



**「お客さま本位の業務運営方針」に基づく  
取組状況の公表  
2021 年度**

チューリッヒ少額短期保険株式会社

■ チューリッヒ少額短期保険株式会社は、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、2019年10月に「お客さま本位の業務運営方針」を策定、当社ウェブサイトにて公表しました。

#### 方針 1. お客さま本位の業務運営方針の策定・公表

チューリッヒ・インシュアランス・グループが大切にする「すべてはお客さまのために」という精神に基づき、お客さま本位の業務運営を実現するための「お客さま本位の業務運営方針」を策定し、ここに公表します。また、より良い業務運営を実現するため、必要に応じて定期的な見直しを実施します。

■ 「お客さま本位の業務運営方針」に基づく 2021 年度の主な取組状況に関して、  
方針 2.以降の内容に沿って、以下にお知らせします。

- ・方針 2 お客さまの最善の利益の追求
- ・方針 3 利益相反の適切な管理
- ・方針 4 重要な情報のわかりやすい提供
- ・方針 5 お客さまにふさわしいサービスの提供
- ・方針 6 従業員に対する適切な動機づけの仕組み

## 方針 2.お客様の最善の利益の追求

お客様中心主義と高い倫理観に立脚し、お客様の声を経営資源のひとつと位置づけて改善・向上に活用します。また、「ケア」の精神と「イノベーション」の発想に基づいて、お客様の最善の利益を追求し、お客様によりご満足いただける保険商品・サービスを提供します。お客様の信頼を基盤として、持続的な成長と企業価値の向上を追求し、当社の目指す市場において、最高の少額短期保険業者として評価されることを目指します。

## 方針 2.お客様の最善の利益の追求 に関する取り組み状況

### ■お客様の声への取り組み

・当社では、お客様の声対応方針・規程・マニュアルを定めるとともに、四半期に一度、経営層及び各部の代表者で構成されるリスク管理委員会において、お客様の声の受付状況やお客様の声に基づく改善活動を報告する体制としています。

・当社の「お客様の声」の受付状況は以下のとおりです。

	2020 年度	2021 年度
募集行為・マーケティング関連	7	11
商品関連	11	19
契約手続関連	81	51
保険金請求関連	18	5
その他	4	11
<b>総計</b>	<b>121</b>	<b>97</b>

### 方針 3. 利益相反の適切な管理

当社または当社グループ会社とお客さまとの間の利益相反のおそれのある取引もしくは当社グループのお客さま相互間の利益相反のおそれのある取引に伴って、お客さまの利益を不当に害することのないよう、「利益相反管理方針」を定め、その方針に則り適切に業務を管理・遂行します。

### 方針 3. 利益相反の適切な管理 に関する取り組み状況

#### ■ 利益相反管理態勢

当社では、当社または当社グループ会社とお客さまとの間の利益相反の恐れのある取引、もしくは当社グループのお客さま相互間の利益相反のおそれのある取引に伴って、お客さまの利益を不当に害することのないよう「利益相反管理方針」を定めるとともにウェブサイトへ公表し、適切に業務を管理・遂行しています。また、社内マニュアルとして「当社における利益相反事例と対応について」において、利益相反の具体例を示し、社内 IR に掲載することで周知を行っています。

#### ■ 従業員に対する研修・教育

当社従業員に対して、年次で実施する「行動指針研修」及び「関連法規研修」において、利益相反の適切な管理に関する研修・教育を実施しています。

## 方針 4.重要な情報のわかりやすい提供

お客さま自身が商品内容やリスク内容などの重要事項を正しくご理解いただいたうえでご契約いただけるよう、商品や販売の形態に応じた適切な説明に努めます。

## 方針.4 重要な情報のわかりやすい提供 に関する取り組み状況

### ■ご契約者さま専用ページ ログインページのリニューアル

ご契約者さま専用ページのログイン画面を読みやすいデザインへリニューアルを実施しました。

**マイページでできること**

**【ミニケア貸付保険】**

- ご契約内容の確認、印刷
- 契約者情報の確認・変更
  - 住所、電話番号、メールアドレスの変更
  - パスワードの変更
- 解約（保険期間途中の解約または契約開始前の取消）
- 継続停止、クレジットカード情報の変更（※継続手続き期間のみ可能）

**【ミニケア旅のキャンセル費用保険】**

- ご契約内容の確認、印刷
- 契約者情報の確認・変更
  - 住所、電話番号、メールアドレスの変更
  - パスワードの変更
- 解約（保険期間途中の解約または契約開始前の取消）
- お引受不可に伴う返戻手続き
- 保険金請求

以下の場合、お問い合わせフォームまたは0120-828-238（受付時間：平日9:00～17:00）までご連絡ください。

- ログインID（メールアドレス）がわからない場合
- 登録メールアドレスが使用不可でパスワードがわからない場合
- その他の変更・訂正など

**マイページでできること**

**ご契約に関する手続き**

ご契約内容の確認

住所・電話番号の変更

メールアドレス・ログインパスワードの変更

解約\*1

お引受不可に伴う返戻手続き\*2

\*1ミニケアキャンプ保険はお問い合わせフォームから解約希望のご連絡をお願いいたします。

\*2ミニケア旅のキャンセル費用保険において発生するお手続きです。

**継続に関する手続き（継続手続き期間のみ可能）**

継続停止

クレジットカード情報の変更

**保険金請求をご希望のお客さま**

保険金請求（ミニケア旅のキャンセル費用保険、ミニケアキャンプ保険）\*

\*ミニケア貸付保険の保険金請求はこちらのページで受付となっております。

読みやすいデザインへ改修

### ■見積もり画面へのご案内文の追加

貸貸家財保険の見積もり画面にお客さまの声に基づきご案内文を追加しました。

**入居人数は？**

大人(満18歳以上)の人数

1人 2人 3人 4人

子供(満18歳未満)の人数

0人 1人 2人 3人

あなたの条件を基にした  
家財の目安金額は、**300万円**でした！

① 家財の金額は、▼をクリックして変更できます。  
② 借家人賠償責任などその他の補償金額は、変更できません。（全プラン共通です。）

お客さまの声にもとづいた  
ご案内文の追加

家財保険の金額は変更できますか？

借家人賠償の金額は変更できますか？

## ■ウェブサイト「よくあるご質問」記載の充実

お客さまから多くいただく賃貸家財保険に関するご質問の内容を追加し、記載内容の充実化を図りました。

**よくあるご質問の  
記載充実**

**Q** 水道管が凍結した場合、水道管を修理する費用は補償されますか？

**A** いいえ。  
「ミニケア賃貸保険」では、水道管自体の修理費用につきましては補償の対象となりません。

**Q** 窓ガラスの熱割れは補償の対象となりますか？

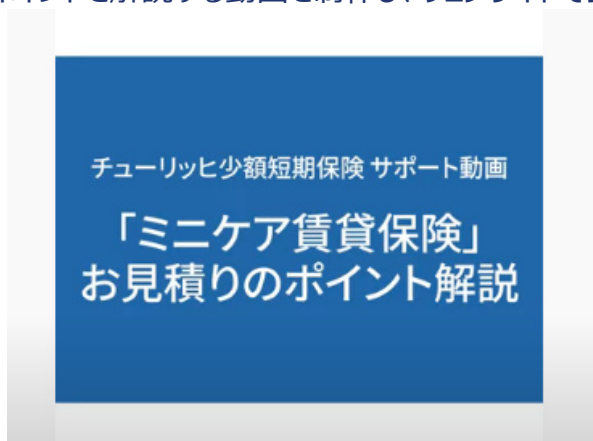
**A** いいえ。  
「ミニケア賃貸保険」では、窓ガラスの熱割れが原因の損害は補償の対象となりません。

**Q** 自転車を運転中に他人にケガをさせた場合は補償対象になりますか？

**A** 「ミニケア賃貸保険」に付帯されている「個人賠償責任補償」は、自転車で他人をケガさせてしまった場合にも補償対象となります。  
ただし、保険金額が「1000万円」となっており、一般的な自転車保険や個人賠償責任保険に付帯されている補償より低い金額です。  
自転車事故においては、賠償金額が数千円～1億円近くに及ぶケースもあるため、自転車事故への備えとしては、別途、個人賠償責任補償が付帯されている保険に加入することをおすすめいたします。

## ■賃貸家財保険 お見積りサポート動画の開始

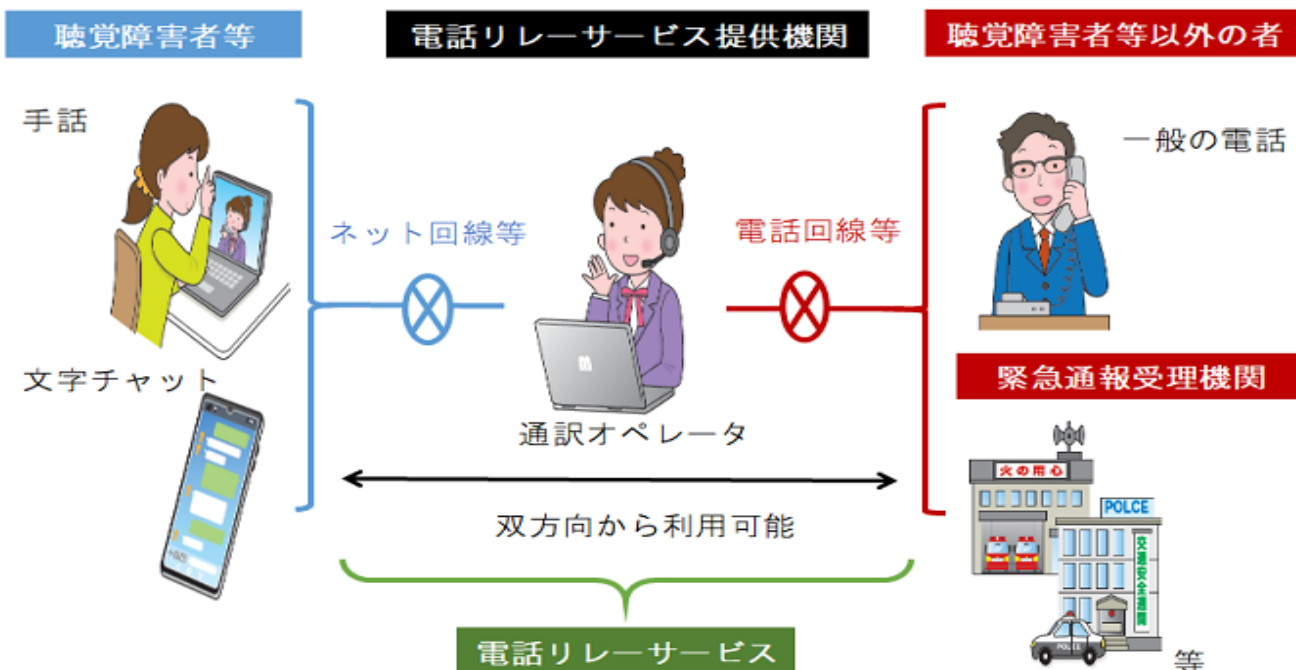
賃貸家財保険のお見積りのポイントを解説する動画を制作し、ウェブサイトで公開を開始しました。



## ■ 電話リレーサービスへの対応

電話リレーサービスとは、聴覚や発話に困難のある方（以下「聴覚障害者等」といいます。）と聴覚障害者等以外の者との会話を、通訳オペレータが手話・文字と音声を通訳することにより電話で双方向につながるサービスです。「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律」（令和 2 年法律第 53 号）が制定され、公共インフラとしての電話リレーサービスを適正かつ確実に提供することができる者を、総務大臣が「電話リレーサービス提供機関」として指定することとなっています。令和 3 年 7 月 1 日から開始しました。詳しくは以下の URL をご覧ください。

<https://nftrs.or.jp/>



出典元：総務省

## 方針 5. お客様にふさわしいサービスの提供

お客様の知識、経験、財産の状況、目的その他お客様からお伺いした事項を総合的に考慮し、お客様のニーズに沿った商品サービスの提供に努めます。また、ユニークな商品・サービスとテクノロジーを通じて日本の新しい保険マーケットを創造し、フィンテックカンパニーとしてお客様の生活に安心と安全をお届けすることを目指して、当社の企業理念である「ケア」を実現し、いざというときにお客様にご安心いただけるよう万全なサポートの提供に努めてまいります。

## 方針 5. お客様にふさわしいサービスの提供に関する取り組み状況

### ■ 新商品「ミニケア キャンプ保険（国内旅行傷害保険）」の販売開始

2021年6月11日より、新商品「ミニケア キャンプ保険（国内旅行傷害保険）」の販売を開始しました。

「ミニケア キャンプ保険」は、親会社であるチューリッヒ保険会社内のイノベーション創出を目的としたタスクフォースから生まれたアイデアを短期間で商品化したものです。

このように私たちは、チューリッヒ保険会社と協業しながら、ユニークな商品・サービスとテクノロジーを通じて日本の新しい保険マーケットを創造し、フィンテックカンパニーとしてお客様の生活に安心と安全をお届けすることを目指していきます。

スマホサイト画面イメージ





## ■ キャンセル費用保険 インターネットによる事故受付連絡の利用率向上

当社のキャンセル費用保険、キャンプ保険のご契約者さまにご利用いただけるインターネットによる事故受付（※）の利用率が、2021年度 97.4%となりました。

24時間 365日、お客さまのご都合で事故受付連絡が可能であることから、当社商品の特性やコロナ禍において高い利用率となったものと考えています。

※ご契約者さま専用ページから、事故受付に必要な所定の質問に回答いただくことで事故受付が完了するもの



## 方針 6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み

チューリッヒ・インシュアランス・グループでは、お客さまとの信頼関係をより強固なものにするため、法令、社会規範および社内規程を遵守するとともに、より高い企業理念を確立することが重要であると考え、「行動指針」をはじめとしたさまざまな基準を定め、社員への周知徹底を行っています。

当社においてもグループの一員としてこうした基準の実践を図るとともに、日本の法規制や監督当局の趣旨を踏まえた研修を実施し、代表取締役社長を頂点としたコンプライアンス態勢を整備し、社員の教育、管理を推し進めています。また、本方針の浸透と定着に向けた取組みを推進し、全従業員がお客さま本位に行動するよう努めます。

## 方針 6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組みに関する取り組み状況

■ チューリッヒ・インシュアランス・グループでは、方針 6 に挙げた「行動指針」を掲げ、お客さまに対して誠実・公正に行動する従業員の基本姿勢を定めています。

「行動指針」は、私たちがビジネスを行う上で遵守すべき重要な行動の指針を示したものであり、私たちはすべての行動において行動指針を体現する責任があることから、年に一度、「行動指針」に関する研修を全従業員に受講を義務付け実施しています。

また、日本の法規制や監督当局の趣旨を踏まえた研修として、関連法規研修を実施しています。これは保険業法をはじめとして、法令、社会規範および社内規程に関して、当社の従業員として業務を遂行する上で必要な知識等を習得し、コンプライアンス態勢を整備することを目的として、年に一度、全従業員に受講を義務付け実施しているものです。

当社は、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、「お客さま本位の業務運営方針」を当社ウェブサイトで公表しました。また、本方針に基づき上記『「お客さま本位の業務運営方針」に基づく取組状況』を公表しました。

原則と取組状況との関係は以下の通りです。

(参考)金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さま本位の業務運営方針に基づく取組状況」との関係

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」	原則 2	原則 3	原則 5	原則 6	原則 7
当社「お客さま本位の業務運営方針に基づく取組状況」	方針 2 に関する取組 状況	方針 3 に関する取組 状況	方針 4 に関する取組 状況	方針 5 に関する取組 状況	方針 6 に関する取組 状況

注 1 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」詳細につきましては、金融庁ホームページにてご確認ください。

注 2 原則 4、原則 5（注 2、4）および原則 6（注 1～4）は当社の取引形態上、または投資リスクのある金融商品・サービスの取扱いがないことから、当社方針の対象としておりません。従って取組状況においても対象としておりません。