会員の皆様

平素より長野県代協の活動にご理解とご協力を賜り、誠にありがとうございます。

さて、今年度から本格実施されている「代理店自己点検チェック」における「利益相反管理」の項目について、一部の会員代理店からお問い合わせが寄せられています。
具体的には、長野代協が提携している修理事業やレンタカー事業などの事業者にお客様を紹介し、その対価として紹介料を受領する行為が、「利益相反のおそれがある取引」に該当するのではないか、というものです。

この件について、日本代協に照会したところ、2026 年 9 月 28 日付で回答がありましたので、その内容と自己点検における留意事項についてご案内いたします。

1. 紹介料の受領と利益相反管理について

日本代協の見解では、提携先にお客様を紹介し、その対価として紹介料を受領すること自体が、直ちに禁止される取引ではないとされています。
一方で、紹介料を受領することによって代理店自身に経済的利益が生じる場合、その利益が、お客様への紹介や推奨の判断に影響を及ぼす可能性があります。
例えば、事故に遭われたお客様に修理工場を紹介する際、本来はお客様の希望や利便性を踏まえて紹介先を選定すべきところ、紹介料を受領できるという理由だけで特定の修理工場へ誘導するような行為は、利益相反の問題が生じるおそれがあります。
つまり、重要なのは、紹介料を受領すること自体ではなく、そのことによってお客様の利益が損なわれる可能性がないかという点です。

2. 代理店に求められる具体的な対応

日本代協の回答では、代理店が確認・管理すべき事項として、次の 4 点が示されています。

① お客様の意向を踏まえた紹介であること
お客様が希望するサービスや条件を確認したうえで、適切な紹介を行うこと。
② お客様の選択を不当に制限しないこと
提携先であることや紹介料を受領できることを理由に、特定の事業者へ過度に誘導しないこと。
③ 紹介料の受領が紹介判断を歪めないこと

紹介料を得ることを目的として、お客様にとって必要性や合理性のないサービスを推奨しないこと。

④ 兼業代理店における利益相反管理

自社または自社グループが自動車修理業などを営んでいる場合には、自社の事業利益とお客様の利益との関係について、より慎重な管理を行うこと。

3. 代理店自己点検チェックへの対応について

今回の自己点検チェックシートでは、利益相反のおそれがある取引を特定し、適切な管理方法を定め、実施することが求められています。

したがって、紹介料を受領しているという事実だけで、自己点検上「不適切」と判断されるものではありません。

一方で、「日本代協の提携事業だから問題ない」「これまで問題なく実施してきたから大丈夫」という判断では不十分です。

各代理店においては、次の事項を確認することが重要です。

・自社に利益相反のおそれがある取引が存在するか。
・紹介料の受領が、お客様への紹介・推奨の判断に影響していないか。
・お客様の意向や選択の自由が尊重されているか。
・利益相反を防止・軽減するための管理方法が定められているか。
・定めた管理方法が、実際の業務において適切に運用されているか。

なお、自己点検チェックシートへの回答については、紹介料の受領の有無だけで「はい」「いいえ」を判断するのではなく、各設問の趣旨に沿って、自社の管理態勢と実際の運用状況を確認したうえで回答する必要があります。

4. 今後の代理店経営における利益相反管理の重要性

2026年6月に施行された改正保険業法に関連する制度改正においても、利益相反管理の重要性が高まっています。

特に、保険募集と他の事業を兼業する代理店については、自社の事業利益がお客様の利益を不当に損なうことのないよう、適切な管理態勢を整備することが重要です。

詳細な体制整備義務は特定大規模乗合損害保険代理店を中心に設けられていますが、中小代理店においても、自社の規模や業務実態に応じた管理が求められます。

今後は、単に規程を整備するだけでなく、実際に適切な管理が行われていること、そして、その管理状況を説明できることが一層重要になると考えられます。

5. 最後に

利益相反管理とは、代理店が利益を得ることを否定するものではありません。

代理店自身の利益とお客様の利益が対立する可能性を認識し、お客様の利益を損なわないよう、適切に管理することです。

今回の自己点検を、単にチェック項目をクリアするためのものと捉えるのではなく、これまでの業務を改めて顧客本位の視点から見直す機会としていただきたいと思います。

会員の皆様におかれましては、自社の業務実態を確認し、必要な管理態勢の整備と適切な運用に取り組んでいただきますようお願いいたします。