

お客様本位の業務運営を実現するための取組み

フランクリン・テンプレトン・ジャパン株式会社

2021年6月28日更新

フランクリン・テンプレトン(以下「当グループ」といいます。)の日本法人であるフランクリン・テンプレトン・ジャパン株式会社(以下「当社」といいます。)では、国内における運用会社として、フィデューシャリー・デューティの取組み推進とお客様第一の業務運営の徹底を目指し、「お客様本位の業務運営を実現するための方針」を策定及び公表していますが、同方針に基づく取組みに係るアクションプラン及び取組み状況について以下の通り公表いたします。本取組みに係るアクションプランは「お客様本位の業務運営を実現するための方針」と共に定期的に見直しを行い、取組実施状況と併せて公表いたします。

【お客様本位の業務運営について】

アクションプラン:

- 「お客様本位の業務運営を実現するための方針」と「お客様本位の業務運営を実現するための取組み」を策定・公表し、これらを原則毎年1回見直しするとともに、取組実施状況について公表いたします。
- お客様向けセミナー、販売会社勉強会、ウェビナーへの参加を通してお客様に対する市場や商品に関する情報提供の充実に努めます。
- 投信会社満足度調査等外部評価機関の調査結果を分析し、サービスの向上やお客様のニーズに合った商品提供に活用して参ります。

取組実施状況:

- 「お客様本位の業務運営を実現するための方針」を更新 (2021年6月)
- 「お客様本位の業務運営を実現するための取組み」を更新 (2021年6月)
- 「当社のお客様本位の業務運営の実施に係るKPIについて」を更新 (2021年6月)

【商品開発・提供について】

アクションプラン:

- 当グループの特徴である、グローバル・ネットワークを構成する多くのグループ運用会社の運用能力を活用し、お客様のニーズに応える商品の開発と提供に努めます。

- 運用報酬、手数料等の考え方を明確化すると共に、お客様にとってわかりやすい表示にするよう努めます。
- 商品特性及びリスクを明確化し、お客様の特性やニーズにあった商品提供が行われるよう販売会社との連携に努めます。

取組実施状況:

- 当社グループ運用会社のクラリオン・パートナーズ社から、米国産業用不動産運用戦略を国内投資家に初めて商品提供 (2018年7月)
- 当社グループ運用会社のロイス・アンド・アソシエイツ社から、グローバル小型株運用戦略を国内投資家に初めて商品提供 (2018年12月)
- 当社グループ運用会社のウエスタン・アセット・マネジメント社から、グローバル通貨戦略を国内投資家に初めて商品提供 (2019年8月)
- 勉強会、各種レポートの提供、当社ホームページ等を通じて信託報酬、手数料、商品特性、リスク等のわかりやすい説明に努めています。

【お客様に分かりやすい情報提供について】

アクションプラン:

- 商品の特性や仕組み等の重要な情報についてより丁寧にわかりやすくお伝えするため、随時目論見書、販売用資料等の内容、デザイン、表現等の見直しを行います。
- お客様によりわかりやすく、有用な情報を提供するため、随時当社のホームページの見直しを行います。

取組実施状況:

- 目論見書のレイアウト等を工夫し、より見やすくするための改訂実施 (2017年10月以降)
- 当社ホームページに、投資家向けレポートに加え、特集サイト、解説動画等を追加し、より多くの有用な情報の提供に努めています。
- 新型コロナウイルス禍においても情報提供の質を向上すべく、解説動画、ウェビナー、メール配信の強化に努めています。

【利益相反の適切な管理について】

アクションプラン:

- 当社は、利益相反管理方針に基づき、当社又は当グループの会社が行う取引等によりお客様の利益が不当に損なわれることのないよう常にお客様の利益を最優先し、利益相反の適切な管理に努めます。

- 随時当社の利益相反管理方針の見直しを行います。
- 利益相反管理方針を当社の定期的な研修項目として加え、役職員の利益相反管理意識の向上・徹底を図ります。

取組実施状況:

- 利益相反管理方針を策定（2017年3月）
- 利益相反管理方針を改訂（2020年8月）
- 利益相反管理方針を改訂（2021年4月）

【ガバナンス体制、法令遵守及び企業文化について】

アクションプラン:

- 「お客様本位の業務運営を実現するための方針」と「お客様本位の業務運営を実現するための取組み」を社内規程とし、当該規程に係る業務マニュアルを整備いたします。
- 「お客様本位の業務運営を実現するための方針」を定期的なコンプライアンス研修の項目とし、役職員のフィデューシャリー・デューティー意識の向上・徹底を図ります。
- お客様へのより良いサービスの提供を目指し、ダイバーシティやワーク・ライフ・バランス等従業員の適切な動機づけや社会貢献を目指した活動を当グループと協力して行います。

取組実施状況:

- ダイバーシティに関する研修、ワークショップ等を実施（2018年11月）
- 顧客本位の業務運営、及び利益相反管理のポイントを研修項目に加え、全従業員向けコンプライアンス研修を実施（2019年6月）
- ダイバーシティに関する当グループの取組みを当社ホームページに掲載（2021年4月）
- スチュワードシップ責任を果たすための方針を策定（2021年4月）