

消費者志向自主宣言

2024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（2024年度）について公表いたします

Have a good Cashless.



目次

内容		頁
表紙、目次、理念		1～4
取組方針	取り組み内容	
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	金融経済教育活動 5
		stera transit 6
	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	青と黄色のVポイント 7
		Vクーポン、Vミッション 8
		Vトリップ 9
		Samsung Pay、Pass Case 10
		モビットVISA-W、PayPay マネー チャージ 11
	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	中小事業者市場におけるキャッシュレス決済の拡大に向けた取り組み 12
		三井住友カードパーチェスプラス 13
		法人カード管理者 Web <SMCC Biz Partner> の手続きメニューを拡充 14
	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	森のためにできること、あしたに備える募金 15

目次

内容		頁	
取組方針		取組み内容	
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	お客さまの声を活かした取組み	16
	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		
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	「お客さま本位の業務運営」に関する啓発活動 「コンプライアンス」に関する啓発活動	17
	資産運用・資産形成事業におけるお客さま本位の業務運営に関する取組方針の策定・公表	適正な資産運用・資産形成事業の運営	18
	法令遵守に関する従業員教育を全社員に継続的に実施	各種コンプライアンス研修の実施	

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。

キャッシュレス社会における各世代への 金融経済教育活動の実施

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、カードの不正利用に関する授業を行っています。
2024年度は約1.1万名 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や球場イベント等に協賛し、児童・保護者を対象とした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)



城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

“日本の交通の未来を創る”

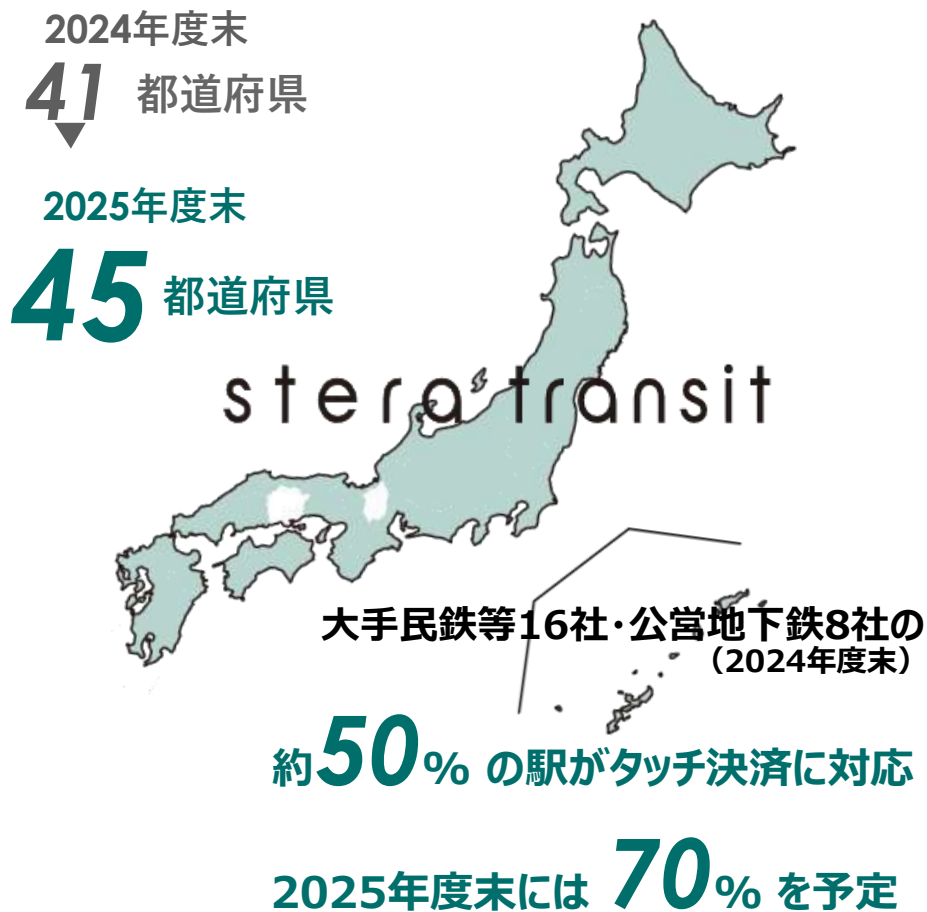
『stera transit』の推進

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

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”。タッチ決済にて利用者へストレスフリーな乗車体験を提供し、公共交通の日常利用を効率的にします。また全国各地の交通事業者と連携し、便利で快適な移動手段やサービスを提供することで、日本全体の交通インフラの質向上につなげ、**より便利な公共交通の未来と人々の新たな日常生活を創造**していきます。詳しくは[こちら](#)

stera transit普及状況



※当社試算

これまでの実績及び今後の予定

対象拡大

- ・2024年度、関西で大手民鉄にて一斉サービスイン。首都圏でも複数事業者がサービスイン
- ・今後大手私鉄および公営地下鉄における浸透強化、地方の面的整備を実施

サービス

- ・全ての国際ブランドが利用可能となり、上限運賃サービス等の柔軟な乗車方法を提供
- ・今後マイナンバーカード連携、Vポイントサービス、経費精算等の更なるサービス拡充を推進

データ

-  Custella Transit
- ・「移動」「属性」「消費」データを複合的に分析
 - ・ダッシュボードにより、事業者様ではいつでも分析データの確認が可能に

MaaS

-  Pass Case
- ・MaaSプラットフォームを構築し、総合交通アプリ「Pass Case」をリリース
 - ・アプリ機能の向上、全国共通インフラを目指す

キャッシュレスをより日常へ “青と黄色のVポイント”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

- 2024年4月22日に、SMBCグループが提供する「Vポイント」とCCCグループが提供する「Tポイント」を統合した『**青と黄色のVポイント**』（以下「**Vポイント**」）をリリースしました。
- Vポイント提携先はもちろん、**三井住友カードでのショッピング利用でVポイントが貯まり、貯まったポイントは世界中のVisa加盟店、日本全国のVポイント提携先で使えます。**

※Vポイントについての詳細は[こちら](#)

貯まる

貯まる場所・使える場所を意識することなく、日常的にいつでもどこでも利用できる「みんなのポイント」へ

色んな場所で貯まる

- ✓ Vポイント提携先で貯まる
- ✓ 三井住友カードでのショッピング利用で貯まる



使える

色んな場所で使える

- ✓ 世界のVisa加盟店※と日本全国のVポイント提携先にて使える
- ✓ お支払い金額へのキャッシュバック(充当)や、銀行・証券のサービス等ショッピング以外にも使える

※貯めたVポイントは、プリペイド形式のキャッシュレス決済サービス「VポイントPayアプリ」へチャージすることで、世界中のVisa加盟店で使えます



貯まる

対象サービスの利用で ポイント還元率アップ

- ✓ 対象のコンビニ・飲食店のご利用で7%。更に家族ポイントやSBI証券とのお取引等対象サービスのご利用状況に応じ還元率がさらにアップ

貯まる

くじゃクーポンで貯まる

- ✓ 日常のお支払いだけでなく、ポイントが貯まるコンテンツが充実
- ✓ 好みに合わせておすすめされるクーポンやサービスを経由し対象サイトでお買い物することで、さらにポイントが貯まる

いつものお買い物をもっとお得に “Vクーポン”、“Vミッション”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

- 2024年12月より、三井住友カードが発行するクレジットカードでお買い物をする際にお得になる新サービス「Vクーポン」、「Vミッション」の提供を開始しました。
- お客さま1人1人にあったクーポンをお勧めするパーソナライズレコメンド機能と手間なくエントリーできるサービス設計により、「**便利に、簡単に、お得にお買い物を楽しんでいただける体験**」を提供します。



（１）便利に：パーソナライズされた“おすすめクーポン”

「Vクーポン」では、ご利用状況のデータやVクーポンサイト内でご回答いただいたアンケートデータ等を活用し、会員さまの購買嗜好に合った最適なクーポンをAIがお届けします。会員さまに合ったクーポンがVpassアプリのホーム画面上やVクーポンサイトのトップページ上のおすすめクーポンエリア表示されるため、クーポンを探す手間が省けます。

（２）簡単に：お店で“手間なく”ご利用可能

お買い物の前にクーポンを獲得いただくだけで、店頭でのクーポン提示や、レジで読み取る必要はありません。普段お使いの三井住友カードでお買い物をすれば、後日、自動で特典が獲得できるため、お買い物の際の手間や提示忘れ等が発生することなく、簡単にクーポンをご利用いただけます。

（３）お得に：最大+10% “クーポンの高還元率”

「Vクーポン」では、お買い物ご利用分に対するVポイントに加えて、最大+10%のVポイント特典を還元します。また、対面でのお買い物で使えるクーポンは、+1.0%以上の特典付与率でサービスを提供いたします。お得な特典還元率で、お買い物をお楽しみいただけます。

▼サービス詳細はこちら

[Vクーポン・Vミッション | 三井住友カード](#)

これまでにない「新しい旅行予約のカタチ」 非金融サービス“Vトリップ”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

- “Vトリップ”とは、三井住友カード株式会社と業務提携しているHopper Technology Solutions（以下、HTS）が提供する三井住友カード会員・V会員向けの新たな旅行予約サイトです。

Vトリップは、SMBCグループが提供する個人のお客さま向け総合金融サービス「Olive」における**非金融サービスの第一弾**の事業として、2025年3月31日にサービス開始いたしました。

◆Vトリップの概要

三井住友カードのデジタルサービス、日本最大級の共通ポイントサービス「Vポイント」、HTSがもつ最先端のテクノロジー「トラベル・フィンテック」を組み合わせた「次世代型旅行予約プラットフォーム」です。

※VトリップはHTSによってサービス提供及び運営されております。

*詳細は[こちら](#)



<特徴①Vポイントが貯まる・使える>



<特徴②トラベル・フィンテック>



変動性の高い航空券の価格を予測し、最適なお購入タイミングをご提案する“価格予測”や、旅行直前のキャンセルに備えた“キャンセル安心オプション”等をご用意しております。

より便利で新たなキャッシュレスライフ “Samsung Pay” / “Pass Case”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

- 2025年3月より**Samsung Pay** で **Visa** の**タッチ決済**への**対応**を開始しました。
詳しくは[こちら](#)

Samsung Galaxy-スマートフォンのSamsung Payに三井住友カード発行のVisaブランドのクレジットカードをご登録いただくことで、より便利で使いやすいキャッシュレスライフをお楽しみいただけるようになりました。

いつものお店でより簡単・スピーディーなお支払いが実現

SAMSUNG Pay



<Samsung Payの主な特徴>

・財布がかさばらない、スマホ一台で完結

様々なクレジットカードをSamsung Payへ集約できます。

・簡単に起動、スピーディーな提示が可能

下から上にスワイプするだけで、すぐに決済やコードの提示ができ、財布からカードを取り出したり、アプリからアプリに移動する必要もありません。

・高いセキュリティ技術で安心・安全に

Samsung Payのサービスはすべて、強固なセキュリティで保護されており、実際のクレジット番号もお店に共有されません。

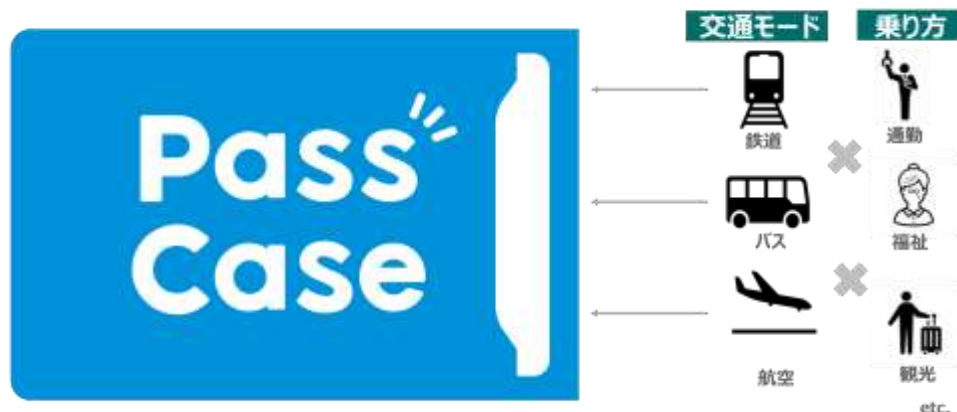


- 総合交通アプリ「**Pass Case**」にて、より手軽で快適な**移動体験**を提供しています。詳しくは[こちら](#)

2025年3月、**江ノ島電鉄様の企画券「のりおりくん」**取扱い開始

「Pass Case」にて企画乗車券を購入いただくと、購入時の**タッチ決済対応カードを改札にかざすだけで、そのまま乗車可能**です。また、交通乗車のみならず、対象の観光施設等に設置された専用端末に購入時のタッチ決済対応カードをかざすことで、**カードを入場券として使用**できたり、対象の特約店で「Pass Case」アプリを提示すると**特典をもらう**ことができます。

今後、各交通事業者のアプリ等に機能提供を行うことにより、地域や事業者の枠にとらわれない全国共通のインフラ化を目指し、「stera transit」での「**新たな交通の使い方**」や「**新たな移動の創出**」を実現します。



カードローンもより便利に使い易く

“モビットVISA-W”/“PayPay マネー チャージ”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

➤ 2024年12月、三井住友カードが提供するカードローンブランド「SMBCモビット」において、キャッシュレスを推進させる以下二つのサービスをリリースしました。

モビットVISA-W

カードローンにクレカ機能を付帯させキャッシュレス社会を推進

- カードローンとクレジットカードがダブルで一枚に
- ETCカード・クレジットカードがダブルで年会費永年無料
- カードローン返済と買い物のダブルでVポイントが貯まる

詳しくは[こちら](#)



モビットVISA-Wの
3つのWダブル

01 カードローンとクレジットカードがダブルで1枚に
クレジットカードは世界シェアNo.1のVisaカード。
モビットVISA-Wは1枚にカードローンとクレジットカードの機能がついております。いざというときに安心！

02 ETCカードとクレジットカードがダブルで 年会費永年無料
ETCカード・クレジットカードの年会費が永年無料。年1回の利用といった条件はなく、発行費用も無料！
カードローンの年会費ももちろん無料。

03 カードローン返済と買い物のダブルで Vポイントが貯まる
買い物だけでなく、カードローン返済でも利用金額に応じたVポイントが貯まる。さらに貯まったVポイントはカードローンの返済にあてることも可能！

PayPayマネーへチャージ

カードローン初！新たな借入方法としてPayPayマネーへチャージ

モビットカードローンでお借入したお金をPayPayマネーへ直接チャージできるサービスを実現。現金を介さずキャッシュレスでのご利用が可能

詳しくは[こちら](#)



SMBC mobit → PayPay

PayPayマネーへ直接
PayPayマネーへチャージ
スマホアプリからPayPayマネーへ直接チャージが出来ます。

ご利用ありがとうございます
チャージを受け付けました

キャッシュレス
手数料無料！

500,000円

中小事業者市場における キャッシュレス決済の拡大に向けた取り組み

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

➤ 三井住友カードは、スマートフォンがタッチ決済端末になる「stera tap」をサービスリリース、加盟店手数料を1.98%で提供開始、中小事業者・個人事業主の店舗へのキャッシュレス決済普及拡大を積極的に応援しています。 stera tapの詳細は[こちら](#)

2024年度の主な取り組み

1 stera tap (Android版) サービスリリース

2024年3月

- 「stera tap」はAndroid™ 仕様のスマートフォンひとつあれば、タッチ決済端末として利用可能な画期的なソリューション
- 専用アプリをインストールすることで利用可能
- 加盟店手数料も 2.70%と業界最低水準でご提供

※ Android は、Google LCC の商標です。
※「stera tap」は SMBC GMO PAYMENT 株式会社とのご契約となります。
※ご利用には「stera tap アプリ」が必要になります。
(アプリ提供元：GMO フィナンシャルゲート株式会社)

stera
tap



3 iPhoneのタッチ決済の加盟店提供を開始

2024年5月

- iPhone のタッチ決済の加盟店提供を開始
簡単で、安全で、プライバシーを守れる方法での非接触決済の取扱いが、iPhone1 台で
- 「stera tap」iOS アプリをダウンロードの上、ご契約をいただくことで、お申込から最短15分でVisa・Mastercard のタッチ決済のお取引がご利用可能

※iPhone XS以降のデバイスとiOSの最新バージョンが必要です。

stera
tap



2 各種応援キャンペーン

～11月30日

- 「まちのキャッシュレス応援キャンペーン」を実施期間中にお申込いただいた加盟店さま対象にAndroid端末と専用ケースをプレゼント
- キャッシュバックキャンペーンにより、加盟店手数料を実質1.98%にて提供開始
- 「大阪・関西万博」に併せ、大阪府内のインバウンド対応強化のため、府内中小飲食店・小売店等に対し「stera tap」導入サポートを実施



4 加盟店手数料を1.98%で提供開始

2024年11月

- 新たにキャッシュレス決済を導入し、且つ、一定の条件を満たした中小事業者さまを対象に、「stera tap/stera pack」におけるVisa・Mastercardの加盟店手数料を1.98%にてご提供
- 「stera pack」に初めてお申込いただく全国の中小店舗さまを対象に、「stera pack」月額サービス利用料3,300円（税込）を6 か月間実質0円となるようキャッシュバック

※対象プランはスモールビジネスプランまたは「スタンダードプラン」



安心・便利な購買ソリューション

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。

“三井住友カードパーチェスプラス”リリース

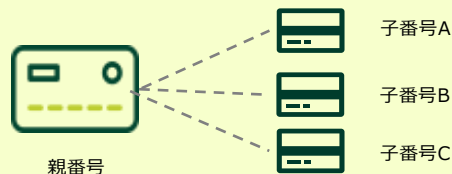
消費生活者はもちろん、事業者にとってもより活用しやすく付加価値の高いキャッシュレスサービスを提供

- 当社では仕入れやシステム利用料決済等に使用される購買専用カードであるパーチェシングカードのサービスを提供しています。
- 2024年4月に新たなパーチェシングカードサービスとして、「カード番号ごとの利用条件設定」、「カード番号の即時発番」、「カード取引明細への付加情報登録」などの特長を有した**セキュアなカード利用、カード管理業務負荷軽減、経理業務の効率化**を実現する“三井住友カードパーチェスプラス”をリリースしました。 詳細は[こちら](#)

●商品概要●

- ✓ 専用のパーチェシングカードを親番号として、子番号の即時発番が可能です。不正利用を防ぎ、業務を効率化する機能を兼ね備えています。

お客さま自身で発行可能 子番号の即時発番



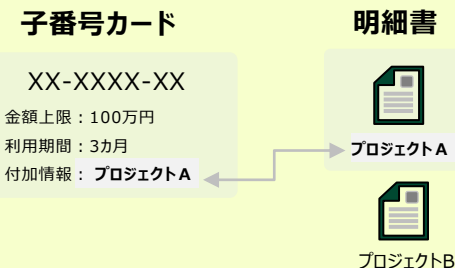
- ・お客さま自身で新しい子番号を即時に発番可能
- ・いつでも何枚でも発行可能なため不定期な購買に活用も可能

ガバナンスを強化する 利用条件設定



- ・用途に応じた条件設定により従業員の不正利用等のリスクを最小限にすることが可能
- ・使いまわしを防ぐ、使い切りのカード利用の取引が可能

経理の突合業務を効率化する 付加情報追加



- ・事前に登録した付加情報（社内稟議番号等）を条件として**経理負荷を削減**
- ・リアルタイムに決済状況の確認も可能

法人カードで管理業務をさらに効率的に “SMCC Biz Partner”の手続きメニュー拡充

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

- 「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で完結できる専用サイトです。 詳細は[こちら](#)

●HOT TOPIC●

■ 手続きメニューの拡充

- ✓ ご利用いただける申請項目が**7メニュー→13メニューに増加**
従来、書類での申請が必要であった、磁気不良、破損等によるカードの再発行や利用枠の一時的なご変更等のお手続きが＜SMCC Biz Partner＞で完結できるようになり、管理者様の業務効率の向上に寄与します。

■ 申請手続き方法の追加

- ✓ 各種申込・変更について、**Web画面直接入力の申請方法が追加**
各種手続きにおいて、従前のWeb申請用ファイルの取り寄せが不要となり、お手続き完了まで最短5営業日であった日数が最短2営業日に短縮されました。

●商品概要●

■ SMCC Biz Partnerの特徴

豊富な申請・ 照会メニュー



カード使用者の追加や限度額の変更等の手続きに加えて、請求書のWeb閲覧も可能であり、13メニューをご利用いただけます。

選べる 申請方法



Web画面直接入力による個別申請とWeb申請用CSVファイルのアップロードによる一括申請が可能です。

権限機能設定



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。

カード事業で社会課題の解決を推進

“森のためにできること”/“あしたに備える募金”

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

- ▶ 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。

- ▶ 災害発生時、クレジットカードで寄付ができるページを迅速に立ち上げ、被災地を支援する「リアルタイム寄付」に加え、災害発生時だけでなく、**平時から、いつか起こりうる災害に備え、寄付ができる「あしたに備える募金」**活動を2024年12月より開始しました。
- ▶ クレジットカードで1,000円からお気軽に寄付ができます。

森のためにできること

～24年度実績・活動内容～

■ グリーンパートナー2024 認定

「三井住友カードの森」は、林野庁が主催する森林づくり活動等を通じて、カーボンニュートラルの実現や、生物多様性保全に貢献する企業等の取り組みを顕彰する制度「[森林×ACT（アクト）チャレンジ2024](#)」の森林部門において、「グリーンパートナー2024」の認定を受けています。2024年度のCo2吸収量は17tとなりました。

■ 活動レポート

当社では活動を支援している地域を定期的に訪問しています。2024年は高知県梶原町の森を訪問しました。現地では森の生育状態を観察するとともに、森にかかわる方との意見交換なども行っています。今回は地元の林業会社が新たに取り組んでいる事業の視察を行うとともに、森への植樹を行いました。

📄 訪問時の活動レポートは
[ホームページ](#)にてご紹介しております



あしたに備える募金

■ 誰かの「あした」のために、「いま」、そなえる

～明日に備える募金～

災害はいつどんな時に起きるかわかりません。だからこそ、何も無いときに備えておける仕組みを作りたい。

そんな思いから、「あしたに備える募金」を開始しました。

あしたに備える募金は、時間や場所を問わず、いつでも思い立ったときに三井住友カードで募金（クレジットカードでの寄付）をすることが可能です。

おかげさまで今までに集まった寄付金は約500万円となりました。

寄付金は災害対策の支援金として、認定NPO法人ジャパン・プラットフォーム（JPF）を通じ、災害発生時の支援活動に活用されます。

詳細は[こちら](#)

お客さまの声を活かした取り組み

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

- ▶ お客さまから寄せられるご意見・ご要望を「**お客さまの声**」として収集・集約・分析し、商品・サービス等の改善を部門横断的に、全社の課題として取り組み、改善の推進を図っています。そのため、「お客さまの声」を全社員が閲覧・分析できるような専用のシステムを構築しています。また、経営層をメンバーとする委員会において改善の推進を報告・検討し、必要な対策を講じています。
- ▶ 各種商品・サービスなどに対するお客さまの潜在ニーズを捉えるべく、アンケートやインタビューなどを通じて調査を行っています。
- ▶ 2024年10月にリニューアルした「**みんなで創る、Have a good Cashless.(お客さまとともにサイト)**」では、お客さまの声から商品・サービス等の開発・改善に至った事例や、お客さまアンケートの結果公表だけでなく、「リアクションボタン」や「リクエストフォーム」を用意し、お客さまとの双方向なコミュニケーションが取れるようにしています。 詳細は[こちら](#)

お客さまの声を活かすための態勢



インタビューモニター募集画面

オンラインインタビューの様子



みんなで創る、Have a good Cashless.(お客さまとともにサイト)

2024年度改善事例（抜粋）

掲載時期	お客さまの声	改善内容
2024年11月	Oliveの特典達成状況がVpassで分かるようになると嬉しいです	Oliveフレキシブルペイの特典達成状況が確認できるようになりました！（詳細は こちら ）
2025年3月	なかなか当選しない。当選してもVポイントPayにチャージする手間が面倒	すぐチャンの当選特典が変わりました！（詳細は こちら ）

アンケート結果（抜粋）



リアクションボタン



リクエストフォーム

「お客さま本位の業務運営」ならびに「コンプライアンス」に関する啓発活動

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

▶ 「お客さま本位の業務運営」に関する継続的な啓発活動を行っています。

▶ 『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。



☞ 25年1月開催「役員と従業員のお客さま本位に関する座談会」の様子



▶ お客さまから寄せられた「お褒め・感謝の声」を頂いた従業員を表彰する「Fan's Voice Award」制度を実施しています。



24年度は23名の従業員
が受賞しました！

☞ 25年7月開催「表彰式」の様子

▶ 全部署に「Customer First推進リーダー」を設置し、全社一体となってCX/Customer First（お客さま本位）意識醸成の推進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。

▶ 「コンプライアンス」に関する継続的な啓発活動を行っています。

▶ 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、組織的な意識醸成、法令遵守に取り組んでいます。

▶ SMBCグループの経営理念“Five Values”のトップに掲げられている「Integrity」について、理解・浸透を図る研修を全社的に実施しています。

▶ 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。

▶ コンプライアンス統括部員等による社内の法務リスク相談会やオンライン講義「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、消費者の皆様が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。

<Integrity研修について>

外部弁護士を招き、部長、コンプライアンス・オフィサー等に研修を実施し、「Integrity」の浸透に取り組んでいます。



2024年10月開催「部長向け研修」の様子☞

適正な資産運用・資産形成事業の運営 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。

資産運用・資産形成事業におけるお客さま本位の業務運営に関する取組方針の策定・公表

法令遵守に関する従業員教育を全社員に継続的に実施

➤ 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。

「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」

- 5.お客さまにふさわしいサービスの提供
- 6.従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

(お客さま本位の業務運営に関する取組方針詳細は[こちら](#))

上記取組方針 5.に基づき、新サービス・新商品を追加致しました。

- 2024年6月3日 : 「マネー相談FP予約サービス」開始
- 2024年8月29日 : 「Vポイントが貯まる保険」2 商品追加
 - － 「弁護士保険」(三井住友海上火災保険)
 - － 「家財保険」(アイアル少額短期保険)
- 2025年3月31日 : 「Vポイントが貯まる保険」1商品追加
 - － 「1日自動車保険」(三井住友海上火災保険)



取組方針 6.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。

【2024年度 保険募集人研修実績(抜粋)】

- ・保険募集人研修 : 12回 (月別にコンプライアンス関連テーマを決めて実施)
- ・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)
- ・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)

➤ 全役職員を対象に各種コンプライアンス研修を継続的に実施しています。

- 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。

主な研修内容(2024年度)

コンプライアンス	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	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	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	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、テロ資金供与対策	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