

## 当行の保険募集について（募集指針）

株式会社 三井住友銀行

当行では、お客さまの幅広いニーズにお応えしていくために、生命保険・損害保険の取扱を行っております。お客さまに対して保険商品をお勧めする場合には、各種法令等を遵守し、適正な保険募集に努めて参ります。

### 1. 当行が募集を行う保険商品について

- (1) 当行が保険募集を行う際には、保険商品の引受保険会社名をお客さまに明示いたします。
- (2) お客さまにお勧めする保険商品と同一種目の保険商品を当行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名についての情報を当該保険の保険募集時にご提供いたします。
- (3) 契約はお客さまと保険会社とのご契約となることから、保険契約の引受や保険金等の支払は、保険会社が行うこと等を保険募集時に説明いたします。
- (4) 引受保険会社が経営破綻した場合の取扱等の保険契約に関するリスクにつきましても、保険募集時に説明いたします。

### 2. 保険募集に関する当行の責任について

- (1) 当行では、保険募集に際しては、各種法令や監督指針等の遵守に努めております。
- (2) 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、当行が募集代理店としての販売責任を負います。

### 3. お客さまからの苦情・相談等について

- (1) 当行は、保険募集に関する各種手続方法のご照会を含むお客さまからの苦情・相談に対し、迅速かつ適切に対応いたします。保険募集に関する苦情・相談につきましては、お取引店または下記窓口にお申し出ください。

【電話番号】 お客さま相談室 03-3282-8260

【受付時間】 平日（祝日及び銀行の休業日を除く）午前9時00分～午後5時00分

また、実際の保険募集にあたっての個別の契約内容や保険金等のお支払手続等に関するご照会につきましては、お取引店にお申し出ください。

※ご相談内容につきましては、当該保険契約の引受保険会社に連絡の上、対応させていただく場合があります。また、保険金等のお支払手続に関する照会等、各種手続の方法につきましては、引受保険会社のコールセンター等をご案内させていただく場合があります。

- (2) また、当行は、お客さまとの間に生じた苦情・紛争の取扱に関しまして、銀行法上の「指定紛争解決機関」として金融庁長官から指定を受けた一般社団法人全国銀行協会と契約を締結しております。

当行の保険募集に関しまして、何かご不満な点がございましたら、上記の当行窓口の他、同協会が運営する全国銀行協会相談室にご相談・ご照会いただくことも可能です。

【電話番号】 全国銀行協会相談室 0570-017109 または 03-5252-3772

【受付時間】 平日（祝日及び銀行の休業日を除く）午前9時00分～午後5時00分

- (3) 保険募集時のご説明内容やご契約締結後におけるお客さまとの面談記録等を、ご契約期間中にわたって適切に管理し、お客さまのご要望にお応えできるよう努めて参ります。