

# 保険募集指針

当行では、お客さまの幅広いニーズにお応えするために、生命保険・損害保険の取扱を行っています。お客さまに対して保険商品をおすすめするにあたっては、お客さまとの対話を大切にするとともに、各種法令等を遵守し、適正な保険募集に努めてまいります。

## 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をお客さまに明確にお示しいたします。
- (2) お客さまにおすすめする保険商品と同一種目の保険商品を、当行が複数取り扱っている場合には、それらの商品名や引受保険会社名についての情報を、保険募集の際にご提供いたします。
- (3) 保険契約はお客さまと保険会社の契約となりますので、保険契約の引受けや保険金等の支払いは保険会社が行うこと、引受保険会社が経営破綻した場合の保険契約に関するリスクについて等、保険募集の際に説明いたします。

## 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、保険業法をはじめとする各種法令等の遵守に努めます。
- (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責任を負います。

## 3. 保険募集・保険契約に関する問合せについて

- (1) 当行では、保険募集に関するお客さまからの苦情・ご相談、当行でご加入いただいたご契約に関するご照会に対し、迅速かつ適切に対応いたします。保険募集に関する苦情・ご相談、ご契約に関するご照会につきましては、お取引をいただいておりますインスタブランチまたは下記窓口にお申出をお願いいたします。

### イオン銀行コールセンター

【電話番号】 ☎ 0120-13-1089

【受付時間】 9:00~21:00 年中無休

- (2) お申出の内容によっては、引受保険会社に連絡のうえ対応させていただく場合がございます。また、保険金等の請求手続きや、各種手続き方法のご照会につきましては、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ございます。
- (3) お客さまへのご説明内容やお客さまとのご相談等の記録等は、保険契約の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まいります。

## 4. 当行が契約している銀行法上の指定紛争解決機関について

募集代理店である当行が契約している銀行法上の指定紛争解決機関は以下のとおりです。

### 一般社団法人 全国銀行協会

【連絡先】 全国銀行協会相談室

【電話番号】 0570-017109 または 03-5252-3772

【受付日】 月～金曜(祝日および銀行法で定める銀行の休業日を除く)

【受付時間】 9:00~17:00