

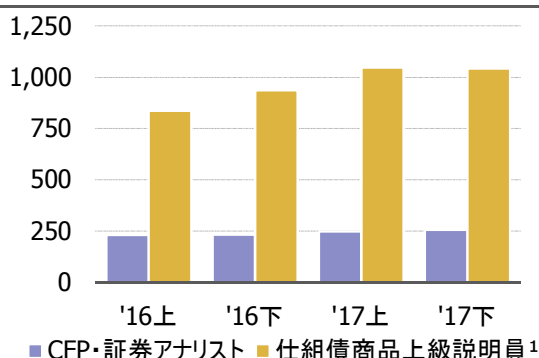
【取組状況】

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

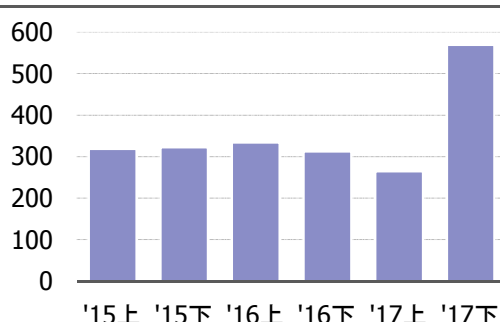
- プロフェッショナルとしての専門性維持のため、CFP・証券アナリスト等の外部資格取得を推進しているほか、複雑又はリスクの高い商品については社内資格を有するスキルの高い担当者のみがご説明できる等の体制を構築しています。
- お客さま向けセミナーは足元では年間 800 回超の水準で実施し、内外の経済情勢や投資環境、業界動向、運用戦略、相続・資産承継について等、幅広く各種情報提供に努めています。

【図 1】外部資格・社内資格の取得状況(人)



(注)1. 複雑な仕組債等の販売に必要な社内資格

【図 2】お客さま向けセミナー開催回数(回)²



(注)2. 営業拠点実施のセミナー、インターネットセミナー等の回数の集計

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月現在、投資信託は510ファンド、うちノーロードファンド56本を取り扱っています。
- 生命保険は、一時払保険16本、平準払保険2本を取り扱っています。うち17本は特定保険として手数料開示を行っています。

【図 3】投資信託ラインアップ(2018年3月末)³

カテゴリ	取扱商品数	取扱商品比率
国内債券	7	1%
国内株式	119	23%
海外債券	142	28%
先進国	89	17%
ハイイールド	20	4%
エマージング	33	6%
海外株式	122	24%
先進国	93	18%
エマージング	29	6%
REIT	36	7%
バランス型	55	11%
その他	29	6%
合計	510	100%
ノーロード商品	56	11%

(注)3.

- 追加型投信のみ
(外国籍投信を含み、単位型投信は含みません)
- 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	6	38%
投資型年金	0	0%
定額年金	1	6%
終身	5	31%
一時払 外貨建	10	63%
投資型年金	2	13%
定額年金	1	6%
終身	7	44%
合計	16	100%
商品種類	取扱商品数	取扱商品比率
平準払 終身	2	100%
合計	2	100%
手数料開示商品 ⁴	17	94%

(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

- これらの多様な商品をお客さまがニーズに合わせて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。
- 系列運用会社商品販売額は足元60%超の水準で推移しておりますが、低リスクかつ低コストの債券ファンド等が多くのお客さまにお選びいただい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。

【図5】投資信託の販売額上位10銘柄および販売額割合

2012年度

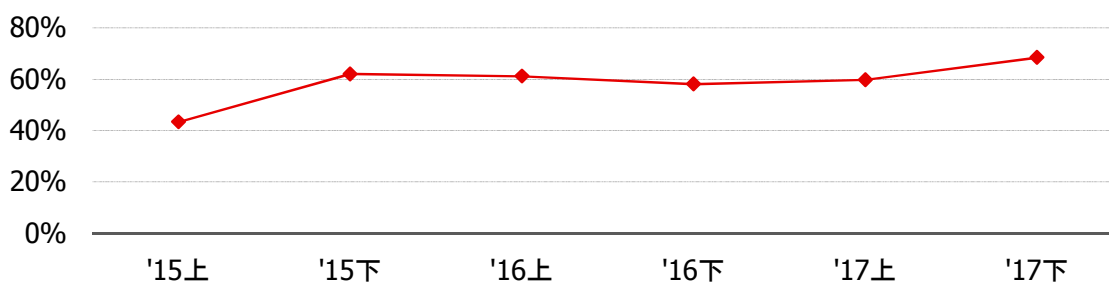
No	ファンド名	区分 ⁵	毎月分配	販売割合
1	ピクテ新興国インカム株式ファンド(毎月決算型)	アドバンスト	○	9%
2	三菱UFJ新興国高利回り社債F通貨選択S円コース 毎月	アドバンスト	○	7%
3	三菱UFJ新興国債券F通貨選択Sブラジルリアル(毎月)	アドバンスト	○	7%
4	三菱UFJ新興国高利回り社債F通貨選択Sブラジルリアル 毎月	アドバンスト	○	5%
5	エマージング・ソブリン・オープン(毎月決算型) 為替ヘッジあり	アドバンスト	○	5%
6	三菱UFJ新興国債券F通貨選択S豪ドル(毎月)	アドバンスト	○	5%
7	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)	アドバンスト	○	4%
8	日本株セレクション 成長株ジャパン・オープン	アドバンスト		4%
9	米国ハイイールド債オープン通貨選択型 トルコリラ 毎月	アドバンスト	○	3%
10	三菱UFJ Jリートオープン(3カ月決算型)	アドバンスト		3%

2017年度下期

No	ファンド名	区分 ⁵	毎月分配	販売割合
1	ピムコ ショートターム・インカム・ファンド 為替リスク軽減型	ベーシック		14%
2	未来イノベーション成長株ファンド	アドバンスト		11%
3	GSビッグデータ・ストラテジー(日本株)	アドバンスト		8%
4	ジャパニーズ・ドリーム・オープン	アドバンスト		5%
5	日本株セレクション 成長株ジャパン・オープン	アドバンスト		4%
6	三菱UFJ バランス・イノベーション(債券重視型)	ベーシック		3%
7	モルガンスタンレーグローバルプレミアム株式OP 為替ヘッジなし	アドバンスト		3%
8	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%
9	グローバル自動運転関連株式ファンド(為替ヘッジなし)	アドバンスト		3%
10	AMPグローバル・インフラ債券ファンド 為替ヘッジなし毎月	アドバンスト	○	3%

(注)5. 「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さま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

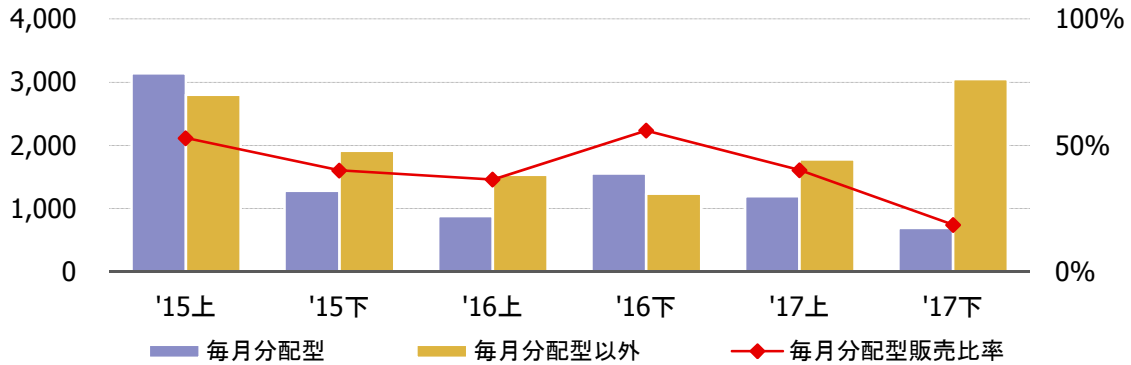
【図6】系列運用会社商品販売額比率



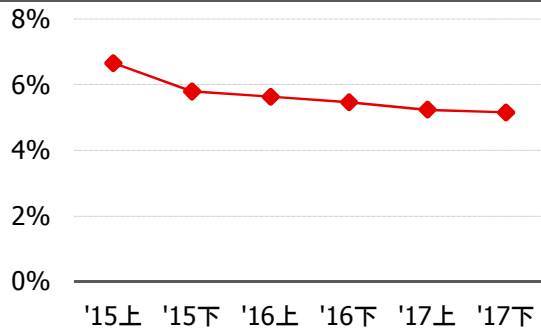
お客さま本位の情報提供およびコンサルティングの実践

- お客さまのニーズに沿ったご提案を相場環境や投資信託の複利効果等を踏まえながら丁寧に行っており、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、株式投信をお求めになるお客さまが増加したこと等により、足元では長期化しております。
- 当社ではお客さまそれぞれの運用スタンスに応じた効率的な資産配分を意識して、コンサルティングを通じた資産運用のポートフォリオ提案を行っております。足元、安全資産による運用意向の高まりから、投資信託に占める国内外債券のウエイトは60%を占めております。

【図7】投資信託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



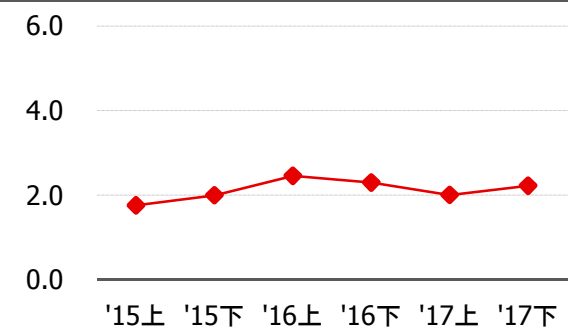
【図8】投資信託の残高に占める分配金額割合⁶



(注)6. 分配金額は、分配金の受取分および再投資分を合算して算出

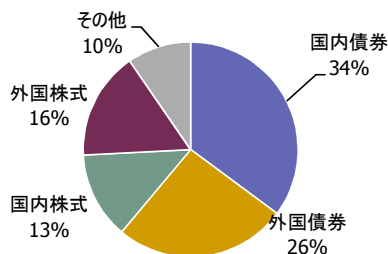
(注)7. 平均保有期間は、投信平均保有残高を解約・償還額の累計で除したもの(それぞれ過去1年間。平成27年6月以降のデータで算出)

【図9】投資信託の平均保有期間(年)⁷

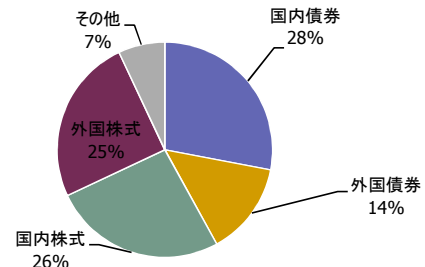


【図10】投資信託の預かり資産残高構成比

当社(2017年12月末)



ご参考:GPIF 資産構成割合(2017年12月末)⁸

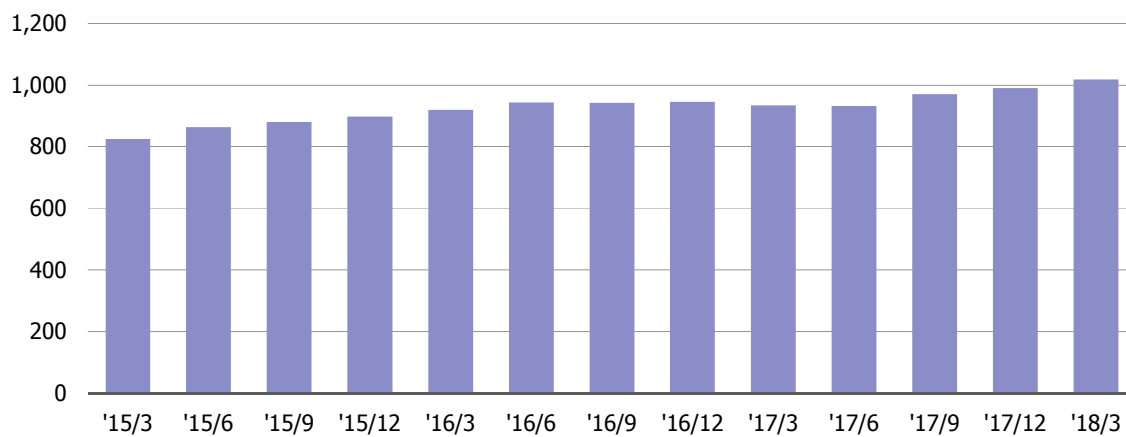


(注)8. 年金積立金管理運用独立行政法人が公開している資産構成割合。モデルとなるポートフォリオのご参考として掲載。

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

- お客さまの資産形成に資する商品の一つとして、当社では投信積立取引「らくだくん」を提供しております。2017年6月よりインターネット取引でも同商品のお求めが可能になる等、利便性を高めたことによって足元では保有者数が増加基調にあります。

【図 11】投信つみたて保有者数⁹

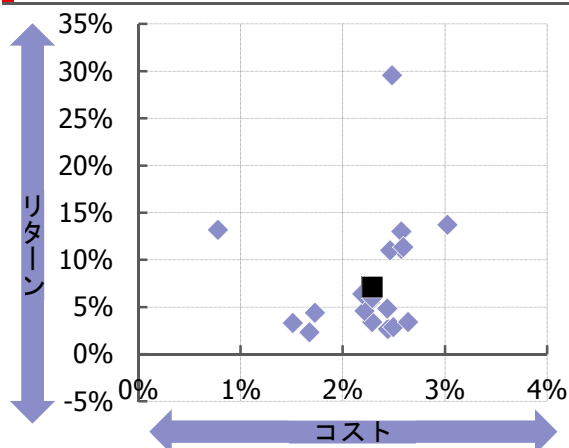


(注)9. 買付が行われた口座数

安定した運用成果の提供

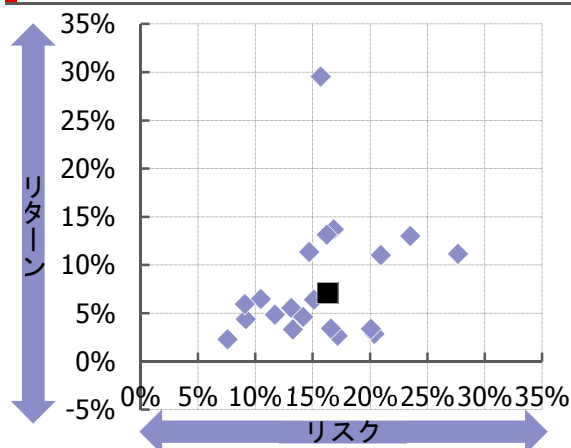
- 当社の預かり資産の10%弱を占める投資信託について、設定期間5年を越える商品における残高上位20銘柄の全てでリターンがコストを上回っております。また、全体的な傾向として、リスクの大きな投資信託において高いリターンを確保できております。
- お客さまの投資信託における運用損益は、全体の約5割がプラスとなっております。

【図12】投資信託預かり残高上位20銘柄¹⁰の
コスト・リターン 【共通KPI】



銘柄名	コスト	リスク	リターン
1 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%
2 三菱UFJ新興国高利回り社債F通貨選択シリーズ<ブラジル7カ国>(毎月分配型)	2.49%	20.40%	2.86%
3 三菱UFJ新興国債券F通貨選択シリーズ<ブラジル7カ国>(毎月分配型)	2.29%	20.08%	3.40%
4 ファイリテイ・USハイ・イールド・ファンド	2.25%	10.48%	6.48%
5 インド債券オープン(毎月決算型)	2.27%	13.12%	5.54%
6 イーストスプリング・インド・インフラ株式ファンド	2.57%	27.67%	11.16%
7 イーストスプリング・インド消費関連ファンド	2.57%	23.51%	13.03%
8 ビンゲ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)	2.44%	11.70%	4.84%
9 日本株セレクション 成長株ジャパンオープン	2.46%	20.94%	11.02%
10 ワールド・リートオープン(毎月決算型)	2.21%	14.17%	4.61%

【図13】投資信託預かり残高上位20銘柄¹⁰の
リスク・リターン 【共通KPI】

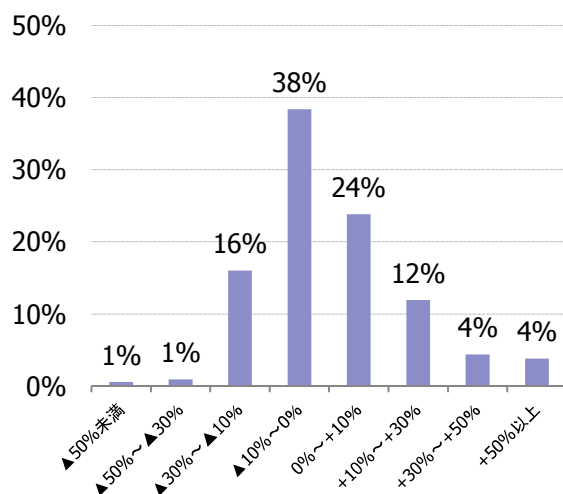


銘柄名	コスト	リスク	リターン
11 ビンゲ新興国インカム株式ファンド(毎月決算型)	2.64%	16.60%	3.42%
12 三菱UFJ リートオープン(3か月決算型)	1.51%	13.26%	3.32%
13 グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	3.02%	16.85%	13.71%
14 新光US-REITオープン	2.19%	15.12%	6.41%
15 三菱UFJ インデックス225オープン	0.78%	16.24%	13.16%
16 ジャパニーズ・トリムオープン	2.48%	15.70%	29.56%
17 三菱UFJ/AMP グローバル・インフラ債券F<為替ヘッジなし>(毎月決算型)	1.73%	9.16%	4.39%
18 グローバル・エマージング・ボンド・オープン(受取物語)	2.29%	9.08%	5.96%
19 モルガン・スタンレー グローバル・プレミアム株式オープン(為替ヘッジなし)	2.59%	14.69%	11.36%
20 グローバル・ソブリンオープン(毎月決算型)	1.67%	7.59%	2.31%

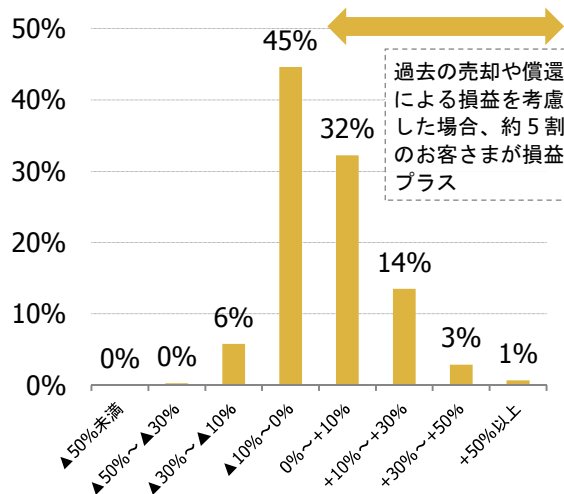
残高加重平均値(■)	コスト	リスク	リターン
	2.29%	16.30%	7.10%

(注)10. 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

【図14】投資信託運用損益別顧客比率¹¹【共通KPI】



【図15】実現損益を含む投信運用損益別顧客比率¹¹

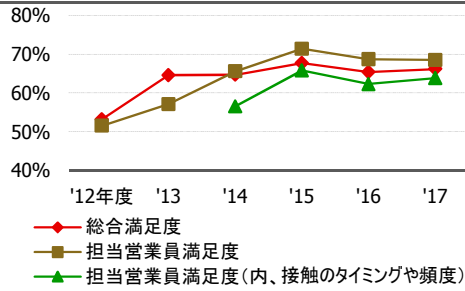


(注)11. 2018年3月末時点。2009年12月以降、三菱UFJモルガン・スタンレー証券で新規買付かつ基準日まで継続保有している投資信託が対象(全口座の約7割)。運用損益別顧客比率計算上の分母は、【図14】時価評価額、【図15】累積買付額。
【図15】2014年12月以降に売却または償還となった実現損益が対象

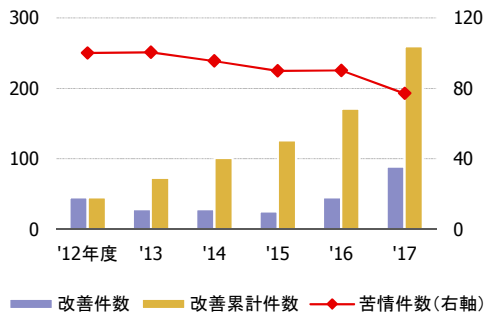
お客さま本位の徹底(お客さまの評価)

- 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。総合満足度および担当営業員への満足度は高い水準となっておりますが、担当営業員の対応内容ごとの満足度には差があり、今後、ご期待に応えられるよう、改善を目指してまいります。
- 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。

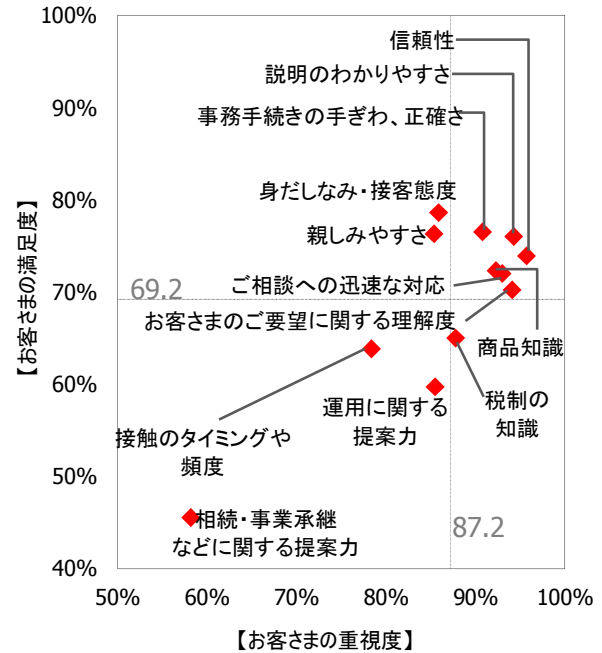
【図 16】満足度調査¹²



【図 18】お客さまの声に基づく改善件数(件)¹³



【図 17】担当営業員の対応に関する重視度と満足度¹²



(注) 12.【図 16・17】調査概要／対象者:預かり資産別に3分類し、割付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 2,700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

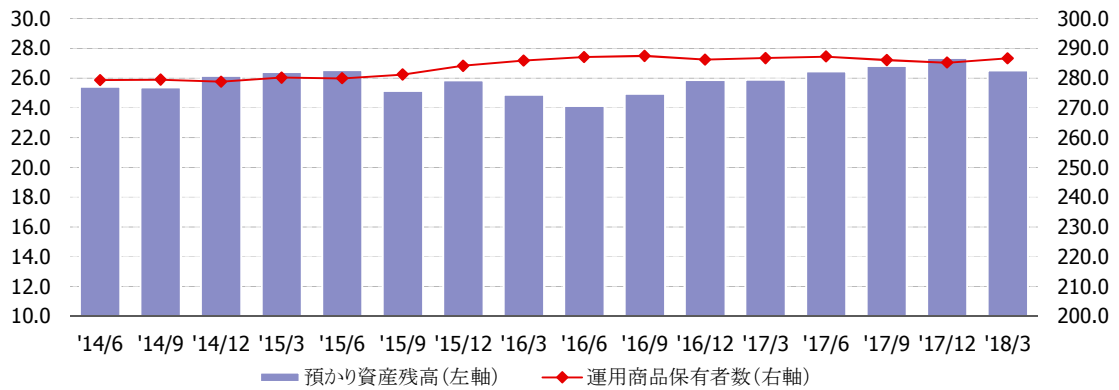
担当営業員満足度:担当営業員の対応について「満足」「どちらかといえば満足」と答えたお客さまの割合

13.【図 18】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)

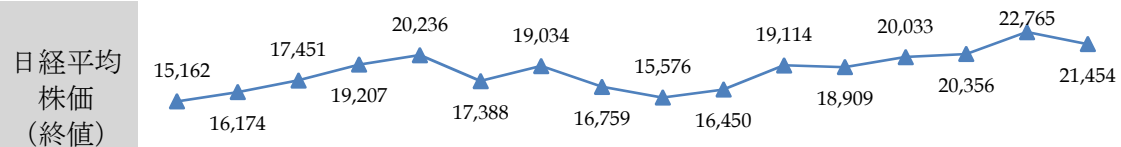
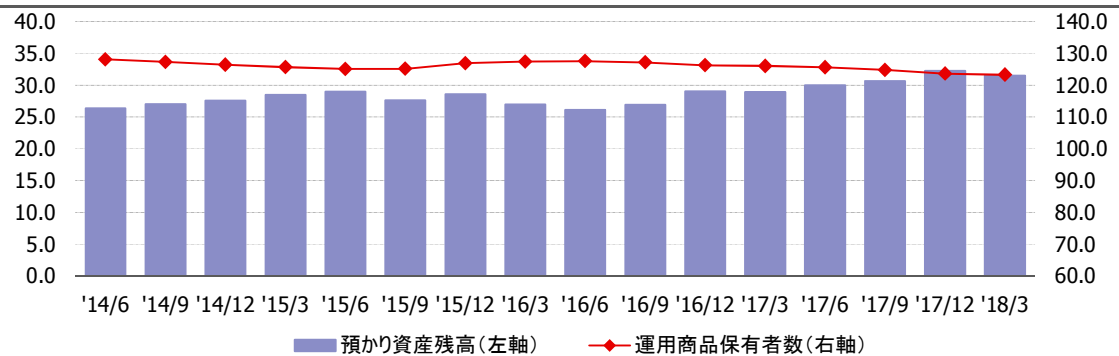
- MUFG フィデューシャリー・デューティー基本方針のもと、お客さま本位の取り組みを徹底し、「貯蓄から資産形成へ」の流れを促進するため、グループ一体となって MUFG の強みである「総合金融サービス」をシームレスに提供できる態勢をめざしております。
- MUFG および当社の預かり資産残高は、足元の市況環境の変化による時価変動の影響を受け減少しておりますが、トレンドとしては緩やかに上昇しております。

【図 19】MUFG 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¹⁴



(注)14. 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。管理会計ベースで個人のお客さまの取引実績

【図 20】当社 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¹⁵



(注)15. 管理会計ベースで個人・法人のお客さまの取引実績。今回開示分より、金融商品仲介口座を含む預かり資産を開示