

Quality for You



MUFGをもっと知っていただくために

三菱UFJフィナンシャル・グループ

ディスクロージャー誌

2006

■ 本編



ひとりひとりのあなたに、
私たちが約束すること。

あなたが求めるものに、
革新的な提案で応えること。

あなたの今と未来に、
最適なサービスを届けること。

あなたとの間に、
揺るぎない信頼を築いていくこと。

あなたの人生を、
あなたが生きる社会を、
ともにより良くしていける、
私たちであるために。

MUFGのグループ総合力

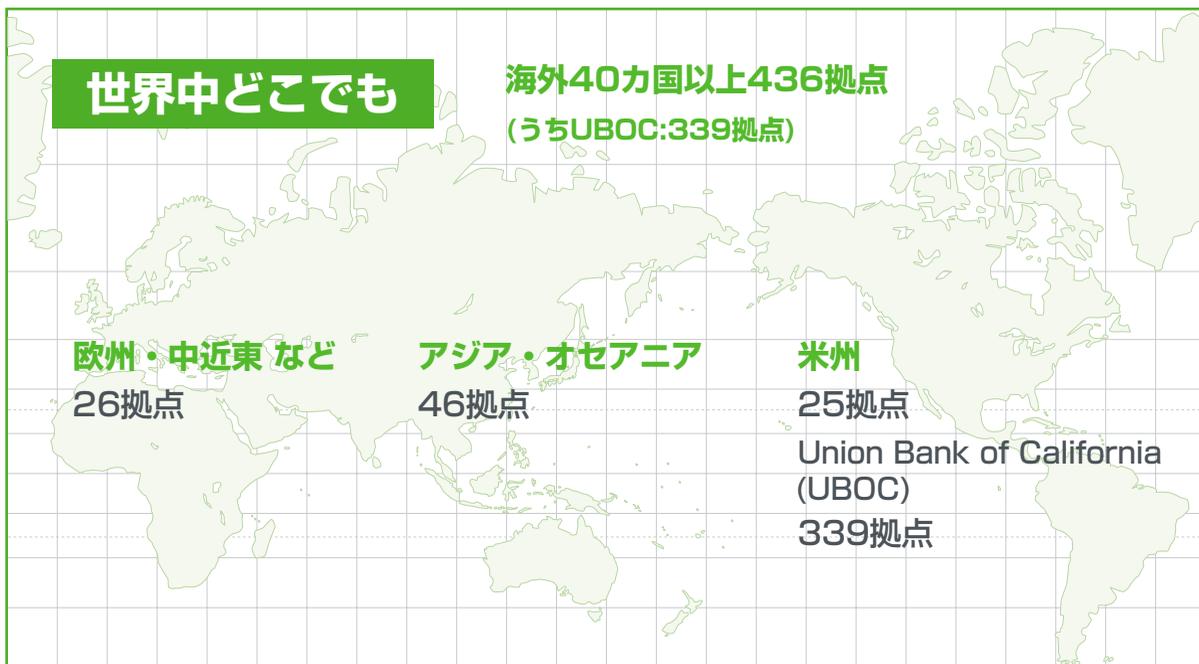
1

普通銀行、信託銀行、証券会社に加え、カード会社、消費者金融会社、資産運用会社、リース会社、米国銀行（UBOC）などのグループ会社が一体となって、お客さまのあらゆる金融ニーズにお応えします。



※UFJニコスとディーシーカードは平成19年4月1日に合併し「三菱UFJニコス」となる予定です。

広範でバランスのとれた国内店舗網、本邦金融機関No.1の海外ネットワークに加え、利便性の高いダイレクトバンキング等を通じて、いつでもどこでも金融サービスをお届けします。



注：リテール…出張所を含む本支店。銀行、信託銀行は振込専用支店などのバーチャル店舗、ローン推進出張所、代理店などを除く。証券はお客さま向けカウンターを持たない営業拠点を除く。

法人……「法人営業オフィス」を含む。



Quality
for You 
MUFG

ごあいさつ

経営陣からのごあいさつです。

6



社長インタビュー

畔柳社長に、キャスターの木場弘子さんがインタビューを行いました。

7

私たち一人ひとりの「Quality for You」

お客さま一人ひとりの生活や一社一社の事業の「質」の向上、地域・社会への貢献に対する私たちの想いをご紹介します。



13



3つの魅力がひとつに 運用目標金額が設定できる
投資型年金保険(三味一体)誕生。

1 お客さまの「資産を大切に守る」
2 お客さまによる「ターゲットの設定」
3 お客さまの時間を大切に「個別対応」を実現

三味一体
Quality for You



お客さま満足度向上への取り組み

お客さまから真に選ばれる金融グループとなるための具体的な取り組みをご紹介します。

32



キャッシュカードの偽造・盗難問題への対応

お客さまに安心してキャッシュカードをご利用いただくためのセキュリティ強化への徹底した取り組みをご紹介します。

34



個人情報の保護について

お客さまの大切な個人情報に対する保護方針をご紹介します。

35

平成17年度の業績について

平成17年度の決算の概要を用語解説や図表を交えてご報告します。

36

沿革／MUFGグループの歩み

グループのこれまでの歩みをご紹介します。

40



プロフィール

MUFGグループ主要企業のプロフィールをご紹介します。

42





取締役副会長
上原 治也

取締役社長
畔柳 信雄

取締役会長
玉越 良介

皆さまには、日ごろより格別のお引き立てを賜り、誠にありがとうございます。

このたび、MUFGグループのサービス拡充への取り組みや平成17年度の業績などについてご紹介した「ディスクロージャー誌 2006」を発刊いたしました。ぜひご一読いただきますようお願いいたします。

さて、振り返りますと平成17年度は、MUFGグループの発足という節目の年でしたが、業績面でも大きな成果をあげることができました。また、公的資金についても統合直後より着実に返済を進め、本年6月には統合時総額1.4兆円あった公的資金をすべて返済することができました。これまでに皆さまからいただいたご支援・ご協力に改めて御礼申し上げます。

今後は、お客さまへのサービスの一層の向上や、地域・社会への貢献という形で、経営統合の成果をできるだけ早期に実現してまいります。

皆さまにおかれましては、今後とも一層のご支援を賜りますようお願い申し上げます。

平成18年7月

株式会社三菱UFJフィナンシャル・グループ



三菱UFJフィナンシャル・グループ 取締役社長 畔柳 信雄
キャスター、千葉大学教育学部特命教授 木場 弘子さん

銀行のサービスはもっと良くなりますか。
木場弘子さんが畔柳社長に聞きました。

まず、お客さまの声に耳を傾けます

木場 経営統合によって世界最大の金融グループになり、また3メガバンクの中でいち早く公的資金を返済されましたが、一般のお客さまにとってはどのような意味があるのでしょうか。

畔柳 公的資金の返済は金融機関として最優先の課題でしたので、まずはこれを終了させました。これから大事なことは、お客さまの声を十分意識してサービスを拡充していくことです。例えば、もう少し便利な場所にお店があればとか、お客さまから見て満足できるサービスとその対価という意味での手数料のあり方など、お客さまの声に耳を傾けそれにお応えしていく方向で経営努力をしていきます。

木場 具体的にはどのようなメリットがありますか。

畔柳 例えば、この5月から個人のお客さまの振込手数料を一部無料化しました。MUFGグループは、東名阪を中心に全国にバランスよく店舗を展開しています。今回、三菱東京UFJ銀行の店舗間、または三菱UFJ信託銀行との間でも振込手数料を一部無料にしたことで、例えば関西から東京に出てきて働いてい



畔柳 信雄

昭和40年 三菱銀行入行。
 平成16年 株式会社三菱東京フィナンシャル・グループ社長就任。株式会社東京三菱銀行頭取を兼任。
 平成17年 株式会社三菱UFJフィナンシャル・グループ社長就任。
 平成18年 株式会社三菱東京UFJ銀行頭取就任。

る方がATMを使って関西のご両親に送金しようというときに、手数料が無料になります。これを第一歩として、これからもいろいろなことを考えていきたいと思えます。

お客様の立場に立ったサービスを

木場 一方で、せっかく統合したのに、利用できる商品やサービスが一本化されていない部分もまだかなりあるようですが。

畔柳 商品・サービスを一本化するためには、システムをひとつにする必要があります。旧行ともそれぞれ大きなシステムを持っていたので、これをひとつにするには時間がどうしても必要となります。特に、銀行システムには安全・安定稼働が求められますの

で、慎重に進めています。システムの本格的な統合までには約2年を要しますが、その間においても、できるだけ利便性が損なわれないようにいろいろな工夫をしていきます。システム統合後には、それぞれの良いところ、例えば旧東京三菱銀行にはなかった、旧UFJ銀行のATMの24時間稼働などのサービスを提供していきますので、ぜひご理解いただきたいと思えます。

木場 お客様へのサービス向上に関してですが、最近、新聞や雑誌などで、銀行はもうけ過ぎではないかという記事をよく見ます。預金者としては、預金の金利を少しでも上げていただきたいと思うのですが。

畔柳 公的資金の返済が終わった現在、お客様にご満足いただけるサービスは何かということを真剣に考え、一つひとつ具体化していくことが重要だと考えています。そのために、まずお客様のニーズを直接お伺いすることから始めています。これまで銀行はお客様の声をきちんとお聴きしていたかというところ、やや反省するところがあります。そうした反省に立ち、アンケート等ではいただいたご要望にスピーディーにお応えしていこうとしています。先ほどの本支店間の振込手数料を下げさせていただいたのも、こうしたご意見が多かったことが背景にあります。

木場 銀行にサービス業としてももう少し踏み込んでほしいという点では、店頭での待ち時間に対する不満もあります。このあたりの改善はいかがでしょうか。

畔柳 そうした問題についても徐々に手を打っています。例えば、お待たせしない取り組みとして、あらかじめご予約をいただくサービスを始めています。こうした取り組みも、今までのやや銀行本位の考え方ではなく、お客さまのニーズにいかにお応えしていくかという観点で、サービスの拡充を考えていく必要があると思います。例えばコンビニでは、混み合う時間には窓口を増やしますよね。銀行も、そうした工夫が必要だと思っています。

木場 そうなんです。窓口はあるのに人が座っていないことがありますよね。こんなに並んでいるのに、なぜ後ろにいる人が出てこないんだろうと思います。

畔柳 そうしたお客さまから見たら不自然なことも解決しようとしています。例えば、混み合う時間帯に合わせて窓口の人を増やすというような工夫を始めています。また、お待たせする時間がわかるような取り組みやお待たせする時間を原則10分以内にしようという運動もしています。非常に混み合う日はなかなか難しい面もありますが。

木場 私ごとで恐縮ですが、先日お魚屋さんで、「今日はアジが1匹80円でこれからさばきます」ということがありました。皆さん喜んで集まって銀行の整理券のように引換券が配られたのですが、28分も待たされたんですよ。

畔柳 アジで？

木場 ええ、アジで。子供が帰ってくるのに。待ち時間がわかれば買わないという選択肢もありますし、待たせないためにもっとさばく人を増やすべきだと。

畔柳 お客さまの立場に立って運営していくことが、これからの銀行でも本当に大事だと思っています。

木場 それから営業時間ですが、仕事をしていると午後3時までに銀行に行くのが難しいときもあります。営業時間を延長している銀行もあるようですが。



木場 弘子さん

昭和62年 TBSにアナウンサーとして入社。
平成 5年 フリーランスに。
平成18年 千葉大学教育学部初の特命教授に就任。
現在は妻、母、キャスターの三役をこなす存在として、テレビ出演、司会、コーディネーター、講演や執筆活動など多忙な日々を過ごす。浦安市教育委員。

畔柳 銀行の営業時間は法令で制限されているのですが、今は規制がかなり緩和されましたので、お客さまのニーズに合わせて土日や祝日の営業や営業時間の延長が可能になっています。住宅ローンは一家の重要な意思決定だからご夫婦で一緒に行きたいというニーズや、資産運用や相続に関してじっくりご相談したいというニーズにお応えして、平日以外でも相談窓口の予約をお取りいただけるようにしています。まだ全店舗ではありませんが。



木場 お客さまの多様な生活に合わせて、地域ごとに店舗も特色を持つということでしょうか。

畔柳 そういう考え方で、今、取り組んでいるところです。

木場 一方、携帯電話やインターネットでも銀行取引ができるようになり便利になっていますが、高齢者の方にはまだまだ使いこなすのが難しいという指摘もあります。こういう声をどのように受け止めておられますか。

畔柳 インターネットや携帯電話の普及や技術の進歩には目覚ましいものがありますが、操作は苦手だという方もいらっしゃいます。こうした方には、窓口においでいただきたいと思えます。なかには、キャッシュカードではなく、通帳をご利用されたい方もいらっしゃいますので、そういう方のニーズに合ったサービスのインフラを整える必要があると思えます。

安心してお取引きいただくために

木場 最近、銀行の窓口では投資信託や年金保険などの販売を積極的に行っているとのことですが、リスクの説明も非常に大事だと思います。

畔柳 「貯蓄から投資へ」という流れのなかで、資産運用商品に対するニーズが高まっていますが、お客さまに運用商品のリスクに関してきちんと説明することは本当に大事なことだと考えています。この6月には金融商品取引法も成立し、投資者保護については国を挙げて取り組んでいます。私どもも、お客さまに対するご説明が十分かどうかを自らチェックするよう体制を強化しています。法令をきちんと守ることを「コンプライアンス」といいますが、このコンプライアンスの状況を見て指導する担当者を営業店にも配置して、お客さまの信頼を得られる

営業と説明責任のバランスがきちんととれた体制をつくろうとしています。

木場 それは大事なことですね。それから、最近キャッシュカードの偽造・盗難など、銀行サービスを悪用した犯罪が起きていますが、安心してATMを利用できるようにするためにはどんな取り組みをなさっていますか。

畔柳 カードは非常に便利ですが、いろいろと問題も出てきています。現在、さまざまな取り組みをしまして、そのひとつとしてICカードや手のひら静脈認証対応のキャッシュカードをご提供しています。これは、ご本人の手のひらの静脈と合っていない限り、お金を引き出せないしくみになっています。また、ATMで引き出し可能な金額の引き下げも行っています。

木場 手のひら静脈認証対応のキャッシュカードは、どこで利用できますか。

畔柳 対応するATMをご用意しています。このサービスは旧東京三菱銀行が提供していたものですが、今年度中に旧UFJ店舗を中心に手のひら静脈認証対応のATMを1,000台以上設置する予定です。これは、今後、共通化するサービスのひとつです。

木場 統合して良いサービスに合わせていくのはいいことですね。

畔柳 そういうふうに理解していただくと、大変ありがたいです。



「Quality for You」をめざして

木場 最後に、経営方針についていくつか伺いたいと思います。インターネットなどにより私たちの生活もずいぶん変わりましたが、これから先の銀行はどのように変わっていくと思われませんか。

畔柳 金融は、これまで自由化が遅れていた業種でしたが、ここへきて規制緩和が進んでいます。ですから、これまでの発想を切り替えて、一企業としてどうしなければいけないかを常に考えていく必要があると思います。例えば自動車業界であれば、信頼のブランドを築き上げようと懸命に努力されています。私どもも「MUFG」を真に信頼していただけるブランドにするために、努力していかなければなりません。

現在、「質を重視した経営をしていく」ことを「Quality for You」というメッセー

ジで打ち出しています。テレビCMなどでも流していますので、ご覧になっているかもしれません。お客さまから見て、どういう銀行だったら引き続きお取引引きいただけるかということと考えますと、サービスが良いかどうか、信頼できる銀行かどうか、そして国際的にもサービスを提供しているかどうか、ということだと思います。この「サービス」「信頼度」「国際性」の3点において優れた「質」をご提供できれば、お客さまはきっとMUFGのリピーターになっていただけると思います。そのためには従業員一人ひとりがMUFGのブランドを担っていることを心がけることが大切です。

木場 確かに、モノを買う場合でも人で選んでしまうところがありますね。

畔柳 そうなのです。結局は、お客さまとの信頼関係が一番重要だと思います。これからの銀行は、銀行以外の企業がごく普通にやっていることを、もう少し学んで実践していくべきだと思っています。

木場 最後の質問になりますが、最近、CSRに取り組む企業が増えています。私たちも、企業が社会的責任としてどんなことに取り組んでいるのか興味を持っていますが、MUFGグループの取り組みについて教えていただけますか。

畔柳 CSRというと、環境問題のようなテーマととらえることもあります。もちろんこれも大事ですし、私どもも熱心に取り組んでいます。銀行の責任の第一歩は何かと考えた場合、私は「街の一等地で営業させていただいている責任」だと思っています。銀行はだいたい駅前の一等地にありますよね。一番良い場所で営業させていただいているのに、そこに入ったら気分の悪い対応だった、あるいは、店の前に自転車が雑然と並んでいて景観が悪いとなると、街としてのイメージも悪くなってしまいます。まず、店の周りをきれいにし、入りやすくし、入っていただいたら待ち時間を少なくして、心地よいサービスを提供すること、それが街に存在する私どもの責任だと思っています。銀行とお取引いただくのは生活の一部みたいなものですから、そこをきちんとやるということが第一歩であり、一番大事なことではないかと思っています。まだまだ道のりは遠いのですが、こういうことからきちんと進めていこうとしています。それが企業の発展にもつながり、最終的には株主の皆さまにも喜んでいただけると思います。

木場 よくわかりました。これからのMUFGグループに期待しています。



「Quality for You」には、「『質』の高いサービスのご提供を通じて、お客さま一人ひとりの生活や一社一社の事業の『質』の向上をお手伝いしたい。そして、こうした活動を通じて地域・社会の発展に貢献していきたい」という私たちの想いを込めています。

「Quality for You」をめざした、私たちの取り組みについてご紹介します。

個人のお客さま Quality for You

14

「資産運用について聞いてみたい」「住宅ローンについて相談したい」「相続について悩んでいる」— MUFGグループは、お客さま一人ひとりの金融ニーズに、質の高い商品・サービスと笑顔でお応えします。



私にとっての Quality for You
サービス業のプロとして



私にとっての Quality for You
信頼にお応えする



資産運用ニーズへの対応 **Quality for You**

MUFGグループでは、お客さまのさまざまな資産運用ニーズに、MUFGならではの商品・サービスでお応えします。

商品ラインアップの充実

三菱東京UFJ銀行は平成18年5月、三菱UFJ信託銀行は7月から、それぞれ東京海上日動フィナンシャル生命の投資型年金保険「^{さんみいったい}三味一体」を取り扱っています。この商品は、「お客さまによる目標金額の設定」「最短3年経過後より運用成果を自動的に確保」「運用が不調な場合の年金受取総額保証」という3つの特長を一体化し、運用の魅力と安心を兼ね備えることで、お客さまの幅広いニーズにお応えできる商品です。

また、平成18年2月には、フランスの金融機関「ケスデパーニュ・イル・ド・フランス・パリ貯蓄銀行」（本店：パリ）の預金口座開設をお取り次ぎする「海外口座ご紹介サービス『パリアカウント』」を開始しました。「カリフォルニアアカウント」と同様、日本にいながら海外の銀行に口座をお持ちいただけますので、グローバルな分散投資をお考えの方、海外へのご出張やご旅行が多い方などに便利です。

さらに、証券仲介制度*を通じたサービス向上に努めています。三菱東京UFJ銀行では、平成18年度中に、三菱UFJ証券の運用相談の専門担当者約600名を追加で受け入れ営業店に配置するほか、外国債券や外国投信などの取扱商品の拡大を図っていきます。



用語解説

証券仲介制度

「証券仲介制度」とは、証券会社で取り扱っている商品の注文を銀行がお預かりし証券会社に仲介する業務で、お客さまは銀行を通じて株式、外国債券などを購入することが可能です。三菱東京UFJ銀行では、三菱UFJ証券、カブドットコム証券*、三菱UFJメリルリンチPB証券*を委託証券会社として、また三菱UFJ信託銀行では、三菱UFJ証券を委託証券会社として、証券仲介業務を行っています。

* カブドットコム証券、三菱UFJメリルリンチPB証券とのお取引は、お客さまとこれら委託証券会社との直接取引となります。





三菱東京UFJ銀行 阿倍野橋西支店
運用相談窓口担当 佐波 幸恵

私にとっての Quality for You :
安心してお取り引きいただくお手伝い
 投信を始めてみたいけれど、運用商品に対する漠然とした不安をお持ちのお客さまには、まず、お客さまの資産運用に対するお考えをお聞きし、ご心配な点をわかりやすくご説明することから始めています。そして、お客さまのニーズに最もふさわしい商品をご紹介しますとともに、ご購入いただいた後にご相談があればいつでもご連絡くださるようにお声をかけています。



名古屋プライベート・バンキング・オフィス

ご相談しやすい体制づくり

MUFGグループでは、資産運用は初めてというお客さまから、投資のご経験の豊富なお客さままで、幅広いニーズに応じた資産運用セミナーを開催しています。

また、お客さま一人ひとりの個別のご相談ニーズにお応えするため、資産運用相談会も開催しています。相談会は、「土・日・祝日」と「平日の15時以降」の時間帯にも開催していますので、平日は銀行に行く時間がないというお客さまや、平日の会社帰りに相談してみたいというお客さまにも、ご都合に合わせてゆっくりとご相談いただいています。

さらに安心してお取り引きいただける体制づくりにも努めています。三菱東京UFJ銀行では、業務管理に関する専門の担当者を営業店に配置し、適切な商品のご紹介や販売が行われるよう体制を整えていきます。

これらに加えて、金融相談ニーズをお持ちのお客さま向けに「プライベート・バンキング・オフィス」を、東京、名古屋に続き京都にも設置しました。名古屋プライベート・バンキング・オフィスには、信託業務を専門に取り扱う「トラストコンシェルジェ栄」も併設し、総合金融サービスを提供しています。

平成18年5月には、MUFGグループとメリルリンチ・グループの合併会社「三菱UFJメリルリンチPB証券」が営業を開始しました。同社は、グローバルに広がる経営資源とプライベートバンキング業務における高い専門性を活かし、お客さまの多様化・高度化する資産運用ニーズにお応えしています。

お借り入れニーズ／クレジットカードへの対応

住宅ローン

平成18年3月、三菱東京UFJ銀行では、万一の場合に備えた新商品「7大疾病保障付住宅ローン」の取り扱いを開始しました。また、同居ご家族が5人以上の場合の金利優遇サービス（ビッグファミリー応援特典）*や、ご出産時の金利優遇サービス（女性向け特典）など、少子高齢化社会にも対応すべく前向きに取り組んでいます。今後とも、お客さまのご要望にお応えできる商品・サービスを充実していく予定です。

クレジットカード

クレジットカードの分野では、平成18年2月にICと身体認証機能を搭載したキャッシュカードとクレジットカードの一体型カードに、磁気ストライプも搭載し、他行やコンビニエンスストアなどのATMでも使えるスーパーICカード〈コンビタイプ〉を発売しました。続いて平成18年7月より、クレジット単体カードを発売します。今後、ポイントプログラムの充実、スーパーICカードのお取引が可能なATMの拡充など、さらなる利便性の向上に努めていきます。

また、UFJニコスでは、携帯電話をおサイフがわりに利用するお客さまが増えるなか、非接触ICクレジット方式の「スマートプラス」の普及に努めています。平成18年3月からは、VISAインターナショナルと共同で、「スマートプラス」方式を活用した非接触IC・携帯クレジットの拡大に取り組んでいます。

さらに、平成19年4月には、UFJニコスとディーシーカードが合併し、「三菱UFJニコス」が誕生する予定です。新会社は、「NICOS」「DC」「UFJカード」の強みを最大限に活用していくと同時に、「スマートプラス」をはじめとする最先端の商品の開発・提供に努めていきます。

7大疾病保障付住宅ローン
ビッグ&セブン
日本初

7大疾病のワイドな保障
万が一の場合に備えた保障に、7大疾病保障をプラスして、
万が一の場合に備えた保障に、7大疾病保障をプラスして、
万が一の場合に備えた保障に、7大疾病保障をプラスして、

住宅ローン残高が.....0円

安心のコスト
返済期間中に返済額が変動する心配なく、安心の返済額で、
返済期間中に返済額が変動する心配なく、安心の返済額で、
返済期間中に返済額が変動する心配なく、安心の返済額で、

初回支払月の保険料が.....215円

金利の上乗せはありません。

三菱東京UFJ銀行 Quality for You

※平成18年9月30日までにお申し込みいただき、平成18年12月29日までにお借り入れのお客さまが対象となります。





三菱UFJ信託銀行 本店営業部
財務コンサルティング担当 村上 智子

私にとっての Quality for You : 誠実さとプロとしてのアドバイス

遺言書の作成は、お客さまにとって大変重要であると同時に、難しい点もあります。まずお話をよくお聞きし、会話の中からお客さまのお悩みを把握したうえで、資産の評価・分析や不動産の売買・有効活用に関するアドバイスなど信託銀行ならではのサービスや、税理士のご紹介などにより、お客さまを全面的にバックアップしています。

相続・不動産ニーズなどへの対応 Quality for You

高齢化社会の到来により、ご自身の財産を次の世代に大切に引き継いでいくニーズはますます高まっています。

三菱UFJ信託銀行では、遺言信託や生前贈与信託などを活用して、お客さまのニーズにお応えしています。

具体的には、遺言書の作成・保管、遺言の執行を、遺言の執行者としてお引き受けする遺言信託「遺心伝心」、手続きに不慣れな方や、時間に余裕のない方に代わって相続に関する手続きを行う遺産整理業務「わかち愛」、生前贈与をお手伝いする生前贈与信託「パーソナルトラスト」などのサービスをご提供しています。

また、お客さまの財産を把握・分析し、お客さまに財産計画をご判断・ご決定いただくための一助としていただく「資産承継プランニング」や、企業オーナーのお客さま向けに、事業承継を中心にコンサルティングする事業経営財務診断「オーナーシップ」をご用意しています。

三菱UFJ信託銀行では、こうしたサービスを、信託代理店制度を活用して、三菱東京UFJ銀行や三菱UFJ証券などのグループのお客さまのほか、地方銀行や野村証券のお客さまにもご提供しています。

利便性の高いチャネル展開 Quality for You

MUFGグループでは、「いつでも」「どこでも」ご利用いただける利便性の高いチャネルを実現しています。首都圏・中部圏・近畿圏を中心に店舗ネットワークを全国にバランス良く展開しているほか、窓口の営業時間を延長し、個人のお客さまの日常なお取引に対応した店舗や、銀行・信託・証券などの各種金融サービスを一体的・機動的にご提供する融合型共同店舗「MUFGプラザ」を全国に展開するなど、お客さまの多様なニーズに対応した店舗の展開も進めています。

ATMネットワークの拡充にも取り組んでいます。MUFGグループ約9,000台のATMで現金のお引き出しなど日常的な取引ができるほか、コンビニエンスストア内約21,000台^(注)、郵便貯金約26,000台のATMもご利用いただけます。また、三菱東京UFJ銀行では、中部・関西地区の地方銀行との「ATM現金お引き出し時他行利用手数料の相互無料化」（平成18年6月末現在8行）やJR東日本のATM「VIEW ALTTE」との提携を実施しました（平成18年9月サービス開始予定）。さらに平成18年5月より、個人のお客さまが、三菱東京UFJ銀行または三菱UFJ信託銀行にお持ちの口座から、両行のATM^{*1}またはコンビニATM^{*2}で、キャッシュカードにて本支店間および両行間の振り込みをされた場合の振込手数料を無料とするなど、利便性の向上に努めています。

より高いセキュリティの提供にも取り組んでいます。お客さまからご好評をいただいている旧東京三菱銀行の「手のひら静脈認証ATM」を、旧UFJ銀行店舗にも設置していきます。平成18年度中に1,000台以上の設置を計画しており、9月末までには、旧UFJ銀行店舗も含め、約650ある有人店舗のすべてに「手のひら静脈認証対応ATM」を設置する予定です。他業態との戦略提携によるサービスも進めています。三菱東京UFJ銀行とKDDI株式会社は、関係当局の許認可等を前提に、本邦初のモバイルネット銀行を共同で設立することに合意しました。新銀行では、携帯電話番号での振り込みや携帯電話から簡単・即時に口座開設ができるサービスなど、携帯電話を主な取引手段とした、これまでにない金融サービスを提供していく予定です。また、平成18年6月、株式会社ディー・エヌ・エーと共同でネット決済に係る収納代行会社を設立し、今後ますます拡大が見込まれる消費者向け電子商取引分野において、付加価値の高いネット金融サービスを提供していきます。



- ※1 口座をお持ちの銀行のATMが対象です。
- ※2 三菱東京UFJ銀行のキャッシュカードによる振込のみが対象です。三菱東京UFJ銀行ではダイレクトバンキング（オペレーター対応を除く）での本支店および三菱UFJ信託銀行あて振込手数料、三菱UFJ信託銀行ではテレホンバンキングでの本支店および三菱東京UFJ銀行あて振込手数料も無料です。

(注) 三菱東京UFJ銀行はE-netATM、ローソンATM、セブン銀行ATM、三菱UFJ信託銀行はE-netATMと提携しています。

Designing The Future
KDDI

法人のお客さま **Quality for You**

20

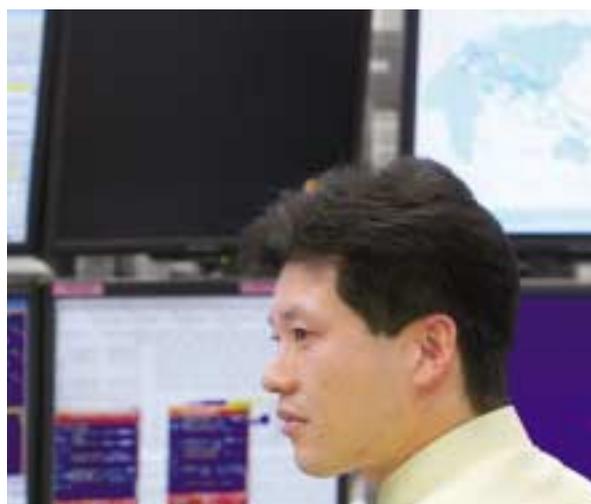
近年の規制緩和の進展に伴い、法人のお客さまが金融機関に求めるニーズは、資金調達から課題解決に向けたサポートなど、ますます多様化かつ高度化しています。

MUFGグループでは、強みである内外ネットワークを軸に、銀行・信託・証券およびリース会社などのグループ会社の機能を結集することにより、多様なニーズに質の高いサービスでお応えし、「お客さま支持No.1の金融グループ」をめざしています。



私にとっての **Quality for You**

真に頼れるパートナーとして



私にとっての **Quality for You**

新しい金融サービスの追求



Quality for You 中小企業のお客さま向けサービス

お借り入れ商品のラインアップ充実

MUFGグループは、中小企業のお客さまのお借り入れニーズにお応えするため、商品・サービスの開発に努めています。中小企業のお客さま向けビジネスローン「融活力」、小規模法人・個人事業主のお客さま向け新型ビジネスカード「BIZWAY」など、お借り入れニーズに迅速かつ的確にお応えできる商品を多数取り揃えています。

お客さまとの接点（チャンネル）の強化

中小企業のお客さまの利便性向上をめざし、お取引チャンネルの充実を図っています。三菱東京UFJ銀行では、全国に展開する305の支社のほか、都心で企業が密集する地域に「法人営業推進部」28拠点、法人営業拠点のない地域に「法人営業オフィス」18拠点、地方都市で店舗のない地域に「法人営業所」19拠点を設置・整備しています。これにより、旭川から那覇まで全国のお客さまのニーズにお応えできるネットワークを整えています。

また、TKC全国会や生損保・地銀などとの提携をさらに推し進めるとともに、銀行代理店制度なども積極的に活用し、より多くのお客さまに三菱東京UFJ銀行の商品・サービスをご利用いただけるよう取り組んでいます。



三菱東京UFJ銀行 堺支社
中堅・中小企業のお取引先向けご融資・外為業務担当 才田 貴広

私にとっての Quality for You :
親身で身近な銀行であり続けること
中堅・中小企業のお客さまのニーズは、借入れや運用、決済に関することはもちろん、販売先や仕入先のご紹介、後継者問題など多岐にわたっています。こうしたニーズに少しでもお役に立てることはないか、お客さまとの日常会話のなかから自分なりに考え、本部やグループ会社の機能も活用して、ご提案しています。お客さまにとって“親身で身近な銀行”で役に立つ銀行であることがこれからも大切だと考えています。



Quality for You 中堅企業のお客さま向けサービス

課題解決に向けたお手伝い

中堅企業のお客さまのさまざまなお悩みや課題をお聞きし、解決に向けたお手伝いを積極的に行っています。具体的には、事業承継、株式公開、M&Aといった資本戦略に関するご提案、仕入先や販売先などのご紹介やコンサルティングといった事業戦略に関するご提案などをお客さまのニーズに応じて実施しています。また運用ニーズに対しても、専門担当者を配置するなど体制を強化しています。

ビジネスマッチング(お取引先紹介)

平成18年5月には、大規模商談会「第2回Business Link商賈繁盛 at INTEX OSAKA」を開催しました。当日は約4,500件の商談が行われ、お客さまの新たなビジネスチャンス創出に貢献しました。引き続き、MUFGグループの圧倒的な営業基盤をもとに、お取引先の事業拡大、事業提携のお手伝いをしていきます。



第2回Business Link商賈繁盛 at INTEX OSAKA

Quality for You 大企業のお客さま向けサービス

MUFGグループは、大企業のお客さまの企業価値向上に貢献する経営のパートナーをめざし、質の高いサービスをグローバルに提供しています。お客さまの事業戦略や資本戦略に対し、よりニーズに合ったご提案やアドバイスをタイミング良くお届けするため、お客さまの業界に精通した営業担当者が、銀行・信託・証券を連携し、グループでお客さまをサポートさせていただき体制を構築しています。

また、最先端の金融技術を活用することにより、リスクをコントロールしながら、革新的なストラクチャーや新商品の提供に積極的に取り組み、お客さまの財務面での課題に的確にお応えしていきます。

投資銀行・証券ニーズなどへの対応

買収ファイナンス（LBO/MBO）やM&A、アセットファイナンスを軸としたバランスシートのスリム化、株式公開(IPO)支援、各種デリバティブ商品、シンジケート・ローンなど、お客さまの投資銀行関連業務に関するニーズは、ますます多様化しています。

MUFGグループでは、強みである海外ネットワークや三菱UFJ証券の総合証券機能を活用しながら、グループ一体となって最高レベルの投資銀行・証券サービスをスピーディーにご提供しています。

信託・不動産ニーズなどへの対応 Quality for You

不動産業務

不動産業務では、邦銀グループNo.1のお取引先基盤、情報ネットワークを活かすため、グループ内の不動産情報を三菱UFJ信託銀行に集約、「売買」「流動化・証券化」「不動産投資」「評価」などお客さまの不動産取引ニーズに対し、最適な提案を行える体制を整備しています。また、三菱UFJ信託銀行は、活発化する不動産投資マーケットの分析や見方などをまとめた月次レポートや書籍を発刊しています。さらに、三菱UFJ不動産販売とともに、大型事業用案件から一戸建て住宅・マンションまで幅広くお取り扱いしています。



三菱東京UFJ銀行 営業第二本部
大企業のお取引先担当 金澤 真

私にとっての Quality for You : グループ総合力を背景とした付加価値の高いご提案

グローバルに活躍されている大企業のお客さまのニーズには、トップレベルの商業銀行機能はもちろん、業界トップクラスの実績を誇る三菱UFJ信託銀行や三菱UFJ証券の機能を最大限活用し、業態の枠を超えてお応えしていく必要があります。お客さまの業界に精通した「プロ」として、他とは一味違う付加価値の高いご提案を心がけています。

不動産に関する情報の発信基地

平成18年2月に発刊した「図解 不動産証券化のすべて」は不動産投資マーケットの「今」をわかりやすく解説したもので、大手書店のベストセラーにランクインしました。

日本郵政公社との合併会社設立

日本郵政公社との合併会社「JPビズメール株式会社」が平成18年2月に営業を開始しました。同社は、三菱UFJ信託銀行の子会社「三菱UFJ代行ビジネス」の封入発送部門を母体とする、株主総会招集通知等を発送する専門会社です。



平成18年2月 JPビズメール開業式

新会社法施行への対応

平成18年5月に新会社法が施行されました。証券代行部門では、本法律の施行に備えるお客さまに向けて、情報の提供や課題解決に向けたアドバイスをを行っているほか、関連書籍の発刊、敵対的買収防衛策、定款変更、招集手続き等の実務対応に関する講演会・セミナーの開催、株主総会対応などに関する個別サポートを実施しています。

証券代行業務

圧倒的な市場シェアを有する証券代行業務では、世界最大の証券代行機関であるコンピュータシェア社との合併会社「日本シェアホルダーサービス株式会社」を通じた機関投資家判明調査をはじめ、株主向けコミュニケーション（SR）およびIPO関連のサービスメニューの充実を図っています。

受託財産業務

受託財産業務では、進展する高齢化社会において、より充実した企業年金の導入をサポートするため、高度かつ専門的なコンサルティングを提供しています。資産管理の分野では、証券決済制度の改革が進み、さらなる能力向上が要請されていますが、お客さまに安心して資産をお任せいただけるよう積極的な投資を行い、システム基盤を構築しています。また、昨今、法人のお客さまからの要望が拡大している企業価値防衛ニーズに対しても、ライツプラン信託等、信託スキームを活かした解決手法を提供しています。さらにCSRへの社会的関心の高まりに応じて、企業年金のお客さま向けにSRIファンドの提供を開始します。

資産流動化業務

資産流動化業務では、企業が保有する資産の信用力に着目し、その信用力に基づいて信託受益権を発行することによりお客さまの資金調達をサポートしています。売掛債権等の金銭債権や、動産、不動産などの将来何らかのキャッシュ・フローが見込まれる資産が流動化の対象資産となるほか、近時は知的財産権を加え、さらなるラインアップの充実を図っています。

海外拠点でのサポート **Quality for You**

法人のお客さまの海外業務展開サポート

近年、大企業のお客さまのみならず中堅・中小企業のお客さまの間でも、海外進出・海外での事業拡大のニーズは高まっております。また地域的にも事業の幅においてもますます広がりを見せています。

MUFGグループは、豊富なスキル・ノウハウを持つスタッフが、グループの強みである邦銀No.1のグローバルネットワークを最大限活用し、こうしたお客さまの海外進出・事業拡大ニーズに積極的にお応えしています。

国内では、法人営業拠点に東南アジアおよび中国に関する情報提供や進出相談などを担当する「ASEANデスク」「CHINAデスク」を設置しているほか、本部においても国別・地域別専門スタッフが万全のサポート体制を敷き、お客さまのニーズにきめ細かく対応しています。

また、お客さまの海外進出ニーズの高い国・地域に関する投資セミナーの開催や、世界各国・地域のさまざまな情報を取りまとめた「投資ガイドブック」の出版などMUFGグループならではのサービスを提供しています。

海外拠点におけるサポート体制

【米州地域】

MUFGグループは、米州地域に支店・出張所・駐在員事務所・現地法人合わせて25拠点に加え、ユニオン・バンク・オブ・カリフォルニアを有しており、米州地域で最大の拠点ネットワークを持つ外国銀行グループのひとつです。幅広いネットワークと最先端の金融技術により、お客さまのニーズにお応えしています。

北米地域においては、通常のご融資のほか、シンジケート・ローンやリース、売掛債権の流動化などを通じて資金調達



三菱東京UFJ銀行信託会社
(ニューヨーク)
米国多国籍企業向け融資担当
Pamela Donnelly

私にとっての Quality for You :
お客さまとのより深いリレーション
米国企業のお客さまのMUFGに対するご期待は、統合によって一層高まっています。こうしたお客さまのご期待にお応えしていくためには、競争力のある金融商品やサービスをご提供することはもちろん、お客さまとのコンタクトを密にし、より深いリレーションを築いていくことが重要だと考えています。

※全米第3位／第5位の携帯電話事業会社



三菱東京UFJ銀行 欧州法人業務部
ロシア・中東欧・アフリカ地域のお取引先向け
融資担当
Susan Soskin

私にとっての Quality for You : ニーズの把握

担当しているロシア、中東欧は、近年経済成長が著しい地域であり、企業のお客さまの設備投資や企業買収ニーズも高まっています。こうした地場のお客さまのニーズに機動的・積極的にお応えするため、日ごろからご資金調達ニーズの把握に努め、社内での検討を進めておくことにより、実際に資金需要が生じた際に迅速に対応できるよう取り組んでいます。

ニーズにお応えするほか、資金決済のお手伝いや資産運用、企業買収・提携などへのアドバイス業務など、さまざまなサポートを行っています。平成17年度下期には、Sprint/Nextel*の大型M&A案件に係るファイナンスで邦銀唯一のコアバンクになるなど、米系企業からの支持も確実に高まっています。中南米地域においても7カ国にまたがる幅広いネットワークを有しており、シンジケート・ローンや制度金融を活用したファイナンス、資源開発にかかるプロジェクトファイナンスなどを積極的に行っています。

【欧州・ロシア・中近東・アフリカ地域】

MUFGグループでは、欧州・ロシア・中近東・アフリカ地域に支店・駐在員事務所合わせて26拠点を展開しています。特に、EU加盟国の拡大などを契機に日系企業の進出が増加している中東欧・ロシア地域では、平成18年4月に邦銀で初めて100%出資のオランダ三菱東京UFJ銀行がプラハ支店の営業を開始したほか、スロバキア投資庁、サンクトペテルブルク市と業務協力協定を締結しました。こうした取り組みにより、日本企業の現地進出への支援体制を拡充しています。

資源価格の高騰を背景に、近年、経済活況が著しい中近東地域では、1支店・4駐在員事務所の充実したネットワークを活かし、シンジケート・ローン、プロジェクトファイナンス、貿易金融などを中心に活発な業務展開を行っています。

また、サハラ砂漠以南のアフリカ地域では、ヨハネスブルグ駐在員事務所を中心に、同地域で事業展開されるお客さまに有益な情報をご提供するなど、積極的に活動しています。

【アジア・オセアニア地域】

MUFGグループは、アジア・オセアニア地域に支店・出張所・駐在員事務所合わせて46拠点を展開しています。「アジアに強いMUFG」として、中国はもちろん、ベトナム、インドにも複数の営業拠点を有するなど、邦銀随一の拠点ネットワークと情報収集力を活かし、お客さまのニーズに合ったご支援ができるよう、商品・サービスの一層の充実に努めています。

アセアン地域では、シンガポールに設置した「アジア法人業務部」「アジア投資銀行部」が、域内各拠点と連携し、CMSを使った資金決済の利便性向上や、デリバティブ取引を通じた為替・金利リスクヘッジ手法の高度化、貿易金融や売掛債権の流動化業務強化などを積極的に進めています。また、平成17年12月のベトナム計画投資省との業務協力協定の締結をはじめ、地場銀行との業務提携なども進めています。

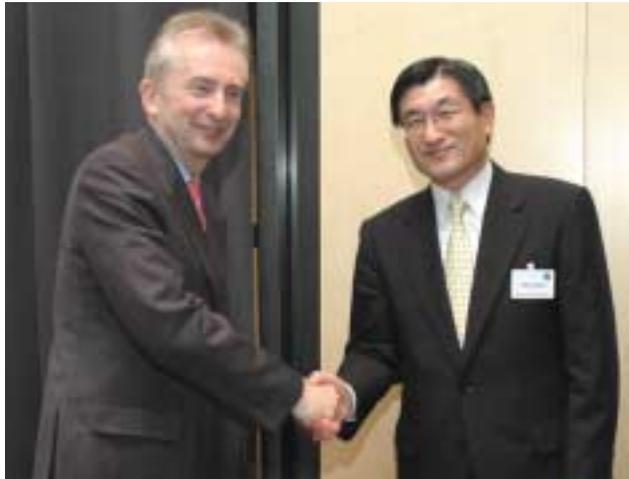
中国では、三菱東京UFJ銀行が、邦銀最大の5支店で人民元業務を行っており、地方政府や中国銀行、中国国家開発銀行等の国有商業銀行、地場金融機関との業務協力協定を通じ、より地域に密着した付加価値の高い情報・サービスを提供できる体制を整えています。また、中国内の5支店で、人民元先物業務のほか、各種デリバティブ取引のライセンスを有し、為替や金利リスクヘッジなどお客さまの多様なニーズにお応えできる商品を扱っています。平成18年度上期には、中国ではじめて、人民元による資金財務効率化サービス「トレジャリーステーション」の取り扱いを開始しました。

信託業務に関しては、中国での企業年金制度の本格的スタートに伴い、三菱UFJ信託銀行が現地の年金運営機関と提携しながら、中国に進出されているお客さまに対し企業年金導入に関するアドバイスや支援活動を積極的に行っています。



ベトナムの国営石油会社「ペトロベトナム」
向けシンジケーションの調印式
(平成18年3月)

MUFGグループは、経営理念のひとつに「地域の発展に寄与すると共に、環境に配慮した企業活動を通じ、持続可能な社会の実現に貢献する」を掲げています。広く社会から信頼・信用される金融グループ、良き企業市民をめざし、企業の社会的責任（CSR）経営を実践しています。



国連「責任投資原則」への署名

三菱UFJ信託銀行上原社長（右）と英国雇用年金省Plaskitt政務次官
写真提供：国連環境計画金融イニシアティブ、撮影：J. Pettina氏



金融教育プログラムへの協力

キッズマーケットキャンプ（平成18年3月）

地球のためにできること



環境融資への取り組み

ホタテ貝殻等リサイクル事業への融資（北海道別海町）

社会のためにできること



地域貢献活動

近隣自治体との清掃活動（東京都世田谷区）

推進体制の強化 Quality for You

CSR活動をグループ全体で推進していくため、平成18年2月に持株会社の経営会議メンバーを中心とした「CSR委員会」を設置しました。同委員会を通じて、グループのCSR方針の審議やグループ全体での施策の展開、グループ各社間の連携強化を図っていきます。また、グループの環境に対する取り組み姿勢をより明確にするため、平成18年3月に、「MUFGグループ環境理念」を制定しました。

なお、平成18年3月には、国際的な自主行動原則である「国連グローバル・コンパクト*」への支持を表明しました。また、平成18年5月には、三菱UFJ信託銀行が国連「責任投資原則」に署名しました。本原則は、世界の機関投資家や年金基金などが投資判断の意思決定プロセスにおいて、環境・社会・企業統治の問題に関する視点を取り入れることをめざすものです。

社会貢献における取り組み Quality for You

キッズマーケットキャンプ

三菱東京UFJ銀行は、小中学生を対象とした金融教育プログラム『キッズマーケットキャンプ』に積極的に協力しています。平成18年3月には、経営陣による講義や、本店・ディーリングルームの見学会と為替相場のしくみの説明、練習用のお札を使ったお金の数え方の実演などを行いました。今後もこうした取り組みを継続的に実施していきます。

MUFGグループ環境理念

当グループは、地球環境の保全・保護が人類共通の責務であることを認識し、良き企業市民として、より良い環境の創造に向けた活動に積極的に取り組むことで社会的責任を果たしてまいります。

また、環境に配慮した企業活動を通じ、持続可能な社会の実現に資する産業界および個人の環境保全行動を可能な限り支援してまいります。

用語解説

国連グローバル・コンパクト

世界中の企業・団体に対して、それぞれの影響力の及ぶ範囲内で、人権、労働、環境、腐敗防止に関して、国際的に認められた規範を支持し実践するよう促すもの。1999年にアナン国連事務総長が提唱。



THE GLOBAL
COMPACT





三菱UFJ信託銀行 投資商品部
投資商品の企画担当 田中 真由美

私にとっての Quality for You : お客さまに共感いただける商品づくり

「三菱UFJ SRIファンド（愛称：ファミリー・フレンドリー）」は、育児休暇や介護休暇など社員が働きやすい制度を整備・実践している会社に投資を行うファンドです。少子高齢化が社会問題となるなか、投資を通じて“家族に優しい”企業を支援したいとお考えになるお客さまの共感を得ています。



三菱東京UFJ銀行は、首都圏のコンビニエンスストアやスーパーから発生する食品廃棄物を堆肥や豚の飼料としてリサイクルする事業に、シンジケート・ローンを組成しました。（平成18年3月）

SRI（社会的責任投資）ファンドへの取り組み

三菱UFJ信託銀行が取り扱っている個人向け投資信託「三菱UFJ SRIファンド（愛称：ファミリー・フレンドリー）」は、（財）日本産業デザイン振興会主催の「2005年度グッドデザイン賞」を受賞しました。

本ファンドはグループ会社である三菱UFJ投信で運用しており、投資の際に企業の財務的観点に加え、「ファミリー・フレンドリー（仕事と生活を両立でき多様で柔軟な働き方を選べる）」という観点からの評価も導入しています。これにより、育児・介護支援を含む少子高齢化問題に前向きに取り組んでいる企業をサポートしています。

環境分野における取り組み

地球環境への負荷を抑制し、環境に調和した持続可能な経済社会を構築することは、今世紀の人類の大きな課題です。MUFGグループ各社では、環境に配慮した企業活動への融資など、金融機関としての本業を通じた取り組みを進め、環境に対する負荷軽減に努めています。

環境融資

三菱東京UFJ銀行は、金融サービスを通じた環境保全を推進するため、平成17年10月に、「環境融資室」を新設しました。環境融資室では、3年間で総額1,000億円の「環境ファンド」を創設し、風力発電、太陽光発電といった、政府が推進する環境事業に積極的に融資を行います。また、各種のリサイクル事業などについても金融の面から幅広く支援していきます。さらに、平成17年12月には、プロジェクトファイナンス業務に関して、「赤道原則」と呼ばれる環境配慮の基準を採択・宣言しました。

クリーン開発メカニズム (CDM)

地球温暖化防止のため、温室効果ガスの削減目標を掲げる京都議定書が平成17年2月に発効され、温室効果ガスの排出削減への取り組みが現実のものとなっています。三菱UFJ証券では、クリーン開発メカニズム (CDM)*の実現可能性の検討やプロジェクト設計書の作成などのコンサルティングを通じて、発展途上国の地域社会への貢献と地球規模の温暖化ガスの削減に努めています。同社はCDMの方法論について、日本で唯一、国連から4件の承認を受けています。(平成18年6月6日現在)



三菱UFJ証券がアドバイスしたカンボジア初の籾殻発電案件

用語解説

クリーン開発メカニズム(CDM)

「京都議定書」に定められている地球温暖化防止のための対策手段のひとつ。先進国が、発展途上国で温暖化対策の事業を行い、その削減量を先進国の削減達成に利用するもの。

銀行こそCSRの担い手



上智大学 地球環境学研究科
教授 藤井 良広

平成16年、私は日経金融新聞で『動き出す金融CSR』と題した年間企画記事を連載しました。しかし、記事の中心は損保や証券各社。当時の銀行については「動きが鈍い」と書かざるを得ませんでした。それから2年が過ぎ、ようやく銀行の動きが軽やかになってきました。不良債権の重荷を下ろしたことが大きいのですが、「銀行こそCSRの担い手」という気概も感じられます。

銀行の本来機能は経済社会に資金を円滑に供給することです。その機能を通じて、取引先のCSRを評価、促すこともできる。取引先の資金ニーズとCSRニーズを両にらみする金融業は、「本業こそがCSR」の言葉が一番ぴったりくる業種かもしれません。MUFGグループが打ち出している「融活力エコアクション」「CSR配慮融資」「環境ファンド」などの環境金融商品は、CSRを本業と位置づけるなかから生まれており、グループの競争力強化につながると思います。金融CSRでの軽やかな動きが、さらに高まることを期待しています。

お客さま満足度向上への取り組み

MUFGグループでは、「お客さま本位」の経営を実現・徹底していくため、お客さまの満足度（CS）の向上に積極的に取り組んでいます。

CS向上に向けた体制

MUFGグループでは、CS向上をめざし、お客さまやお客さまと接する社員の意見をサービスの一層の向上に反映させるしくみを構築しています。具体的には、①お客さまの「声」を収集・分析し、②具体的な改善指示を経て、③施策の立案、商品・サービスの開発を行い、④お客さまに提供するというサイクルを順次行っていくことで、CS向上を図っています。三菱東京UFJ銀行では、平成17年8月に、この体制・プロセスに関して、国際規格ISO9001を取得^(注)するとともに、平成18年1月の合併と同時に「お客さまご相談部」を新設しています。また、三菱UFJ信託銀行では、お客さまの声を起点とした業務の遂行を徹底していくため、平成18年4月に「CS推進部」を新設しました。

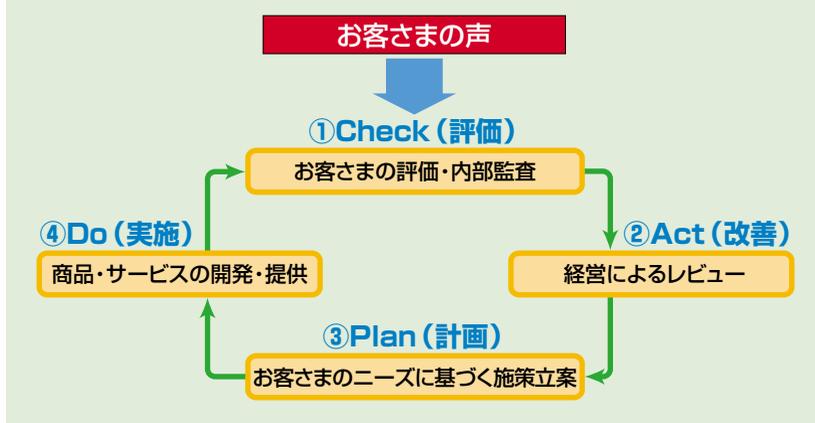


FS 96983 / ISO(JIS Q)9001/ QJ 01625

ISO9001認定マーク

(注) 旧東京三菱銀行の国内本部および全営業拠点。平成18年度中に旧UFJ銀行拠点を含めた全営業拠点で認証取得予定です。

お客さまへのサービスの継続的改善プロセス (PDCAサイクル)



社員教育の徹底

三菱東京UFJ銀行では、社員一人ひとりが、お客さまにご提供するサービス・行動に対する考え方を共有し、実践していくため、「サービススタンダード」を制定しています。また、お客さまに心のこもったおもてなしをご提供していく基本を「マナースタンダード」「ホスピタリティスタンダード」とし



てまとめています。三菱UFJ信託銀行では、全営業拠点で「CS草の根運動」を展開し、CS向上に努めています。

これまでのサービス改善事例

三菱東京UFJ銀行が、お客さまの声を参考にサービス改善を実施した一例をご紹介します。

◆わかりやすい帳票に

帳票をお客さまの視点に立って見直しました。



帳票見直しに関するポスター

◆予想待ち時間をご案内

予想待ち時間をご覧いただける受付カード発行機を導入しました。



受付カード発行機

◆どなたでも快適にお手続きをしていただくために

カウンターなどに老眼鏡、筆談器をご用意しました。

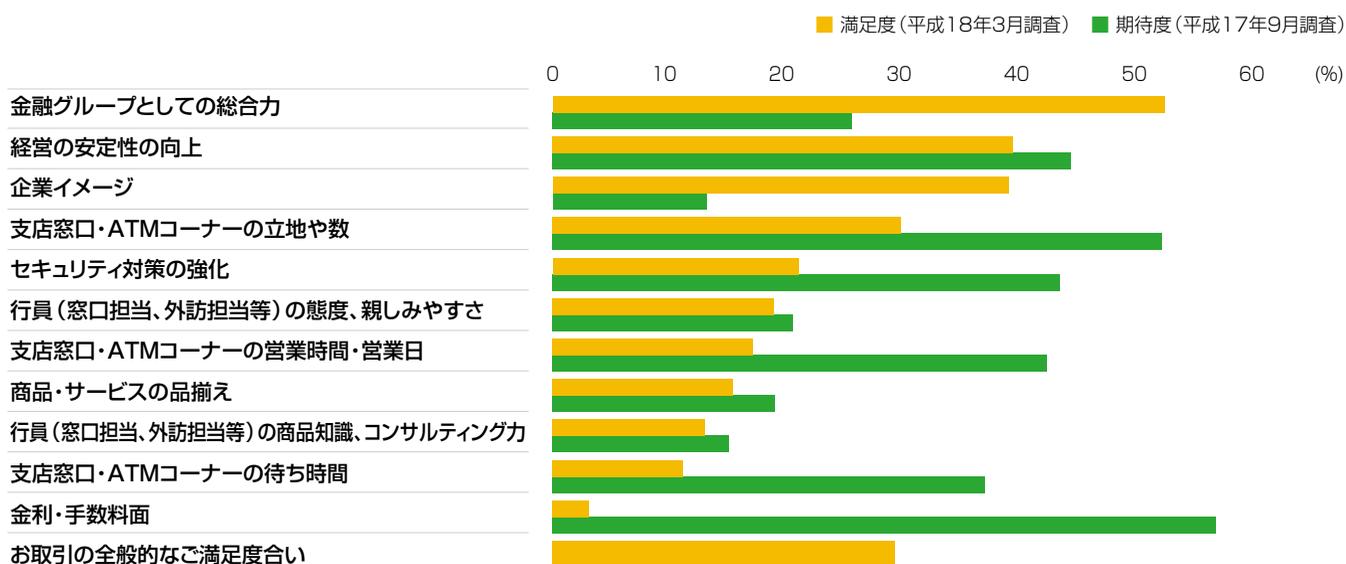


老眼鏡

筆談器

お客さまアンケート調査の結果

お客さまにご満足いただける商品・サービスをご提供していくために、三菱東京UFJ銀行では年2回「お客さま満足度調査」を行っています。



※お客さまの声に基づいたサービス拡充への取り組みについては、「社長インタビュー(7~12ページ)」でもご紹介しています。



用語解説

手のひら静脈認証（身体認証機能）

指紋や虹彩・顔などの身体的な特徴、筆跡・声紋などの行動的特徴を用いて個人を識別する技術、あるいはその技術を用いて認証することをバイオメトリクスといいます。

一般的には「生体認証」と日本語表記されることが多いのですが、MUFGグループでは「身体認証」と呼んでいます。三菱東京UFJ銀行では技術的な安定性や利用のしやすさなどを考慮し、「手のひら静脈認証」方式を採用しています。

キャッシュカードの偽造・盗難など、金融サービスを悪用した犯罪が多発するなか、平成18年2月に「預金者保護法」が施行されるなど、国を挙げた取り組みが行われています。MUFGグループでは、従来より、お客さまに安心してキャッシュカードをご利用いただくため、徹底したセキュリティの強化に努めています。

三菱東京UFJ銀行では、手のひら静脈認証技術を本人確認手段として導入することで、セキュリティを抜本的に強化した多機能ICカード「スーパーICカード『三菱東京UFJ-VISA』」をご提供しています。

三菱東京UFJ銀行、三菱UFJ信託銀行では、お客さまにキャッシュカードと暗証番号管理の徹底をお願いするとともに、ATMでの暗証番号変更や1日当たりのATM利用限度額を任意に設定できるサービスをご提供しています。また、異常取引検知システムによるモニタリング、ATMののぞき見防止策等も実施しています。さらに、平成17年11月（三菱東京UFJ銀行）、12月（三菱UFJ信託銀行）には、「預金者保護法」施行に先駆けて、キャッシュカード規定を改定し、偽造カード、盗難カードによる払い戻し等に関する条項を新設しました。

お客様の大切な情報をお預かりする銀行は、とりわけ高いレベルでの個人情報の保護が求められています。

MUFGグループでは、グループ共通の個人情報保護方針を策定するとともに、三菱東京UFJ銀行および三菱UFJ信託銀行は、利用目的や第三者への提供禁止など個人情報の具体的な取扱いについて定めた「個人情報のお取扱いについて」等を各社ホームページ等で公表しています。

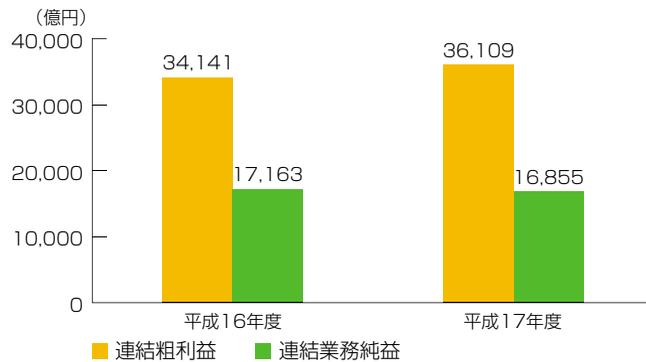
個人情報保護方針

三菱UFJフィナンシャル・グループ（以下「当グループ」といいます）は、グループ経営理念のもと、お客様の個人情報を適切に取扱うことが当グループの社会的責務であると認識し、次のとおり個人情報保護方針を定め、役職員一同がこれを遵守することによって、お客様の個人情報の保護に万全をつくしてまいります。

1. 当グループは、お客様の個人情報の適正な取扱いに関する法令その他の規範を遵守いたします。
2. 当グループは、お客様の個人情報を適正に取得いたします。また、法令に定める場合を除き、お客様の個人情報の利用目的を通知または公表し、利用目的の範囲内において使用いたします。
3. 当グループでは、すべての役職員が個人情報保護の重要性を理解し、お客様の個人情報を適切に取扱うよう教育いたします。
4. 当グループは、お客様の個人情報に関し、不正アクセス、個人情報の紛失、改ざんおよび漏洩等の防止に努め、適切な安全管理措置を実施いたします。
5. 当グループは、法令に定める場合を除き、お客様の個人情報をあらかじめご本人の同意を得ることなく第三者（当グループの内外を問いません）に提供することはいたしません。
6. 当グループがお客様の個人情報の取扱いを委託する場合は、お客様の個人情報の安全管理が図られるよう適切に監督いたします。
7. 当グループでは、お客様の個人情報の開示・訂正等の手続を定めます。また、個人情報の取扱いに関するご意見・お問合せを承ります。
8. 当グループは、個人情報保護のための管理体制および取組みを継続的に見直し、その改善に努めてまいります。

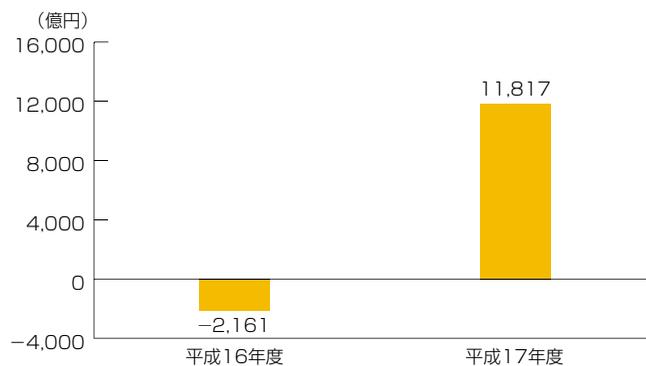
平成17年度の業績について（損益の状況）

連結粗利益・連結業務純益



好調な運用商品販売やUFJニコスなどを新たに連結子会社化したことを主因に、連結粗利益は、前年度比1,967億円増加しました。一方、統合関連費用の発生や連結子会社の経費の増加などにより経費が2,275億円増加したため、連結業務純益は307億円減少し、1兆6,855億円となりました。

当期純利益(損失)



連結当期純利益は、株式等関係損益の改善（+2,379億円）や、多額の貸倒引当金戻入益の計上による与信関係費用の改善（+1兆4,652億円）を主因として、1兆3,978億円増加し、1兆1,817億円の黒字となりました。

損益の状況（連結）

連結粗利益（信託勘定償却前）	①
うち資金利益	
うち役務取引等利益	
営業費	
連結業務純益	②
（一般貸倒引当金繰入前・信託勘定償却前）	
臨時損益（△は費用）	③
うち与信関係費用	
うち株式等関係損益	
経常利益	
特別損益	
うち貸倒引当金戻入	
税金等調整前当期純利益	
法人税、住民税および事業税	
法人税等調整額	
少数株主利益	
当期純利益（△は損失）	
与信関係費用総額（△は費用）	
（信託勘定償却+与信関係費用+貸倒引当金戻入）	

注：平成16年度実績は旧三菱東京フィナンシャル・グループ実績は三菱UFJフィナンシャル・グループとします。

(単位：億円)

平成16年度	平成17年度
34,141	36,109
18,123	18,579
9,248	10,997
16,977	19,253
17,163	16,855
△ 16,077	△ 2,513
△ 12,801	△ 2,182
△ 1,770	609
964	14,333
3,244	6,342
2,168	6,089
4,209	20,675
871	1,409
4,890	6,453
607	993
△ 2,161	11,817
△ 10,755	3,897

グループと旧UFJホールディングスの単純合算、平成17年旧UFJホールディングス（4～9月）の単純合算で表示して

用語解説

業務粗利益とは… ①

貸付利息や各種手数料などの銀行業務に関する収益（一般企業の売り上げにあたるもの）から、預金利息等の資金調達に関する費用などの業務に関する費用（一般企業の売上原価にあたるもの）を差し引いたものを「業務粗利益」といいます。

業務純益とは… ②

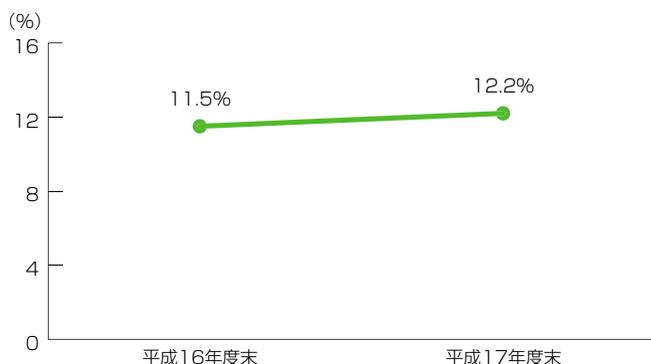
業務粗利益から、行員・社員に関する人件費やシステム投資に関する償却費用等の物件費など、経常的に発生する費用（営業費）を差し引いたものを「業務純益」といいます。業務純益は銀行の本来的な収益力を示す重要な指標とされています。

臨時損益とは… ③

臨時損益とは、人件費や物件費など、経常的に発生する費用以外の臨時的な色彩が濃い費用のことをいいます。具体的には、不良債権の処理に伴う費用（与信関係費用）や株式の売却や償却に係る費用などが含まれています。

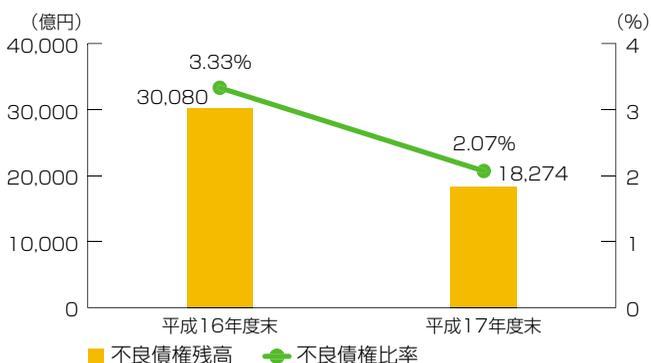
平成17年度の業績について（資産・負債等の状況）

連結自己資本比率（国際統一基準）



平成17年度末の連結自己資本比率は12.2%となりました。平成17年度中に公的資金返済に際し自己株式の買受7,609億円を実施しましたが、引き続き十分な水準を確保しています。

不良債権（金融再生法開示債権）残高・比率



平成17年度末の不良債権比率（貸出金など与信全体に対する不良債権の割合）は、お取引先の業況改善や既存不良債権の処理の進捗などにより、前年度末比1.26ポイント低下し、2.07%となりました。

資産・負債の状況（連結）

資産の部	うち貸出金	うち有価証券
負債の部	うち預金	
資本の部		

注：平成16年度末実績は旧三菱東京フィナンシャ

自己資本の状況（連結）

連結自己資本比率（国際統一基準） ①

注：平成16年度末実績は、旧三菱東京フィナンシ
旧三菱東京フィナンシャル・グループから旧
算）を記載しています。

不良債権の状況

不良債権（金融再生法開示債権） ②

不良債権比率

注：平成16年度末実績は旧東京三菱銀行、旧UFJ
ための分離子会社の合算値。平成17年度末実
のための分離子会社の合算値。

(単位：億円)

平成16年度末

平成17年度末

1,928,391	1,870,467
838,010	857,631
505,941	485,089
1,849,919	1,772,204
1,182,744	1,189,880
59,579	77,278

ル・グループと旧UFJホールディングスの単純合算。

平成16年度末

平成17年度末

11.5% 12.2%

ル・グループと旧UFJホールディングスの合算（ただし、UFJ銀行への出資7,000億円を除き、Tier II算入額を再計

(単位：億円)

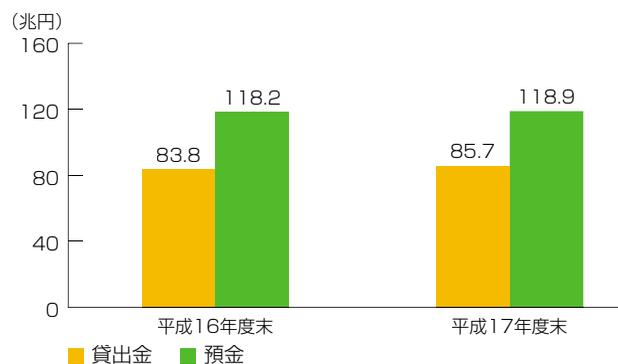
平成16年度末

平成17年度末

30,080 18,274
3.33% 2.07%

銀行、旧三菱信託銀行、旧UFJ信託銀行、不良債権処理の
績は三菱東京UFJ銀行、三菱UFJ信託銀行、不良債権処理

貸出金・預金



貸出金は、海外支店および海外現地法人の貸出の増加や新たにUFJニコスを連結化したことなどから、平成16年度末比で約1.9兆円増加し、85.7兆円となりました。預金は、個人預金等を中心に増加し、平成16年度末比+0.7兆円の118.9兆円となりました。

用語解説

自己資本比率とは… ①

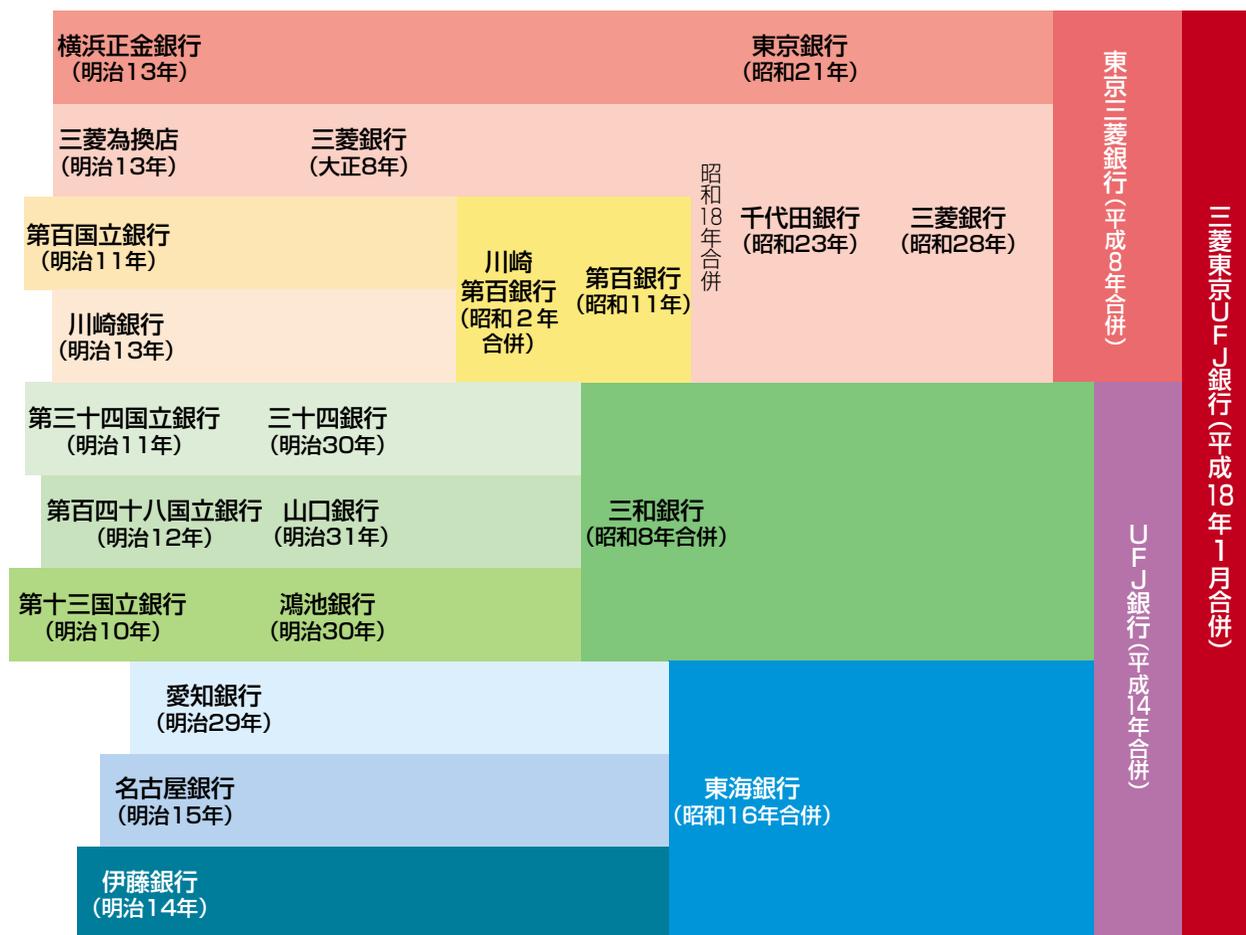
自己資本比率とは、貸出金などの資産（リスクアセット）に対する自己資本の割合を示す指標で、銀行の健全性、安全性を示すひとつの指標とされています。国際業務を営む銀行は、自己資本比率を8%以上に保つことが義務づけられています。

不良債権とは… ②

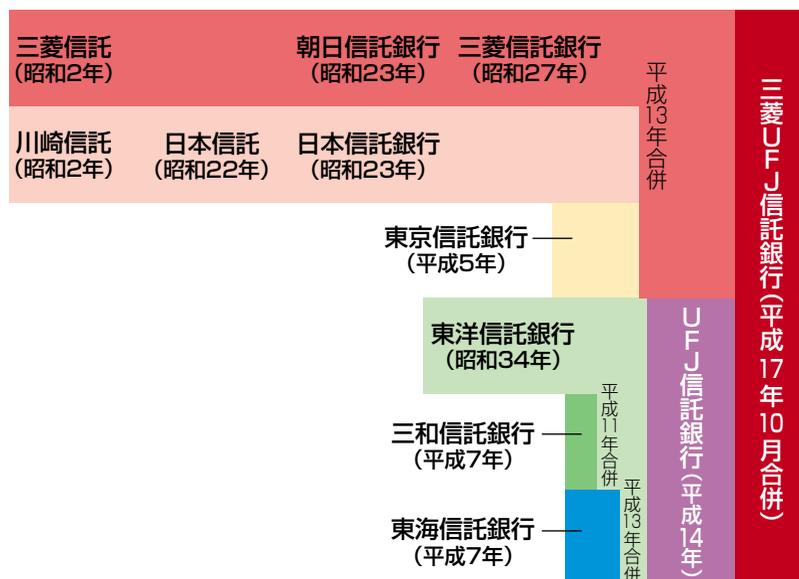
不良債権とは、銀行が保有する貸出金などの債権のうち、元本または利息の回収に問題が生じている、あるいは問題が生じる懸念があるものをいいます。銀行は、金融再生法および銀行法の2つの法律によって、不良債権などの状況を開示することが義務づけられています。ここでは金融再生法に基づく開示債権のことを「不良債権（金融再生法開示債権）」と呼んでいます。

三菱東京UFJ銀行、三菱UFJ信託銀行の主な歴史を掲載しています。

三菱東京UFJ銀行



三菱UFJ信託銀行



平成16年

- 7月 三菱東京フィナンシャル・グループ（以下、MTFG）とUFJグループの経営統合協議開始を発表
- 8月 経営統合に関する基本合意を締結
- 9月 MTFGによるUFJグループへの資本増強を実施



平成17年

- 2月 統合契約書を締結
新商号・合併比率、経営理念、CIなどを発表
- 4月 合併契約書を締結
- 6月 MTFG、UFJ定時株主総会において合併議案承認
- 10月 三菱UFJフィナンシャル・グループ誕生
名古屋証券取引所に新規上場（東京、大阪、ニューヨーク、ロンドンの各証券取引所においては、継続的に上場）
三菱UFJ信託銀行、三菱UFJ証券誕生
（三菱UFJ投信等グループ会社が統合）
UFJニコス誕生、連結子会社化



平成18年

- 1月 三菱東京UFJ銀行誕生
（カブドットコム証券ほかグループ会社が統合）
- 2月 グループメッセージ「Quality for You」を発表
- 6月 ロンドン証券取引所の上場を廃止
国内株式売出しなどにより公的資金を完済



平成18年3月31日現在

株式会社三菱UFJフィナンシャル・グループ Mitsubishi UFJ Financial Group, Inc.

設立日	平成13年4月2日
本社所在地	東京都千代田区丸の内二丁目7番1号
資本金	1兆3,830億円
上場証券取引所 (平成18年6月末現在)	東京、大阪、名古屋、ニューヨーク
長期格付 (平成18年6月末現在)	AA-(JCR)、A(R&I)、A-(S&P)
連結自己資本比率	12.20%
お問い合わせ先	経営企画部 IR室 電話 03 (3240) 8111 (代表)

<http://www.mufg.jp/>

株式会社三菱東京UFJ銀行 The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, Ltd.

設立日	大正8年8月25日 (明治13年創業)
本店所在地	東京都千代田区丸の内二丁目7番1号
資本金	9,969億円
長期格付 (平成18年6月末現在)	A1 (Moody's)、A(S&P)、A-(FITCH)、 AA(JCR)、A+(R&I)
連結自己資本比率	12.48%
お問い合わせ先	広報部 電話 03 (3240) 1111 (代表)

<http://www.bk.mufg.jp/>

三菱UFJ信託銀行株式会社 Mitsubishi UFJ Trust and Banking Corporation

設立日	昭和2年3月10日
本店所在地	東京都千代田区丸の内一丁目4番5号
資本金	3,242億円
長期格付 (平成18年6月末現在)	A1*(Moody's)、A(S&P)、A-(FITCH)、 AA-(JCR)、A+(R&I) *は預金格付
連結自己資本比率	13.05%
お問い合わせ先	経営企画部 広報室 電話 03 (3212) 1211 (代表)

<http://www.tr.mufg.jp/>

MUFGグループは、三菱東京UFJ銀行、三菱UFJ信託銀行、三菱UFJ証券の3社
を中核会社とする総合金融グループです。



本誌には将来の財政状態および業績に関する記述が含まれています。
これらの記述は、経営を取り巻く環境の変化などにより異なる結果となり得ることをご承知おきください。

本誌は、銀行法第21条および第52条の29に基づいて作成したディスクロージャー資料（業務および財務の状況に関する説明書類）です。



MUFG

三菱UFJフィナンシャル・グループ

三菱東京UFJ銀行

三菱UFJ信託銀行

平成18年7月発行

本誌は再生紙、大豆インキを使用しています。

