



**「お客さま本位の業務運営方針」に基づく
取組状況の公表
2024 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 2024 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.お客さまの最善の利益の追求

お客さま中心主義と高い倫理観に立脚し、お客さま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、お客さまの最善の利益を追求し、お客さま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。お客さま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.お客さまの最善の利益の追求 に関する取り組み状況

■お客さまの声への取り組み

・当社では、お客さまの声対応方針・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、お客さまの声の受付状況やお客さま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「お客さまの声」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	2024 年度
募集行為・マーケティング関連	7	11	6	7	7
商品関連	11	19	10	12	12
契約手続関連	81	51	96	131	99
保険金請求関連	18	5	7	5	7
その他	4	11	2	13	0
総計	121	97	121	168	125

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

■ 賃貸家財保険のよくあるご質問に関して、「キーワードから探す」機能を新設

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を、キーワードから探せるよう「キーワードから探す」機能を新設し、利便性の向上を図りました。



■マイページログイン画面に FAQ リンクを設置

お客さまから多くいただく、パスワードがわからない場合、ログインできない場合の FAQ リンクなどをログイン画面に表示することで、より迅速にお客さまが解決できるよう改善を図りました。

ログイン

ログインID(メールアドレス)

メールアドレスをご入力ください

パスワード

パスワードをご入力ください

ログイン

- > パスワードがわからない場合
- > ログインできない場合

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
- クレジットカードの変更 *3

*1 キャンプ保険はお問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 キャンセル費用保険において発生するお手続きです。

*3 決済日の当日は変更を承っておりません。

継続に関する手続き（継続手続き期間のみ可能）

- 継続停止
- 契約プランの変更（ペット保険）

保険金請求をご希望のお客さま

- 保険金請求（ペット保険、キャンセル保険、キャンプ保険）*

*賃貸家財（家財保険）の保険金請求はこちらのページで受付をおこなっております。

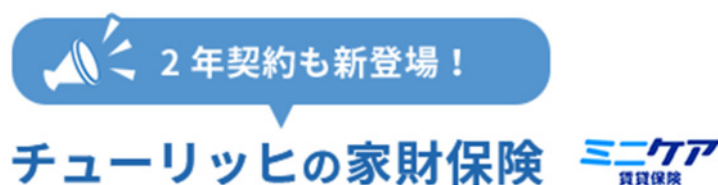
方針 5. お客様にふさわしいサービスの提供

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

■ 賃貸家財保険の保険期間に 2 年契約を導入

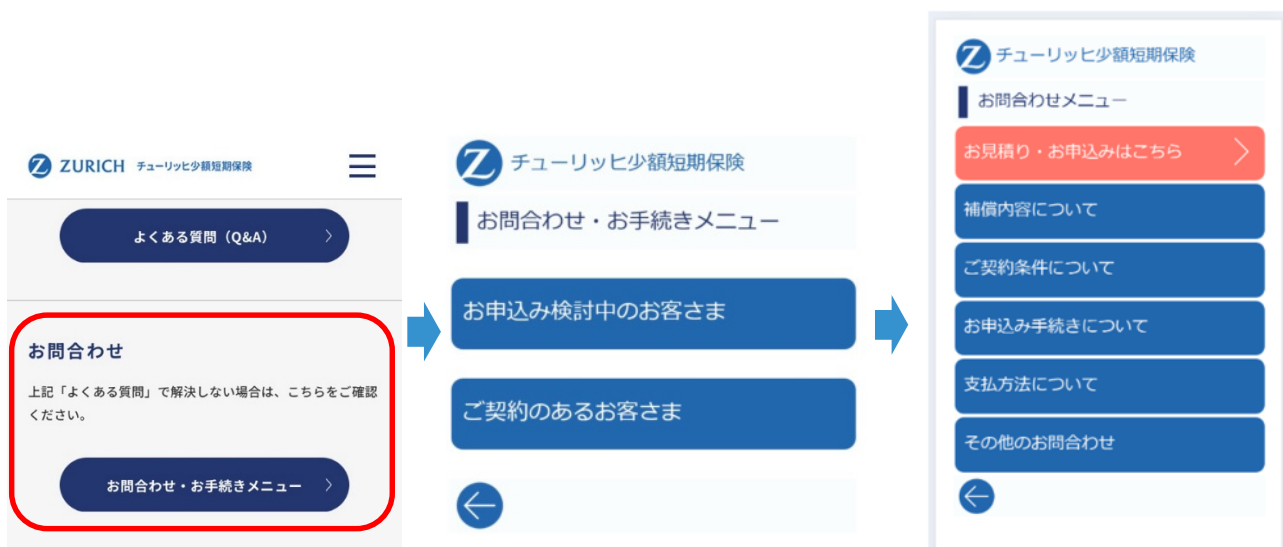
家財保険の保険期間について、従来の「1 年契約」に加えて、新たに「2 年契約」をお選びいただけるようになり、これにより、お客様のニーズに応じたより柔軟なご契約が可能となりました。



■ Visual IVR の導入

ウェブサイトを使って案内をビジュアル化する「Visual IVR」を導入しました。

これにより、お客様はご自分の問合わせに沿ったメニューを選び、課題をご自身で解決することができます。



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。

(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）、原則 6（注 1～4、6～7）および補充原則は、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。