

他社生命保険商品の取扱いに関する保険募集指針

株式会社かんぽ生命保険

当社では、自社商品に加えて、他の生命保険会社にかかる生命保険募集業務の代理又は事務の代行を行っています。

お客さまに他の生命保険会社の商品をお勧めするにあたっては、各種法令や監督指針等を遵守し、適正な保険募集に努めてまいります。

1. 他社保険契約の募集への対応

- (1) 当社が他の生命保険会社の保険募集を行う際には、その保険商品の生命保険会社（以下、「引受保険会社」という）の商号や名称をお客さまに明示します。
- (2) お客さまにお勧めする他の生命保険会社の商品と同一種目の保険商品を当社が複数取り扱いしている場合には、その商品名称や引受保険会社の商号や名称についての情報を提供します。
- (3) お客さまの自主的なご判断による商品選択を可能とするために、「保障設計書（契約概要）」「ご契約に関する注意事項（注意喚起情報）」等を用い、丁寧かつ分かりやすく説明します。
- (4) 保険契約はお客さまと引受保険会社とのご契約となるため、保険契約の引受や保険金・満期返戻金・解約返戻金等のお支払いは、引受保険会社が行うことを説明します。

2. お客さまへの適切な対応

- (1) 募集を行った保険契約に関するお客さまからのご照会・苦情・ご相談に対し、契約締結後も適切に対応します。
- (2) 保険募集時のご説明内容やご契約締結後の対応状況、お客さまからのご照会・苦情・ご相談に関するご対応状況は記録等を行うとともに、ご契約期間終了まで適切に保管・管理します。
- (3) 万一、説明義務違反等の法令等に違反する保険募集を行ったことにより、お客さまに損害が生じた場合には、当社が販売責任を負います。

3. お客さまからのお問い合わせ・相談窓口について

ご契約に関するご不明な点・ご相談・苦情につきましては、担当者にお尋ねいただくか、またはかんぽコールセンターにご連絡ください。

かんぽコールセンター（通話料無料）	0120-552-950（ここにきこう） 受付時間 平日 9:00～21:00 土日祝日 9:00～17:00 (1月1日～3日を除く)
ご高齢のお客さま専用のコールセンター (通話料無料)	0120-744-552 受付時間 平日 9:00～17:00 (土日祝日および12月29日～1月3日を除く)

※土・日・休日の個別のご契約に関する回答は、翌営業日以降（12月28日17:00～12月31日にお問い合わせいただいた場合は1月4日以降）になります。