東北マツダ利益相反管理方針

１．目的・対象事業の特定

当社は、自動車販売業・自動車整備（修理）業・損害保険代理業・レンタカー業を兼業するにあたり、利益相反の可能性を適切に管理し、お客さまの利益を守ることで、お客さま本位の業務運営を確保することを目的としています。
なお、当社の自動車修理業は、保険金の使途となる財・サービスを提供する事業（以下「保険金関連事業」）に該当します。そのため、当社では利益相反管理方針を策定し、従業員への周知を徹底するとともに、業務の提供にあたり、お客さまとの間に利益相反が生じないことを確認してまいります。

2. 利益相反の定義

利益相反とは、当社が自社または第三者の利益を優先することで、お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引を指します。

３．利益相反の類型

利益相反に該当し得る行為として、以下の例のほか、すべての業務が対象となり得ます。

（1）修理・板金業務関連

１．修理金額の不当な増額・過剰請求
　保険金受取額を増加させる目的で、実際より高額な修理見積を作成・請求する行為。
２．修理範囲の不当な拡大
　当社の売上を増やすために、必要以上の部品交換・作業を提案する行為。
３．保険金請求手続きに関する不当な関与
　保険金支払いに影響する虚偽・誤解を生む説明を行う行為。

（2）保険募集関連

１．手数料の高い商品の優先推奨
　お客さまの意向よりも、当社にとって手数料が高い商品を推奨する行為。
２．意向把握・比較推奨の省略
　必要な意向確認・比較を行わず、特定の商品または社内で推奨されている商品へ誘導する行為。

（3）情報取扱関連

個人情報による当社の利益誘導
保険契約情報や事故情報を利用し、特定の修理・商品・サービスへ誘導するなど、お客さまの合理的な選択を歪める形で利用する行為。

４．対象取引の特定方法

当社が提供する保険募集業務・自動車修理業務・レンタカー業務その他のサービスのうち、お客さまの利益と当社または第三者の利益が相反するおそれのある取引を対象とします。特に、当社扱いの保険契約者に対する保険金請求を伴う修理業務は重点管理対象とします。

５．利益相反の管理方法

利益相反取引等について、以下の方法またはその他方法により適切に管理いたします。
１．　組織的管理：保険募集と整備・修理部門の評価指標を分離します。
２．　業務プロセスでの管理：自社ボディセンターでの修理においては、入庫から整備完了までの写真記録、見積、納品書（請求書）を保管し、板金修理部門とは独立した立場である店舗にて見積内容と作業内容の整合性を確認します。
３．　開示・同意：管理措置で利益相反の可能性が十分に低減できない場合は、ご理解いただけるよう説明し、お客さまのご判断とご了解をいただいたうえで取引を進めます。
４．取引条件の見直し・停止：お客さまの利益が損なわれるおそれが解消できない場合は、取引条件の変更または中止を行います。
５．モニタリング・検証：利益相反管理の有効性を確保するため、対象取引について定期的（少なくとも年１回）な点検・確認を実施し、必要に応じて是正措置を講じます。

６．管理体制

１．利益相反管理責任者を設置し、全社的な管理を統括します。
２．役職員に対し、利益相反に関する教育・研修を定期的に実施します。
３．役職員は、お客さまの利益を最優先とし、自己又は当社の利益を優先する行為を行ってはなりません。
４．本方針をお客さまの求めに応じて開示し、業務運営の透明性を確保します。
５．利益相反に関する問題が発生した場合は、速やかに担当部門長および利益相反管理責任者（営業本部長）へ報告する体制を整備しています。

７．改定

本方針は法令改正や業務内容の変更に応じ、必要に応じて改定いたします。

2026 年 6 月 1 日

株式会社東北マツダ　代表取締役社長　太田　千鶴子