

2021 年度
ディスクロージャー誌

2022 年 7 月



ゼアー少額短期保険株式会社

目次

I. 会社概要・行動指針	2
1. はじめに	2
2. 会社概要（2022年3月31日現在）	2
3. 沿革（2022年3月31日現在）	2
4. 役員（2022年3月31日現在）	2
5. 株主・株式の状況（2022年3月31日現在）	3
6. 当社の組織（2022年3月31日現在）	3
7. 経営理念	4
8. 行動指針	4
9. 社名・ロゴマークの由来	4
II. 主要な業務の内容	5
III. 主要指標	5
1. 事業の概況	5
2. 直近の3事業年度における主要指標	5
3. 直近の2事業年度における他の主要指標	6
4. 直近の2事業年度における責任準備金の残高	8
5. 直近の2事業年度における財産の状況に関する指標	9
IV. 運営に関する事項	14
1. リスク管理について	14
2. 再保険について	15
3. コンプライアンス	15
4. 個人情報保護について	16
5. 反社会的勢力に対する基本方針	17
6. 保険金支払管理方針	17
7. 顧客本位の業務運営方針	18
8. 勧誘方針	18
9. 指定紛争解決機関（指定ADR機関）について	20

1. 会社概要・行動指針

1. はじめに

日頃より弊社に格別のご理解とご支援を賜り、厚く御礼申し上げます。

本資料は、保険業法第 272 条の 17 において準用する保険業法第 111 条第 1 項に規定する内閣府令で定める事項について、保険業法施行規則第 211 条の 37 に基づき作成したディスクロージャー資料（業務及び財産の状況に関する説明書類）です。

2. 会社概要（2022 年 3 月 31 日現在）

会社名	ゼアー少額短期保険株式会社
所在地	〒105-0001 東京都港区虎ノ門 1-16-16 虎ノ門 1 丁目 MG ビル 8 階
TEL	050-5211-4757（代表）（平日 10:00～18:00） 0120-468-664（カスタマーセンター）（平日 10:00～18:00）
ホームページ	https://tmi.co.jp
資本金	1 億円（資本準備金を含む）
株主	ゼアーウィンスリーサービス株式会社（100%出資）
登録番号	関東財務局長（少額短期保険）第 106 号 令和 4 年 3 月 25 日
営業開始日	未開始

3. 沿革（2022 年 3 月 31 日現在）

2021 年 6 月	少額短期保険業の準備会社としてゼアー少短設立準備株式会社を設立
2022 年 3 月	少額短期保険業者として登録 ゼアー少額短期保険株式会社に社名変更

4. 役員（2022 年 3 月 31 日現在）

役職	氏名	兼任の状況など
代表取締役	松岡 祥平	－
取締役	志水 豊明	ゼアーウィンスリーサービス株式会社 取締役（兼任）
取締役	野村 琢也	ゼアーウィンスリーサービス株式会社 取締役（兼任）
取締役	一戸 翼	ゼアーウィンスリーサービス株式会社 取締役（兼任）
取締役（社外）	前澤 周平	ゼアーウィンスリーサービス株式会社 代表取締役
監査役（社外）	江連 豊	株式会社アスタリスク 代表取締役

5. 株主・株式の状況（2022年3月31日現在）

(1) 株式数

発行可能株式総数 10,000 株

発行済株式の総数 500 株

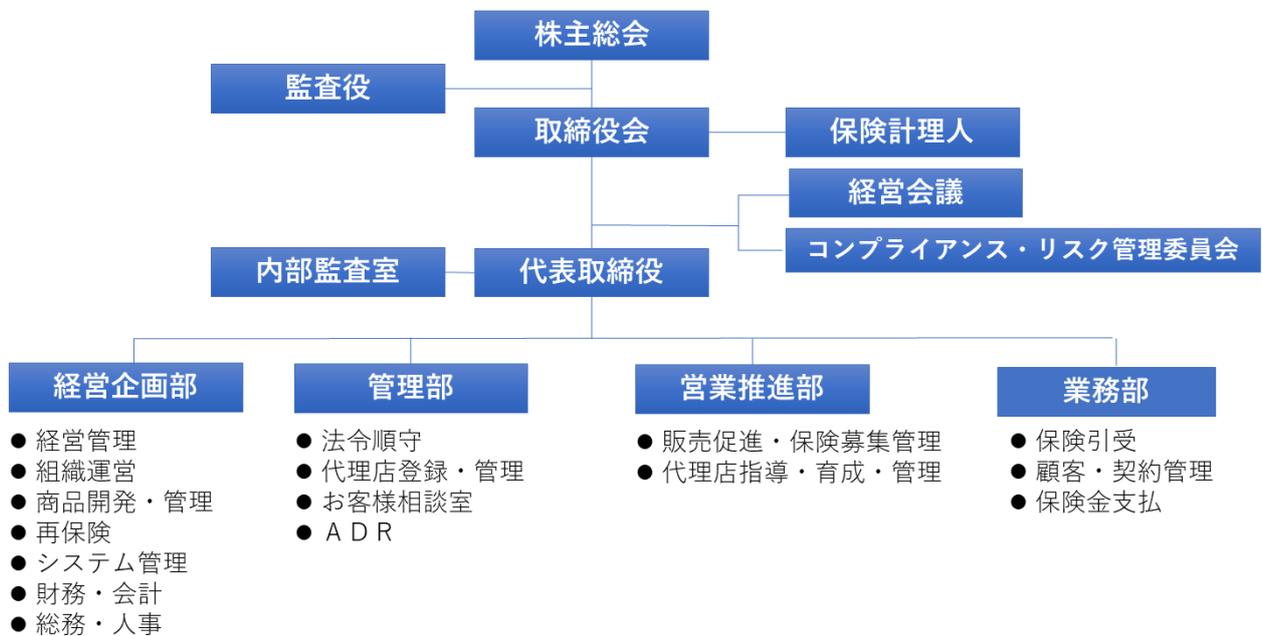
(2) 当年度末株主数

1 名

(3) 主要な株主の状況

株主の氏名又は名称	持株数等	持株比率
ゼアーウィンスリーサービス株式会社	500 株	100%

6. 当社の組織（2022年3月31日現在）



7. 経営理念

世の中に「便利・喜び・感動」を与える保険・サービスを創造します

8. 行動指針

少額短期保険という事業を通じ、

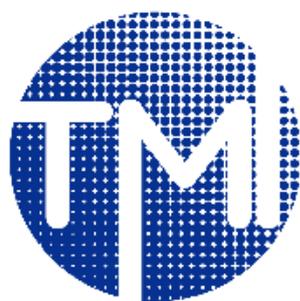
- ・常識にとらわれない発想で
- ・かゆいところに手が届く
- ・不満・不安を解消する
- ・幸せ・希望を創出する
- ・お客様・社会にとって必要とされ期待され、それに応え続ける 存在になります。

9. 社名・ロゴマークの由来

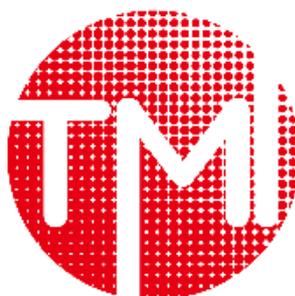
■社名について

- ・ゼアー (There)・・・単語では成り立たない言葉、つまり会社・社員が社会の一部であることを表し、そして会社・社員は社会のためになることを存在意義としていることを表現しています。
- ・英語表記「Mini Insurance」・・・「少額短期保険」について、直訳の「Small amount and Short term」を使わず、通称として親しまれている「ミニ保険」を用いています。

■ロゴマークについて



There Mini Insurance



There Mini Insurance

- ・小さなドットの集合体が「少額短期保険＝小が集まり、大きな効果を生むもの」を表現します。
- ・右肩上がりに明るくなることで、明るい未来・希望の創造・不安の解消を表現します。
- ・青は誠実・安心を、赤は情熱・パワーを表現し、用途に応じて使い分けます。

II. 主要な業務の内容

2021年度は少額短期保険業者としての登録に向けた体制整備および商品開発を行い、2022年3月25日に登録を受け、2022年度初旬に事業開始すべく販売体制を整備しているところです。

なお、2022年度初旬に、「あんしん！タイヤ保険」（タイヤ単独損害費用保険）の販売開始を予定しています。本商品は、保険業界初となる「タイヤの単独事故」を補償する費用保険であり、特長として「1本のタイヤ事故でも新品タイヤ最大4本の購入費用」を補償するものとなっています。

III. 主要指標

1. 事業の概況

弊社は2022年3月31日時点ではまだ事業を開始していないため、保険料収入等の事業収益や、支払保険金はありません。

2. 直近の3事業年度における主要指標

	2019年度	2020年度	2021年度
経常収益	—	—	0千円
経常損益	—	—	△12,378千円
当期純損益	—	—	△12,513千円
資本金 (発行済株式総数)	—	—	100,000千円 (500株)
保険業法上の純資産額	—	—	87,487千円
純資産額	—	—	87,487千円
責任準備金残高	—	—	—
有価証券残高	—	—	0千円
ソルベンシー・マージン比率	—	—	—
配当性向	—	—	—
従業員数	—	—	計12名 (内訳) 常勤役員 4名 非常勤役員 1名 非常勤監査役 1名 常勤従業員 5名 非常勤従業員 1名
正味収入保険料の額	—	—	0千円

3. 直近の2事業年度における他の主要指標

(1) 正味収入保険料

	2020年度	2021年度
費用保険	—	—

(2) 支払再保険料

	2020年度	2021年度
費用保険	—	—

(3) 保険引受利益

	2020年度	2021年度
費用保険	—	—

(4) 正味支払保険金

	2020年度	2021年度
費用保険	—	—

(5) 回収再保険金

	2020年度	2021年度
費用保険	—	—

(6) 契約者配当金

	2020年度	2021年度
費用保険	—	—

(7) 正味損害率及び正味事業費率並びにその合算率

	2020年度			2021年度		
	正味損害率	正味事業費率	正味合算率	正味損害率	正味事業費率	正味合算率
費用保険	—	—	—	—	—	—

(8) 再保険に付した部分の控除を考慮しない、次に定義する割合

①発生損害額及び損害調査費の合計額の既経過保険料に対する割合

②事業費の既経過保険料に対する割合

③①・②の合計額の既経過保険料に対する割合

	2020年度			2021年度		
	①	②	③	①	②	③
費用保険	—	—	—	—	—	—

(9) 再保険会社名、適格格付、および支払再保険料の割合

弊社は 2022 年 3 月 31 日時点ではまだ事業を開始していないため、契約している再保険会社はありません。

(10) 収受していない再保険金の額

	2020 年度	2021 年度
費用保険	—	—

(11) 支払備金の額及び責任準備金の額

	2020 年度		2021 年度	
	支払備金	責任準備金	支払備金	責任準備金
費用保険	—	—	—	—

(12) 利益準備金及び任意積立金の額

	2020 年度		2021 年度	
	利益準備金	任意積立金	利益準備金	任意積立金
費用保険	—	—	—	—

(13) 損害率の上昇に対する経常利益の減少額【発生損害率が 1% 上昇すると仮定した場合】

	2020 年度	2021 年度
費用保険	—	—

※経常利益の減少額 = 支払保険金の増加額 = 当期正味既経過保険料 × 1%

(14) 資産運用の状況

	2020 年度		2021 年度	
	金額	構成比	金額	構成比
現預金	—	—	87,237 千円	98.8%
金銭信託	—	—	—	—
有価証券	—	—	—	—
運用資産計	—	—	87,237 千円	98.8%
総資産	—	—	88,312 千円	100.0%

※運用資産計 = 預貯金 + 金銭信託 + 有価証券

(15) 利益配当収入の額及び運用利回り

	2020 年度		2021 年度	
	金額	利回り	金額	利回り
現預金	—	—	1 千円	0.0006%
金銭信託	—	—	—	—
有価証券	—	—	—	—
小計	—	—	1 千円	0.0006%
その他	—	—	—	—
合計	—	—	1 千円	0.0006%

※利回り = 利益配当収入 ÷ {(年始現預金 + 年末現預金 - 利息配当収入) ÷ 2} %

(16) 保有有価証券の種類別の残高及び合計に対する構成比

該当ありません。

(17) 保有有価証券の利回り

該当ありません。

(18) 有価証券の種類別の残存期間別残高

該当ありません。

4. 直近の2事業年度における責任準備金の残高

(1) 2020 年度

	普通責任準備金	異常危険準備金	契約者配当準備金	合計
費用保険	—	—	—	—

(2) 2021 年度

	普通責任準備金	異常危険準備金	契約者配当準備金	合計
費用保険	—	—	—	—

(3) 用語の説明

- ①普通責任準備金 次年度以降の保険金支払に対応する保険料等を積み立てる金額
- ②異常危険準備金 通常の子測を超えるような大災害による保険金支払に備えて積み立てる金額
- ③契約者配当準備金 契約者配当金の支払に備えて積み立てる金額

5. 直近の2事業年度における財産の状況に関する指標

(1) 貸借対照表 (単位: 千円)

資産の部			
	2020 年度	2021 年度	増減
【流動資産】	—	87,722	+87,722
現金・預金	—	87,237	+87,237
貯蔵品	—	150	+150
前払費用	—	335	+335
【固定資産】	—	139	+139
[投資その他の資産]	—	139	+139
長期前払費用	—	139	+139
【繰延資産】	—	450	+450
創立費	—	450	+450
資産合計	—	88,312	+88,312
負債の部			
	2020 年度	2021 年度	増減
【流動負債】	—	825	+825
未払金	—	89	+89
未払法人税等	—	135	+135
未払費用	—	534	+534
預り金	—	67	+67
負債合計	—	826	+826
純資産の部			
	2020 年度	2021 年度	増減
【株主資本】	—	87,487	+87,487
[資本金]	—	50,000	+50,000
[資本剰余金]	—	50,000	+50,000
資本準備金	—	50,000	+50,000
[利益剰余金]	—	△12,513	△12,513
(その他利益剰余金)	—	△12,513	△12,513
繰越利益剰余金	—	△12,513	△12,513
純資産合計	—	87,487	+87,487
負債・純資産合計	—	88,312	+88,312

(2) 損益計算書 (単位: 千円)

	2020 年度	2021 年度	増減
【経常収益】	—	4	+4
保険料等収入	—	0	0
保険料	—	0	0
再保険収入	—	0	0
回収再保険金	—	0	0
再保険手数料	—	0	0
再保険返戻金	—	0	0
支払備金戻入額	—	0	0
責任準備金戻入額	—	0	0
資産運用収益	—	0	0
利息及び配当金収入	—	1	+1
預貯金利息	—	0	0
その他利息配当金	—	0	0
その他の運用収益	—	0	0
その他の経営収益	—	3	+3
【経常費用】	—	0	0
保険金等支払金	—	0	0
保険金	—	0	0
解約返戻金	—	0	0
その他返戻金	—	0	0
契約者配当金	—	0	0
再保険料	—	0	0
責任準備金等繰入額	—	0	0
支払備金繰入額	—	0	0
責任準備金繰入額	—	0	0
【事業費】	—	12,382	+12,382
営業費及び一般管理費	—	11,672	11,672
税金	—	710	710
減価償却費	—	0	0
その他経常費用	—	0	0
【経常利益 (損失)】	—	△12,378	△12,378
特別利益	—	0	0
特別損失	—	0	0
【税引前当期純利益 (損失)】	—	△12,378	△12,378
法人税及び住民税	—	135	135
法人税等合計	—	135	135
当期純利益 (純損失)	—	△12,513	△12,513

(3) 保険金等の支払能力の充実の状況を示す比率（ソルベンシー・マージン比率）（単位：千円）

弊社は 2022 年 3 月 31 日時点ではまだ事業を開始していないため、準備金およびリスク相当額に該当するものがなく、ソルベンシー・マージン比率を計算できないものです。

ソルベンシー・マージン比率を計算するための項目および該当数字は以下のとおりです。

	2020 年度	2021 年度	増減
(1)ソルベンシー・マージン総額	—	87,487	+87,487
①純資産の部合計	—	87,487	+87,487
②価格変動準備金	—	—	—
③異常危険準備金	—	—	—
④一般貸倒引当金	—	—	—
⑤その他有価証券の評価差額	—	—	—
⑥土地含み損益	—	—	—
⑦契約者配当準備金の一部	—	—	—
⑧将来利益	—	—	—
⑨税効果相当額	—	—	—
⑩負債性資本調達手段等	—	—	—
告示（第 14 号）第 2 条第 3 項第 5 号イに掲げるもの	—	—	—
告示（第 14 号）第 2 条第 3 項第 5 号ロに掲げるもの	—	—	—
⑪控除項目（－）	—	—	—
(2)リスクの合計額 $\sqrt{R1^2+R2^2}+R3+R4$	—	—	—
保険リスク相当額	—	—	—
R1 一般保険リスク相当額	—	—	—
R4 巨大災害リスク相当額	—	—	—
R2 資産運用リスク相当額	—	—	—
価格変動リスク相当額	—	—	—
信用リスク相当額	—	—	—
子会社等リスク相当額	—	—	—
再保険リスク相当額	—	—	—
再保険回収リスク相当額	—	—	—
R3 経営管理リスク相当額	—	—	—
ソルベンシー・マージン比率 $(1)/\{1/2 \times (2)\} \times 100$	—	—	—

(4) 有価証券又は金銭の信託に関する所得価格または契約価格、時価及び評価損益について該当ありません。

(4) 株主資本等変動計算書 (単位: 千円)

①2020 年度 該当ありません。

②2021 年度

	株主資本						純資産 合計
	資本金	資本剰余金		利益剰余金		株主資本 合計	
		資本 準備金	資本 剰余金 合計	その他 利益 剰余金 繰越 利益 剰余金	利益 剰余金 合計		
当期首残高	0	0	0	0	0	0	0
当期変動額							
新株の発行	50,000	50,000	50,000			100,000	100,000
当期純損失				△12,513	△12,513	△12,513	△12,513
当期変動額合計	50,000	50,000	50,000	△12,513	△12,513	87,487	87,487
当期末残高	50,000	50,000	50,000	△12,513	△12,513	87,487	87,487

(株主資本等変動計算書に関する注記)

	当期首株式数	当期増加株式数	当期減少株式数	当期末株式数
発行済株式				
普通株式	0 株	500 株	0 株	500 株

(5) キャッシュ・フロー計算書 (間接法による表示) (単位: 千円)

	2020 年度	2021 年度
営業活動によるキャッシュ・フロー		
税引前当期純利益	—	0
減価償却費	—	0
支払備金の増減額	—	0
責任準備金の増減額	—	0
その他資産の増減額	—	△625
代理店貸の増減額	—	0
その他負債の増減額	—	825
小計	—	△12,178
法人税等の支払額	—	△135
営業活動によるキャッシュ・フロー	—	△12,313
投資活動によるキャッシュ・フロー		
有形固定資産の取得による支出	—	0
有価証券の売却・償還による収入	—	0
保険業法第 113 条繰延資産の取得による支出	—	0
その他	—	△450
投資活動によるキャッシュ・フロー	—	△450
財務活動によるキャッシュ・フロー		
株式の発行による収入	—	100,000
その他	—	
財務活動によるキャッシュ・フロー	—	100,000
現金及び現金同等物の増減額	—	87,237
現金及び現金同等物期首残高	—	0
現金及び現金同等物期末残高	—	87,237

IV. 運営に関する事項

1. リスク管理について

(1) リスク管理基本方針

- ・当社ゼア一少額短期保険株式会社は、リスク管理を最重要課題の一つと認識しています。少額短期保険業務の健全性並びに適切性の維持・確保を目的に、当社が抱えるリスクの状況を的確に把握し不測の損失を回避する態勢を構築するため、「リスク管理基本方針」を定めます。
- ・当社では、業務遂行に伴う様々なリスクを管理するための専門的な社内組織を設置し、リスク管理のための態勢や方法の研究を行うとともに、統合的にリスクを管理します。
- ・主要なリスクについてはその管理の重要性を鑑み、各々のリスクについてリスク管理規程を策定し、リスクの的確な把握と損害の軽減などの適切な対応を行います。
- ・リスク管理状況に関する定期的なモニタリングにより改善を図り、適切なリスク管理を行うための人材の育成と配置について注力します。

(2) リスク管理体制

当社ではリスクを以下に分類し、それぞれ経営企画部が統括して管理を行っています。

①保険引受リスク

保険引受リスクとは、経済情勢や保険事故の発生率が、保険料設定時の予測に反して変動することにより、保険会社が損失を被るリスクをいいます。

当社経営企画部は、保険引受リスクの管理に際しては、保険計理人の意見を十分に勘案し、また保険計理人は、リスク管理上若しくは保険契約者等の保護の観点から問題あると判断した場合、コンプライアンス・リスク管理委員会並びに取締役会に報告を行います。

②流動性リスク

流動性リスクとは、「資金繰りリスク」（財務内容の悪化により必要な資金が確保できなくなり資金繰りがつかなくなる場合や、資金の確保に通常よりも著しく高い金利での資金調達を余儀なくされることにより損失を被るリスク）および「市場流動性リスク」（市場の混乱等により市場において取引ができず、通常よりも著しく不利な条件での取引を余儀なくされることにより損失を被るリスク）をいいます。

当社経営企画部は、流動性リスクを管理し、取締役会はこれを十分にコントロールできているか検証を行います。

③事務リスク

事務リスクとは、当社の役職員、代理店及び外部委託先が正確な事務を怠り、あるいは事故・不正等を起こす、あるいは外部委託先の倒産等により保険会社が損失を被るリスクをいいます。

当社経営企画部は、各部門の決裁権限や取扱要領・事務マニュアル等の整備状況を把握するとともに、必要に応じて部門責任者に対して整備・改訂の指示を行います。

④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等のシステムの不備、またはコンピュータの不正利用により顧客や当社が損失を被るリスクをいいます。

当社経営企画部は、情報資産の保護、管理体制、システム監査、教育・周知、外部委託、それぞれのフェーズにおいて基本方針を定め、これを管理します。

2. 再保険について

(1) 再保険契約方針

当社は、保険引受リスク管理規程に則り、取締役会で決議のうえ再保険会社の選定および再保険契約を取り交わすこととしています。

(2) 受再保険会社について

弊社は 2022 年 3 月 31 日時点ではまだ事業を開始していないため、契約している再保険会社はありません。

3. コンプライアンス

(1) コンプライアンス基本方針

当社ゼアー少額短期保険株式会社は、お客さまはもとより社会の皆さまからの信頼を確立するため、コンプライアンスを経営の最重要課題の一つとして位置づけ、当社の役職員や代理店をはじめ当社の業務に関わるすべての者が関係法令等の遵守、社会的規範・倫理に基づき、誠実かつ公正な行動に努めてまいります。

少額短期保険業の高度な社会的責任と公共的使命を果たすため、以下のコンプライアンス基本方針を定め、法令やルールに基づく健全かつ適正な事業活動を行ってまいります。

①関係法令等の厳格な遵守

保険業法等の法令や業務遂行に関連する社内規範等についてその目的を理解し、厳格に遵守します。また、著作権、商標権、特許権等の知的財産権を尊重し、権利侵害の防止に十分留意します。

②適法・公正な取引の確立

あらゆるお客さまに対して公平に接し、不公正な取引は行いません。適正な保険募集や保険金支払いに努め、業務上の地位を利用した不当な金品の授受、社会通念上不相当な接待や贈答は受けません。

③社会との適正な関係

人権を尊重し、人種や国籍、性別、年齢、思想、宗教、障害の有無等による非合理的な差別やハラスメント行為を行いません。また、市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力には毅然と対応し、不正、不当な要求には一切応じません。

④適切な情報管理

業務上入手した情報は関係法令や業務上の諸規則等に則り安全かつ適切に管理します。また、当社の財務内容や事業活動の状況等の経営情報は積極的かつ公正な開示に努めます。

⑤経営上の責務

経営陣はこの「コンプライアンス基本方針」に基づくコンプライアンスの実践が自らの責務である

ことを認識して率先垂範するとともに、周知徹底と遵守のための指導に努めます。また、コンプライアンスが徹底される態勢の整備や改善に不断に取り組みます。

(2) コンプライアンス・プログラム

当社では、コンプライアンス基本方針の実践にあたり、コンプライアンス・プログラムを策定し、2022年度よりPDCAサイクルによる実行・振り返りを行います。

4. 個人情報保護について

(1) 個人情報保護方針

ゼアー少額短期保険株式会社（以下、当社）は、お客様から信頼いただける少額短期保険会社を目指すため、個人情報を適正に取り扱うことが社会的責務であると認識し、個人情報保護に関する法令、国が定める指針その他の規範を遵守し、以下に掲げた事項を常に念頭に置き、お客様の個人情報保護に万全を尽くしてまいります。

- ①個人情報保護の重要性を社員一同が認識し、当社の事業目的を遂行する範囲内で、適正かつ公正な手段によって、これを取得、利用及び提供します。また、個人情報の目的外利用については一切これを行いません。目的外利用の必要が生じた場合、新たな利用目的の再同意を得たうえで利用します。
- ②個人情報保護に関する法令、国が定める指針その他の規範（以下、「法令等」という。）を遵守し、個人情報を誠実に取り扱います。また、法令等を常に把握することに努め、当社事業に従事する役員・従業員及び個人情報を取り扱う委託先（以下、「従業員等」という。）に周知し遵守いたします。
- ③個人情報の漏えい、滅失又は毀損等の危険に対し、技術面及び組織面において合理的な安全対策、防止措置を講じます。また、定期的な点検を実施し、発見された違反、事件及び事故に対して、速やかにこれを是正するとともに、弱点に対する予防措置を実施します。従業員等には安全に関する教育を徹底いたします。
- ④弊社の個人情報の取扱いに関する苦情及び相談については、受け付け次第、適切かつ迅速な対応をいたします。また、その体制及び手順については確立・整備を行い、常に適切に対応できる体制を維持してまいります。
- ⑤個人情報を適正に利用し、またその保護を徹底するために、内部規程順守状況を監視及び監査し、違反、事件、事故及び弱点の発見に努め、経営者による見直しを実施します。これを管理策及び内部規程に反映することで継続的に個人情報の管理体制を見直し、改善してまいります。

(2) 個人情報の取扱いについて（プライバシーポリシー）（2022年2月16日施行）

ゼアー少額短期保険株式会社（以下、当社）は個人情報について、次のとおりに取り扱います。

当社は、本契約に関する個人情報（過去に取得したものを含みます。）を保険引受の判断、本契約の管理・履行、付帯サービスの提供、他の保険・金融商品等の各種商品・サービスの案内・提供、アンケート等を行うために利用する他、次の①から④の提供を行うことがあります。

- ①保険契約に関する個人情報の利用目的の達成に必要な範囲内で、業務委託先（保険代理店を含みます。）、保険仲立人、弁護士等、保険金の請求・支払に関する関係先、金融機関等に対して個人情報を提供すること。
- ②契約締結、契約内容変更、保険金支払等の判断をする上での参考とするために、個人情報を損害調

査業務委託先および他の保険会社（損害保険会社・生命保険会社・少額短期保険業者・共済事業者をいいます。）と共同して利用すること。

③当社と当社の提携先企業等との間で市場調査ならびにデータ分析やアンケートの実施等による商品・サービス等の提供・案内のために、個人情報を利用して共同して利用すること。

④再保険引受会社等における再保険契約の締結、継続・維持・管理、再保険支払等に利用するために、個人情報を再保険引受会社等に提供すること。

詳細は、当社ホームページ（<https://tmi.co.jp>）をご覧ください。

「支払時情報交換制度」に参加している各少額短期保険業者などの社名につきましては、一般社団法人日本少額短期保険協会ホームページ（<http://www.shougakutanki.jp/>）をご参照ください。

5. 反社会的勢力に対する基本方針

当社ゼアー少額短期保険株式会社は、適切かつ健全な少額短期保険事業を行うにあたり、2007年6月19日犯罪対策閣僚会議幹事会において決定された「企業が反社会的勢力による被害を防止するための指針」等を遵守するとともに、反社会的勢力に断固たる態度で対応し、関係を遮断するために、以下のとおり「反社会的勢力に対する基本方針」を定め、これを遵守します。

(1)一切の関係遮断

当社は、反社会的勢力排除に向けた社会的責任および反社会的勢力により当社、役職員、代理店等関係者およびお客さま等が受ける被害防止の重要性を十分認識し、反社会的勢力とは取引関係その他一切の関係を遮断します。

(2)組織としての対応

当社は、反社会的勢力による不当な要求に対して、組織全体として対応を行い、役職員の安全の確保を最優先に行動します。

(3)裏取引や資金提供の禁止

当社は、反社会的勢力に対しては、資金提供や事実を隠蔽するための裏取引、不適切・異例な便宜供与を一切行いません。

(4)外部専門機関との連携

当社は、反社会的勢力への対応に際し、適切な助言・協力を得ることができるよう、平素より警察や弁護士などの外部専門機関との連携体制の強化を図ります。

(5)有事における民事および刑事の法的対応

当社は、反社会的勢力による不当な要求等に対しては、民事と刑事の両面から法的対応を積極的に行います。

6. 保険金支払管理方針

ゼアー少額短期保険株式会社（以下「当社」といいます。）は、保険金のお支払いを少額短期保険業における最も重要な業務の1つと位置づけ、公平・公正な保険金支払業務の迅速かつ適切な遂行を徹底し、お客様の満足度の向上を目指します。

保険金等のお支払い手続きに関するご案内やお支払いの可否に関するご説明等においては、お客様がご理解し、ご納得いただけるよう、平易かつ丁寧な言葉と誠実な姿勢での対応に努めてまいります。

当社では、効率的な業務運営を実現すべく、保険金支払管理規程や保険金支払マニュアルを策定するとともに、社員教育やシステム面の改善を継続的に行うことにより、保険金支払業務の適切性を確保してまいります。

加えて、お客様のご期待を上回る高品質な対応・サービスの提供を目指すべく、お客様のご要望等を漏れなく把握して保険金支払業務の弛まぬ改善に努め、保険金支払管理態勢の整備・強化を図ってまいります。

7. 顧客本位の業務運営方針

- 方針① お客様の声に真摯に耳を傾け、組織運営、商品・サービスの開発、およびこれらの改善に努めます。
- 方針② お客様への責任を果たすため、コンプライアンスを当然に徹底し、また個人としても組織としても日々研鑽し、企業価値の向上に努めます。
- 方針③ お客様に対し公平かつ誠実な運営を行うため、これらの取組を定期的に公表します。

(金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」との関係)

- ・原則1：顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等・・・当社方針③
- ・原則2：顧客の最善の利益の追求・・・当社方針①
- ・原則3：利益相反の適切な管理・・・当社方針②
- ・原則5：重要な情報の分かりやすい提供・・・当社方針②
- ・原則6：顧客にふさわしいサービスの提供・・・当社方針①
- ・原則7：従業員に対する適切な動機付けの枠組み等・・・当社方針②

※原則4および投資性商品に関する事項(原則5注2・注4、原則6注1・注2・注4)については、当社の取引形態および取扱商品の特性に鑑み、方針の対象としておりません。

8. 勧誘方針

当社ゼア一少額短期保険株式会社は、「金融商品の販売等に関する法律」に基づき、保険商品の販売等にあたり勧誘方針を次のとおり定め、適正な販売活動に努めて参ります。

(1)法令等の遵守

保険業法、保険法、金融商品の販売等に関する法律、金融商品取引法、消費者契約法、個人情報保護に関する法律およびその他の各種法令等を遵守し、適正な保険販売に努めます。

(2)適切な提案・勧誘

当社商品に関するお客様の知識や加入目的、資力の状況等を総合的に踏まえ、お客様のご意向と実情にあった適切な商品のご提案・勧誘に努めます。

インターネットによる保険販売においては、説明やご案内方法等におけるデザインを工夫して、お客様にご理解頂けるよう努めます。

また、保険商品をお勧めするにあたっては、同商品に関する重要事項をお客様に十分にご理解頂けるよう説明します。

(3)お客様の権利保護

お客様に関する個人その他の情報については、その重要性を認識し、適正かつ厳正に管理して、お客様の権利保護に努めます。

(4)適正な保険金支払い

万が一事故が発生した場合においては、ご契約の内容に従い、保険金支払い手続きを迅速かつ的確に処理するよう努めます。

(5)お客様サービスの向上

お客様へのサービス向上を図るため、当社役職員や販売代理店等に対する教育・研修を充実させ、商品知識や関係法令の習得に努めます。

お客様からお寄せ頂いた貴重なご意見等を、今後の商品開発や改善、保険販売、お客様サービスに反映していくよう努めます。

9. 指定紛争解決機関（指定 ADR 機関）について

当社は、指定紛争解決機関である一般社団法人日本少額短期保険協会との間で少額短期保険業務に関する紛争解決手続き等の実施のための基本契約を締結しております。

指定少額短期保険業紛争解決機関では、少額短期保険に関する苦情・紛争解決・ご相談・ご照会等を行います。

お客様の必要に応じ同協会の「少額短期ほけん相談室」をご利用いただくこともできますので、お知らせ申し上げます。

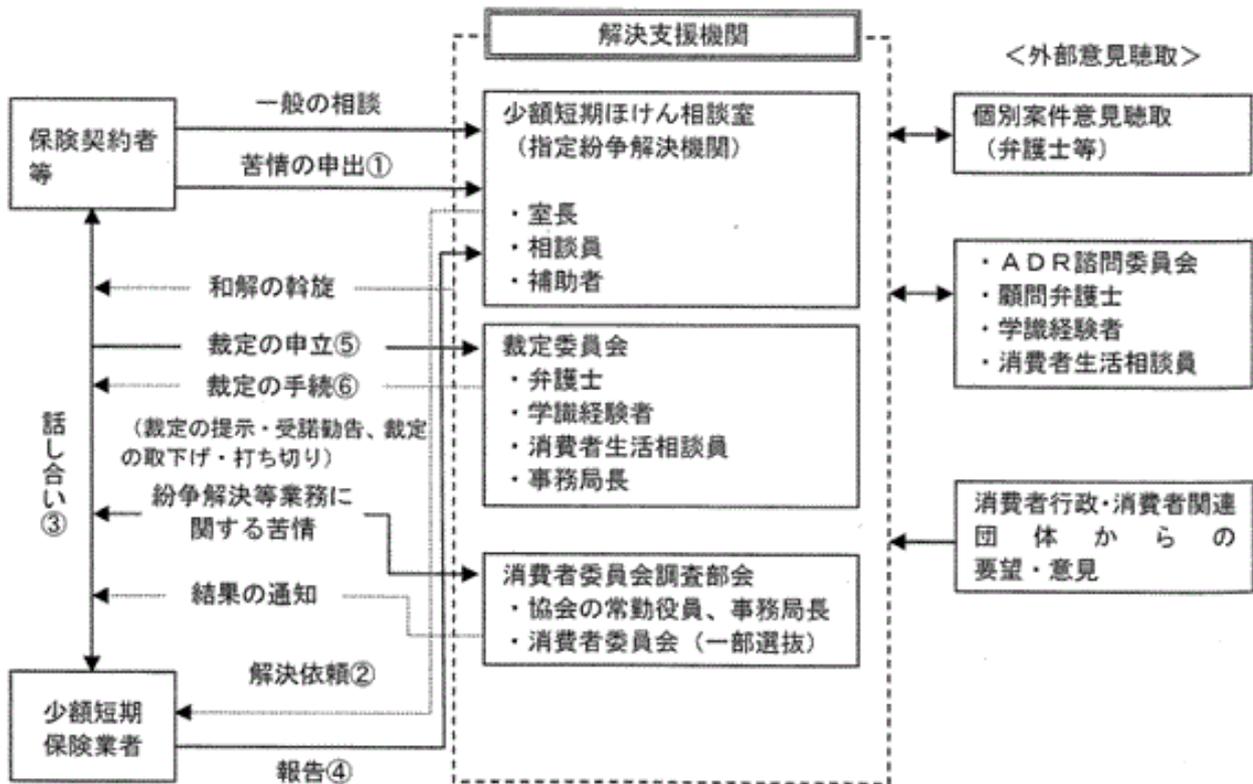
■一般社団法人日本少額短期保険協会「少額短期ほけん相談室」

TEL 0120-82-1144 FAX 03-3297-0755 受付時間：平日 9:00～12:00、13:00～17:00

<https://www.shougakutanki.jp/general/consumer/consult.htm>

■相談・苦情受付・紛争解決等業務と解決の流れ

- ・相談・苦情の流れ①～④
 - ・紛争解決（裁定）の流れ⑤～⑥
- （苦情が解決されない場合、裁定へ移行）



≪紛争解決機関における相談・苦情受付・紛争解決業務の流れ（概要）≫

◆一般相談（照会）

ご契約者をはじめ、一般消費者の皆様から少額短期保険全般についてのお問い合わせ

①苦情の申立

少額短期保険のご契約者等が少額短期保険業者（以下「業者」）に対し、「業者」との少額短期保険契約、その提供するサービス内容もしくは営業活動等に関して不満足の説明があった事柄について、「相談室」は解決に向け適切かつ妥当な助言をいたします。

②解決依頼

申立人より苦情についての解決・支援を求められた場合は、「業者」に対し速やかに対応を依頼します。

③話し合い

当該苦情について、当事者に対し必要、適切な助言を行い、和解の斡旋をいたします。

④報告

苦情案件が解決した場合、「業者」は速やかに「相談室」に報告をします。

⑤外部意見の聴取

「相談室」は苦情解決支援を行うにあたり、必要がある場合は弁護士等の第三者より意見を聴取し、解決にあたります。

⑥裁定の申立

「相談室」に苦情の申立をした日から、原則として1か月を経過しても当事者間で問題が解決しない場合等で、ご契約者等または「業者」から裁定の申立があった場合、「裁定委員会」は速やかに「裁定手続」を開始するか否かを決定します。

⑦裁定手続

裁定開始を決定した場合、「裁定委員会」は申立人から「紛争解決手続申立書」及び証拠書類等の提出を受け、双方の事情聴取等を行い当事者間の和解成立に努めますが解決しない場合は、「裁定委員会」は和解案を作成して双方に提示し、受託勧告をいたします。

なお、申立て内容に虚偽があった場合、裁定が取下げになった場合、「裁定委員会」の和解案にて和解が成立した場合、裁定手続が打ち切りとなった場合、また、契約者等が参加意思を撤回した場合には裁定手続を終了いたします。

和解成立後、契約者等より申し出がある場合は、和解内容の義務履行状況を調査し業者に義務履行を勧告いたします。