

ソニー損保の経営 販売・勧誘方針

以下の販売・勧誘方針に則り、ダイレクト保険会社ならではのお客様と直接つながる営業スタイルのメリットを活かし、常にお客様のご理解・ご納得をいただけるよう最善を目指しています。

販売・勧誘方針

1. 保険販売・勧誘にあたっての基本方針

- (1) お客様の保険加入目的、保険に関する知識、ご経験、財産の状況、その他必要な事項を勘案し、お客様のご意向と実情に沿った適切な保険商品の選択がなされるよう情報の提供と説明に努めます。
- (2) 保険業法、金融商品の販売等に関する法律、消費者契約法、その他の関係法令等を遵守し、適切な保険販売・勧誘を行います。
- (3) お客様のプライバシー保護を最優先し、お客様に関する情報管理を的確に実行します。
- (4) 適正な販売・勧誘を行うために、販売に携わる者の指導、研修や事務管理体制の整備に努めます。

2. お電話での受付について

専門のスタッフを配置し、お客様おひとりおひとりのご意向、ご実情を伺った上で、適切な保険商品のお勧めができるよう努めます。

*以上は「金融商品の販売等に関する法律」(平成12年法律第101号)に基づく当社の勧誘方針です。

なお「金融商品の販売等に関する法律」の概要については、金融庁のウェブサイト(<http://www.fsa.go.jp/>)をご参照ください。

3. インターネットでの受付について

お客様にとってわかりやすく、見やすく、安心してご利用いただけるよう内容の充実に努めます。

4. その他の販売・勧誘について

ダイレクトメールの発送、当社からの電話による確認、代理店に委託した販売・勧誘などにおきましても、お客様のご都合、ご事情に応じた適切な方法で行います。

5. 各種サービス体制について

- (1) お客様からのお問合せに対しては、迅速、的確、丁寧にお応えしてまいります。
- (2) 保険事故発生の際は、きめ細かな事故対応を通じて、迅速かつ的確な保険金のお支払ができるよう努めます。

4

クーリングオフ制度

保険期間が1年以上のご契約については、お申込み後であっても契約の撤回または解除を行うことができる「クーリングオフ制度」を設けています。お客様が保険証券を受取られた日から8日以内であれば違約金などを負担することなく、申込みの撤回または解除をすることができます。(金銭消費貸借契約その他の契約の債務の履行を担保するための契約を除きます。)

ソニー損保の経営 お客様情報のお取扱いに関して

ソニー損保では、お客様の情報のお取扱いに関し、ソニーグループ各社共通の「プライバシーポリシー」を遵守しています。詳しくは、ウェブサイト(<http://www.sonysonpo.co.jp/N0040000.html>)をご覧ください。また、個人情報の保護に関する法律(以下、法といいます。)に基づき、お客様の情報を以下の公表事項に則って取扱っています。

「個人情報の保護に関する法律」に基づく公表事項

弊社は、個人情報保護の重要性に鑑み、また、弊社事業に対する社会の信頼をより向上させるため、個人情報の保護に関する法律(個人情報保護法)その他の関連法令、金融分野における個人情報保護に関するガイドラインその他のガイドラインや(社)日本損害保険協会の「損害保険会社に係る個人情報保護指針」を遵守して、個人情報を適正に取り扱うとともに、安全管理については、金融庁及び(社)日本損害保険協会の実務指針に従って、適切な措置を講じます。

弊社は、個人情報の取扱いが適正に行われるよう従業員への教育・指導を徹底し、適正な取扱いが行われるよう取り組んでまいります。また、弊社の個人情報の取扱いおよび安全管理に係る適切な措置については、適宜見直し、改善いたします。対象の個人情報には、弊社取引先・代理店等の従事者に係る個人情報を含みます。

1. 個人情報の取得

弊社は、業務上必要な範囲内で、かつ、適法で公正な手段により個人情報を取得します。具体的には、弊社はインターネットや電話、FAX等による保険料のお見積り、保険商品の資料請求、保険契約申込、保険金請求、アンケートなどの際に個人情報を取得します。また、電話による各種お問い合わせ、ご相談等に際して、内容の正確な記録や業務品質の向上などのため、通話を録音させていただくことがあります。

2. 個人情報の利用目的

弊社は、取得した個人情報を、次の目的および下記6.情報交換制度等に掲げる目的(以下、「利用目的」といいます。)の達成に必要な範囲にお

いて利用します。

利用目的は、お客さまにとって明確になるように具体的に定め、ホームページ等により公表します。また、取得の場面に応じ、利用目的を限定するよう努めます。さらに、利用目的を変更する場合には、その内容をご本人に通知するか、ホームページ等により公表します。

利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報を取り扱うときは、個人情報保護法第16条第3項各号に掲げる場合を除き、ご本人の同意を得るものとします。

- (1) 損害保険契約の申込みに係る引受の審査、引受、履行および管理
- (2) 適正な保険金・給付金の支払いおよび保険事故の調査(関係先へ

の照会等を含む)

- (3) 弊社が有する債権の回収
- (4) 再保険契約の締結、再保険契約に基づく通知および再保険金の請求
- (5) 弊社取扱商品の案内、募集および販売ならびに契約の締結、代理、媒介、取次および管理
- (6) 上記(5)に付帯、関連するサービスの案内、提供および管理
- (7) ソニーフィナンシャルホールディングスグループ各社・提携先企業等が取扱う商品・サービスのご案内
- (8) 弊社または弊社代理店が提供する商品・サービス等に関するアンケートの実施、市場調査・データ分析の実施等ならびにそれによる商品・サービスの開発
- (9) お問い合わせ・依頼等への対応およびご本人かどうかの確認
- (10) 弊社の業務遂行上必要な範囲内で、保険代理店を含む業務委託先等への提供
- (11) 弊社社員の採用、販売基盤(代理店等)の新設・維持管理
- (12) 他の事業者から個人情報の処理の全部または一部について委託された場合等において、委託された当該業務
- (13) その他、上記(1)から(12)に付随する業務ならびにお客様との取引および弊社の業務運営を円滑に履行するために行う業務

3. 個人データの第三者への提供

弊社は、以下の場合を除き、ご本人の同意なく第三者に個人データを提供しません。

- ・法令に基づく場合
- ・損害保険会社等の中で共同利用を行う場合(下記6.情報交換制度等をご覧ください。)

4. 個人データの取扱いの委託

弊社は、利用目的の達成に必要な範囲において、個人データの取扱いを外部に委託することがあります。弊社が、外部に個人データの取扱いを委託する場合には、委託先の選定基準を定め、あらかじめ委託先の情報管理体制を確認するなど委託先に対する必要かつ適切な監督を行います。

弊社では、例えば次のような場合に、個人データの取扱いを委託しています。

- ・保険契約の募集に関わる業務
- ・損害調査に関わる業務
- ・情報システムの保守・運用に関わる業務
- ・保険証券・案内文書等の印刷、発送に関わる業務

5. 第三者提供に関するオプトアウト制度の事項

法23条2項は、第三者に提供される個人データについて、ご本人の求めに応じて当該本人が識別される個人データの第三者への提供を停止することとしている場合であって、一定の事項について、あらかじめ、ご本人が容易に知り得る状態に置いているとき等は、当該個人データを第三者に提供することができるものと定めています。

弊社は、同項に定めるオプトアウト制度を利用して、ご本人の認識なく第三者に個人情報を提供することはありません。

6. 情報交換制度等

[1] 損保業界の情報交換制度について

弊社は、保険契約の締結又は保険金の請求に際して行われる不正行為を排除するために、損害保険会社等との間で、個人データを共同利用します。また、自賠責保険に関する適正な支払のために損害保険料率算出機構との間で、個人データを共同利用します。詳細につきましては、(社)日本損害保険協会のホームページ、または、損害保険料率算出機構のホームページをご覧ください。下記お問い合わせ先までお問い合わせください。

<お問い合わせ先>

(社)日本損害保険協会 そんがいはけん相談室
所在地 :〒101-8335 東京都千代田区神田淡路町2丁目9番地
電話 :03-3255-1467
(受付時間:午前9時~午後5時 土日祝祭日を除く。)
ホームページアドレス :http://www.sonpo.or.jp

損害保険料率算出機構 総務企画部 個人情報相談窓口

所在地 :〒101-0054 東京都千代田区神田錦町1丁目9番地
電話 :03-3233-4141
(受付時間:午前9時~午後5時 土日祝祭日を除く。)

ホームページアドレス :http://www.nliro.or.jp

[2] 代理店等情報の確認業務について

弊社は、損害保険代理店の適切な監督や弊社の職員採用等のために、損害保険会社との間で、損害保険代理店等の従業者に係る個人データを共同利用しています。また、損害保険代理店への委託等のために、(社)日本損害保険協会が実施する損害保険代理店試験の合格者等の情報に係る個人データを共同利用しています。詳細につきましては、(社)日

本損害保険協会のホームページをご覧ください。

7. センシティブ情報の取扱い

弊社は、保険業法施行規則第53条の10に基づき、政治的見解、信教(宗教、思想及び信条をいう。)、労働組合への加盟、人種及び民族、門地及び本籍地、保健医療及び性生活並びに犯罪歴に関する個人情報(以下、「センシティブ情報」といいます。))を、次に掲げる場合を除くほか、取得、利用又は第三者提供を行いません。

- ・保険業の適切な業務運営を確保する必要性から、ご本人の同意に基づき業務遂行上必要な範囲でセンシティブ情報を取得、利用又は第三者提供する場合
- ・相続手続を伴う保険金支払事務等の遂行に必要な限りにおいて、センシティブ情報を取得、利用又は第三者提供する場合
- ・保険料収納事務等の遂行上必要な範囲において、政治・宗教等の団体若しくは労働組合への所属若しくは加盟に関する従業員等のセンシティブ情報を取得、利用又は第三者提供する場合
- ・法令に基づく場合
- ・人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合
- ・公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合
- ・国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合

8. ご契約内容・事故に関する照会

ご契約内容に関するご照会については、弊社ご契約者デスクまたは別にご案内のある場合の部門にお問い合わせください。また事故に関するご照会については、サービスガイド等に記載の各担当サービスセンターまたは別にご案内させていただきます担当部門にお問い合わせください。弊社は、ご照会者がご本人であることを確認させていただいたうえで、対応いたします。

9. 個人情報保護法に基づく保有個人データに関する事項の通知、開示・訂正等・利用停止等

個人情報保護法に基づく保有個人データに関する事項の通知、開示・訂正等・利用停止等に関するご請求については、下記「11.お問い合わせ窓口」までお問い合わせください。

弊社は、ご請求者がご本人であることを確認させていただくとともに、弊社所定の書式にご記入いただいたうえで手続を行い、後日、原則として書面で回答いたします。開示請求については、回答にあたり、弊社所定の手数料をいただくことがあります。

弊社が必要な調査を行った結果、ご本人に関する情報が不正確である場合は、その結果に基づいて正確なものに変更させていただきます。

10. 個人データの安全管理措置の概要

弊社は、取り扱う個人データの漏えい、滅失またはき損の防止その他、個人データの安全管理のため、取扱規程等の整備および安全管理措置に係る実施体制の整備等、十分なセキュリティ対策を講じます。安全管理措置に関するご質問については、下記「11.お問い合わせ窓口」までお問い合わせください。

11. お問い合わせ窓口

弊社は、個人情報の取扱いに関する苦情・相談に対し適切・迅速に対応いたします。

ダイレクトメール・電話・電子メールによるご案内などへのお客様の個人情報の利用を、お客様がご希望されない場合はお問い合わせ窓口までお申し出ください。契約管理その他弊社業務上必要な場合を除き、取扱いを中止させていただきます。

弊社の個人情報の取扱いや、保有個人データに関するご照会・ご相談、安全管理措置等に関するご質問は、下記までお問い合わせください。

<お問い合わせ先>

ソニー損害保険株式会社
お客様相談室 :0120-101-656
受付時間 :月~金(祝日除く)午前9時~午後5時30分
(注)以上の内容は、弊社業務に従事している者等の個人情報については対象としていません。

弊社は、認定個人情報保護団体である(社)日本損害保険協会の対象事業者です。同協会では、対象事業者の個人情報の取扱いに関する苦情・相談を受け付けております。

<お問い合わせ先>

(社)日本損害保険協会 そんぼADRセンター(損害保険紛争解決サポートセンター)

所在地 :〒101-8335 東京都千代田区神田淡路町2丁目9番地
電話 :03-3255-1470
(受付時間:午前9時~午後5時 土日祝祭日および年末年始を除く。)

ホームページアドレス :http://www.sonpo.or.jp