

## 目次

ごあいさつ	3
チューリッヒ保険会社概要	4
主要な業績・財務状況	7
2020年トピックス	8
多彩なビジネスと商品	10
お客様の声への取り組み	11
保険のしくみ	15
ガバナンス態勢	18
チューリッヒ・インシュアランス・グループ概要	25
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	27
チューリッヒ保険会社資料編	31

## ごあいさつ

日頃より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<sup>\*</sup>を背景に、日本における損害保険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、幅広い保険商品・サービスを提供しています。

2020年度は新型コロナウイルスの感染拡大という未曾有の年となりました。緊急事態宣言の発令や外出自粛要請を受け、企業活動はもちろん人命にまで影響をもたらす一大事となり、社会が大きく変化した1年となりました。当社は2020年4月7日、第1回目の緊急事態宣言発令を受け、いち早く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。その後も台風時や政府、自治体の要請に応じる形で在宅勤務率70%以上を継続し、社員とその家族の安全と健康を守るとともに、緊急時であってもお客さまへ平時と変わらぬサービスを提供してまいりました。このような措置が評価され、総務省が主催する令和2年度「テレ

ワーク先駆者百選 総務大臣賞」を受賞しました。また、当社は地域コミュニティへの貢献をも重視し、新型コロナウイルス感染症対策への支援として、医療現場や教育、福祉の活動へ支援金とマスクや医療物資などの寄付を行いました。

激動の2020年度ではありましたが、当社はおかげさまで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8.2%増加し、1,042億円となりました。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831.8%と十分高い水準を保っています。

2021年7月に、当社は日本において創立35周年を迎えました。これもひとえに皆さまのご支援とご厚誼の賜物と深く感謝しお礼申し上げます。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、コミュニティの一員としての責務を果たし、お客さまの期待を上回るサービスの提供に全力をあげて注力してまいります。引き続き一層のご愛顧ご支援を賜りますよう、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/stable (2021年3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)  
日本における代表者および最高経営責任者

**西浦 正親** Masachika Nishiura



# チューリッヒ保険会社概要

## 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]
東京本社所在地	〒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1,200人(スタッフ社員含む 2021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

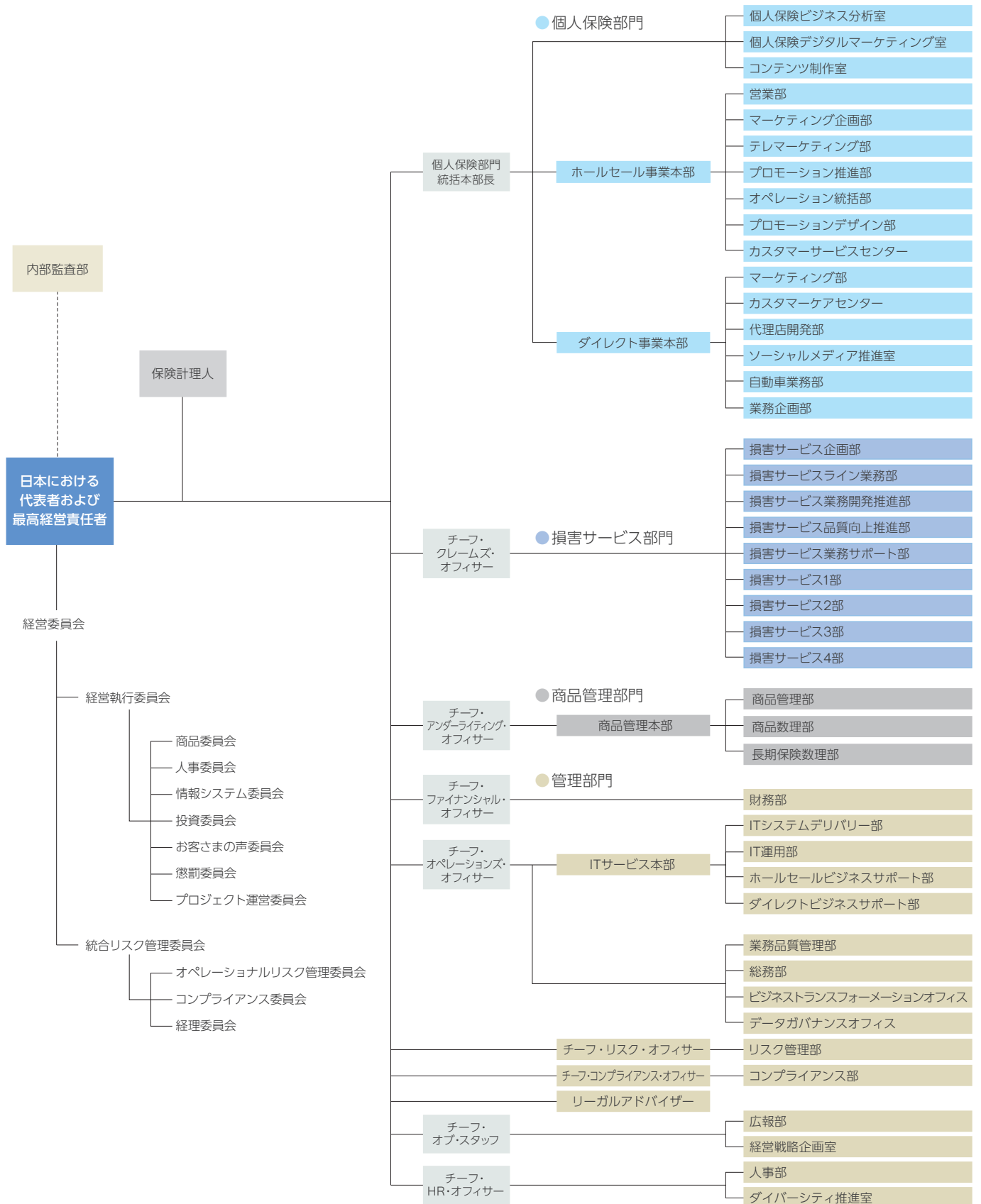
登録番号	関東財務局長(少額短期保険)第63号
本社所在地	〒164-0003 東京都中野区東中野3-14-20
事業内容	少額短期保険業

### チューリッヒ生命保険株式会社

設立年月	1996年(平成8年)8月 [事業免許取得] (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 日本支店の設立)
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組織図

2021年8月1日現在



## 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	・ウインタートウル・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さま専用ページ 「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
2019年	・スマートフォンでの自動車保険の事故受付開始

## 第三者機関による評価

2017年	・HDI-Japan問合せ窓口 (電話対応) 格付け <sup>*1</sup> HDI-Japan Webサポート (ウェブサイト) 格付け <sup>*1</sup> 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 <sup>*3</sup>
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 <sup>*2</sup> ・HDI-Japan問合せ窓口 (電話対応) 格付け <sup>*1</sup> 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 <sup>*1</sup> 最高評価の三つ星を獲得
2020年	・HDI-Japan問合せ窓口 (電話対応) 格付け <sup>*1</sup> HDI-Japan Webサポート (ウェブサイト) 格付け <sup>*1</sup> 最高評価の三つ星を獲得 ・IT協会 カスタマーサポート表彰制度 <sup>*4</sup> 「特別賞 (人材育成賞)」および 「新型コロナウイルス感染症対策特別賞」受賞 ・総務省主催「テレワーク先駆者百選 総務大臣賞」受賞 <sup>*5</sup>

※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、認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](http://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](http://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](http://jdpower-japan.com)

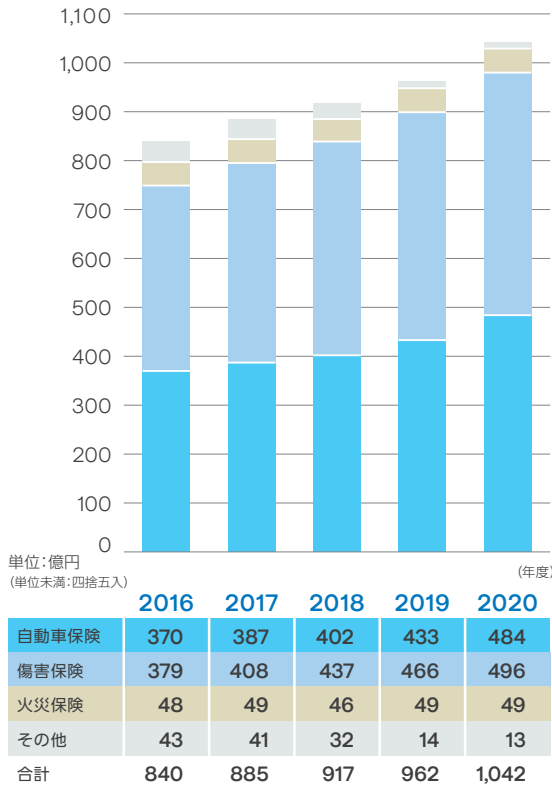
※4: IT協会 カスタマーサポート表彰制度  
顧客に対するサポート・サービスに関して、創意工夫や先進的な試みを行い、顧客満足度の向上や課題解決を図ることによって経営に優れた貢献をし、カスタマーサポートの推進・発展に寄与したと認めうる企業・機関・団体の当該組織を対象に授与されるものです。  
[www.jiit.or.jp/cc/award.html](http://www.jiit.or.jp/cc/award.html)

※5: 総務省「テレワーク先駆者百選 総務大臣賞」  
総務省は、2015年度から、テレワークの普及促進を目的として、テレワークの導入・活用を進めている企業・団体を「テレワーク先駆者」とし、その中でも十分な実績を持つ企業・団体を「テレワーク先駆者百選」として公表しています。また、2016年度からは、「テレワーク先駆者百選」に選定された企業などの中から、他社が模範とすべき優れた取組みを行っている企業や地方創生に取組んでいる企業などに対し、「総務大臣賞」を授与しています。  
[www.soumu.go.jp/menu\\_news/s-news/01ryutsu18\\_02000001\\_00006.html](http://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01ryutsu18_02000001_00006.html)

## 主要な業績・財務状況

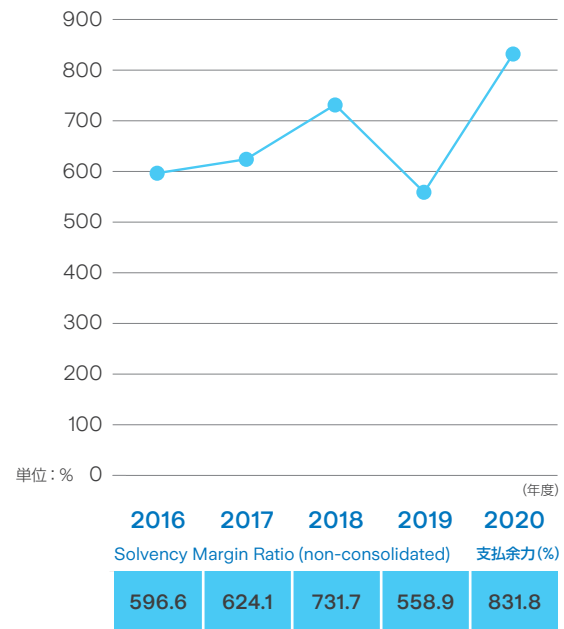
### 収入保険料

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、2020年度目標の1,000億円を超え1,042億円を計上しました。



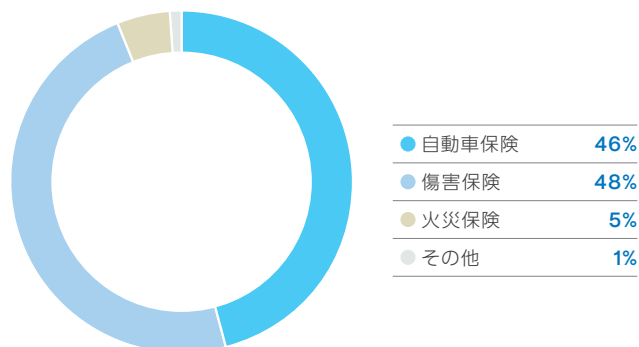
### 単体ソルベンシー・マージン比率

2019年度に再保険スキームを抜本的に見直し最適化した結果、事業費率と損害率の改善を実現し、当期純利益76億円を計上しました。これにより当期の単体ソルベンシー・マージン比率は831.8% (昨年比272.9ポイント増) 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及補正した数値を使用しております。

### 種別構成 (2020年)



## 2020年トピックス

### スマートフォンサイトでの自動車事故受付の利便性を向上

当社では、2019年よりスマートフォンサイトにて自動車保険の車両単独事故の受付サービスを開始しました。2020年、さらに自動車、自転車、歩行者など相手がいる車両単独事故以外についてもスマートフォンサイトで事故の連絡をいただけるよう改善を図りました。当社は、お客さまに寄り添い、事故の際の負担や不安を少しでも軽減できるよう、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に努めてまいります。

### コロナ禍で銀行業界からのニーズがさらに高まる 「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。これまでに約100社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。コロナ禍において対面での販売が困難となる銀行業界において、さらに当プログラムの採用が進みました。2020年度には新たに4行と提携が進み、提携銀行は27行となりました。従来の書類による手続きに加え、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。

### 全国のドライバーに「2020年あおり運転実態調査」を実施

当社は2020年7月に3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。「あおり運転の厳罰化を盛り込んだ改正道路交通法」の成立について認知しているドライバーは約8割と、法改正への関心の高さがうかがえました。また、新型コロナウイルス感染症予防として車利用の頻度が上がることも予想されることから、引き続きあおり運転対策を含めた安全運転への心がけが重要になると考えられます。当社は、本調査や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めるよう、引き続き情報発信を続けてまいります。

### 長崎オフィスの新卒入社社員を対象に 奨学金返済支援制度を新設

2020年度より、県内の若者の雇用促進と定着を支援するため、長崎オフィスで採用する新卒入社社員を対象とした奨学金返済支援制度を新設しました。若年層の人口流出が常態化している長崎県において、当社は2015年の長崎オフィス開設以来、県内の大学新卒者の採用を積極的に行い、2020年度までに124名を採用しています。また2016年より、長崎県の「企業版ふるさと納税制度」を活用し、地域創生事業の中でも「地域の将来を担い支える若者の人材育成支援プロジェクト」への寄付を通して、若者の人材育成を支援してまいりました。当社は今後も雇用や社会貢献活動など、さまざまな方法で、長崎県の活性化に貢献してまいります。



### 育児のための特別休暇「ペアレンタル・リープ」を新設

2020年9月1日より、性別を問わず社員の育児を支援するため、2歳に満たない子を養育する社員を対象に、6週間有給の育児のための特別休暇「ペアレンタル・リープ」を新設しました。この制度は、6週間で3分割まで可能とすることで、家庭の事情や仕事の都合により、計画的に取得時期や期間を決めることができ、社員のワークライフバランスの実現に柔軟に対応できます。当社は今後も、社員一人ひとりが安心して意欲的に働くことができる職場環境の整備に積極的に取り組んでまいります。

### 在宅勤務への移行を推進し、 緊急時には在宅勤務率95%を達成

2020年4月、緊急事態宣言発令を受け、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、在宅勤務率95%を達成しました。これは、緊急時であっても事業を継続しお客さまへ変わらぬサービスをご提供するため、社員とその家族の安全と健康を守るため、地域社会の一員として感染拡大防止に協力するための3つの考えに基づきます。これらの対応については、2020年5月に行った社員アンケートで、在宅勤務移行に関し90%以上の賛同を得ることができました。また、同じようにコールセンターを運営する多くの企業様からこの在宅勤務移行についてお問合わせをいただき、情報提供を行いました。当社は在宅勤務を自然災害やパンデミックなどの緊急時だけでなく、「新しい働き方」の一つとして捉え、柔軟な働き方を推進してまいります。

### 新型コロナウイルス感染症(COVID-19)対策など 地域コミュニティへの支援を実施

当社は、新型コロナウイルス感染症対策への支援として、チューリッヒ・インシュアランス・グループの財団法人「Z チューリッヒ基金(以下、ZZF)」を通じて、医療現場や教育、福祉の活動へ、約2,300万円の支援金と約11万枚のマスクの寄付を行いました。また、新型コロナウイルス感染症予防のため、例年行われていた職場の忘年会を自粛し、社員に付与していた会費補助金を、オフィスが所在する各社会福祉協議会と日本赤十字社へ寄付を行いました。ZZFからの同額のマッチングと合わせ、寄付額は合計1,376万円となりました。当社は今後も社会貢献活動や寄付を通じて、必要とされている方への支援を推進し、地域コミュニティへの貢献を続けてまいります。





## 多彩なビジネスと商品

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）。

### 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。

##### 国内旅行傷害保険

国内旅行中のケガ、携行品の破損・盗難、賠償責任、航空機の欠航などで宿泊費が生じた場合など、国内旅行を総合的にサポートします。

##### 子ども総合保険

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。

## お客様の声への取組み

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13ページにご紹介しています。

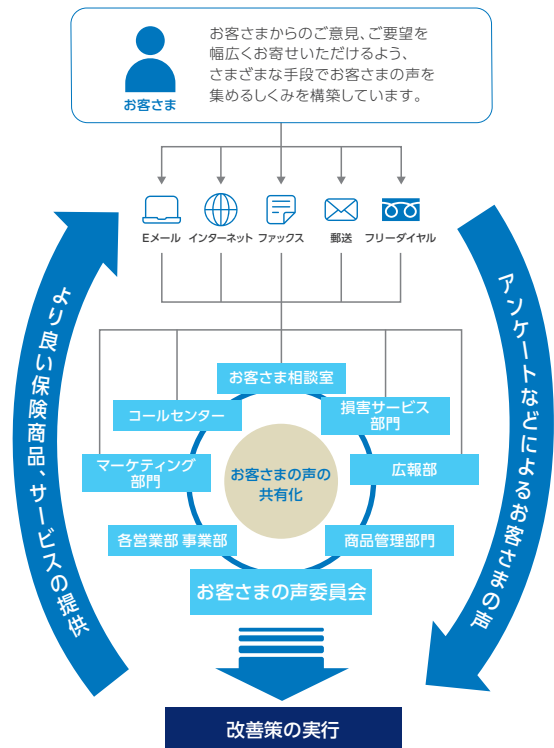
### お客様の声対応方針

#### 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、お客さま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、お客さま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。詳細は当社のウェブサイトをご覧ください。

[www.zurich.co.jp/care\\_innovation/voice/relations/declaration/](http://www.zurich.co.jp/care_innovation/voice/relations/declaration/)

### お客さま本位の業務運営方針

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、2020年7月に「お客さま本位の業務運営方針」に改称しました。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ともに、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。

[www.zurich.co.jp/aboutus/about/customeroriented/](http://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、2020年度（2020年4月～2021年3月）は40,000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	2020年 4月～6月 (第1四半期)	2020年 7月～9月 (第2四半期)	2020年 10月～12月 (第3四半期)	2021年 1月～3月 (第4四半期)	2020年度 合計
契約・募集行為	4,458	4,326	3,893	4,713	17,390
契約の管理保全・集金	3,289	2,961	3,771	5,717	15,738
保険金	1,085	1,273	1,446	1,443	5,247
その他	432	420	468	584	1,904
合計	9,264	8,980	9,578	12,457	40,279

### 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社内SNSなどで共有しています。

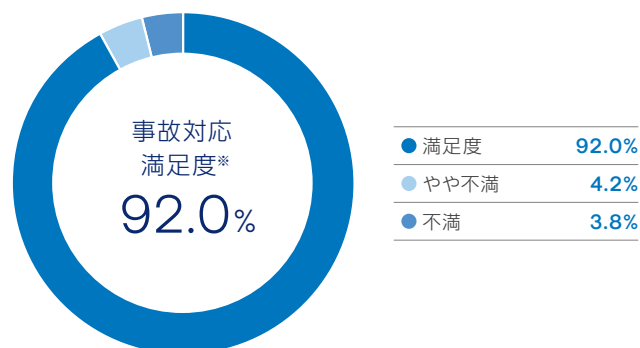
当社の損害サービス対応を通じて、より多くのお客さまにご満足いただけるよう、サービス品質の向上に取り組んでいきます。

### 事故対応満足度評価

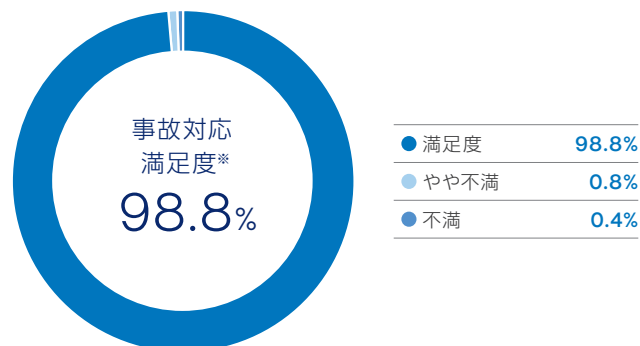
自動車保険・バイク保険アンケート 回答数：2020年度 12,053件  
傷害保険アンケート 回答数：2020年度 15,093件

### 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

2020年度 自動車保険・バイク保険



2020年度 傷害保険



※「満足」「やや満足」「普通」の合計値

### お客様の声に基づく改善活動

お客様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。

## お客様の声

## 改善に向けた取組み

自動車保険の指定修理工場を自分で検索できると便利だと思います。



当社の指定修理工場をお客様ご自身で検索し、利用受付ができるサービスを開始しました。



スマートフォン画面 イメージ

クレジットカード会社など団体を通じて加入する傷害保険・医療保険の加入依頼書に関する確認の電話を勤務時間中にいただきましたが、勤務中は電話に出られません。



必要な要件が整っている場合、ショートメールサービス (SMS) をご利用いただけるお客様へ、SMSで内容確認フォームを送信し、スマートフォンサイト上で内容を入力していただく運用を開始しました。



内容確認フォーム イメージ

クレジットカード会社など団体を通じて加入する傷害保険・医療保険について、ダイレクトメールで送られてきたリーフレットだけでは内容などがわかりにくいです。



公式ウェブサイトの傷害保険のページをリニューアルし、よくあるご質問のバナーを作り36個の質問に対する回答を準備しました。

傷害保険FAQ掲載ページ [www.zurich.co.jp/pa/freecare/](http://www.zurich.co.jp/pa/freecare/)

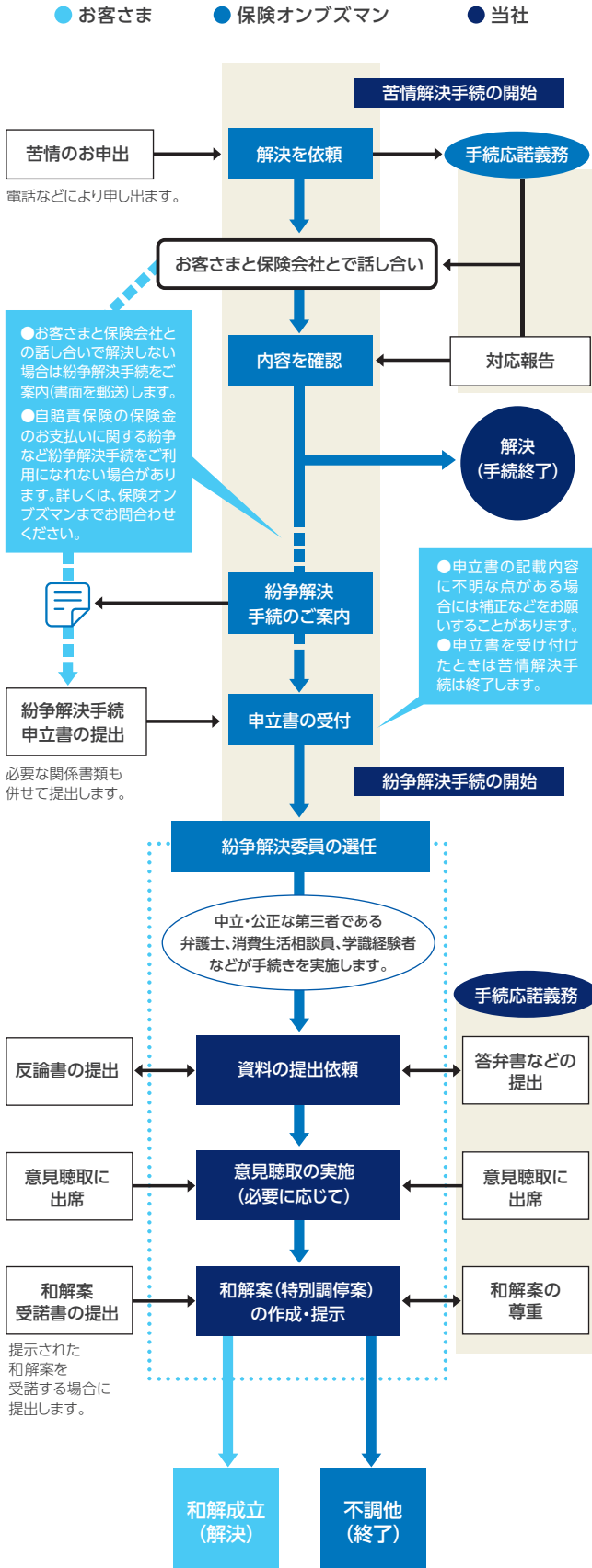
カスタマーケアセンターの営業時間外でも、自動車保険の契約内容変更などの受付をできるようにしてもらいたいです。



お電話をいただいた際、契約内容の変更をインターネットでも受付をしていること、またその方法を音声案内で流すよう変更しました。さらに、スマートフォン画面を改善し、見やすく、選択しやすくなりました。

### 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

#### お客さま相談室

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](http://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せん。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/](http://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、お客さま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](http://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](http://www.jcstad.or.jp)

# 保険のしくみ

## 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な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. ご契約時の留意点

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、ご注意いただきた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)でお支払いいただけます。

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](http://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なっています。また、電話や申込書などの書面でお申込みの際も、重要なお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）

#### インターネットでの事故・故障受付

[www.zurich.co.jp/car/service/emergency/](http://www.zurich.co.jp/car/service/emergency/)

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。

\* 即日の「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ヵ所以上\*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。

\*2021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-トラスト」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」を社内を設置し、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。



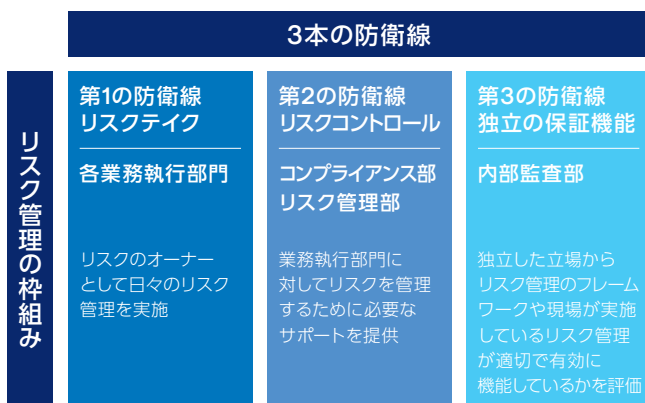
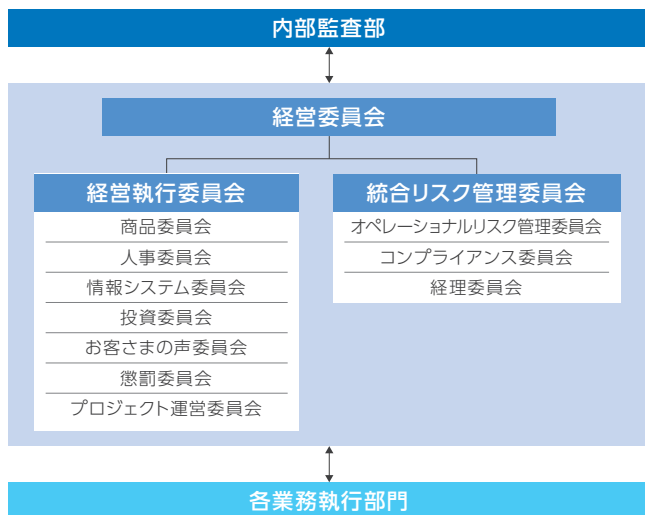
# ガバナンス態勢

## 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・強化を図ることを目的とし、コーポレート・ガバナンス、内部管理方針および経営方針全般に関わる責任を負います。

当社は「経営委員会」のもと、事業戦略の策定および主要施策の執行を担う「経営執行委員会」とリスク管理に関わる「統合リスク管理委員会」を設置し、健全な経営体制の構築に継続的に取り組んでいます。

## 日本におけるコーポレート・ガバナンス



## 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、「統合リスク管理委員会」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

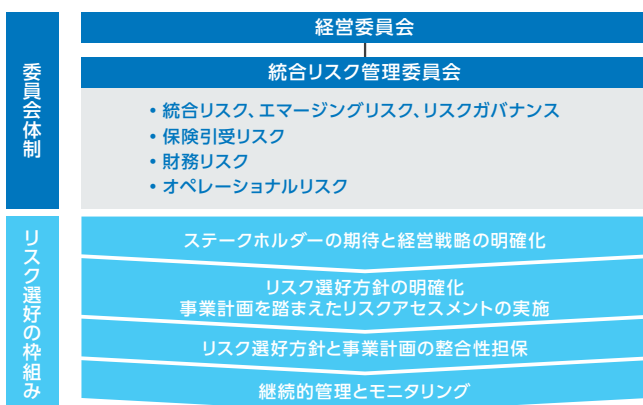
保険会社として適切に事業を運営するため、経営環境の変化などのさまざまなリスクを的確に把握・管理することが重要であるとの認識のもと、当社ではリスクを定量的・定性的観点から分析し自らの内部管理態勢の強化に役立てることができるように、よりよい統合リスク管理態勢の構築に努めています。

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・グループの全社的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えます。

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必要があるため、「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。

### 4. AI (Artificial Intelligence/人工知能)、ML (Machine Learning/機械学習) を利用した情報分析や自動判定の導入について

当社は、急速に進歩するAI (Artificial Intelligence/人工知能) やML (Machine Learning/機械学習) の分野について、それらのテクノロジーを活用した情報分析や自動判定の導入を検討しており、当社のカスタマーケアセンター（コールセンター）に寄せられたお客さまからの問い合わせ内容の分析など、一部の業務においては既にAIを活用しています。また今後の展開として、保険料率の算出の適切性、お客さまのニーズに合った保険商品のご提案や保険金の支払いプロセスの迅速化・適正化などに用いるため、さらなるAIやMLの導入を検討してまいります。これらのテクノロジーを活用した分析や自動判定は、

個人情報保護法および各種ガイドラインに則り、当社の個人情報保護方針で定める利用目的の範囲内で行います。導入実績については適宜、当社ウェブサイトやディスクロージャーなどでその内容を公表し、透明性を確保いたします。

## 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きます。

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安全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) 損害保険会社間等（\*\*）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等が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。  
([www.zurich.co.jp/aboutus/about/relation/](http://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.giroj.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) 相統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. お問い合わせ窓口

##### 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](http://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.fnliia.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。

\*金融商品の販売等に関する法律の一部改正（令和2年法律第50号、令和3年11月1日施行）により、「金融サービスの提供に関する法律」へ名称変更

**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」）とお客様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、お客様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様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、お客様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
<b>利害対立型</b>	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
<b>競合取引型</b>	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
<b>情報利用型</b>	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て講ずることにより、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生命保険株式会社及びチューリッヒ少額短期保険株式会社が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投資信託などにも投資を行っています。

## 業務の代理・事務の代行

当社は、チューリッヒ生命保険株式会社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

## 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。

2020年の収入保険料は、約505億USドル(5兆2,268億円)\*、事業利益は約42億USドル(4,347億円)\*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USドル(5兆2,268億円)*
総資産	約4,392億USドル(45兆4,572億円)*
主な事業内容	保険業

※ 数値は2020年実績。1USドル=103.5円(2020年12月30日TTM)

## 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(2020年12月30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

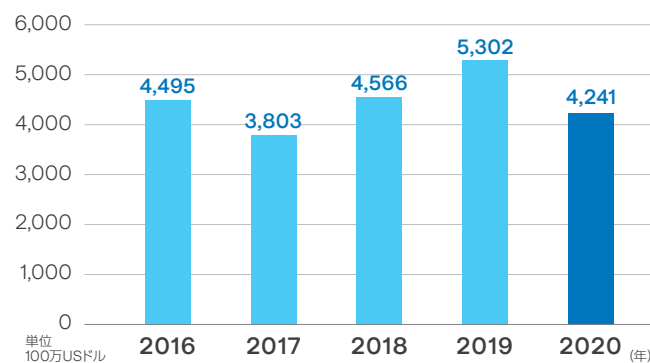
保険財務力格付は、保険契約者の保険金請求に応える能力に基づいた、第三者機関による保険会社の財務的健全性の評価です。チューリッヒ・インシュアランス・カンパニー・リミテッドの格付は以下のとおりです。

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

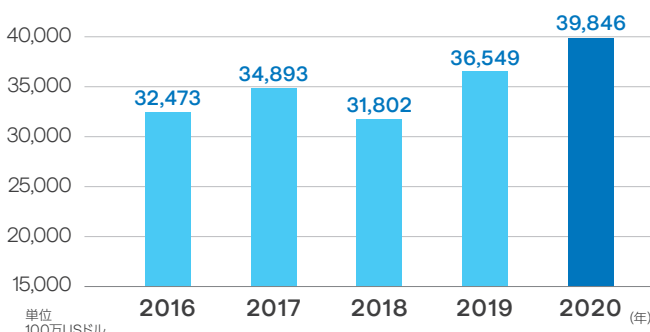
※ 格付は2021年3月末現在の情報に基づいており、将来的に変更される可能性があります。格付は格付会社の意見であり、保険金支払いなどの保証を行うものではありません。

## 代表的な経営指標

### 事業利益の推移



### 株主資本の推移





## チューリッヒの戦略 Our strategy

チューリッヒの戦略は、長期的な成功の礎となるもので、その独特の拠点戦略、強固な財務体質、バランスのとれたポートフォリオ、信頼のブランド、そして社員のスキル、強み、専門性の上に成り立っています。また、これは、私たちの事業の目的、常にお客さまを中心に置きながらどのように目標を達成していくかを定めた「Our purpose and values (チューリッヒの原点と大切にすること)」に基づくものです。

### チューリッヒの強み Our strengths

比類のない機能を持つチューリッヒは、バランスのとれた多様な事業を展開しています。また、強みを活かし、ステークホルダーの皆さまのために価値を生み出し、目標の達成を実現します。

#### 強固な財務体質 A solid financial position

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社による保険財務力格付はAA/stable\*です。チューリッヒの強固な財務体質は、お客さまには、必要なときに保険金をお支払いできるという安心を、株主の皆さまには当社が財務的に安定しているという信頼をもたらします。また、企業、雇用主としての高い評価につながり、将来の成長に向けた投資を可能にします。

\*2021年3月末現在

#### バランスのとれたビジネス A balanced business

チューリッヒの事業は、地理的にも、そして商品や顧客セグメントの観点においてもバランスが取れています。強力な個人保険事業、企業保険事業、そして柔軟な経営モデルにより、経済や市場の変動に柔軟に対処し、業界の変化を上手く活用することができます。

#### 信頼されるブランド、優秀な人材 A trusted brand, talented people

私たちは、お客さまが直面するリスクを理解し、お客さまのニーズに合わせて商品・サービスを提供することができます。これが、保険業界で最も価値のある保険会社の一つとしての、チューリッヒのグローバルブランドを支えています。そして、その高い評価が、世界中の優秀な人材を集めることにもつながっています。

### 3つの戦略的優先事項

#### 1.すべてはお客さまのために

Focus on customers

真のお客さま第一主義実現に向けた変革は順調に進んでいます。構築した基盤のもとに、今後、進化・成長していきます。

#### 2.シンプルであること

Simplify

経営資源をより有効に活用するため、事業と運営の簡素化を行いました。今後も適切に簡素化を進めていきます。

#### 3.革新的であること

Innovate

お客さまの期待とニーズに応え、それを上回るサービスを提供し続けるべく、変化に適応します。

## チューリッヒのステークホルダー Our stakeholders

チューリッヒがステークホルダーの皆さまのために創り出す価値



**お客さま**  
Customers

私たちは、お客さまがご自身のリスクを理解し、リスクから身を守るお手伝いをします。



**社員**  
Employees

私たちは、社員がそれぞれの可能性を最大限に発揮できる機会を提供することを目指します。



**投資家**  
Investors

私たちは、魅力的で持続可能な配当を行い、強固なバランスシートを維持します。



**地域コミュニティ、社会、環境**  
Communities, society and the environment

私たちは、地域コミュニティ、社会のために、リスクを軽減し、知識や経験を共有します。

## 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

### 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他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・エクスチェンジからの受再保険が含まれています<sup>(注1)</sup>。

ZICは、2020年、当期純利益は前期比36%減となる24億スイスフランを計上しました。この減少は、主に正味資産運用利益が14億スイスフラン減少したことと、給付金・保険金の支払額が12億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、前期比7.09億スイスフラン、5%増の150億スイスフランを計上しました。現地通貨ベースでは、収入保険料は、前期比8%、12億スイスフランの増加となりました。元受収入保険料は、主にスイス、カナダ、日本が引き続き成長したことにより、前期比3.67億スイスフラン増の48億スイスフランを計上しました。受再収入保険料は、前期比3.42億スイスフラン増の102億スイスフランを計上しました。これは主に、2020年に生保のグループ内再保険が増えたことと、2019年のグループ内再保険契約を更改しなかったことによるマイナスの影響によるものです。

正味保険契約準備金は、前期比で7.91億スイスフラン減少しました。2020年は、スイスフランの対米ドル、対英ポンド通貨高により、正味保険契約準備金のスイスフラン換算額は減少しました。現地通貨ベースでは、正味保険契約準備金は5.77億スイスフラン増加しました。これは主に、スイスにおける企業向け傷害・医療保険事業の買収、新型コロナウイルス感染症、2020年に発生した北米における大規模自然災害によるものです。この増加は一部、2018年に終了し現在ランオフであるチューリッヒ・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)を反映した正味保険契約準備金の戻入により相殺されました。

正味資産運用利益は、前期に比べ14億スイスフラン減少し、35億スイスフランを計上しました。これは主に、子会社および関連会社からの収益の減少と運用資産の評価損の増加、2020年は新型コロナウイルス感染症の影響により、全体的に株式市場が不安定だったことによるものです。

当期資本の部合計は、前期の259億スイスフランから5.39億スイスフラン減少し、254億スイスフランとなりました。この減少は、当期純利益24億スイスフランでしたが、2020年4月1日の年次株主総会の承認に基づきチューリッヒ・インシュアランス・グループへの29億スイスフランの配当金支払に資本の部の一部を充当したからです。

ZICはグループ全体のリスクアセスメントプロセスに完全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。詳細については、チューリッヒ・インシュアランス・グループの年次レポート<sup>(注2)</sup>の3ページから22ページにあるリスクレビューを参照してください。

2020年5月29日、当局の承認を受け、当社は、CSS Versicherung AGから企業向け傷害・医療保険事業を買収しました。

2020年12月11日、ファーマーズ・グループとファーマーズ・エクスチェンジは、MetLifeの北米の損害保険事業を39億米ドルで買収する契約を締結しました。(チューリッヒ・インシュアランス・グループは、ファーマーズ・エクスチェンジに対し、持分を所有していません。チューリッヒ・インシュアランス・グループの100%子会社であるファーマーズ・グループが、事実上の法定代理人として、ファーマーズ・エクスチェンジに対し、保険金請求サービス以外のサービスと付帯サービスを提供し、その対価として手数料を受け取っています。)本買収は、当局の承認待ちで、2021年の第2四半期に完了を予定しています。本取引により、ファーマーズ・エクスチェンジは、更に成長を加速するための強力な基盤となるアメリカ全土におけるプレゼンスと新しい販売チャンネルを獲得できる一方、チューリッヒは、安定した手数料ベースの収益源を増やすことができます。

2020年12月15日、当社は、Healthinsite Proprietary Limited と Insite Holding Pty Limited (総称してHealthinsiteと呼ぶ)の買収を完了しました。Healthinsiteは、世界各国で企業向けの革新的な医療・行動リスクマネジメントソリューションを提供する会社で、プロプライエタリ・ソフトウェアを保有しています。2020年12月31日時点の帳簿価格は0.15億スイスフランです。

2019年末以降、新型コロナウイルス感染症が急速に拡大し、保険業界のみならず世界経済全体にも大きな影響を及ぼしています。本感染症が世界規模で蔓延していることと、その対応として各国政府がとっているさまざまな施策により、潜在的損失(例:当感染症に関連する広範囲な補償に係る課題やそれに関連する訴訟など)がありますが、これらは従来の大規模自然損害や不確実性をもたらす事故と比較するとモデル化が容易ではありません。しかし、可能な範囲で、当感染症の影響を、予測値、想定に盛り込んでいます。具体的には、保険契約準備金は、当感染症に直接関係する保険金請求関連の活動を可能な限り正しく見積った数値および必要に応じてお客さまへの返戻金、払戻金を反映しています。

新型コロナウイルス感染症が長引くことで、当社の将来の業績にプラス、マイナス両方の影響を及ぼす可能性があります。全体の業績結果は、各国政府が行うロックダウンの期間や死亡率のレベルなどの影響を受けると考えられます。パンデミックが始まって以降、引受けの見直しが行われ、その後、事業中断保険の保険金請求に対する当社のエクスポージャーは2020年のレベルから大きく軽減されました。さらに広い観点で見ると、当社の損害保険事業内で継続的に料率の引き上げを行っていることが、今後の成長をサポートし、当社の保険引受利益の改善に寄与することが期待される一方、長期にわたる低金利が資産運用利益にマイナスの影響を及ぼす可能性があります。

(注1) ファーマーズ・エクスチェンジ(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、保険金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・エクスチェンジに代理人として提供し、その対価を受領しています。

(注2) チューリッヒ・インシュアランス・グループの年次レポートのリンク先は以下のとおりです。

損益計算書 INCOME STATEMENT

自2020年1月1日 / 至2020年12月31日  
1 CHF (スイスフラン) = 117.15円 (2020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	14,995	1,756,664
Premiums ceded to reinsurers	出再保険料	-3,804	-445,639
Net written premiums and policy fees	正味収入保険料	11,192	1,311,143
Change in reserves for unearned premiums, gross	総未經過保険料繰入、戻入額	-283	-33,153
Change in reserves for unearned premiums, ceded	出再未經過保険料繰入、戻入額	55	6,443
Net earned premiums and policy fees	正味既経過保険料	10,963	1,284,315
Other income	その他経常収益	1,173	137,417
<b>Total technical income</b>	<b>保険引受収益</b>	<b>12,136</b>	<b>1,421,732</b>
Claims paid, annuities and loss adjustment expenses, gross	総保険金、年金給付金及び損害調査費	-9,469	-1,109,293
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	1,901	222,702
Change in insurance reserves, gross	総保険契約準備金繰入、戻入額	-1,019	-119,376
Change in insurance reserves, ceded	出再保険契約準備金繰入、戻入額	621	72,750
Insurance benefits and losses, net of reinsurance	正味発生保険金及び損害調査費	-7,966	-933,217
Underwriting & policy acquisition costs, gross	総営業費及び契約獲得費	-3,266	-382,612
Underwriting & policy acquisition costs, ceded	出再営業費	519	60,801
Underwriting & policy acquisition costs, net of reinsurance	正味営業費	-2,747	-321,811
Administrative and other expense	一般管理費	-1,892	-221,648
<b>Total technical expense</b>	<b>保険引受費用</b>	<b>-12,604</b>	<b>-1,476,559</b>
Investment income	資産運用収益	4,297	503,394
Investment expenses	資産運用費用	-845	-98,992
Net investment result	正味資産運用利益	3,452	404,402
Other financial income	その他金融収益	978	114,573
Other financial expense	その他金融費用	-966	-113,167
<b>Operating result</b>	<b>経常利益</b>	<b>2,996</b>	<b>350,981</b>
Interest expense on debt and other interest expense	支払利息	-523	-61,269
<b>Net income before taxes</b>	<b>税引前当期利益</b>	<b>2,472</b>	<b>289,595</b>
Direct tax expenses	税金費用	-112	-13,121
<b>Net income after taxes</b>	<b>当期純利益</b>	<b>2,361</b>	<b>276,591</b>

貸借対照表 BALANCE SHEET

2020年12月31日現在  
1 CHF (スイスフラン) = 117.15円 (2020年12月30日)

Assets	資産の部	CHF '000'000	(単位:百万円)
<b>Investments</b>	<b>運用資産</b>		
Real estate	不動産	1,346	157,684
Investments in subsidiaries and associates	関連会社投資	34,685	4,063,348
Debt securities	債券	17,550	2,055,983
Other loans	その他の貸付金	5,243	614,217
Mortgage loans	不動産担保貸付金	794	93,017
Equity securities	株式	4,688	549,199
Mixed investments funds	合同運用ファンド	52	6,092
Other investments	その他の投資	5,939	695,754
<b>Total investments</b>	<b>運用資産合計</b>	<b>70,298</b>	<b>8,235,411</b>
<b>Other assets</b>	<b>その他資産</b>		
Derivative assets	デリバティブ資産	893	104,615
Deposits made under assumed reinsurance contracts	再保険預け金	2,145	251,287
Cash and cash equivalents	現預金	5,644	661,195
<b>Insurance reserves, ceded</b>	<b>出再保険契約準備金</b>	<b>6,915</b>	<b>810,092</b>
Reserves for unearned premiums	未経過保険料準備金	1,262	147,843
Reserves for losses and loss adjustment expenses	支払備金	5,391	631,556
Actuarial and other insurance reserves	責任準備金その他	263	30,810
Fixed assets	有形固定資産	87	10,192
Deferred acquisition costs, net	繰延新契約費	2,003	234,651
Intangible assets	無形固形資産	98	11,481
Receivables from insurance and reinsurance business	保険契約債権	1,517	177,717
Other receivables	その他未収金	537	62,910
Other assets	その他の資産	27	3,163
Accrued assets	未収金	647	75,796
<b>Total other assets</b>	<b>その他資産合計</b>	<b>20,512</b>	<b>2,402,981</b>
<b>Total assets</b>	<b>資産の部合計</b>	<b>90,810</b>	<b>10,638,392</b>
<b>Liabilities and shareholders' equity</b>	<b>負債及び資本の部</b>	<b>CHF '000'000</b>	<b>(単位:百万円)</b>
<b>Liabilities</b>	<b>負債</b>		
<b>Insurance reserves, gross</b>	<b>総保険契約準備金</b>	<b>36,768</b>	<b>4,307,371</b>
Reserves for unearned premiums	未経過保険料準備金	4,440	520,146
Reserves for losses and loss adjustment expenses	支払備金	26,067	3,053,749
Actuarial and other insurance reserves	責任準備金その他	6,262	733,593
Provisions	その他負債	1,249	146,320
Senior and other debt	上位債務他	13,878	1,625,808
Derivative liabilities	デリバティブ債務	279	32,685
Deposits received under ceded reinsurance contracts	再保険預り金	157	18,393
Liabilities from insurance and reinsurance business	保険契約債務	1,327	155,458
Other liabilities	その他負債	1,193	139,760
Accrued liabilities	未払金	1,622	190,017
Subordinated debt	劣後債務	8,939	1,047,204
<b>Total liabilities</b>	<b>負債の部合計</b>	<b>65,411</b>	<b>7,662,899</b>
<b>Shareholders' equity (before appropriation of available earnings)</b>	<b>資本の部 (利益処分前)</b>		
Share capital	資本金	825	96,649
Capital contribution reserve	資本準備金	5,570	652,526
Legal reserve	法定準備金	485	56,818
General free reserve	任意積立金	4,272	500,465
Retained earnings:	利益剰余金		
Beginning of year	繰越利益剰余金 (期首)	14,786	1,732,180
Dividend paid	配当金	-2,900	-
Net income after taxes	当期純利益	2,361	276,591
Retained earnings, end of year	繰越利益剰余金	14,246	1,668,919
<b>Total shareholders' equity (before appropriation of available earnings)</b>	<b>資本の部合計 (利益処分前)</b>	<b>25,398</b>	<b>2,975,376</b>
<b>Total liabilities and shareholders' equity</b>	<b>負債及び資本の部合計</b>	<b>90,810</b>	<b>10,638,392</b>

## 2020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, 2020

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	2021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	2021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	2021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	2021年
アリソン・カーンワス	Alison Carnwath	イギリス / デヴォン	2021年
ミハエル・ハルプヘル	Michael Halbherr	スイス / チューリッヒ	2021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	2021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	2021年
キショール・マブバニ	Kishore Mahbubani	シンガポール / シンガポール	2021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	2021年
バリー・ストーブ	Barry Stowe	アメリカ / テネシー / ナッシュビル	2021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