

利益相反管理方針

株式会社ルート（以下「当社」）は、保険代理店業務において、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、以下の方針により利益相反のおそれがある取引を管理します。

1. 基本方針

当社は、自動車販売・整備・車検・事故修理・代車・レンタカー対応等を行う兼業代理店であるため、事故受付、修理案内、代車案内、保険金請求手続きの支援等において、当社の利益とお客さまの利益が相反する可能性があります。

当社は、お客さまの意思と利益を尊重し、不適切な自社誘導、過大請求、保険会社への不合理な要求等が生じないよう、必要な確認・記録・教育を行います。

2. 利益相反のおそれがある主な場面

- ・事故車両の修理先として、当社工場または当社関係先を案内する場合
- ・事故時の代車・レンタカーとして、当社車両または当社関係先を案内する場合
- ・修理費、代車費用、レッカー費用等について保険金請求に関係する場合
- ・お客さまの希望を十分確認せず、自社サービス利用を優先して案内する場合
- ・保険会社または損害サービス部門に対し、合理性を欠く要求を行うおそれがある場合

3. 管理方法

- ・修理先、代車・レンタカー利用先は、お客さまが選択できることを説明します。
- ・当社修理・当社代車・当社レンタカーを案内する場合も、他社利用が可能であることを説明します。
- ・自社サービスへ一方的に誘導せず、お客さまの希望を確認し、必要に応じて記録します。
- ・保険金の支払可否、支払額、過失割合、有無責について、当社が断定的な説明を行いません。
- ・修理費、代車費用、レッカー費用等は、実態に基づき適正に請求します。
- ・保険会社または損害サービス部門による調査、確認、書類提出依頼には適切に協力します。

4. 管理体制・教育

- ・利益相反管理責任者を定め、事故受付記録、対応記録、利益相反管理記録等を必要に応じて確認します。
- ・不適切な誘導、過大請求、不合理な要求等が疑われる場合は、事実確認と改善指導を行います。
- ・募集人および事故対応に関係する従業員に対し、年1回以上、利益相反管理に関する研修を実施し、受講記録を保管します。
- ・本方針は、法令、保険会社ルール、自己点検結果、社内運用状況等を踏まえ、必要に応じて見直します。

制定日：2026 年 7 月 1 日

会社名：株式会社ルート

利益相反管理責任者：伊熊竜矢