

## 【取組状況】

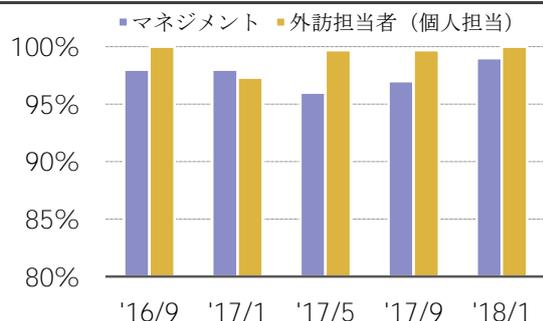
商品・サービスの更なる向上に向けた取組みをはじめ、お客さま本位の姿勢の定着度合いを定期的に公表していくとともに、随時見直してまいります。

### 1. 【販売】

#### 役職員の質的向上およびお客さま本位の情報提供・コンサルティングへの取組み

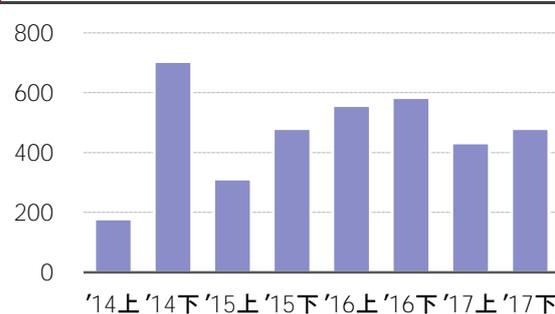
- FP2 級資格<sup>1</sup>の取得状況は高い水準を維持しており、引き続き、プロフェッショナルとしての専門性の維持・向上に努めています。
- お客さま向けセミナーは年間約 800~1,100 回超実施し、お客さまとの接点を増やし、お客さま本位の情報提供とコンサルティングの実践に努めています。セミナーでは、資産運用の意義をご認識いただくものや相場動向、相続や不動産等に関するテーマなど、幅広い情報提供に努めています。

【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 259 ファンド、うちノーロードファンド 47 本を取り扱っています。
- また、生命保険は、低金利の継続により、一部商品の販売停止等が発生していますが、お客さまの多様なニーズにお応えできるよう、引き続き、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	7	0
国内株式	39	15%
海外債券	85	33%
先進国	52	20%
ハイイールド	12	5%
エマージング	21	7%
海外株式	45	17%
先進国	33	13%
エマージング	12	4%
REIT	23	9%
バランス型	56	22%
その他	4	2%
<b>合計</b>	<b>259</b>	<b>100%</b>
ノーロード商品	47	18%

(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)
- 追加型国内投信のみ  
(外国籍投信・単位型・マネープールファンドは含まず)
- 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
円建	9	45%
投資型年金	0	0%
定額年金	2	0%
終身	7	35%
介護・医療	0	0%
一時払 外貨建	11	55%
投資型年金	3	15%
定額年金	3	15%
終身	5	25%
<b>合計</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>
商品種類	取扱商品数	取扱商品比率
終身保険	2	40%
定期保険	0	0%
標準 医療・がん保険	1	20%
学資保険	0	0%
年金・養老保険	1	20%
介護保険	1	20%
<b>合計</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>
手数料開示商品 <sup>4</sup>	16	64%

(注)4. 特定保険は 2016 年 10 月より手数料開示を開始

## 商品ラインアップの整備

- 多様なラインアップからお客様のニーズに合った商品を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ランキングは大きく変化しています。中長期・分散投資に資する MUFG ファンドラップやバランスファンドの販売が増加し、上位となっています。
- 系列運用会社にかかわらず、お客様ニーズに合わせたご提案を実施しておりますが、足元、MUFG ファンドラップやバランスファンドの販売額増加により、系列運用会社商品販売額は増加しております。引き続き、グループ内外にかかわらず、お客様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様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	ニッセイJ-REITファンド(毎月決算型)	サテライト	○	12%
2	三菱UFJグローバル・ボンド・オープン(毎月決算型)(花こよみ)	サテライト	○	9%
3	フィデリティ・USハイ・イールド・ファンド	サテライト	○	9%
4	三菱UFJ新興国債券ファンド通貨選択(ブラジルリアルコース)毎月分配型	サテライト	○	8%
5	ピムコ・エマージング・ボンド・オープンBコース(為替ヘッジあり)	サテライト	○	7%
6	東京海上・円建て投資適格債券ファンド(毎月決算型)(円債くん)	コア	○	4%
7	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	○	4%
8	ワールド・リート・オープン(毎月決算型)	サテライト	○	4%
9	三菱UFJ新興国債券ファンド通貨選択シリーズ(豪ドルコース)毎月分配型	サテライト	○	4%
10	UBSグローバル好利回りCBファンド2012-09(円ヘッジ)(限定追加型)	サテライト	○	4%

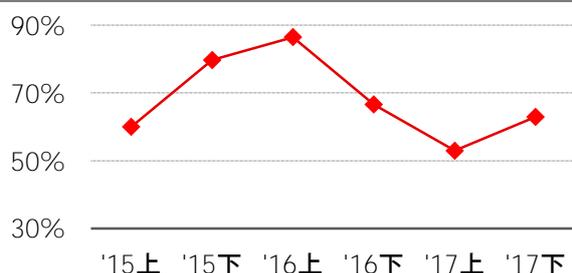
2017年度下期

No	ファンド名	区分 <sup>6</sup>	毎月分配	販売割合
1	MUFGファンドラップ	ベーシック		14%
2	トレンド・アロケーション・オープン	ベーシック		12%
3	GSエマージング通貨債券ファンド	アドバンスト	○	6%
4	三菱UFJ インデックス225オープン	ベーシック		6%
5	優良日本株ファンド(ちから株)	アドバンスト		4%
6	フィデリティ・USハイ・イールド・ファンド	アドバンスト	○	4%
7	UBS公益・金融社債ファンド(為替ヘッジなし)	アドバンスト	○	4%
8	豪ドル毎月分配型ファンド	アドバンスト	○	3%
9	ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド(毎月決算型)	アドバンスト	○	3%
10	欧州ハイイールド債券ファンド(為替ヘッジなし)	アドバンスト	○	3%

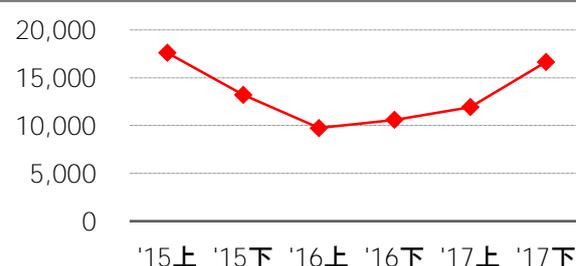
(注)5. 窓販投信(インターネットバンキング専用ファンド含む)、ファンドラップの合算

(注)6. 「ベーシック」商品は、投資環境の変化に応じて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様やポートフォリオに組入れる基礎的な商品をお探しのお客様向けの商品。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様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】系列別運用会社販売額比率



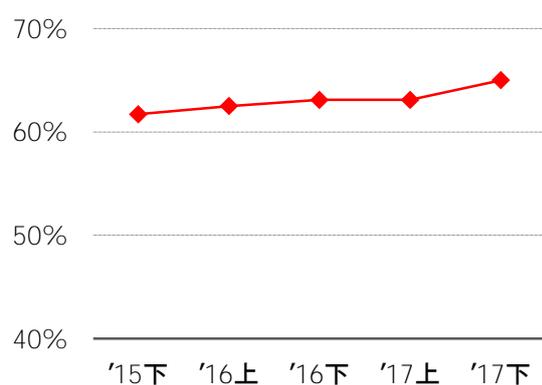
【図7】インターネットバンキング投信成約件数(件)



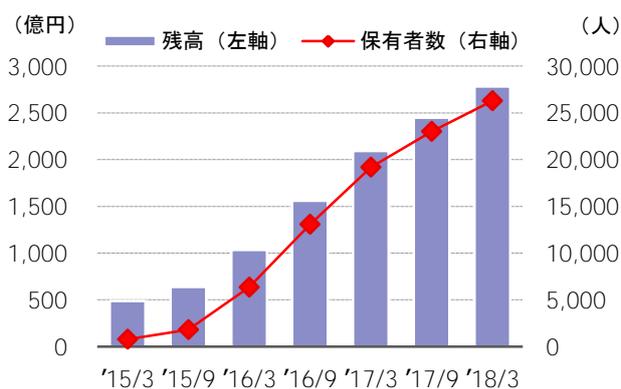
## お客さま本位の情報提供およびコンサルティングの実践

- 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。
- 中長期・分散投資に有効なラップ口座の堅調な販売を受け、ラップ口座を保有しているお客さま数および預かり残高は每期拡大しています。
- 信託銀行ならではの強みを活かし、資産運用だけでなく、相続・不動産の個別相談会も開催しており、お客さまの様々なニーズにお応えしています。

【図 8】投資信託複数銘柄保有先割合<sup>7</sup>



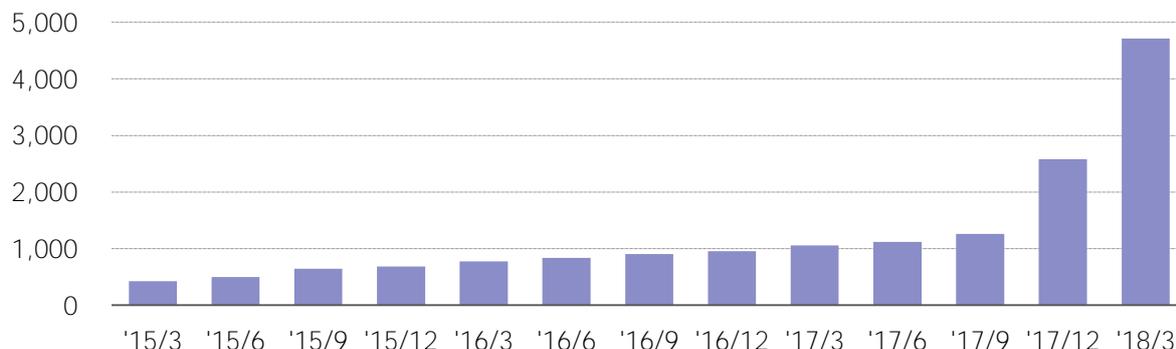
【図 9】ラップ口座保有者数(人)・残高(億円)<sup>8</sup>



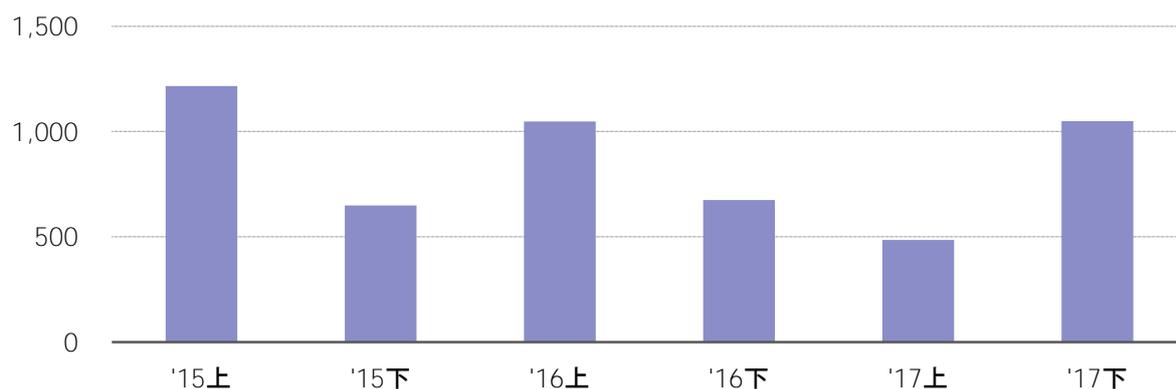
(注)7. 投資信託をお持ちのお客さまのうち、複数の投信商品または1商品で複数の資産や地域、通貨に分散投資されているバランス型ファンドを保有しているお客さまの割合

(注)8. ラップ口座:「資産運用口座(プライベートアカウント等)」と「MUFG ファンドラップ」

【図 10】投信つみたて・つみたて NISA 保有者数(人)



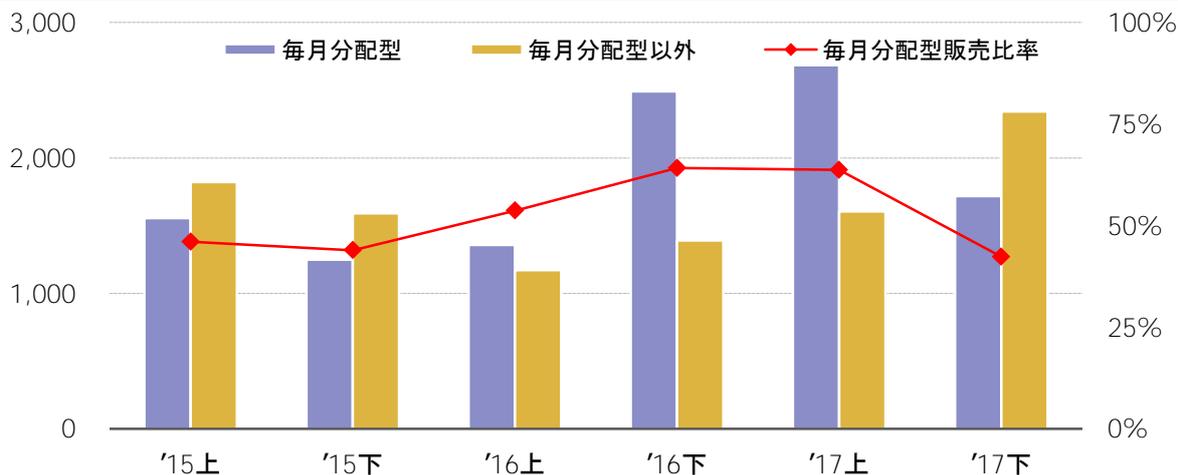
【図 11】相続・不動産個別相談会の参加者数推移(人)



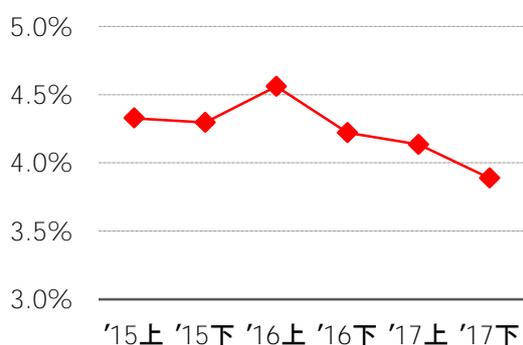
## お客さま本位の情報提供およびコンサルティングの実践

- お客さまの多様なニーズにお応えできるよう、毎月分配型商品に加え、同一ファンドにおいても少頻度決算(年1回・年2回決算)型商品の取り扱いを増やしております。また、毎月分配型商品と少頻度決算型商品の違いを分かりやすく説明した資料を作成するなど、お客さまへの情報提供に努めてまいります。
- MUFG ファンドラップの堅調な販売増加などを要因として、投資信託の平均保有期間は長期化しました。

【図 12】投資信託<sup>5</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



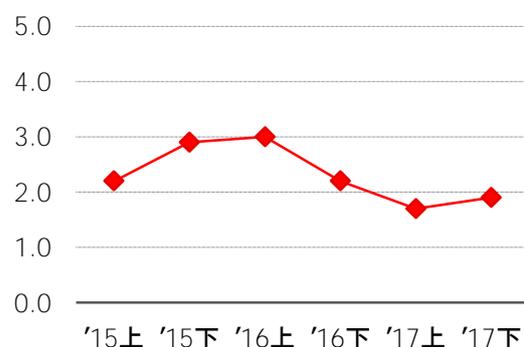
【図 13】投資信託<sup>5</sup>の残高に占める分配金額割合<sup>9</sup>



(注)9. 分配金額は、分配金および再投資分を合算して算出

(注)10. 平均保有期間は、投信平均保有残高(ファンドラップ合算)を解約・償還額の累計(ファンドラップ合算)で除したもの(それぞれ過去1年間)

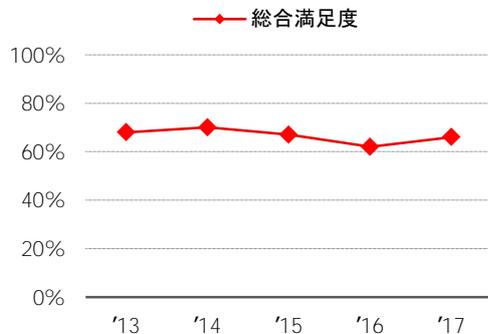
【図 14】投資信託<sup>5</sup>の平均保有期間(年)<sup>10</sup>



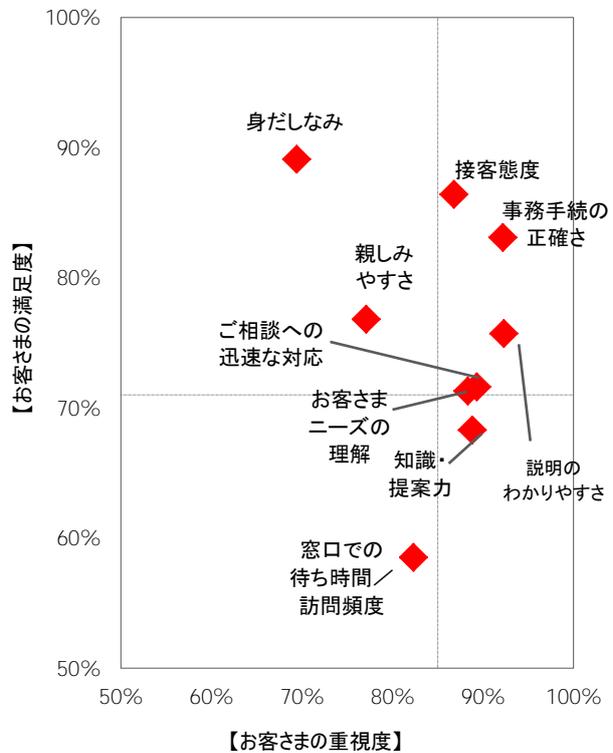
## お客さま本位の情報提供およびコンサルティングの実践

- お客さま本位の活動の定着を確認するため、お客さまの声を直接いただく満足度調査を定期的に行っています。
- 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おり、総合満足度も上昇しております。引き続きご期待に応えられるよう、改善を目指してまいります。

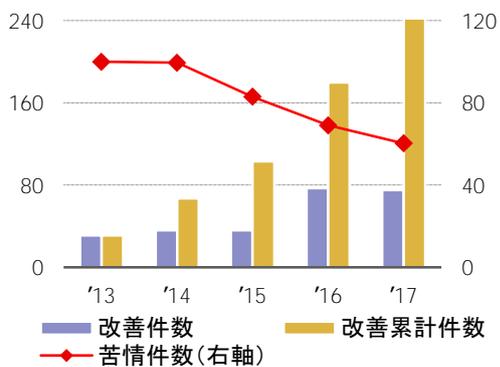
【図 15】満足度調査<sup>11</sup>



【図 16】担当者の対応に関する重視度と満足度<sup>11</sup>



【図 17】お客さまの声に基づく改善件数(件)<sup>12</sup>



(注) 11.【図 15・16】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 2,000 名/回答数:約 1,800 名)

総合満足度:当社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

担当者の対応に対するお客さまの満足度:各設間につき、「満足」「どちらかといえば満足」と答えたお客さまの割合

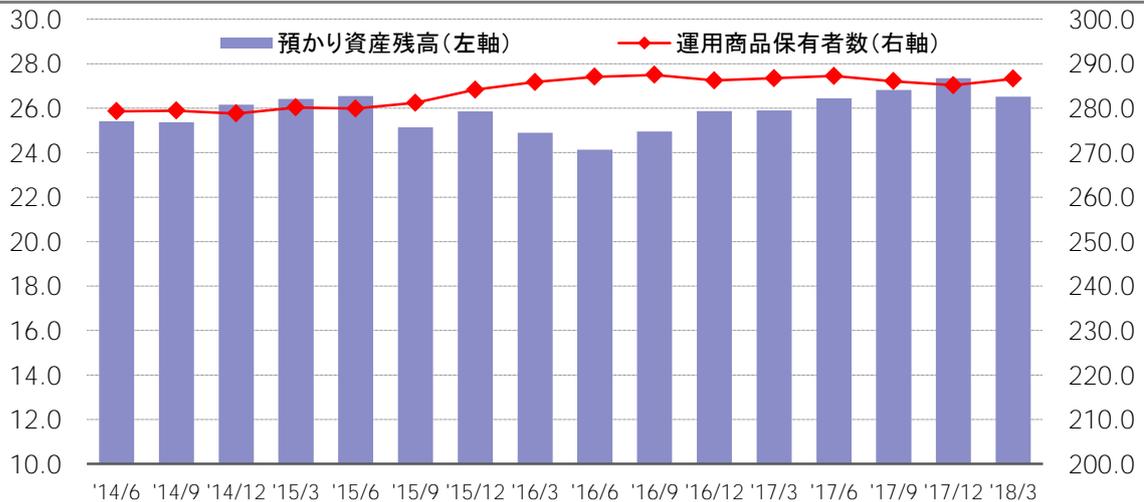
担当者の対応に対するお客さまの重視度:各設間につき、「非常に重視」「やや重視」と答えたお客さまの割合

(注) 12【図 17】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目指しております。
- MUFG グループ合算、三菱 UFJ 信託銀行ともに、預かり資産残高は、足許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、運用商品保有者数は緩やかながら上昇トレンドを継続しています。

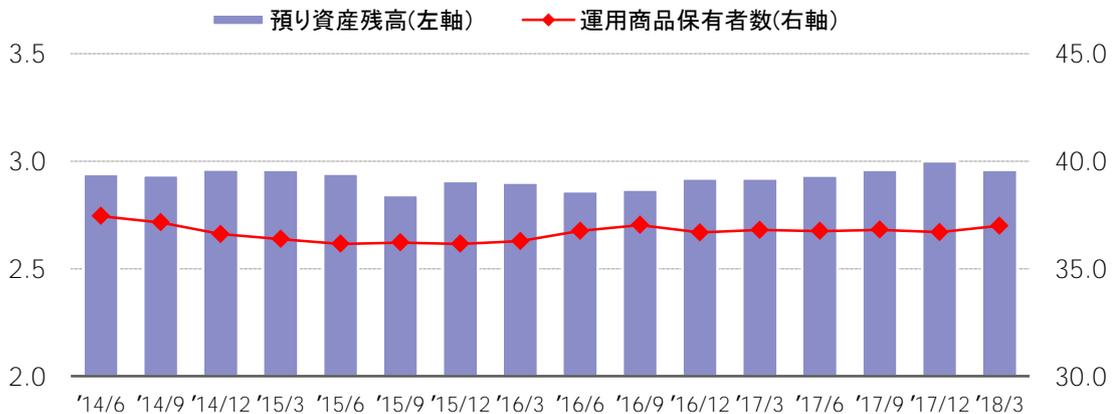
【図 18】MUFG<sup>13</sup> 預かり資産残高(左軸:兆円)および運用商品保有者数(右軸:万人)の推移<sup>14</sup>



(注)13. 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)14. 個人のお客さまの取引実績、管理会計ベース

【図 19】三菱 UFJ 信託銀行 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>15</sup>



日経平均  
株価  
(終値)



(注)15. 個人のお客さまの取引実績を表示

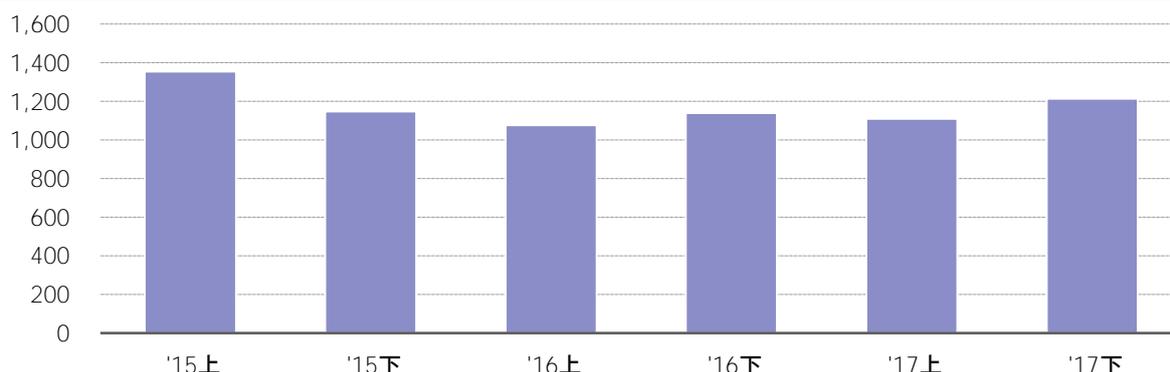
預かり残高: 投資運用商品の預かり残高を合計して算出

運用商品保有者数: お客さまの名義毎に集計(複数の商品をお持ちのお客さまを1人として算出)

## 2. 【商品開発・運用】【資産管理】

スチュワードシップ活動の高度化	
■	スチュワードシップ活動の一環として、投資先企業との対話(エンゲージメント)に継続的に努めています。
■	また、構成員の過半を社外第三者とした「スチュワードシップ委員会」を設置し、スチュワードシップ活動が投資家の利益最大化を確保するために十分かつ正当であるかを検証する枠組みを構築しています。
■	スチュワードシップ委員会による社外第三者の目を通じた検証も踏まえ、引き続き、投資家の利益最大化を目的としたスチュワードシップ活動の高度化を図ってまいります。

【図1】運用部署における企業との対話(エンゲージメント)件数(件)<sup>1</sup>



(注)1. 個別ミーティング等、直接企業と対話を行った件数

お客さまからの評価	
■	商品開発・運用領域においては、お客さまである機関投資家の声が反映された外部評価機関の調査結果をもとに、お客さま本位の活動の定着状況を確認しています。引き続きご期待に応えられるよう、改善を目指してまいります。

【図2】R&I社「年金顧客満足度アンケート」集計結果(総合満足度)

	総合満足度 <sup>2</sup>	全体順位(母数 <sup>3</sup> )
2017年	3.64	2位(16社)
2016年	3.58	5位(14社)
2015年	3.70	1位(14社)
2014年	3.57	6位(15社)

(注)2. お客さまからの回答数50件以上の運用会社を対象とし、合計得点を回答数で割った平均得点(5点満点評価)

(注)3. お客さまからの回答数50件以上の運用会社

(注)4. 「R&I ファンド大賞」は、R&I等が信頼し得ると判断した過去のデータに基づく参考情報(ただし、その正確性及び完全性につきR&I等が保証するものではありません)の提供を目的としており、特定商品の購入、売却、保有を推奨、または将来のパフォーマンスを保証するものではありません。当大賞は、信用格付業ではなく、金融商品取引業等に関する内閣府令第299条第1項第28号に規定されるその他業務(信用格付業以外の業務であり、かつ、関連業務以外の業務)です。当該業務に関しては、信用格付行為に不当な影響を及ぼさないための措置が法令上要請されています。当大賞に関する著作権等の知的財産権その他一切の権利はR&I等に帰属しており、無断複製・転載等を禁じます。

【図3】R&I ファンド大賞受賞本数(本)(2015年～現在)<sup>4</sup>

	受賞ファンド数
2018年	2
2017年	3
2016年	1
2015年	0

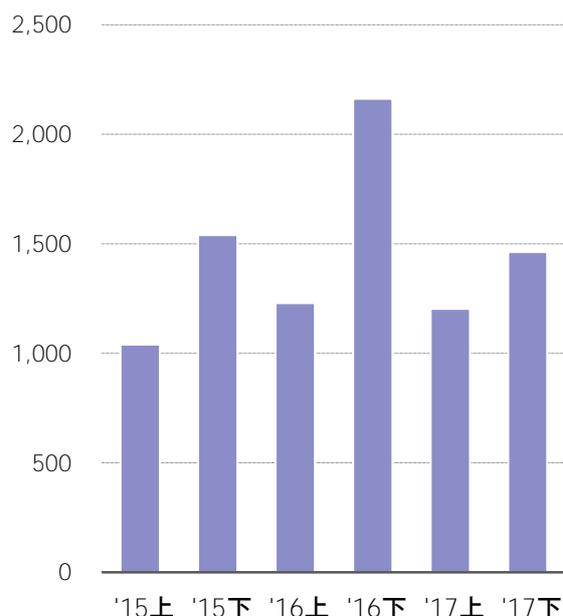
## 投資教育の取組み

- 2015年5月に受託財産企画部内に投資教育に係る啓発活動等を行う専門組織として投資教育室を立ち上げ、お客さま向けセミナー活動等を実施して参りました。更に活動を強化するため、2017年10月に投資教育室と関連組織を統合し、資産形成アドバイザー部を設置しています。
- また、当社WEBにおいても「投資教育WEB」にて啓発活動を実施しており、現在85のコンテンツを揃えています(2018年3月末時点)。
- 引き続き、お客さまの声等を踏まえ内容拡充に努めてまいります。

【図4】投資教育WEBコンテンツ数と主な内容

時期	コンテンツ数	追加コンテンツの 主な内容
2015年 上期 (立上時)	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 資産活用 いろはかるた動画</li> <li>■ シミュレーションツール</li> </ul>
2015年 下期	9	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 3分動画</li> <li>■ コラム</li> </ul>
2016年 上期	21	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 漫画で分かる資産形成</li> </ul>
2016年 下期	39	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ iDeCo 関連コンテンツ</li> <li>■ 資産活用のいろは</li> </ul>
2017年 上期	62	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 漫画で楽しく・ナットク！ iDeCo</li> <li>■ 信託クエスト ～剣と魔法とお金の物語～ 旅立ち編</li> </ul>
2017年 下期	85	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 信託クエスト第2章・ 最終章</li> <li>■ 投資信託の歴史動画</li> </ul>

【図5】投資教育セミナー実施件数(件)



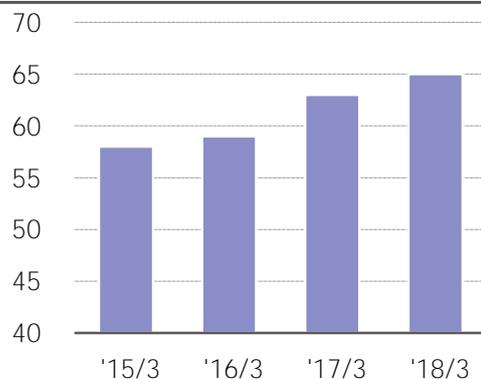
## 専門性の向上

- 証券アナリストや年金アクチュアリー等、関連資格の取得を通じた専門性の維持に努めており、引き続き、運用者として自らのスキルを高めていきます。

【図6】証券アナリスト資格保有者数および運用部署における証券アナリスト資格取得率



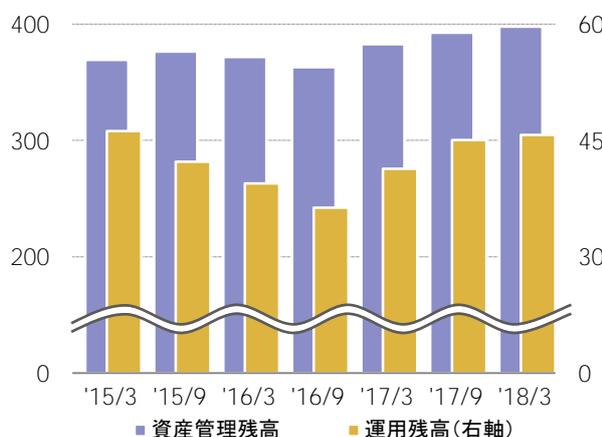
【図7】年金アクチュアリー資格者数(人)



## 信頼の成果としての実績

- 資産管理残高は投資信託や年金の増加を主因に、運用残高は相場変動等により緩やかな増加傾向を維持しております。
- DC 運用商品残高は、「貯蓄から資産形成へ」の気運の高まりや相場変動等により、増加傾向を維持しております。

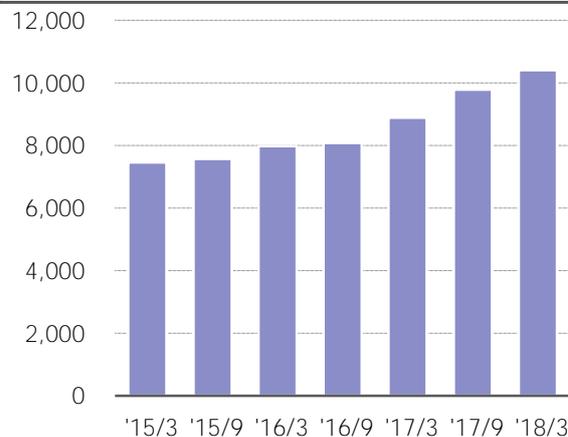
【図 8】資産管理残高<sup>5</sup>／運用残高(兆円)<sup>6</sup>



(注)5. 年金信託、投資信託等の信託財産残高に加え、カストディ等事務委任を受けている財産の残高を含む

(注)6. グループ内運用会社の残高は除く

【図 9】DC 運用商品残高<sup>7</sup>(億円)

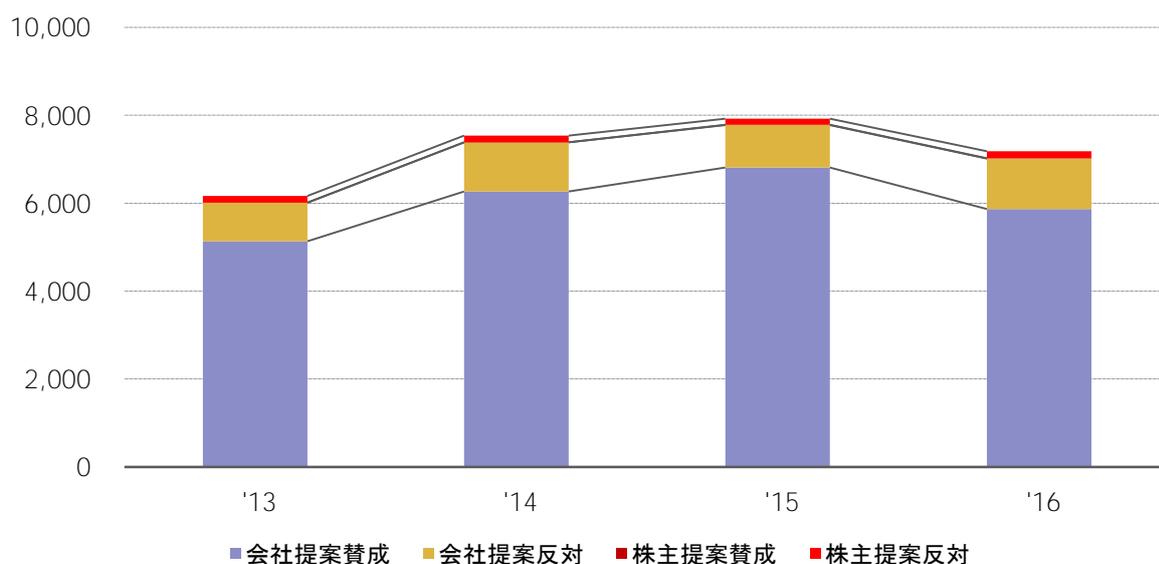


(注)7. MUFG として販売している DC 運用商品(定期預金を除く)の残高

## 利益相反の管理

- 弊社では、議決権行使についてスチュワードシップ責任を果たすための重要な活動の一つと捉えており、運営の基準となる議決権行使基準を定め、適切かつ透明性の高い議決権行使運営を行っています。
- また、受益者の利益を守るために、資産運用担当部署とその他部署との情報遮断等の利益相反管理を適切に行い、資産運用業務における独立性・透明性を確保しております。

【図 10】議決権行使状況<sup>8</sup>(件)



(注)8. 各年7月～翌年6月に開催された株主総会の議案への対応