



**「お客さま本位の業務運営方針」に基づく  
取組状況の公表  
2023 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 2023 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経営執行委員会において、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	2023年度
募集行為・マーケティング関連	7	11	6	7
商品関連	11	19	10	12
契約手続関連	81	51	96	131
保険金請求関連	18	5	7	5
その他	4	11	2	13
<b>総計</b>	<b>121</b>	<b>97</b>	<b>121</b>	<b>168</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

#### ■ ウェブサイト「特に多いご質問」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、ウェブサイトに掲載している「特に多いご質問」の全面改修を行い、記載内容の充実化を図りました。

具体例としまして、「マイページにログインができない」というお客さまの声が多いことから、掲載内容の充実化およびサポート動画へのリンクの掲載を行いました。

賃貸保険（家財保険）

お問い合わせ



#### 特に多いご質問

- |   |                         |   |
|---|-------------------------|---|
| Q | マイページにログインできない          | ▽ |
| Q | ログインID、パスワードがわからない      | ▽ |
| Q | 保険証券の発行について             | ▽ |
| Q | 保険開始日の変更方法              | ▽ |
| Q | 補償の対象にならない事故の例を教えてください。 | ▽ |
| Q | 登録メールアドレスの変更方法          | ▽ |

## 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旨として、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

### ■ 犬のがん保険 愛犬の写真登録サービスの開始

「犬のがん保険」において、ご契約者の皆さまに愛犬の写真を登録いただけるサービスを開始しました。これにより、ペット保険にお申し込みいただく際に保険の対象となる愛犬の写真を登録いただくことができることとなりました。

「2匹以上飼っているため、どの犬の保険契約か分かりづらい」とのお客様のお声や、よりスムーズに保険金を受け取っていただける利点があることから、今回のサービスを開始しております。

・サービス提供に関するお知らせ

<https://www.zurichssi.co.jp/news/2023/12478/>

### ■ ご紹介キャンペーン お申込みの完了連絡をメールでご提供

当社では、賃貸向け火災保険を「自分で選べる」ことをご存知ない方が、まだまだ沢山いらっしゃることから、「ミニケア賃貸保険 ご紹介キャンペーン」を実施しています。

ご契約者さまがキャンペーンにウェブサイトでお申し込みをいただいた際には、これまでウェブサイト上で登録が完了したことをご案内していましたが、これに加え、ご登録が完了した旨をメールでもご案内することを開始しました。

## 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。