

## お客様本位の業務運営に関する取組状況

(2019年4月～2020年3月)

2020年6月

イーストスプリング・インベストメンツ株式会社（以下「当社」といいます。）は、上記期間におけるお客様本位の業務運営に関する取組状況をまとめましたので、お知らせいたします。

当社は、投資信託や投資一任契約を通じて、お客様の長期的で安定した資産形成に貢献するために、イーストスプリング・グループの行動規範（コアバリュー）およびお客様本位の業務運営に係る7つの方針に基づき、お客様本位の業務運営を実現すべく取り組んでまいりました。

しかし当社は、2015年に発生した事案について、金融庁より「投資信託の受益者のために忠実に投資運用業を行っていない」として、2020年4月3日に行政処分を受けました。本報告では、対象期間における当社の取組みをご紹介しますが、忠実義務違反と指摘されたことを真摯に受け止め、深く反省するとともに、「お客様本位」の意識の更なる徹底および定着をめざし、全役職員一丸となってお客様から失われた信頼を取り戻すべく、取り組んでまいります。

当社は、英国ブルーデンシャルグループ※（以下、「最終親会社グループ」といいます。）の資産運用部門の日本拠点として、アジア、米国、欧州に所在するグループ会社や提携先の様々な資産運用サービスを、日本のお客様に提供しております。特に個人のお客様に対しては、主に以下の取組みを通じ、長期的な資産形成に貢献できるよう、業務運営を行っております。

### ➤ 長期的な投資機会の提供

従来より、アジアの成長市場に強みを有する、当社グループの運用力を活かした投資信託の提供を行っております。加えて、提携先である外部運用会社のグローバルな運用サービスも活用し、新興国をはじめとして世界各国を投資対象とする様々な投資信託を設定、個人のお客様に長期的に保有していただける機会の提供に努めております。

### ➤ 運用成果の継続モニタリング

運用成果（パフォーマンス）は、お客様が当社の運用サービスを評価する上で最も重要な指標と考え、当社では長期的な運用成果（原則、5年）について、継続的なモニタリングを行っております。別紙で掲載しております当社の公募投資信託の運用成果（2020年3月末時点）では、多くのファンドの5年リターンがマイナスとなっておりますが、これらは足元の新型コロナウイルスの感染拡大の影響等により市況が悪化したことによるものと考えられます。当社が個人のお客様に提供している投資信託の多くは、アジアやその他の新興国に投資するものであり、短期的にはグローバルな投資環境の変動の影響を受けやすいものの、長期的にはそれらの国の成長を享受する形で安定した運用成果が期待できると考えております。

※英国ブルーデンシャル社は、イーストスプリング・インベストメンツ株式会社の最終親会社です。最終親会社およびそのグループ会社は主に米国で事業を展開しているブルーデンシャル・ファイナンシャル社、および英国のM&G社の子会社であるブルーデンシャル・アシュアランス社とは関係がありません。



## 方針 1 お客様利益の追求

当社は、当社の有する資産運用に関する専門性と豊富な知見に基づき、独自性の高い運用商品の企画開発、適切な運用管理を行い、グローバルな投資機会をお客様に提供していきます。

また、投資に関する情報を分かりやすく発信し、お客様の投資判断に役立ち、投資に対する理解・関心が深まるようなサービスの充実に努めます。

### 【取組状況】

- 2019年10月にイーストスプリング・グループ全体の企業目的が新たに制定されました。  
英文では、“Experts in Asia, Invested in Your Future”  
「アジアに根差した運用エキスパートとして、人々の未来に投資を行う」という意味になります。  
当社では、金融庁から行政処分を受けたこととその原因となった業務運営について深く反省し、社会の未来に貢献するためには何が必要かという点を日々再確認し、業務を行っていく所存です。
- 当社の有する資産運用に関する専門性に基づき、独自性の高い運用商品の企画・開発への取り組みを継続しました。
  - 新興国の株式投資およびサステイナブル運用戦略に特化したチームを擁し当社が優れた実績があると判断したスイスの運用会社、フロントベル・アセットマネジメント社が実質的に運用する「イーストスプリング新興国スタープレイヤーズ」について、お客様へのご説明にご活用していただくべく、販売会社様への情報提供を継続的に行いました。
  - 受益者の負担軽減、料率体系の簡潔化などに配慮し一部ファンドの信託報酬を改定しました。  
(2019年5月)
  - 当社が運用するファンドについて年次のレビューを実施し、当社ファンドの運用実績の競合他社比較、資金動向などの品質管理状況の把握および必要な施策の見直しを行いました。(2019年6月末)
- 運用委託先に対する日次や年次等の継続モニタリングに加え、運用・オペレーションなどの観点から確認が必要であると判断した場合は適切な対話を行うなど、運用委託先としての適格性を維持すべく管理の徹底に努めました。
- 運用委託ファンドの流動性リスクを分析し、継続して投資運用委員会へ結果報告を行っております。
- イーストスプリング・グループでは、社会や市場全体の持続的な成長が投資リターンの上向上に不可欠であるとの考えのもと、責任投資に関する様々な取り組みを継続しております。グループの取り組みについては、責任投資に特化したウェブサイトを立ち上げ、対外的な情報開示を行っております。
- また、日本版スチュワードシップ・コードに対する取組方針に基づき、以下の取組みを継続しました。
  - 日本株に関する議決権行使の結果の開示(2019年5月)、同個別開示(2019年8月)を行いました。
  - スチュワードシップ委員会の開催(2019年6月、2020年3月)：運用委託先の日本株に関わるスチュワードシップ活動について、モニタリングおよびレビューを独立した立場から実施しました。

## 方針 2 お客様への真摯な対応

当社は、高い職業倫理を保ち、お客様のために誠実に業務を行います。  
全てのお客様に公平かつ誠実に対応するとともに、お問い合わせに真摯な姿勢で迅速にお応えします。また、お客様のニーズに合った、付加価値の高いサービス提供を目指します。

### 【取組状況】

- イーストスプリング・グループの行動規範（コアバリュー）である「お客様のニーズを第一に」「高品質のサービス・商品の提供」「誠実・責任・尊重」「チームワーク」を礎とした、役職員の意識の向上と実践を伴った企業文化の醸成に努めております。一方で、今般の金融庁からの行政処分が忠実義務違反に基づくものであったことについて非常に重く受け止め、コアバリューがさらに全役職員に浸透すべく、取り組んでまいります。
- 2019年9月に全役職員向けに「働く意味」を考えるワークショップを開催し、当社の社員が働く意味、またイーストスプリングの日本拠点が持つ意味は何かという点を話し合いました。その中で、当社の強みを生かしたビジネスを通じてお客様のニーズに合ったサービスを提供し、社会の未来に貢献することが当社の目的であることを全社員で共有しました。
- コールセンターに係る職員に対する研修の実施や、お電話されたお客様にご納得・ご満足いただけるよう担当者の専門性を重視し、適切な職員が対応することを徹底するなど、コールセンター機能の向上のレベルアップに取り組みました。
- 販売会社や機関投資家、コンサルティング会社のお客様に対しては、関連部署や運用委託先への速やかな連携や、データ・報告内容などの定型化の推進に取り組むなど、サービスの適時性・即応性に努めています。
- 新型コロナウイルスの感染が拡大する中で、2020年2月より在宅勤務を実施し、従業員のコロナウイルス感染リスクを抑え、お客様へのサービスのご提供が中断されないよう体制を整えました。
- その他、オペレーションやITなどのサポート部門においても、外部の業務委託先に対する定期的なサービス水準の確認や災害対策を含めた継続モニタリング、システムやITインフラの刷新などを実施し、安定的にお客様へのサービスをご提供できるよう、モニタリングや改善を行っています。

## 方針 3 お客様利益の優先

当社は、お客様の利益を優先し、お客様の利益を不当に害することがないよう業務を遂行します。そのため、利益相反管理に係る基本原則を定めるとともに、利益相反の可能性のある事例の特定やその対処方法などを明確にし、適切な管理体制を構築していきます。  
また、管理の実効性を高めるため、「利益相反管理規程」等の定期的な見直しを行うとともに、社内研修を実施し、周知徹底に努めます。

### 【取組状況】

- 社内規程や業務マニュアルは定期的に見直しを図っており、うち「利益相反管理規程」は 2019 年 5 月に改訂を実施し、当社ウェブサイトを通じて内容を公表しております。また、毎年 1 回、利益相反管理に関する社内研修を実施し、役職員への周知徹底に努めております。
- お客様利益の優先を担保することを最優先課題として、当社の部門毎に業務上起こりうる利益相反事例をリストアップし、会社全体に共有するワークショップを開催しました。
- 商品開発・運用に当たっては、投資家であるお客様の利益を第一に考えると同時に、販売会社や投資対象先などを含むインベストメントチェーン全体の健全な成長の為に、（当社および当社グループを含む）各ステークホルダーが適正な利益を確保することを重要と考えております。
- 当社では受託者責任を果たすために、コーポレート・ガバナンス体制の構築ならびに利益相反管理規程の策定といった必要とされる対応を継続して進めています。またこうした活動に対する監督機能として、グループ会社からの監査が定期的に行われています。
- お客様の目にふれる各種資料については、資料作成プロセスの改善に取り組み、品質の向上に努めました。
- 一方で、今般当社が金融庁より行政処分を受けたことについては、お客様の利益を最優先させる意識が不足していたと言わざるを得ず、深く反省致します。今後は、改めて役職員一人ひとりがお客様の利益を最優先させることを徹底するとともに、それらが着実に根付くよう体制・仕組みを整えてまいります。

#### **方針 4 お客様に分かりやすい情報開示**

当社は、投資信託の仕組みやその投資対象などについて、明確かつ平易な表現で読みやすく、分かりやすい資料を作成し、適切な情報提供および開示を行います。特に、お客様が負担される信託報酬等の費用や投資に関するリスクやリターンなどの重要な情報について、丁寧に分かりやすく説明することに取り組みます。

##### **【取組状況】**

- より分かりやすい情報開示のため、販売会社を通じて得られたお客様のご意見などを、定期的に社内で情報共有しております。
- 新商品の取り扱い開始時や新規資料を用いたプレゼンテーションを行う際などには、社内で模擬プレゼンテーションや予行演習などを行い、適宜チェックを行うことで、よりお客様に分かりやすく説明する力を高めるべく取り組んでいます。
- お客様セミナーや販売会社の勉強会では、お客様の馴染みの薄いと考えられる新興国について現地の写真や動画を使用して現地の状況を分かりやすく伝えるなどの取り組みを行っています。
- 交付目論見書等における消費税増税後の費用や、公募投信の運用報告書における総経費率など、法令等改正に関する情報の明瞭な記載に努めています。

## 方針5 お客様に役立つ情報提供

当社は、お客様が当社の投資信託について正しく理解し、投資目的にふさわしい商品として選択していただけるよう努めます。

販売会社に対しても、各種資料の提供や研修などを実施するとともに、販売会社がお客様に対し提案やセミナーなどを行う際に、お客様の投資判断に役立つ情報が分かりやすく伝わるよう、支援および協力を実施します。

また、投資に対するお客様の理解と関心が深まるよう、当社ホームページ等を通じて、投資対象地域や市場環境に関する様々な情報を分かりやすく発信していきます。

### 【取組状況】

- 販売会社と連携し、お客様に役立つ情報提供を行うため、以下のセミナー等を開催しました。（回数は対象期間における開催・実施回数）
  - 販売員向け勉強会：投資判断に役立つ情報がお客様に分かりやすく伝わるよう支援するため、当社の投資信託の特徴や市場動向等を販売会社の販売員に解説（計 376 回）。
  - お客様セミナー：販売会社が主催するお客様セミナーに参加し、当社の投資信託の特徴や市場動向等をわかりやすく解説（計 152 回）。
- お客様に投資対象地域や市場環境等について理解と関心を深めていただけるよう、アジアを中心に様々な情報・レポートを当社ウェブサイトより発信しました。
- 特にインドに関する情報は、現地グループ会社にて当社社員が直接取得した情報を、他の社員にも積極的に共有することで、お客様へのタイムリーかつ多様な情報提供に努めました。

## 方針6 共有と継続

当社は、役職員がお客様本位の業務運営の意義と重要性について認識を共有し、その運営に継続して取り組むよう、各種研修を通じて知見を深める機会を設けていきます。また、役職員の取組みについて適切な評価が実施されるよう、社内環境の整備に努めます。

### 【取組状況】

- 「お客様本位の業務運営」について、2019年6月および2020年1月の全社集会の中で、これまでの取り組み状況について経営陣から全社員にフィードバックを行うとともに、継続的な取り組みを奨励しました。また役職員の入社時研修においても、同内容の説明を行い意識の共有を実施しています。
- また対象期間中、以下の社内研修等を実施し、役職員の知識および意識の向上に努めております。
  - リーガル&コンプライアンス部による、「お客様本位の業務運営」に関するものを含む、様々なコンプライアンス研修（計 12 回）
  - 上記に加えて、外部の弁護士を招いての、全役職員に対する特別研修「投資運用業者の善管注意義務・忠実義務」を実施

- 年次目標においては、役職員全員が「お客様本位の業務運営」に関するゴールを設定しております。一人一人が、自分に何ができるのかを考え、その目標の達成に向けて日々の業務に取り組んでおります。ここで設定されたゴールは、上長が期中と期末に進捗を確認し、その達成度合いは最終業績評価の要素の一つとなります。
- 一方で今般、当社が金融庁より行政処分を受けたことについては、処分の原因となった業務運営につき深く反省し、コンプライアンス重視の企業文化の醸成を更に推し進め、再発防止を図る所存です。

## **方針7 取組み状況の公表**

当社は、原則として毎年1回、お客様本位の業務運営に関する取組み状況をホームページにおいて公表します。また、お客様本位の業務運営に関する当社の方針自体の見直しも適宜実施し、あわせてお知らせします。

### **【取組状況】**

- 行政処分の原因となった業務運営について不十分な面があったことを真摯に受け止め、深く反省するとともに、業務運営方法の見直しの一環として、当方針についても、一部社員にとどまらず、全社・全部署より有志を募って全面的な見直しを実施しました。今後も取組状況については定期的にご報告してまいります。

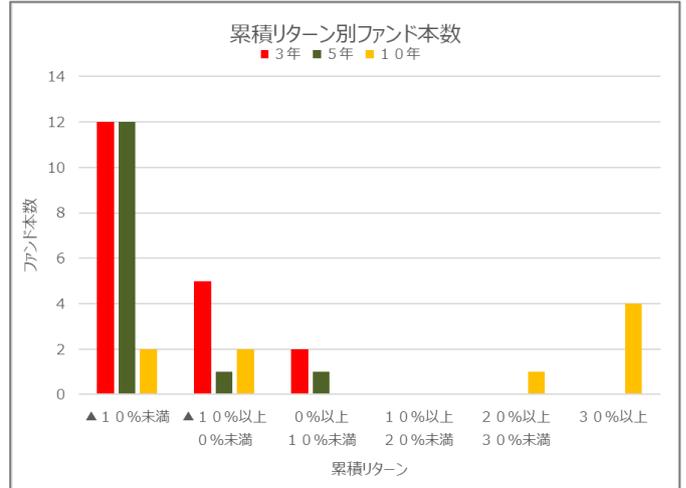
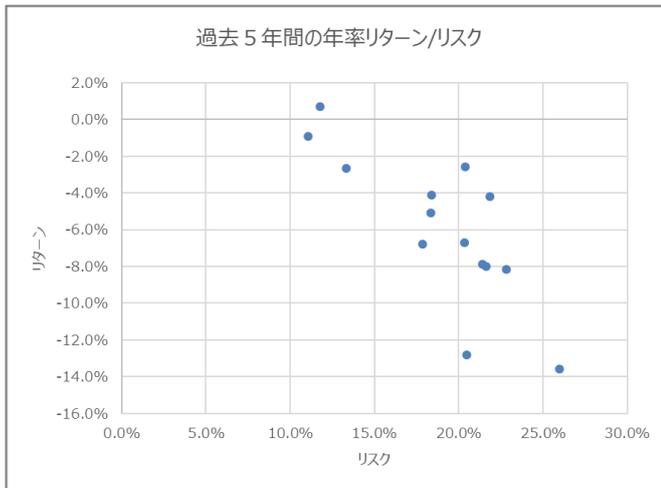
## 当社が設定・運用する公募投資信託の運用実績

(2020年3月末時点)

ファンド名	設定日	信託報酬 (実質的な負担)	3年			5年			10年			
			リターン		リスク	リターン		リスク	リターン		リスク	
			累積	年率換算	年率換算	累積	年率換算	年率換算	累積	年率換算	年率換算	
1	イーストスプリング米国高利回り社債オープン	2003/01/30	1.815	-4.2%	-1.4%	9.9%	-4.5%	-0.9%	11.1%	66.9%	5.3%	10.7%
2	イーストスプリング・インド株式オープン	2004/09/30	1.9497	-33.4%	-12.7%	20.8%	-34.1%	-8.0%	21.6%	-6.1%	-0.6%	23.1%
3	イーストスプリング・アジア・オセアニア好配当株式オープン (毎月分配型)	2006/03/30	1.76	-19.4%	-6.9%	17.3%	-22.9%	-5.1%	18.3%	33.2%	2.9%	17.8%
4	イーストスプリング・アジア・オセアニア好配当株式オープン	2006/04/17	1.045	-18.0%	-6.4%	17.3%	-19.0%	-4.1%	18.4%	44.9%	3.8%	17.9%
5	イーストスプリング・インド・インフラ株式ファンド	2006/11/08	1.9497	-37.0%	-14.3%	22.2%	-34.7%	-8.2%	22.8%	-22.2%	-2.5%	24.9%
6	イーストスプリング・グローイング・アジア株式オープン	2007/06/29	1.97925	-24.0%	-8.7%	16.5%	-29.6%	-6.8%	17.9%	24.1%	2.2%	18.0%
7	イーストスプリング・インド株式ファンド (3ヵ月決算型)	2007/12/18	1.9497	-33.1%	-12.5%	20.6%	-33.7%	-7.9%	21.4%	-6.4%	-0.7%	22.9%
8	イーストスプリング・インド消費関連ファンド	2008/05/30	1.9497	-26.3%	-9.7%	21.2%	-19.2%	-4.2%	21.8%	55.7%	4.5%	22.3%
9	イーストスプリング・インドネシア株式オープン	2009/11/30	1.888	-45.8%	-18.5%	25.9%	-51.8%	-13.6%	26.0%	-18.8%	-2.1%	24.9%
10	イーストスプリング・インドネシア債券オープン (毎月決算型)	2012/02/29	1.649	-13.8%	-4.8%	11.9%	-12.6%	-2.7%	13.3%			
11	イーストスプリング・フィリピン株式オープン	2012/09/28	1.877	-33.9%	-12.9%	20.3%	-49.6%	-12.8%	20.5%			
12	イーストスプリング・タイ株式オープン	2013/06/28	1.877	-25.3%	-9.3%	20.2%	-29.4%	-6.7%	20.3%			
13	イーストスプリング・ジャパン中小型厳選バリュー株ファンド	2014/08/08	1.925	-23.4%	-8.5%	19.0%	-12.3%	-2.6%	20.4%			
14	イーストスプリング・インド公益インフラ債券ファンド (毎月決算型)	2015/02/10	1.694	-3.1%	-1.0%	11.0%	3.5%	0.7%	11.8%			
15	イーストスプリング・インド公益インフラ債券ファンド (年2回決算型)	2015/04/10	1.694	-3.0%	-1.0%	11.0%						
16	イーストスプリング・アジア・オセアニア公益インフラ債券ファンド (年2回決算型)	2015/06/16	1.694	-3.8%	-1.3%	8.4%						
17	イーストスプリング・アジア・オセアニア公益インフラ債券ファンド (毎月決算型)	2015/06/16	1.694	-3.9%	-1.3%	8.4%						
18	イーストスプリング U S 投資適格債券ファンド・為替ヘッジ付 (年2回決算型)	2016/05/10	0.993	1.4%	0.5%	5.9%						
19	イーストスプリング U S 投資適格債券ファンド・為替ヘッジ付 (毎月決算型)	2016/05/10	0.993	1.7%	0.6%	5.8%						
20	イーストスプリング米国小型厳選バリュー株ファンドAコース (為替ヘッジあり)	2017/04/20	2.035									
21	イーストスプリング米国小型厳選バリュー株ファンドBコース (為替ヘッジなし)	2017/04/20	2.035									
22	イーストスプリング・インドネシア債券オープン (年2回決算型)	2018/02/28	1.649									
23	イーストスプリング・インド株式オープン (資産成長型)	2018/03/20	1.9497									
24	イーストスプリング新興国スタープレイヤーズ	2018/10/26	1.98									

※イーストスプリング・インドネシア債券オープン (毎月決算型)、イーストスプリング・インドネシア債券オープン (年2回決算型) の信託報酬は、2019年5月17日に上記料率に引き下げられました。

※信託報酬は、本資料作成時点の料率を記載しております。



当資料は、イーストスプリング・インベストメンツ株式会社が、お客様本位の業務運営に関する取組状況をお知らせすることを目的として作成した資料であり、金融商品取引法に基づく開示資料ではありません。また、特定の金融商品の勧誘・販売等を目的とした販売用資料でも情報提供資料でもありません。

#### <当社が設定・運用する公募投資信託の運用実績について>

上記は、当社が設定・運用する全ての公募投資信託を表示しています。ただし、募集の終了したファンドを除きます。リターンは、各ファンドの基準価額 (課税前分配金再投資) のデータを使用し計算しています。ただし、購入時手数料や信託財産留保額は含まれません。したがって投資家利回りとは異なります。リスクは、同基準価額の日次騰落率の標準偏差を年率換算しています。運用期間がそれぞれの計測期間に満たないものは、斜線で表示しています。上記は過去の実績であり、将来の運用成果を示唆・保証するものではありません。ファンドのリスクおよび費用の詳細は各ファンドの目論見書をご覧ください。

以上