

## テレホンサービスご利用規程

### 第1条（規程の趣旨）

この規程は、ソニーライフ・エイゴン生命保険株式会社（以下「当社」といいます。）の生命保険契約者および給付金・年金等の支払事由発生後の給付金・年金等の受取人（以下「お客さま」といいます。）が電話を通じて手続き、または照会を行うサービス（以下「本サービス」といいます。）について取扱いを定めたものです。お客さまは本「テレホンサービス利用規程」を承諾して、本サービスのご利用をいただくものとします。

### 第2条（テレホンサービス営業日、営業時間）

本サービスの営業日は当社の営業日と同一とし、営業時間は当社が定めるものとします。ただし、当社は事前にお客さまに通知することなく、営業時間を変更することがあります。

### 第3条（テレホンサービスにて利用できる手続き、照会等）

お客さまは以下のサービスを利用することができます。

- ① 当社および当社商品、当社募集人等に関する照会
- ② 保険契約内容等に関する照会
- ③ 各種契約保全手続の請求
- ④ 苦情、相談の申出

### 第4条（手続きの受付および取扱い）

1. 当社は、同一日において、書類による手続の請求と本サービスによる手続の請求を受付けた場合、本サービスによる請求を優先するものとします。ただし、同一日において、インターネットサービスによる請求を受付けた場合は、インターネットサービスによる請求を優先するものとします。
2. 当社は、本サービスにより手続の請求を受付けた場合、受付当日にて手続きの取扱いを行うことを原則としますが、受付時間によっては、翌営業日の取扱いとなることがあります。

### 第5条（お客さまの本人確認）

1. 当社は、本サービスの提供にあたり、当社所定の方法によりお客さまの本人確認を行います。
2. 前項の方法によりお客さまの本人確認が完了した場合、当社は、通話者をお客さまご本人とみなしてサービスの提供を行います。

### 第6条（通話内容の記録）

当社は、サービスの正確を期するため、本サービスによるお客さまとの通信内容を記録し、電磁的記録等により当社が相当と認める期間、当社に保存します。

## 第7条（個人情報の取扱い）

当社は、本サービスの利用に際しお客さまから取得した個人情報について、当社「プライバシーポリシー」の定めにしたがい、適正に取り扱います。

## 第8条（サービスの一時停止・中止）

1. 当社は、次のいずれかに該当する場合、お客さまへの事前通知または承諾なくして、本サービスを一時停止または中止できるものとします。
  - ① お客さまの本サービスの利用が不相当と判断した場合
  - ② システム保守、その他本サービス運営上の必要がある場合
  - ③ 天災、停電その他本サービスを継続することが困難になった場合
  - ④ その他、当社が必要と判断した場合
2. 当社は、本サービスの一時停止または中止に起因して生じたいかなる損害についても、一切の責任を負わないものとします。

## 第9条（免責事項）

次の事由により生じた損害については、当社は責任を負いません。

- ① 当社の責めによらない通信機器、情報処理機器、電話回線等の障害により、お客さまとの通信内容が漏洩した場合、もしくは手続等の遅延・不能が生じた場合。
- ② 電話回線等の通信経路において、当社の責めによらない盗聴等がなされたことにより、お客さまとの通信内容が漏洩した場合。
- ③ 第5条に定める本人確認が完了していたにもかかわらず、通話者がお客さまご本人ではないことにより、本サービスの不正利用が行われた場合。

## 第10条（規程の改廃）

この規程は、法令の変更または金融情勢等諸般の状況の変化、その他相当の事由があると認められる場合には、改定または廃止されることがあります。