

II 主要な業務の内容

1 取扱商品

SBI 損保の自動車保険（個人総合自動車保険）

1. ネット損保ならではの納得価格

インターネットの利便性を最大限に活用し、業務の効率化とお客さまを直接サポートすることにより削減されたコストを保険料に還元させ、納得の保険料のご提供を実現しています。

2. 合理的な保険料の算出基準

① 「お車の条件」に合わせた保険料設定

車種・型式によって保険料が異なるほか、お車を業務で使用する場合やレジャーで使用する場合など、使用目的によっても保険料が異なります。たとえば、主に土日や祝日にしかお車を使用しない方は、保険料がお安くなります。

② 「お客さまの条件」に合わせた保険料設定

運転者の年齢や運転免許証の色、範囲によって保険料が異なるほか、ノンフリート等級や同居の子供の年齢条件に関する特約の付帯の有無によっても保険料が異なります。例えば、ゴールド免許をお持ちの方や運転者を「ご本人」に限定される場合などは、保険料がお安くなります。

3. 各種割引

① インターネットのお手続きによる割引

インターネットを通じてご契約をお申し込みいただくと保険料を5,500円割引きます。

さらに、保険証券の発行を不要とされた場合は保険料を500円割引きますので、保険料が最大6,000円割引になります。

② 「車両の条件」による割引

ご契約のお車が新車（保険始期日時時点で初度登録から25か月以内）である場合に保険料を割引きます。

（一部、割引の対象にならないお車があります。）

4. 万々に備える充実した補償

お客さま一人ひとりのニーズに答えるため、個々の補償種類について付帯の有無や金額の設定を自由に組み合わせてご契約いただけます。（※）対人賠償保険、無保険車傷害保険、自損事故保険は自動付帯のため、除きます。

① 相手の方への補償

● 対人賠償保険

ご契約のお車による自動車事故により、他人（歩行者、相手の車の搭乗者の方）を死傷させてしまい法律上の損害賠償責任を負担する場合、自賠責保険の保険金額を超える部分の保険金をお支払いします。

● 対物賠償保険

ご契約のお車の事故による自動車事故により、相手の車や自転車、ガードレールや街灯など他人の財物を壊し、法律上の損害賠償責任を負担する場合に保険金をお支払いします。

② ご自身・搭乗者の方への補償

● 人身傷害補償保険

ご契約のお車の事故により、乗車中の方が亡くなられた場合やケガをされた場合に治療費や休業・逸失利益などを補償いたします。

また、記名被保険者やそのご家族の方が歩行中に自動車事故に遭われた場合も補償の対象となります。

● 無保険車傷害保険

保険をつけていない車や補償内容が不十分な車との事故により、死亡または後遺障害を被った場合に保険金をお支払いします。

● 自損事故保険

運転ミス等による単独事故でご契約のお車に乗車中の方が死傷し、自賠責保険および人身傷害補償保険による補償が受けられない場合に保険金をお支払いします。

● 搭乗者傷害保険

ご契約のお車に乗車中の方が死傷された場合、死亡保険金、後遺障害保険金、医療保険金などをお支払いします。

③ ご契約のお車の補償

● 車両保険

ご契約のお車が、他の自動車との衝突・接触・火災などで損傷したり、盗難などに遭ったりした場合に保険金をお支払いする保険です。車両保険の種類は、補償範囲が広い「一般車両」と、補償範囲が一部限定された「車対車+限定A」をご用意しております。

2 各種サービス

安心のサービスをご提供いたします

突然やってくる事故や故障からお客さまをしっかりとサポートし、安心していただけるよういろいろなサービスをご提供いたします。

1. 24時間365日事故受付サービス

24時間365日年中無休で事故受付をいたします。
事故受付センターには携帯電話からでもつながりますので、まずはご連絡ください。また、弊社Webサイトのお客さまマイページからオンライン事故報告を行うことも可能です。

■ SBI損保安心ホットライン
24時間365日受付 携帯電話・PHSからもご利用になれます。

 フリーコール **0800-2222-581**

IP電話などで上記フリーコールが繋がらない場合は
050-3786-0581 (有料)へおかけください。

2. SBI損保安心ロードサービス

SBI損保安心ロードサービスはご契約いただいたすべてのお車について無料でご利用いただけるサービスです。事故や故障により動けなくなったお車をレッカーで移動したり緊急な修理が必要となった時など、全国約8,100箇所（2011年7月現在）のロードサービス拠点からお客さまのもとに駆け付けます。

SBI損保安心ロードサービスは迅速かつ万全の体制でお客さまをサポートします。

また、2011年4月以降始期となるご契約のお車に対して、事故・故障で現地復旧できない場合に宿泊費用や現場からのご帰宅費用などをお支払いするサポートサービスを開始しております。

■ SBI損保安心ホットライン
24時間365日受付 携帯電話・PHSからもご利用になれます。

 フリーコール **0800-2222-581**

IP電話などで上記フリーコールが繋がらない場合は
050-3786-0581 (有料)へおかけください。

■ SBI損保GPSナビ（位置情報通知）

SBI損保安心ロードサービスをご利用いただく際、携帯電話のGPS機能を利用してより正確に現在地をご連絡いただけます（GPS機能が搭載されていない携帯電話でも、基地局の位置情報をご利用いただき現在地をご連絡いただけます）。このサービスをご利用いただくことで見知らぬ場所でも安心してSBI損保安心ロードサービスをご利用いただけます。

3. SBI損保安心工場（指定修理工場）のご紹介

全国約740カ所（2011年7月現在）のSBI損保安心工場ネットワークが万全の体制でお客さまの大切なお車のサポートを行います。事故によりお車の修理が必要な場合には、もよりのSBI損保安心工場をご紹介します。SBI損保安心工場ではお客さまにご満足いただけるよう納車・お引取りの無料サービス、修理期間中の代車無料提供サービス、修理保証サービスといったさまざまなサービスをご用意しております。

4. 安心の事故対応サービス

① 専任スタッフによる示談交渉サービス

対人・対物の賠償事故が発生した場合、人身事故・物損事故それぞれにプロの専任スタッフがチームで連携して対応します。SBI損保がお客さまに代わって示談交渉を行いますのでご安心ください。

② お客さま訪問サービス

死亡事故や入院事故など、突然の交通事故で不安になられているとき、平日、休日を問わずスタッフがお客さまのもとにうかがい、必要な対応や書類についていねいに説明させていただきます。

③ 被害事故相談サービス

お客さまが被害にあわれた事故に関する相談についても専任スタッフが親身に細やかなアドバイスをさせていただきます。

II 主要な業務の内容

5. 迅速なお支払いのためのサービス

① 保険金請求書類省略サービス

車両事故・対物賠償事故に関しては、原則としてお電話により保険金請求の意思を確認させていただき保険金をお支払いします。

② 交通事故証明書取付代行サービス

交通事故証明書の取付が必要な場合には、弊社で取り付けいたします。

③ 示談書省略サービス

対物賠償事故で、お客さま・相手の方双方が希望された場合、電話による確認をもって示談書を省略して保険金をお支払いします。

④ 診断書省略サービス

搭乗者傷害保険や自損事故保険で、ご請求金額が10万円以下の場合、診断書の取り付けを省略し、通院日などの申告で保険金をお支払いします。

3 お客さま満足度向上への取り組み

弊社は、お客さまからいただいた声を真摯に受け止め、常にお客さまにとって身近で信頼される保険会社を目指します。

弊社では、お客さまの声に対して、お客さまの立場に立ち、誠意をもって適切かつ迅速な対応に努めます。また、お客さまからいただく声は有益な経営資源として内容の分析を行い、再発防止、商品改良・開発、接客改善など業務改善につなげ、お客さまの利便性向上、消費者保護に努めます。

1. お客さまの声をお聞きする窓口

■ ご契約に関するご質問・ご連絡などは、
SBI損保サポートデスクにてうけたまわります。

 フリーコール **0800-8888-581**
(新規のご契約)

 フリーコール **0800-8888-831**
(異動・解約など変更手続)

 フリーコール **0800-8888-832**
(継続に関するお手続)

受付時間：AM9:00～PM9:00 12/31～1/3を除きます。
(* SBI損保サポートデスクの運営は、弊社の募集代理店であるCSデスク(株)が行っております。
CSデスク(株)は、弊社の保険契約の締結権を有しており、保険契約の締結・ご契約内容の変更通知の受領などの業務を行っております。

IP電話などで左記フリーコールがつかない場合は
050-3786-8310 (有料)へおかけください。

■ 事故のご連絡または
「SBI損保安心ロードサービス」の受付は、
SBI損保安心ホットラインにてうけたまわります。

 フリーコール **0800-2222-581**

受付時間：24時間 365日
(* 「SBI損保安心ロードサービス」は、弊社の提携会社である(株)安心ダイヤルがご提供します。

IP電話などで左記フリーコールがつかない場合は
050-3786-0581 (有料)へおかけください。

■ 弊社へのお問い合わせ・ご相談・苦情は、
SBI損害保険株式会社 お客様サービス部にて
うけたまわります。

 フリーコール **0800-8888-836**

受付時間：平日AM9:00～PM5:00
土日祝および12/31～1/3を除きます。
(* 音声ガイダンスに従い、2をプッシュしてください。

■ さらに弊社では、お客さまからのお問い合わせやご意見をインターネットでもうけたまわります。
詳しくは、弊社Webサイト (<http://www.sbisonpo.co.jp/contact/index.html>) をご参照ください。

以下のとおりそんぽADRセンターおよび(財)自賠責保険・共済紛争処理機構、(財)交通事故紛争処理センターでも損害保険にかかわる各種問題の解決が図られております。

「手続実施基本契約を締結している指定紛争解決機関」

弊社は、保険業法に基づく金融庁長官の指定を受けた指定紛争解決機関である(社)日本損害保険協会と手続実施基本契約を締結しています。同協会では、損害保険会社の営業活動に関する苦情や紛争対応を行う専任組織として、「そんぽADRセンター」(損害保険紛争解決サポートセンター)を設け、受け付けた苦情について、損害保険会社に解決を依頼するなど適正な解決に努めるとともに、当事者間で問題の解決がつかない場合には、専門の知識や経験を有する弁護士などが中立・公正な立場から紛争解決手続を実施しています。弊社との間で問題を解決できない場合には、「そんぽADRセンター」に解決の申し立てを行うことができます。

(社)日本損害保険協会 そんぽADRセンターの連絡先は以下のとおりです。

電話番号 0570-022808 (ナビダイヤル・有料)

PHSやIP電話からは 03-4332-5241

(受付時間: 平日の午前9時15分~午後5時)

▶ 詳しくは、(社)日本損害保険協会のホームページ (<http://www.sonpo.or.jp/>) をご覧ください。

「そんぽADRセンター」以外の損害保険業界関連の紛争解決機関

● (財)自賠責保険・共済紛争処理機構

自賠責保険(自賠責共済)の保険金(共済金)の支払をめぐる紛争の、公正かつ適確な解決を通して、被害者の保護を図るために設立され、国から指定を受けた紛争処理機関として、(財)自賠責保険・共済紛争処理機構があります。同機構では、自動車事故に係る専門的な知識を有する弁護士、医師、学識経験者等で構成する紛争処理委員が、自賠責保険(自賠責共済)の支払内容について審査し、公正な調停を行います。同機構が取扱うのは、あくまで自賠責保険(自賠責共済)の保険金(共済金)の支払をめぐる紛争に限られますので、ご注意ください。

▶ 詳しくは、同機構のホームページ (<http://www.jibai-adr.or.jp/>) をご参照ください。

● (財)交通事故紛争処理センター

自動車保険の対人・対物賠償保険に係る損害賠償に関する紛争を解決するために、相談、和解のあっせんおよび審査を行う機関として、(財)交通事故紛争処理センターがあります。全国10か所において、専門の弁護士が公正・中立な立場で相談・和解のあっせんを行うほか、あっせん案に同意できない場合は、法律学者、裁判官経験者および弁護士で構成される審査会に審査を申し立てることもできます。

▶ 詳しくは、同センターのホームページ (<http://www.jcstad.or.jp/>) を参照ください。

2. お客様の声を大切にさせていただくために

弊社ではインターネットやお電話などからいただいたお客様の声を集約・分析し、業務の改善に生かしています。

● 各部門における取り組み

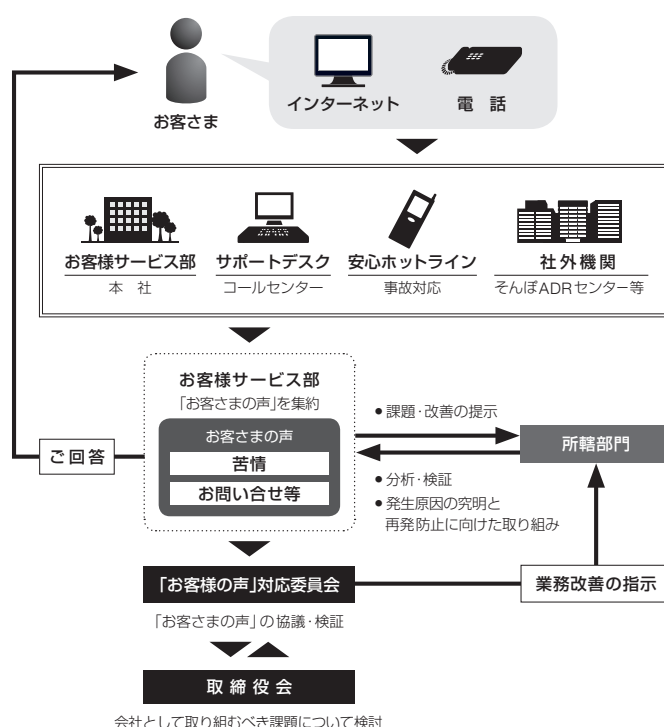
お客さまからいただいた苦情だけではなくお問い合わせ等を含めすべてお客さまの声として、お客様サービス部で集約しております。集約したお客さまの声はお客様サービス部にて苦情とお問い合わせ等に整理し、お申し出の内容ごとにすべて所轄部門に伝えます。所轄部門では内容について分析・検証を行い、業務の改善に生かしています。また、不適切な対応があった場合は発生原因を究明し、再発防止に向けた改善を迅速に実施いたします。

● 「お客様の声」対応委員会

全部門の代表者で構成する「お客様の声」対応委員会を毎月開催し、お客さまからいただいた声を全部門で共有化するとともに、各部門での対応、業務改善や再発防止に向けた取り組みが適正なものであるかの協議・検証を行っています。

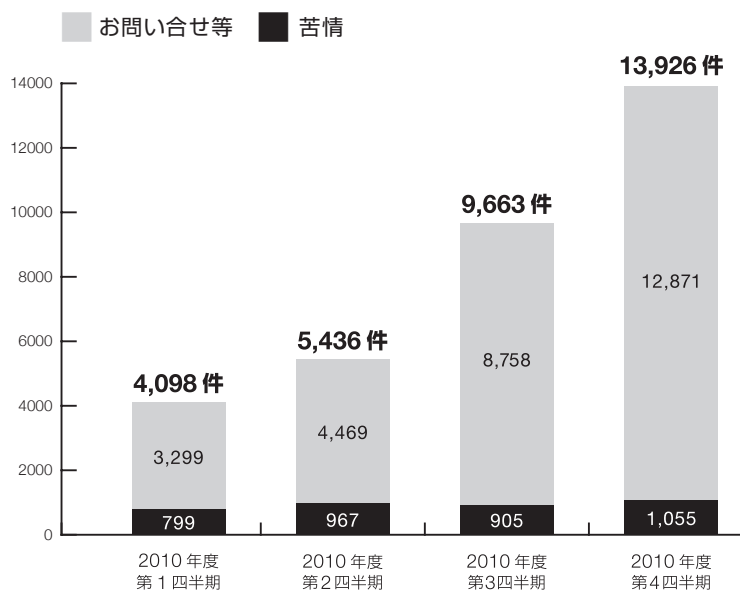
● 取締役会

「お客様の声」対応委員会で協議・検証されたお客さまの声は毎月開催の取締役会で報告を行い、会社として取り組むべき課題について検討しています。



II 主要な業務の内容

3. 2010年度の「お客様の声」の受付状況



4. 「苦情」の定義

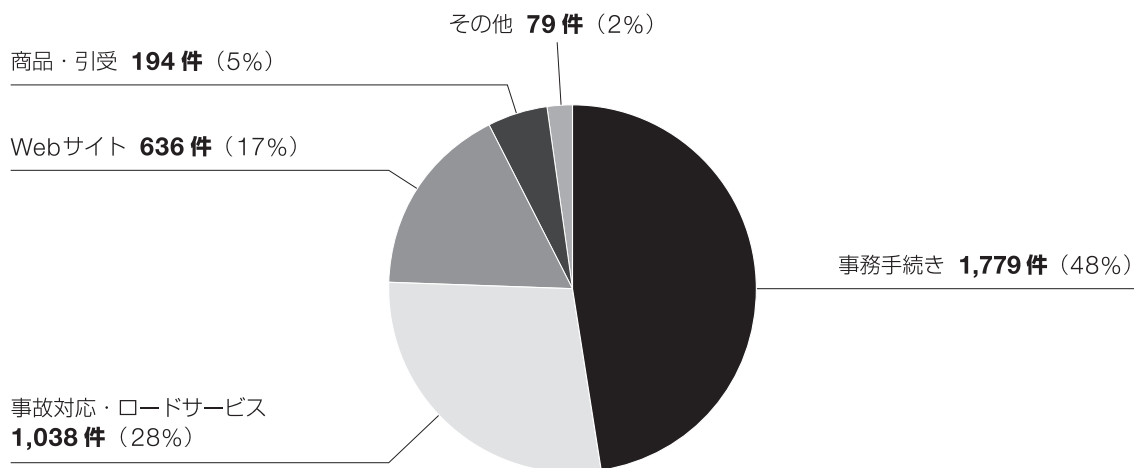
「苦情」とは、手段や媒体を問わず、弊社の受付窓口で受け付けたお客さまからの弊社の業務に対する不満足の表明としております。

5. 2010年度の「苦情」の受付状況

弊社で受け付けた2010年度の「苦情」の件数は以下のとおりです。

契約・募集行為	契約の管理・ 保全・集金	保険金	その他	合計
1,750件	934件	767件	275件	3,726件

6. 苦情の内訳



7. お客様の満足度向上に向けた取り組み

■お客様の声を生かした取り組みのご紹介

お客さまからいただいた「声」を生かし、業務の改善に取り組んだ事例の一部をご紹介します。

事務手続き

お客様の声	弊社の対応
スマートコンビニの受付番号(払込票番号)を忘れてしまった。 コールセンターに電話をしなくても自分で調べることができたらいいのに…。	2010年10月より、お申込時のスマートコンビニ払の受付番号(払込番号)については、お客様のマイページ上、もしくはお手続きの受付の際に送信するメールにて照会いただける機能を追加いたしました。

事故対応・ロードサービス

お客様の声	弊社の対応
GPSの登録がiPhoneからでもできるようにしてほしい。	2010年8月より、携帯電話のGPS機能を利用した位置情報通知サービス「SBI損保GPSナビ」がiPhoneからも利用可能となりました。

Webサイト

お客様の声	弊社の対応
契約内容の変更手続きをインターネット上でできるようにしてほしい。	2010年6月より、弊社PCサイトのマイページよりご契約内容の変更手続きが可能となりました。 【弊社のPCサイトから変更可能なお手続き】 ・お客様情報の変更(住所・電話番号・メールアドレス・パスワード等) ・ご契約のお車に関する変更(車両入替・車両情報変更) ・お車を主に運転される方(記名被保険者)に関する変更 ・補償内容などに関する変更 ・ご解約 ・中断証明書発行
モバイルからも申し込みができるようにしてほしい。	2010年9月より、モバイルサイトでもお見積り・お申し込みをしていただけるようになりました。 iPhoneからもご利用いただけます。 また、2011年5月10日より自動車保険の見積り・申し込みサービスの対応機種をソフトバンク、NTTドコモが提供するスマートフォン(Android)端末まで、さらに、2011年6月1日よりauが提供するスマートフォン(Android)端末まで対応機種を拡大いたしました。

商品・引受

お客様の声	弊社の対応
JA共済以外の共済からも加入できるようにしてほしいです。	2010年6月より、「全労済」「中小企業共済」にご加入されているお客さまについてもお引き受けを開始いたしました。

その他

お客様の声	弊社の対応
紹介割引のようなものはありますか？	「SBI損保の自動車保険 ご紹介キャンペーン」を開始いたしました。 2010年7月より、ご紹介いただいたお友達やご家族が、「SBI損保の自動車保険」に新規でご加入された場合に、ご紹介した方にも、ご紹介を受けた方にも、もれなく、5種類のギフトカードの中から好きなギフトカードを1種類プレゼントいたします。 より多くの方にご参加いただけるよう、SBI損保のご契約者以外の方でもご紹介者として登録をしていただくことが可能となっております。

II 主要な業務の内容

4 保険のしくみ

1. 損害保険制度

損害保険制度とは、偶然の事故による損害を補償するために、多数の人々が統計に基づくリスクに応じた保険料を支払うことによって、事故発生により損害を被った際に保険金を受け取ることができるしくみです。

このように保険には、「大数の法則」に基づいて相互にリスクを分散し、経済的補償を行うことにより、個人生活の安定を支える社会的機能があります。

2. 保険契約の性格

損害保険契約とは、保険会社が偶然な一定の事故によって生じる損害を補償することを約束し、保険契約者はその対価として保険料を支払うことを約束する契約です。したがって、有償・双務契約であり、当事者の合意のみで成立する諾成契約という性格を有しています。

3. 再保険

台風などの広域大災害が発生すると巨額の保険金支払が予測されるため、保険会社は保険金支払責任の一部を国内外のほかの保険会社に引き受けてもらうことによって、危険の分散を行っています。このような保険会社間の保険取引を「再保険」といい、ほかの保険会社に保険金支払責任を引き受けてもらうことを「出再」、引き受けることを「受再」といいます。

5 保険約款

1. 保険約款の位置づけ

損害保険会社の販売する商品は、保険という無形の商品ですので、保険約款でその内容を定めています。

保険約款は基本的な内容を定めた普通保険約款と、個々のご契約ごとの内容を補完する特約から構成されています。

1. 保険金をお支払いする場合

2. 保険金をお支払いできない場合

3. 事故が起こった場合に行っていただく事項

4. ご契約時に告知いただく事項およびご契約後に通知いただく事項

5. ご契約が無効、取消し、解除となる場合

2. ご契約時の留意事項

保険のご契約に際しては普通保険約款および特約の内容ならびにお申込内容を十分ご確認の上、ご契約いただくことが必要です。もし、お申込内容のうち告知事項が事実と相違していた場合は、ご契約を解除させていただくことや保険金をお支払いできないことがございます。

3. 保険約款に関する情報提供方法

ご契約にあたって、十分にご理解いただく必要のある内容については、「契約概要」(特にご確認・ご注意いただきたいことがら)、「注意喚起情報」(お客さまにとって不利益になることがら)を説明した「重要事項説明書」を作成し、保険に関する重要な事項についてご案内しています。

6 保険料

1. 保険料の収受・返還

保険料は、弊社所定の払込方法（銀行振込、コンビニエンスストア払、スマートコンビニ払、クレジットカード払、ネットバンク決済）によりお支払いすることができます。保険をお申し込みいただき、保険期間が始まった後でも、保険料をお支払いいただく前に生じた事故については、保険金のお支払いはできません。

保険期間中に保険契約の内容の変更が生じた時は、追加保険料の請求や保険料の返還を行うことがあります。また、保険契約が失効した場合や解除された場合には、保険料を保険約款の規定に従いお返しします。ただし、お返しできない場合もありますので、保険約款などをご確認ください。

2. 保険料率

お支払いいただく保険料は純保険料（保険金の支払いに充てられる部分）と付加保険料（保険会社の運営に必要な経費に充てられる部分）から成り立っています。

純保険料の算出根拠となる純保険料率は、弊社が金融庁から認可取得を行った上で適用しています。

7 保険金のお支払い

1. 保険金のお支払いまでの流れ

事故の発生から保険金のお支払いまで、弊社の専任スタッフが親切・ていねいにお客さまをサポートいたします。

1

事故受付

事故のご連絡をいただきましたら、速やかにスタッフからご連絡いたします。（※）
少しでも早くご安心いただけるように、解決までの流れをご説明いたします。

（※）休日および時間外の受付につきましては、当日または翌営業日にスタッフよりご連絡いたします。

2

事故状況・損害の確認

事故状況の確認とお車などの損害の調査を行います。

3

示談交渉（相手の方がいる場合）

弊社の専任スタッフが、お客さまに代わり相手の方との示談交渉を行います。
示談交渉の内容は、随時お客さまにフィードバックいたします。

4

保険金のお支払い

弊社では迅速なお支払いのために、保険金請求書類のご提出を省略し（※）、1日でも早い事故解決と保険金のお支払いを進めます。

（※）事故によっては書類が必要となる場合もあります。

2. サービスセンター拠点

弊社の損害サービスセンターの所在地は東京になります。このほか札幌・仙台・新潟・名古屋・大阪・広島・福岡の全国7カ所に駐在する駐在員（弊社社員）と連携して万全の事故対応にあたらせていただきます。

II 主要な業務の内容

8 保険募集

1. 契約締結のしくみ

弊社では主としてインターネットまたは電話を通じて、ご契約の募集およびご契約の締結を行っています。

2. 保険募集の種類について

● Webサイト・モバイルサイトによる募集

弊社WebサイトURL <http://www.sbsonpo.co.jp> 弊社モバイルサイトURL <http://sbisonpo.jp/>
24時間受け付けています。

弊社Webサイト・モバイルサイト上で見積り、ご契約の締結、ご契約内容の確認などが可能です。

● 電話による募集

SBI損保サポートデスク

フリーコール 0800-8888-581

受付時間：AM9:00～PM9:00 土・日曜日、祝日も対応いたします。（12/31～1/3は除きます。）

3. ご契約の締結について

● ご契約いただく上で特にご確認・ご注意いただきたいことがらを記載した「重要事項説明書」のご確認、およびお申し込みいただく保険契約がお客さまのご希望に沿った内容となっていることの確認や、お引き受けするご契約内容が適切であることの確認を、Webサイトまたは電話（※）を通じて行っています。

（※）電話での「重要事項説明書」のご確認およびお客さまのご意向の確認にあたりましては、「重要事項説明書」および「ご契約内容兼意向確認ガイド」の送付を行い、お客さまへ最終のご確認を行っています。

● 保険料のお支払いについては、クレジットカード払、スマートコンビニ払（※1）、ネットバンク決済（※2）、払込票によるコンビニエンスストア払、振込依頼書による銀行振込の5種類がご利用いただけます。また、お申込手続き後、弊社にて保険料の領収の確認ができ次第、速やかに保険証券（※3）を送付いたします。

（※1）Web画面にて表示される、受付番号（払込票番号）等を、ご選択いただいたコンビニエンスストアにお持ちになり、お支払いいただける便利な方法です。

（※2）弊社のWebサイトからお客さまご指定の銀行や金融機関のインターネットバンキング口座にお繋ぎし、SBI損保の自動車保険料をダイレクトにお振り込みいただく便利なお支払方法です。

（※3）保険証券の不発行の合意に関する特約を付帯のご契約に関しましては、保険証券を発行しません。弊社Webサイト（PCサイトとモバイルサイトがございます）のマイページにてご契約内容のご確認が可能です。

● SBI損保の自動車保険は保険期間が1年のため、クーリング オフの対象外となっておりますので、あらかじめご了承ください。

4. ご契約内容の確認についての取組みの概要

弊社では、お申し込みいただくご契約がお客さまのご希望に沿った内容となっていることをご確認いただく「ご契約内容確認兼意向確認」を実施しています。

Webサイトによる募集の場合は「ご契約内容兼意向確認画面」により、お客さまへご契約内容の最終のご確認を行っています。

また、電話による募集の場合は「ご契約内容兼意向確認ガイド」の送付を行い、お客さまへご契約内容の最終のご確認を行っています。

5. 代理店について

① 代理店の役割と業務内容

代理店は損害保険会社との代理店委託契約に基づいて、保険会社に代わって保険募集を行い、保険契約の締結の代理または媒介を行います。保険契約の勧誘、保険商品の説明、お申込手続きの説明などに加え、お客さまを弊社Webサイトへ誘導させていただくことを主な業務としています。

② 代理店登録

代理店業務を行うためには、保険業法に基づき内閣総理大臣への登録が必要です。

また、代理店で保険の募集に従事する者は、損害保険業界共通の「損害保険募集人試験」に合格した上で内閣総理大臣に届出をすることになっています。

③ 代理店教育

弊社では、①商品・販売知識②代理店事務③コンプライアンス④個人情報保護を必須カリキュラムとした研修を実施するなどして、代理店の資質向上を図っています。

6. 弊社の勧誘方針

「金融商品の販売等に関する法律」に基づき、弊社の勧誘方針を次のとおり定め、適切な商品の販売活動に努めてまいります。

勧 誘 方 針

- 1 保険商品などの販売に際しましては、保険業法、金融商品の販売等に関する法律、消費者契約法およびその他各種法令などを遵守し、適正な販売を心掛けます。
- 2 お客さまの保険商品などに関する知識、加入目的、財産状況などを総合的に勘案し、お客さまの意向と実情に沿った適切な保険商品の選択がなされるよう情報の提供と説明に努めてまいります。
- 3 お客さまからお預かりした個人情報、その他の情報につきましては、的確な管理を行ってまいります。
- 4 インターネット上の情報提供、広告またはダイレクトメールなどの募集文書は、お客さまにとってわかりやすく、見やすく、そして商品の内容を正しくお伝えできるよう努めてまいります。
- 5 お電話での対応に関しましては、お客さまそれぞれの目的・ニーズをお伺いし、適切な保険商品のおすすめができるよう努めてまいります。
- 6 保険事故が発生した場合の保険金のお支払い手続きに際しましては、迅速かつ的確に処理するよう努めてまいります。
- 7 お客さまからのご照会などにつきましては、親切・丁寧に対応するとともに、ご意見・ご要望につきましては真摯にお聴きし、今後の商品開発・販売方法などの改善に活かしてまいります。

「金融商品の販売等に関する法律」(平成12年法律第101号)の概要については、
金融庁のホームページ (<http://www.fsa.go.jp/ordinary/kinyuusyuhin/>) をご覧ください。