

お客さま本位の業務運営に関する取組状況

当社では、幅広いお客さまに良質な金融商品・サービスをご提案するため、「『やっぱり、ゆうちょ』と言われることを、もっと。」のスローガンのもと、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を制定し、取り組んでいます。

特に、投資信託の販売では、はじめてお取引いただくお客さまには、分かりやすく丁寧なご説明を行い、お客さまの資産形成をご支援しています。

引き続き、経営理念の「お客さまの声を明日への羅針盤とする『最も身近で信頼される銀行』」を目指し、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」のもと、商品・サービスの改善に取り組み、お客さまの安定的な資産形成に貢献していきます。

1. 「お客さま本位」の金融商品・サービスの提供

(1) お客さま本位の良質な金融サービスの開発・提供（基本方針2）

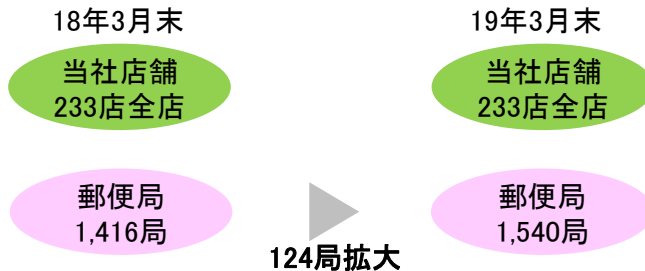
① お客さまへの良質な金融サービスの提供

- 「貯蓄から資産形成へ」のお手伝いができるよう、当社の全店舗(233店舗)および郵便局(1,540局)で、投資信託を取り扱っています。また、投資信託を取り扱っていない郵便局(18,211局)*では、投資信託にご興味をお持ちのお客さまに、投資信託の取扱店舗や郵便局をご案内しています。

※ 簡易郵便局を除きます

【投資信託のご購入ニーズに応じたチャネルのご提供】

① 投資信託取扱窓口



② ゆうちょダイレクト

パソコン・スマートフォンから24時間*365日ご利用可能

※ 23時55分～0時5分を除きます

③ テレフォンサービス

電話でオペレータを通じてご利用可能

- お客さまにお渡しするパンフレットは、お客さまからのご意見をもとに、「見やすさ・読みやすさ・分かりやすさ」を追求し、日々改善に取り組んでいます。

【「お客さまの声」を踏まえた分かりやすいパンフレットの作成】



「時間分散投資の考え方から、長期で積立を続ければ、資産形成が期待できること」を、図表を交えて分かりやすくパンフレットに記載しました。

※ 2019年6月7日現在のパンフレットです

- 投資信託システムのサービス変更に伴い、投資信託をより便利にご利用いただけるようになりました。

【投資信託システムのサービス改善の主な内容】

- ① スマートフォン専用画面を新設 → スマートフォンでの利用がより便利に
- ② サービス利用時間を拡大 → 24時間※ご利用可能に ※23時55分～0時5分を除く
- ③ 電子交付サービスの開始 → 一部の報告書等の電子交付が可能に

※ 詳しい内容については、「[こちら](#)」をご覧ください

- 全国各地に設置している当社ATMを多くのお客さまにご利用いただけるよう、当社口座での預け入れ・引き出し手数料は無料としております。また、ファミリーマートの一部店舗に当社ATMを設置し、お客さまの利便性向上に取り組んでいます。

【当社ATMのネットワーク(19年3月末現在)】

当社ATM設置台数：29,837台
うち、ファミリーマートへの設置：2,773台

※ 設置場所については、「[こちら](#)」をご覧ください

② お客さまの多様なニーズを踏まえた商品・サービスの開発

- スマートフォンを活用した新しい決済サービス「ゆうちょPay」の取扱いを開始しました。
 - ・ スマートフォンにアプリをインストールいただき、当社の口座情報等をご登録することで、スマートフォンでの決済が可能となる、銀行口座直結型のサービスです。
 - ・ 「銀行Pay」を導入する他の金融機関の加盟店でも利用でき、銀行や地域を越えてサービスをご提供します。

【キャッシュレス化に対応した決済サービス「ゆうちょPay」の開始】



※ 詳しい内容については、「[こちら](#)」をご覧ください

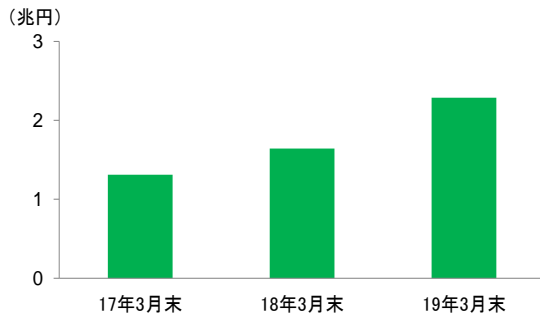
- より多くのお客さまにお得なキャンペーンの情報を発信できるよう、ゆうちょPay公式Twitterアカウントを設立しました。



(2) 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(基本方針3)

- お客さまのライフサイクルやニーズに合わせ、長期・積立・分散投資による中長期的に安定した資産形成のご提案を分かりやすく丁寧に行っており、当社商品をご利用いただいているお客さまは増加しています。
- お客さまに、市場の動向や投資の情報を提供するため、資産運用セミナーを開催し、お客さまの多様なニーズにお応えできるよう、取り組んでいます。
- ご高齢のお客さまに投資信託をご提案する際には、ご家族にご同席いただくなど、より丁寧な対応を行っています。

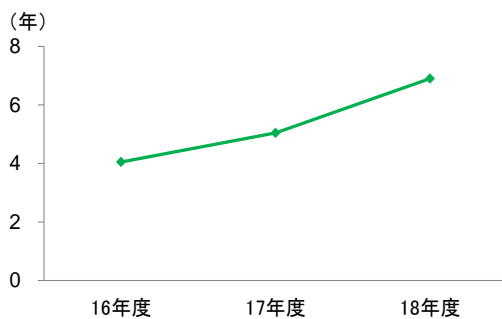
投資信託預かり残高*



- ◆ 投資信託の商品性をご理解いただけるよう、分かりやすく丁寧にご提案しています。

※ 年度末における投資信託残高 (当日基準価額)

平均保有期間*

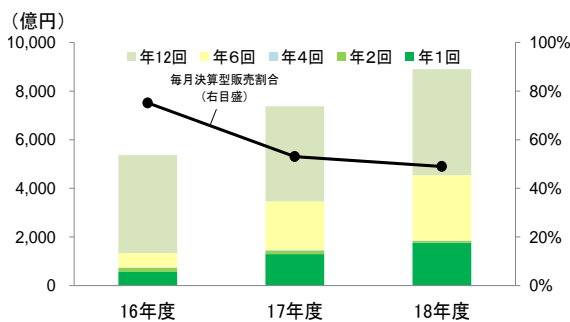


- ◆ 「長期投資」のメリットを、お客さまにご理解いただけるよう、丁寧にご説明しています。

なお、新たに投資信託をご購入いただくお客さまにも「長期投資」の重要性を分かりやすくご説明しています。

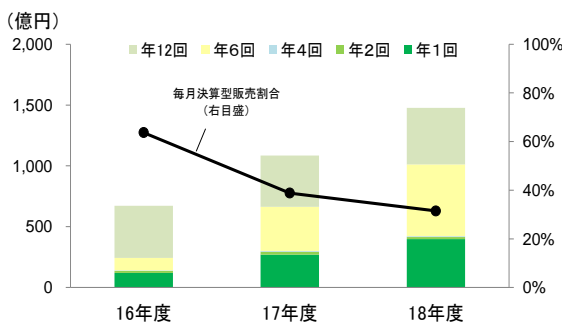
※ $(\text{前年度末残高} + \text{年度末残高}) \div 2 \div (\text{年度内解約額} + \text{償還額})$

ファンドの決算回数別販売額



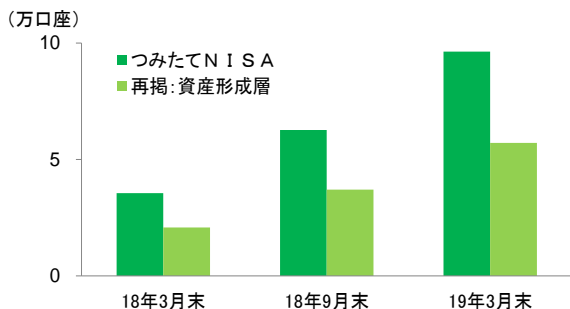
- ◆ 毎月分配型商品のご購入をご希望のお客さまには、お客さまのニーズを踏まえた上で、商品の特性を丁寧にご説明し、ご理解いただいています。

(うち、資産形成層)



- ◆ 資産形成層(50歳未満のお客さま)は、一般的に分配金のニーズが低いことから、分配(決算)回数数の少ない商品をご提案しています。

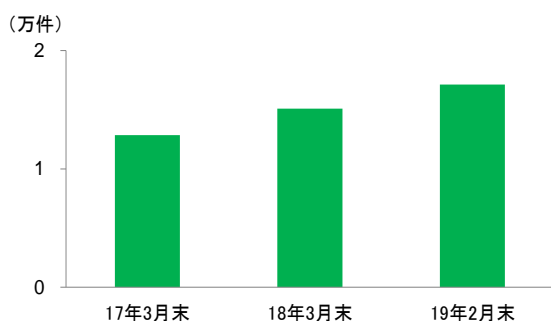
つみたてNISA※口座数（再掲：資産形成層）



◆ 長期・積立・分散投資による中長期的に安定した資産形成に向け、投資経験の浅いお客さまや資産形成層(50歳未満のお客さま)を含めた多くのお客さまに「つみたてNISA」をご提案しています。

※ 「つみたてNISA」は、少額からの長期・積立・分散投資が特徴の非課税制度です。

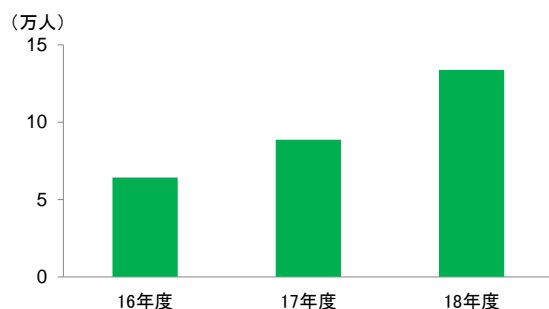
iDeCo※契約件数



◆ 税制上の優遇措置について、お客さまに分かりやすく丁寧にご説明し、豊かな老後生活を送るための資産形成方法として、「iDeCo」をご提案しています。

※ 「iDeCo」は、3つの税制メリット(拠出時・運用時・給付時)があり、老後の資産形成の一助となる制度です。

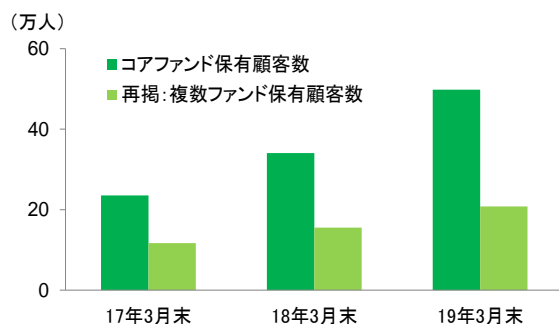
積立契約保有顧客数※



◆ 投資経験の浅いお客さまのニーズにお応えするため、少額で始めることができ、時間分散の効果が期待できる投資信託自動積立をご提案しています。

※ 年度内に引き落としがあったお客さまを対象としています。なお、「積立契約」は少額で始めることができ、時間分散(一度に全ての資金を投資せず、タイミングを分けての投資)により、リスクを抑える効果があります。

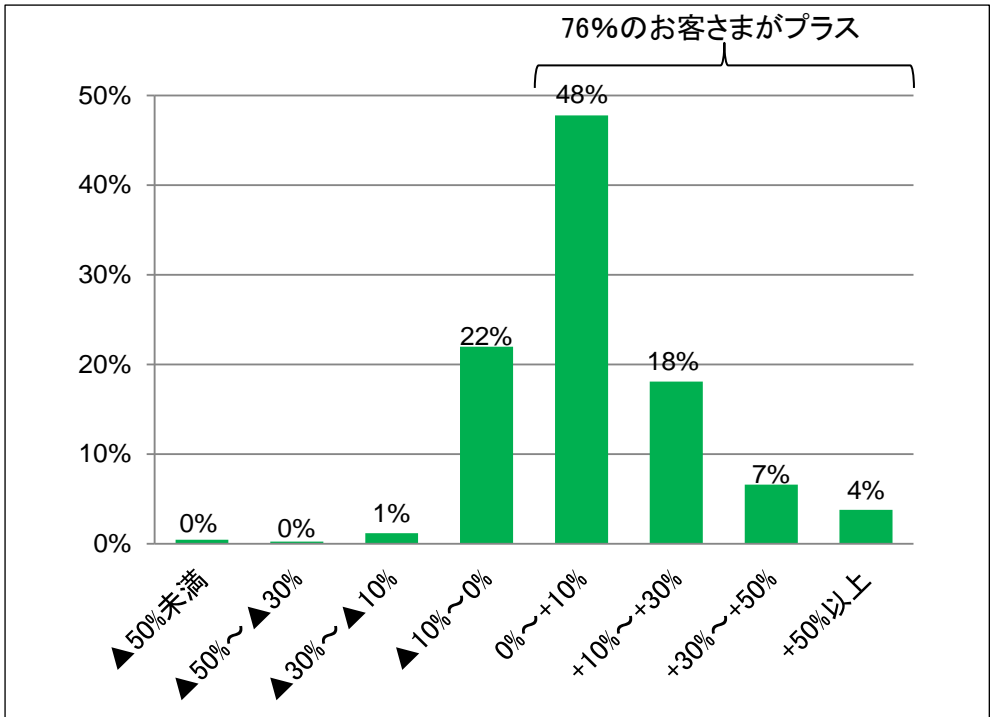
コアファンド※保有顧客数（再掲：複数ファンド保有顧客数）



◆ お客さまの資産分散投資の効果が期待できるコアファンドを分かりやすく丁寧にご提案しています。

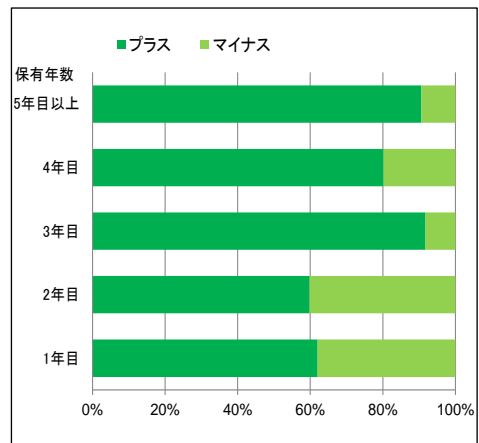
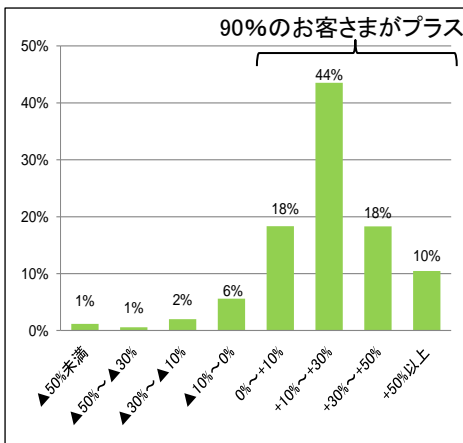
※ 「コアファンド」は、安定的な運用を目指す複数資産運用(バランス)ファンドです。

- ◆ 投資信託における運用損益は、19年3月末時点で全体の70%を超えるお客さまが「プラス」となっています。
- ◆ 保有期間が短期の場合、販売手数料、価格変動リスク等の影響を受けやすいため、長期投資をご提案しており、長期で保有いただくほど、運用損益が「プラス」となる傾向にあります。保有年数が5年目以上のお客さまに限ると90%のお客さまは、運用損益が「プラス」となっています。



(参考) 運用損益別顧客比率
(保有年数※5年以上)

(参考) 保有年数※別の損益状況



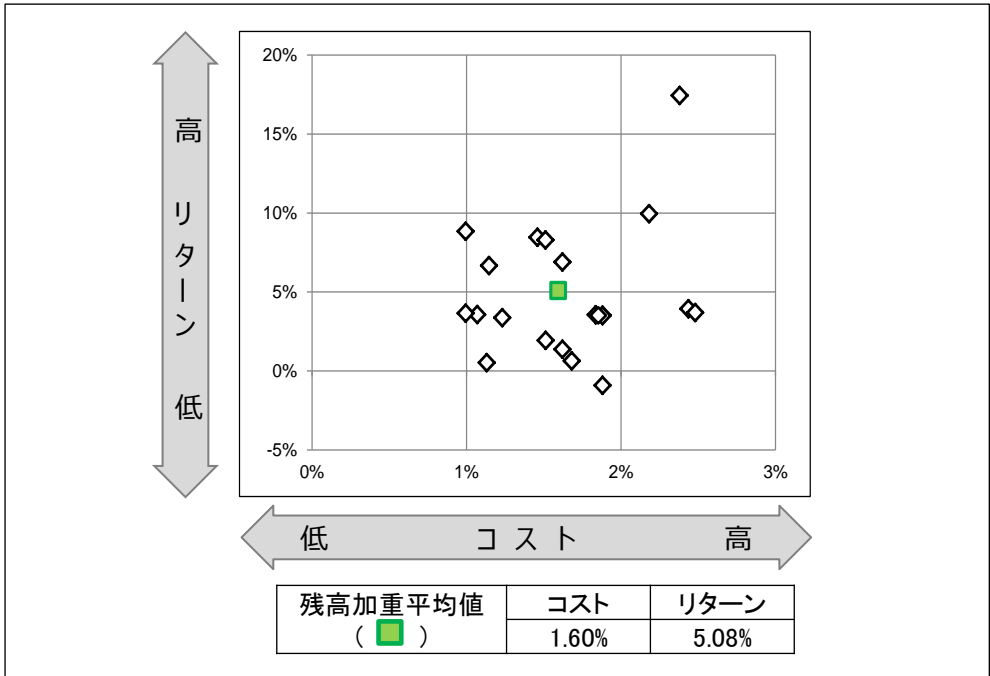
※ 当社で購入した投資信託商品の保有年数
 なお、複数の商品を保有されているお客さまの運用損益については、当社で初回に購入された商品を保有期間の起算点として算出

(共通KPIの算出方法)

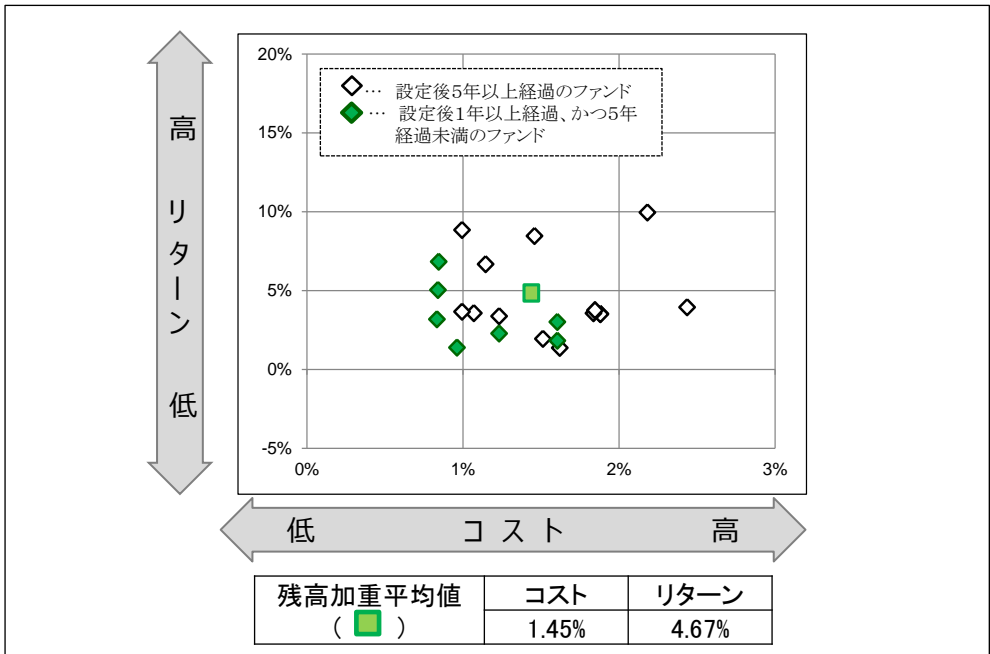
$$\frac{\text{基準日時点の評価金額} + \text{累計受取分配金額} + \text{累計売付金額} - \text{累計買付金額}}{\text{基準日時点の評価金額}}$$

※ 基準日時点で投資信託を保有するお客さまのファンドに限る

- ◆ 残高上位20銘柄(設定後5年以上経過ファンド)の平均コストは1.60%、平均リターンは5.08%となり、残高上位20銘柄中16銘柄でリターンがコストを上回っています。
- ◆ 設定後1年以上経過ファンドを含めて、直近でお客様の購入されている残高上位20銘柄のファンドを集計したところ、平均コストは1.45%、平均リターンは4.67%となり、残高上位20銘柄中19銘柄でリターンがコストを上回っています。
- ◆ 近年、投資初心者にも利用しやすいコストを抑えたコアファンドのラインナップを充実させています。



(参考) 設定後1年以上経過ファンド



(共通KPIの算出方法)

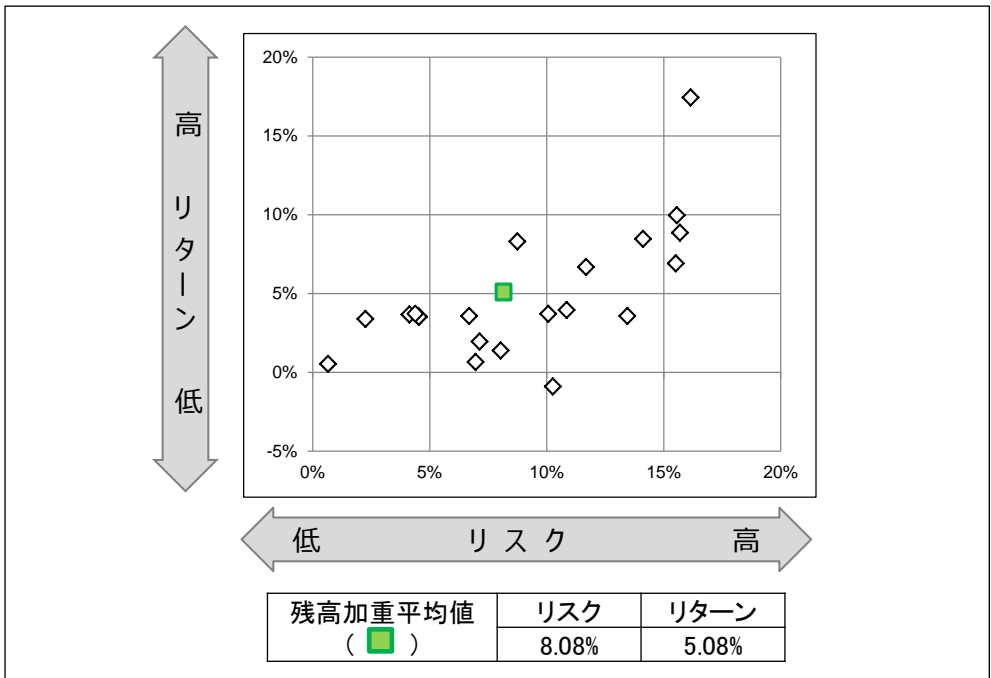
- ・ コスト: 基準日時点の販売手数料率×1/5+信託報酬率
- ・ リターン: 過去5年間のトータルリターン(年率換算)

※ 販売手数料は最低販売金額の料率、信託報酬率は目論見書上の実質的な上限料率を使用

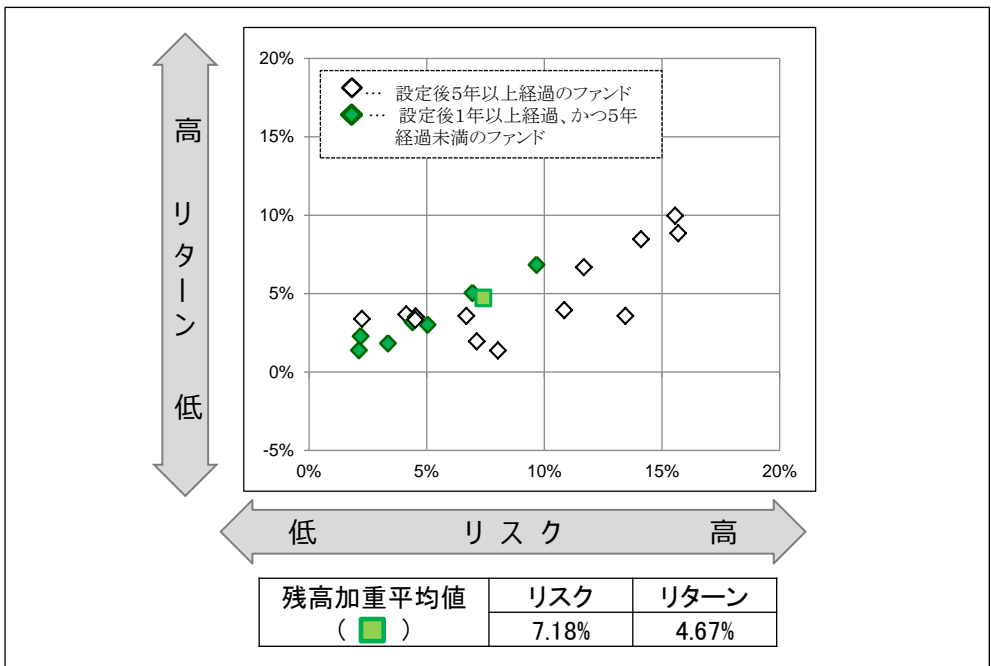
※ 設定後5年以上経過しているファンドに限定

※ 分配金再投資後の基準価額を使用

- ◆ 残高上位20銘柄(設定後5年以上経過ファンド)の平均リスクは8.08%、平均リターンは5.08%となりました。
- ◆ 設定後1年以上経過ファンドを含めて、直近でお客様の購入されている残高上位20銘柄のファンドを集計したところ、平均リスクは7.18%、平均リターンは4.67%となりました。
- ◆ 近年、投資初心者にも利用しやすいリスクを抑えたコアファンドのラインナップを充実させています。



(参考) 設定後1年以上経過ファンド



(共通KPIの算出方法)

- ・ リスク: 過去5年間の月次リターンの標準偏差
- ・ リターン: 過去5年間のトータルリターン(年率換算)

- ※ 設定後5年以上経過しているファンドに限定
- ※ 分配金再投資後の基準価額を使用

<投資信託預り残高の上位20銘柄（設定後5年以上経過ファンド）>

残高順位	ファンド名	コスト	リスク	リターン
1	東京海上・円資産バランスファンド(毎月決算型)	1.23%	2.25%	3.38%
2	スマート・ファイブ(毎月決算型)	1.88%	4.53%	3.53%
3	DIAM世界リートインデックスファンド(毎月分配型)	1.46%	14.11%	8.47%
4	ダイワ・US-REIT・オープン(毎月決算型) Bコース(為替ヘッジなし)	2.18%	15.56%	9.96%
5	野村世界6資産分散投信(分配コース)	1.07%	6.69%	3.57%
6	野村世界6資産分散投信(安定コース)	0.99%	4.13%	3.67%
7	三菱UFJ 先進国高金利債券ファンド(毎月決算型)	1.62%	8.03%	1.37%
8	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)	2.44%	10.85%	3.95%
9	日興五大陸債券ファンド(毎月分配型)	1.51%	7.13%	1.95%
10	スマート・ファイブ(1年決算型)	1.88%	4.54%	3.51%
11	野村世界6資産分散投信(成長コース)	1.14%	11.68%	6.68%
12	大和ストックインデックス225ファンド	0.99%	15.69%	8.85%
13	DIAM世界好配当株式ファンド(毎月決算型)	1.84%	13.44%	3.57%
14	ダイワ成長国セレクト債券ファンド(毎月決算型)	1.88%	10.26%	-0.91%
15	野村米国ハイ・イールド・ファンド(毎月決算型)	2.48%	10.06%	3.71%
16	MHAM Jリートアクティブファンド(毎月決算型)	1.51%	8.74%	8.30%
17	ニッセイ日本債券ファンド(毎月決算型)	1.13%	0.65%	0.53%
18	日興五大陸株式ファンド	1.62%	15.51%	6.90%
19	新光日本小型株ファンド	2.38%	16.15%	17.44%
20	高金利先進国債券オープン(毎月分配型)	1.68%	6.96%	0.65%

(参考) 投資信託預り残高の上位20銘柄（設定後1年以上経過ファンド※）

残高順位	ファンド名	コスト	リスク	リターン
1	東京海上・円資産バランスファンド(毎月決算型)	1.23%	2.25%	3.38%
2	スマート・ファイブ(毎月決算型)	1.88%	4.53%	3.53%
3	DIAM世界リートインデックスファンド(毎月分配型)	1.46%	14.11%	8.47%
4	ダイワ・US-REIT・オープン(毎月決算型) Bコース(為替ヘッジなし)	2.18%	15.56%	9.96%
5	野村世界6資産分散投信(分配コース)	1.07%	6.69%	3.57%
6	JP4資産バランスファンド(安定成長コース)	0.84%	6.94%	5.04%
7	JP4資産バランスファンド(安定コース)	0.83%	4.39%	3.19%
8	リスク抑制世界8資産バランスファンド	0.96%	2.12%	1.39%
9	野村世界6資産分散投信(安定コース)	0.99%	4.13%	3.67%
10	東京海上・円資産バランスファンド(年1回決算型)	1.23%	2.19%	2.28%
11	三菱UFJ 先進国高金利債券ファンド(毎月決算型)	1.62%	8.03%	1.37%
12	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)	2.44%	10.85%	3.95%
13	日興五大陸債券ファンド(毎月分配型)	1.51%	7.13%	1.95%
14	JP4資産バランスファンド(成長コース)	0.84%	9.67%	6.84%
15	HSBC ワールド・セレクション(安定成長コース)	1.60%	5.04%	3.02%
16	スマート・ファイブ(1年決算型)	1.88%	4.54%	3.51%
17	野村世界6資産分散投信(成長コース)	1.14%	11.68%	6.68%
18	大和ストックインデックス225ファンド	0.99%	15.69%	8.85%
19	HSBC ワールド・セレクション(安定コース)	1.60%	3.35%	1.83%
20	DIAM世界好配当株式ファンド(毎月決算型)	1.84%	13.44%	3.57%

※ 網掛けしたファンドは、設定開始から1年以上経過かつ5年未満のファンド

(3) 利益相反管理態勢の整備(基本方針4)

- 当社の関連会社商品であるかどうかにかかわらず、お客さまのニーズに合った商品をご提案しています。
- 利益相反が発生しないように、当社の関連会社商品販売の適切性を確認しています。なお、関連会社商品の販売に関して、社員への特別なインセンティブの付与は行っていません。

ファンドランキング (18年度の販売額上位10銘柄)

- ◆ コアファンド(バランスファンド) が上位を占めています。

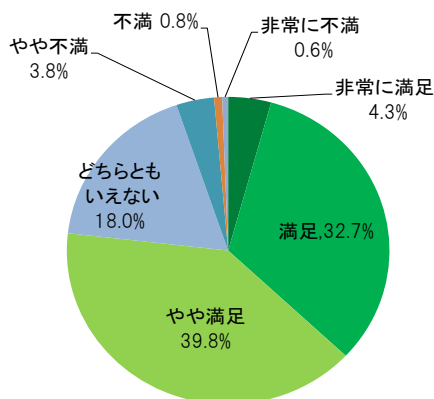
順位	ファンド名	投資対象資産	当社の関連会社
1	東京海上・円資産バランスファンド(毎月決算型)	バランス	—
2	スマート・ファイブ(毎月決算型)	バランス	—
3	JP4資産バランスファンド(安定成長コース)	バランス	○
4	JP4資産バランスファンド(安定コース)	バランス	○
5	東京海上・円資産バランスファンド(年1回決算型)	バランス	—
6	JP4資産バランスファンド(成長コース)	バランス	○
7	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)	海外株式	—
8	ダイワ・US-REIT・オープン(毎月決算型) Bコース(為替ヘッジなし)	REIT	—
9	リスク抑制世界8資産バランスファンド	バランス	—
10	DIAM世界リートインデックスファンド(毎月分配型)	REIT	—

2. 社内体制の整備

(1) お客さま本位の業務運営の実践に向けた企業文化の定着(基本方針1)

- 「お客さま本位の企業文化」を定着させるため、店舗ごとに独自の「お客さま本位」の取組みを推進しています。また、店長をはじめ管理者や役職者を対象とした会議や研修を通じて、「お客さま本位」に向けた社員の意識向上に取り組んでいます。
- 「個々のお客さまに相応しいコンサルティング」で、お客さまにご満足いただくため、店舗、郵便局およびコールセンター社員を対象に、全国各地での「応対コンテスト」の開催を通じて、コンサルティング力・ビジネスマナーの向上に取り組んでいます。
- 多数のお客さまが、当社のサービスにご満足いただいております。「顧客満足度調査」では、高水準の評価をいただいています。

日本郵政グループ顧客満足度調査結果※



※ 当社および郵便局の銀行サービス全体についての調査結果(第11回)

調査時期 : 2018年10月20日～31日

調査対象者 : 郵便局など(ATM含む)の利用頻度が月1回以上で、当社の貯金口座を持つ全国20歳以上の男・女(個人)のお客さま(1,540人)

(2) 人材育成・業績評価(基本方針5)

- 金融に関する資格の取得を促進し、専門性の高い社員を育成しています。また、社員の職務行動評価に「お客さま本位の視点」を踏まえた基準を採り入れています。

(3) 取組状況の確認等(基本方針6)

- お客さま本位の業務運営に関する基本方針に基づく取組状況を定期的に確認するほか、当社のWebサイトを通じて公表しています。