

社会

- P.81 人材育成の考え方
- P.82 人材育成プログラム
- P.85 人材の評価方法
- P.86 インクルージョン & ダイバーシティ
- P.98 人権マネジメント
- P.100 人権デューデリジェンス
- P.101 健康経営
- P.102 ユニバーサル対応
- P.104 お客さまに対する姿勢と取り組み
- P.105 社会貢献活動

人材育成の考え方

成長と挑戦を促す人材戦略

MUFGでは、MUFG Wayに相応しい人事マネジメントを実現するための基本的な考え方として以下4点を柱とした「MUFG人事プリンシプル」を定めています。

- 従業員と共有する価値観 (Values)
- 人事の役割・使命 (Mission)
- 中長期的な人事運営の方向性 (Vision)
- 各種人事に関する機能や制度の基本理念 (Philosophy)

▶ 全文は当社ホームページ (<https://www.mufg.jp/csr/policy/>) をご覧ください。

人材育成に関しては、「従業員一人ひとりが知識や専門性のみならず、見識や倫理観を高められる教育機会を提供し、MUFG Wayを実現できる人材を育成することを基本理念としています。

MUFG Wayでは、社員の自己成長に貢献するため、インクルージョン&ダイバーシティを推進し、生き生きと働きがいを持って仕事のできる職場と成長機会を

提供することを掲げています。MUFG Wayのもと、人事マネジメントの基本的な考え方である「MUFG人事プリンシプル」に基づき、「信頼、信用」・「プロフェッショナリズムとチームワーク」・「成長と挑戦」を社員と共有する価値観として、グループ各社が人事運営方針を立案・遂行しています。

生産性向上とプロフェッショナル化

2023年度にかけては、デジタルの活用等による業務量削減と、在籍人員の自然減を想定しています。そのため、スマートワーク、デジタルシフトを軸とした業務効率化・生産性向上により、付加価値の高い業務に人材をシフトしつつ、社員一人ひとりがプロフェッショナルとしてより高いパフォーマンスを発揮していくことが重要です。

各事業領域において、知見・スキルのさらなる向上が求められるなか、グループベースでの人材育成・人材交流に加え、新卒・中途での専門性の高い人材の採用強化に取り組めます。特に、一層高い専門性が求め

られるガバナンス(コンプライアンス・内部監査・法務等)・デジタル・サイバーセキュリティ等の領域や、事業の拡大を図るウェルスマネジメント・各業界に精通した人材が必要となる大企業ビジネス等の領域については、各戦略を支える人事制度の拡充や柔軟な運用をグループ一体で実現していきます。

また、自然減により在籍人員が減少するなか、女性・若手・シニア等の多様な人材がこれまで以上に活躍できる評価・処遇制度を整備し、実力本位の登用を加速します。

人材育成プログラム

社員の挑戦を促すカルチャー改革

“成長と挑戦”の後押し

MUFGでは、社員一人ひとりが自らのキャリアを見つめ、切り拓いていく“自律的キャリア形成”や、そのための“成長と挑戦”を強く後押ししています。その中で、多様な経験を重ねるための枠組みをキャリアチャレンジ制度と位置付け、グループ内外でのさまざまなプログラムを揃えています。

●キャリアチャレンジ制度の主なプログラム

プログラム	内容	2020年度実績
Job Challenge	グループ内での公募により、MUFGの広大なフィールドを活かし、所属する会社の垣根無く、希望する業務に自ら積極的に挑戦する機会を提供	773人利用 ^{※1}
新事業提案制度	社員から新しいサービス・商品、また業務改善等のアイデアを公募で募った上で、その実現までを担う機会を提供	386人応募 ^{※1}
オープンEX	スタートアップ企業をはじめとした外部企業への出向希望者を公募。幅広い業務上の経験値や、多様な企業カルチャーに係る知見は、人事評価上の重要性も向上	17人利用 ^{※2}
Challenge Leave	“夢”の実現など、自己の成長に資する活動(起業、留学・資格取得、公的活動)への挑戦を、一定の休業期間を認めることでサポート	15人利用 ^{※3}

グループ内で新たな業務に挑戦する「Job Challenge」に加えて、新しいサービス・商品等のアイデアを社員が提案し、自らその推進を担う「新事業提案制度」を開始しました。

また、グループの外に飛び出して、MUFG内では得られない風土に触れることも、積極的に後押ししています。銀行では、「オープンEX」でスタートアップをはじめ

めとした外部企業での経験を得る機会を提供しており、「Challenge Leave」では一定の休業期間を認めることで、留学・資格取得等への挑戦を支援しています。また、証券においては、2020年2月に副業に関する基準を明確化し、社内外を問わず社員が自己実現に向けチャレンジしやすい環境づくりを進めています。

※1 銀行、信託、証券

※2 銀行

※3 銀行、信託

カルチャー改革と意識調査

多様な取り組みを通じて、MUFGが提供するサービスの付加価値を高める「プロフェッショナル人材」を育成するとともに、MUFGのカルチャーの変革を進め、よりお客さまと社会に大きな価値を提供できる組織づくりをめざしています。

加えて、グループ一体で変革に挑戦するためには、社員一人ひとりが「働きがい」を感じる職場づくりが重要です。当社では、毎年「MUFGグループ意識調査」

を通じて社員が抱える課題を確認し、さまざまな施策の検討・実施に活用しています。

また銀行では、自社ポータルサイトを活用して日々のモチベーションや健康状態、職場環境等を問う簡易アンケートを実施しています。信託においても、週次でのパルスサーベイを通じた組織診断を実施しております。その結果を社員と共有することで、問題の早期発見と解決に役立て、健全で闊達な職場づくりを進めています。

価値創造を担う人材の育成

高スキルな専門人材の必要性の高まり

MUFGの持続的成長には、さまざまな専門領域で活躍するプロフェッショナル人材を確保することが重要です。そのため、MUFGでは、採用・育成に係る総合的な取り組みを通じて、高度なスキルと専門性を有した「真のプロフェッショナル」の育成・確保を進めています。

グループ各社では、各種研修・OJT等を通じて積極的な人材育成に努めていますが、新事業への進出・展開等にあっては、新たな分野の専門性を有する、即戦力となる人材が必要になることなどから、外部人材の積極的な採用も進めています。

さらに、MUFGでは、グループ一体運営を進めるなかで、複数の事業会社が連携して取り組む事業領域と、その領域で所属企業を問わずに能力を発揮できる人材の重要性が増えています。

こうした状況をも踏まえ、2019年4月より、持株会社であるMUFGが社員を直接雇用する枠組みである「MUFG雇用制度」を運用しています。これは、高いスキルや豊富な経験値を持つ社員に、適切な処遇・環境下で一層活躍してもらうことを目的としています。

経営人材の育成：MUFG University

MUFGでは変革と挑戦をリードし、価値創造を担う次世代の経営人材の育成を、重要な経営課題の一つとしています。この課題に対応するため、2018年度にラインマネージャー以上を対象としたMUFG Universityを開講し、これまで延べ600人以上が受講しています（2018年度：196人、2019年度：220人、2020年度：192人）。

MUFG Universityでは、受講者層の異なる「次世代リーダーコース」と「マネジメントコース」の2コースを設けています。「次世代リーダーコース」では、部店長クラスを対象に、外部の経営者や学識者による双方型

の講義による研修プログラム等を重層的に実施しています。「マネジメントコース」では、副部店長・次長クラスを対象に、経営人材に求められる人間力や大局観を養うリベラルアーツ研修など、MUFGの経営人材プールの着実な拡充に努めています。また2019年度より、国内部店長クラスのコーチングスキルを育成するためのプログラムを開始し、2020年度までに銀行で延べ50人が参加しています。マネジメントにおいて、部下一人ひとりの個性や強みを引き出し、社員のエンゲージメントを高めることにより、新しい分野への挑戦を促すスキルを強化しています。

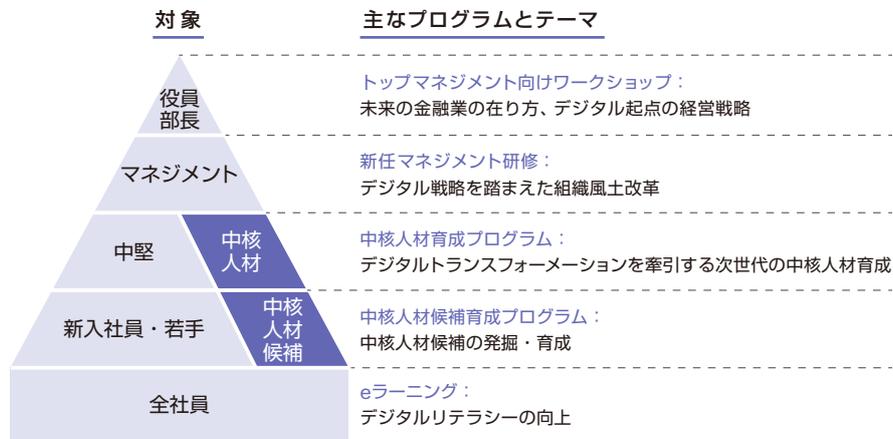
● MUFG Universityのプログラム内容

【次世代リーダーコース】 対象：部店長クラス、 特徴：外部の経営者や学識者による双方型の講義	
プログラム名	狙い
MUFG新任執行役員研修	実践的な経営視座の獲得
MUFG理事研修	次世代金融ビジネスの構想力を獲得
アセスメント&コーチング	コーチングにより日々の行動変容を促す

【マネジメントコース】 対象：副部店長・次長クラス	
プログラム名	狙い
Global Leaders Forum	グローバルベースでリーダーシップを醸成
リベラルアーツセッション	リベラルアーツを通じて政策判断に必要な予見力を高める
デザイン・デジタル思考	デザイン思考に触れるなかで経営者としての構想力を高める
コーチング力強化	部下の力を引き出すスキルなどを習得

デジタル人材の育成：全社員向けeラーニング、 階層別のデジタルセッション、中核人材育成プログラム等

● デジタル人材の育成プログラム(三菱UFJ銀行)



デジタルトランスフォーメーションをリードする人材の育成をめざし、デジタル人材育成プログラムを行っています。銀行では、外部資格取得等を基準とするデジタルスキル認定制度を導入しました。マネジメント層に向けた研修でもデジタル戦略を踏まえたカルチャー改革やリーダーシップの発揮を目的としたコンテンツ

を提供しています。中核人材を育成するための実践的な選抜プログラムはこれまでのべ約100人が受講し、その候補を発掘・育成するプログラムも開始しました。また、全社員のデジタルリテラシー向上のため、プログラミングやAIについてのeラーニング受講を必修としています。

▶ 詳細：『階層別研修の実施実績』については「ESGデータ(P.151)」をご参照ください。

グローバル人材の育成

MUFGは、世界50以上の国でビジネスを展開しており、全社員のうち、約52%が海外採用社員で占められています(2021年3月末時点)。優先課題に掲げた「インクルージョン&ダイバーシティ」の考えのもと、多様なプロフェッショナルを採用・育成するためには「MUFGで働きたい」と思われるよう、国内外に対して企業ブランド醸成を図る必要があります。

MUFGでは、タイトルマネジメント、評価・報酬決定プロセス、人事システム等を、マーケットスタンダードかつグローバルで共通の人事プラットフォームにて運営することで、社員のさらなる活躍の機会を拡大させています。

また、多様なバックグラウンドを持つ社員の加入が進むなか、階層別のグローバル研修により、MUFGカルチャーの浸透、意識の統一も行っています。例えば、海外拠点次長クラスを対象にしたGlobal LEAD Programでは、グループが事業を展開する、異なる

国・地域のさまざまな経験を持つ参加者に対し、リーダーとして必要な知識や、グローバル視点での考え方や見識を深める研修を行っています。また、実務者クラスを対象にしたThree-month Intensive Programでは、海外拠点の参加者は3ヵ月間にわたり他地域部署への出張形式のOJTを実施します。これにより参加する社員の育成だけでなく、受け入れ地の社員にとってもグローバルで働くためのマインドセット醸成に繋がっています。

こうした取り組みは、海外採用社員のモチベーション向上に資すると同時に、人材プールを拡大させることで社内の競争を促進させ、より強い組織の実現に繋がる好循環を生み出しています。マネジメントとして活躍する海外採用社員の数は増加しており、例えば銀行では、女性3名を含めた計13名が執行役員に就任しています(2021年3月末時点)。

人材の評価方法

MUFGは、「MUFGグループのめざす姿」に向け、社員一人ひとりに求められる変化や、社員の成長と挑戦を後押しする環境整備の必要性等を踏まえ、「プロフェッショナル」、「変革・挑戦」に一層重きを置いた人材像・資格要件への見直しを行うとともに、めざすキャリアに向けて自ら変革し、努力できる環境を整備しています。

業績の評価については、全社員が期初に課題を設定し、通年での達成度を振り返り、行動やプロセス等も含めて評価しています。能力の評価については、さまざまな能力の項目を設定し、多面的に評価しています。

各々の評価後にはフィードバック面談を実施し、今後の業績達成・能力開発に資する強みや課題を伝え、納得感・客観性を持たせながら、業績向上・キャリア形成を後押ししています。

また、経営職階並びに管理職階のライン管理職等を対象に、部下や同僚、関係部署等の関係者によるさまざまな角度からの観察により、対象者のマネジメントとしての資質や「強み・課題」等に関する気づきを与え改善を促す360度評価等を実施しています。

インクルージョン&ダイバーシティ

インクルージョン&ダイバーシティ推進体制

優先的に取り組む10課題の一つであるインクルージョン&ダイバーシティは、MUFGが「世界が進むチカラになる。」ための重要な事業戦略の一つと位置付けています。

2006年から専任組織を設置し、トップのコミットメントのもと、経営戦略としてダイバーシティ推進に取り組んでいます。特に、ジェンダーの観点でのダイバーシティ推進を重要課題と認識し、女性の育成・登用に取り組んでいます。主要子会社である銀行、信託、証券の3社

では、合同数値目標を設定し、その進捗を定期的に経営会議にて報告しています。

2018年からは、コーポレートセンター機能のグループ一体運営を開始。3社が一堂に会して執務を行い、グループのダイバーシティ推進を協働して進めています。また、毎年、グループ約40社の人事担当者が集結する人事部門交流会において好事例や問題意識の共有を行うことで、グループ一体で効果的に推進しています。

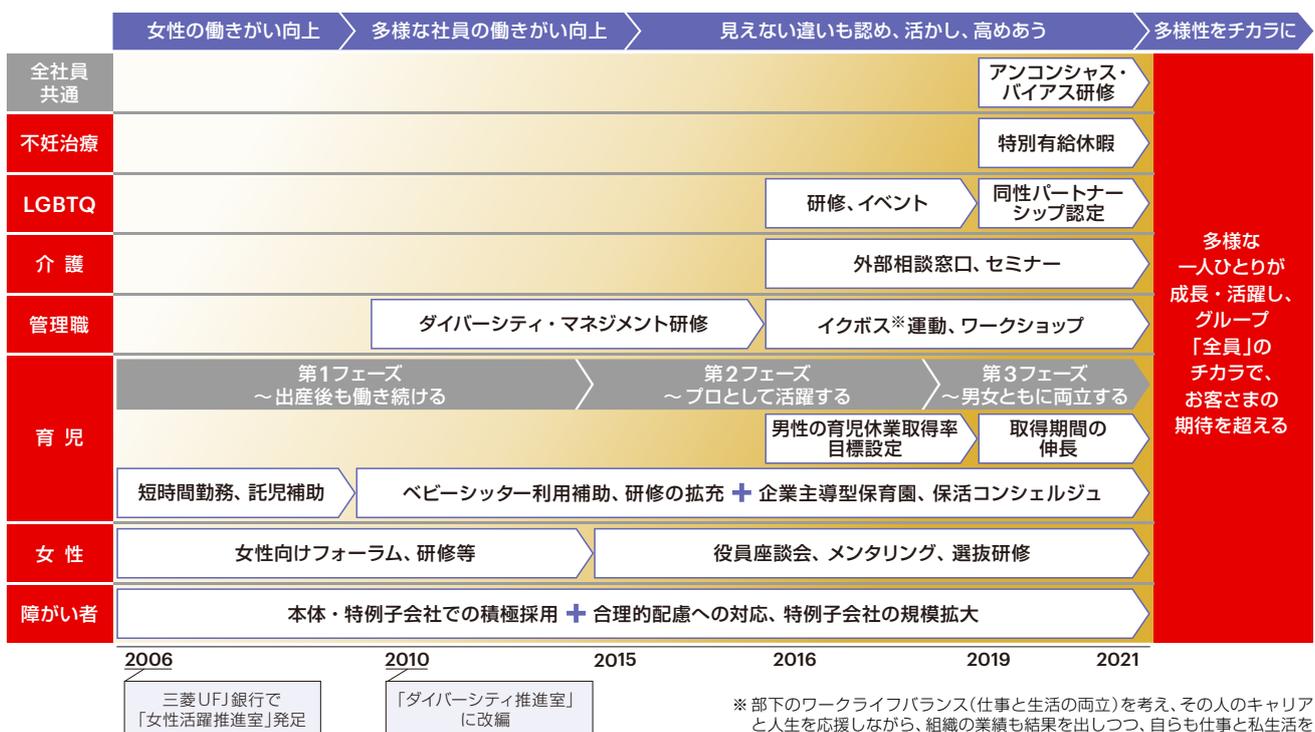
取り組むテーマ

女性に限らず、多様な社員の働きがい向上をめざし、育児・介護・不妊治療等のプライベートの事情と仕事との両立を支援する取り組みや、障がい者の雇用促進、LGBTQの理解促進など、取り組みの範囲を大きく広げています。

2006年以降の具体的な取り組みは以下のとおりです。ジェンダーダイバーシティの観点での女性の働き

がい向上から、多様な社員の働きがい向上へ進化させた上で、グループ一体でダイバーシティへの理解浸透と各種制度の拡充に取り組んできました。今後は、グループの全社員が、それぞれの持ち味を発揮し、全員の力を合わせてお客さまの期待を超えたサービスを提供できるよう、多様性を活かす職場づくりに一層注力していきます。

●グループ主要子会社での主な取り組み



多様な一人ひとりが成長・活躍し、グループ「全員」のチカラで、お客さまの期待を超える

多様な人材の活躍推進への取り組み

属性にかかわらず、多様な社員一人ひとりが持てる力を発揮できる職場づくりに取り組んでいます。

女性のキャリア形成支援

ジェンダーダイバーシティの推進、すなわち、指導的立場にある女性の比率向上は喫緊の課題です。MUFGでは、中長期的な数値目標を設定し、トップのコミットメントのもと育成・登用に取り組んでいます。上位職の

女性社員に対しては、選抜研修やメンタリングプログラムなどを実施し、役員をめざす意識の醸成や、高度なスキルの習得機会を設けています。

数値目標の設定

銀行、信託、証券の3社では、2024年3月末までに日本国内の女性のマネジメント比率^{*}を18%とする合同数値目標を設定しました。これは、多様な視点や価値観

をより経営に近い領域で反映するために、従来目標としていた役付者よりも上位の役職を目標に掲げたものです。

^{*} 次課長以上のポストに就く社員の比率

▶ 詳細：「進捗推移やグループ各社の数値目標」については「ESGデータ(社会編)(P.152)」をご参照ください。

女性を対象にさまざまなプログラムを実施

銀行、信託、証券では、グループ各社の役員と経営職層の女性による座談会を定期的に開催しているほか、要職候補の女性マネジメントにメンターを付け、メンターからキャリアに関するアドバイスや精神面でのサポートを行う「メンタリングプログラム」を実施しています。

中堅マネジメント層に対しては、選抜研修を合同で

実施し、「戦略構築力」「論理的思考力」等の補完的習得機会を設けるとともに、上位職での活躍に向けた経営視点・大局観に磨きをかけています。

また、希望者を対象に、先輩社員にキャリアやライフイベントとの両立に関する悩みを相談できるオンラインネットワークのほか、グループ各社で課題認識に応じたさまざまなプログラムを実施しています。

● キャリアステージに応じたプログラム(一例)

階層	プログラム
マネジメント	<ul style="list-style-type: none"> ● MUFG Leaders Form(役員座談会) ● 役員メンタリング
中 堅	<ul style="list-style-type: none"> ● 幹部候補者向け研修(アセスメント、メンタリング等) ● 外部研修派遣
全階層・若手	<ul style="list-style-type: none"> ● 階層別研修 ● ネットワーキング(キャリア座談会等) ● 公募制度

● グループ各社の取り組み

● 三菱UFJ銀行

2020年度より、中堅の女性社員を対象としたアセスメントプログラムを開始しました。専門家によるアセスメントによって一人ひとりのスキルやポテンシャルを特定し、キャリア開発を支援するとともに、女性が活躍する領域の拡大を図っています。また、2021年度からは、Teamsを活用したオンラインネットワーキングを開始しました。

● 三菱UFJモルガン・スタンレー証券

管理職やその候補者を対象に研修を実施。5年次社員にはキャリアビジョンの策定、ライフイベントやキャリアに対する不安払拭を目的とした研修を実施しています。また、女性役員3人が登壇する女性社員向けタウンホールミーティングをオンラインで開催しました。

● アコム

自分らしく長く働き続けるための「キャリアデザイン研修」を実施しています。育児と仕事を両立しながら活躍している女性社員とのパネルディスカッションを実施するなど、女性ならではのキャリアについて考える機会を提供しています。

● 三菱UFJ信託銀行

マネジメント候補者を対象に、上司を巻き込みながら、アセスメントや面談を通じて、成長を支援していくプログラム「Women's Leadership Program」を約5ヵ月間にわたり実施しています。

● 三菱UFJニコス

社員一人ひとりの自律的な成長機会を支援することを目的に、職場で自分の強みを活かすための「女性キャリアデザイン研修」を実施しています。コース転換者や管理職候補者にはメンターを付け、キャリアアドバイスをを行っています。

● MUFG

国際女性デーに合わせて、世界各地で女性社員を応援するイベントを実施しています。期間中は、性別を問わず多くの社員がテーマカラーである紫色のアイテムを身に着けているほか、女性マネジメントが登壇するネットワーキングイベントも行います。

女性社員×社長のタウンホールミーティングを開催

2020年12月、女性社員と社長とのタウンホールミーティングを開催し、銀行、信託、証券から約500人が参加しました。

社員から事前に寄せられた質問・意見は約150件にも上り、社長のこれまでの経験・考え方への質問のほか、女性ならではのキャリアへの不安や仕事と育児の両立に悩む意見などが寄せられました。

当日、前半は、社長と人事部ダイバーシティ推進室長との対談、後半は、社長が社員の質問に直接回答するQ&Aセッションが行われました。

キャリアの継続を支援する制度

配偶者の海外転勤に伴う退職者の再雇用や休職制度、勤務地変更制度等を設けて、キャリアの継続を支援しています。

障がい者

特例子会社の設置や、障がい特性に配慮した職場環境整備により、障がいのある社員の活躍の場を拡げています。現在、MUFG全体では、約1,400人の障がいの

ある社員が活躍しており、国内のグループでの雇用率は2.48%※（2021年6月1日時点）となっています。

※法定雇用率制度で定められた算出式を用いて、銀行、信託（前述の2社は特例子会社およびグループ適用関係会社を含む）、証券、ニコス、アコムにおける国内の雇用率を算出したもの。

特例子会社の設置

銀行および信託では特例子会社を設置しています。一人ひとりが能力・適性に応じた役割を果たすことによって、働きがいを得ながら、社会に貢献していくことをめざしています。

<p>三菱UFJ ビジネスパートナー (三菱UFJ銀行 特例子会社)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 1996年設立。2020年4月に、MUビジネスエイドとMUビジネスパートナーが合併し、新しい社名と体制でスタートしました。 ● 神奈川県、東京都、大阪府、愛知県の4拠点で計約370人の障がいのある社員が、障がい特性に配慮した職場環境で業務に励んでいます。
<p>菱信データ (三菱UFJ信託銀行 特例子会社)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 1979年設立。 ● 都内3拠点で計約60人の障がいのある社員が業務に励んでいます。 ● 聴覚に障がいのある社員が中心のため、「3色パトライト」で来客や緊急時等を知らせたり、一日の業務量と作業の進捗状況を「大型モニター」に掲示して共有したりするなどの工夫がされています。また、会議や研修では、音声認識ソフト等も活用しています。

グループ各社で進む環境整備

グループ各社で障がいのある社員にとって働きやすい職場づくりに取り組んでいます。銀行では、聴覚に障がいのある社員には、音声情報を文字情報に転換して表示する音声認識アプリ付iPadの配付や、非常警告灯

(パトライト)の設置を実施しています。視覚に障がいのある社員には、パソコンの文字を音声に変換して出力する音声読み上げソフトを導入しているほか、盲導犬同伴で勤務している人もいます。

LGBTQ

性的指向・性自認等にかかわらず、自分らしく働ける職場づくりをめざしています。

MUFG人権方針への明記

性的指向・性自認等に基づくハラスメントや差別の禁止を明記しています。

▶ 詳細：「MUFG人権方針」については (<https://www.muftg.jp/csr/policy/>) をご参照ください。

研修の実施、ハンドブックの発行

グループ各社でeラーニング等による研修を実施し、正しい理解の浸透と、差別・偏見の防止への意識向上に取り組んでいます。

また、2020年1月には、職場で持つべき心構えや、起こりがちなケースへの対応等をまとめた「職場のためのLGBTハンドブック」を発行しました。

同性パートナーシップ認定

銀行、信託、証券、ニコス、MUSビジネスサービス、MUS情報システムでは、社員の同性のパートナーを配偶者と同等と認定し、休暇や家賃補助等、社内の福利厚

生の利用を可能とする「同性パートナーシップ認定」制度を導入しています。

イベント協賛

毎年、東京の代々木公園で開催される「東京レインボープライド」*に協賛し、活動を支援しています。

2021年は、前年に引き続きオンライン開催となりました。みずほフィナンシャルグループと三井住友フィナ

ンシャルグループと協働して参画し、オンラインブースの出展と、SNS投稿を通じたオンラインパレードへの参加、また、それらで利用するメッセージ動画の制作を3社で協働して実施しました。

* 特定非営利活動法人「東京レインボープライド」が主催する、LGBTQ当事者とその理解者(Ally/アライ)が一堂に会する国内最大級の啓発イベントです。

プライド月間

1969年6月にニューヨークで起きた「ストーンウォールの反乱」に関連して、毎年6月は世界各地でLGBTQへの支持を示すイベントが行われます。

MUFGでも、米州拠点では、6月中に西海岸にある支店全てのATM等にプライド月間のメッセージを表示します。2020年度は、虹色の服を着た社員の写真を募集する「Show Your Colors」というキャンペーンを開催しました。

欧州拠点では講演会を開催し、レインボーフラッグやMUFGのプライドロゴマークなどを掲げて支援しています。



Ally (アライ) 顕在化への取り組み

社内風土醸成の一環として、レインボーカラーのオリジナルストラップを制作し、希望する社員に配布しています。LGBTQの理解者であるAllyを社内で顕在化させるとともに、当事者の存在を意識するきっかけにしています。



仕事とプライベートとの両立に向けた取り組み

多様な社員一人ひとりが、プライベートと両立しながら生き生きと活躍できる職場環境づくりに取り組んでいます。

育児との両立支援

多くの国々では、女性が育児・家事を担ってきたことから、子どもを持つ共働き夫婦の多くは、女性が働き方を変えているという実態があります。この状況に対応するために、MUFGでは、性別にかかわらず育児・家事を行う社員をサポートする制度やプログラムを用意

しています。また、男性の育児参画促進をきっかけに、全社員が仕事の効率や生産性を意識したメリハリある働き方を実践できる職場風土の醸成に取り組んでいます。

両立支援制度

● 代表的な研修・制度



※1 オンライン講座の配信、職場とのコミュニケーション支援、会社からの情報提供等により、復職後の早期キャッチアップをサポートするオンラインサービス。

※2 保育施設紹介サービス。

企業主導型保育園

社会問題である待機児童の解消や、グループ内で約4,300人※にのぼる育児休業者の早期復職を支援するため、都内2箇所に企業主導型保育園を開園し、仕事と育児の両立を支援しています。

※ 銀行、信託、証券、ニコス、アコムにおける2020年度の育児休業取得者の合算。



スムーズな職場復帰をサポート

休職・復職前後の社員を対象とした研修や、経済面の支援や柔軟な働き方を可能とする制度等を整備し、継続的なキャリア形成を実現できるようサポートしています。

● グループ各社の取り組み

● 三菱UFJニコス

復職した社員や育児中の社員が、仕事と育児の両立や今後のキャリアイメージ、自己研鑽等をテーマに自身と向き合う時間をつくり、情報交換する機会を設けています。2020年度はオンラインで座談会を行いました。

● 2019年度の様子



● 日本マスタートラスト信託銀行

「産育休者ランチミーティング」を実施。休業中の社員は子どもと一緒に参加でき、先輩復職者と情報交換をします。職場にも顔を出し同僚との相互理解を深めています。

● 2019年度の様子



育児両立セミナーを開催

2019年度より、男女ともに仕事と育児を両立できる職場環境づくりの一環として、子育て中の夫婦や、未就学児を養育中の男性社員を対象にしたセミナー等を銀行、信託、証券の3社合同で開催しています。

2021年にワーキングファザー向けに行ったセミナーでは、外部講師の講演やグループセッションを通じ

て、父親の育児参画が与える効果、コロナ禍での在宅勤務定着による育児の動向や事例等について、情報共有・意見交換をしました。参加者からは、「パパならではの悩みを共有できたのが良かった」「家庭と職場の両方で良いチームを築いていきたい」等の声がありました。

● 外部講師によるオンラインでの講演



● 参加者の様子



男性の育児参画を推進

グループ各社で、育児・家事の負担が女性に偏ることなく、「男女ともに仕事と育児を両立できる職場環境」をめざしています。男性社員の育児休業取得を推進するための取り組みを実施し、メリハリのある働き方への

意識向上や、仕事と育児を両立する同僚への理解促進に繋がっています。2019年度からは、男性に約1ヵ月間の育児休業・休暇の取得を推奨する等の取り組みを開始しました。

● グループ各社の取り組み(見出しの位置にある数字は2020年度の男性社員の育児休業取得率)

● 三菱UFJ銀行

90.3%^{*1}

2016年度より、育児休業取得率目標100%を掲げています。2019年度からは、10営業日の短期育児休業(有給)と10営業日の年次有給休暇を組み合わせた20営業日の休業取得を「Ten Plus Ten」とネーミングし、取得を推奨しています。本人と上司への取得推進の連絡と、経験者の両立事例紹介を行い、これまでに200人以上が取得しました。2021年度からは、ワーキングファザーやプレパパを対象として、Teamsによるオンラインネットワーキングを開始しています。

● 三菱UFJモルガン・スタンレー証券

100%^{*1}

2016年度より育児休業取得率目標100%を掲げ、取得を推奨しています。取得対象者と上司に取得方法の連絡をするとともに、取得者の家事育児参画内容を社内報で紹介するなど全社員が意識する機会を増やしています。このような取り組みを通じて、男性社員の育児参画が当たり前の風土に変わりつつあります。また、銀行と同時期に「Ten Plus Ten」の推奨を開始しています。

● 日本マスタートラスト信託銀行

100%^{*1}

2019年度より育児休業取得率目標を100%に設定。本人・上司向けの育児休業取得対象者の還元や取得推進メール配信等も実施しています。

● 三菱UFJ信託銀行

85%^{*2}

2019年度より取得推奨を開始し、さらに2021年度からは取得期間として5営業日以上を推奨しています。子どもが生まれた男性社員の所属部店長への取得推奨メールの発信に加え、取得パターンの例示や必要な手続きの明確化などを実施し、取得を推進しています。目標設定後の取得率は大幅に増加(従前は20%程度)し、男性の育児参画自体が当たり前であるという風土を醸成しています。

● 三菱UFJインフォメーションテクノロジー

94%^{*3}

子どもが生まれた男性社員宛てに、社長からのお祝いメールを発信。タイムリーな育児休業取得を促し、未取得の男性社員へは担当部長を通じて取得を推奨しています。

【男性の育児休業取得率(2020年度)の算出方法】

※1 2020年度中に育児休業の取得期限が到来した男性社員の取得率

※2 2020年度中に配偶者が出産した男性社員の取得率

※3 2019年度中に配偶者が出産した男性社員の2020年度末までの取得率

両立者への情報提供

男性向けの仕事・育児支援冊子「HUGくむ」や、子どもの小学校入学後の働き方に悩む社員に向けた「『小1の壁^{*}』乗り越え方事例集」などを発行し、両立者への情報提供を行っています。育児経験者の声を収集し、男性が育児・家事に関わることの重要性や、仕事

と両立しながら効率的に育児・家事を行うための工夫、メリハリのある働き方へのヒントとなる情報や事例をまとめたものです。両立者が活用するだけでなく、上司や同僚が両立の実態を理解するのにも役立っています。

^{*} 子どもの小学校入学後、夜間の延長保育が困難になったり、夏休みや臨時休校、PTA等への対応も必要になったりすることで、働き方の変更を強いられる問題を指す造語

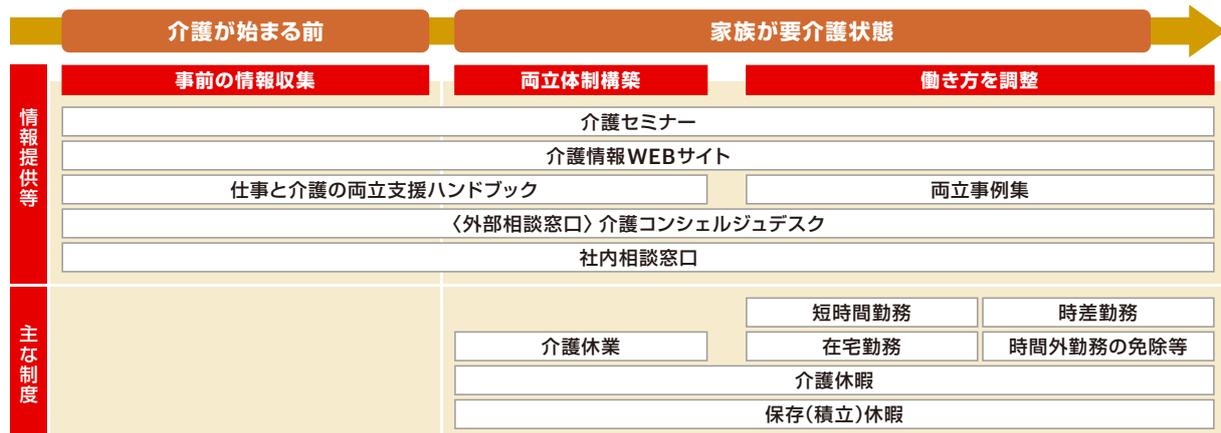
介護との両立支援

2025年には、団塊の世代(1947～1949年生まれ)が75歳以上になり、要介護高齢者の増加とそれに伴う介護離職の増加が大きな社会問題になると見込まれています。

このような状況のなか、社員の仕事と介護の両立を支援するべく、各種情報提供に加え、さまざまな支援制度を整備し、家族の介護が必要となっても仕事を続けながら介護にあたるようサポートしています。

両立支援制度

- 代表的な研修・制度



介護セミナー

グループ各社の社員に向けて、仕事と介護の両立に役立つ情報提供を行っています。各回、グループ約40社から約800人の社員が参加するセミナーでしたが、新型コロナウイルスの感染拡大の影響で、2020年度からオンデマンド動画を配信しています。専門家による講義は、両立に向けた準備に役立てられています。

- 2019年度のセミナーの様子



両立支援サービスの提供(相談窓口・WEBサービス)

社員とその家族を対象に、専門家による相談窓口と、介護施設や介護サービスの検索が可能な介護情報WEBサイトを導入しています。

現在介護中の方はもちろん、介護を予防したい方、

これから介護に関わる可能性のある方が、介護の専門家に電話やメールで相談できるほか、必要に応じて情報収集できる環境を整えています。

ハンドブック・事例集

仕事と介護の両立に関わる基本的な情報を集約した「仕事と介護の両立支援ハンドブック」を発行し、突然始まった介護にもスムーズに対応できるようにしています。また、介護中の方に向けては、介護経験者が実際

に直面した困りごとや事前に準備しておくべきことなどを掲載した「両立事例集」を発行して両立体制づくりを支援しています。

不妊治療との両立支援

晩婚化等を背景に、不妊治療を受ける夫婦が増加している社会環境を踏まえ、働きながら不妊治療を受ける社員を支援しています。

両立支援制度

主要各社で、不妊治療を目的とした特別有給休暇や、遅出早退制度などの支援制度を設けており、性別にかかわらず利用できます。

ガイドブック

治療中の社員や、その上司・同僚、今後治療を検討している人に向けて、「仕事と不妊治療の両立支援ガイドブック」を発行し、仕事と不妊治療を両立しやすい職場環境づくりに役立てています。

社員の意識改革への取り組み

管理職の意識改革

管理職の意識はダイバーシティ推進の成否を左右する重要な要素の一つ。多様な部下の価値観やプライベートを理解し、働きがいを高め、成果も生み出す意識の浸透をめざし、さまざまな取り組みを実施しています。

合同ワークショップを開催

管理職・プレ管理職を対象に、多様な部下との向き合い方について議論する場として、「イクボス[※]ワークショップ」を開催しています。外部講師の講演に続いて行われるディスカッションでは、育児や介護などの事情を抱える部下との関わり方について、参加者同士で議論を交わし、部下のプライベートの事情や価値観の尊重、「自分が大切にされている」という実感を持ってもらうことの重要性について理解を深めています。

[※] 部下のワークライフバランス(仕事と生活の両立)を考え、その人のキャリアと人生を応援しながら、組織の業績も結果を出しつつ、自らも仕事と私生活を楽しむことができる上司(経営者・管理職)のこと。

● 2019年度のワークショップの様子



管理職がコミットメントを発信

「イクボス企業同盟[※]」に加盟した上で、部下の育成に力を注ぎ、働きがいを高め、業績面でも結果を出す上司「イクボス」を増やす取り組みを進めています。

[※] NPO法人ファザーリング・ジャパンが主宰する企業ネットワークで、積極的に自社の管理職の意識改革を行い、イクボスを増やそうとする企業が加盟。MUFGでは、銀行、信託、証券、ニコスが加盟。

グループ各社でトップマネジメントや、管理職が「イクボス宣言」を行い、チームマネジメントや自らの働き方についてのコミットメントを発信しています。

さまざまな研修を実施

グループ各社の状況や優先課題に応じてさまざまな研修を実施しています。銀行、信託、証券では、新任の部店長・次課長を対象に研修を実施し、多様な人材一人ひとりが活躍する組織・チームづくりに向けて、「アンコンシャス・バイアス（無意識の偏見）」を自覚することや、「心理的安全性」のあるチームを作ることの重要性を伝えています。また、既任の管理職に向けては、eラーニングやオンデマンド動画の配信、人事考課プログラム等により、ダイバーシティへの理解を深めるとともに、自らを振り返る機会を設けています。

● 各社の取り組み

● 三菱UFJニコス

社会環境の変化に応じた新しいマネジメントスタイルのヒントやダイバーシティマネジメントを促進するための管理職向けセミナーを実施しています。また、部下の育成マインドの醸成やコーチング等のマネジメントスキル向上を目的とした研修機会を提供しています。

● アコム

組織力を向上させるための「リーダーシップ強化研修」を実施しています。リーダーとしてのマインド強化や1on1スキルを学び、部下育成のための関係構築力向上を図っています。

● 2019年度の様子



風土づくり

社員一人ひとりの多様性を互いに認めあい、活かしあう職場風土醸成をめざし、さまざまな取り組みを実施しています。

ダイバーシティ月間

銀行、信託、証券では、毎年11月を「ダイバーシティ月間」に設定し、研修やワークショップ等を国内全拠点で実施しています。「アンコンシャス・バイアス（無意識

の偏見）」や「LGBT」等、現在注目を集めているテーマを取り上げ、社員がダイバーシティを自分事として考える機会を設けています。

社員主体の取り組み

社員が主体となってダイバーシティを推進しています。

国内

● 三菱UFJインフォメーションテクノロジー

「ダイバーシティ推進委員会」を2014年に設立。年度ごとにメンバーを入れ替えながら継続的に活動してきました。2017年度からは、現場の声の吸い上げや、本社方針などの周知、風土醸成を活動の中心に据えながら、社内コミュニケーションの活性化、エンゲージメント向上に取り組んでいます。

欧州

6つの分野の社員ネットワークがさまざまな活動を実施し、多様な人材を受け入れる職場環境の構築を推進しています。

disABILITY WORKS Disability Network

▶ あらゆる障がいの影響を受けた社員をサポートする社員ネットワーク

BALANCE Gender Diversity Network

▶ ジェンダーバランスの実現をめざす社員ネットワーク

Pride Alliance LGBTQ+ & Allies Network

▶ LGBTQ+※を祝い、推進するオープンな社員ネットワーク

MOSAIC Multicultural Network

▶ 文化的多様性を活かす社員ネットワーク

Family Matters Family Network

▶ ファミリーフレンドリーな職場づくりをめざす社員ネットワーク

Social Mobility Social Mobility Network

▶ 社員が帰属意識を感じる風土づくりに取り組む社員ネットワーク

※ レズビアン、ゲイ、バイセクシュアル、トランスジェンダー、クィアの頭文字を取った性的少数者の総称。「+」は常にあらゆる多様性にオープンであることを意味する。

米州

人種・国籍等の属性にかかわらず、多様な社員が働きやすい職場環境づくりをめざして活動しています。

Adelante Hispanic/Latino Enterprise Resource Group

▶ 「ヒスパニック/ラテン系」の社員ネットワーク

NextGen Leaders Generational Enterprise Resource Group

▶ 「世代」の社員ネットワーク

PULSE African American/Black Enterprise Resource Group

▶ 「アフリカ系アメリカ人/黒人」の社員ネットワーク

WIN Women's Enterprise Resource Group

▶ 「女性」の社員ネットワーク

ASPIRE Asian Pacific Islander Enterprise Resource Group

▶ 「アジア太平洋諸島」の社員ネットワーク

Pride Alliance LGBTQA+ Enterprise Resource Group

▶ 「LGBTQ+とAlly」の社員ネットワーク

SERVE Veterans' Enterprise Resource Group

▶ 「退役軍人」の社員ネットワーク

人権マネジメント

MUFGは、全ての活動の指針である「MUFG Way」において「世界が進むチカラになる。」を存在意義と定め、社会、お客さまをはじめとする全てのステークホルダーの多様な人権の保護等に取り組んでいます。

人権尊重への取り組み

グループ各社は、基本的人権の尊重を経営の最重要課題と認識し、MUFG人権方針を定めているほか、全ての事業活動において人権尊重の責任を果たすために、行動規範、コンプライアンスマニュアルなどを全社員に周知し、人権意識の醸成に取り組んでいます。

また、明るく働きやすい職場づくりをめざし、グルー

▶ 詳細：「内部通報制度」については(P.123)をご参照ください。

プ各社内にセクシュアルハラスメントやパワーハラスメント等の相談窓口を設け、面談や電話、メール等さまざまな手段による相談に対応し、人権尊重を推進しています。さらに、社外のお客さまからのMUFGの事業活動による人権侵害等の通報・ご相談にも対応しています。

人権マネジメント体制

MUFG人権方針に基づく人権の尊重に関する施策や取り組み方針は、MUFGの取締役会構成員であるグループCSuOが委員長を務めるサステナビリティ委員会で審議しています。MUFG人権方針については、取締役会で決定しています。

グループ各社の人権啓発推進体制と啓発活動の実施状況

銀行、信託、証券では以下の人権啓発推進体制を構築し、研修等の啓発活動を行うとともに、各部室店に配置された推進員や啓発活動の責任者が、MUFGグループ全体での人権の尊重への取り組みを推進・展開しています。

	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
人権啓発推進体制	人権啓発推進委員会	人権啓発推進委員会	人事委員会
委員長	取締役常務執行役員 (Chief Human Resource Officer:CHRO)	取締役常務執行役員 (CHRO)	常務執行役員 (CHRO)
委員	<ul style="list-style-type: none"> ● 各部門長、人事・総務・経営企画・リスク統括・コンプライアンス統括の各所管役員並びに各部長 ● 推進員を各部室店に配置 	<ul style="list-style-type: none"> ● 人事部担当常務役員と人事部長 ● 各部室店に人権啓発推進責任者を配置 	<ul style="list-style-type: none"> ● 取締役社長、人事・コンプライアンス統括・財務企画・経営企画・リスク統括・内部監査の各統括役員、および人事部長
啓発活動	<ul style="list-style-type: none"> ● 全行員向け研修 ● 階層別研修 対象：役員、新任拠点長、新任次課長、新入社員、キャリア行員 ● 人権啓発標語募集 ● 「人権だより」配信 	<ul style="list-style-type: none"> ● 人権啓発研修 対象：全役職員 ● 人権啓発標語募集 ● 人権週間ポスター掲載 	<ul style="list-style-type: none"> ● 人権研修 対象：新入社員 ● ハラスメント研修 対象：部店長、新任課長
研修受講者 (2020年度)	約36,200人	約7,200人	約400人

人権啓発標語の共有

人権啓発活動の一環として、銀行・信託では、社員・社員家族から毎年人権啓発標語を募集しています。全国から集まった人権啓発標語から入選作品を選出し、社内報・社内ポータルサイトへの掲載により、社内で報知しています。

人権デューデリジェンス

MUFGは、人権課題への取り組みとして、お客さまや社員などのステークホルダーの皆さまに対して、以下の方針に基づくデューデリジェンスを行っています。

- MUFG人権方針 (詳細は<https://www.mufig.jp/csr/policy/>)
- MUFGグループ個人情報保護方針 (詳細は<https://www.mufig.jp/privacy/>)

MUFG人権方針では、国連「ビジネスと人権に関する指導原則」等の国際的な人権に関する基準を尊重し、役職員は全ての人々の人権尊重に努めるとともに、お客さまやサプライヤー（納入業者）にも人権尊重を働きかけていくことを定めています。

社員に対して

MUFG人権方針に則り、雇用や就業におけるあらゆる差別の解消・撤廃に取り組んでおり、啓発活動を通じて、その遵守を徹底しています。

グループ全体からの人権侵害についての相談窓口と

なる「MUFGグループ・コンプライアンス・ヘルプライン」を設け、相談を受け付けるとともに、これらの行為を許さず、防止する体制を整備しています。

お客さまに対して

企業等のお客さまに対するファイナンスにおける、人権課題を含む環境・社会配慮の枠組みとして「MUFG環境・社会ポリシーフレームワーク」を制定しています。グループ傘下の銀行・信託における与信取引、証券における債券・株式の引受業務の取引可否の判断に際しては、必要に応じて当該ポリシーフレームワークに定め

るデューデリジェンスを実施することにより人権の尊重を推進していきます。

また、銀行等をご利用されるお客さまも含んだ、事業活動で関わる全てのお客さまの個人情報について、適切な取り扱いや漏えいの防止を徹底し、プライバシーの保護に努めています。

サプライヤーに対して

2015年に英国、2019年に豪州で施行された現代奴隷法により、2019年会計年度中に実施した自社の事業およびサプライヤーにおける、労働力搾取および人身取引防止の取り組みに関して、声明を公表し、サプライチェーンにおける人権侵害の防止に取り組んでいます。(右記リンクをご覧ください)

- 三菱UFJ銀行
(<https://www.bk.mufig.jp/csr/statement/sht/>)
- 三菱UFJ信託銀行
(https://www.tr.mufig.jp/ippan/csr/csr_katsudou.html)
- MUFGセキュリティーズ EMEA
(https://www.mufigemea.com/images/mufig/MSA_2020_MUFGSecuritiesEMEA042021.pdf)

健康経営

MUFGでは、社員の人権の尊重や明るく働きやすい職場環境づくりの一環として、心身の健康促進に取り組んでいます。具体的には、グループ各社内に産業医やカウンセラーが常駐し、定期健康診断の結果に基づくフォロー健診、過重労働面談等で社員の健康管理を行う

ほか、医師やカウンセラーと連携を図りながら、社員のメンタルヘルスの対応を行っています。また、ストレスチェック等を実施し社員の心と体の健康管理に取り組んでいます。

● グループ各社の取り組み

三菱UFJ銀行

- 定期健康診断の実施
- 衛生委員会の開催、職場巡視の実施
- 「健康相談室だより」の配信
- メンタルヘルスケアチェック
- 定期的に部室店内の環境チェックを実施
- インフルエンザ予防接種補助金制度

三菱UFJモルガン・スタンレー証券

- 定期健康診断の実施、風しん抗体検査の実施
- 安全衛生管理規程の制定、衛生委員会の開催、職場巡視の実施
- 健康推進室だより等の社員向け情報発信
- 健康相談、メンタルヘルスケアの実施
- ストレスチェックの実施
- 産業医による長時間労働者面談の実施

三菱UFJ信託銀行

- 定期健康診断の実施(受診率 100%)
- 衛生委員会の開催、職場巡視の実施
- 社内ポータル内「社員相談室」に労働衛生、相談業務等に関する情報を掲載
- ストレスチェックの実施(受検率 82.5%)
- 社員相談室にて社員の「一身上の相談に関する事項」「健康増進に係る企画立案・指導」を実施
- 健康経営宣言

健康経営優良法人 2021 (大規模法人部門) 認定

信託は経済産業省と日本健康会議が共同で実施する「健康経営優良法人認定制度」において、「健康経営優良法人(大規模法人部門)」に2年連続で認定されました。

同社では、【「安心・豊かな社会」を創り出す信託銀行～社会・お客さまの課題を解決できるプロフェッショナル集団】を「めざす姿」に掲げており、社員一人ひとりの心身の健康こそがチカラの源泉であり、社員が健康であってこそ、組織の活性化や生産性の向上が実現すると考えています。

このような考えのもと、同社では、社員の心身の健康並びに社員の家族の幸せのために、さまざまな取り組みを通じて「健康経営」を実践し、社会やお客さまからの信頼や期待に一層お応えしていきます。

MUFGのグループ各社においても、同様に「健康経営」へのグループ内での取り組みや知見を共有することで、推進していきます。

ユニバーサル対応

MUFGは全てのお客さまが安心してご利用いただけるよう、あらゆるお客さまに配慮した接客・対応（ホスピタリティ）、安全・安心な店舗づくり（ファシリティ）など、ソフト面とハード面におけるユニバーサルデザインの導入に取り組んでいます。

ユニバーサルマナーの浸透

全てのお客さまが安心してご利用いただけるよう、入店時のお声かけやご案内、「理解しやすい」より丁寧な説明等、適切で心地よい対応を心がけています。

ユニバーサルな店舗づくり

全てのお客さまが安心・快適にご利用いただけるよう、視覚障がい者の方用の誘導ブロック設置やスロープによる段差解消、自動ドア化等、店舗入口の利便性・安全性向上の取り組みを行っています。

ユニバーサルサービスの提供

ATM振込手数料の適用やご家族による代筆のお取り扱い等、障がいのあるお客さまにも配慮したサービスを提供しています。

● ATM振込手数料の適用

視覚に障がいのあるお客さまや、車いすをご利用のお客さまが窓口で振り込みをする際の振込手数料について、ATM振込手数料と同じ金額を適用しています。

● 代筆・代押捺手続き

視覚や身体の障がいによって、自署・捺印が困難な場合、お取引内容等により、ご一緒に来店されたご家族等によって代筆・代押捺いただくことが可能です。

● 意思確認が困難な状況における預金払戻手続き

預金者さまの意思確認が困難な状態で、入院・治療や施設への入居・利用費用および税金・社会保険料の納付に必要な資金の払戻しをご希望の場合に、ご家族等による払戻しのご相談をいただくことが可能です。

※お支払方法・ご来店者さまのご本人さまとの関係・必要書類等によっては、ご希望に沿いかねる場合があります。

● コミュニケーションツール

聴覚や発声に障がいのあるお客さまのご用件を正確かつ円滑に伺うため、筆談器やコミュニケーションボードなどのツールの設置に加え、手話通訳・筆談・音声認識サービスアプリを支店窓口のタブレット端末に搭載しています。

グループ各社の取り組み

三菱UFJ銀行

- ピクトグラム表示の実施
- 高齢者・障がい者への対応力向上研修
- 高齢者対応ガイドブックの制定
- ほじょ犬ステッカーの掲示
- 耳マークステッカーの掲示
- 手話・筆談サービスの実施
(通帳やキャッシュカードの紛失・盗難時のご連絡)
- 点字付きカード、通知状の取り扱い
- 障がい者ご相談窓口
- LGBT対応ハンドブックの制定
- 地域包括支援センターとの連携

三菱UFJ信託銀行

- ピクトグラム表示の実施
- 高齢者・障がい者への対応力向上研修
- 高齢者対応ガイドブックの制定
- ほじょ犬ステッカーの掲示
- 耳マークステッカーの掲示
- 老眼鏡、助聴器、ルーペ、筆談器、記帳ボード、コミュニケーションボード、車いすを全店に配備
- ATMにハンドセットホン設置
- サービス介助セミナー実施

三菱UFJモルガン・スタンレー証券

- 認知症サポーター養成講座の受講
- 老眼鏡、筆談器の設置
- 店舗内の段差解消
- 自動ドアの設置
- Ally 表明ストラップ配布(希望された方のみ)

お客さまに対する姿勢と取り組み

基本的な考え方

お客さま本位で考え、公正かつ誠実に行動する姿勢は、私たちの業務の基本をなすものです。

MUFGは、MUFG Wayのもと、役職員が日々の業務において判断し行動する基準を定めた「行動規範」の第一章に「お客さまに対する姿勢」を掲げ、その徹底に向けた取り組みを進めています。

お客さま本位の取り組み

MUFGは、お客さま本位の取り組みの徹底を図るため、グループ共通の指針となる「MUFGフィデューシャリー・デューティー基本方針」を策定・公表しています。

本方針のもと、グループ各社がお客さま本位の姿勢を共有し、商品・サービスのさらなる向上に取り組み、その取り組み状況を公表しています。また、MUFGも、その取り組みをモニタリングするとともに、よりお客さま本位の業務運営を実現させるため、本方針を定期的

に見直します。

さらに、MUFGでは、「フィデューシャリー・デューティー推進委員会」等を定期的開催し、お客さま本位の業務運営態勢のさらなる強化や、ベスト・プラクティスの共有を含めたグループ一体での業務推進を図るとともに、外部有識者をアドバイザーとして招聘し、さまざまな視点からのご提言・ご助言を得ることで、商品・サービスのさらなる向上に取り組んでいます。

▶ 詳細：「お客さま本位の取り組み」については (<https://www.muftg.jp/profile/governance/fd/>) をご参照ください。

お客さまの声を起点とした取り組み

お客さまから寄せられたご意見・ご要望は MUFG の大切な財産です。銀行、信託、証券、ニコス、アコム のグループ各社は、営業拠点の社員や電話、メール等を通じていただいたお客さまのさまざまな声を分析し、改善を実施しています。2020年度、お客さまから寄せられたご意見・ご要望は、グループ5社で約18万件にのぼり、うちサービスを改善した事例は249件でした。

改善例の中には、来店不要のアプリ(かんたん手続きアプリ)に氏名変更機能を追加し、非対面で手続きを行いたいといったお客さまのニーズに対応、といったものがあります。また、定期的にお客さまの満足度調査も行い、低評価項目の要因を分析し、改善に向け取り組んでいます。

お客さまの多様なニーズや、ご意見・ご要望をいち早く捉え、商品・サービスに反映させる取り組みを継続することで、MUFGはお客さまから選ばれ、お客さまと末永い関係を築いています。

MUFGは、お客さまの「声」を起点とした業務改善や品質向上に取り組んでいます。全てのお客さまが安心してご利用いただけるよう、お客さまの信頼を「守る」だけでなく、未来に向けて新たな信頼を「築く」ため、社員一人ひとりのスキルアップに努めています。



社会貢献活動

社会貢献に対する基本的な考え方

金融機関には、金融システムの安定・維持を図り、社会の健全な成長に貢献するという責任があります。そのため、金融サービスを通じた社会課題の解決に取り組み、持続可能な社会の実現に貢献できるよう努めています。「新型コロナウイルス感染症拡大への取り組み」「次世

代支援(教育・スポーツ・環境)」「災害支援」「MUFG社員の活動を伴う支援」を優先領域として、金融サービスによる貢献が難しい領域、社会にとって真に必要な領域において、寄付・ボランティア等による社会貢献活動を実施していきます。

～社会貢献活動の枠組み(寄付プログラム)について～

MUFGは、前事業年度におけるグループ業務純益^{※1}の0.5%相当額を社会貢献活動(寄付等)に拠出する枠組みを構築・運用しており、グループ各社の社会貢献活動関連拠出と本枠組みを合わせると、グループ業務純益の1%程度^{※2}となります。

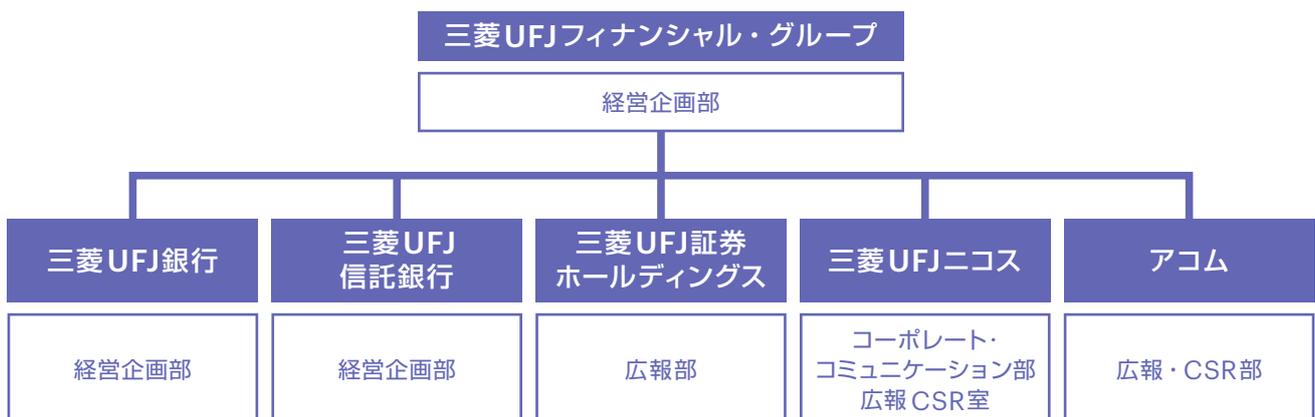
2020年度は、グループ全体で91.6億円を拠出し、新型コロナウイルス感染症が拡大するなか、社会の安定の重要性をあらためて強く認識し、医療や学生などに対する各種支援を実施しました。今後も、金融サービスによる貢献が難しい領域や、社会にとって真に必要な領域に対して、より機動的で柔軟な支援を行っていきます。

※1 与信関係費用等控除後の業務純益。

※2 本年実施した新型コロナウイルス感染症に対する寄付・支援も本枠組みに含まれます。

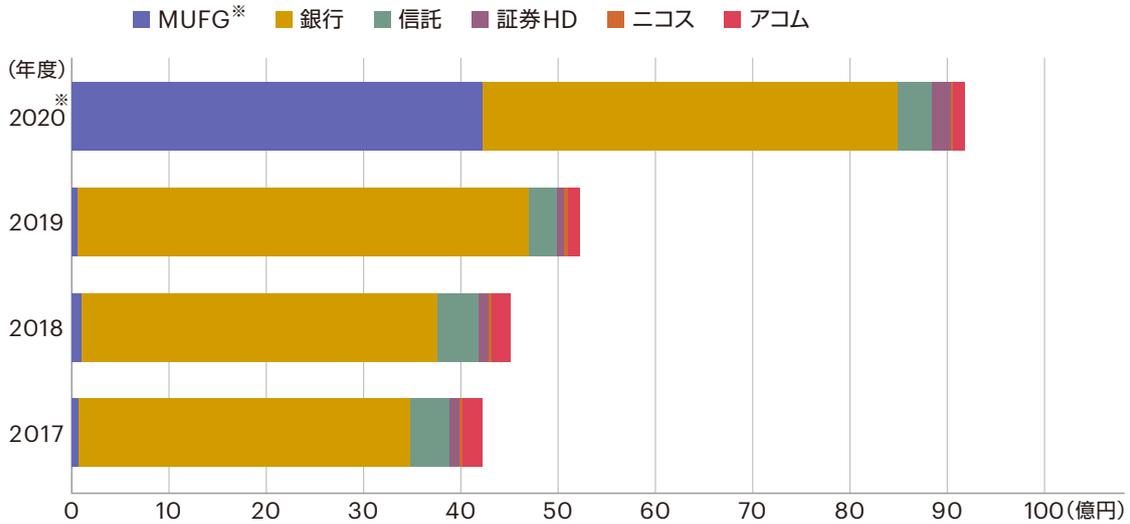
推進体制

MUFGの経営企画部のもと、グループ各社に設置した社会貢献活動の推進担当部署が密接に連携しています。グループ各社の担当部署は月次で情報連絡会を開催し、グループ各社の取り組みや活動について共有することで、グループ全体で社会課題の解決や持続可能な社会の実現に貢献する活動を推進しています。

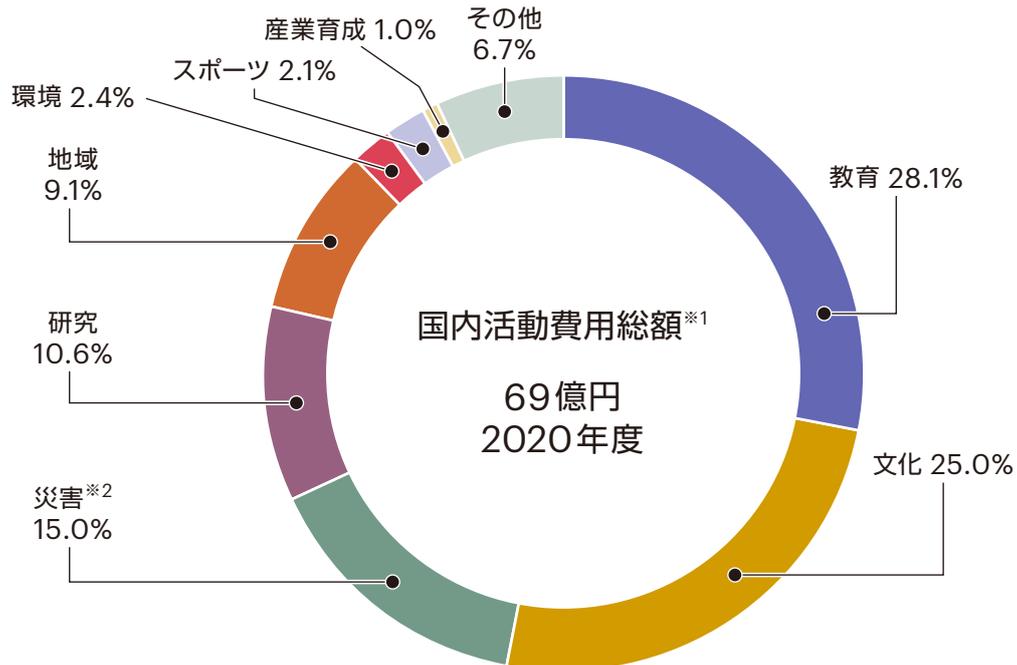


社会貢献活動費

- MUFGグループ全体の社会貢献活動費：91.6億円(2020年度)
社会貢献活動費(国内外含む)の推移



※ MUFGとして、前事業年度におけるグループ業務純益の0.5%相当額を社会貢献活動(寄付等)に拠出する枠組みを開始したため大幅に増加



※1 信託の取り組みについては海外の活動も含まれます

※2 新型コロナウイルス感染症に対する取り組みの医療支援を含む

新型コロナウイルス感染症に対する取り組み

2020年度は新型コロナウイルス感染症拡大による甚大な影響がありました。私たちは、この大きな課題への対応に全力を傾け、感染拡大防止に係る寄付や支援などを社会の要請や必要に従い実施していきます。

医療支援：総額15億円

日本赤十字社への寄付

医療機関のマスク・防護服などの備品不足が深刻化するなか、感染症指定医療機関として全国の病院にて医療活動を継続している医療関係者の皆さまを支援したいとの想いから、「日本赤十字社」に寄付しました。（総額5億円）

● 社長感謝状贈呈の様子



東京大学医科学研究所と大阪大学への寄付

感染拡大防止へのさらなる対応および中長期的な日本の医療の発展を支援すべく、国内でワクチン開発を先導している東京大学医科学研究所と大阪大学に寄付しました。（総額5億円）

#おうちでMUFG／日本赤十字社と全日本病院協会への寄付

お客さまとともに取り組む寄付・支援の枠組みとして、個人のお客さまがインターネット取引等（三菱UFJダイレクト等）を利用された件数1件あたり39円(Thank you)を、「日本赤十字社」と「公益社団法人全日本病院協会」に寄付しました。（総額5億円）



WEBからのお手続きで

“Thank you”を届けよう。

芸術支援：総額3億円

日本オーケストラ連盟への寄付

新型コロナウイルス感染症の影響で、クラシック音楽の公演が相次いで中止・延期となっている状況を踏まえ、人々の心を潤し暮らしを豊かにする音楽芸術活動の継続を支援すべく、「公益社団法人日本オーケストラ連盟」に寄付しました。支援金は加盟する37団体の活動資金に活用されます。（総額3億円）



学生支援：総額16億円

日本学生支援機構とあしなが育英会への寄付

意欲や能力があるにもかかわらず、新型コロナウイルス感染症拡大の影響による経済的な理由等で進学を諦めざるを得ない子どもたちや、病気や災害等で親を亡くした子どもたちを支援すべく、「独立行政法人日本学生支援機構」と「一般財団法人あしなが育英会」に各5億円を寄付しました。

(総額10億円)



学生を対象とした調査モニターを募集

新型コロナウイルス感染症拡大の影響によりアルバイト等の収入が減少した学生を対象に、商品・サービスの開発、改善のための調査モニターを募集。「MUFG β

(ベータ)」と称して10数回にわたるオンライン調査を行い、協力いただいた学生へ謝礼をお支払いしました。
(総額2億円)

外国人留学生の進学・生活支援を目的とした寄付

新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、学費・生活費を賄うためのアルバイトの機会もなく経済的に困窮し、日本での学業の継続を諦めざるを得ない意欲ある外国人留学生の進学と生活を支援したいとの思いから、MUFGの東南アジアにおけるパートナーバンク

4行*と協働し、「在日タイ留学生協会」「駐日インドネシア共和国大使館」「在日フィリピン留学生協会」「駐日ベトナム知識人協会」に各1億円を寄付しました。
(総額4億円)

* タイのクルンシィ(アユタヤ銀行)、インドネシアのバンクダナモン、フィリピンのセキュリティバンク、ベトナムのヴィエティンバンク

● 在日タイ留学生協会(贈呈式)



● 駐日インドネシア共和国大使館(贈呈式)



その他の支援：総額100億円

メディカルファンドの設立

新型コロナウイルス感染症対策を含む、創薬・再生医療等を担うベンチャー企業への支援を目的に、銀行はライフサイエンス分野において豊富な実績を有する三菱UFJキャピタルと協働で、投資ファンドを設立しました。設立以降、新型コロナウイルス感染症対策を含む

創薬や再生医療、医療機器、遠隔医療等の多くの分野で100件を超えるご相談をいただいております。複数件の投資を実行しています。今後も、有望な分野に対して、積極的な投資を行っていきます。(総額100億円)

優先領域に対する取り組み

次世代支援【教育】

子ども支援団体への寄付

MUFGは、子ども支援の活動をしている団体のうち、闘病中の子どもたちを対象に活動している「認定NPO法人日本クリニックラウン協会」、貧困家庭の子どもたちを対象に活動している「特定非営利活動法人 Learning

for All」、公益社団法人チャンス・フォー・チルドレン」の計3団体に対して寄付を決定しました。2020年度より3年間の継続的な支援を実施します。（総額1.8億円）



劇団四季“こころの劇場”の協賛

MUFGは、劇団四季が「子どもたちの心に、『生命の大切さ』、『人を思いやる心』、『信じ合う喜び』など、生きていく上で大事なことを、舞台を通じて語り掛けたい」という祈りのもと、全国展開しているプロジェクト“こころの劇場”に賛同し、協賛しています。

2020年度は、新型コロナウイルス感染症の拡大により、予定していた全てのこころの劇場公演が中止となりましたが、2021年度は、オンライン配信を支援する予定です。

じぶん未来クラブへの寄付

コロナ禍で活動機会を奪われた次世代（子ども・若者）への支援として、子ども向けの教育支援を行う「NPO法人じぶん未来クラブ」へ寄付を行いました。寄付金は、オンライン型教育プログラム「Global E-workshop」および「Project 1」の運営に充てられます。（総額5,000万円）

子どもたちへの金融経済教育

MUFGは、金融機関としての本業を活かした社会貢献活動として、小・中・高校の生徒向けの「金融経済教育」に力を入れて取り組んでいます。「金融や経済」の仕組みを学ぶ機会を提供するとともに、子どもたちが将来、社会的に自立し、自分らしい生き方を実現する力

を養うことができるよう、プログラムを工夫しています。

生徒向けに学校への「出前授業」や「職場体験学習」を毎年開催しており、2012年度からの累計は3,000回を超えています。

▶ 詳細：「金融・キャリア教育」については (<https://www.mufg.jp/csr/society/popuration/>) をご参照ください。

投資教育への取り組み

MUFGは、将来に向けた資産形成のための投資をより身近に感じていただくために、世代別の教育プログラムとして、社会人向けにもライフプランの立て方

や資産運用に関するセミナーを実施しています。その他、資産形成について関心を持つきっかけとなる漫画・コラムなど、多様なコンテンツを提供しています。

▶ 詳細：「投資教育への取り組み」については (<https://www.mufg.jp/csr/society/popuration/>) をご参照ください。

ユネスコスクール応援活動

持続可能な社会の実現・維持に欠かせない次世代育成のため、公益社団法人日本ユネスコ協会連盟と協働し、学校におけるSDGs教育を積極的に応援しています。2020年度は「ユネスコスクール SDGsアシストプロジェクト」として79校へ助成金を交付。またユネスコスクール全国大会に協賛し、SDGsに関する企業の取り組み紹介を通じて、ユネスコスクールの活動振興にも貢献しました。

▶ 詳細：「環境教育・保全活動」については
(<https://www.mufg.jp/csr/environment/activity/>)を
ご参照ください。

- 気仙沼市：川の体験活動
(環境・海洋教育・地域遺産学習)



次世代支援【スポーツ】

MUFGジュニアテニストーナメント

銀行は、次世代支援の一環として、公益財団法人日本テニス協会へ寄付をし、プロをめざす子どもたちにとって登竜門となる大会「MUFGジュニアテニストーナメント」を開催しました。(総額500万円)

感染症対策を厳重に行った中で開催された大会には、136人の子どもたちが参加しました。



卒業記念サッカー大会「MUFGカップ」

卒業間近の小学生にスポーツを通じて仲間との絆、関係者への感謝等を学んでほしいとの想いから、小学校6年生を対象に毎年、東京・愛知・大阪で卒業記念サッカー大会「MUFGカップ」を開催しています。

2020年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、東京・愛知大会は中止になりましたが、徹底的な感染症対策のうえ開催された大阪大会では、124人の子どもたちがサッカー大会を楽しみました。



▶ 詳細：「寄付を通じた支援」については(<https://www.mufg.jp/csr/contribution/charity/>)をご参照ください。

次世代支援【環境】

お客さまとともに取り組む「MUFGの森」

MUFGは、約10万本の植樹と10年間の育成費総額5億円の寄付を実施するプログラムを開始しました。銀行と信託のインターネット通帳の新規申込・切替の件数に応じて、Present Tree[※]を通じた植樹を行いました。これは1万世帯分の冷房での電力消費に伴うCO₂年間排出量に相当します。

※ Present Treeは、認定NPO法人環境リレーションズ研究所が2005年1月にスタートさせたプロジェクトです。大切な人や自分自身のために木を植えて、森林再生と地域振興に繋がります。少子高齢化の進む、全国各地の被災林や開発跡地、皆伐放棄地など「森をつくるべき場所」に木を植えて、都市部の人たちがその木の里親となり、地元の人たちと交流しながらともに育てていくことで、森だけでなく地域も元気になっていきます。



東京大学と産学連携

MUFGは、次の世代の未来を守るために東京大学と連携し、日本の脱炭素化のパスウェイとその実現における金融の役割について、協働して研究を行います。東京大学（未来ビジョン研究センター）が設立したグローバル・コモンズ・センター（以下CGC）では、安定的な地球システム（グローバル・コモンズ）の維持・管理に向けて実践的研究を進めています。

MUFGは、MUFGカーボンニュートラル宣言の実現に資するCGCの活動に共感・賛同し、その活動を今後3年間にわたり支援していきます。（総額3億円）



水素バス支援

MUFGは、2025年予定の大阪・関西万博の開催に向けた大阪府の補助事業である燃料電池バスの導入を企業版ふるさと納税の仕組みを活用し支援しました。（総額5,325万円）

燃料電池バスとは、水素と空気中の酸素の化学反応によって発生する電気を利用しモーターを駆動させ走行するバスのことで、走行時にCO₂や環境負荷物質を排出しないのが特徴です。

MUFGは、「水素・次世代エネルギー」を重点領域と位置付け、今後も水素サプライチェーンの構築、並びにその先にある持続可能な社会の実現に貢献していきます。



災害支援

「MUFG・ユネスコ協会 東日本大震災復興育英基金」による支援

MUFGおよび銀行は、公益社団法人日本ユネスコ協会連盟と共同で2011年4月に「MUFG・ユネスコ協会 東日本大震災復興育英基金」を創設し、最長15年にわたる中長期的な復興支援に取り組んでいます。

本基金は、「学校」を基点とし、東日本大震災により親を亡くされた小学生・中学生・高校生を対象とする奨学金プログラムを中心に、活動を行っています。本基金の最終規模は30億円前後となる見込みです。

▶ 詳細：「災害支援活動」については (https://www.mufg.jp/csr/contribution/disaster_support/) をご参照ください。

～奨学金プログラム～

プログラム開始時に一時金として10万円を給付し、高校卒業までの在学期間中月額2万円（年間24万円）の奨学金を給付するもので、これまでに約1,500人に奨学金を給付しています。本プログラムは2014年度に小学校に入学した児童の新規募集を最後に、その奨学生が高校を卒業する2026年まで継続していきます。

熊本県・鹿児島県における大雨災害への支援

2020年7月に発生した熊本県および鹿児島県における大雨災害に対し、被災地の一日も早い復旧・復興を願い、義援金として寄付を実施しました。（総額500万円）

MUFG 社員の活動を伴う支援

MUFG SOUL ～熱い想いを社会のチカラに～

MUFGでは、役職員一人ひとりが企画した社会課題解決のアイデアに対し、活動資金を拠出しています。

2020年度には、子ども食堂や老人ホームの活動支援、地域活性化への貢献など、役職員から集まった企

画・アイデアは300件以上に上り、合計2,500人超が社会貢献活動に参加しました。（総額1億円）

役職員の課題起点で取り組むことで、より多岐にわたる社会課題の解決に貢献していきます。

グローバルボランティア強化月間「MUFG Gives Back」

MUFGは、世界各地の社員が一斉に社会貢献活動を行う「グローバルボランティア強化月間」を2013年から設定しています。東日本大震災の復興で、日本が世界中から受けてきた支援に対する感謝の気持ちを世界の人々に伝える機会として、この取り組みを「MUFG Gives Back」と名付け、活動を展開しています。このようなグローバルベースで社員が一斉に取り組む活動としては、日本企業では最大規模であり、世界中の地域・拠点で社員たちが社会貢献活動の意義を実感する機会となっています。

2020年度、日本では『みんなで！ハッピークリスマス』プロジェクトを展開。MUFG社員が作成した716通のクリスマスカードが認定NPO法人クリニックラウン協会を通じて、全国49病院の小児病棟の子どもたちや自宅療養中の子どもたちに届けられました。

