

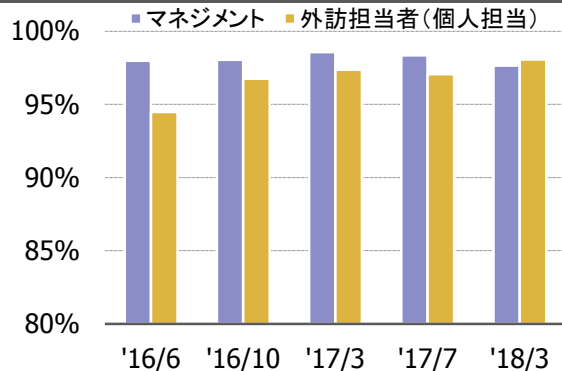
## 【取組状況】

商品・サービスの更なる向上に向けた取組みをはじめ、お客さま本位の姿勢の定着度合いを定期的に公表していくとともに、随時見直してまいります。

### 役職員の質的向上および投資教育への取組み

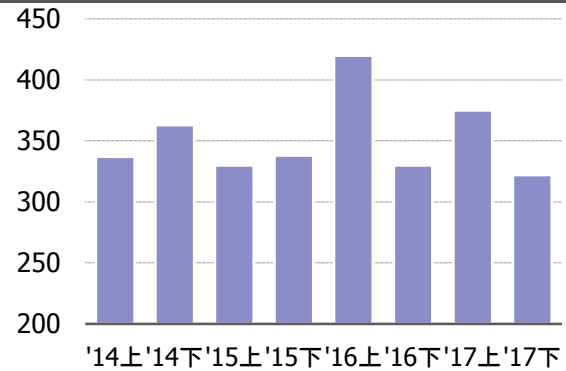
- FP 資格の取得状況は高水準を維持しており、プロフェッショナルとしての専門性を高めています。
- お客さま向けセミナーを年間 600 回超の水準で実施しております。セミナーでは、資産運用の意義をご認識いただくものや相場動向、介護や相続、不動産に関するテーマなど、幅広い情報提供に努めています。

【図 1】FP2 級資格<sup>1</sup>の取得率



(注)1. FP2 級資格:2 級 FP 技能士・AFP 取得

【図 2】お客さま向けセミナー開催回数(回)<sup>2</sup>



(注)2. お客さま向けのセミナー回数の集計

### 商品ラインアップの整備

- 系列運用会社にかかわらず、多様なニーズにお応えする商品ラインアップの整備に努めており、2018 年 3 月末時点で、投資信託は 268 ファンド、うちノーロードファンド 50 本を取り扱っています。
- また、生命保険は、お客さまの多様なニーズにお応えできるよう、商品ラインアップの維持・充実に努めてまいります。

【図 3】投資信託ラインアップ(2018 年 3 月末)<sup>3</sup>

カテゴリ	取扱商品数	取扱商品比率
国内債券	4	1%
国内株式	35	13%
海外債券	89	33%
先進国	57	21%
ハイイールド	13	5%
エマージング	19	7%
海外株式	72	27%
先進国	58	22%
エマージング	14	5%
REIT	28	10%
バランス型	37	14%
その他	3	1%
<b>合計</b>	<b>268</b>	<b>100%</b>
ノーロード商品	50	19%

(注)3.

- 窓販投信(インターネットバンキング専用ファンド含む)、金融商品仲介口座での取扱投信の合算
- 追加型投信のみ(外国籍投信、単位型投信は含まず)
- 通貨選択型ファンドは各コースをまとめて 1 ファンドとしてカウント

【図 4】生命保険ラインアップ(2018 年 3 月末)

	商品種類	取扱商品数	取扱商品比率
一時払	円建	5	29%
	投資型年金	0	0%
	定額年金	0	0%
	終身	5	23%
	介護・医療	0	0%
	外貨建	12	71%
	投資型年金	2	9%
	定額年金	2	9%
	終身	8	36%
	<b>合計</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>
平準払	終身保険	7	26%
	定期保険	2	7%
	医療・がん保険	12	44%
	学資保険	0	0%
	年金・養老保険	3	11%
	介護保険	2	7%
<b>合計</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>	
<b>手数料開示商品<sup>4</sup></b>	<b>20</b>	<b>47%</b>	

(注)4. 保険会社から合意を得られた商品を手数料開示

## 商品ラインアップの整備

- ニーズに合わせて多様な商品をお客さまがご選択いただけるよう、的確な情報提供に努めており、この5年間で投資信託の販売額ランキングは大きく変化しています。長期の資産形成や資産保全に適する安定的な商品が上位となっています。
- 足元、系列運用会社商品販売額は増加していますが、2017年10月より取り扱いを開始したMUFGファンドラップやインターネット専用商品であるeMAXIS(インデックス型商品)などが、多くのお客さまにお選びいただけたことによるものです。引き続き、グループ内外にかかわらず、お客さまのニーズにお応えできる最適な商品のご提供に努めてまいります。
- また、ご来店が難しいお客さまにもお取引いただけるよう、インターネット取引の利便性向上に取り組んでおり、インターネットバンキングによる投資信託の購入件数は増加しております。

【図5】投資信託<sup>5</sup>の販売額上位10銘柄および販売額割合

### 2012年度

No	ファンド名	区分 <sup>6</sup>	毎月分配	販売割合
1	新光 US-REIT オープン	サテライト	○	8%
2	三菱UFJ 新興国債券ファンド 通貨選択シリーズ<ブラジルリアルコース>(毎月分配型)	サテライト	○	7%
3	グローバル金融機関ハイブリッド証券ファンド(為替ヘッジあり)2013-03	サテライト		6%
4	エマージング・ソブリン・オープン(毎月決算型) 為替ヘッジあり	サテライト	○	5%
5	野村新興国債券投信Aコース(為替ヘッジなし)(毎月分配型)	サテライト	○	5%
6	東京海上Rogge世界ハイブリッド証券ファンド(通貨選択型) 円コース(毎月分配型)	サテライト	○	5%
7	三菱UFJ 新興国高利回り社債ファンド 通貨選択シリーズ<円コース>(毎月分配型)	サテライト	○	4%
8	UBSオーストラリア債券オープン(毎月分配型)	サテライト	○	4%
9	フィデリティ・USハイ・イールド・ファンド	サテライト	○	4%
10	フィデリティ・ハイ・イールド・ボンド・オープン ポートフォリオB(為替ヘッジあり)	サテライト	○	4%

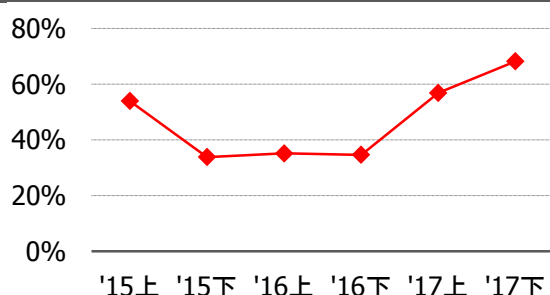
### 2017年度下期

No	ファンド名	区分 <sup>6</sup>	毎月分配	販売割合
1	三菱UFJ インデックス225オープン	ベーシック		9%
2	スマート・クオリティ・オープン(安定型)	ベーシック		8%
3	MUFGファンドラップ	ベーシック		8%
4	eMAXIS 日経225インデックス	ベーシック		8%
5	インド債券オープン(毎月決算型)	アドバンスト	○	5%
6	世界プレミア企業債券ファンド(為替ヘッジあり)	ベーシック		4%
7	グローバル・ロボティクス株式ファンド(年2回決算型)	アドバンスト		3%
8	三菱UFJ TOPIX・ファンド	ベーシック		3%
9	グローバル・フィンテック株式ファンド	アドバンスト		3%
10	グローバル・フィンテック株式ファンド(年2回決算型)	アドバンスト		3%

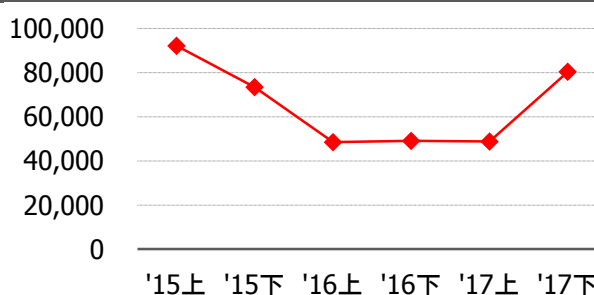
(注)5. 窓販投信(インターネットバンキング専用ファンド含む)、ファンドラップ、金融商品仲介での取扱投信の合算

(注)6. 「ベーシック」商品は、投資環境の変化に応じ資産配分を調整するタイプのバランス型ファンド、為替変動リスクを抑え高格付け債券で運用するファンド、インデックス運用の株式ファンドのことで、これから資産運用を始められるお客さまやポートフォリオに組入れる基礎的な商品をご希望されるお客さま向けの商品。一方、「アドバンスト」商品は特定の国や地域などに投資するアクティブ運用の商品で、独自のポートフォリオを組んで運用したいお客さまにもご満足できる幅広い投資対象となっているもの。尚、従来は安定的な資産運用の核と位置づけられる商品を「コア」商品、アクティブ型ファンドなど、より収益性を重視した商品を「サテライト」商品と位置付けていましたが、より分かりやすいラインアップをご提示する目的で「ベーシック」「アドバンスト」に変更しました

【図6】系列運用会社商品販売額比率<sup>5</sup>



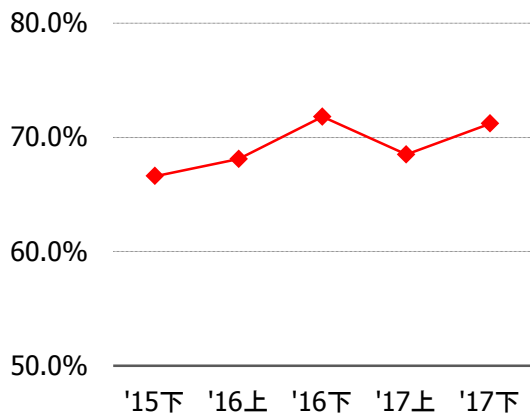
【図7】インターネットバンキング投信成約件数(件)



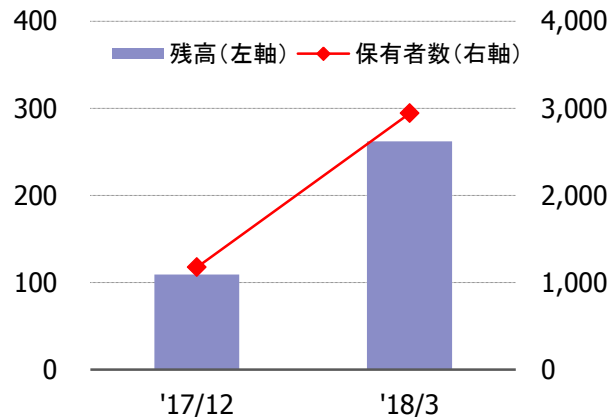
## お客さま本位の情報提供およびコンサルティングの実践

- お客さまに安定的な運用成果をご享受いただくため、長期分散投資を中心とした運用提案を行っております。
- 具体的には、資産分散・通貨分散の観点で、ファンドラップやバランス型ファンド、複数の運用商品をお持ちいただくご提案や、時間分散・長期保有の観点で投信つみたてやつみたてNISAなどをご提案しております。
- 着実な資産形成に有効な投信つみたてでは、足元、資産を形成していくニーズの高い 50 代以下のお客さまからのお申込みが増加しています。

【図 8】投資信託複数銘柄保有先割合<sup>7</sup>

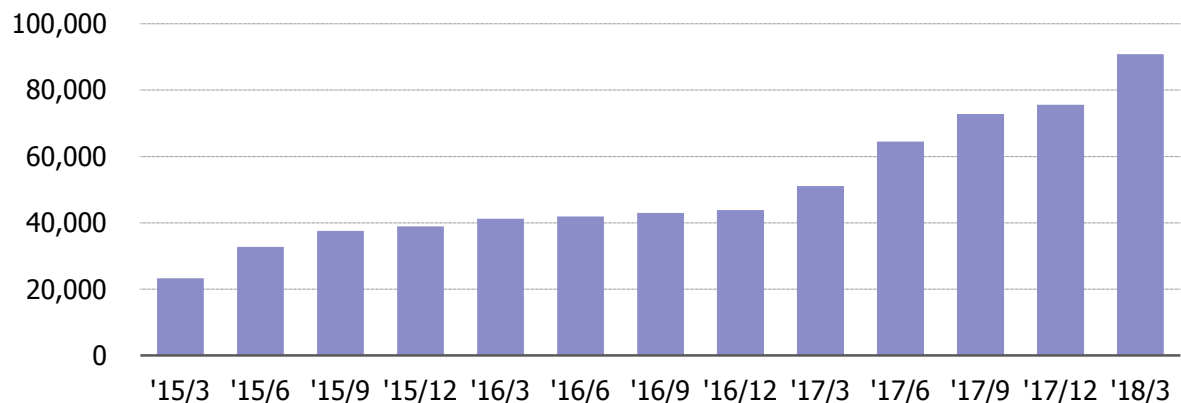


【図 9】ファンドラップ口座保有者数(人)・残高(億円)

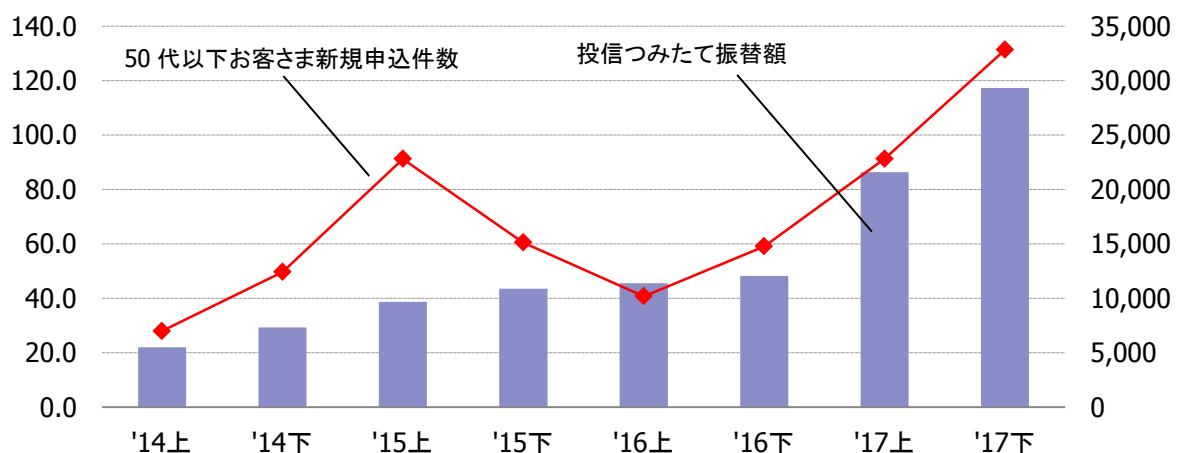


(注)7. 投資信託をお持ちのお客さまのうち、複数の投信商品または 1 商品で複数の資産や地域、通貨に分散投資されているバランス型ファンドを保有しているお客さまの割合

【図 10】投信つみたて・つみたてNISA 保有者数(人)



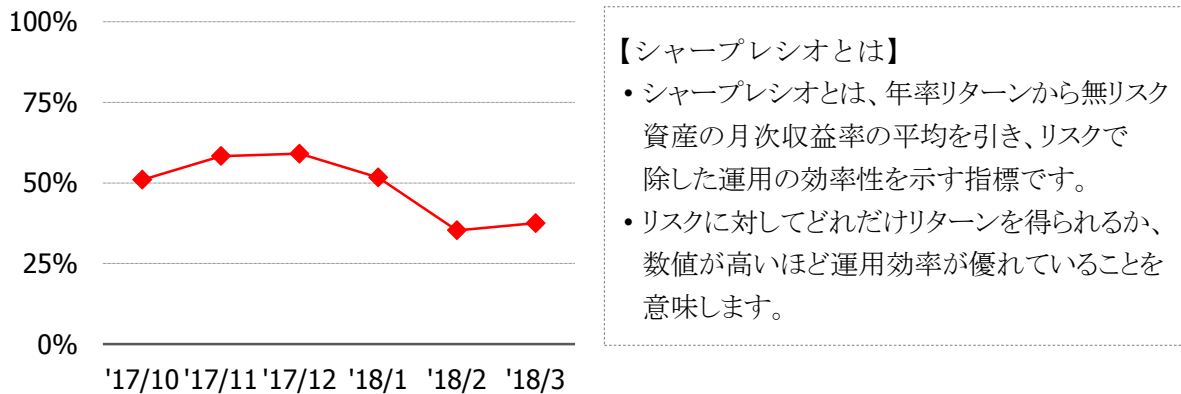
【図 11】投信つみたて振替額(左軸:億円)および 50 代以下お客さま新規申込件数(右軸:人)



## お客さま本位の情報提供およびコンサルティングの実践

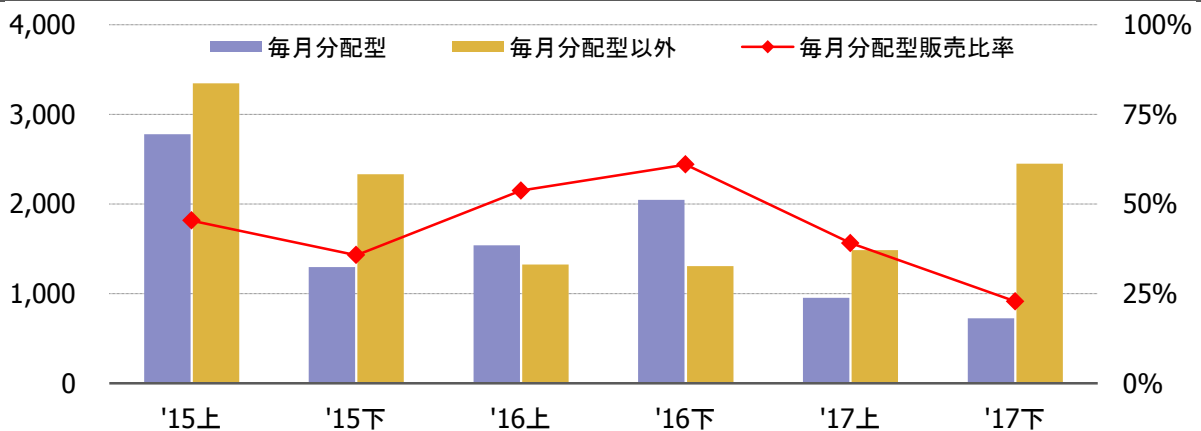
- ご提案にあたっては、分散投資提案を心掛けており、活動の定着状況を確認するため、運用の効率性を示す指標であるシャープレシオを参考にしています。
- また、相場環境や投資信託の複利効果等を踏まえながらお客さまのニーズに沿ったご提案を丁寧に行っており、毎月分配型商品の販売額割合や投信残高に占める分配金の割合は減少しています。
- 投資信託の平均保有期間は、2016年度以降、相場上昇を受けて売却をされるお客さまが増えたことなどにより短期化傾向でしたが、足元はやや長期化しました。

【図 12】シャープレシオ改善先比率<sup>8</sup>



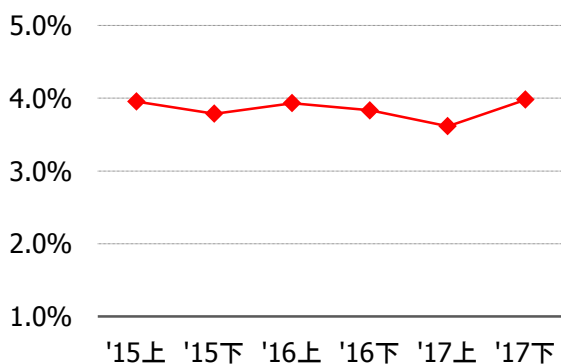
(注)8. 一定額・一定期間、運用商品をお持ちいただき、かつ各月に運用商品を成約または解約されたお客さまのうち、前月と比較してシャープレシオが改善したお客さまの割合

【図 13】投資信託<sup>9</sup>に占める毎月分配型商品の販売額(億円)とそれ以外の比較



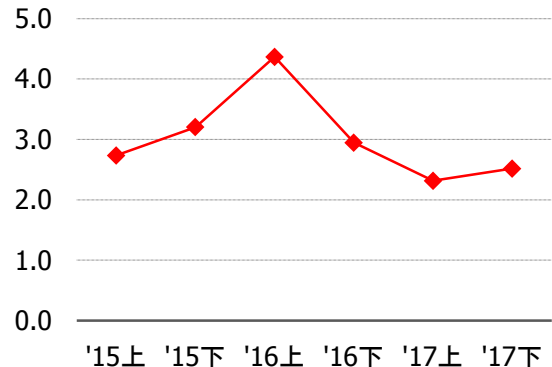
(注)9. 窓販投信(インターネットバンキング専用ファンド含む)、金融商品仲介での取扱投信の合算

【図 14】投資信託<sup>9</sup>の残高に占める分配金額割合<sup>10</sup>



(注)10. 分配金額は、分配金の受取分・再投資分を合算して算出

【図 15】投資信託<sup>9</sup>の平均保有期間(年)<sup>11</sup>

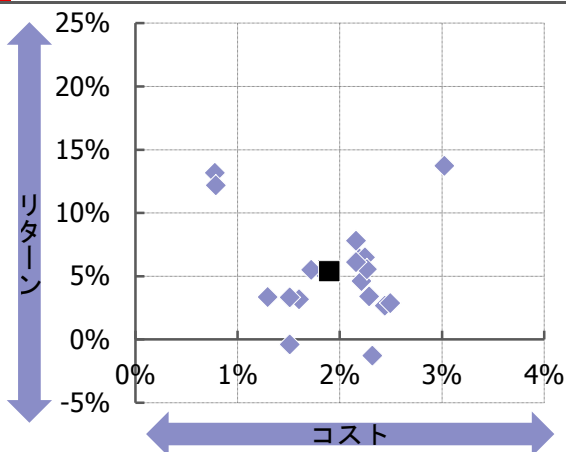


(注)11. 平均保有期間は、投信平均保有残高を解約・償還額の累計で除したもの(それぞれ過去1年間)

## 安定した運用成果の提供

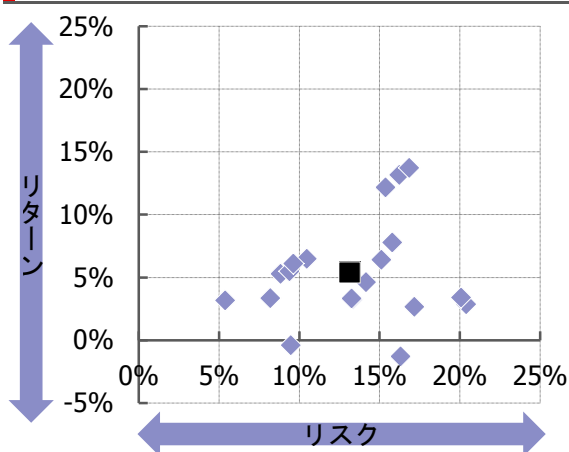
- 設定期間 5 年を越える商品における残高上位 20 銘柄中、18 銘柄でリターンがコストを上回っております。
- 現在保有中の投資信託に限った場合の運用損益がプラスのお客さまは全体の 6 割程度となっておりますが、過去の売却や償還による損益を考慮した場合には、約 7 割のお客さまがプラスとなっております。

【図 16】投資信託預かり残高上位 20 銘柄<sup>12</sup>の  
コスト・リターン<sup>13</sup> [共通 KPI]



銘柄名	コスト	リスク	リターン
1 UBSオーストラリア債券オープン(毎月分配型)	1.51%	9.47%	-0.41%
2 新光 US-REIT オープン	2.19%	15.12%	6.41%
3 ピムコハイ・インカム毎月分配型ファンド	1.84%	8.83%	5.29%
4 三菱UFJ インデックス225オープン	0.78%	16.24%	13.16%
5 LM・オーストラリア高配当株ファンド(毎月分配型)	2.44%	17.17%	2.67%
6 フィデリティ・USハイ・イールド・ファンド	2.25%	10.48%	6.48%
7 ニッセイ・REITファンド(毎月決算型)	1.51%	13.33%	3.27%
8 グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	3.02%	16.85%	13.71%
9 三菱UFJ 外国債券オープン(毎月分配型)	1.30%	8.21%	3.35%
10 トレンド・アロケーション・オープン	1.60%	5.38%	3.15%

【図 17】投資信託預かり残高上位 20 銘柄<sup>12</sup>の  
リスク・リターン<sup>13</sup> [共通 KPI]

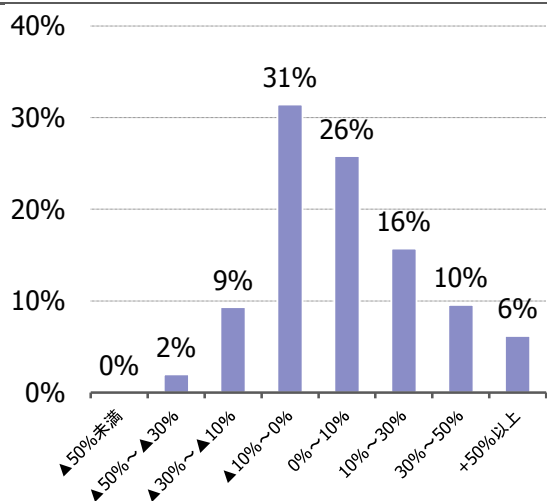


銘柄名	コスト	リスク	リターン
11 ワールド・リート・オープン(毎月決算型)	2.21%	14.17%	4.61%
12 インド債券オープン(毎月決算型)	2.27%	13.12%	5.54%
13 フィデリティ・USリート・ファンドB(為替ヘッジなし)	2.16%	15.80%	7.79%
14 三菱UFJ 新興国高利回り社債ファンド 通貨選択シリーズ <ブラジルレアルコース>(毎月分配型)	2.49%	20.40%	2.86%
15 三菱UFJ リートオープン(3ヵ月決算型)	1.51%	13.26%	3.32%
16 フィデリティ・世界3資産・ファンド(毎月決算型)	1.72%	9.39%	5.48%
17 ピムコ・グローバル・ハイイールド・ファンド(毎月分配型)	2.16%	9.65%	6.11%
18 三菱UFJ 新興国債券ファンド 通貨選択シリーズ <ブラジルレアルコース>(毎月分配型)	2.29%	20.08%	3.40%
19 イーストspringグ・インドネシア債券オープン(毎月決算型)	2.32%	16.31%	-1.29%
20 三菱UFJ TOPIX・ファンド	0.79%	15.38%	12.16%
残高加重平均値(■)	1.90%	13.13%	5.40%

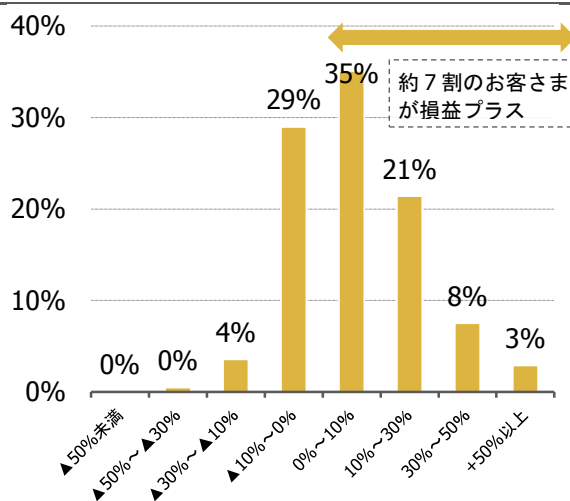
(注) 12. 2018 年 3 月末時点で、設定期間 5 年を越えるファンドのみに限った投資信託の預かり残高上位 20 銘柄

(注) 13. コスト: 販売手数料率/5 + 信託報酬率、リスク: 過去 5 年間の月次リターンの標準偏差(年率換算)、  
リターン: 過去 5 年間のトータルリターン(年率換算)

【図 18】投資信託運用損益別顧客比率<sup>14</sup>[共通 KPI]



【図 19】実現損益を含む投信運用損益別顧客比率<sup>14</sup>



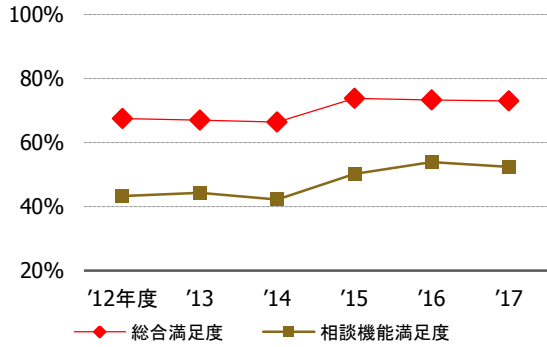
(注) 14. 2018 年 3 月末時点。運用損益別顧客比率計算上の分母は、【図 18】時価評価額、【図 19】累積買付額。

【図 19】窓販投信は 2014 年 12 月以降、金融商品仲介商品は 2017 年 1 月以降に売却または償還となった実現損益が対象

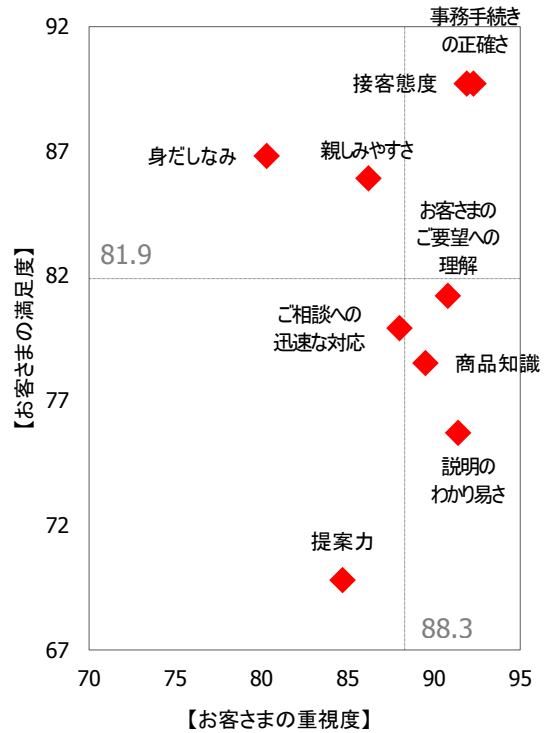
## お客さまからの評価・お客さまの声への対応

- お客さまの声を起点としたサービス向上を目的にお客さまの声を直接頂く満足度調査を定期的に行っています。昨年度と同様、総合満足度は高い水準を維持しています。一方、外訪担当者の対応に関する満足度には対応内容ごとに差があり、今後、ご期待に応えられるよう、改善をめざしてまいります。
- お客さまの声にお応えした改善件数は毎年、着実に積み上がっています。

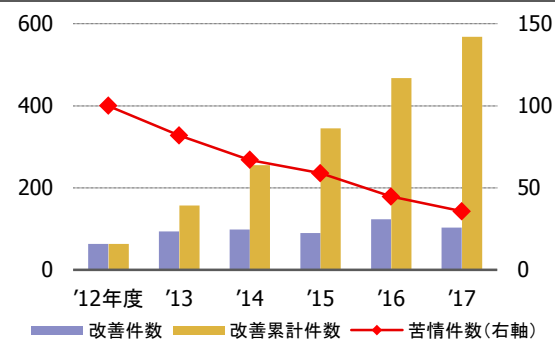
【図 20】満足度調査 <sup>15</sup>



【図 21】外訪担当者の対応に関する重視度と満足度 <sup>15</sup>



【図 22】お客さまの声に基づく改善件数(件) <sup>16</sup>



(注) 15.【図 20・21】調査概要／対象者:無作為に抽出した個人のお客さま(郵送方式 送付数:約 8,000 名/回答数:約 2,000 名)

総合満足度:当行との様々な取引を総合的に見て「満足」「どちらかといえば満足」と答えたお客さまの割合

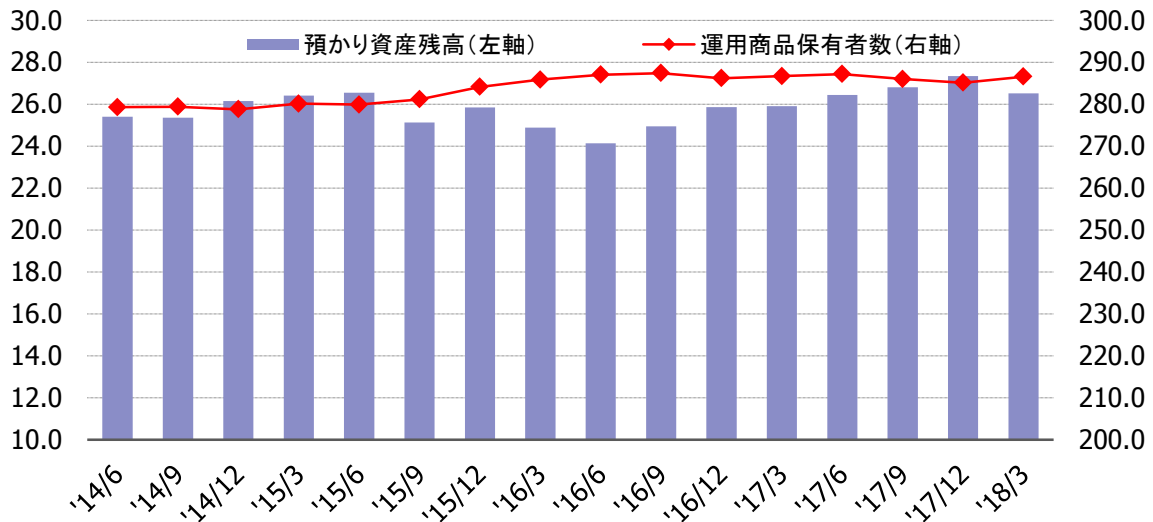
相談機能満足度:資産運用、ライフプラン、ローンの相談・取引について「満足」「どちらかといえば満足」と答えたお客さまの割合

16.【図 22】苦情件数:2012 年度を 100 とした指数

### お客さま本位の徹底(実績)

- MUFG フィデューシャリー・デューティー基本方針のもと、お客さま本位の取り組みを徹底し、「貯蓄から資産形成へ」の流れを促進するため、MUFG の強みである「総合金融サービス」をグループ一体となって提供できる態勢をめざしております。
- MUFG グループ合算、三菱 UFJ 銀行ともに、預かり資産残高は、足元の市況の変化による時価要因の影響を受け減少しておりますが、運用商品保有者は緩やかながら上昇トレンドを継続しています。

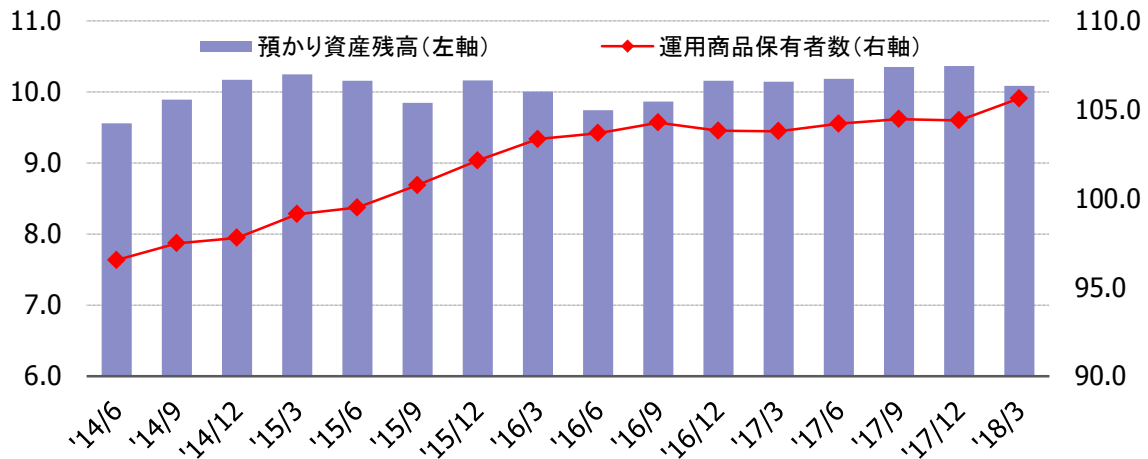
【図 23】MUFG<sup>17</sup> 預かり資産残高(左軸:兆円)および運用商品保有者数(右軸:万人)の推移<sup>18</sup>



(注) 17. 対象範囲は、三菱 UFJ 銀行、三菱 UFJ 信託銀行、三菱 UFJ モルガン・スタンレー証券、三菱 UFJ モルガン・スタンレー PB 証券、カブドットコム証券

(注) 18. 個人のお客さまの取引実績、管理会計ベース

【図 24】三菱 UFJ 銀行 預かり資産残高(左軸:兆円)および運用商品保有者数(右軸:万人)の推移<sup>18</sup>



日経平均  
株価  
(終値)

