の提供を開始しました。
- 中小加盟店様のキャッシュレス決済にとどまらず店舗運営の課題や集客のお悩みを解決します。

詳しくは[こちら](#) (別ウィンドウでSMBC GMO PAYMENT株式会社のウェブサイトへリンクします)

stera tap

- 2024年3月より、お手持ちのAndroid™のスマートフォンを決済端末として利用できるアプリサービス「stera tap」Android版をリリースしました。
- stera tapは「専用端末が不要」・「申込の手軽さ」を訴求したタッチ決済の受付が簡単・安全かつスピーディーに行えるサービスです。

詳しくは[こちら](#) (別ウィンドウでSMBC GMO PAYMENT株式会社のウェブサイトへリンクします/ stera tap「iPhoneのタッチ決済」については2024年5月にリリースしたサービスです。)

●「stera pack」でできること

- ①オールインワン端末でコンパクト・省スペースを実現
- ②お試しプランであれば初期費用に加えて、月額利用料も13か月間無料！
- ③30種類以上のキャッシュレス決済に対応！加えて専用アプリでお店の集客・販促など、中小加盟店様の営業をサポート！



●「stera tap」でできること

- ①お手持ちのスマートフォンに「stera tap」アプリをインストールすることで利用可能！
※ご利用には決済会社の審査がございます
- ②簡単に持ち運べるため、場所を選ばずに決済が可能！
タッチ決済導入でインバウンドへの対応も！！
- ③対象のスマートフォンがあれば、端末購入不要、月額利用料も無料のため、手軽に導入できます！



データ分析支援サービス “Custella”を提供

ア) キャッシュレス環境を整え、未来のキャッシュレス社会を創造します。

▶ 消費生活者はもちろん、事業者にとってもより活用しやすく付加価値の高いキャッシュレスサービスを提供

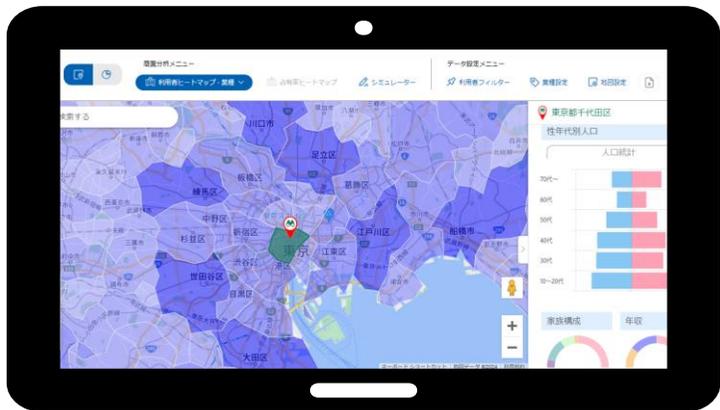
▶ 「Custella」*は三井住友カードが保有する膨大なキャッシュレスデータを活用し、顧客の購買行動や市場動向を分析することで、事業者様が抱えるマーケティング課題の解決をご支援するサービスです。

*詳細は[コチラ](#)



● 2023年度ニュースリリース ●

*ニュースリリースは[コチラ](#)



■ 全ての決済手段を網羅した拡大推計消費データに対応

・サービス開発の背景

三井住友カードは、かねてよりキャッシュレスデータを活用したデータ分析支援サービス「Custella」において、数多くの企業のマーケティング課題の解決をご支援してまいりました。一方、現金払いやコード決済における消費動向、キャッシュレス決済の利用率が低いシニア層による購買傾向も含めて分析したいとのご要望を数多くいただきました。こうした声を受け、クレジットカードの決済データをもとに、日本全国における決済手段に拘わらない消費データを算出する推計手法を確立*しました。

*三井住友カード株式会社が発行するクレジットカードのデータを個人および利用店舗が特定されないよう個人情報保護法および関連法を順守し、適切な加工・統計化処理を実施したデータにて分析をおこなっています。

・サービスの詳細は[コチラ](#)

<https://www.smbc-card.com/camp/custella/service/maps/index.html>



▶ 消費生活者はもちろん、事業者にとってもより活用しやすく付加価値の高いキャッシュレスサービスを提供

■ ビジネスカード入会の ■ オンライン完結を提供

▶ 従来、ビジネスカードのオンライン入会は、お客さまに入力いただいた内容を紙に印刷するプレプリント方式で行っていましたが、**SMBC 法人口座の「ネットDE口振」**サービスを活用して**オンライン完結が可能**となりました。 * 詳細は[コチラ](#)

■ サービス開発の背景

現状、当社ビジネスカードのオンライン入会は、凸版印刷(株)のシステムを活用し、入力内容をプレプリントした申込書を顧客に郵送しており、後日、決済口座の情報や印鑑、本人確認書類等を後日提出いただき、その後手作業で申込情報を登録する等、カード発行まで時間を要していました。

一方、完全オンライン入会に必要な**法人口座のオンライン口振設定に対応している金融機関は少なく、ビジネスカードで実現できれば、よりスピーディーなカード発行に繋がると考え、実装を目指しました。**

今般、上記背景から、非会員Vpassからオンライン入会を行い、申込情報の自動登録などのシステム開発をし、ビジネスカードの法人口座オンライン口振対応を実装することで、カードをお申し込み後、「**すぐにカードを利用したい**」というお客さまの声にお応えすることができました。

■ サービス画面イメージ

三井住友ビジネスゴールドカード (Visa, Mastercard) オンライン申込

お申し込みの進捗状況

お申し込みの法人について

ご希望のカードブランド

お支払い日

ETC希望有無

ご利用代金お支払い口座

お申し込み完了

法人カード管理者Web

<SMCC Biz Partner> を提供

ア) キャッシュレス環境を整え、未来のキャッシュレス社会を創造します。

▶ 消費生活者はもちろん、事業者にとってもより活用しやすく付加価値の高いキャッシュレスサービスを提供

- ▶ 「法人カード管理者Web <SMCC Biz Partner>」*は法人カードの管理者様が行う各種お手続きを、Webで完結いただける専用サイトです。
- ▶ カード使用者の追加や退会、ご利用枠変更のお届出の他、請求書のPDFデータもダウンロードでき、**管理者様の利便性・生産性向上**に繋がるサービスです。

*詳細は[コチラ](#)

●商品概要●

■SMCC Biz Partnerの特長

豊富な申請 ・照会メニュー



カードの追加・限度額の変更等の手続きに加え、請求書のWeb閲覧も可能であり、9メニューをご利用いただけます。

便利な申請方法



CSVファイルのアップロードで一度に複数名分の申請が可能です。

権限設定機能



カード管理は権限保有者のみが利用できます。
手続可能な管理範囲は「全社」「自部署」に分けて設定可能です。

■画面イメージ



出張・経費クラウドと 法人向け決済ビジネスの融合

ア) キャッシュレス環境を整え、未来のキャッシュレス社会を創造します。

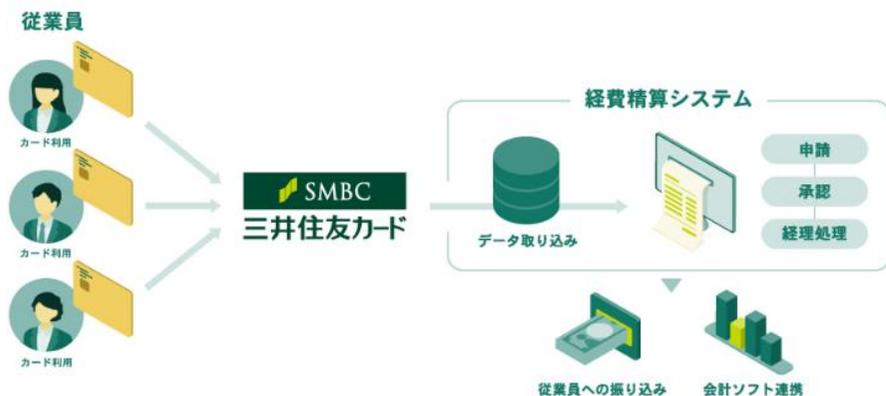
▶ 消費生活者はもちろん、事業者にとってもより活用しやすく付加価値の高いキャッシュレスサービスを提供

▶ 出張・経費クラウドと法人向け決済ビジネスを融合させることで、ビジネスシーンにおけるキャッシュレス化、ペーパーレス化の実現を通じ、企業のデジタルトランスフォーメーションを強く支援しています。

● 取組事例 ●

法人カード利用データ連携の拡充【従業員の入力作業軽減】

経費利用後の経費精算時に三井住友カードと連携させたデータを経費精算システム上に自動反映させることで、入力ミスや入力作業の負担を軽減し、不正防止にも繋げることができます。



● 連携先一例 ●



消費生活者はもちろん、事業者にとってもより活用しやすく付加価値の高いキャッシュレスサービスを提供

法人Web決済サービス “iB-tle”のリリース

- iB-tleは、社会変化に伴う業務効率化・電子化ニーズの高まり、手形廃止に伴う資金調達ニーズの高まりの両方にお応えする、企業間の請求から決済まで一気通貫を可能とする新しい法人Web決済サービスです。
- これまでSMBCグループ各社が個別に提供してきた決済・ファイナンス・与信リスクヘッジ機能等を1つに集約し、請求企業と支払者の双方が利用できる専用ウェブサイト「iB-tle(アイビートル)」を開発しました。



こんなお悩みありませんか？

| | | |
|---|---|---|
| <p>入金突合業務に 時間や手間がかかっている</p> | <p>現金・手形などでの 回収をやめたいが 取引先が応じてくれない</p> | <p>口座振替で回収する 件数を増やしたいが 取引先が受け入れてくれない</p> |
| <p>iB-tleが解決！</p> <p>期日に請求金額通りに 入金されるので、 入金突合が一切不要！</p> <p>iB-tleでは、口座振替を活用して、請求金額通り、あらかじめ定められた期日通りに回収する事が可能で、入金突合が一切不要になります。自動で引き落とされるので、取引先の振込遅れ防止にも繋がります。</p> | <p>iB-tleが解決！</p> <p>シンプルかつ無料だから 今の回収手段から口座振替へ 取引先が切替しやすい！</p> <p>iB-tleでは、取引先は承認をするだけで支払が完了します。サービス利用料や決済手数料は不要のため、取引先は無料で利用可能^{※1}です。決済サイトも柔軟に設定ができ、手形の代替手段として利用可能です。</p> <p>※1 一部有料のオプションがございます</p> | <p>iB-tleが解決！</p> <p>法人にも受け入れられやすい 新しい口座振替を提供！</p> <p>iB-tleでは事前に支払内容の確認ができるため取引先も安心。一般的な口座振替だと、限られた日付からしか引落日が選択できませんが、iB-tleなら引落日を全営業日から自由^{※2}に選択^{※2}できます。</p> <p>※2 引落日の金融機関によっては、引落日が制限される場合があります</p> |

●過去ニュースリリース●

<当社ニュースリリース>

[news0001807.pdf \(smbc-card.com\)](https://www.smbc-card.com/news/0001807.pdf)

<SMBCグループのDX情報発信メディア「DX-link」>

IB-tle アイビートル | SMBCグループサービス | DX-link (ディークロスリンク) - 三井住友フィナンシャルグループ (smfg.co.jp)

“三井住友カード モバイル決済パッケージ” のリリース

ア) キャッシュレス環境を整え、未来のキャッシュレス社会を創造します。

消費生活者はもちろん、事業者にとってもより活用しやすく付加価値の高いキャッシュレスサービスを提供

➤「三井住友カード モバイル決済パッケージ」は、自社アプリにPay機能を導入したい企業向けのサービスです。

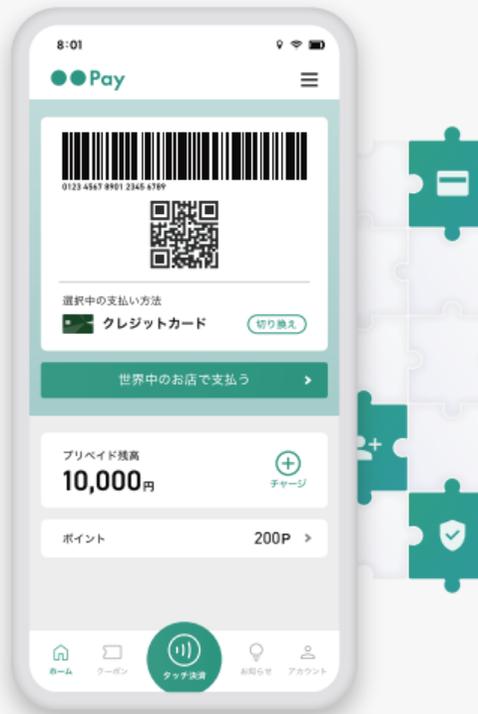
自社アプリに
Pay機能を



三井住友カード
モバイル決済
パッケージ

モバイル決済パッケージ 🔍

vpass.jp/mkp/



＜三井住友カード モバイル決済パッケージ リリースの背景＞

デジタル化の進展に伴い、企業とユーザーのコミュニケーションが、CMやチラシ等のマスプロモーションから自社アプリを用いたパーソナライズされたアプローチに変化しています。

また、キャッシュレス決済の進展に伴い、ユーザーにとってQRコード決済を含めたモバイル決済が一般的となっています。

このような状況から、企業はモバイルアプリに決済機能を搭載したいと考えるようになりました。

「モバイル決済パッケージ」は、企業のそのような狙いにお応えするため、自社アプリにPay機能を、企業の戦略に応じて搭載ができるサービスとして誕生しました。

導入事例

「マイルで生活できる世界」を実現し、ANA経済圏の拡大を目的に新ANA Payをリリース

詳細は [コチラ](#)



社会課題の解決を支援①

“タッチハッピー”

ア) キャッシュレス環境を整え、未来のキャッシュレス社会を創造します。

▶ 未来を含むすべての人の幸せに貢献するため、環境問題をはじめとした社会課題の解決に積極的に参画

- ▶ 事業（商品・サービスの価値向上／会員の増加／利用の向上）と社会課題解決への期待を合致させ、**社会の「豊かさ」「安心」を実現し続けることと事業成長をリンク**させていく活動のひとつです。
- ▶ キャッシュレス化推進とあわせ、Visaの**タッチ決済数に応じた寄付**を実施。（2020年2月～）
- ▶ 期間ごとに支援テーマを設定し、**タッチ決済数に応じた金額を社会課題の解決に取り組む団体に寄付**。これまでに「子ども」や「食」、「防災」、「海洋ごみ問題」などの解決に取り組む10以上の団体をパートナーに迎えています。



パートナー団体

期間により変更

寄付の仕組み

Visaのタッチ決済数に応じた金額をパートナー団体に寄付



会員がVisaのタッチ決済を利用



タッチ決済数に応じた金額を三井住友カードが寄付

その期間のパートナー団体

*詳しくは[コチラ](#)



社会課題の解決に関心のある人が、タッチ決済を利用するきっかけになり、タッチ決済を利用した人が、寄付先の活動を知るきっかけになることで、お客さまと一緒に身近な社会課題解決を目指しています。

社会課題の解決を支援②

“森のためにできること”

ア) キャッシュレス環境を整え、未来のキャッシュレス社会を創造します。

▶ 未来を含むすべての人の幸せに貢献するため、環境問題をはじめとした社会課題の解決に積極的に参画

- ▶ 事業（商品・サービスの価値向上／会員の増加／利用の向上）と社会課題解決への期待を合致させ、**社会の「豊かさ」「安心」を実現し続けることと、事業成長をリンク**させていく活動のひとつです。
- ▶ デジタル化・紙の明細の有料化に賛同いただいたお客さまからの費用の一部を、**森林保全活動**に充てています。（2020年10月～）
- ▶ 一般社団法人more trees様を通じて全国5か所（岩手県・長野県・奈良県・高知県・宮崎県）の自治体に寄付を行い、「**三井住友カードの森**」として持続可能な森づくりの支援を実施しています。



パートナー団体

一般社団法人more trees（モア・トゥリーズ）

寄付の仕組み

一般社団法人more trees様を通じて各自治体に寄付



moreTrees®



*詳しくは[コチラ](#)



木を植えるだけでなく、適切な間伐を行うことが何世代にもわたって持続可能な森になるという学び（各自治体との交流含む）を発信デジタル化推進に賛同いただいたお客さまに対して森づくりへの理解を進める

社会問題の解決を支援③

“for good キャンペーン”

ア) キャッシュレス環境を整え、未来のキャッシュレス社会を創造します。

▶ 未来を含むすべての人の幸せに貢献するため、環境問題をはじめとした社会課題の解決に積極的に参画

- 事業（商品・サービスの価値向上／会員の増加／利用の向上）と社会課題解決への期待を合致させ、**社会の「豊かさ」「安心」を実現し続けること、事業成長をリンク**させていく活動のひとつです。
- キャッシュレス化推進とあわせ、for goodキャンペーンの対象キャンペーンのエントリー数に応じた寄付を実施しています。(2022年3月～)
- これまで、期間中のエントリー数に応じた金額を「海洋ごみ問題」、「病児保育」に取り組む団体へ寄付しています。



キャンペーンにエントリーするだけでお買い物が“for good”になる。

キャッシュレスでお買い物をすることの楽しみ・お得さを感じていただけるキャンペーン。

さらに、私たちの生活、私たちが向かう未来、私たちが大切にしていること、いいことになっていく、そんなキャンペーンをご紹介します。

キャンペーンにエントリーして、お得意で“for good”なお買い物を三井住友カードでお楽しみください。

三井住友カードは、キャンペーンを通じて世界にもっと“good”を届けていきます。



パートナー団体

期間により変更

寄付の仕組み

対象キャンペーンのエントリー1件につき1円を寄付



その期間のパートナー団体

会員がエントリー

エントリー数に応じた金額を三井住友カードが寄付

*詳しくは[こちら](#)



キャッシュレスで買い物をすることの楽しみ・お得さを感じていただける“キャンペーン”。
キャンペーンへエントリーをすることが、私たちの生活・未来・環境にとっていいこと（＝社会課題解決に取り組む団体への寄付）につながることで、お客さまに“for good”なキャッシュレス体験を提供していきます。

健康増進活動でVポイントが貯まる

“Vitalityスマート for Vポイント”の提供

ア) キャッシュレス環境を整え、未来のキャッシュレス社会を創造します。

▶ 未来を含むすべての人の幸せに貢献するため、環境問題をはじめとした社会課題の解決に積極的に参画

▶ 2023年10月より健康増進活動でVポイントが貯まる、カード会員向けサービス「Vitalityスマート for Vポイント」の提供を開始しました。



「Vitalityスマート for Vポイント」とは
住友生命が提供している「Vitality スマート」※に加えて、「Vポイント」を獲得できる特典（リワード）を提供しています。

※ Vitalityスマート

お客さまの日々の健康増進活動を評価し、評価に応じて各種特典（リワード）を提供する健康増進プログラム

＜サービス導入の背景・目的＞

住友生命と弊社は、現在のデジタルベースでのサービス提供の拡大およびヘルスケアニーズの拡大を受けて、両社が目指す方針として、ヘルスケア領域における社会価値創造に向けて協業することとしました。

★「Vitalityスマート for Vポイント」の特徴

1. 意識・行動が変わり、結果が出る！

住友生命「Vitality」(保険型)に加入された方を対象に調査した結果、健康に対する意識・行動が変わり、健康面での様々な変化が出ています。

2. 頑張った分だけVポイントの還元率が上がる！

Vitality ステータスに応じて、Vポイントアッププログラムにて最大+2%のVポイントが還元されます。

3. 頑張って運動すると毎週ご褒美が！

毎週の運動目標達成でコンビニやスターバックス コーヒーのドリンクチケット等を獲得できます。

4. その他にも運動を後押しする様々な特典（リワード）が！

アクティブチャレンジ Apple Watch、ウェアラブルデバイス、フィットネスジム、オンラインフィットネスジム等がございます。

法人カードの決済データをもとにした CO2排出量算定

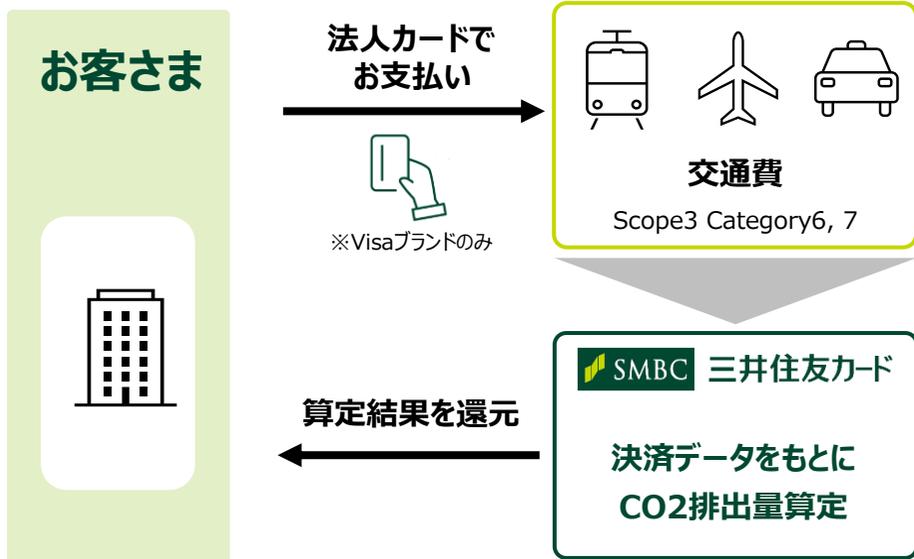
ア) キャッシュレス環境を整え、未来のキャッシュレス社会を創造します。

▶ 未来を含むすべての人の幸せに貢献するため、環境問題をはじめとした社会課題の解決に積極的に参画

- ▶ 「法人カードデータCO2可視化サービス」は、企業が法人カードで決済したデータをもとに、弊社が**CO2排出量を算定**(※)し、**算定結果をCSVファイルで還元**するサービスです。(※)2024年3月末時点Scope3 Category6 (出張)と7 (通勤)の算定が可能
- ▶ SMBCが提供するSustana (サスタナ)と組み合わせて利用することで、**排出量の分析や削減の効率化**も図れます。詳しくは[コチラ](#)

●商品概要●

- 法人カードで決済した「交通費」データをもとに、CO2排出量を算定し、CSVファイルで算定結果をご提供します。



●さらなる企業価値の向上へ●

- サステナビリティ経営が企業価値を図る指標になった現代社会で、多くの企業が重要視する分野は、「気候変動・脱炭素」です。
- 当サービスによる手軽なCO2排出量の可視化を、脱炭素経営の実現に向けた取り組みにお役立ていただけます。

企業が、サステナブルな企業価値創造の観点で重要視する分野



出典：サステナビリティ関連データの収集・活用等に関する実態調査のためのアンケート調査結果(経済産業省)

お客さまの声を活かす取組体制づくり

▶ 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
お客さまの声に真摯に耳を傾け、商品・サービスの品質向上に反映

- 電話・ホームページなどで寄せられるご意見・ご要望を「お客さまの声システム」で日々収集し、商品・サービスの改善・開発に役立ててまいります。
- 「お客さまの声データベース」を構築し、「お客さまの声」をより詳細・効率的に分類・分析し、社内でタイムリーな情報共有を行っております。

<体制図>



当社ホームページ「お客さまの声にお応えして」にて業務改善事例を紹介

イ) みんなの声を聴き、かつ、活かします。

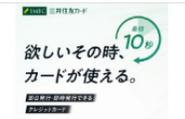
▶ お客さま起点で考え、一人ひとりのニーズに合った価値を提供
お客さまの声に真摯に耳を傾け、商品・サービスの品質向上に反映

- ▶ 当社ホームページ「お客さまの声にお応えして」*に代表的な事例を掲載しています。 *詳細は[コチラ](#)
- ▶ お客さまから寄せられるご意見やご要望を商品・サービスの企画及び改善に活かす取り組みを継続的に実施しています。

<2023年度掲載事例（一部抜粋）>

| 掲載時期 | お客さまの声 | 改善事例 |
|----------|--|--|
| 2023年6月 | 家族ポイントの登録で貯めたVポイント家族で分けることができたら、ポイントを有効活用できます。 | 「家族ポイント」へ登録している家族同士で、Vポイントを分けることができるようになりました。 (詳細は コチラ) |
| 2023年12月 | 三井住友カードからのメールとフィッシングメールの見分けがつかないので困っています。 | 配信メールに公式ブランドロゴを表示する対応を実施いたしました！ (詳細は コチラ) |

<ホームページ事例一覧画面>



2024年2月28日
24時間最短10秒でクレジットカード番号の発行が可能になりました！
24時間、最短10秒でクレジットカード番号の即日・即時発行が可能となりました。欲しいその時にカードをご利用頂けます！



2024年1月31日
Oliveのクレジットモード専用カード番号が照会しやすくなりました！
Oliveフレキシブルペイ クレジットモード専用番号の照会画面のリンクを設置しました！



2023年12月21日
配信メールに公式ブランドロゴを表示する対応を実施しました！
配信メールに公式ブランドロゴを表示することで、不審なメールを簡単に見分けられるようになりました！

<ホームページ事例詳細画面>

配信メールに公式ブランドロゴを表示する対応を実施しました！



お客さまの声

三井住友カードからのメールとフィッシングメールの見分けがつかないので困っています。

お応えしました！

配信メールに公式ブランドロゴを表示する対応を実施しました！

さまざまなお支払いに便利なクレジットカードですが、近年、フィッシング詐欺の被害が急増しております。最も典型的な手口であるフィッシングメールは日々巧妙化しており、クレジットカード会社を装ったなりすましメールなど、一見ただけでは本物と見分けのつかないものになってきています。
三井住友カードではフィッシングメール対策として、弊社より配信しているメールのアイコンに、公式ブランドロゴを表示する対応を実施しました！公式ブランドロゴが表示されることで、不審なメールを簡単に見分けられます。

今後もお客さまに安心してカードを使っていただけるよう、セキュリティ対策にも取り組んでまいります。

お客さまとの共同改善プロジェクト

「Voice & Action」

イ) みんなの声を聴き、かつ、活かします。

▶ 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
お客さまの声に真摯に耳を傾け、商品・サービスの品質向上に反映

➤ お客さまにとって、より便利なウェブサイト・アプリ（Vpass）を目指し、「分かりづらい」「使いづらい」といったご意見を直接お客さまからヒアリングし機能改善やサービスの向上に取り組んでいます。

<2023年度 Voice&Action 事例（一部抜粋）>

| 取り組み | モニター会員5名にオンラインインタビューを実施 | |
|------|--|--|
| 改善時期 | 2023年10月 | 2023年12月 |
| 改善事例 | <p>利用不明に関するページを改訂</p> <ul style="list-style-type: none"> 「身に覚えのない明細や利用通知でお困りの方」 「身に覚えのない明細に関するお問い合わせ」 「お問い合わせの多いご利用店名」   | <p>「カードが利用できない原因と解決方法」ページを改訂</p>   |

お客さまアンケート・調査を定期的実施

▶ 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
お客さまの声に真摯に耳を傾け、商品・サービスの品質向上に反映

▶ 今後の商品・サービス等の企画・改善やお客さま対応の向上に役立て、お客さまによりご満足いただけるカード会社となるべく、**会員向けのアンケートや調査**を実施しています。

<2023年度 お客さま向けアンケート実施概要>

| | |
|------|--|
| 調査内容 | お客さまの推奨度を聴取するNPSアンケート |
| 目的 | 当社カードの推奨度やその要因を聴取 |
| 対象 | 当社カード会員 |
| 主な設問 | Q.家族や親しい友人に三井住友カードを勧めたいかを判断する際、勧めたい気持ち、勧めたくない気持ちに影響したものや出来事を教えてください。 |

<お客さまへのアンケート結果のフィードバック（抜粋）>

アンケート結果

Q.家族や親しい友人に三井住友カードを勧めたいかを判断する際、勧めたい気持ち、勧めたくない気持ちに影響したものや出来事を教えてください。

勧めたい気持ちに影響したもの

- 1 ポイントが貯まりやすいかどうか
(ポイント還元やご利用特典)
- 2 利用できる場所の多さ
- 3 利用時の安心感の有無

勧めたくない気持ちに影響したもの

- 1 コールセンターにすぐつながるかどうか
- 2 ポイントが貯まりやすいかどうか
(ポイント還元やご利用特典)
- 3 年会費や年会費優遇の内容

勧めたい気持ちに影響したもの、勧めたくない気持ちに影響したもの、どちらもランクインし、お客さまの関心の高い「ポイントの貯まりやすさ」について、お得なサービスを多数ご用意しておりますので、ぜひご利用ください。

- > [対象のコンビニ・飲食店で最大7%還元!](#)
- > [ユニバーサル・スタジオ・ジャパンで最大7%還元!](#)
- > [ネットショッピングでポイントがお得に貯まる、ポイントUPモール!](#)
- > [街でのお買い物でポイントがお得に貯まる、ココイコ!](#)



「お客さま本位の業務運営」の 継続的な啓発活動

ウ) 法令の遵守/コーポレートガバナンスを強化します。

▶ 消費者関連法規の徹底はもちろん、お客さま本位の業務運営を徹底

- ▶ 『Customer First（お客さま本位）』への意識醸成を目的とした従業員研修や役員と従業員の座談会を実施しました。
- ▶ お客さまから寄せられた「お褒め・感謝の声」をいただいた従業員を表彰する「Fan's Voice Award」制度を実施しています。
- ▶ 全社的にCXを浸透させるための社内制度を見直し、全部署に「CX推進リーダー」を設置する新しい制度運用を開始したことにより、従来以上に組織的な意識醸成に取り組んでいます。
- ▶ 従業員の『Customer First』意識醸成を定量的に把握するため、従業員意識調査を定期的実施しています。

＜役員と従業員のお客さま本位に関する座談会＞
～イメージ～



＜従業員表彰制度＞
～表彰式風景～

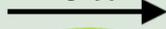


2023年度「Fan's Voice Award」受賞者は30名

当社役員

・豊富な経験
(成功・失敗)
・社員への期待

実践への
示唆



相互理解



意志表明
悩み共有

中堅・若手

・意欲
・実践上の悩み
・会社への希望

「コンプライアンス」に関する 継続的な啓発活動

- コンプライアンスを浸透させるために、**全部署にコンプライアンス・オフィサー（コンプライアンス推進担当者）を任命しています。**
- コンプライアンス・オフィサーへの定期的な社内連絡会での情報発信を実施し、組織的な意識醸成、法令遵守に取り組んでいます。
- **業務の運営が法令上適切かの点検**を行う自主点検、モニタリング活動を行っています。
- 社内の各拠点にてコンプライアンス統括部員等による法務リスク相談会を開催し、各種法令への適切なアドバイスを実施しています。
- 仕事に役立ちやすい**法律情報のオンライン講義「リーガルトレーニング」**を実施し、全社的な法令知識の底上げに努めています。
- マネー・ローンダリング対策(AML)、テロ資金供与対策(CFT)、拡散金融対策(CPF)に対する取り組みを重要な課題と位置づけ、消費者の皆様安心してご利用いただける環境を提供しています。
- お客さまからの苦情に迅速かつ適切に対応する為、従業員への苦情研修、社内各部署の支援に取り組んでいます。

<2023年度リーガル トレーニング実績>

| No. | 講義内容 |
|-----|--------------------------|
| 第1回 | まずはここから！クレジットカードの仕組み |
| 第2回 | 知れば差がつく！！包括・個別信用購入あっせん取引 |
| 第3回 | SMCC・FSの業務に関連する法律 |
| 第4回 | 情報管理に関する法務基礎知識 |
| 第5回 | 契約書を締結する上で留意すること |
| 第6回 | 銀行法で定める業務範囲規制について |
| 第7回 | 知的財産権の目的！効果！活用！ |
| 第8回 | ビジネス法務の基礎知識 |
| 第9回 | 加盟店契約等の解説 |

<イメージ>

リーガルトレーニング

『知れば差がつく!!
包括・個別信用購入あっせん取引』



2023年6月13日（火）9：15～10：00

三井住友カード、SMBCファイナンスサービス
コンプライアンス統括部



▶ 適正な資産運用・資産形成事業の運営と、定期的な取組内容の見直し検証を行っています。

以下の方針に基づき、知識向上を目的に保険募集人研修を実施しています。

「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」

6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

当社は、「お客さま本位」の取組の実効性確保、適切なサービスの案内などのため、企業倫理やコンプライアンス、販売担当者の商品知識向上を目的とした研修を継続的に実施して参ります。

(お客さま本位の業務運営に関する取組方針詳細は[コチラ](#))

【2023年度 保険募集人研修実績】

- | | | |
|------------|------|----------------------------|
| ・保険商品研修 | :12回 | (主要商品・特定保険など取扱商品研修) |
| ・好事例・苦情共有 | :12回 | (お客さまの声を募集人に共有し、改善等を検討) |
| ・公的保険制度研修 | :3回 | (公的医療保険・公的介護保険・高額療養制度など) |
| ・禁止不適切行為研修 | :2回 | (高齢者ルール・構成員契約規制・アフターフォロー等) |
| ・保険業法研修 | :1回 | (意向把握・比較推奨販売・態勢整備など) |
| ・個人情報保護研修 | :1回 | (個人情報保護法・会社における取扱いルールなど) |
| ・継続教育 | :1回 | (代表申請保険会社による継続教育研修) |



各種コンプライアンス研修の実施

ウ) 法令の遵守/コーポレートガバナンスを強化します。

▶ 法令遵守に関する従業員教育を全社員に継続的に実施

- 当社に関連するあらゆる法令等の社会的規範を遵守することは、業務を遂行し経営理念を実現するために非常に重要です。
- コンプライアンスを高いレベルで実現する為に、全役職員がコンプライアンスに対する意識と知識を高め、真摯に社内規程・ルールを遵守して業務を遂行することを目的に、**全役職員を対象とした研修**を継続的に実施しています。

【主な研修一覧】

| 研修名称 | 内容 |
|-----------------------------|--|
| コンプライアンスに関する研修 | 当社コンプライアンス体制・コンプライアンス及びリスクに関する各種法令、インサイダー取引規制・贈収賄防止等の理解を促す |
| 個人情報保護に関する研修 | 個人情報保護に関する法令、国が定める指針その他の規範について周知すると共に、当社規程・事務ルールの理解を促す |
| 貸金業務に関する研修 | 貸金業法で求められるコンプライアンス等の考え方についての理解を促す |
| 割賦販売法・自主ルール研修 | 割賦販売法等で求められるコンプライアンス等の考え方についての理解を促す |
| マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策に関する研修 | マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策全般に関する知識・意識を醸成すると共に、各部の運用状況や体制の理解を促す |