

## 保険募集指針

○保険募集に際して、各種法令等を遵守し、適正な販売等に努めます。

- ・保険募集にあたっては、本募集指針を役職員一同に徹底し、保険業法、金融サービスの提供に関する法律、消費者契約法およびその他各種法令等を遵守します。
- ・お客様に商品内容を正しくご理解いただけるよう説明内容や説明方法を創意工夫し、適正な販売・勧誘活動を行います。

○商品に関するお客様の知識・経験、購入目的、資力状況等を総合的に勘案し、お客様の意向と実情に応じた保険募集に努めます。

- ・保険募集においては、お客様を取り巻くリスクの分析やコンサルティング活動等を通じて、お客様の意向と実情に沿った適切な販売・勧誘活動を行います。
- ・お客様には、募集を行う保険商品の引受保険会社の商号や名称を明示するとともに、保険契約を引き受け、保険金等をお支払いするのは保険会社であることや、その他保険契約に係るリスクの所在について適切な説明を行います。
- ・複数の保険商品を取り扱う場合など、取扱保険商品の中からお客様が自主的に商品を選択いただけるよう情報を提供いたします。
- ・法令等の定めにより、商品によっては、当金庫にてお取扱いできるお客様の範囲に制限がございます。

保険契約者・被保険者になる方が以下のいずれかに該当する場合には、制限の課せられている保険商品をお取扱いできません。

- ① 当金庫から事業性資金の融資を受けている法人、その代表者ならびに個人事業主の方（以下、「融資先法人等」といいます）
  - ② 従業員が50名以下の「融資先法人等」の役員・従業員の方
- \* 当金庫の事業性融資先である労働組合およびその関係者（上記①・②に相当する方）にも準用いたします。

- ・本規制に基づき、当該商品をご案内させていただく際は、あらかじめ保険契約者・被保険者となる方の勤務先等をお教えいただき、当金庫でのお取扱いが可能かどうかを確認させていただきます。
- ・特に、市場リスクを伴う投資性商品については、お客様の投資経験、投資目的、資力等を勘案し、商品内容やリスク内容等の適切な説明を行います。
- ・お客様に関する情報については、適正な取扱いを行い、お客様の権利利益の保護に配慮して参ります。
- ・また、保険募集において、法令等に違反して保険募集を行い、お客様に損害を与えた場合には、募集代理店としての販売責任があることを明示します。

○お客様への商品説明等については、販売・勧誘形態に応じて、お客様本位の方法等の創意工夫に努めます。

- ・保険募集活動にあたっては、お客様の立場に立って、時間帯や勧誘場所について十分に配慮して参ります。
- ・お客様と直接対面しない販売等を行う場合においては、説明方法等に工夫を凝らし、お客様にご理解いただけるよう努力して参ります。

○お客様のご意見等の収集に努め、また、ご契約締結後もお客様の満足度を高めるよう努めます。

- ・当金庫は、お客様の様々なご意見等の収集に努め、その後の販売等に活かして参ります。
- ・保険契約について、万が一保険事故が発生した場合におきましては、保険金の請求にあたり適切な助言をして参ります。
- ・当金庫は、お客さまからの苦情・ご相談、ご契約いただいた保険契約の内容や各種手続き方法に関するご照会等の契約締結後の業務にも適切に対応いたします。  
なお、ご相談・ご照会・お手続きの内容によりましては、引受保険会社所定のご連絡窓口へご案内、または保険会社と連携してご対応させていただくこともございます。
- ・当金庫は、保険募集時の面談内容等を記録し、保険期間が終了するまで適切に管理いたします。また、お客様から寄せられた苦情・ご相談の内容は記録し、適切に管理いたします。

保険契約に関するご照会、苦情、ご相談等は、取扱営業店または下記までお問い合わせください。

#### (1) 損害保険

(照会、相談等)

東北労働金庫 業務統括部 電話番号：0120-366-127

受付時間：当金庫営業日の午前9時～午後5時

(苦情等)

東北労働金庫 お客様相談窓口 電話番号：0120-191-562

受付時間：当金庫営業日の午前9時～午後5時

#### (2) 生命保険

(申込書の記入等に関する照会)

東北労働金庫 業務統括部 電話番号：0120-220-279

受付時間：当金庫営業日の午前9時～午後5時

(商品内容・資料請求に関する照会)

東北労働金庫 営業統括部 電話番号：0120-303-349

受付時間：当金庫営業日の午前9時～午後5時

(苦情、相談等)

東北労働金庫 お客様相談窓口 電話番号：0120-191-562

受付時間：当金庫営業日の午前9時～午後5時