

# 三井住友フィナンシャルグループ 「ユニバーサル」を展望した取組

2019年3月8日

三井住友フィナンシャルグループ

三井住友銀行

執行役員 浅山 理恵

LEAD THE VALUE

# 会社概要

- SMBCグループは、銀行、リース、証券、クレジットカード、消費者金融等、幅広い事業を展開する「複合金融グループ」です

## 三井住友フィナンシャルグループ

連結総資産 207 兆円

連結普通株式等Tier1比率 14.92 %

格付	Moody's	S&P	Fitch	R&I	JCR
	A1/P-1	A-/-	A/F1	A+/-	AA-/-

100%

## 三井住友銀行

総資産 178 兆円

預金 113 兆円

貸出金 76 兆円

個人口座数 約28百万口座

法人貸出先数 約 7.8万社

格付	Moody's	S&P	Fitch	R&I	JCR
	A1/P-1	A/A-1	A/F1	AA-/a-1+	AA/J-1+

100%

## SMBC 信託銀行

15/11 シティバンク銀行のリテールバンク事業取得

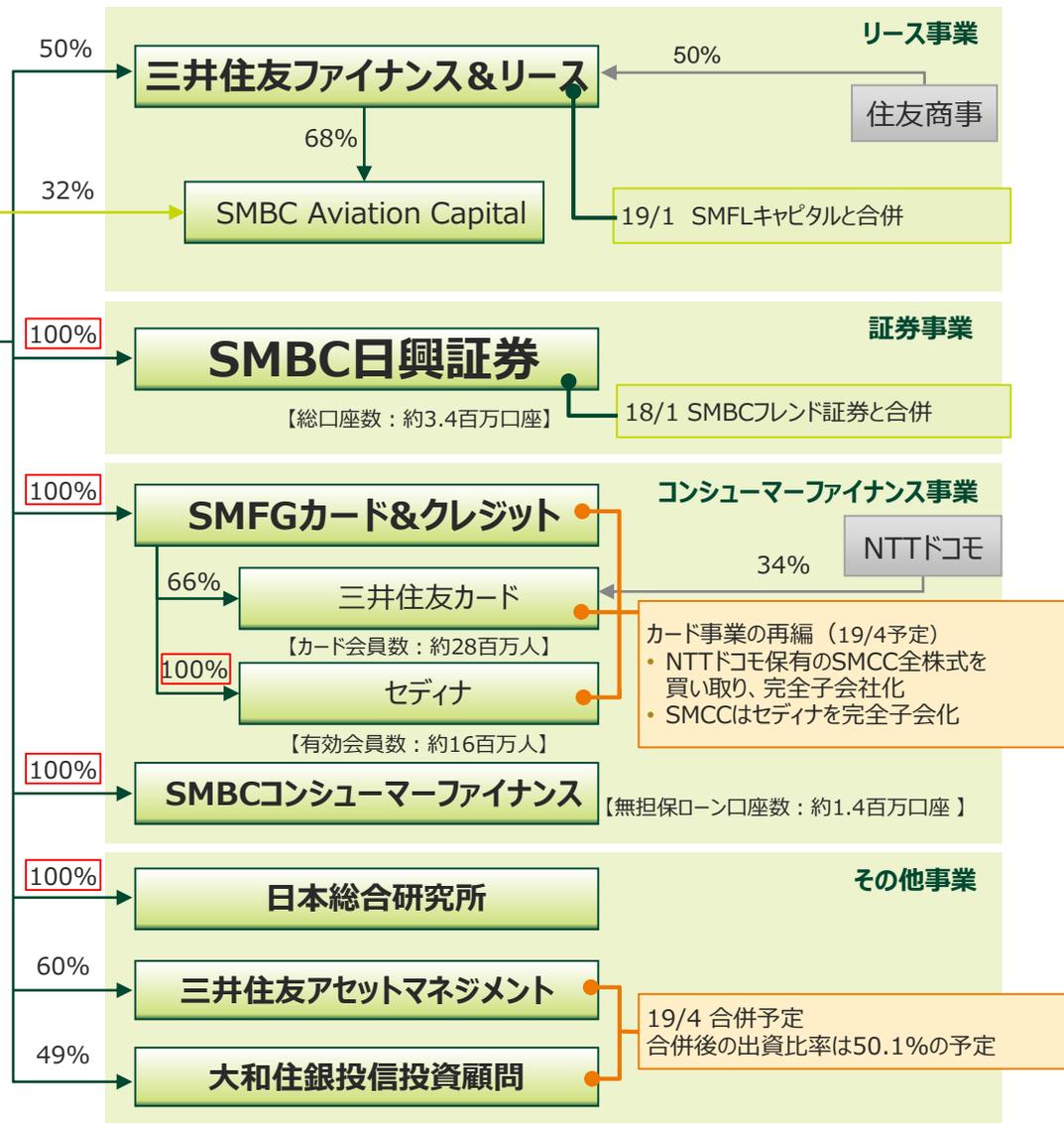
97%

PT Bank BTPN Tbk

19/2 BTPNとSMBC Indonesiaが合併



\* 各種計数は18/9末現在



# ■ 認知症サポーター育成の取組

- 当グループでは、超高齢社会を見据え、2014年度より認知症サポーターの育成を本格化
- 営業拠点を中心に、グループ全体で累計約16,000名の認知症サポーターを育成（2018/3末）

## 認知症サポーター養成の取組概要

### 1. 取組方針

- 2014年度より認知症サポーターの育成を本格化  
営業拠点の社員や新人を中心に資格取得を推進\*

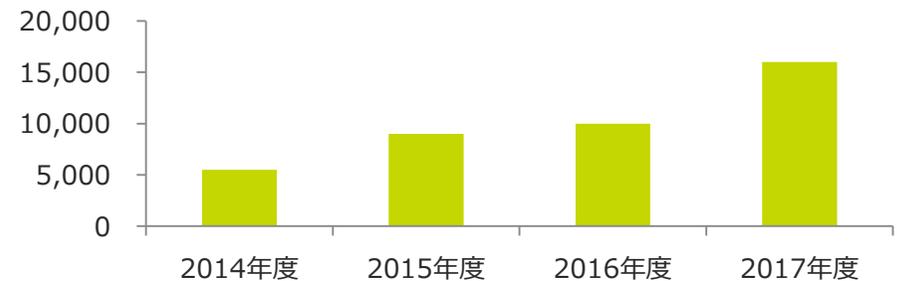
\* 三井住友銀行：1営業拠点1名以上の配置  
日興証券：本支店従業員が順次受講

### 2. 研修実施

- 年1回グループベース「認知症サポーター養成講座」実施  
新人研修プログラムにて講座実施
- 企業内キャラバン・メイトを養成し、講師として登壇
- 認知症に対する理解促進と実践
  - ・座学形式の講義
  - ・店頭頻発事例の採り上げ
  - ・参加者同士のディスカッション
- 各支店における地域包括支援センターとの連携を勧奨

## 資格の取得状況

- グループ全体で累計約16,000名の認知症サポーターを育成（2018年3月末時点）



## (参考) 研修の様子



認知症サポーター養成講座（東京）の様子



認知症サポーター養成講座（大阪）の様子

# 「ユニバーサル」への取組

- 高齢者や障がい者を含む、あらゆるお客さまへの対応強化に向けて、「ユニバーサル」を展望し、資格取得の推進、手引書・動画DVD教材作成、外部講師による勉強会等を実施
- 手続き対応としては、認知能力の低下に備え、事前に代理人を指名する手続きをご案内

## ユニバーサル関連の従業員教育

### 1. ユニバーサルマナー関連施策

- 「ユニバーサルマナー研修」  
お客さまの多様性、配慮すべき点への理解と実践を促す
- SMBC/日興 「サービス・ケア・アテンダント」 (\*1)  
認知症を含む高齢者対応強化⇒資格取得者配置2,800名(2018/3末)
- 「マナーの手引き」(ユニバーサルマナー編)  
認知症に関する基本知識など記載
- 「ユニバーサルマナー」DVD



### 2. その他

- 外部有識者による勉強会  
認知症理解、フィナンシャルジェロントロジー、ユニバーサルデザイン等
- 「申込書作成ガイドライン」
- SMBC 「ユニバーサルマナーアワード2017」『サステナビリティ部門』受賞 (\*2)



## お客さまへの事務対応

### 代理人対応

SMBC

- 預金に係る「代理人指名手続」を制定
- 事前の代理人指名により、認知能力低下、要介護等で、銀行窓口やATMを訪問できない場合に、指名された代理人が現金の出金手続きを行えるサービス
- 尚、ご本人の意思確認が出来なくなっからは、「成年後見制度」のご利用を案内

(個人のお客さまへ)  
代理人指名の取り扱いについて

(事前にお届けのない)代理人によるご出金は  
お客さまの大切な財産をお守りするため、  
原則、お受けできないこととしております

万一の事態に備えて以下の準備を行うことができます

代理人指名の流れ

概要	お手続き者	お持ちいただくもの
預金者ご本人さまが、まず代理人*1をご指名します。	預金者ご本人さま (代理人さまの同意は必須ではありません)	お取引印鑑 ・預金者ご本人さまの本人確認書類
(預金者ご本人が申込した後) 指名を受けた代理人さまが	預金者ご本人さまが指名した代理人さま	預金者ご本人さまの取引印鑑、通帳*2 (預金者ご本人さまの「成年後見」)

# ■ 今後の課題・対応の方向性

- 認知症となるお客さまの更なる増加が見込まれる中、**店頭対応力の向上やルール整備等**に引き続き注力
- 高齢者保護と利便性向上を両立させ、ファイナンス面での安心・安全の担保が金融機関としての大きな課題
- 社会課題として、産官学民の一層の連携にも期待

## 現状・課題

### 1. 店頭対応・コミュニケーション

- 認知症のお客さまの来店増加に伴い、スムーズに対応できないケースあり
- ⇒ **認知症に対する正しい理解に立った対応の徹底、外部機関との連携の更なる促進等**が課題

### 2. 高齢者保護と利便性のバランス

- 高齢者の保護を優先すると、お客さまのご意向に沿った柔軟な対応ができないケースあり
- ⇒ **お客さまの状況に応じた対応による利便性向上**が課題

### 3. 認知能力の状況に合わせたお取引

- 年齢による画一的な対応ではなく、個々のお客さまの状況に応じた適切な対応が求められる
- 一方で、認知能力の低下は非常にセンシティブな情報で、お客さまの状況把握は難しい面あり
- ⇒ 認知能力を**客観的に把握できる仕組みの整備**のほか、**官民が連携して基準作りや啓発に努めること**が課題

## 対応の方向性

### 1. 従業員のリテラシー向上

- **認知症サポーターの更なる育成推進**
- 知識の定着・向上に向けた実践的な応用研修の新設
- 認知症に対する理解を深めるための手引書の更新

### 2. 外部機関との連携強化

- 地域包括支援センターとのパイプ作りを一段と促進
- 認知症のお客さまのサポートを充実させるため、**各支店と同センターとの更なる連携強化**を推進

### 3. 取引ルール等の見直し・デジタル等の活用

- お客さまのそれぞれのご事情に応じた柔軟な対応を促進
- 法的観点も踏まえつつ、**利便性向上に向けて、取引ルール・手続の見直し、更にデジタルや新技術の活用**を検討
- **金融ジェロントロジーの知見**を活用した産学官民の一層の連携も期待