

目次

Contents

- 03 ごあいさつ
Top Message
- 04 チューリッヒ保険会社 (チューリッヒ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド) 概要
Zurich Insurance Company Ltd Profile
- 07 主要な業績・財務状況
Financial Highlights
- 08 2019年トピックス
2019 Topics
- 10 多彩なビジネスと商品
Diversified Businesses
- 12 お客さまの声を活かす取組み
Voice of Customer Initiatives
- 16 保険のしくみ
Insurance Basics
- 19 ガバナンス態勢
Corporate Governance
- 26 チューリッヒ・インシュアランス・グループ概要
Zurich Insurance Group Overview
- 28 チューリッヒ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド (スイス本店) 決算ハイライト
Zurich Insurance Company Ltd (Switzerland) Financial Statements
- 31 チューリッヒ保険会社 (チューリッヒ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド) 資料編
Zurich Insurance Company Ltd Financial Data



チューリッヒ保険会社
(チューリッヒ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド)
日本における代表者および最高経営責任者

にしうら まさ ちか
西浦 正親

日頃より、皆さまにはチューリッヒ保険会社をお引き立て賜り、厚く御礼申し上げます。新型コロナウイルス感染症により亡くなられた方々に謹んでお悔やみ申し上げますとともに、罹患された皆さまとご家族および関係者の皆さまに心よりお見舞い申し上げます。また、医療現場をはじめ、治療や感染拡大防止の最前線でご尽力されている皆さまに心より感謝と敬意を表します。

当社は、世界215以上の国と地域で展開している、チューリッヒ・インシュアランス・グループの日本支店として1986年に設立されました。その強固な財務体質^{*}を背景に、日本市場における事業の拡大に取り組んでまいりました。現在、個人のお客さまに対して、提携チャネルやダイレクトチャネルなどを通じて幅広い保険商品・サービスを提供しています。

2019年度も引続き計画通りの成長を遂げることができました。収入保険料は前年度より4.9%増加し、962億円となりました。当社の主力事業である、銀行の口座保有者さまやクレジットカード会社などの会員さまへダイレクトマーケティングの手法で傷害保険や医療保険などを提供しているホールセール事業と、インターネットや電話などを通じて自動車保険やバイク保険などを提供しているダイレクト事業は、ともに前年度と比べ業績を拡大させました。なお、単体ソルベンシー・マージン比率は558.9%と十分高い水準を保っています。

さて、4月7日の政府の緊急事態宣言発令を受け、当社はカスタマーケアセンター(コールセンター)や保険金支払い部門を含む全部門の業務を在宅勤務に移行する措置をとりました。この取組みに関して、メディアをはじめ、同様にコールセンターを運営する企業さまより、多くのお問合わせをいただきました。また、当社の取組みをご存知のお客さまよりたくさんのお励ましのお言葉もいただきました。当社の取組みにご理解いただき改めて深く感謝いたします。

この度の新型コロナウイルス感染症拡大は、私たちの社会と生活に大きな変化をもたらしましたが、当社の果たすべき役割は変わりません。当社は新しい常識に柔軟に対応し、緊急時には迅速に完全リモート運営へと切り替えができるよう業務内容、運営体制の見直しを図ります。そして、いつでもお客さまに寄り添い、ニーズにお応えできるようサービスの提供を続けてまいります。

今後も当社は企業理念である「ケア」の精神と「イノベーション」の発想に基づき、お客さまの期待を上回るサービスの提供に全社をあげて注力してまいります。また、社員の安全と健康を守り、コミュニティの一員としての責務を果たします。引き続き皆さまのご支援とご愛顧を賜りますよう、よろしく願い申し上げます。

※チューリッヒ・インシュアランス・カンパニー・リミテッドのStandard & Poor'sによる保険財務力格付 AA-/positive(2019年12月末現在)

チューリッヒ保険会社 (チューリッヒ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド) 概要

Zurich Insurance Company Ltd Profile

会社概要

チューリッヒ保険会社 (チューリッヒ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド) は、チューリッヒ・インシュアランス・グループのアジアにおける重要拠点として、1986年、日本に設立されました。当社は、ダイレクトビジネス、提携ビジネス、代理店ビジネスなど、複数のチャンネルを通じて個人のお客さまに幅広い保険サービスを提供しています。チューリッヒ・インシュアランス・グループは、1872年にスイスで設立され、およそ55,000人の従業員を有し、世界215以上の国と地域で保険商品・サービスを幅広く展開しています。

企業理念

チューリッヒ保険会社 (チューリッヒ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド) は、お客さま中心主義と高い倫理観に立脚し、「ケア」の精神と「イノベーション」の発想に基づいたビジネスを展開します。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、最高の保険会社として評価されることを目指します。



企業データ

名称	チューリッヒ保険会社 (チューリッヒ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド)
英文名	Zurich Insurance Company Ltd
代表者	日本における代表者および最高経営責任者 面浦 正親
設立年月	1986年(昭和61年)7月 [事業免許取得]
日本本社所在地	〒164-0003 東京都中野区東中野3-14-20
電話番号	03-6832-2111(大代表)
事業拠点	東京本社オフィス 大阪オフィス、長崎オフィス 札幌オフィス、富山オフィス
従業員数	約1,140人 (スタッフ社員含む 2020年3月末現在)
事業内容	損害保険業

日本におけるグループ会社

チューリッヒ少額短期保険株式会社

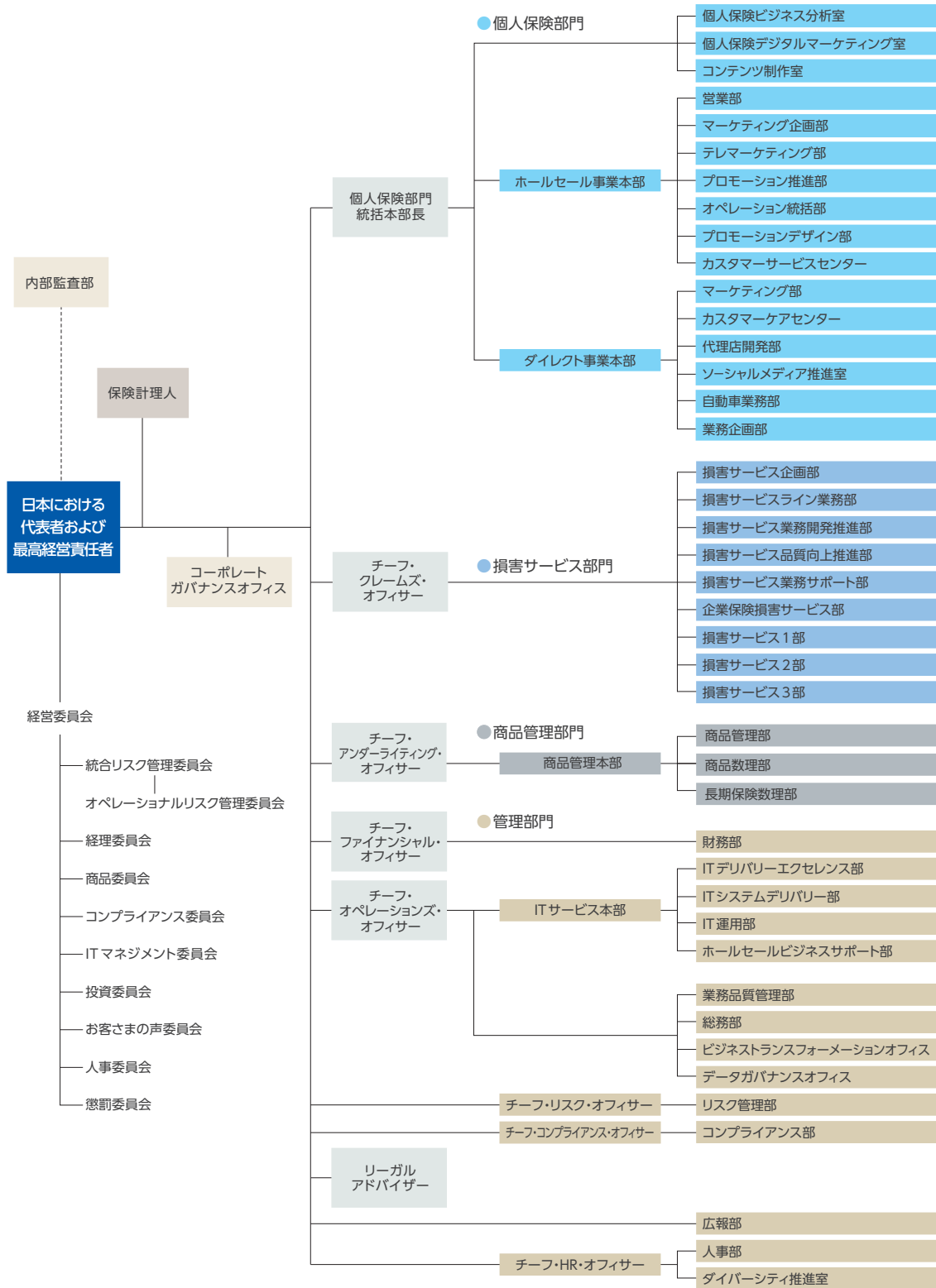
名称	チューリッヒ少額短期保険株式会社
登録番号	関東財務局長(少額短期保険)第63号
本社所在地	〒164-0003 東京都中野区東中野3-14-20
事業内容	少額短期保険業

チューリッヒ生命

名称	チューリッヒ生命 (チューリッヒ・ライフ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド)
設立年月	1996年(平成8年)8月 [事業免許取得]
本社所在地	〒164-0001 東京都中野区中野4-10-2 中野セントラルパークサウス 16階
事業内容	生命保険業

チューリッヒ保険会社 (チューリッヒ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド) 組織図

2020年7月1日現在



チューリッヒ保険会社 (チューリッヒ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド) 概要

Zurich Insurance Company Ltd Profile

沿革

1986年	●日本支店開設(損害保険事業免許取得)
1987年	●日本支店営業開始
1990年	●大阪オフィス開設
1997年	●調布カスタマーケアセンター開設 (ダイレクト事業本部営業開始)
1998年	●「スーパー自動車保険」販売開始
1999年	●インターネットによる見積り・契約締結サービス開始
2000年	●オールステート社の保険契約包括移転完了 ●大阪カスタマーケアセンター開設
2001年	●ウィンタートウル・スイス保険会社の 保険契約包括移転完了
2002年	●携帯電話での自動車保険の契約更新サービス開始【業界初】
2005年	●「スーパーバイク保険」販売開始
2006年	●モバイルテクノロジー「Z-ステッカー」提供開始【業界初】
2007年	●GPS(位置情報機能)緊急通報サービス開始
2008年	●モバイルサイトによる自動車保険契約サービス開始【業界初】
2009年	●保険金支払管理システム「Z-トラスト」導入
2010年	●Twitter(ツイッター)に公式アカウント開設 ●Facebook(フェイスブック)に公式ページ開設
2012年	●東京本社オフィスを中野へ移転
2013年	●ウェブサイト上のお客様専用ページ 「My Zurich(マイ チューリッヒ)」を全面的にリニューアル
2014年	●苦情対応マネジメントシステムの国際規格 「ISO10002」への適合宣言
2015年	●長崎オフィス開設 ●医療保険を販売開始 ●自動車保険契約の継続案内に「パーソナライズド動画」を導入【業界初】
2016年	●自動車の事故対応のご案内に「パーソナライズド動画」を 導入【業界初】
2017年	●富山オフィス開設 ●東京本社オフィスを東中野へ移転
2018年	●長崎オフィスを島町へ移転 ●ライフサポートジャパン少額短期保険株式会社の株式を 100%取得し、チューリッヒ少額短期保険株式会社として 事業を開始

第三者機関による評価

2016年	●HDI-Japan問合せ窓口(電話対応)格付け*1 HDI-Japan Webサポート(ウェブサイト)格付け*1 最高評価の三つ星を獲得 ●IT協会 サービス・ホスピタリティ・アワード 最優秀賞受賞*2
2017年	●HDI-Japan問合せ窓口(電話対応)格付け*1 HDI-Japan Webサポート(ウェブサイト)格付け*1 最高評価の三つ星を獲得 ●J.D. パワー 2017年日本自動車保険事故対応満足度調査 第1位*3
2018年	●IT協会 サービス・ホスピタリティ・アワード 特別賞 (シニアフレンドリー賞)受賞*2 ●HDI-Japan問合せ窓口(電話対応)格付け*1 最高評価の三つ星を獲得
2019年	●HDI-Japan問合せ窓口(電話対応)格付け*1 最高評価の三つ星を獲得

※1:HDI-Japan問合せ窓口(電話対応)格付け/
同Webサポート(ウェブサイト)格付け
顧客と企業の最も直接的な接点である電話対応とウェブサイトにフォーカスし、設定された専門審査員と公募による一般審査員がHDIの国際標準に基づいて設定された評価基準に沿って企業の問合せ窓口業務とウェブサイトのサポート性を評価。
www.hdi-japan.com

※2:IT協会 サービス・ホスピタリティ・アワード
IT協会が、顧客に対するサービス・ホスピタリティに関して、創意工夫や先進的な試みを行い、顧客満足や顧客価値を高めることによって経営に優れた貢献をし、サービス・ホスピタリティの推進・発展に寄与したと認めうる企業・機関・団体・事業所・部門などを表彰。
www.jiit.or.jp

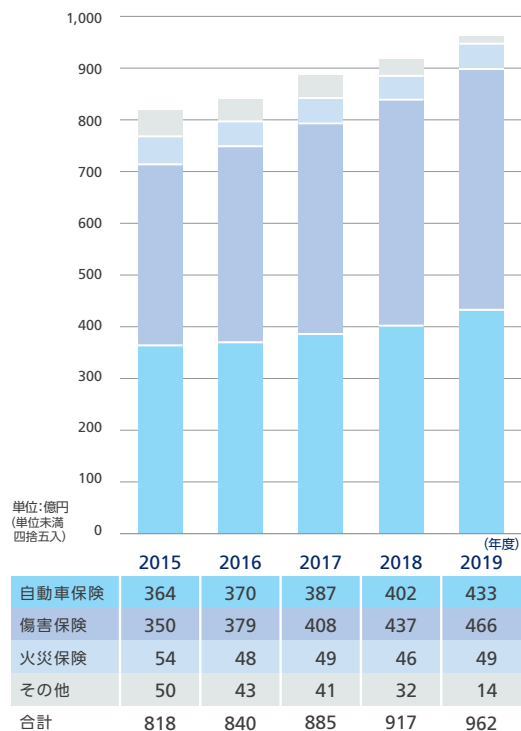
※3:J.D. パワー 2017年日本自動車保険事故対応満足度調査
2017年5月にインターネットにて、自動車保険(任意保険)の加入者のうち、過去2年以内に契約先の保険会社に事故連絡(保険金請求)を行った5,189人を対象に、その際の保険会社の事故対応について顧客満足度を測定。
jdpower-japan.com

主要な業績・財務状況

Financial Highlights

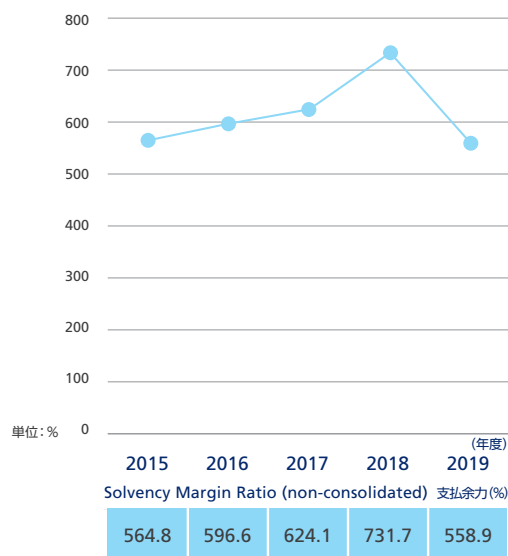
収入保険料

当期の収入保険料は、好調な傷害保険や自動車保険の売上増加などにより、962億円を計上しました。



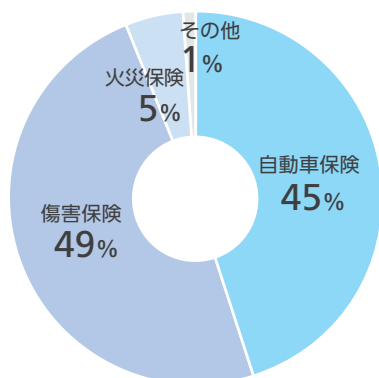
単体ソルベンシー・マージン比率

再保険スキーム最適化に伴う精算ならびに資本増強策の結果、当期の単体ソルベンシー・マージン比率は558.9% (前期比172.8ポイント減)となり、十分な水準を確保しております。



(注) 2017年度の会計方針の変更に伴い、2016年度の数値は変更の影響を避け補正した数値を使用しております。

種別構成 (2019年)



スマートフォンサイトで自動車保険の事故受付を開始

2019年7月より、スマートフォンサイトでの自動車保険の事故受付サービスを開始しました。本サービスでは、従来の電話に加え、スマートフォンサイトからも当社へ事故報告を行うことが可能となりました。当サイトは、操作性を重視したデザインを採用し、ログインや詳細な事故情報の入力を不要にしたことで、最短約3分で報告を完了できます。都合の良い時と場所で事故報告を済ませたいというお客さまには、選択肢としてスマートフォンサイトからの連絡が便利です。お客さま一人ひとりの要望や状況に応じて、より迅速で適切な対応を行うことで、事故の際のお客さまの負担や不安の軽減を図ります。



HDI格付けベンチマーク「問合せ窓口」で5年連続9回目の最高評価の三つ星獲得

当社は、HDI-Japanが実施したHDI格付けベンチマーク2019年度損害保険業界「問合せ窓口」において、最高評価の三つ星を獲得しました。このベンチマークは、認定された専門審査員と公募による一般消費者からなる審査員が、HDIの国際標準に基づいて設定された評価基準に沿ってお客さまの立場から対象企業のコンタクトセンターを評価するものです。当社が「問合せ窓口」で三つ星を獲得するのは、5年連続9回目となります。



日本初*、乳がんリスク検査「乳がん ミアテスト®」付帯の保険商品を販売開始 乳がんの検診受診率向上と早期発見、早期治療の実現をめざす

当社は広島大学発のベンチャー企業である株式会社ミルテルと業務提携を行い、乳がんリスクの早期発見を可能とする乳がんリスク検査「乳がん ミアテスト®」を付帯した保険商品「がん保険 ミエルケア®」を開発しました。2020年3月より、提携先企業が保有する会員、顧客へ、順次販売を開始しています。

「がん保険 ミエルケア®」の契約者さまには、採血のみで身体に負担が少なく、乳がんリスクを早期発見できる「乳がん ミアテスト®」を、毎年一回、追加の費用負担なしで提携医療機関にてお受けいただけます。乳がんリスクを早期に発見することで、お客さまの身体的、精神的負担を軽減すること、また、発症リスクを知ることによって日常生活の改善を促し、病気を遠ざけることが期待できる新しいコンセプトの保険になります。

※2020年1月現在、チューリッヒ保険会社調べに基づく



高い契約率と継続率を達成し続ける「フリー・インシュアランス・プログラム」

当社が展開する「フリー・インシュアランス・プログラム」は、銀行やクレジットカード会社など会員顧客を持つ企業と提携し、ダイレクトメールなどで傷害保険や医療保険をご案内するビジネスモデルです。これまでに70社以上の企業と提携実績があり、継続的にプロモーションを実施することで、高い契約率と継続率を達成し続けています。特に近年、保険ビジネスの多角化を推進する銀行業界で当プログラムの採用が進み、2019年度には新たに4行と提携が進み、提携銀行は23行となりました。従来の書類による手続きに加えて、ウェブサイトやスマートフォンアプリなどを活用したペーパーレスでの契約方法の導入や、ご提案する保険商品の拡充など、お客さまのニーズに合わせて利便性を高める施策を続けています。

チューリッヒ少額短期保険の新商品 「ミニケア貸貸保険」の販売を開始

当社は2019年5月より、チューリッヒ少額短期保険株式会社の募集代理店として、ウェブサイトにて、「ミニケア貸貸保険（正式名称：貸貸家財総合保険）」の販売を開始しました。チューリッヒ少額短期保険の最初の商品となる「ミニケア貸貸保険」は、賃貸生活に必要な補償のみをまとめ、年間3,610円からと、お得な保険料設定となります。手続きに関しては、ウェブサイト上で契約者の年代と入居人数の2つの質問に答えるだけで簡単に見積りができ、また申込みや契約内容の変更手続きも、インターネットで完結します。

さらに、2019年12月よりこれまでの電話連絡に加え、チャットボットを利用し、24時間365日インターネットですばやく簡単に、事故報告から保険金請求手続きまでを完了することが可能となりました。

地域社会への貢献活動

「チューリッヒ・コミュニティ・ウィーク2019」を開催

チューリッヒ・インシュアランス・グループ全体の取り組みである、社員参加型の社会貢献活動「チューリッヒ・コミュニティ・ウィーク」を、日本支店では2019年10月の5日間、全国5つの事業拠点で開催しました。このチャリティー週間では、地域の障がい者就労支援施設から購入したお菓子と社員が持ち寄った手作りのお菓子を販売し社員から寄付を募ったり、当社が支援を続けている岩手県釜石市のラグビーチーム「釜石シーウェイブス」から委託された商品の社内販売を行いました。また、小児がんの子どもたちを支援する活動「ビーズ・オブ・カレッジ」、日本赤十字社による「団体献血」、「子ども食堂」での調理や配膳のボランティアなどを実施しました。これらの寄付金ならびに販売委託品の売上金の総額は、約78万円に達しました。これに、当社および財団法人「Z チューリッヒ基金」*からのマッチングを加えた、計1,367,072円を地域福祉や子どもの支援を行う8つの団体へ寄付しました。

* Z チューリッヒ基金 (Z Zurich Foundation) は、チューリッヒ・インシュアランス・グループ傘下の各社が出資する財団法人で、支援が必要な地域・コミュニティに対する資金援助や支援活動の推進に取り組んでいます。



全国のドライバーに「2019年あおり運転実態調査」を実施

当社は2019年9月に2回目となる、全国のドライバー2,230人を対象とした「あおり運転実態調査」を実施しました。昨今の報道から、あおり運転への対処法などに変化がみられる一方、実際に遭遇した場合に備えられるよう、あおり運転に関する継続した周知の必要性が明らかになりました。当社は調査結果や運転中のトラブル回避策、発生時の対処方法についての専門家のアドバイスなど、ドライバーの皆さまが安全にカーライフを楽しんでいただけるよう、引き続き情報発信を続けてまいります。

当社では、主に自動車保険、バイク保険、傷害保険、医療保険を取り扱っています。
これらの商品を、さまざまな販売チャネルを通じて個人のお客さま向けに提供しています。

個人のお客さま向けチャネル

ダイレクト事業本部

ダイレクト事業本部では電話やインターネットを通じて、個人のお客さま向けに自動車保険、バイク保険、傷害保険などを、直接提供するダイレクトビジネスを行っています。

ダイレクト販売による中間コスト削減に加え、デジタル技術を積極的に活用し、お客さまによりご満足いただける保険商品・サービスの提供を目指しています。

また、「お客さまの声」を経営資源のひとつと位置づけ、お客さまよりお寄せいただいた声を商品やサービスおよび業務の改善に役立てています。



【取扱い保険商品】

スーパー自動車保険

リーズナブルな保険料、安心の事故対応、充実のロードサービス*という自動車保険を選ぶときに大切なポイントをバランスよく実現した自動車保険です。ドライバーの年齢やお住まいの地域、そしてお客さまのカーライフに応じてリスクを細分化し、また多彩な割引制度とあわせて、お客さまのご利用状況に合った合理的な保険料をご提案しています。さらに事故や故障などのトラブルにおいて確実にお客さまをサポートする業界最高レベルのロードサービス、24時間365日の事故・故障受付やGPS緊急通報サービスなど、お客さまを確実にサポートできる体制を整えています。

*本サービスは当社が提携するロードアシスタンス会社が提供します。

ネット専用自動車保険

付帯サービスを絞り込み、補償内容もシンプルな商品構成として、契約締結手続きもすべてインターネットで完結できるネット専用商品です。

スーパーバイク保険

一人ひとりのバイクライフに合った合理的な保険料と、もしものときに役立つ充実のサービスをバランスよく実現させた自動二輪車および原付の保険です。事故・故障時にはGPS緊急通報サービスにより、瞬時にお客さまの現在位置を割り出し、全国のロードサービス拠点から現場に急行し、トラブルに直面したお客さまを迅速にサポートします。

スーパー傷害保険

補償対象となる事故の種類に応じ、リーズナブルな保険料で日常生活全般を国内外問わず補償する普通傷害保険と、主に交通事故によるケガを補償する交通傷害保険があります。

生命保険販売業務

当社はグループ会社であるチューリッヒ生命の募集代理店として生命保険商品の契約締結の媒介業務を行っています(保険契約締結の代理権はございません)。

少額短期保険販売業務

当社はグループ会社であるチューリッヒ少額短期保険の募集代理店として取扱い保険商品の契約締結の媒介業務を行っています(保険契約締結の代理権はございません)。

【サービス】

当社ではお客さまの期待を上回るカスタマーエクスペリエンス(顧客体験)をご提供するためのさまざまな取組みを行っています。

ウェブサイトでのお手続きをサポートする説明動画を公開

お見積りやお申込み、ご契約内容やご登録内容の変更手続きについて、お客さまがよりスムーズに手続きを行えるよう、次の内容についての説明動画をウェブサイトにて公開しています。

スーパー自動車保険

- (1) 自動車保険のお見積り時に必要な書類について
- (2) コンビニでのお支払い手続きの操作方法について
- (3) ご契約内容・ご登録内容の変更手続きの操作方法について

ネット専用自動車保険

- (1) マイページ(お客さま専用ページ)へのログイン方法について

パーソナライズド動画によるご案内

スーパー自動車保険契約の継続案内と、事故対応のご案内に、お客さま一人ひとりにカスタマイズされた「パーソナライズド動画」を活用しています。お客さまが必要とされる情報を理解しやすい動画で簡潔にご案内することで、お客さまの利便性の向上と、お手続きに関する不安の軽減を図っています。

シニア専用ダイヤルの設置

スーパー自動車保険のお問い合わせ電話窓口にはシニアのお客さま専用ダイヤルを設置しています。「シニア対応研修」を受講したケアスタッフが、シニアのお客さまの状況やニーズに配慮し、お問合わせに対して、ゆっくりと丁寧に、わかりやすくお応えします。

LINEを利用したお手続き

お客さまはLINEを通じて、スーパー自動車保険・スーパーバイク保険の新規お見積り、お申込み、スーパー自動車保険の車両入替のお手続きを簡単に進めることが可能です。例えば、自動車保険をご検討のお客さまは、他社でご契約中の保険証券を撮影し、当社にLINEで送信するだけで、折り返し新規お見積りを受け取ることができます。ご不明な点がある場合はLINEで当社スタッフとやり取りを行い、お見積り確認後、LINEでご案内のURLリンク先より、ウェブサイト上でお申込み完了となります。

スマートフォンサイトの便利なサービス

スーパー自動車保険のスマートフォンサイトでは、お客さまの利便性向上のため、次のようなサービスを行っています。

- (1) 個人情報の入力*をせずにお見積りが可能です。
- (2) ご契約者さまは、お客さま専用ページ(My Zurich)にログインすることなく、車両入替手続きが可能です。

※お申込み手続きに進んでいただく際には、個人情報の入力が必要となります。

提携先企業のお客さま向けチャネル

ホールセール事業本部

ホールセール事業本部では、提携企業の会員の皆さまへ、ダイレクトメールやテレマーケティング、デジタルマーケティングの手法で保険商品をご案内するユニークなビジネスモデルを展開しています。提携企業は、主にクレジットカード会社、銀行、ポイントカード会社、航空会社、旅行代理店などがあります。

【取扱い保険商品】

傷害保険

さまざまな事故によるケガを補償する、幅広い年齢層の方に支持されている当社の主力商品です。

医療保険

疾病やケガによる入院や手術を補償します。がん診断一時保険金や女性特定疾病入院保険金、先進医療保険金の特約などをご用意しています。

シニア傷害保険

急速に進む高齢化社会に向けたシニア世代向けの専用商品で、100歳まで継続可能です。国内・海外を問わず、ケガによる入院などを手厚く補償します。

個人賠償責任保険

自転車事故に対する万が一の備えなど、日常生活における賠償事故をお手軽な保険料で補償します。

海外旅行傷害保険

海外旅行中のケガや病気の治療費から、携行品の破損・盗難、賠償責任など、海外への旅行者を総合的にサポートします。

こども総合保険

通学時の事故や育英費用など、お子さまの成長に合わせたさまざまな補償内容のプランがあります。

自然災害避難見舞費用保険(大規模地震のみ支払特約 付帯)

大規模地震発生時、地震お見舞金として保険金をお支払いします。

お客様の声を活かす取組み

Voice of Customer Initiatives

当社は、電話対応やお客さま相談室への電話やメール、郵便、保険金お支払い後の「事故対応サービスアンケート」など、さまざまな手段を通して、お客様の声をいただいています。お客さまよりお寄せいただいた声は、商品やサービスおよび業務改善に反映させるため、事業部門やお客さま相談室で集約・分析し、改善に活用させていただいています。また、マネージメントメンバーで構成されるお客様の声委員会がこの改善活動PDCAを監視しています。お客さまよりお寄せいただいたご意見やご要望により、当社の業務運営の改善につながった事例は14ページにご紹介しています。

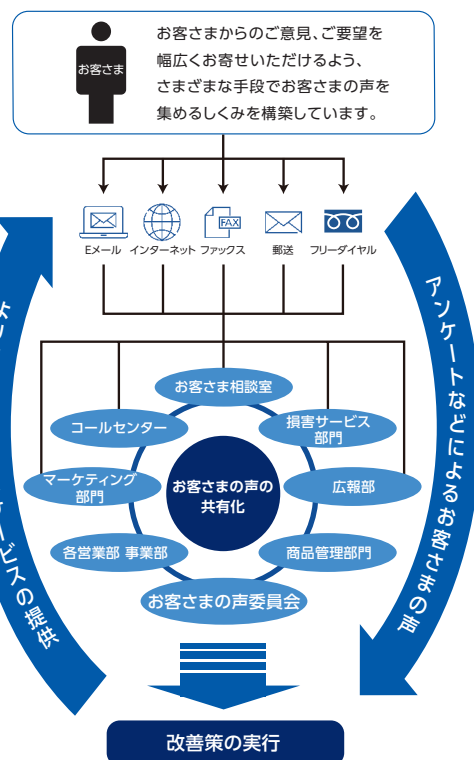
お客様の声対応方針

基本理念

当社は、お客さまからの声をすべての部門において最優先課題であると認識し、誠実かつ迅速な対応を行うとともに、お客様の声を真摯に受け止め、最大限に保険商品、サービスの品質向上に反映させ、お客さまに信頼される保険会社を目指します。

基本方針

1. お客様の声に対しては、お客様の視点に立ち、お客様の立場を尊重した対応を行います。
2. お客様からの声は、当社全体に向けられたものと理解し、迅速かつ最後まで責任のある対応を行います。また、お客さまにご理解をいただけるように丁寧な説明を行います。
3. すべてのお申し出に誠意をもって、公平・公正な対応をします。また、お申し出いただきやすい環境を整えます。
4. お客様の声対応にあたっては、関連する法令や社内規則を遵守します。
5. お客様の声を経営に反映させ、より良い保険商品・サービスを提供するために活用します。
6. 当社に関するお客様の声対応プロセス・対応状況を、積極的に情報公開します。
7. ご提供いただいたお客様の個人情報は厳重に保護します。



ISO10002自己適合宣言

当社は、2014年12月19日付で、当社のお客さまの声対応態勢が苦情対応に関する国際規格「ISO10002」(品質マネジメント-顧客満足-組織における苦情対応のための指針)に適合していることを宣言しました。「ISO10002」の規格要求事項を遵守した苦情対応を今後も継続的に実施し、お客様の声を真摯に受け止め、最大限に保険商品、サービスの品質向上に反映していきます。

消費者志向自主宣言

当社は、2017年4月28日、消費者志向経営に誠実に取り組むことについて自主宣言を行う「消費者志向自主宣言」を宣言、公表しました。当社は、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、最高の保険会社として評価されることを目指します。詳細は当社のウェブサイトをご覧ください。

[https://www.zurich.co.jp/care_innovation/voice/relations/declaration/](https://www.zurich.co.jp/care_innovation/voice/rerelations/declaration/)

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

当社は、2017年3月30日に金融庁が公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」に準拠した「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を同年10月27日に制定、公表しました。当社は、お客さま本位の業務運営を実現することを目指すと同時に、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てまいります。詳細は当社のウェブサイトをご覧ください。

<https://www.zurich.co.jp/aboutus/about/customeroriented/>

受付状況

当社では、お客さまの声を広く経営資源としてとらえ、多くのお客さまから声をお寄せいただいています。

その結果、2019年度（2019年4月～2020年3月）は44,000件を超える貴重なお客さまの声をいただきました。当社に対する厳しいご指摘も含め、当社業務やサービスの改善および向上にむけた貴重な機会をいただけたものと考えています。

また、お寄せいただいたお客さまの声を分析し、社内にて検討を重ね、より良い保険商品・サービスの提供につなげられるように、引き続き取り組んでいきます。

お客さまの 声の内容	2019年 4月～6月 (第1四半期)	2019年 7月～9月 (第2四半期)	2019年 10月～12月 (第3四半期)	2020年 1月～3月 (第4四半期)	2019年度 合計
契約・ 募集行為	5,347	5,988	5,987	5,473	22,795
契約の 管理保単・ 集金	2,636	3,092	3,765	3,903	13,396
保険金	1,500	1,538	1,529	1,372	5,939
その他	420	418	575	535	1,948
合計	9,903	11,036	11,856	11,283	44,078

お客さまの評価

当社では、当社を選んでいただいたお客さまの期待に応えるサービスの提供を目指して、保険金のお支払い後に「事故対応サービスアンケート」を実施し、その結果を社内でも共有して継続的な改善に取り組んでいます。

自動車保険においては、保険金支払管理システムを活用した事案の管理とウェブサイトを活用したお客さまへの経過報告を徹底し、傷害保険においては、事案の経過管理の強化や社員教育の充実に取り組むとともに、事故報告受付体制の拡充を図っています。自動車保険、傷害保険ともに担当者を対象にした電話マナー研修やモニタリングを定期的実施しています。

また、当社では、お客さまからいただいた感謝の手紙などをまとめた「VoC NEWS」を作成し、社内でも共有しています。

当社の損害サービス対応を通じて、より多くのお客さまにご満足いただけるよう、サービス品質の向上に取り組んでいきます。

事故対応満足度評価

自動車保険・バイク保険アンケート

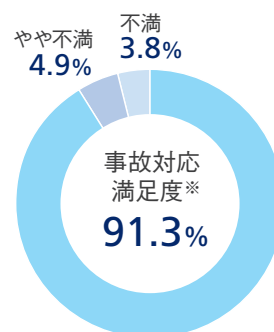
回答数:2019年度 9,734件

傷害保険アンケート

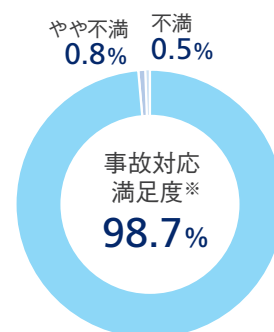
回答数:2019年度 14,458件

事故対応・保険金のお支払いについて、 お客さまの総合的な評価

2019年度 自動車保険・バイク保険



2019年度 傷害保険



※「満足」「やや満足」「普通」の合計値

お客さまの声を活かす取組み

Voice of Customer Initiatives

お客さまの声に基づく改善活動

お客さまからお寄せいただいたご意見・ご要望により、当社の業務運営の改善につながった事例をご紹介します。

お客さまの声

改善に向けた取組み

自動車保険の事故・故障の連絡の際にフリーダイヤル以外に携帯電話からもかけられる電話番号を掲載してほしいです。



事故・故障の連絡先として、新たに有料通話の電話番号をウェブページに掲載しました。



電話番号掲載イメージ図

スーパー自動車保険のロードサービスで、車両の横転・転落時の引き上げに対応できないのは理解できるが、その後のレッカーはロードサービスの対象としてほしいです。



ロードサービスの対象外だった横転・転落時のレッカー搬送を、ロードサービスの対象^{*}へと拡大しました。

※横転・転落の復旧作業はこれまでと同様にサービス対象外となります。

クレジットカード会社など団体を通じて加入している傷害保険・医療保険の問い合わせ先がわかりづらいです。

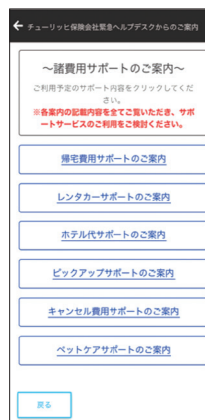


契約内容変更・確認の封筒にお問合わせ先のフリーダイヤルを記載しました。また、「保険関係書類在中」「大切なお知らせです」などのフォントを大きくし、保険関係の書類が送付されていることを強調するデザインへ変更しました。

スーパー自動車保険のロードサービスの諸費用サポートの内容が複雑で、電話の説明だけで理解するのは難しかったです。

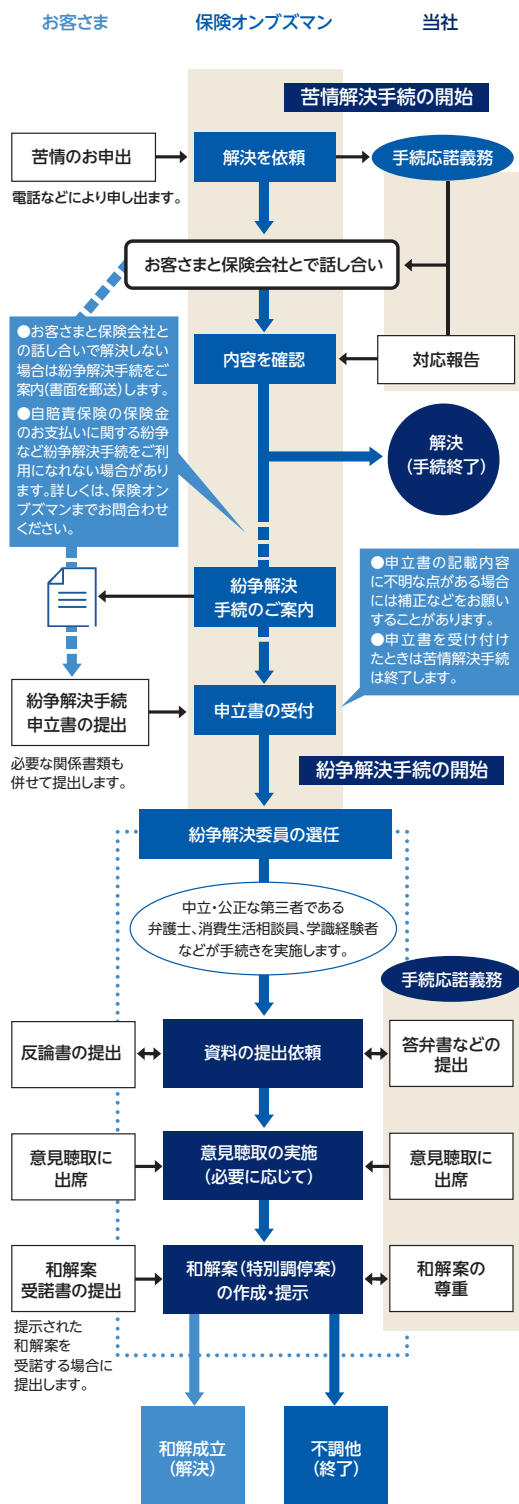


対象となるお客さまへ、ロードサービスの諸費用サポートの詳細をまとめたスマートフォンサイトのURLをSMSで送信し、支払われる内容や、必要書類を正確に把握できるようにしました。※本サービスは当社が提携するロードアシスタンス会社が提供するものです。



スマホサイト イメージ図

苦情解決手続および紛争解決手続の主な流れ ※標準的な手続きの進行例です。



当社へのご意見・ご要望・苦情は

お客様相談室

電話でのお問合わせ 午前9時～午後5時(土日祝、年末年始を除く)

☎ 0120-860-697

インターネットでのお問合わせ

www.zurich.co.jp/myzurich/inquiry/common/TroubleInquiry.jsp

一般社団法人 保険オンブズマン

当社は、法律に定められた指定紛争解決機関である一般社団法人 保険オンブズマンと手続実施基本契約を締結しています。当社との間で問題を解決できない場合には、解決の申立てを行うことができます。詳細はウェブサイトをご覧ください。

● 保険オンブズマン 電話:03-5425-7963
受付時間 午前9時～12時、午後1時～5時(土日祝、年末年始を除く)
www.hoken-ombs.or.jp/

「保険オンブズマン」について

一般社団法人 保険オンブズマンは、保険の事業者に関する苦情や、お客様と保険の事業者の間のトラブルを、公正・中立・簡易・迅速に解決することを目的に設立された専門機関です。法律の規定に基づき、受け付けた苦情について事業者に解決を依頼するなど、適正な解決に努めるとともに、当事者間でトラブルを解決できない場合には、消費者相談や法律の専門家などが紛争解決手続を実施します。保険オンブズマンが取り扱う苦情やトラブルの範囲は、保険オンブズマンと契約を締結した事業者の業務に関するものに限られます。現在、保険オンブズマンと契約を締結している主な事業者は、外資系損害保険会社と保険仲立人です。

一般財団法人 自賠責保険・共済紛争処理機構

自賠責保険(自賠責共済)の保険金(共済金)の支払いをめぐる紛争の、公正かつ適確な解決を通して、被害者の保護を図るために設立され、国から指定を受けた紛争処理機関として、一般財団法人自賠責保険・共済紛争処理機構があります。同機構では、自動車事故に係る専門的な知識を有する弁護士、医師、学識経験者などで構成する紛争処理委員が、自賠責保険(自賠責共済)の支払い内容について審査し、公正な調停を行います。同機構が取り扱うのは、あくまで自賠責保険(自賠責共済)の保険金(共済金)の支払いをめぐる紛争に限られますので、ご注意ください。

● 詳しくは、同機構のウェブサイトをご参照ください。
www.jibai-adr.or.jp

公益財団法人 交通事故紛争処理センター

自動車保険の対人・対物賠償保険に係る損害賠償に関する紛争を解決するために、相談、和解のあっせんおよび審査を行う機関として、公益財団法人 交通事故紛争処理センターがあります。専門の弁護士が公正・中立な立場で相談・和解のあっせんを行う他、あっせん案に同意できない場合は、法律学者、裁判官経験者および弁護士で構成される審査会に審査を申立てることもできます。

● 詳しくは、同センターのウェブサイトをご参照ください。
www.jcstad.or.jp

損害保険のしくみ

1. 損害保険の制度

損害保険とは、偶然な事故による損害を補償するため、統計学に基づいて算出されたリスクに応じた保険料を多数の人々が支払うことによって、事故が発生し、損害を被った場合に保険金を受け取ることができるしくみです。

このように損害保険とは、「大数の法則」を利用し、相互にリスクを分散して、経済的補償を得、個人の生活や企業経営の安定に資するものといえます。

この制度を利用すれば、災害に備えて莫大な貯蓄をしなくてもわずかの負担で万が一のとき大きな安心が得られます。「一人は万人のために、万人は一人のために」という言葉はこの損害保険の制度のしくみをよく表しています。

2. 損害保険契約とは

損害保険契約とは、偶然な一定の事故によって生じる損害を保険会社が補償することを約束して、保険契約者がその対価として保険料を支払うことを約束する契約をいいます。従って、有償・双務契約であり、また当事者の合意のみで成立する諾成契約です。

3. 再保険とは

再保険とは、保険会社が引き受けた危険(リスク)の一部または全部を他の保険会社に移転すること(出再)および他の保険会社の危険(リスク)を引き受けること(受再)をいいます。チューリッヒ・インシュアランス・グループでは、財務の安定と資本効率の観点から、再保険を適切かつ効果的に活用しています。日本支店では、グループの方針に則して、契約条件・信用度などを慎重に検討したうえで、再保険取引を行っています。

約款

1. 約款とは

約款とは、保険会社と契約者・被保険者(補償を受けられる方)双方の権利や義務など保険契約の内容を具体的に定めたもので、基本的な内容を定めた普通保険約款と、個々の契約において普通保険約款の規定や内容を補足、変更する特別約款・特約により構成されるのが一般的です。

約款では主に以下の内容が規定されています。

- ① どのような事故が補償の対象となり保険金が支払われるのか
- ② どのような事故が補償の対象とならず保険金が支払われないのか
- ③ 支払われる保険金の内容と保険金の額
- ④ 契約時に保険会社に正しくお申し出いただく必要のある重要な事項(告知事項)
- ⑤ 現在の契約内容に変更があった場合に保険会社に正しくお申し出いただく必要のある重要な事項(通知事項)
- ⑥ 契約が無効、取消しまたは失効となる場合
- ⑦ 契約が解除となる場合。また解除となる場合の保険契約者および保険会社の権利や義務
- ⑧ 保険金の支払時期(保険給付の履行期)

2. 2. 契約時の留意点

保険契約の申込書は、保険会社と契約者・被保険者(補償を受けられる方)双方を拘束する重要なものであり、記載内容が事実と相違していた場合は、保険金がお支払いできないことがありますので、ご契約にあたっては、申込書やインターネットの申込画面を十分にご確認ください。

なお、ご契約にあたってお客さまによくご理解いただく必要のある事項や約款の記載事項の中でも特に重要な事項、ご注意ください事項などについては、「パンフレット」や「重要事項説明書(契約概要・注意喚起情報)」に記載されていますので、十分にご確認ください。

保険料

1. 保険料

保険料は、事故が発生したときに保険会社が支払う保険金に充てられる「純保険料」と、保険会社の運営や募集の経費などに充てられる「付加保険料」から成り立っています。純保険料は、事故の発生頻度や損害額といった過去の保険データをもとに、数理的手法を用いて将来の事故の支払額を予測することによって算出され、金融庁からの認可取得または同庁への届出を経たうえで使用されています。

2. 保険料のお支払い

保険料は、当社の案内に従って所定の払込方法(クレジットカードやコンビニ払い、銀行振込など)でお支払いいただきます。

なお、保険期間が始まった後でも、保険料をお支払いいただく前に生じた事故については、保険金はお支払いできません。

また、保険料を分割してお支払いいただく契約につきましては、2回目以降の保険料が定められた期日までに払い込まれていない場合は、保険金をお支払いできません。

3. 保険料の請求・返還

保険期間中に保険契約の内容に変更が生じた場合、当社は、追加保険料の請求や保険料の返還を行います。また、保険契約が失効した場合や解除された場合には、保険料を約款の規定に従いお返しいたします。ただし、お返しできない場合もありますので、詳しくは重要事項説明書や約款をご確認ください。

保険募集

1.ご契約の手続き(販売方法)

当社では、テレビコマercialやインターネットなどを通じてお客さまに保険商品を広くご案内し、直接ご契約を締結するダイレクト販売とともに、損害保険代理店を通じた販売も行っています。

(1)ダイレクト販売

電話やインターネットなどにより、主に自動車保険を販売しています。当社ウェブサイト上でお申込みいただく際には、ご契約締結前に「重要事項説明書」の内容を必ずご確認ください。また、電話でお申込みの場合も、見積書や資料を送付する際に「重要事項説明書」を同封し、ご契約にあたり特に重要な事項をご確認のうえ、お申込みいただくようにしています。

電話でのお申込み

自動車保険 ☎ 0120-505-505

バイク保険 ☎ 0120-819-212

傷害保険 ☎ 0120-083-840

インターネットからのお申込み

www.zurich.co.jp

(2)代理店での販売

当社と損害保険代理店委託契約を締結し、保険業法に従い所定の代理店登録を行った代理店が保険販売をしています。当社では、保険募集に関するコンプライアンス研修や商品研修を通じて、適切な募集活動を行うとともに、お客さまのニーズを的確に把握し、質の高いサービスを提供できる代理店の育成に努めています。

損害保険募集人一般試験

保険会社より委託を受けた損害保険代理店およびその募集人が保険募集にあたり、必要な保険商品の知識を身につけ、お客さまのニーズに応じたわかりやすい説明が行えるよう、一般社団法人日本損害保険協会による試験が実施されています。

「損害保険募集人一般試験」は基礎単位と商品単位(自動車保険単位、火災保険単位、傷害疾病保険単位)で構成され、代理店登録または募集人届出をするには、基礎単位試験に合格しなければなりません。また2013年12月以降、取扱い種目に応じた商品単位試験に合格しなければ、当該保険商品の取扱いができなくなりました。なお、募集人の資質の向上を目的に、募集人に対し、定期的に最新の業務知識の理解度などを検証するために、単位ごとに5年の更新制度を設けていますので、有効期限までに更新しない場合は当該単位に応じた商品の保険募集ができなくなります。

2.契約内容確認の取組み

保険契約を正しく締結するためには、ご契約者から保険料算出に必要な正しい情報を提供いただくとともに、保険会社がそれらを正確に把握する必要があります。

当社では、お客さまのご意向をご契約に反映し、正しく保険契約を締結していただくため、インターネットを通じたご契約については、契約申込み前にご契約内容を確認いただくための画面をウェブサイト上に表示し、お客さまに十分にご確認いただくようにしています。また、電話や申込書などの書面でお申込みの際も、重要なご契約内容について十分な確認を行い、お客さまのご意向に沿った契約内容になっているか確認していただくよう努めています。

クーリングオフ制度

お客さまに安心してお申込みいただけるよう、インターネットやダイレクトメールでのお申込みには「クーリングオフ制度」を設けています。保険証券を受け取られた日より8日以内(e証券割引が適用されている契約については「ご契約引受のご連絡および継続契約補償内容証明のご案内」を受け取った日より8日以内)にお申し出いただくことにより、お申込み(ご契約)の撤回・解除を行うことができます。

損害サービス

損害サービスとは、万が一お客さまが事故に遭われた際に、当社が提供する一連の事故対応サービスの総称です。

チューリッヒ・インシュアランス・グループでは、グローバルな会社の特性を活かして世界規模でハイレベルかつ均質な損害サービスを展開しています。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な万全なサポートの提供に努めています。

1.安心の事故受付・初期対応

当社では、お客さまの万が一に備えて「365日24時間体制」で自動車保険・バイク保険の事故受付をしています。

事故・故障受付(自動車保険・バイク保険)

☎ 0120-860-001 (365日24時間)

傷害・火災・新種保険については、お手元の加入者証・保険証券などをご確認ください。

365日緊急ケアサポート

当社では、交通事故によるお客さまの不安をいち早く取り除くために「緊急ケアサポート」を行っています。365日午前9時から午後9時までの幅広い時間帯で、事故受付から1時間以内に担当者よりご連絡を行い、初期対応を即日実施する体制を整備しています*。事故の相手方や病院・修理工場への連絡、また代車の手配などを速やかに行い、その結果をスピーディーにお客さまへご報告します。

*即日「緊急ケアサポート」は、午後8時までに事故の受付が完了し、初期対応に必要な情報が確認できる対人・対物事故が対象となります。

2. 専任担当者による信頼の事故対応

当社では、損害賠償の幅広い知識と豊富な経験をもつスペシャリストが、お客さまの専任担当者となり、迅速・丁寧な対応はもちろん、事故経過などをわかりやすく説明しながら事故解決までのサポートをします。

また、保険金お支払いの対象とならない被害事故につきましても、専任の担当者を配置して事故解決に向けた相談サポートを実施しています。不安に思われることがありましたら、専任担当者へご相談ください。

専任担当者への教育体制

お客さまにご安心いただくためには、多様かつ専門的な知識をもったスペシャリストの育成が必要です。医療や車両に関する知識、また保険業務に関連する知識など、より高いレベルを目指し、全国の専任担当者を対象に定期的に研修を実施しています。

事故に遭われて不安を抱えているお客さまに、より高い安心感をご提供するために教育体制を充実させています。

電話対応品質向上への取り組み

お客さまにご安心いただくためには、電話対応の品質の向上が必要です。当社では、事故解決までの流れのいくつかのポイントでお客さまの声を聴き、評価いただいている点、改善が必要な点を確認しています。お客さまと接する専任担当者が、お客さまのお話を十分にうかがい、より丁寧な電話対応ができるようになるために、改善が必要な点は定期的な電話のモニタリングを通じて対応レベルの評価をし、それぞれの専任担当者へフィードバックをしていくことにより、電話対応品質の向上を推進しています。

3. 安心の事故解決サポート

「My Zurich」を通じた経過報告と保険金支払状況報告 (自動車保険)

交通事故の解決までの状況がいつでもわかるよう、専任担当者が入力した経過や保険金の支払状況が「My Zurich」[※]を通じて確認できる態勢としています。

また、専任担当者からの経過報告を「My Zurich」からご登録いただいたお客さまのインターネット用Eメールアドレスへ配信するサービスも実施しています。

※「My Zurich」とは、インターネット上のお客さま専用ページです。お見積り内容のご確認・ご変更、ご継続手続きなどのサービスがご利用いただけます。

チューリッヒの「指定修理工場ネットワーク」

お客さまの大切なお車の修理にあたり、高い技術力をもった修理工場をお客さまへご案内するために、全国約300社1,400カ所以上[※]の「指定修理工場ネットワーク」を構築しています。

修理期間中における「代車無料提供サービス」をはじめ、お車の「お引取り・納車サービス」など、多くのメリットをお客さまにご提供しています。また、これらのサービスは、当社の自動車保険を使用しない場合でもご利用が可能です。

※2020年7月現在

チューリッヒの「弁護士ネットワーク」

交通事故の解決にあたっては、法律の専門家によるサポートが必要となる場合があります。当社では、「弁護士ネットワーク」を構築し、より高い安心感をお客さまへご提供できる態勢としています。

4. スピーディーかつ適正な保険金のお支払い

当社は、お客さまへの保険金のお支払いがスピーディーかつ適正に行われるよう、保険金支払態勢を整備しています。

保険金支払いをスピーディーにする2つのサービス

① 事故証明書取得代行サービス

保険金請求に必要な「事故証明書(自動車安全運転センター発行)」を、当社がお客さまに代わって無料で取り付けます。

② 保険金請求書・診断書省略サービス

一定額以下の車両保険、対物賠償保険および搭乗者傷害保険に関しては「保険金請求書省略サービス」[※]によりスピーディーに保険金のお支払いができるサービスを実施しています。

また、保険金のお支払いが一定額以下の傷害保険や自動車保険(搭乗者傷害保険など)では診断書の取り付けを省略する「診断書省略サービス」[※]を実施しており、人身傷害保険においても一定額以下では「確認書省略サービス」[※]を実施しています。

※省略サービスの実施は、当社が定める基準によります。

保険金支払管理態勢の強化

当社では、保険金の支払いが適時かつ適正に行われるよう、保険金支払管理態勢を強化しています。自動車保険においては2010年度に、傷害火災新種保険においては2017年度に新しい保険金支払管理システム「Z-TRUST」を導入し、保険金の支払業務の態勢を強化しました。当社は、今後も時代の変化に応じた態勢を構築していきます。

公正な再審査態勢「保険金支払業務審査会」

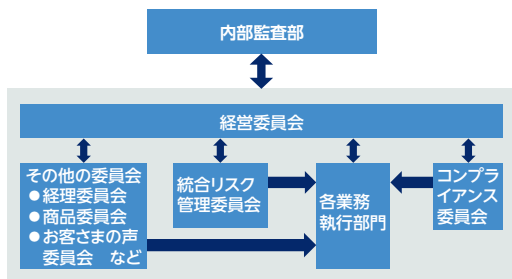
当社では、弁護士・医師といった社外専門家を含む「保険金支払業務審査会」を社内に設置し、保険金支払業務の適切性を中立的見地で審査する態勢としています。お客さまから当社の保険金を支払わないという判断にご納得いただけないとのお申し出があった場合、または保険金支払担当部門以外でモニタリングを行った結果、再検証が必要と判断された場合、「保険金支払業務審査会」にて審査するしくみを導入しています。

経営全般

当社の「経営委員会」は、チューリッヒ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド スイス本店に指名された日本における代表者および最高経営責任者(以下CEO)を補佐し、日本での経営に関わる基本方針を定め、その業務の執行を監督するとともに、内部管理体制の整備を図ることを目的とし、コーポレート・ガバナンスおよび事業戦略全般に関わる責任を負います。

「経営委員会」は、CEOが議長を務め、議決権を持つ委員会メンバーおよび議決権を持たないオブザーバーにより構成されます。

日本におけるコーポレート・ガバナンス



3本の防衛線			
	第1の防衛線 リスクテイク	第2の防衛線 リスクコントロール	第3の防衛線 独立の保証機能
リスク管理の枠組み	各業務執行部門	コンプライアンス部 リスク管理部 業務品質管理部	内部監査部
	適切なリスクを取り、 自分達を取り巻く日々 のリスクを管理する 責任を有する	業務執行部門に対し てリスクを管理する ために必要なサポート を提供	独立した立場から リスク管理のフレーム ワークや現場が実施 しているリスク管理が 適切で有効に機能し ているかを評価

統合リスク管理方針

当社が内包するリスクを遅滞なく把握し、その適切な管理を行うとともに、許容される最適なリスク範囲において経営方針に沿った収益性を確保するため、当社の経営戦略およびリスク特性などに応じた適切なリスク管理を行うことを目的として、統合リスク管理方針を定めています。

この方針を明確にするために、日本支店としてのリスク選好の枠組みを設定することで、取るべきリスクを明確にし、財務ならびに経営の健全性を維持しつつ持続可能な収益力拡大の実現に向けた適切な統合リスク管理態勢の強化・向上に取り組んでいます。

コンプライアンス委員会

当社の「コンプライアンス委員会」は、チーフ・コンプライアンス・オフィサーが議長を務め、「経営委員会」を補佐し、社会的責任と公共的使命などを柱とした企業倫理の構築と、それを具体的に担保するためのコンプライアンスおよびコーポレート・ガバナンス態勢の構築、およびコンプライアンスを重視する企業風土の醸成を図ります。

内部監査

当社の内部監査部はグループの監査部門に直接報告する態勢となっており、日本支店のCEO、管理部門、ビジネス部門から独立した立場で監査を行っています。

当社内部監査部は、日本支店の監査を管轄します。監査は、グループ監査部門に従って、日本支店におけるリスクを評価し策定される監査計画をもとに実施されています。

会計監査

年次財務諸表については、外部の会計監査人による会計監査を受けています。

リスク管理態勢

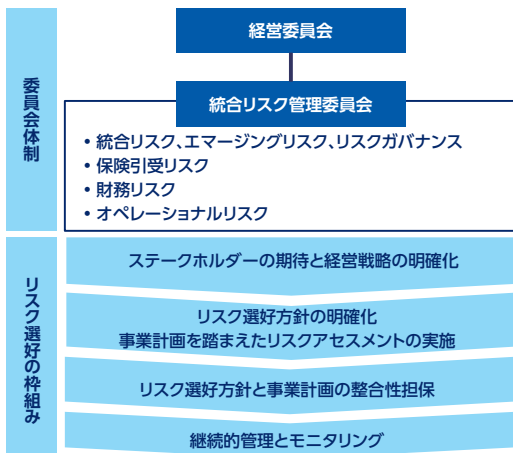
保険会社として適切に事業を運営するため、経営環境の変化などのさまざまなリスクを的確に把握・管理することが重要であるとの認識のもと、当社ではリスクを定量的・定性的観点から分析し自らの内部管理態勢の強化に役立てることができるよう、よりよい統合リスク管理態勢の構築に努めています。

チューリッヒ・インシュアランス・グループでは、グループにおけるリスク管理の基本方針として「チューリッヒ・リスク・ポリシー」を定め、日本支店を含むすべての組織はこれに基づいたリスク管理を行っています。日本支店においては、統合リスク管理委員会を設置し、統合リスクおよびリスクガバナンス全般、保険引受リスク、財務リスクならびにオペレーショナルリスクに関して網羅的に重要なリスクの把握、分析、評価、対応に努めています。

またリスク選好の枠組みに沿って、リスク選好方針と経営戦略・事業計画との整合性を確認し、リスクアセスメントを担保する観点から、会社戦略目標に係る重要なリスクを総合的に分析し管理するチューリッヒ・インシュアランス・グループの所有するトータル・リスク・プロファイリング®と呼ばれるプログラムを年1回実施しています。また、このプログラムを通して洗い出されたリスクは、四半期ごとにその状況の報告が統合リスク管理委員会および本社になされ、チューリッヒ・インシュアランス・グループ全体で新たなリスクの把握に努めるとともに、リスク低減策を適切に実施する態勢を確立しています。

日本において保険事業を営む者として、チューリッヒ・インシュアランス・グループより求められるリスク管理に加えて、日本の各種法令などに則って事業の健全かつ適正な運営を確保し保険契約者の保護を図るべく、各種のリスクにふさわしい管理態勢の確立・強化に努めています。

毎年作成しているORSA報告書を活用することで、その取り組み結果と今後の課題について確認し、経営の意思決定のさらなる高度化とリスク管理態勢の強化に取り組んでいます。



ストレステスト

当社では内外の経済環境・金融市場の変動に加え、リスク選好を踏まえた事業特性を勘案し、当社が保有するリスクに応じたストレスシナリオを作成し、四半期ごとにストレステストを実施しています。その結果は統合リスク管理委員会に報告され、必要に応じて本社との協議に活用されます。これにより将来の不利益が当社の財務の健全性・流動性などに与えるリスクを管理し、安定的に経営ができるように努めています。

各種リスクへの対応

保険引受リスク

保険引受リスクとは、保険料設定時の想定を上回る保険金発生により損失を被るリスクをいいます。保険事故発生頻度、損傷度の分析などを行い、適切な保険料水準の確保に努めています。また、損害保険会社の財務状態に重大な影響を与える可能性のある自然災害については、工学的なモデルによる分析を定期的に行っています。この分析結果をもとに、適切な保有水準となるよう再保険スキームを設定しています。

財務リスク

財務リスクとは、保有する資産を運用する際に生じる資産価値の変動のリスクなどをいい、「市場リスク」、「信用リスク」、「流動性リスク」などがあります。また、資産と負債のミスマッチにより損失を被るリスクも財務リスクに含まれています。

市場リスク

市場リスクとは、市場のリスク要因の変動により、当社が保有する資産の価値が変動するリスクのことをいいます。市場の代表的なリスク要因として、金利の変動、有価証券などの価格の変動、為替の変動などが挙げられます。

当社では、基本方針として安全性と流動性に重点を置いた資産運用を行うとともに、資産と負債の状況をモニタリングするALM(資産・負債の総合管理)を行っています。財務リスクの管理状況を定期的に把握し、必要に応じて適切な対応を実施して、保険会社としての健全な財務基盤の構築に努めています。

信用リスク

信用リスクとは、急激な経済環境の変化などにより信用供与先の財務状況が悪化し、それに伴い当社の資産の価値が減少ないし消失し、財務的な損失が生じるリスクのことをいいます。投資先については、リスクの度合いに応じて信用リスクの上限の設定や格付けなどのモニタリングにより適切にこれを管理しています。

また、再保険先については、チューリッヒ・インシュアランス・グループの全社信用リスク管理の枠組みによる信用リスク審査・牽制手続きに従い、これを管理しています。

流動性リスク

流動性リスクとは、巨大災害での資金流出の増加や、風評被害による大量ないし大口解約に伴う解約返戻金支出の増加により資金繰りが悪化し、資金の確保のために著しく不利な価格での取引を余儀なくされるリスクのことをいいます。保険収支予測や資産運用予測などをモニタリングし、流動性危機時の対応手続きを定め、流動性リスクを管理しています。

オペレーショナルリスク

オペレーショナルリスクには、主に「事務リスク」、「システムリスク」、「風評リスク」などがあり、以下のとおり対応に努めています。また、自然災害や人的災害に備えて、危機管理態勢の整備・強化に取り組んでいます。

事務リスク

事務リスクとは、当社ないし業務委託先などの役職員が正確な事務を怠る、あるいは事故・不正などを起こすことにより損失が発生するリスクのことをいい、狭義のオペレーショナルリスクにあたります。当社ではこれらの事故を未然に防ぐために、作業マニュアルの策定、定期的な自主検査を行っています。

サイバーリスクを含むシステムリスク

システムリスクとは、コンピュータシステムのダウンまたは誤作動など、システムの不備や不正アクセスなどに伴い損失が生じるリスクのことをいいます。中でもサイバー攻撃やネットを介したデータへの不正アクセスが原因で情報漏洩が発生し、損害を被るリスクをサイバーリスクといいます。当社では、システムおよびサイバーリスク対策の一環として、主要システムの二重化やグループ全体でのシステムのモニタリングの実施、各種の管理規程・マニュアルや従業員への教育などを通じシステムと情報の安全確保に努めています。

風評リスク

風評リスクとは、当社および当社と関わりを持つ会社・関係者に関する否定的な評価や評判が流布されることで当社のブランド価値などが悪化し損害を被るリスクのことをいいます。インターネットなどの各種メディアにおける当社に係る情報をモニタリングするなど、風評リスク対応に取り組んでいます。

事業継続リスク

当社では、地震に代表される自然災害や新型インフルエンザなどの事業継続に多大な影響を与える事態が発生した場合に備え、BCM・BCP(事業継続管理・計画)を策定し、必要な見直しと実効性の強化に努めています。

エマージングリスク

エマージングリスクとは、現在は存在していない、または認識していないが、外部環境の変化などにより新たに出現したり変化したりするリスクのことをいいます。世界規模で経営に大きな影響を与えかねないリスクについては、グループの方針のもと適切に対処しています。また日本支店においても、継続的にエマージングリスクの洗い出しを行い必要に応じて対応策を講じています。

データガバナンス

デジタル化の加速度的な進展に伴い、お客さまへの更なる商品・サービスの提供には、技術革新への対応とあわせ、大量のデータの有効活用が益々重要になると認識しています。同時にこの膨大なデータ・情報を適切に管理し、高いデータ品質を確保する態勢整備が重要であるとの認識のもと、当社ではデータガバナンスへの取り組みを進めています。

健全な保険数理に基づく

第三分野保険の責任準備金の確認

医療保険については、保険期間が長期(1年超)であり、医療政策などの外的要因や保険契約者の想定外の行動による影響を受けやすく長期的な不確実性を有しています。このような将来のリスクに備え十分な責任準備金を確保するため、「ストレステスト」を行い、その結果を保険計理人が確認しています。

ストレステストでは、事故発生率が予定を超えた場合において、責任準備金が十分に確保されているかを検証します。当社は、主務官庁の告示などに基づいて「ストレステスト」を実施した結果、責任準備金は十分な金額が確保されていることが確認できたため、責任準備金の追加積立は行っておりません。



コンプライアンス態勢

チューリッヒ・インシュアランス・グループでは、契約者、取引企業、ならびに株主との信頼関係をより強固なものにするためには、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、「Zurich's Code of Conduct(チューリッヒの行動指針)」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独自のコンプライアンス・マニュアルを作成し、日本における代表者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。

個人情報保護の管理態勢

1.お客さま情報保護の基本方針

当社の「個人情報保護方針」を公表するとともに、基本方針に定めた内容を実践し、お預かりしたお客さま情報の保護を図るために「個人データの安全管理に関する規程」および「特定個人情報の安全管理に関する規程」を定め、お客さま情報の適切な取扱いに努めています。

2.個人情報保護の態勢

当社では「個人情報の保護に関する法律(個人情報保護法)」[「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(マイナンバー法)」をはじめ、個人情報保護に関する諸法令、国および関係機関が定める指針・ガイドラインなどを遵守し、社内および外部委託先での個人情報の保護および安全管理措置の推進を図るため、顧客情報統括管理責任者を任命するとともに、各部門に個人情報監督者を配置するなど、当社の個人情報保護の管理態勢の整備、強化に取り組んでいます。

3.委託先における個人情報保護態勢

当社では、お客さま情報を取り扱う業務を社外に委託する場合は、業者選定にあたり、当社独自の個人情報管理基準に基づき審査を行っています。また契約締結後も、委託先に対して、実地監査を含むさまざまな方法で個人情報の取扱いについて定期的に確認し、管理しています。

個人情報保護方針

当社は、お客様からの信頼を第一と考え「個人情報の保護に関する法律(個人情報保護法)」[「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(マイナンバー法)」をはじめ個人情報の保護に関する諸法令、国および関係機関が定める指針・ガイドラインその他の規範、およびチューリッヒ・インシュアランス・グループの指針を遵守し、お客様の個人情報ならびに個人番号および特定個人情報(以下、「特定個人情報等」といいます)の適正な管理、利用およびその保護に努めております。

また、当社は、個人情報ならびに特定個人情報等保護の強化のため、役職員への教育・指導を徹底し、個人情報ならびに特定個人情報等の取扱いおよび安全管理に係る適切な措置について継続的な内容の見直しと改善に努めております。
※本方針における「個人情報」および「個人データ」とは、特段の定めがない限り、特定個人情報等を除くものをいいます。

1.個人情報の取得

当社は、業務上必要な範囲内で、かつ、適法で公正な手段により個人情報を取得します。具体的には、インターネットやコールセンターによるお見積り、お申込み、アンケートや、お客様にご記入・ご提出いただく保険契約申込書、保険金請求書等により取得します。

また、お客様からのお問合わせ、ご契約内容等の事実確認、電話対応の品質向上等のために、お電話で聴取した通話を録音することがあります。
※特定個人情報等の取得については、8.をご覧ください。

2.個人情報の利用目的

当社は、お客様により良い商品やサービスをご提供するために、適法かつ公正な手段により業務上必要な範囲内でお客様に関する情報を収集させていただいております。

これらの情報は、次の目的で利用いたします。

- (1)当社の保険の募集、お見積り、お引受け、ご継続および保険金・給付金のお支払い
 - (2)当社の保険契約の保管理およびこれに関連・付随する業務
 - (3)当社およびグループ会社(*)の商品やサービスのご紹介、ご提供
*「5.当社グループ会社間での共同利用」をご覧ください
 - (4)アンケートの実施や市場調査および保険商品・サービスの開発・研究
 - (5)再保険契約の締結、再保険契約に基づく通知および再保険金の請求
 - (6)他の事業者から個人情報(データ)の処理の全部または一部について委託された場合等において、委託された当該業務の適切な遂行
 - (7)キャンペーン等に付随する景品発送
- ※特定個人情報等の利用目的については、8.をご覧ください。

3.個人データの第三者への提供

当社では、次の場合を除き、ご本人の同意なく個人データを第三者に提供することはありません。

- (1)法令に基づく場合
- (2)当社の業務遂行上必要な範囲内で、保険代理店を含む委託先に提供する場合
- (3)再保険契約に伴い当該保険契約の情報を提供する場合
- (4)当社グループ会社(*)との間で共同利用する場合
*「5.当社グループ会社間での共同利用」をご覧ください
- (5)損害保険会社間(**)で共同利用する場合
**「6.情報交換制度等」をご覧ください

また、当社は、個人情報保護法第24条にもとづき、外国にある第三者に個人データを提供する場合には、個人情報の保護に関する法律施行規則で定める基準に適合するか等の必要な確認を行います。

※特定個人情報等の第三者への提供については、8.をご覧ください。

4.個人データの取扱いの委託

当社は、利用目的の達成に必要な範囲内において、個人データの取扱いを外部に委託することがあります。当社が、外部に個人データの取扱いを委託する場合には、委託先の選定基準を定め、あらかじめ委託先

の情報管理体制を確認するなど委託先に対する必要かつ適切な監督を行います。

当社では、例えば次のような場合に、個人データの取扱いを委託しています。((6)については、特定個人情報等を含みます。)

- (1) 保険契約の募集に関わる業務
- (2) 商品付帯サービスに関わる業務
- (3) 損害調査に関わる業務
- (4) 保険業務の事務処理、印刷・発送処理に関わる業務
- (5) 情報システムの運用・保守に関わる業務
- (6) 個人番号関係事務に関わる業務

5.当社グループ会社での共同利用

当社およびグループ会社は、その取り扱う商品・サービスを案内または提供するために、グループ会社間で、以下のとおり、個人データを共同利用することがあります。

- (1) 共同利用する個人データの項目
氏名、住所、電話番号、Eメールアドレス、生年月日、性別、保険の種類、契約締結日、契約の状態
- (2) 共同利用するグループ会社の範囲
グループ会社の範囲は以下のページをご覧ください。
(<https://www.zurich.co.jp/aboutus/about/relation/>)
- (3) 共同利用における管理責任者
当該個人データの取得元である各グループ会社
※特定個人情報等については共同利用を行いません。

6.情報交換制度等

- (1) 当社は、保険契約に関する個人情報について、保険契約の締結ならびに保険金支払の健全な運営のために、一般社団法人日本損害保険協会への登録、損害保険会社等との間で交換を実施することがあります。このような制度の詳細につきましては、一般社団法人日本損害保険協会のホームページ(<https://www.sonpo.or.jp>)をご覧ください。
- (2) 当社は、自賠責保険に関する適正な支払のために、損害保険料率算出機構との間で、個人データを共同利用します。
詳細につきましては、損害保険料率算出機構のホームページ(<https://www.giro.or.jp>)をご覧ください。
- (3) 当社は、損害保険代理店の適切な監督や当社の職員採用等のために、損害保険会社等との間で、損害保険代理店等の従業者に係る個人データを共同利用します。また、損害保険代理店への委託等のために、一般社団法人日本損害保険協会が実施する損害保険代理店試験の合格者等の情報に係る個人データを共同利用します。
詳細につきましては、一般社団法人日本損害保険協会のホームページ(<https://www.sonpo.or.jp>)をご覧ください。

※特定個人情報等については契約内容登録制度・契約内容照会制度および契約等情報交換制度の対象外です。

7.機微(センシティブ)情報のお取扱い

当社は、保険業法施行規則第53条の10および金融分野における個人情報保護に関するガイドライン第6条に基づき、同法令等に規定されている機微(センシティブ)情報を、次に掲げる場合を除き、取得、利用、または第三者提供いたしません。

- (1) 保険会社として適切な業務運営を確保する必要性から、ご本人の同意に基づき業務遂行上必要な範囲で機微(センシティブ)情報を取得、利用または第三者提供する場合
- (2) 相続手続を伴う保険金支払事務などの遂行に必要な限りにおいて、機微(センシティブ)情報を取得、利用または第三者提供する場合
- (3) 保険料収納事務などの遂行上必要な範囲において、政治・宗教などの団体もしくは労働組合への所属もしくは加盟に関する従業員などの機微(センシティブ)情報を取得、利用または第三者提供する場合
- (4) 法令などに基づく場合
- (5) 人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合
- (6) 公衆衛生の向上または児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合
- (7) 国の機関もしくは地方公共団体またはその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合

8.特定個人情報等のお取扱い

当社は、特定個人情報等を法令で限定的に明記された目的以外のために取得・利用しません。また、法令で限定的に明記された場合を除き、特定個人情報等を第三者に提供しません。

9.匿名加工情報

当社は、匿名加工情報(個人情報保護法第2条9項)を取り扱う場合には、個人情報の保護に関する諸法令、国および関係機関が定める指針・ガイドラインその他の規範を遵守します。

また、個人情報保護委員会規則で定めるところにより、匿名加工情報を作成したとき、第三者に提供するとき等は、合理的かつ適切な方法により、情報の項目及びその提供方法等を公表します。

10.情報の安全確保

当社はおお客様の個人情報、特定個人情報ならびに匿名加工情報の作成に用いた個人情報から削除した記述や加工の方法に関する情報等を漏洩、毀損等しないよう、安全管理にかかる基本方針・取扱い規定・実施体制を作成・整備し、個人情報、個人データ、特定個人情報ならびに匿名加工情報等の取得・利用・保管等の各段階に応じた組織的・人的・技術的安全管理措置を含む必要かつ適切な措置を講じます。

11.ご契約内容・事故に関するご照会

ご契約内容・事故に関するご照会については、保険証券または保険引受のご案内に記載された連絡先にお問合わせください。当社は、ご照会者をご本人であることを確認させていただいたうえで、対応いたします。

12.個人情報保護法に基づく保有個人データおよび特定個人情報等に関する事項の通知、開示、訂正、利用停止等のご請求

お客様から、個人情報保護法に基づく保有個人データ、特定個人情報等の通知、開示、訂正もしくは利用停止等をお申し出いただいた場合には、請求者をご本人であることを確認させていただいたうえで、所定の手続きに基づき、後日、原則として書面にて回答させていただきます。なお、お客様からの開示等のご請求に関しましては、当社所定の手数料をいただく場合があります。当社が、必要な調査を行った結果、ご本人に関する情報が不正確である場合には、その結果に基づいて正確なものに変更させていただきます。開示請求等の詳細につきましては、下記14に記載の窓口にお問合わせください。

13.お客様からのご意見・ご要望・苦情・ご相談

当社では、個人情報および特定個人情報等の取扱いに関する苦情やご相談に対し適切かつ迅速に対応します。

お客様から、お客様ご本人の個人情報および特定個人情報等の取扱いに関し、ご意見・ご要望をお寄せいただく場合には、下記14に記載の窓口にお問合わせください。

14.お問合わせ窓口

お客様相談室

電話番号：0120-860-697

受付時間：午前9時から午後5時

(月～金曜日/土日祝日除く)

インターネット窓口：ホームページアドレス：www.zurich.co.jp

当社は、認定個人情報保護団体である一般社団法人外国損害保険協会(<https://www.fnlia.gr.jp>)の対象事業者です。対象事業者の個人情報の取扱いに関する苦情・ご相談を以下にて受け付けております。

一般社団法人 保険オンブズマン

電話番号：03-5425-7963

受付時間：午前9時から午後5時

(月～金曜日/午後0時から午後1時及び土日祝日・年末年始を除く)

ホームページアドレス：<https://www.hoken-ombs.or.jp>

勧誘方針

当社は「金融商品の販売等に関する法律」(平成12年法律第101号)に基づき、以下の勧誘方針を定め、適正な保険商品の販売・勧誘に努めています。

勧誘方針

- ① 当社は、金融商品の販売等に関する法律、消費者契約法、保険業法その他関係法令等を遵守いたします。
- ② 当社は、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いたしま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をご説明およびご提供させていただくことに努めます。
- ③ 当社は、お客様自身が商品についての重要事項を正しくご理解いただいた上でご自身の判断と責任において当社の保険にご契約いただけるよう、商品内容やリスク内容等の重要事項について、商品および販売の形態に応じ、適切な説明に努めます。特に、変額年金等市場リスクが存在する商品については、お客様の年齢、知識、投資経験、財産の状況、収入等に照らして、最適と考えられる商品をお勧めするとともに商品内容やリスク内容等について適切な説明に努めます。
- ④ 当社は、事実と異なる情報の提供など、お客様の誤解を招くような勧誘は行いません。
- ⑤ 当社は、深夜や早朝などお客様のご迷惑となるような時間帯、場所、方法による勧誘は行いません。
- ⑥ 当社は、お客様の信頼と期待を裏切らないよう、また適切な情報提供を行うため、教育、研修体制等を充実し、適切な業務を行うために必要な知識技能の習得、研鑽に努めます。
- ⑦ 当社は、お客様のご意見・ご要望を真摯に受け止め、販売活動に生かします。

利益相反管理態勢

当社は、当社または当社グループ会社(以下「当社グループ」)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、以下の「利益相反管理方針」に則り適切に業務を管理・遂行します。

利益相反管理方針

1.利益相反の定義

「利益相反」とは、当社グループとお客さまとの間で利益が相反する状況および当社グループのお客さま相互間で利益が相反する状況をいいます。

2. 利益相反のおそれのある取引の特定および類型

当社では、下表の類型に該当する取引のうち、不当な利益相反のおそれのある取引(以下「対象取引」)を特定したうえで、お客さまの利益を不当に害することのないよう、適切に業務を管理・遂行します。

	お客さまと当社グループの間	お客さまと当社グループのお客さまの間
利害対立型	お客さまと当社グループの利害が対立する取引	お客さまと当社グループのお客さまの利害が対立する取引
競合取引型	お客さまと当社グループが同一の対象に対して競合する取引	お客さまと当社グループのお客さまが競合する取引
情報利用型	当社グループがお客さまとの関係を通じて入手した情報を利用して当社グループが利益を得る取引	当社グループがお客さまとの関係を通じて入手した情報を利用して当社グループのお客さまが利益を得る取引

3.利益相反の管理方法

当社は、下記に掲げる方法を適宜選択または組み合わせることで、利益相反管理を行います。

- ① 部門の分離による情報の遮断
- ② 取引の一方または双方の条件または方法の変更
- ③ 取引の一方または双方の中止
- ④ お客さまへの利益相反の開示

4.利益相反管理態勢

- ① 当社は、適切に利益相反の管理を行うため、営業部門から独立した利益相反管理統括部門および利益相反管理統括者を設置し、既存の法令等遵守態勢の中で利益相反取引の特定および管理を一元的に行います。

- ② 当社従業員に対する研修・教育を実施することにより周知徹底を図ります。
- ③ 対象取引の特定および管理に関する記録は、5年間適切に保存します。
- ④ 当社は、利益相反管理態勢の適切性と有効性を定期的に検証し、継続的に改善を図ります。

5. 利益相反管理の対象となる会社の範囲

当社およびチューリッヒ・ライフ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド及びチューリッヒ少額短期保険株式会社は利益相反管理の対象となります。

反社会的勢力に対する取組み

当社は、保険会社が持つ社会的・公共的責任および義務を十分に認識し、市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力に屈することなく、毅然とした姿勢で対応することを経営理念の実践における基本的事項と考え、「反社会的勢力対応に関する基本方針」および「反社会的勢力等対応規程」を定めるとともに、犯罪収益によるものと疑われる取引への適切な対応を行うことによりマネーロンダリングの防止を図っています。

また、反社会的勢力への対応にあたっては、弁護士や警察など関係当局とも連携して組織的に対応することとし、反社会的勢力との関係遮断および不当要求に対してはこれに屈することなく断固たる決意をもって取り組んでいます。

反社会的勢力対応に関する基本方針

- ① 当社は、社会の一員として市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力に対しては毅然とした態度で臨み、不当な要求に対してはこれを拒絶します。
- ② 当社は、反社会的勢力との関係を遮断することに努め、公共の信頼を維持し健全な業務の遂行を確保します。
- ③ 当社は、反社会的勢力からの不当要求に対しては、対応する役職員の安全を最優先に確保するとともに、担当者や担当部署だけに任せず、組織として対応します。
- ④ 当社は、反社会的勢力の対応については平素から、警察、暴力追放運動推進センター、弁護士等の外部専門機関と緊密な連携を図ります。また、反社会的勢力による不当要求に対しては、民事と刑事の両面から法的対応を行います。
- ⑤ 当社は、反社会的勢力による不当要求が、事業活動や役職員の不祥事を理由とする場合であっても、事実を隠ぺいするための裏取引は絶対に行いません。また、反社会的勢力への資金提供も絶対に行いません。

資産の運用

当社は、資産と負債の総合管理に基づき、資産運用を行っています。具体的には、流動性が高く信用力の高い円建債券が中心です。また、効率的な運用を行うために限定的に株式投信信託ならびに不動産投資信託を一部組み入れています。

業務の代理・事務の代行

当社は、チューリッヒ・ライフ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド(チューリッヒ生命)およびチューリッヒ少額短期保険株式会社の募集代理店として、保険契約締結(少額短期保険契約を含む)の媒介、およびそれに付随する業務を行っています。

国債などの窓口販売業務など

該当業務はありません。

配当性向

該当はありません。

チューリッヒ・インシュアランス・グループ概要

Zurich Insurance Group Overview

グループ概要

チューリッヒ・インシュアランス・グループは、グローバル市場および各国市場において幅広い商品ラインアップを揃える世界有数の保険グループです。スイスのチューリッヒ市を本拠に1872年に設立され、およそ55,000人の従業員を有し、世界215以上の国と地域で、個人、そして中小企業から大企業までのあらゆる規模の法人およびグローバル企業のお客さまに、損害保険および生命保険の商品・サービスを幅広く提供しています。

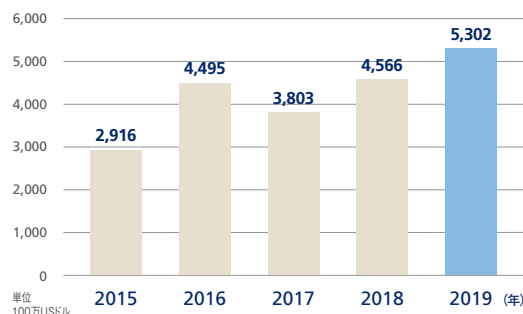
2019年の収入保険料は約505億USDドル(5兆5,328億円)^{*}、事業利益は約53億USDドル(5,807億円)^{*}に達し、強固な財務基盤とグローバルな強みを活かし、世界中のさまざまな国や地域で、各市場の文化や地域特質に基づいたビジネスを展開しています。

最高経営責任者	マリオ・グレコ (Mario Greco)
設立年月	1872年11月
グループ本社所在地	スイス連邦チューリッヒ市
サービス提供網	世界215以上の国と地域
従業員数	約55,000人
収入保険料	約505億USDドル(5兆5,328億円) [*]
総資産	約4,047億USDドル(44兆3,389億円) [*]
主な事業内容	保険業

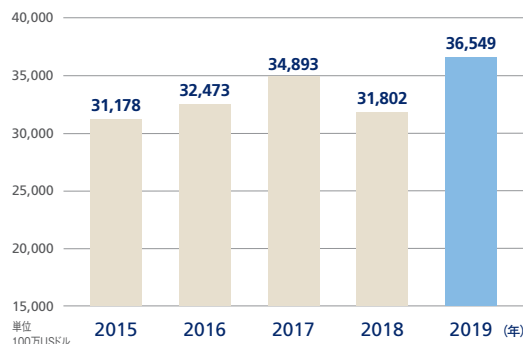
^{*}数値は2019年実績。1USDドル=109.56円(2019年12月30日TTM)

代表的な経営指標

事業利益の推移



株主資本の推移



チューリッヒ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド (スイス本店) について

発行済株式総数	8,250万株 (2019年12月31日現在)
株主	チューリッヒ・インシュアランス・グループ・リミテッド (Zurich Insurance Group Ltd) 8,250万株 (100%)
資本金	8億2,500万スイスフラン

保険財務力格付

保険財務力格付は、保険契約者の保険金請求に応える能力に基づいた、第三者機関による保険会社の財務的健全性の評価です。2019年12月31日現在におけるチューリッヒ・インシュアランス・カンパニー・リミテッドの格付は以下のとおりです。

格付機関	保険財務力格付	格付見通し (outlook)
A.M. Best	A+	stable
Moody's	Aa3	stable
Standard & Poor's	AA-	positive

^{*}格付は2019年12月31日現在の情報に基づいており、将来的に変更される可能性があります。格付は格付会社の意見であり、保険金支払いなどの保証を行うものではありません。

Our Purpose and Values

チューリッヒの原点と大切にすること

私たちの**Our Purpose and Values (チューリッヒの原点と大切にすること)**は、チューリッヒの戦略と密接につながっています。これは常にお客さまを中心に置きながら、私たちが事業を行う目的といかに目標を達成するかを明示しています。



チューリッヒ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド (スイス本店) 決算ハイライト

Zurich Insurance Company Ltd (Switzerland) Financial Statements

本年度の業績概要 Overview

チューリッヒ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド(以下「ZIC」)は、1872年11月1日に設立されたスイスのチューリッヒに本社を置く会社で、チューリッヒ・インシュアランス・グループ(以下「グループ」)の主たる保険会社です。ZICは保険会社であるだけでなく、グループの不動産ローン業務と銀行業務を除く、すべての子会社とその関連会社の持ち株会社としての機能も果たしています。

ZICの業績には、スイス本店および主要な支店であるカナダ、日本、香港における元受損害保険事業と、子会社やファーマーズ・エクスチェンジ社からの受再保険が含まれています。*

ZICは2019年度に当期純利益3,700百万スイスフランを計上しました(2018年と比べ11%増)。これは正味保険引受利益が6百万スイスフラン減少したことにより一部相殺されましたが、主に正味資産運用利益が1,000百万スイスフラン増加したことによるものです。

総収入保険料は前期に比べ186百万スイスフラン増加し(1%増)、14,300百万スイスフランを計上しました。現地通貨ベースでも、前期に比べ278百万スイスフラン増加しました(2%増)。元受収入保険料は、主にカナダ、日本、スイスの業績の躍進により、前期に比べ261百万スイスフラン増の4,400百万スイスフランを計上しました。受再収入保険料は前期に比べ75百万スイスフラン減の9,900百万スイスフランを計上しました。これは追加の再保険契約により一部相殺されましたが、主にチューリッヒ・アメリカン・インシュアランス・カンパニーとのグループ内再保険契約の非更改によるものです。

正味保険契約準備金は、2018年に終了したチューリッヒ・アメリカン・インシュアランス・カンパニーとのホール・アカウント比例再保険契約(WAQS)と過去に組成したチューリッヒ・インシュアランスplcとの再保険契約停止により前期比で2,300百万スイスフラン減少しました。

正味資産運用利益は、2019年、株式証券市場が総じて好調であったため、前期に比べ1,000百万スイスフラン増加し、4,800百万スイスフランを計上しました。一部、子会社および関連会社への投資に対する資産運用利益の減少により相殺されています。

2019年12月31日現在、資本の部合計は2018年12月31日時点の25,000百万スイスフランから964百万スイスフラン増加し、25,900百万スイスフランとなりました。これは、2019年4月3日の年次株主総会の承認にもとづき実施されたチューリッヒ・インシュアランス・グループへの2,800百万スイスフランの配当

金の支払いにより一部相殺されましたが、2019年の当期純利益が3,700百万スイスフランに増加したことによるものです。

ZICはグループ全体のリスクアセスメントプロセスに組み込まれています。このリスクプロセスは、事業活動の本質や事業領域、ZICの特定のリスクにも対応しています。

2019年は事業とオペレーションをシンプルにして、イノベーションやお客さま中心の体制をさらに一層強化しました。また、買収を通じて事業の強化を図りました。

2018年9月27日、グループはPTダナモン銀行インドネシア(ダナモン銀行)および少数株主より損害保険を扱うPT Asuransi Adira Dinamika (Adira保険)の株式を80%取得する契約を交わしました。この子会社への投資の簿価は業績によって今後増加が見込まれる支払いを含め、2019年12月31日時点で467百万スイスフランでした。この契約には20年間のディストリビューション契約も含まれています。また、本買収は2019年11月27日に完了しました。

2019年2月1日、ZICはQBEインシュアランス・グループ・リミテッド(QBE Insurance Group Limited)の買収プロセスの最終手続きとしてZLS Aseguradora de Colombia S.A.を19百万スイスフランにて取得しました。

2017年12月11日、グループはオーストラリア・ニュージーランド銀行(ANZ)バンキング・グループ・リミテッドより、オーストラリアの生命保険および消費者信用保険を展開するOnePath (OnePath LifeとOnePath General Insurance)の株式を100%取得しました。買収効果による収益確保を企図しOnePathとZICは2018年5月1日付けでOnePathの死亡保険、後遺障害保険、重大疾病保険の既存契約について比例再保険契約を締結し、703百万スイスフランの再保険手数料(アップフロントフィー)を計上しました。また、2019年5月31日、価格調整を行い1,400百万USDでOnePathの取得が完了しました。チューリッヒグループはOnePathを孫会社として扱っています。

2020年、当社は、事業の成長と損害保険の主要市場での価格設定の上昇により、業績のさらなる改善をはかってまいります。

* ファーマーズ・エクスチェンジ社(The Farmers Exchange)は、保険契約者が所有しています。また、ファーマーズ・グループ(Farmers Group, Inc.)はチューリッヒ・インシュアランス・グループの完全子会社で、保険請求を伴わないサービスやその付随サービスを、ファーマーズ・エクスチェンジ社に代理人として提供し、その代価を受領しています。

損益計算書 INCOME STATEMENT

自2019年1月1日/至2019年12月31日
1 CHF (スイスフラン) = 112.40円 (2019年12月30日)

Revenues	収益	CHF '000'000	(単位:百万円)
Gross written premiums and policy fees	総収入保険料	14,286	1,605,746
Premiums ceded to reinsurers	出再保険料	-3,839	-431,504
Net written premiums and policy fees	正味収入保険料	10,448	1,174,355
Change in reserves for unearned premiums, gross	総未経過保険料繰入、戻入額	-246	-27,650
Change in reserves for unearned premiums, ceded	出再未経過保険料繰入、戻入額	82	9,217
Net earned premiums and policy fees	正味既経過保険料	10,283	1,155,809
Other income	その他経常収益	1,117	125,551
Total technical income	保険引受収益	11,400	1,281,360
Claims paid, annuities and loss adjustment expenses, gross	総保険金、年金給付金及び損害調査費	-11,302	-1,270,345
Claims paid, annuities and loss adjustment expenses, ceded	出再保険金、年金給付金及び損害調査費	2,210	248,404
Change in insurance reserves, gross	総保険契約準備金繰入、戻入額	2,044	229,746
Change in insurance reserves, ceded	出再保険契約準備金繰入、戻入額	243	27,313
Insurance benefits and losses, net of reinsurance	正味発生保険金及び損害調査費	-6,804	-764,770
Underwriting & policy acquisition costs, gross	総営業費及び契約獲得費	-3,111	-349,676
Underwriting & policy acquisition costs, ceded	出再営業費	331	37,204
Underwriting & policy acquisition costs, net of reinsurance	正味営業費	-2,780	-312,472
Administrative and other expense	一般管理費	-2,142	-240,761
Total technical expense	保険引受費用	-11,727	-1,318,115
Investment income	資産運用収益	5,165	580,546
Investment expenses	資産運用費用	-340	-38,216
Net investment result	正味資産運用利益	4,825	542,330
Other financial income	その他金融収益	447	50,243
Other financial expense	その他金融費用	-460	-51,704
Operating result	経常利益	4,485	504,114
Interest expense on debt and other interest expense	支払利息	-610	-68,564
Net income before taxes	税引前当期利益	3,875	435,550
Direct tax expenses	税金費用	-161	-18,096
Net income after taxes	当期純利益	3,714	417,454

貸借対照表 BALANCE SHEET

2019年12月31日現在
1 CHF (スイスフラン) = 112.40円 (2019年12月30日)

Assets	資産の部	CHF '000'000	(単位:百万円)
Investments	運用資産		
Real estate	不動産	1,466	164,778
Investments in subsidiaries and associates	関連会社投資	34,352	3,861,165
Debt securities	債券	18,840	2,117,616
Other loans	その他の貸付金	5,113	574,701
Mortgage loans	不動産担保貸付金	970	109,028
Equity securities	株式	4,609	518,052
Mixed investments funds	合同運用ファンド	54	6,070
Other investments	その他の投資	7,466	839,178
Total investments	運用資産合計	72,870	8,190,588
Other assets	その他資産		
Derivative assets	デリバティブ資産	552	62,045
Deposits made under assumed reinsurance contracts	再保険預け金	2,302	258,745
Cash and cash equivalents	現金	4,272	480,173
Insurance reserves, ceded	出再保険契約準備金	6,634	745,662
Reserves for unearned premiums	未経過保険料準備金	1,280	143,872
Reserves for losses and loss adjustment expenses	支払備金	5,040	566,496
Actuarial and other insurance reserves	責任準備金その他	314	35,294
Fixed assets	有形固定資産	94	10,566
Deferred acquisition costs, net	繰延新契約費	2,008	225,699
Intangible assets	無形固定資産	129	14,500
Receivables from insurance and reinsurance business	保険契約債権	1,433	161,069
Other receivables	その他未収金	767	86,211
Other assets	その他の資産	25	2,810
Accrued assets	未収金	729	81,940
Total other assets	その他資産合計	18,945	2,129,418
Total assets	資産の部合計	91,815	10,320,006
Liabilities and shareholders' equity	負債及び資本の部	CHF '000'000	(単位:百万円)
Liabilities	負債		
Insurance reserves, gross	総保険契約準備金	37,279	4,190,160
Reserves for unearned premiums	未経過保険料準備金	4,342	488,041
Reserves for losses and loss adjustment expenses	支払備金	26,956	3,029,854
Actuarial and other insurance reserves	責任準備金その他	5,981	672,264
Provisions	その他負債	1,449	162,868
Senior and other debt	上位債務他	14,236	1,600,126
Derivative liabilities	デリバティブ債務	201	22,592
Deposits received under ceded reinsurance contracts	再保険預り金	167	18,771
Liabilities from insurance and reinsurance business	保険契約債務	1,434	161,182
Other liabilities	その他負債	1,311	147,356
Accrued liabilities	未払金	1,602	180,065
Subordinated debt	劣後債務	8,199	921,568
Total liabilities	負債の部合計	65,877	7,404,575
Shareholders' equity (before appropriation of available earnings)	資本の部 (利益処分前)		
Share capital	資本金	825	92,730
Capital contribution reserve	資本準備金	5,570	626,068
Legal reserve	法定準備金	485	54,514
General free reserve	任意積立金	4,272	480,173
Retained earnings:	利益剰余金		
Beginning of year	繰越利益剰余金 (期首)	13,822	1,553,593
Dividend paid	配当金	-2,750	-
Net income after taxes	当期純利益	3,714	417,454
Retained earnings, end of year	繰越利益剰余金	14,786	1,661,946
Total shareholders' equity (before appropriation of available earnings)	資本の部合計 (利益処分前)	25,938	2,915,431
Total liabilities and shareholders' equity	負債及び資本の部合計	91,815	10,320,006

チューリッヒ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド (スイス本店) 決算ハイライト

Zurich Insurance Company Ltd (Switzerland) Financial Statements

2019年12月31日現在の取締役および監査人 Board of Directors and auditors as of December 31, 2019

取締役員 Zurich Insurance Company Ltd Board of Directors		居住地 Residence	任期 Expiration of current term of office
会長: ミッシェル・エム・リエ	Michel M. Liès, Chairman	スイス/ツオリコン	2020年
副会長: クリストフ・フランツ	Christoph Franz, Vice Chairman	スイス/チューリッヒ	2020年
ジョアン・アンブル	Joan Amble	アメリカ/コネチカット /ダリエン	2020年
キャサリン・ベッソン	Catherine Bessant	アメリカ/ノースカロライナ/シャーロット	2020年
アリソン・カーンワス	Alison Carnwath	イギリス/デヴォン	2020年
ミハエル・ハルプヘル	Michael Halbherr	ドイツ/ベルリン	2020年
ジェフリー・ヘイマン	Jeffrey Hayman	アメリカ/ニュージャージー/ムアズタウン	2020年
モニカ・メクラー	Monica Mächler	スイス/シュヴィーツ/プフェフィコン	2020年
キショール・マブバニ	Kishore Mahbubani	シンガポール/シンガポール	2020年
ジャスミン・シュタイブリン	Jasmin Staiblin	スイス/シュヴィーツ/プフェフィコン	2020年
バリー・ストーブ	Barry Stowe	アメリカ/テネシー/ナッシュビル	2020年

役員会事務 Company Secretary

クラウディア・ビーダーマン Claudia Biedermann

監査人 Auditors

プライスウォーターハウスクーパース AG PricewaterhouseCoopers AG