

2023年6月30日

顧客本位の業務運営に関する取組方針および取組状況

(取組方針)第一、方針策定・公表等

当社は、「顧客本位の業務運営に関する方針」を定めて当社のウェブサイトにて公表し、また当該方針に係る取組状況を定期的に公表いたします。当社は、より良い業務運営を実現するため、定期的にかかる方針を見直すことといたします。

(注)当社は、顧客本位の業務運営に関する方針を策定する際には、取引の直接の相手方としての顧客だけでなく、インベストメント・チェーンにおける最終受益者としての顧客をも念頭に置いて考えることといたします。

(取組状況)第一、方針策定・公表等

当社は、本方針を毎年6月をめぐりに見直し、年次取組状況と共に、ウェブサイトに公表します。

(注)当社は、直接の形式的な当社の顧客である合同会社や投資法人のみならず、これら合同会社や投資法人の投資家を実質的な顧客ととらえ、その顧客への出資を実施している当事者を想定して、事業活動を行います。

(取組方針)第二、顧客利益の追求

当社は、高度の専門性と職業倫理を保持し、顧客に対して誠実・公正に業務を行い、顧客の最善の利益を図るとともに、こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めます。

(注)当社は、顧客との取引に際し、顧客本位の良質なサービスを提供し、顧客の最善の利益を図ることにより、自らの安定した顧客基盤と収益の確保につなげていくことを目指すことといたします。

(取組状況)第二、顧客利益の追求

当社は従業員の専門性向上のために、不動産証券化協会認定マスターの取得を推奨し

ており、2023年4月1日現在、7名が取得済みであり、その他に宅地建物取引士13名、不動産鑑定士3名、ビル経営管理士9名が各々の資格を保有しております。また、職業倫理、誠実・公正な業務運営に資するよう、年間15回の社内研修及び年間11回のコンプライアンス委員会を開催し、顧客の最善の利益を追求する姿勢を定着するように務めております。

(注) 上述の結果、東日本旅客鉄道株式会社の経営基盤に加えて、不動産運用会社として顧客の信頼を獲得することにより、安定した顧客基盤を獲得し、収益の確保に努めております。

(取組方針) 第三、利益相反の適切な管理

当社は、取引における顧客との利益相反の可能性について正確に把握した上で、利益相反の生じ得る取引を適切に管理するための社内規程を設け、かかる社内規程に従い利益相反の生じ得る取引につき顧客の利益が不当に害されないように適切に管理いたします。

(注) 当社は、利益相反の可能性を判断するに当たって、例えば、以下の事情が取引又は業務に及ぼす影響についても考慮します。

- ・当社が、金融商品の顧客への販売・推奨・勧誘等に伴って、当該商品の提供会社から、委託手数料等の支払を受ける場合
- ・当社が、同一グループに属する別の会社から提供を受けた商品を販売・推奨・勧誘等する場合
- ・同一主体又はグループ内に法人営業部門と運用部門を有しており、当該運用部門が、資産の運用先に法人営業部門が取引関係等を有する企業を選ぶ場合

(対応状況) 第三、利益相反の適切な管理

利害関係者取引規程を制定し、利害関係者との取引を把握した上で、利益相反の生じ得る取引を適切に管理しております。金額が些少である等の例外を除き、利害関係者との取引はコンプライアンス委員会に付議したうえで、顧客の利益が不当に害されていないか管理しております。

利害関係者との取引を適切に把握するために、随時「特定関係者の状況を記載した書面」にて東日本旅客鉄道株式会社の特定期関係者の情報を更新し、各部署長を通じて職員に周知しております。

(注) 上述の利害関係者との取引を整理するにあたり、他社提供の金融商品を販売・推奨・勧誘する形態での取引は行っておらず、当社が属する東日本旅客鉄道株式会社のグループには金融商品を組成するような業務を行っている会社もないため、そのような利害関係のある状況は発生しておりません。

(取組方針) 第四、手数料等の明確化

当社は、名目を問わず、顧客が負担する手数料その他の費用の詳細を、当該手数料等がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、顧客が理解できるよう情報提供いたします。

(対応状況) 第四、手数料等の明確化

当社が受領する手数料その他の費用については、私募ファンド・私募リートの組成の段階で、顧客となる SPC・投資法人ならびに SPC・投資法人に出資する投資家に対して情報提供しております。

(取組方針) 第五、理解しやすい方法による重要情報の提供

当社は、顧客との情報の非対称性があることを踏まえ、当社の取り扱う金融商品・サービスの販売・推奨・勧誘等に係る重要な情報を顧客が理解できるよう分かりやすく提供いたします。

(注1) 重要な情報には以下の内容を含むものとします。

- ・顧客に対して販売・推奨・勧誘等を行う金融商品・サービスの基本的な利益(リターン)、損失その他のリスク、取引条件
- ・顧客に対して販売・推奨・勧誘等を行う金融商品の組成に携わる金融事業者が想定する顧客属性
- ・顧客に対して販売・推奨・勧誘等を行う金融商品・サービスの選定理由(顧客のニ

ーズ及び意向を踏まえたものであると判断する理由を含む)

・顧客に販売・推奨・勧誘等を行う金融商品・サービスについて、顧客との利益相反の可能性がある場合には、その具体的内容(第三者から受け取る手数料等を含む)及びこれが取引又は業務に及ぼす影響

(注2)当社は、複数の金融商品・サービスをパッケージとした販売・推奨・勧誘等を現在行っていません。

(注3)当社は、顧客の取引経験や金融知識を考慮の上、明確、平易であって、誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供を行います。

(注4)当社は、顧客に対して提供する金融商品・サービスの複雑さに見合った情報提供を、分かりやすく行います。単純でリスクの低い商品の販売・推奨・勧誘等を行う場合には簡潔な情報提供とする一方、複雑又はリスクの高い商品の販売・推奨・勧誘等を行う場合には、顧客において同種の商品の内容と比較することが容易となるように配意した資料を用いつつ、リスクとリターンの関係など基本的な構造を含め、より分かりやすく丁寧な情報提供がなされるよう工夫いたします。

(注5)当社は、顧客に対して情報を提供する際には、情報を重要性に応じて区別し、より重要な情報については特に強調するなどして顧客の注意を促します。

(対応状況)第五、理解しやすい方法による重要情報の提供

当社は、情報の非対称性に留意し、当社が取り扱う金融商品に関する重要な情報を目論見書・運用報告書等に顧客が理解しやすいような状態で記載し提供し、説明を実施しております。

(注1)重要な情報には以下のものを含んでおります。

- ・顧客に対して販売・推奨・勧誘等を行う金融商品・サービスの基本的な利益(リターン)、損失その他のリスク、取引条件
- ・顧客に対して販売・推奨・勧誘等を行う金融商品の組成に携わる金融事業者が想定する顧客属性
- ・顧客に対して販売・推奨・勧誘等を行う金融商品・サービスの選定理由(顧客のニーズ及び意向を踏まえたものであると判断する理由を含む)

・顧客に販売・推奨・勧誘等を行う金融商品・サービスについて、顧客との利益相反の可能性がある場合には、その具体的内容(第三者から受け取る手数料等を含む)及びこれが取引又は業務に及ぼす影響

(注2)当社は、複数の金融商品・サービスをパッケージとした販売・推奨・勧誘等を現在行っていません。

(注3)当社は、顧客の取引経験や金融知識を考慮の上、明確、平易であって、誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供を行っております。なお、現状当社の顧客の投資家は不動産投資についての一定の経験のある特定投資家であり、投資家招聘を委託する証券会社を窓口として適切な情報提供に務めております。

(注4)当社は、顧客に対して提供する金融商品・サービスの複雑さに見合った情報提供を、分かりやすく行っております。単純でリスクの低い商品の販売・推奨・勧誘等を行う場合には簡潔な情報提供とする一方、複雑又はリスクの高い商品の販売・推奨・勧誘等を行う場合には、顧客において同種の商品の内容と比較することが容易となるように配意した資料を用いつつ、リスクとリターンの関係など基本的な構造を含め、より分かりやすく丁寧な情報提供がなされるよう工夫しております。

(注5)当社は、顧客に対して情報を提供する際には、情報を重要性に応じて区別し、より重要な情報については特に強調するなどして顧客の注意を促しております。

(取組方針)第六、顧客の求める適切な商品・サービスの提供

当社は、顧客の資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、当該顧客にふさわしい金融商品・サービスの組成等を行います。

(注1)当社は、金融商品・サービスの販売・推奨・勧誘等に関し、以下の点に留意します。

- ・顧客の意向を確認した上で、具体的な金融商品・サービスの提案を行うこと
- ・具体的な金融商品・サービスの販売・推奨・勧誘は、自らが取り扱う金融商品・サービスについて、各業法の枠を超えて横断的に、類似商品や代替商品の内容(手数料を含む)と比較しながら行うこと
- ・金融商品の販売・推奨・勧誘後において、顧客の意向に基づき、長期的な視点に

も配慮した適切なフォローアップを行うこと

(注2) 当社は、複数の金融商品・サービスをパッケージとした販売・推奨・勧誘等を現在行っていません。

(注3) (金融商品の組成に携わる金融事業者としての) 当社は、商品の組成に当たり、商品の特性を踏まえて、販売・推奨・勧誘対象として想定する顧客属性を特定・公表するとともに、商品の販売・推奨・勧誘に携わる金融事業者においてそれに沿った販売・推奨・勧誘がなされるよう留意して行います。(特定投資家を対象として金融商品を組成する当社としては、販売・推奨・勧誘を行う証券会社からのヒアリングや個別の特定投資家との面談を通じて、顧客属性にあった販売・推奨・勧誘が行われるように取り組みます。)

(注4) 当社は、特に、複雑又はリスクの高い金融商品の販売・推奨・勧誘等を行う場合や、金融取引被害を受けやすい属性の顧客グループに対して商品の販売・推奨・勧誘等を行う場合には、商品や顧客の属性に応じ、当該商品の販売・推奨・勧誘等が適当かより慎重に審査します。

(注5) 当社は、従業員がその取り扱う金融商品の仕組み等に係る理解を深めるよう努めるとともに、顧客に対して、その属性に応じ、金融取引に関する基本的な知識を得られるための情報提供を積極的に行います。(特定投資家を対象として金融商品を組成する当社としては、販売・推奨・勧誘を行う証券会社からのヒアリングや個別の特定投資家との面談を通じて、情報提供を行うとともに、従業員がスキームを十分に理解して組成に取り組めるように OJT を通じて育成を図ります。)

(対応状況) 第六、顧客の求める適切な商品・サービスの提供

当社は、当社が招聘を予定する匿名組合出社・私募リートの投資口出資者の属性を勘案し、各社の取引目的・取引ニーズを把握した上で、投資家招聘を委託する証券会社と連携したうえで投資家を募集しています。

(注1) 当社は、金融商品・サービスの販売・推奨・勧誘等に関し、以下の点に留意しております。

・顧客の意向を確認した上で、具体的な金融商品・サービスの提案を行うこと

- ・具体的な金融商品・サービスの販売・推奨・勧誘は、自らが取り扱う金融商品・サービスについて、必要に応じて各業法の枠を超えて横断的に、類似商品や代替商品の内容(手数料を含む)と比較しながら行うこと
- ・金融商品の販売・推奨・勧誘後において、顧客の意向に基づき、長期的な視点にも配慮した適切なフォローアップを行うこと

(注2) 当社は、複数の金融商品・サービスをパッケージとした販売・推奨・勧誘等を現在行っていません。

(注3) (金融商品の組成に携わる金融事業者としての) 当社は、商品の組成に当たり、商品の特性を踏まえて、販売・推奨・勧誘対象として想定する顧客属性を特定・公表するとともに、商品の販売・推奨・勧誘に携わる金融事業者においてそれに沿った販売・推奨・勧誘がなされるよう留意して行っております。(特定投資家を対象として金融商品を組成する当社としては、販売・推奨・勧誘を行う証券会社からのヒアリングや個別の特定投資家との面談を通じて、顧客属性にあった販売・推奨・勧誘が行われるように取り組んでおります。)

(注4) 当社は、特に、複雑又はリスクの高い金融商品の販売・推奨・勧誘等を行う場合や、金融取引被害を受けやすい属性の顧客グループに対して商品の販売・推奨・勧誘等を行う場合には、商品や顧客の属性に応じ、当該商品の販売・推奨・勧誘等が適当かより慎重に審査しております。

(注5) 当社は、従業員がその取り扱う金融商品の仕組み等に係る理解を深めるよう努めるとともに、顧客に対して、その属性に応じ、金融取引に関する基本的な知識を得られるための情報提供を積極的に行っています。(特定投資家を対象として金融商品を組成する当社としては、販売・推奨・勧誘を行う証券会社からのヒアリングや個別の特定投資家との面談を通じて、情報提供を行うとともに、従業員がスキームを十分に理解して組成に取り組めるように OJT を通じて育成を図っております。)

(取組方針) 第七、従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

当社は、顧客の最善の利益を追求するための行動、顧客の公正な取扱い、利益相反の

適切な管理等を促進するように、業績評価体系、従業員研修その他の適切な動機づけの枠組みや適切なガバナンス体制を整備します。

(注)当社は、各原則(これらに付されている注を含む)に関して実施する内容について、これらに携わる従業員に周知するとともに、当該従業員の業務を支援・検証するための体制を整備します。

(対応状況)第七、従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

当社では、2021年10月に「コンプライアンスに関する基本方針」及び「コンプライアンスの基本方針細則」を制定(前者は2022年2月改定)し、法令等を遵守し公正で健全な企業活動を遂行するために、勤務成績等の評価におけるコンプライアンスに関する事項を含めた評価、コンプライアンスに関する研修の定期的な実施による従業員の意識向上、専門的な能力向上のための各種資格の取得・維持の支援、幅広い知識習得のための社外研修、セミナー等の受講の奨励等を行っております。

(注)各原則に関する実施内容について、これらに携わる従業員に対し周知しおり、当該従業員の業務を支援・検証するための体制を整備しております。

以上

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表

金融事業者の名称		JR東日本不動産投資顧問株式会社		
■取組方針掲載ページのURL :		https://www.jre-am.co.jp/pdf/info9_pdf.pdf		
■取組状況掲載ページのURL :		https://www.jre-am.co.jp/pdf/info9_pdf.pdf		
原則		実施・不実施 ※6	取組方針の該当箇所 ※6	取組状況の該当箇所 ※6
原則2	【顧客の最善の利益の追求】 金融事業者は、高度の専門性と職業倫理を保持し、顧客に対して誠実・公正に業務を行い、顧客の最善の利益を図るべきである。金融事業者は、こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めるべきである。	実施	(取組方針)第二、顧客利益の追求	(取組状況)第二、顧客利益の追求
	(注) 金融事業者は、顧客との取引に際し、顧客本位の良質なサービスを提供し、顧客の最善の利益を図ることにより、自らの安定した顧客基盤と収益の確保につなげていくことを目指すべきである。	実施	(取組方針)第二、顧客利益の追求(注)	(取組状況)第二、顧客利益の追求(注)
原則3	【利益相反の適切な管理】 金融事業者は、取引における顧客との利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の可能性がある場合には、当該利益相反を適切に管理すべきである。金融事業者は、そのための具体的な対応方針をあらかじめ策定すべきである。	実施	(取組方針)第三、利益相反の適切な管理	(対応状況)第三、利益相反の適切な管理
	(注) 金融事業者は、利益相反の可能性を判断するに当たって、例えば、以下の事情が取引又は業務に及ぼす影響についても考慮すべきである。 ・ 販売会社が、金融商品の顧客への販売・推奨等に伴って、当該商品の提供会社から、委託手数料等の支払を受ける場合 ・ 販売会社が、同一グループに属する別の会社から提供を受けた商品を販売・推奨等する場合 ・ 同一主体又はグループ内に法人営業部門と運用部門を有しており、当該運用部門が、資産の運用先に法人営業部門が取引関係等を有する企業を選ぶ場合	実施	(取組方針)第三、利益相反の適切な管理(注)	(対応状況)第三、利益相反の適切な管理(注)
原則4	【手数料等の明確化】 金融事業者は、名目を問わず、顧客が負担する手数料その他の費用の詳細を、当該手数料等がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、顧客が理解できるよう情報提供すべきである。	実施	(取組方針)第四、手数料等の明確化	(対応状況)第四、手数料等の明確化
原則5	【重要な情報の分かりやすい提供】 金融事業者は、顧客との情報の非対称性があることを踏まえ、上記原則4に示された事項のほか、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報を顧客が理解できるよう分かりやすく提供すべきである。	実施	(取組方針)第五、理解しやすい方法による重要情報の提供	(対応状況)第五、理解しやすい方法による重要情報の提供
	(注1) 重要な情報には以下の内容が含まれるべきである。 ・ 顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの基本的な利益(リターン)、損失その他のリスク、取引条件 ・ 顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品の組成に携わる金融事業者が販売対象として想定する顧客属性 ・ 顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの選定理由(顧客のニーズ及び意向を踏まえたものであると判断する理由を含む) ・ 顧客に販売・推奨等を行う金融商品・サービスについて、顧客との利益相反の可能性がある場合には、その具体的内容(第三者から受け取る手数料等を含む)及びこれが取引又は業務に及ぼす影響	実施	(取組方針)第五、理解しやすい方法による重要情報の提供(注1)	(対応状況)第五、理解しやすい方法による重要情報の提供(注1)
	(注2) 金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合に、個別に購入することが可能であるか否かを顧客に示すとともに、パッケージ化する場合としない場合を顧客が比較することが可能となるよう、それぞれの重要な情報について提供すべきである((注2)~(注5)は手数料等の情報を提供する場合においても同じ)。	非該当	(取組方針)第五、理解しやすい方法による重要情報の提供(注2)	(対応状況)第五、理解しやすい方法による重要情報の提供(注2)
	(注3) 金融事業者は、顧客の取引経験や金融知識を考慮の上、明確、平易であって、誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供を行うべきである。	実施	(取組方針)第五、理解しやすい方法による重要情報の提供(注3)	(対応状況)第五、理解しやすい方法による重要情報の提供(注3)
	(注4) 金融事業者は、顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの複雑さに見合った情報提供を、分かりやすく行うべきである。単純でリスクの低い商品の販売・推奨等を行う場合には簡潔な情報提供とする一方、複雑又はリスクの高い商品の販売・推奨等を行う場合には、顧客において同種の商品の内容と比較することが容易となるように配慮した資料を用いつつ、リスクとリターンの関係など基本的な構造を含め、より分かりやすく丁寧な情報提供がなされるよう工夫すべきである。	実施	(取組方針)第五、理解しやすい方法による重要情報の提供(注4)	(対応状況)第五、理解しやすい方法による重要情報の提供(注4)

	(注5)	金融事業者は、顧客に対して情報を提供する際には、情報を重要性に応じて区別し、より重要な情報については特に強調するなどして顧客の注意を促すべきである。	実施	(取組方針)第五、理解しやすい方法による重要情報の提供 (注5)	(対応状況)第五、理解しやすい方法による重要情報の提供 (注5)
原則 6	【顧客にふさわしいサービスの提供】 金融事業者は、顧客の資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、当該顧客にふさわしい金融商品・サービスの組成、販売・推奨等を行うべきである。		実施	(取組方針)第六、顧客の求める適切な商品・サービスの提供	(対応状況)第六、顧客の求める適切な商品・サービスの提供
	(注1)	金融事業者は、金融商品・サービスの販売・推奨等に関し、以下の点に留意すべきである。 ・ 顧客の意向を確認した上で、まず、顧客のライフプラン等を踏まえた目標資産額や安全資産と投資性資産の適切な割合を検討し、それに基づき、具体的な金融商品・サービスの提案を行うこと ・ 具体的な金融商品・サービスの提案は、自らが取り扱う金融商品・サービスについて、各業法の枠を超えて横断的に、類似商品・サービスや代替商品・サービスの内容(手数料を含む)と比較しながら行うこと ・ 金融商品・サービスの販売後において、顧客の意向に基づき、長期的な視点にも配慮した適切なフォローアップを行うこと	実施	(取組方針)第六、顧客の求める適切な商品・サービスの提供 (注1)	(対応状況)第六、顧客の求める適切な商品・サービスの提供 (注1)
	(注2)	金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、当該パッケージ全体が当該顧客にふさわしいかについて留意すべきである。	非該当	(取組方針)第六、顧客の求める適切な商品・サービスの提供 (注2)	(対応状況)第六、顧客の求める適切な商品・サービスの提供 (注2)
	(注3)	金融商品の組成に携わる金融事業者は、商品の組成に当たり、商品の特性を踏まえて、販売対象として想定する顧客属性を特定・公表するとともに、商品の販売に携わる金融事業者においてそれに沿った販売がなされるよう留意すべきである。	実施	(取組方針)第六、顧客の求める適切な商品・サービスの提供 (注3)	(対応状況)第六、顧客の求める適切な商品・サービスの提供 (注3)
	(注4)	金融事業者は、特に、複雑又はリスクの高い金融商品の販売・推奨等を行う場合や、金融取引被害を受けやすい属性の顧客グループに対して商品の販売・推奨等を行う場合には、商品や顧客の属性に応じ、当該商品の販売・推奨等が適当かより慎重に審査すべきである。	実施	(取組方針)第六、顧客の求める適切な商品・サービスの提供 (注4)	(対応状況)第六、顧客の求める適切な商品・サービスの提供 (注4)
	(注5)	金融事業者は、従業員がその取り扱う金融商品の仕組み等に係る理解を深めるよう努めるとともに、顧客に対して、その属性に応じ、金融取引に関する基本的な知識を得られるための情報提供を積極的に行うべきである。	実施	(取組方針)第六、顧客の求める適切な商品・サービスの提供 (注5)	(対応状況)第六、顧客の求める適切な商品・サービスの提供 (注5)
原則 7	【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】 金融事業者は、顧客の最善の利益を追求するための行動、顧客の公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を促進するように設計された報酬・業績評価体系、従業員研修その他の適切な動機づけの枠組みや適切なガバナンス体制を整備すべきである。		一部実施	(取組方針)第七、従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	(対応状況)第七、従業員に対する適切な動機づけの枠組み等
	(注)	金融事業者は、各原則(これらに付されている注を含む)に関して実施する内容及び実施しない代わりに講じる代替策の内容について、これらに携わる従業員に周知するとともに、当該従業員の業務を支援・検証するための体制を整備すべきである。	実施	(取組方針)第七、従業員に対する適切な動機づけの枠組み等 (注)	(対応状況)第七、従業員に対する適切な動機づけの枠組み等 (注)

【照会先】

部署	コンプライアンス室
連絡先	03-5962-9340

※6「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則2～7(これらに付されている(注)を含む)毎に、「実施」、「一部実施」、「不実施」、「非該当」を選択し、取組方針・取組状況の該当箇所(項目名、見出し、ページなど)を記載してください。

金融事業者のウェブサイトに掲載されている対応関係表と本報告フォーマットとに不一致があれば、金融事業者リストへは掲載されません。