



**「お客さま本位の業務運営方針」に基づく  
取組状況の公表  
2022 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 2022 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	2022年度
募集行為・マーケティング関連	7	11	6
商品関連	11	19	10
契約手続関連	81	51	96
保険金請求関連	18	5	7
その他	4	11	2
<b>総計</b>	<b>121</b>	<b>97</b>	<b>121</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

#### ■ 賃貸家財保険 お申込み画面の改修

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などの内容をもとに、お申込み画面の記載内容の充実化を図りました。

- 1) 補償内容に関する説明のポップアップ表示の対象数を拡大しました。(1項目→6項目)

The image shows a screenshot of a web application interface for rental property insurance. On the left, there is a vertical list of compensation categories under the heading '補償内容' (Compensation Details). The categories are: '家財補償?' (Home Contents Compensation), '借家人賠償責任?' (Landlord Liability), '個人賠償責任?' (Personal Liability), '生活再建費用?' (Living Reconstruction Costs), '修理費用?' (Repair Costs), and '被害事故法律相談費用等?' (Legal Consultation Fees for Victims/Accidents), with a sub-note '(保険期間通算)' (Insurance Period Total). A pink callout box labeled 'ポップアップ表示の充実化' (Improvement of Pop-up Display) points to a larger, detailed pop-up window. This window contains the following text: '火災、破裂・爆発、給排水設備の事故による漏水により借用中の住宅に損害を与え、大家さんへの法律上の損害賠償責任を負った場合の損害賠償金を補償します。保険金額は1,000万円のみで変更できません。' (We compensate for damages caused by fire, rupture/explosion, or accidents with water supply/drainage equipment leading to leaks in the rented residential property, where the tenant is legally liable for damages to the landlord. The insurance amount is limited to 1,000 million yen and cannot be changed.) The pop-up window also features a close button (X) in the top right corner.

2) お客さまより「保険証券の発行」や「当社からの連絡手段」などに関するお問合わせを多くいただいたことを踏まえ、「お申込みにあたりご確認ください事項」の記載の充実化を行いました。

お申込みにあたり、以下についてご確認ください。

**この商品について**

- この商品は「家財」を対象とする保険です。
- 地震、噴火またはこれらによる津波を原因とする損害は補償されません。
- 水災（土砂災害等）を原因とする損害は補償されません。
- 保険契約者は個人のみとなります。法人は保険契約者となることはできません。



**契約の継続について**

- 契約は特にお申し出のないかぎり継続されます。保険契約の継続を希望されない場合は、所定の期日までに、契約者ページ（マイページ）より継続しない旨のお手続きを行ってください。

すべて確認した



**この商品について**

- この商品は「家財」を対象とする保険です。
- 地震、噴火またはこれらによる津波を原因とする損害は補償されません。
- 水災（土砂災害等）を原因とする損害は補償されません。
- 保険契約者は個人のみとなります。法人は契約者となることはできません。
- ご契約者1名につき1件のお引受けとなり複数の物件はご契約いただけません。

**保険証券の発行について**

- ミニケア貸付保険は紙の証券を発行していません。ご契約の証書が必要な場合には、契約者ページ（マイページ）より契約内容画面を印刷してご利用ください。

**当社からのご連絡はEメールのみとなります**

- Eメールアドレスを変更された場合は必ず契約者ページ（マイページ）よりご変更手続きを行ってください。
- 変更手続きがなく当社からのご連絡ができない場合、契約のご継続をお断りする場合がございます。

**契約の継続について**

- 契約は特にお申し出のないかぎり継続されます。保険契約の継続を希望されない場合は所定の期日までに、契約者ページ（マイページ）より継続停止の手続きを行ってください。

すべて確認した

ご確認事項の  
記載の充実化

## ■ 賃貸家財保険 マイページへのログイン サポート動画の開始

賃貸家財保険のマイページへのログイン手順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。

チューリッヒ少額短期保険 サポート動画  
「ミニケア賃貸保険」  
マイページへのログイン

## 方針 5. お客さまにふさわしいサービスの提供

お客さまの知識、経験、財産の状況、目的その他お客さまからお伺いした事項を総合的に考慮し、お客さま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さま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さま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. お客さま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 ペット保険の販売開始

2022年7月7日より、「高額治療になることがあるがんや良性腫瘍を積極的に治療したい」「手術が必要となる骨折や脱臼などの大きなケガに備えたい」など、ペットの万一の傷病における高額な治療費に対して不安を感じるお客さまや、「保険は複雑でよくわからない」「どうやって契約したらよいかわからない」ことを理由にペット保険に加入されていないお客さまへ、デジタルに特化し、かつシンプルでわかりやすい新しいペット保険「犬のがん保険（骨折・脱臼プラス）」の販売を開始しました。2022年11月には、当社のペット保険にご契約されたお客さまからの「2匹目以降も加入したい」「多頭飼いに対応してほしい」との声にお応えするため、2匹目以降のわんちゃんにもご加入いただくことができるようサービスの拡充を行いました。

また、2023年2月10日より、「保険料が気になってなかなかペット保険の加入を決断できない」「より積極的な治療を選択できるように今加入しているペット保険に補償を上乗せしたい」お客さまに向けて、よりリーズナブルな保険料で、「がん・良性腫瘍・骨折」に特化した「犬のがん保険」の販売を開始しました。

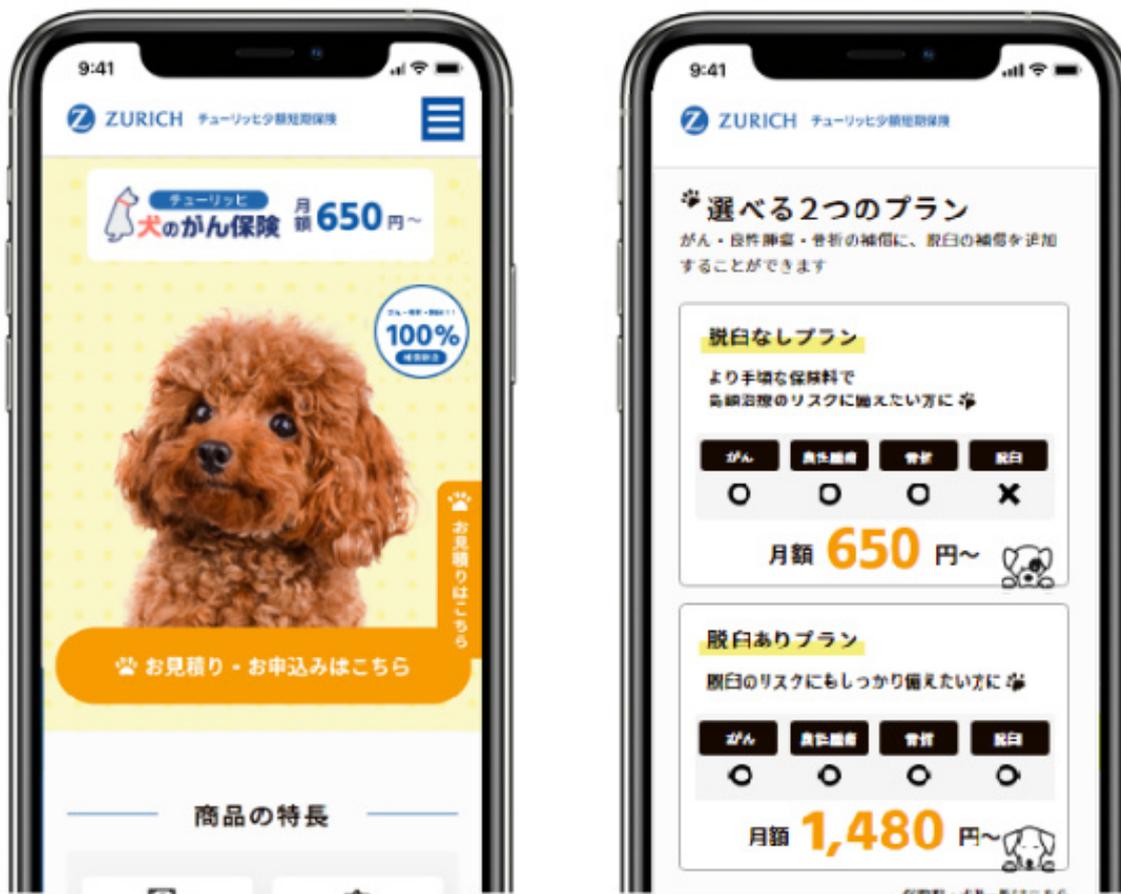
私たちは、ユニークな商品・サービスとテクノロジーを通じて日本の新しい保険マーケットを創造し、フィンテックカンパニーとしてお客さまの生活に安心と安全をお届けすることを目指します。

#### 【「犬のがん保険」の主な特長】

1. がん・良性腫瘍・骨折・脱臼※1の補償に特化
2. 治療費限度額は年間100万円※2
3. 入院、通院、手術すべて対応
4. 保険金支払いの回数制限なし、一回当たりの限度額なし※3
5. 月々650円からご加入可能

- ※1 お申込みの補償プランによっては、脱臼は補償の対象になりません。
- ※2 3万円の免責金額（自己負担額）があります。
- ※3 初年度契約から継続された保険期間中にお支払いした治療費用保険金と診断書等費用保険金を合計した額（通算支払限度額）は300万円が限度額となります。

### 商品ページイメージ



## ■ お問い合わせフォームの改修

お客さまよりお問い合わせをいただく際の受付フォームに、「お名前のフリガナ」、「生年月日」を追加し、より迅速にお客さまのお問い合わせに対応できるよう改善を図りました。

### お問い合わせの受付

お問い合わせの内容を以下のフォームにご入力の上、送信してください。

※ お問い合わせ内容によっては、回答にお時間をいただく場合や、ご回答いたしかねる場合があります。

※ 土日祝や年末年始は、回答に数日かかる場合があります。

※ 実際に生じている事故に関するご報告やお問い合わせについては、こちらよりご連絡をお願いいたします。

### お客さまの氏名

姓\*

名\*

セイ\*

メイ\*

### 生年月日\*

1985

▼ 年

▼ 月

▼ 日

## 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。

原則との関係は、対応関係表をご確認ください。

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。