

利益相反管理方針

1. 基本方針

- ・当社は、お客様の利益を最優先に考え、業務遂行において利益相反の可能性がある取引について、適切な管理体制と具体的な対応策を講じることで、お客様の利益が不适当に害されることのないよう努める

2. 利益相反の定義

- ・利益相反とは、当社（当社役職員）が、自己または第三者の利益を優先することで、お客様の利益が損なわれる可能性のある状況を指す

3. 利益相反の類型と具体例

類型	具体例
自社と顧客の利害対立	修理費用を過剰に見積もり、保険金請求額を増加させる行為
顧客同士の利害対立	同一車種の販売において、複数顧客に対して不公平な条件提示をする行為
情報の不適切利用	顧客情報を第三者に提供し、営業活動に利用する行為

4. 利益相反の管理方法と具体的取り組み

（1）利益相反の事前検知（業務フローにチェックポイントを設置）

- ・事故入庫時の現状写真を撮影し、保管する（車両全周、ナンバープレートが写るように）
- ・修理見積り作成時に、工場長による最終チェックを実施する

（2）顧客への情報開示と同意取得

- ・サービスフロントから修理内容、費用、保険対応の有無などを説明・確認し、書面を交付する
- ・顧客の署名を取得し、同意を明確化する（書類は5年間保管する）

（3）教育・研修の実施

- ・年1回以上の利益相反管理研修を実施する
- ・新入社員には入社時研修での必須項目として導入する

4) 外部通報窓口の設置

5. 管理体制と方針見直し

- ・利益相反管理責任者（コンプライアンス担当）を設置し、定期定期に業務監査を実施して利益相反の有無を確認します。必要に応じて業務改善提案を行う

- ・年1回の方針見直しを実施し、法令改正、業務変更、顧客ニーズの変化に応じて柔軟に対応する