

<ニッセイ確定拠出年金コールセンターご利用規程>

第1条 (サービスの概要)

日本生命保険相互会社 (以下、「当社」といいます) の提供する「ニッセイ確定拠出年金コールセンター」(以下「本サービス」といいます) とは、加入者等 (「確定拠出年金フロントサービスご利用規程」第1条に定める「加入者等」を指します) が電話機等を通じて、電話により当社に取引や照会等の依頼を行い、当社ならびに日本レコード・キーピング・ネットワーク株式会社 (以下、「NRK」といいます) がその手続を行うサービスをいいます。

(1) 使用機器について

ご利用にあたっては、トーン信号 (プッシュ信号) の発信が可能な電話機をご利用ください。ダイヤル式電話はご利用いただくことができません。

(2) サービスの構成

- ・本サービスは、始めに自動音声応答装置に着信し、その後ご希望によりオペレーターが対応する有人サービスをご利用いただける二段階構成になっています。なお、有人サービスでは加入者等との会話内容はすべて録音により記録し、一定期間保存しております。
- ・加入者等からの照会に対する回答の一部は、NRKより連携された情報をもとに行います。また、加入者等から運用割合変更、運用商品預替、運用商品預替の取消、暗証番号変更、FAX情報サービスを受け付けた場合には、その内容をNRKへシステムを通じて自動的に連携します。

(3) 取扱時間

- ・自動音声応答装置は原則として毎日24時間稼働します。(ただし、年4回実施予定のサービス計画停止期間および毎週日曜日の早朝2:00~8:00にサービスを停止します。)
- ・オペレーターによる有人サービスの取扱時間は、月~金曜日は9:00~20:00、土・日曜日は9:00~17:00となります。ただし、祝日、振替休日、年末年始等は営業いたしません。また、上記の取扱時間であっても、電話が混み合っている場合等には、有人サービスにおつなぎできない場合があります。

第2条 (サービス内容)

1. 本サービスでは、「NRK Webサービスご利用規程」第3条から第9条の機能を利用することができます。ただし、土・日曜日の有人サービスでは、運用割合変更、運用商品預替、運用商品預替の取消、暗証番号変更の受付はできません。また、機能のご利用にあたっては、以下の点についてご注意ください。

(1) 資産評価額照会

自動音声応答装置では解約価額、解約時評価額はご照会いただけません。ご希望の場合は、オペレーターによる有人サービスをご選択ください。

(2) 取引履歴照会

自動音声応答装置でご照会いただける明細は、「運用商品預替明細」と「運用割合変更明細」のみとなります。その他の明細の照会をご希望の場合は、オペレーターによる有人サービスをご選択ください。

(3) プラン情報照会

自動音声応答装置では「資料請求」のみ利用することができます。その他機能の利用をご希望の場合は、オペレーターによる有人サービスをご選択ください。

2. 自動音声応答装置と有人サービスのそれぞれからFAXによる情報照会サービス(以下、「FAX情報サービス」といいます)を利用することができます。ただし、FAX番号をご登録いただいていない場合にはご利用いただけません。FAX情報サービスで利用できる機能は、「NRK Webサービスご利用規程」第3条、第4条の一部です。ただし、土・日曜日の有人サービスでは、FAX情報サービスの受付はできません。