

金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律に基づく勧誘方針 「お客さまへの販売・勧誘にあたって」

総合保険代理店 株式会社トラスト保険サービス

〒604-8161 京都府京都市中京区烏丸通三条下る饅頭屋町 595 番地 3 大同生命京都ビル 2 階

TEL: 075-211-2700 FAX: 075-211-2737

<https://www.trust-kyoto.jp/>

改定日：2023 年 10 月 1 日

当社は「金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律」（平成 12 年法律第 101 号）に基づき、当社の勧誘方針を次のとおり定め、適正な金融商品の販売活動に努めます。

1. 法令等を遵守し適切な勧誘を行います

- (1) 販売等にあたっては、保険業法、金融サービスの提供に関する法律、金融商品取引法、消費者契約法、個人情報の保護に関する法律及びその他の関係法令等（ガイドライン等を含む。）を遵守します。
- (2) お客さまへの勧誘を適切に行うために必要な社内の管理態勢を整備するとともに、役職員に対して十分なコンプライアンス教育を行います。
- (3) 保険金等の不正取得を防止する観点から、保険契約者、被保険者の本人確認、同意確認は確実にを行い、適正な保険金額を定めるなど、適切な保険販売を行うよう努めます。
- (4) お客さまに関する情報は、当社で定めたプライバシーポリシーに則り、適切な管理・取扱いを行います。

2. お客さまのご意向と実情に応じた勧誘に努めます

- (1) お客さまの保険商品・サービス等に関する知識、経験、財産の状況及び加入目的等を十分に勘案し、お客さまのご意向や実情に沿った適切な保険商品・サービス等をご選択いただけるよう努めます。未成年の方、特に 15 歳未満の方を被保険者とする生命保険については、適正な保険金額が設定されるよう適切な勧誘に努めます。
- (2) ご高齢の方、特に 70 歳以上の方を契約者とする保険販売等に際しては、わかりやすい丁寧な対応を心がけ、十分な理解をいただくために必要な場合には複数回の面談や契約前にご親族への相談、保険商品内容の説明、契約時のご親族の同席を依頼するなど、ご契約後の各種手続きにも配慮した保険募集に努めます。
- (3) 障がい等のある方を契約者、被保険者とする保険販売等に際しては、障がい等の状態により不当な差別的扱いは行わず、障がい等の内容の特性に応じた合理的配慮を行うよう努めます。合理的配慮に伴う負担が過重なため対応できない場合は、お客さまとの対話による相互理解を通じ、適切な対応に努めます。
- (4) 外貨建の保険、変額年金保険等、国内外の経済状況や市場の動向に大きく影響される投資性商品については、商品内容、リスク内容、取引に係る手数料をはじめとする費用等について誤解のないよう正確な情報の提供の他、特にお客さまの加入目的や金融商品取引に関する知識・経験、財産の状況などの確認を踏まえた説明を行い、お客さまに最適な商品を選択いただけるよう努めます。

- (5) 保険商品・サービス等のご説明にあたり、お客さまと直接対面しない非接触方式による保険商品販売（例えばリモート販売等）を行う場合も含め、説明内容等を工夫し、お客さまに商品内容を十分ご理解いただけるよう努めます。
- (6) お客さまのご迷惑とならない時間帯・場所・方法により、適切に保険商品・サービス等のご案内を行うよう努めます。

3. お客さまにご満足いただけるサービスの提供に努めます

- (1) お客さまからのお問い合わせには、迅速、的確、丁寧に対応するよう努めます。
- (2) 保険事故が発生した場合は、保険金等のご請求にあたり適切な助言を行うよう努め、保険金等の支払いについても迅速かつ適切に処理するよう努めます。
- (3) お客さまの様々なご意見を収集し、その後の保険商品販売ならびに、お客さまの満足度をより高められるよう努めます。
- (4) お客さまに信頼される保険代理店となるためコンサルティング能力の向上に努めます。

4. 重要事項等をご説明します

- (1) 保険契約の内容及びご契約に関する重要事項等については、「ご契約のしおり・約款」「契約概要」「注意喚起情報」等の書面の交付等により説明を行い、お客さまが十分に理解された上でご加入いただくよう努めます。また、「パンフレット」等の募集資料は、引受保険会社の規定に従った適正なものを使用します。
- (2) 保険募集人に対しては、定期的に商品内容、お客さまに対して説明すべき事項、説明に際して考慮すべき事項及び説明方法等についての研修、勉強会等を行い、お客さまに対して十分な説明ができる態勢の強化に努めます。

5. 公金の取扱い

お客さまからお預かりする公金については、遅延なく処理を行うとともに、私金とは厳格に区別して取扱います。また、割引・割戻し・立替といった特別の利益の提供はいたしません。

6. お客さまに関する情報は適正に取扱います

お客さまのプライバシーを保護する観点から、お客さまに関する情報は業務上必要な範囲で収集・使用するとともに、厳重な管理を行う等、適正に取扱いいたします。

< お客様のご不満・ご要望などの受付窓口 >

◇所在地：〒604-8161

京都府京都市中京区烏丸通三条下る饅頭屋町 595 番地 3 大同生命京都ビル 2 階

◇保険代理店：株式会社トラスト保険サービス

◇電話番号：075-211-2700 ◇FAX：075-211-2737

◇電子メール：info@trust-kyoto.jp ◇URL：<https://www.trust-kyoto.jp/>

◇受付時間：月曜日～金曜日 9:00～17:00

(土曜・日曜・祝日・年末年始・夏季休業日を除く)