

# お客様対応方針について



当社は、お客様へのきめ細やかな対応を心掛けるとともに、下記の通り補償の重複対応方針、高齢者対応方針を定めております。

## 【対応方針】

補償の重複について	<p>お客様の意向に基づかない補償重複の発生防止に努めます。</p> <p>*補償の重複とは、複数の損害保険契約の締結により、同一の被保険利益について、同種の補償が複数存在している状態をいいます。補償重複には、契約者、被保険者、補償内容のすべてが完全に同一となるケースだけではなく、これらの一部が重複しているケースもあります。</p> <p>①補償の重複の可能性がある補償がセットされている場合には、補償の重複についてご説明し、他の保険契約の有無を確認します。</p> <p>②重複の可能性のある他の保険契約には、ご家族が契約者となって加入している可能性もあります。その場合、個人情報のトラブル防止の観点から、ご家族の同意の有無等に配慮します。また、ご本人が把握している情報をお聞きし、弊社契約内容と照合しての確認となりますが、お客様のご了解がいただける無理のない範囲で、お聞かせいただき、できるだけお客様のニーズに合った対応をさせていただきます。</p> <p>③お客様をとりまく保険手配状況については、付保状況の一覧や図表「ぐるり360度」等を用いてわかりやすくご説明します。</p> <p>④補償の重複がある場合には、保険料と保険金額、補償範囲等ご理解いただいたうえで、お客様の望まれる範囲で、必要に応じて補償内容の見直しを行います。</p>
高齢者対応について	<p>■基本的な取組み</p> <p>①わかりやすい言葉で意向を把握・確認します。</p> <p>②商品内容について、お客様のご理解、ご判断が得られるよう、わかりやすい言葉で丁寧に説明します。</p> <p>③ご希望や必要に応じての場合もありますが、できるだけご親族のご同席のうえで意思確認を行います</p> <p>■積立保険契約については、ご親族の方のご同席をお願いします。ご同席が無理の場合は、ご説明を複数回にする、複数募集人による募集、募集した者以外の弊社スタッフが、後日確認を行う対応を行います。また、ご契約者の生年月日によるご本人確認を行います。</p>