

お客さま本位の徹底

- ◇ 研修等を通じ、役職員に対して「行動規範」および「MUFG フィデューシャリー・デューティー基本方針」に基づく判断・行動の徹底を図っています。また、お客さまの最善の利益を図るため、お客さまのお声を収集し、ご意見を踏まえた各種施策を実施することで、お客さまの満足度向上に取り組んでまいります。

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

(1) 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

- ◇ 商品のご提案にあたっては、知識・経験・財産の状況や目的に照らして商品を選定しています。特に高齢のお客さまや投資の知識・経験が十分では無いお客さまへはリスクを抑えた商品をご提案する等、お客さまのライフステージや属性を踏まえ、ニーズに沿った商品をご提案してまいります。
- ◇ 市場動向が大きく変化した場合等、相場見通しや商品の運用状況をはじめ、お客さまの投資判断に必要な情報をご提供するなど、タイムリーかつ丁寧なアフターフォローを行ってまいります。

(2) お客さまの理解度に応じたきめ細かい情報提供

- ◇ 商品のご提案にあたっては、より分かりやすい表現で商品の特色・リスク・手数料ならびに市場動向等のご説明を行い、重要な情報は文字の大きさ、色等で特に目立つように表示する等の取組みを通じて、必要な情報を十分にご提供してまいります。また、お客さまに分かりやすい情報を提供するためにタブレット端末等を活用し、シミュレーションや図表等を用いて利益(リターン)、損失その他のリスク、取引条件を分かりやすくご説明するよう取り組んでいます。
- ◇ 商品のご提案に際しては、タブレット端末等を用いた資産運用シミュレーションのご提示等を通じて、お客さまと対話をしながら、より良いご提案につなげていく取組みを行っています。
- ◇ 複雑又はリスクの高い商品については、スキルの高い担当者のみが説明できる等の体制を構築し、より丁寧にご説明するようにしています。一方、リスクが限定的な個人向け国債については簡潔な情報提供とする等の販売手続の簡素化を行っています。

(3) お客さまの投資判断に資する手数料等の透明性向上

- ◇ お客さまの投資判断に資するよう、商品毎の手数料等の透明性を高めるため、より分かりやすくご提示するとともに、丁寧にご説明するよう取り組みを進めてまいります。尚、保険販売時の手数料については、28年10月より、特定保険から新たに開示を行っています。

(4) お客さま本位の取組みに適合した業績評価体系の整備

- ◇ お客さまの利益・ニーズに資する総合的な営業活動を評価するために業績評価体系を整備するように努めています。また顧客基盤の拡大や、預かり残高等の継続的な積上げをバランス良く評価する業績評価体系を導入しています。

(5) 投資教育への取組み

- ◇ お客さま向けのセミナーを定期的で開催するなどの取組みを行っています。

多様なニーズにお応えする商品ラインアップの整備

(1) 多様なニーズにお応えする商品ラインアップの整備

- ◇ お客さまの投資目的やリスク許容度等に応じ、お客さまに適切な商品を選択いただけるよう、幅広くかつ高品質な商品ラインアップを整備してまいります。
- ◇ リスクを抑えた商品や手数料の低い商品等も多く取り揃え、投資のご経験の少ないお客さまを含めたより多くのお客さまに利用いただきやすい商品ラインアップをご提供してまいります。

(2) お客さまの資産形成に資する商品選定および販売手続き等の整備

- ◇ 多様な投資運用会社や保険会社等から多くの商品アイデアを募り、必要に応じて外部評価機関の評価を活用しながら、お客さまの利益に資する商品・サービスを選定してまいります。また、「商品選定・停止・休止・廃止・再開」および「販売時」に系列運用会社の商品を優先することや、販売手数料の高い商品のみ推奨することのないよう、下記の取組みを実施しています。

- 商品選定・停止・休止・廃止・再開時

取扱商品は下記「選定のポイント」を考慮のうえ、同種の商品群の中から選定しています。

<選定のポイント>

- ① 商品のリスク
- ② 費用
- ③ 運用実績
- ④ 販売想定顧客のニーズおよび適合性、投資環境との整合性
- ⑤ 仕組みの複雑さ、商品説明の難易度
- ⑥ 運用会社による販売会社役職員向け教育支援体制
- ⑦ 関係法令等への適法性

検討の結果、系列運用会社の商品を選定することもあります。

- 販売時

お客さまのニーズにお応えした最適な商品をご案内するため、系列運用会社の商品取扱いに過度なインセンティブを付与する事は行っておりません。また、役職員の評価において系列運用会社の商品販売を非系列運用会社の同種商品と比して有利とする事は行っておりません。併せて、手数料の高い商品の販売に傾注することのないよう、リスク所管部が定期的にモニタリングを実施し、お客さまに対する適切な提案活動を維持しています。

グループ総合力を活用した金融サービスの提供

- ◇ お客さまの多様なニーズにお応えするため、三菱東京 UFJ 銀行、三菱 UFJ 信託銀行、三菱 UFJ モルガン・スタンレー証券等のグループ会社の総合力を活かしたご提案を行えるように取り組んでいます。また、お客さまのご意向を反映した提案活動を継続的に行うことで、変化のお客さまのニーズにお応えしてまいります。
- ◇ 運用商品にとどまらず、お客さまのライフサイクルやニーズに応じて相続・資産承継等も含めた総合的なご提案を行っています。

快適かつ安心・安全にお取引いただける態勢の整備

- ◇ 外部企業や研究機関等と連携し、国内外の優れた技術やアイデアを積極的に活用する「オープン・イノベーション」の考え方を取り入れるなど、お客さまの利便性向上を図っています。
- ◇ タブレット端末等を活用し、投資情報等のご提供や手続きの簡素化、対応の迅速化によるお客さまの利便性向上を図るとともに、ご提案をより良いものにしていくよう取り組んでまいります。
- ◇ インターネットのセキュリティを日々向上させて、お客さまが安心してインターネットによる情報提供等のオンライン・サービスをご利用いただける態勢を整備しています。

プロフェッショナリズムの発揮

- ◇ 研修や外部専門資格の取得奨励等を通じ、商品や投資環境に関する知識・スキルの強化を図り、プロフェッショナルとしての専門性を高めています。また、役職員の質的向上を図るとともに、経験・職層に応じて様々な研修を実施し、商品や投資環境に関する知識・スキルの強化を図っています。

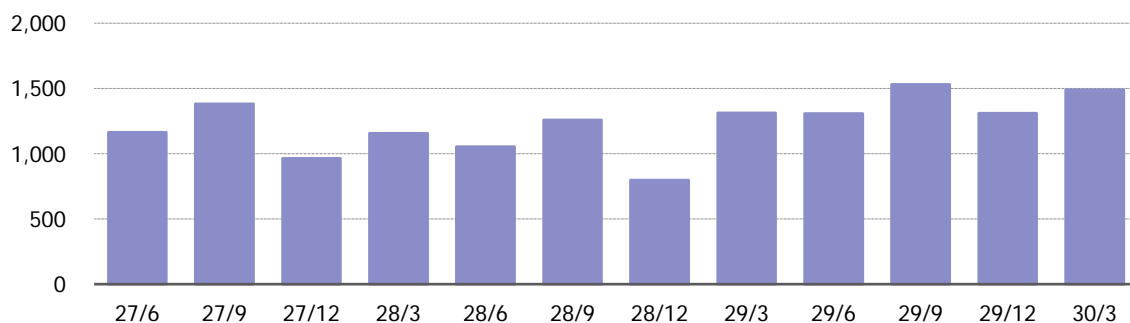
【三菱 UFJ モルガン・スタンレーPB 証券の取組状況】

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

- お客さまごとに最適なポートフォリオを、提案書に基づいてご提案するようにしています。
- ファイナンシャル・アドバイザー（FA）のスキルアップを目指し、FP 資格等の取得を目指してまいります。

【図 1】提案書作成件数(件)



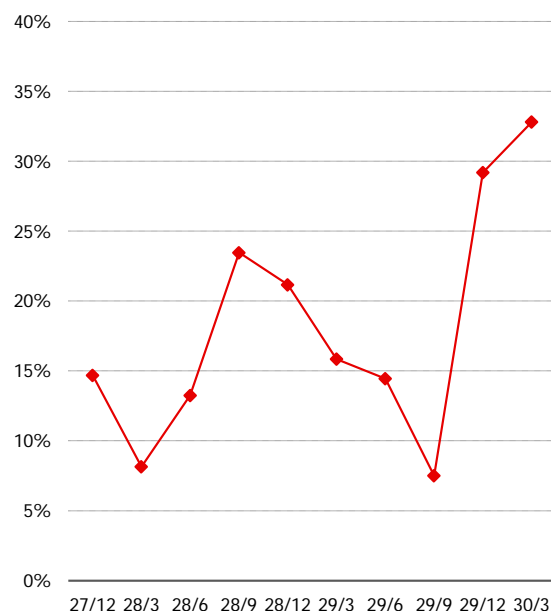
商品ラインアップの整備

- 商品の組成元がグループ会社であるかに関わらず、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、足元(30年3月末現在)、投資信託は113ファンドを取扱っています。
- また殆どのファンドにおいて、一定金額以上のお取扱いは、ノーロード(販売手数料無料)でご提供しています。

【図 2】投資信託ラインアップ(30年3月末)¹

カテゴリ	取扱商品数	取扱商品比率
国内債券	1	1%
国内株式	11	10%
海外債券	49	43%
グローバル	16	14%
先進国	22	19%
ハイイールド	5	4%
エマージング	6	5%
海外株式	29	26%
グローバル	9	8%
先進国	12	11%
エマージング	8	7%
REIT	8	7%
バランス型	7	6%
その他	8	7%
合計	113	100%

【図 3】ノーロード投資信託の販売額割合



(注)1.

- 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

商品ラインアップの整備

- 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、その時々での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。
- 引き続き、商品の組成元がグループ内外であるかに関わらず、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4】投資信託販売額上位10銘柄

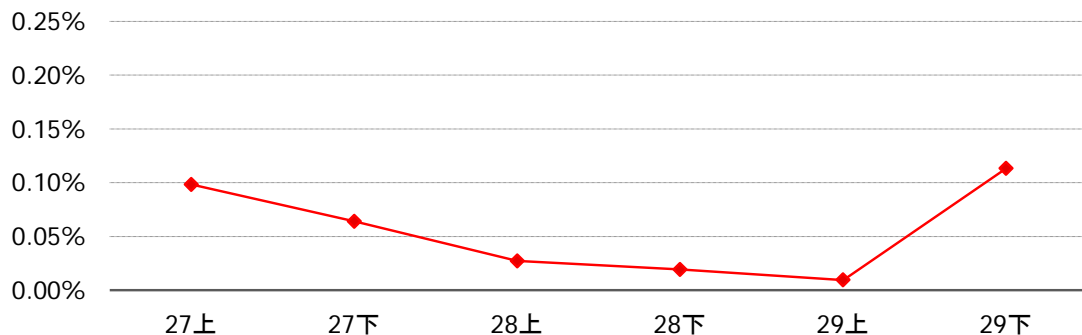
平成24年度

No	ファンド名	毎月分配
1	GS/バンク・キャピタル証券ファンド(マルチカレンシー型) ブラジルリアルクラス	○
2	フィデリティ・USリート・ファンド B(為替ヘッジなし)	○
3	WAハイ・インカム社債ファンド(マルチ・カレンシー型) ブラジルリアルクラス	○
4	GSオーストラリア・ハイブリッド証券ファンド 豪ドルクラス	○
5	GSオーストラリア・ハイブリッド証券ファンド 米ドルクラス	○
6	LM・アメリカ高配当株ファンド(毎月分配型)	○
7	DWSグローバル公益債券ファンド(毎月分配型) Aコース(為替ヘッジあり)	○
8	DIAM J-REITオープン(毎月決算コース) 愛称:オーナーズ・インカム	○
9	LM・アメリカ高配当株ファンド(年2回決算型)	
10	GS アジア・ハイ・イールド債券ファンド(毎月分配型) アジア通貨コース	○

平成29年度下期

No	ファンド名	毎月分配
1	PIMCOインカム・ファンド 米ドルー毎月分配クラス	○
2	PIMCOインカム・ファンド 米ドルー年1回分配クラス	
3	PIMCOインカム・ファンド 円ー毎月分配クラス	○
4	WATータルリターン・オポチュニティーズ 円(毎月)クラス	○
5	PIMCOインカム・ファンド 円ー年1回分配クラス	
6	ブラックロック・スタイル・アドバンテージ・ポートフォリオ(円/年1回決算コース)	
7	WATータルリターン・オポチュニティーズ 円(年2回)クラス	
8	WATータルリターン・オポチュニティーズ 米ドル(毎月)クラス	○
9	WATータルリターン・オポチュニティーズ 米ドル(年2回)クラス	
10	GSエマージング・ハイ・イールド債券ファンド ロシアルーブルクラス	○

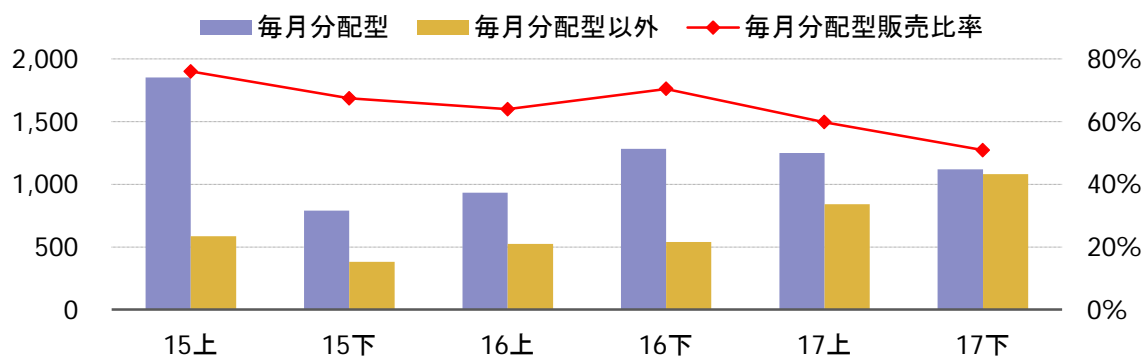
【図5】系列運用会社商品販売額比率



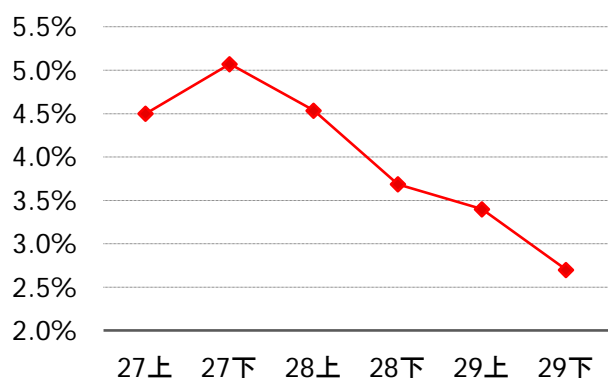
お客さま本位の情報提供およびコンサルティングの実践

- お客さまニーズに沿ったご提案を相場環境や投資効率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おります。
- 投資信託の平均保有期間は、おおむね横ばいで推移しています。
- 債券を中心とした、過大なリスクとならない運用が中心となっております。

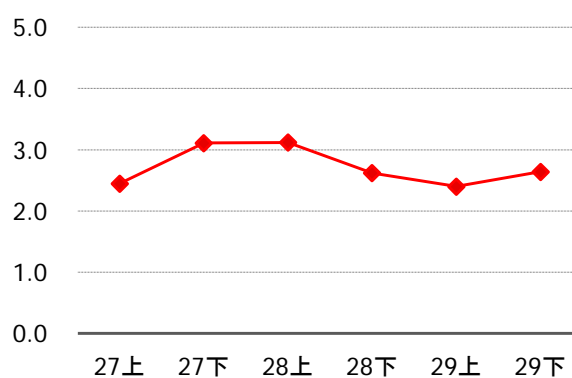
【図6】投資信託に占める毎月分配型商品の販売額(億円)とそれ以外の比較



【図7】投資信託残高に占める分配金額割合²



【図8】投資信託平均保有期間(年)³



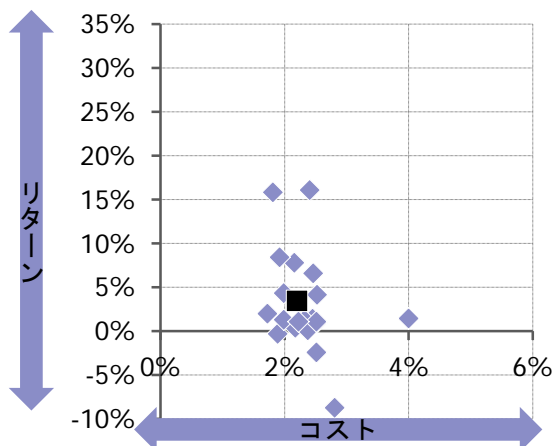
(注)2. 分配金額は、分配金および再投資分を合算して算出

(注)3. 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

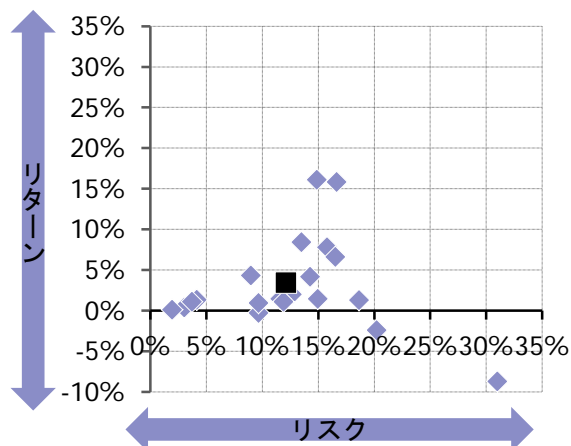
- 当社の預かり資産の約25%を占める投資信託について、設定期間5年を越える商品における残高上位20銘柄の状況を示しております。
- お客さまの投資信託における運用損益は、過去の売却や償還による損益を考慮した場合には全体の約6割がプラスとなっております。

【図9】投資信託預かり残高上位20銘柄^{4.5.6}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 DWSグローバル公益債券ファンド(毎月分配型) Aコース(為替ヘッジあり)	2.16%	15.80%	7.79%
2 DIAM J-REITオープン(毎月決算コース) 変称:オナーズ・インカム	1.73%	12.64%	1.99%
3 LM・オーストラリア毎月分配型ファンド	1.89%	9.66%	-0.30%
4 GSバンク・キャピタル証券ファンド 円クラス	2.17%	3.05%	0.39%
5 GSアジア・ハイ・イールド債券ファンド 米ドルコース	2.52%	9.69%	0.92%
6 GSEマージング通貨債券ファンド	2.45%	11.62%	1.42%
7 DWSグローバル公益債券ファンド(毎月分配型) Aコース(為替ヘッジあり)	1.99%	4.15%	1.31%
8 LM・アメリカ高配当株ファンド(毎月分配型)	2.53%	14.28%	4.14%
9 ハイブリッドセレクション	1.81%	16.64%	15.82%
10 LM・ブラジル国債ファンド(毎月分配型)	2.32%	18.64%	1.26%

【図10】投資信託預かり残高上位20銘柄^{4.5.6}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 ブラックロック欧州株式オープン	2.46%	16.53%	6.58%
12 ブラックロック日本小型株オープン	2.41%	14.87%	16.09%
13 GSオーストラリア・ハイブリッド証券ファンド 円クラス(為替ヘッジあり)	2.38%	1.97%	0.09%
14 ブラックロック世界好配当株式オープン	1.92%	13.50%	8.40%
15 ブラックロック天然資源株ファンド	2.52%	20.22%	-2.44%
16 DIAMケイマン・トラスト-Aspectマネージド・フューチャーズ・ファンド 円クラス	4.00%	14.96%	1.45%
17 GSアジア・ハイ・イールド債券ファンド アジア通貨コース	2.52%	11.91%	1.07%
18 DWSグローバル公益債券ファンド(毎月分配型) Bコース(為替ヘッジなし)	1.99%	9.00%	4.32%
19 WAハイ・インカム社債ファンド 円クラス	2.23%	3.72%	1.06%
20 ブラックロック・ゴールド・ファンド	2.81%	31.02%	-8.72%
残高加重平均値(■)	2.20%	12.11%	3.45%

対象ファンド: 設定後5年以上経過している投資信託上位20銘柄(■マークは20銘柄の加重平均値)

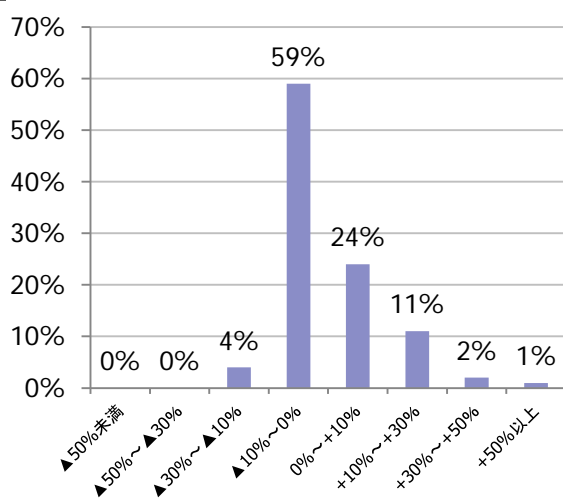
(注)4. 期間: 25年3月末~30年3月末

(注)5. リターン・リスクは年率。分配金再投資基準価額の月次データをもとに算出。コストは(販売手数料÷5) + 信託報酬(年率)。

(注)6. 販売手数料は最大値、信託報酬(年率)は、目論見書記載の信託報酬率の上限

上記は将来における投資信託のリターン、リスクを示唆、保証するものではありません

【図11】投資信託運用損益別顧客比率^{7.8}【共通KPI】

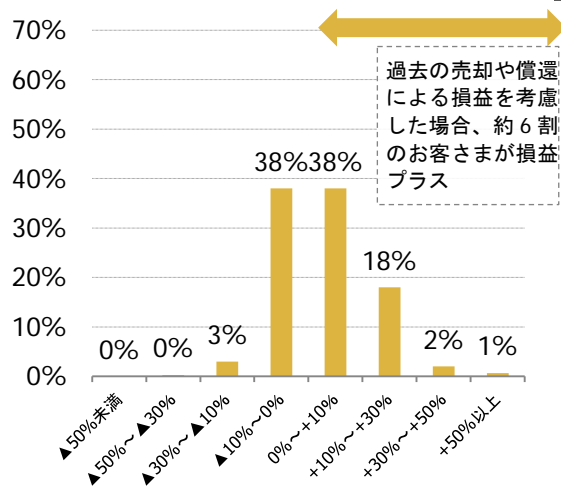


投資信託のトータルリターン通知制度に基づくトータルリターンを基準日時点の評価金額で除して算出した各損益率の分布

(注)7. 期間は18年5月~30年3月末、分母は累積購入金額

(注)8. 個人のお客さまで30年3月末に残高があるもの

【図12】実現損益を含む投信運用損益別顧客比率^{7.8}

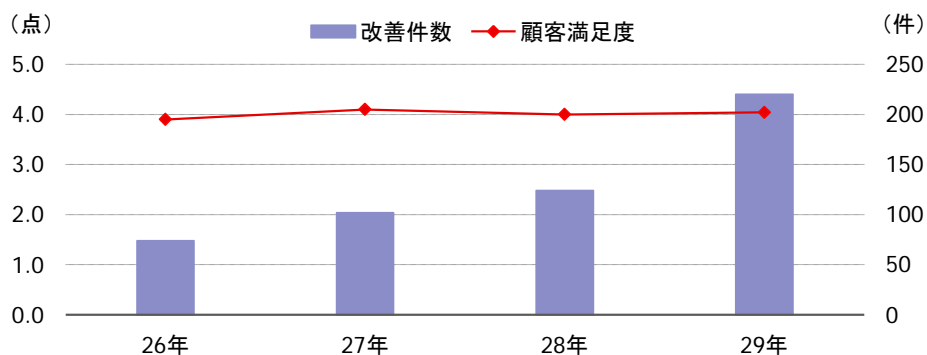


過去の売却や償還による損益を考慮した場合は、約6割のお客さまが損益プラス

お客さまからの評価・お客さまの声への対応

- 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き満足度調査を定期的に行っています。総合満足度は高い水準を維持していますが、更に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きています。

【図 13】満足度調査(5点満点)、お客さまの声に基づく改善件数の推移⁹



(注)9. 対象送付先を28年度3,198件から29年度7,528件と拡大した結果、改善件数も増加

お客さま本位の徹底(実績)

- 預かり資産残高は、為替水準等の相場変動影響によっても増減いたしますが、概ね増加トレンドを維持しています。

【図 14】預かり資産残高の推移(兆円)

