

# 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・テンプルトン・ジャパン株式会社

2024年6月27日更新

フランクリン・テンプルトン(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・テンプルトン・ジャパン株式会社(以下「当社」といいます。)は、日本における資産運用会社として、フィデューシャリー・デューティー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、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。

## 方針1 お客様本位の業務運営を実現するための方針の策定・公表について

### 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。

### 2023年6月～2024年5月の取組実施状況:

- ・「お客様本位の業務運営を実現するための方針」を更新
- ・「お客様本位の業務運営を実現するための取組み」を更新
- ・「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

## 方針2 お客様の最善の利益の追求について

### アクションプラン:

- ・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、誠実・公正に業務を行います。
- ・お客様本位の業務運営を定期的な研修項目として加え、お客様を最優先する意識の向上・徹底を図ります。
- ・利益相反管理方針を公表、当社ウェブサイトを開示します。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、随時、見直しを行います。
- ・利益相反管理方針を定期的な研修項目として加え、利益相反管理意識の向上・徹底を図ります。

### 2023年6月～2024年5月の取組実施状況:

- ・お客様本位の業務運営及び利益相反取引の管理に関するコンプライアンス研修を実施しました。
- ・「Put Client First (お客様を最優先する)」及び「Work with Integrity (誠実さを持って働く)」という当グループが企業として重視する価値観への理解を深めるための研修を実施しました。

### 方針3 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:

- ・ 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。
- ・ 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、デジタルを活用した情報発信の向上を図ります。

#### 2023年6月～2024年5月の取組実施状況:

- ・ 新型コロナの5類移行後、対面でのお客様向けセミナー及び販売会社での勉強会の開催を増やし、お客様へのより多くの情報の提供を行いました。
- ・ 各ファンドに対する理解や比較を通じた検討をより容易にするため、目論見書における記載を統一する等のより分かりやすくするための改善を実施しました。
- ・ 当社ホームページに、投資家向けレポート及び解説動画等を継続的に追加し、より多くの有用な情報のタイムリーな提供を行いました。従来の市場レポートに加えて、グローバルなマクロ経済環境及び資産別の見通しや資産配分、オルタナティブ投資に関するレポート等の情報提供を強化しました。
- ・ オーストラリア経済についてよりお客様に分かりやすいコンテンツとレイアウトに改善した、オーストラリア経済ハンドブックと特集サイトを公表しました。

### 方針4 お客様にふさわしい商品の開発・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。
- ・ 投信会社満足度調査等の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。

#### 2023年6月～2024年5月の取組実施状況:

- ・ 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。
- ・ 「重要情報シート」に関して、ファンドごとに想定されるお客様の属性を示すなど、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。
- ・ 新NISAの投資成長枠に適したファンドの検討を行い、対応したファンドのリストを当社のホームページで公開しました。

## 方針5 ガバナンス体制及びコンプライアンス意識の強化について

### 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。

### 2023年6月～2024年5月の取組実施状況:

- ・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。
- ・役職員のコンプライアンス意識の強化のため、各種規定の定期的な見直しと社内での周知を実施しております。
- ・役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。