

## ① 顧客保護等への取組み

### 》顧客保護管理態勢

多様化する金融ニーズにお応えし、お客さまとの適切な取引を確保するために、商品・サービスに係る適切な説明やお客さまの声への十分な対応、お客さま情報の適切な管理等を行うべく態勢の整備を進めております。

#### ○顧客説明管理態勢

当金庫はお客さまへの説明を要する全ての取引や商品について、「金融商品に係る勧誘方針」を制定し、お客さまに対してその知識、経験、資産の状況に応じた情報提供および商品説明を適切かつ十分に行います。

#### ○顧客サポート等管理態勢

当金庫はお客さまからのご相談・ご要望・苦情等に対して、お客さまの理解と信頼を得られるように公正・迅速・適切な対応を行い、お客さまの正当な利益が確保されるよう努めてまいります。

#### ○顧客情報管理態勢

当金庫はお客さまに関する情報は法令等に従って適切に取得するとともに、不正アクセスや情報の流失・紛失等を防止するよう、厳正な取扱いを行うよう徹底しております。

#### ○外部委託管理態勢

当金庫が行う業務を外部に委託する場合には、その業務を適切に遂行できる能力を有するものに委託先を限定するとともに、委託先に対して委託業務の処理状況や秘密保持管理状況等について、定期的または必要に応じて検証しております。

#### ○利益相反管理態勢

当金庫は当金庫とお客さまの間、当金庫のお客さま相互間における利益相反のおそれのある取引に関し、お客さまの利益を不当に害することのないよう適切な管理を行っております。

### 》金融商品に係る勧誘方針

当金庫では、お客さまに金融商品をお勧めする際に遵守すべき勧誘方針を以下のとおり策定し、職員に徹底しております。また、お客さまが、金融商品の内容を十分ご理解いただいた上で判断いただけるよう、職員への十分な教育・研修を行っております。

当金庫は、「金融商品の販売等に関する法律」に基づき、金融商品の販売等に際しては、次の事項を遵守し、勧誘の適正の確保を図ることとします。

- 1.当金庫は、お客様の知識、経験、財産の状況及び当該金融商品の販売に係る契約を締結する目的に照らして、適正な情報の提供と商品説明をいたします。
- 2.金融商品の選択・購入は、お客様ご自身の判断によってお決めいただきます。その際、当金庫は、お客様に適正な判断をしていただくために、当該金融商品の重要事項について説明をいたします。
- 3.当金庫は、誠実・公正な勧誘を心掛け、お客様に対し事実と異なる説明をしたり、誤解を招くことのないよう、研修等を通じて役職員の知識の向上に努めます。
- 4.当金庫は、お客様にとって不都合な時間帯や迷惑な場所での勧誘は行いません。
- 5.金融商品の販売等に係る勧誘について、ご意見やお気づきの点等がございましたら、お近くの窓口までお問い合わせください。

金融商品に関する苦情・ご相談は、取扱営業店または下記までお問い合わせください。

熊本第一信用金庫 営業推進部 電話番号：096-355-6115

受付時間：当金庫営業日の午前8時45分～午後5時30分



塚原古墳

## 》保険募集指針

当金庫は、以下の「保険募集指針」に基づき、適正な保険募集に努めてまいります。

- 当金庫は、保険業法をはじめとする関係法令等を遵守いたします。
- 当金庫は、反社会的勢力への保険募集は行いません。
- 当金庫は、お客さまに引受保険会社名をお知らせするとともに、保険契約を引受け、保険金等をお支払いするのは保険会社であること、その他引受保険会社が破たんした場合等の保険契約に係るリスクについてお客さまに適切な説明を行います。
- 当金庫は、取扱い保険商品の中からお客さまが適切に商品をお選びいただけるように情報を提供いたします。
- 当金庫は、法令等の特例措置に基づき、以下の保険商品については、「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・個人事業主等である当金庫の会員の方」「当金庫から事業性資金の融資を受けている会社等に勤務されているお客さま」を保険契約者とする保険募集を行う場合には、以下の保険金等の額を限度としてお取扱いさせていただきます。  
※詳細は、該当商品の募集を行わせていただく際にご説明をさせていただきます。

### 1.個人年金・一時払終身保険を除く生命保険商品（個人契約の場合のみ）

保険契約者1名様あたりの通算保険金額その他の給付金合計額（以下「保険金額等」といいます）については生存または死亡に関する保険金額等について1,000万円を限度

### 2.傷害保険を除く第三分野の保険商品（医療保険等）

保険契約者1名様あたり、以下のそれぞれ給付金ごとに定められた上限金額を限度

給付金等の種類	保険事故等の内容	給付金等の上限額
①診断等給付金（一時金形式）	疾病診断または要介護状態	1保険事故につき100万円
②診断等給付金（年金形式）	疾病診断または要介護状態、かつその後の所定の時期における被保険者の生存	月額換算5万円
③疾病入院給付金	人が入院したとき（ケガを除く）	日額5千円【特定の疾病に限られる保険は1万円】 ※合計1万円以下
④疾病手術等給付金	人が手術を受けたとき（ケガを除く）	1手術につき20万円【特定の疾病に限られる治療の手術は40万円】※合計40万円以下

（注）「特定疾病」とは、悪性新生物（がん）、心臓疾患、脳血管疾患のうち、少なくともいずれか1つ以上の疾病を含む10個を超えない範囲内の疾病であって、保険約款に定めているものをいいます。

- 当金庫は、法令等に反する行為によりお客さまに損害を与えてしまった場合には、募集代理店として販売責任を負います。
- 当金庫は、ご契約いただいた保険契約に関し、ご契約内容や各種手続き方法に関するご照会、お客さまからの苦情・ご相談へのご対応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がございます。
- 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・ご相談等の内容は記録し、適切に管理いたします。

### <保険募集指針 参考事項>

#### 1.保険契約に係るリスクについて

- (1) 保険商品は預金等ではありません（預金保険制度の対象外です）。また、解約返戻金や保険金が払込保険料の合計額を下回る場合があります。
- (2) 保険契約を引受け、保険金等をお支払いするのは保険会社となります。
- (3) 引受保険会社の業務もしくは財産の状況の変化によっては、ご契約時の保険金額等が減額される場合があります（詳細につきましては、お申込の際にお渡しする「重要事項説明書」「ご契約のしおり」等をご参照ください）。

#### 2.一部保険商品における法令等の販売制限について

当金庫の取扱商品のうち、「個人年金保険・一時払終身保険・住宅関連の長期火災保険・債務返済支援保険・海外旅行傷害保険・年金払積立傷害保険」を除いた保険商品につきましては、ご加入いただけるお客さまの範囲や保険金その他の給付金の額等に制限が課せられています。

- (1) 当金庫に事業性資金の融資申込をされている期間中は、お客さまおよび密接関係者の方（お客さまが法人の場合はその代表者、お客さまが法人代表者で法人の事業性資金の融資申込をされている場合はその法人）には、制限の課せられている保険商品をお取扱いすることができません（ただし、当金庫の会員の方はお取扱可能です）。
- (2) 保険契約者・被保険者になる方が下記①または②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原則としてお取扱いすることができません（ただし、当金庫の会員の方はお取扱可能です）。

- ①当金庫から事業性資金の融資（手形割引を含みます）を受けている法人・その代表者・個人事業主の方（以下、総称して「融資先法人等」といいます）
- ②従業員数が20名以下の「融資先法人等」に勤務されている方・役員の方

- (3) 当金庫は、個人年金保険・一時払終身保険を除く生命保険商品・傷害保険を除く第三分野の保険商品（医療保険等）については、「上記①または②に該当する当金庫の会員の方」「従業員数が21名以上の融資先法人等に勤務されている従業員・役員の方」を保険契約者とする保険募集を行う場合は、保険金額に対し法令等の制限があります。

保険契約に関する苦情、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。  
熊本第一信用金庫 営業推進部 電話番号：096-355-6115  
受付時間：当金庫営業日の午前8時45分～午後5時30分