

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

2023年6月1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。)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おります。当資料において、2022年度の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実施状況を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」及び「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、販売会社での勉強会、ウェビナー等の開催を通じてお客様に対し市場動向や商品に関する充実した情報を提供します。
- ・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(2023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(2023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(2023年6月)

【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、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、利益相反管理方針に基づき利益相反の適切な管理を行います。
- ・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コンプライアンス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:

- ・ 利益相反管理を含むコンプライアンス研修を実施しました。

【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分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。
- ・ お客様により分かりやすく、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うとともに、ソーシャルメディアの活用を図ります。

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善を適宜行いました。
- ・ 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を行いました。
- ・ デジタル媒体を通じた情報提供機会を増やすため、解説動画、ウェビナー、メール配信等の強化に努めております。
- ・ 「重要情報シート」に関して、作成する販売会社と連携し、簡潔かつ分かりやすい情報提供に努めました。当社は、ファンドごとに想定されるお客様の属性を示すことによりお客様の投資判断時の参考になること、また、他の金融商品との比較が容易になることを目的として、販売会社に情報提供を行っております。
- ・ TwitterおよびYouTube等のSNSによるタイムリーな情報発信を強化しました。

【商品開発・提供について】

アクションプラン:

- ・ 当グループのグローバル・ネットワークを構成する、特化した運用戦略・運用手法をもつグループ会社の運用能力を活用し、お客様の多様なニーズに応える質の高い商品の開発と提供を行います。
- ・ 運用報酬、手数料等の考え方を明確にすると共に、お客様にとって分かりやすい費用体系となるよう努めます。
- ・ 商品特性及びリスクを明確化し、お客様の属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を図ります。

取組実施状況:

- ・ 多様化するお客様のニーズに応えるため、新たな商品の提案、それに関連する周辺情報の提供を適宜行いました。
- ・ 既存各ファンドについては、運用の品質維持と向上をめざして運用委託先であるグループ会社と緊密な連携を取るとともに、年次評価を実施し、その結果を精査、分析することにより運用の一貫性等の確認を行っております。
- ・ 当社グループのフランクリン・アドバイザーズ・インク社の運用によるアメリカ地方債運用戦略を公募ファンドとして初めて商品提供しました。

【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」を社内規程とするとともに、「お客様本位の業務運営を実現するための方針」を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追求する上で、誠実・公正に業務を行う企業文化の醸成を図り、ダイバーシティ等役職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。
- ・ 会社により業務に必要と判断される研修に対し支援を行い、専門性の向上を促します。

取組実施状況:

- ・ 顧客本位の業務運営を含むコンプライアンス研修を実施しました。
- ・ 職員の業務にかかわる自己研鑽を奨励し、継続的な学習機会等を設けております。