



**「お客さま本位の業務運営方針」に基づく
取組状況の公表
2025 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 2025 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。

	2021 年度	2022 年度	2023 年度	2024 年度	2025 年度
募集行為・マーケティング関連	11	6	7	7	8
商品関連	19	10	12	12	0
契約手続関連	51	96	131	99	46
保険金請求関連	5	7	5	7	5
その他	11	2	13	0	1
総計	97	121	168	125	60

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

■ 保険金支払対象外となる事故のご案内を設置

当社が販売する賃貸家財保険の保険金請求において、せっかく保険金請求をいただいた場合でも、残念ながら保険金をお支払いできない事故があることから、あらかじめウェブサイトでの保険金請求前にポップアップを設置し、補償対象外の情報をご提供する取り組みを開始しました。

保険金請求の前にご確認ください

以下のような”偶然な事故”は、
補償対象外となりますので、ご確認ください。

- ものを落としてフローリングを傷つけた
- 子供が落書きをして壁紙を破損した
- 窓ガラスの熱割れ
- 引っ越しの際に、ものをぶつけて壁に穴をあけた
- テレビを倒して破損した
- 借りているお部屋の外に保管している家財に対して生じた損害
- 化粧品の瓶を落として、洗面台が割れた など

当社の家財保険は万が一の大きな損害に対して備える補償に特化することで、お手頃な保険料を実現しています。

詳細は**重要説明事項**、および**約款**をご確認ください。

上記内容をご確認いただいたうえで、
保険金請求のお手続きページにお進みください。

保険金請求をする



■ 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（住所変更、メールアドレス変更等）を、フリーテキスト方式から、入力項目欄を個別に設けることで、お客さまがより迅速に不備なく入力ができるよう改善を図りました。

お問い合わせ内容*

住所変更 ▼

変更後の住所・電話番号を入力してください。

※建物名、部屋番号がある場合は省略なく入力してください。

郵便番号（半角数字7桁）*

都道府県*

市区町村*

丁目～番地～建物名～部屋番号*

変更日（転居日）*

※申込時に住所を誤って入力された方は、お問合せ内容の「その他」からお問合せください。

例) 20250228

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 スマホ保険の販売開始

LINE ヤフー株式会社のグループ会社である PayPay 保険サービス株式会社および PayPay 株式会社と、キャッシュレス決済サービス「PayPay」内の「PayPay ほけん」ミニアプリ※1において初めてとなる「スマホ保険」の販売を 2025 年 12 月 15 日より開始しました。



本保険では最も安価な月額 400 円の「お手軽プラン」をはじめとする 3 プランをご用意しました。補償内容などのご希望に応じて、手頃な価格の保険にアプリ内のお手続きで簡単にご加入いただけます。また、保険料のお支払いには「PayPay ポイント」「PayPay 残高」「PayPay クレジット」の使用が可能で、「PayPay」でのお支払いに対しては PayPay ポイント※2 が付与されます。

当社はデジタルソリューション「Zurich Edge」を活用し、戦略的なパートナーシップのもと電子決済サービスにおいても革新的なソリューションを提供しています。今後もお客様のニーズに応え、より価値のある魅力的な商品やサービスの提供に努めてまいります。

※1 「PayPay」のパートナー企業が提供するサービスの予約や商品の注文、支払いなどが PayPay アプリからスムーズに行うことができる機能です。

※2 貯めた PayPay ポイントは 1 ポイント = 1 円分として「PayPay」が使えるお店でご利用いただけます。出金や譲渡はできません。また PayPay ポイントについては当社が付与するものではありません。

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。