2026年８月現在
株式会社ドコモ SMTB ネット銀行

保険募集指針

当社では、お客さまの幅広いニーズにお応えしていくために、損害保険の取扱いを行っております。お客さまに対して保険商品の募集をする場合には、各種法令等を遵守し、公正かつ適正な保険募集に努めて参ります。

１．当社が募集を行う保険商品について

（１）当社が保険募集を行う際には、保険商品の引受保険会社名をお客さまに明示いたします。

（２）お客さまにお勧めする保険商品と同一種目の保険商品を当社が複数取扱いしている場合には、お客さまに適切な判断をしていただけるように、その商品名称や引受保険会社名など適切な情報を当該保険の保険募集時にご提供いたします。

（３）保険契約はお客さまと保険会社とのご契約となることから、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等を、保険募集時に説明いたします。

（４）引受保険会社が経営破綻した場合の取扱い等の保険契約に関するリスクについても、保険募集時に説明いたします。

２．保険募集に関する当社の責任について

（１）当社では、保険募集に際しては、各種法令や監督指針等の遵守に努めております。

（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、当社が募集代理店としての販売責任を負います。

３．お客さまからの苦情・相談等について

（１）ご加入いただいた保険契約については、保険募集時のご説明内容やお客さまとの応対記録等を保管し、保険期間終了までお客さまからの苦情・ご相談等に対して適切に対応いたします。

（２）当社で保険にご加入いただきました後、当社が引受保険会社との委託契約等に基づき行う業務につき明示するとともに、ご契約内容に関するご照会、保険金等のご請求を含む各種手続きに関する照会等に適切に対応いたします。なお、ご相談内容によっては、当該保険契約の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。

（３）保険募集に関する苦情・ご相談等は、下記お問合せ窓口までご連絡ください。なお、ご意見・ご相談等の内容によっては、引受保険会社等のお問合せ窓口をご案内する場合もございます。

【お問合せ窓口】
ドコモ SMTB ネット銀行　カスタマーセンター
一般電話：0120-974-646（通話料無料）
携帯電話・PHS：0570-001-646（通話料有料）
※ナビダイヤル（0570 番号）は、携帯電話・PHS からは 20 秒 11 円（税込）の通話料がか

かります。

受付時間：平日 9:00～18:00、土･日･祝日 9:00～17:00（1 月 1～3 日、5 月 3～5 日、12 月 31 日を除く）

（4）募集代理店である当社が契約している銀行法上の指定紛争解決機関

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

以上