

利益相反管理方針

策定日： 2026 年 4 月 1 日

第1条（目的）

- ① 本方針は、当社が営む自動車修理業が、損害保険会社から支払われる保険金を原資として対価を得る業務を行う事業（以下「保険金関連事業」という。）に該当し、自動車事故による修理費等の請求において、お客様との利益が相反するおそれがあることに鑑み、利益相反の弊害を防止し、お客様の利益を保護することを目的として定めるものとする。
- ② 本方針は、保険業法、保険会社向けの総合的な監督指針Ⅱ-4-2-15-5及びⅡ-4-2-16、募集コンプライアンスガイド（第18版）「4-10 保険金関連事業等に関する利益相反管理」、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」原則3並びに代理店業務品質に関する評価指針Ⅱ-2-1-4-6及びⅢ-4-2-1に基づき策定する。

第2条（定義）

本方針において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) 「利益相反取引」とは、保険募集において、当社が自らの利益を得るためにお客様の利益を損なうおそれのある取引をいう。
- (2) 「保険金関連事業」とは、損害保険会社から支払われる保険金の使途となるような財・サービスを提供する事業をいう。
- (3) 「利益相反管理責任者」とは、本方針に基づく利益相反管理に関する事務を統括する者をいう。
- (4) 「募集人」とは、当社に所属する保険募集に従事する者をいう。

第3条（利益相反取引等の類型）

- ① 当社における利益相反のおそれのある取引の一般的類型は、次の各号に掲げるとおりとする。
 - (1) 当社が利益を得るために、お客様の利益を害する場合
 - (2) 特定のお客様の利益を優先することで、他のお客様の利益を害する場合

- (3) お客様に関する情報をお客様の同意なしに利用して、当社又は他のお客様が利益を得る場合
- ② 当社の自動車修理事業に関して特に留意すべき利益相反のおそれのある行為は、次の各号に掲げるとおりとする。
 - (1) 自動車事故発生時に、修理費として不必要に高額な費用を提示し、保険金請求額を過大にすること
 - (2) 実際には損害が発生していないにもかかわらず、損害があったものとして修理費の提示と保険金請求を誘導すること

第4条（利益相反取引等の特定方法）

- ① 募集人は、携行品損害の事故による代替品の販売等の提供にあたり、第3条各項に掲げる利益相反取引に該当するおそれがないか、次の各号に掲げる事項を確認しなければならない。
 - (1) 提供する財・サービスの対価が市場価格等に照らし適正な水準であること
 - (2) 実際に発生した損害又は事故等に基づく正当な請求であること
 - (3) お客様の意向に反した不要なサービスの提供がないこと
 - (4) 当社の利益を優先するあまり、お客様の利益を損なうおそれがないこと
- ② 利益相反管理責任者は、前項の確認を実効的に行うための基準及び手続を別に定めることができる。

第5条（利益相反管理の方法）

当社は、利益相反取引の弊害を防止するため、次の各号に掲げる方法により管理するものとする。

- (1) 修理費の価格について、通常の修理価格と同等であること、かつ適正な範囲であることを確認すること
- (2) 損害の事実確認を適切に行い、実際の損害に基づく修理の提案を行うこと
- (3) 修理にあたっては、お客様の意向を十分に確認し、不必要な修理の推奨を行わないこと
- (4) 保険金請求に必要な書類（損害状況の写真、修理見積等）の適正な作成を支援すること
- (5) 自動車修理業としての立場と保険代理店としての立場を明確に区分し、お客様の利益を最優先に対応すること

- (6) お客様の希望に反する修理業者、レンタカー業者その他のサービス提供者の紹介又は提案を行わないよう徹底すること
- (7) 保険金の支払に繋がる修理費その他の費用について、その適正性を確認するための手続を整備し、利益相反にともなう顧客への弊害を未然に防止すること

第6条（利益相反管理の体制）

当社は、本方針に基づく利益相反管理を適切に実施するため、次の各号に掲げる体制を整備するものとする。

- (1) 利益相反管理責任者を置く。利益相反管理責任者は、大西 薫紀とする。
- (2) 利益相反管理責任者は、代理店内における顧客の利益又は信頼を損ね得る事業を特定したうえで、その管理方針を策定し、開示するものとする。
- (3) 利益相反管理責任者は、利益相反にともなう顧客への弊害を未然に防止するための体制を整備するものとする。

第7条（教育・管理・指導）

- ① 利益相反管理責任者は、募集人が本方針を理解し、利益相反の弊害を防止するための教育・管理・指導を行わなければならない。
- ② 前項の教育は、研修の実施、文書による社内通達その他の方法により、少なくとも年1回以上実施するものとする。
- ③ 研修資料については、募集人全員の受講が確認できるもの（研修履修簿、経営層・管理部門への報告書等）を整備し、自己点検実施日から1年以内に実施したことがわかるものを保管するものとする。

第8条（確認・検証）

- ① 利益相反管理責任者は、募集人が本方針を理解し、適切に対応していることを定期的に確認しなければならない。
- ② 前項の確認の結果、課題が認められた場合には、利益相反管理責任者は、ルールの再徹底、個別の募集人との「対話」その他の方法により、速やかに課題の解消を図るものとする。

第9条（開示）

- ① 本方針は、お客様等からの求めに応じ、開示できるよう準備しておくものとする。
- ② 利益相反管理責任者は、所属保険会社の社員からの求めに応じ、本方針を提出でき

るよう準備しておくものとする。

第 10 条（関連する主な保険種目）

本方針が関連する主な保険種目は、自動車保険等とする。

第 11 条（改廃）

本方針の改廃は、利益相反管理責任者の決裁により行うものとする。

附 則

本方針は、 2026 年 4 月 1 日から施行する。

【参考】代理店業務品質に関する評価指針（Ⅱ－２－１－４－６）への準拠対応表

評価指標	本方針の該当条文
(1) 募集人は、利益相反に関する自店の管理方針に基づいて、適切に対応している。	第4条（特定方法）、第5条（管理の方法）
(2) 店主等は、代理店内における顧客の利益又は信頼を損ね得る事業を特定したうえで、その管理方針を策定・開示している。	第3条（類型）、第4条（特定方法）、第6条第2号、第9条（開示）
(3) 店主等は、利益相反にともなう顧客への弊害を未然に防止するための体制を整備している。	第5条（管理の方法）、第6条（管理の体制）
(4) 店主等は、募集人が利益相反に関する自店の管理方針を理解し、防止するための教育・管理・指導を行っている。	第7条（教育・管理・指導）
(5) 店主等は、募集人が利益相反に関する自店の管理方針を理解し、適切に対応していることを確認している。	第8条（確認・検証）

【参考】自己点検チェックシート（2026-013 利益相反管理）への対応表

自己点検設問	本方針の該当条文
① 管理方針の策定・開示（利益相反取引等の特定方法、類型、管理の方法、管理の体制を包含）	第3条（類型）、第4条（特定方法）、第5条（管理の方法）、第6条（管理の体制）、第9条（開示）
② 管理方針に基づく対応（顧客の希望に反する業者紹介の禁止、費用適正性の確認、弊害の未然防止体制）	第5条(6)（業者紹介禁止）、第5条(7)（費用適正性確認）、第6条(3)（弊害防止体制）
③ 業務規程等の策定	本方針全体（本方針が業務規程等に該当）
④ 教育・管理・指導（年1回以上の研修実施等）	第7条①～③（教育・管理・指導、年1回以上、研修履修簿の保管）

【参考】根拠法令・ガイドライン等

- 保険業法、監督指針Ⅱ-4-2-15-5及びⅡ-4-2-16
- 募集コンプライアンスガイド（第18版）「4-10 保険金関連事業等に関する利益相反管理」
- 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」原則3（利益相反の適切な管理）
- 代理店業務品質に関する評価指針Ⅱ-2-1-4-6（利益相反管理）
- 代理店業務品質に関する評価指針Ⅲ-4-2-1（代理店における利益相反管理）
- 自己点検チェックシート（2026-013 利益相反管理）