

## はじめに

このたび、ディスクロージャー誌「損保ジャパンの現状2020」を作成しました。

2019年度の成果や経営戦略、事業内容、決算内容、今後の方針などをわかりやすく説明しています。

本誌が、当社をご理解いただくうえで皆さまのお役に立てば幸いと存じます。

## 会社概要 (2020年3月31日現在)

### 損害保険ジャパン株式会社



設立：1887年(明治20年)7月  
創業：1888年(明治21年)10月  
資本金：700億円  
総資産：7兆1,660億円  
正味収入保険料：2兆1,847億円(2019年度)  
取締役社長：西澤 敬二  
社員数：24,689人  
代理店数：50,719店  
本社所在地：〒160-8338 東京都新宿区西新宿1-26-1  
国内拠点数※：支店・営業部126、営業課・支社・営業所524、保険金サービス拠点265  
海外拠点数：30か国・地域

※2020年4月1日現在

2020年4月1日付で商号を「損害保険ジャパン株式会社」に変更しました。

損害保険用語の解説については、損保ジャパン 公式ウェブサイト <https://www.sompo-japan.co.jp/> をご覧ください。

# 目次

<b>はじめに</b>		<b>商品・サービス体制について</b>	<b>67</b>
トップメッセージ	2	保険の仕組み	68
SOMPOグループの概要	4	保険金のお支払いとサービス体制	70
損保ジャパンの経営戦略・中期経営計画の進捗	6	代理店の業務・活動	72
トピックス	8	個人向け商品ラインアップ	74
社外取締役メッセージ	10	企業向け商品ラインアップ	75
		個人のお客さま向けサービス	76
		企業のお客さま向けサービス	78
<b>経営について</b>	<b>11</b>	グループ会社が提供するサービス	80
事業の概況	12	金融機関との提携	82
代表的な経営指標	15	地方自治体等との連携	83
役員の状況	19	商品の開発状況	84
コーポレート・ガバナンスの状況	30		
内部統制基本方針と運用状況の概要	35	<b>業績データ</b>	<b>85</b>
戦略的リスク経営(ERM)	38	事業の概況	86
資産運用方針／第三分野保険の責任準備金の積立水準	41	経理の概況	101
お客さま本位の業務運営方針	42	事業の概況(連結)	129
コンプライアンス	44	経理の概況(連結)	140
お客さま情報の保護	47		
利益相反取引管理基本方針	52	<b>コーポレート・データ</b>	<b>173</b>
反社会的勢力への対応	53	歴史・沿革	174
「お客さまの声」を起点とした品質向上の取り組み	54	事業の内容／株式・株主の状況	176
お客さまへのご案内	56	当社の組織	178
情報開示	57	国内ネットワーク	180
		海外ネットワーク	181
<b>SDGsの達成に向けて</b>	<b>59</b>	従業員の状況	182
SDGs達成へ寄与するリーダーシップ	60	人材育成の取り組み	183
気候変動への対応	61	ダイバーシティの取り組み	185
社会の課題解決に向けた取り組み	62	設備の状況	186
次世代育成に向けた取り組み	63	主要グループ事業の状況	187
共生社会へ向けた取り組み	64	国内拠点一覧	190
ステークホルダーとの協働	65		
損害保険業界としての主な取り組み	66		

本誌は、保険業法第111条、同施行規則第59条の2および同規則第59条の3に基づいて作成したディスクロージャー資料です。本誌における各計数の表示は原則次のとおりとしています。

保険料等の金額は記載単位未満を切り捨てて表示し、損害率等の比率は小数第2位を四捨五入しています。

# 保険の先へ、挑む。

---

## お客様の安心・安全・健康に資する 最高品質のサービスの提供を目指して

昨年は、一昨年に続き日本列島各地に台風・豪雨や地震などが相次ぎ、未曾有の災害をもたらしました。被害を受けられた皆さまに心よりお見舞い申し上げます。重ねて、本年に入り世界中で新型コロナウイルスが猛威をふるっております。罹患された皆さま、また、困難な状況におられる皆さまに心よりお見舞い申し上げるとともに、自身の生命が危険にさらされる過酷な環境下で、ご尽力されている医療従事者の皆さまに心から敬意を表します。

当社は、最もお客様に支持される損害保険会社を目指し、2016年度から中期経営計画に取り組んでおりますが、今期が中期経営計画の最終年度となります。徹底したお客様志向と創造性・独創性の発揮、そしてスピードの追求により、企業としての成長だけでなく、社員一人ひとりの成長の実現に向け取組みを進めています。

また、近年のデジタル技術の進化や、5G（第5世代移動通信システム）の商用化、さらにはMaaS（Mobility as a Service＝移動のサービス化）に代表されるあらゆるモノのサービス化による産業構造やビジネスモデルの変化に加え、昨今の新型コロナウイルスの影響により、急速に導入が進んだリモートワークや非対面コミュニケーションは、お客様の価値観や生活スタイルにも大きな変化をもたらすことが予想されます。

このような大きな環境変化に対応するために、当社はさまざまなパートナーとの共創や最先端のデジタル技術とビッグデータ解析技術の活用により、新たなお客様接点の創出と価値ある商品・サービスの創造に引き続きチャレンジをまいります。

当社は、2020年4月にお客様への分かりやすさの観点から、社名を「損害保険ジャパン株式会社」に変更いたしました。引き続きSOMPOグループの中核会社として、お客様の安心・安全・健康に資する最高品質のサービスを提供し続けることで、持続可能な社会の実現に貢献してまいります。

今後とも、皆さまの変わらぬご支援とご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

2020年7月



損害保険ジャパン株式会社  
取締役社長

西澤 敬二

# SOMPOグループの概要

## 中期経営計画

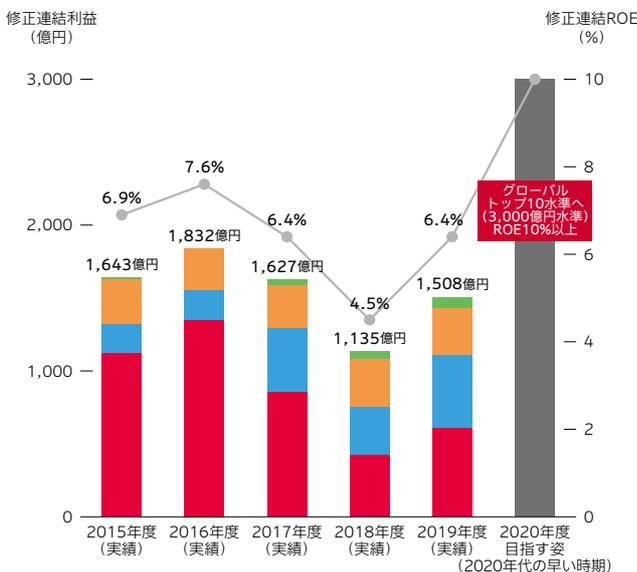
### ■ グループ計画



中期経営計画では、グループ経営理念の具現化に向けて「安心・安全・健康のテーマパーク」へのトランスフォーメーションを実現します。各事業がそれぞれの魅力を徹底的に高めると同時に、新たな事業機会の探求、グループ内の事業間連携やデジタル技術を活用したお客さまサービスの拡充などを通じて、常に変わりゆくお客さまのニーズに応え、社会的課題を解決していくとともに、お客さまの幸せな人生をひとつなぎで支えていく、従来の延長線上にはない新たなビジネスモデルを創出していきます。

中期経営計画の完遂に向けては、各事業の特性を活かして資本効率を高めるとともに、成長が見込まれる海外保険事業のほか、健康・ウェルネス事業領域など新たな事業分野にも効果的な資本投入を図ることで、グループの事業ポートフォリオの変革を推し進めていきます。また、グローバルな企業集団として持続的な進化を続けていくうえで、「修正連結利益3,000億円以上および修正連結ROE10%以上(注1)」を当社グループの目指す姿として掲げ、2020年代の早い時期の実現を目指して取組みを強化していきます。

■ 国内損害保険事業 ■ 海外保険事業 ■ 国内生命保険事業 ■ 介護・ヘルスケア事業等  
● 修正連結ROE



注1: 2020年度以降の事業部門別修正利益、修正連結利益および修正連結ROEの計算方法は、以下のとおりであります。

事業部門別	計算方法
当期純利益	当期純利益
国内損害保険事業 <sup>※2</sup>	+ 賞金危険準備金繰入額 (税引後) + 賠償金危険準備金繰入額 (税引後) + 有価証券の売却損益・評価損 (税引後)
海外保険事業	当期純利益 (三井物産の子会社含む)
修正利益	なお、Sompo Internationalの非Operating Income <sup>※4</sup>
国内生命保険事業	当期純利益 + 危険準備金繰入額 (税引後) + 賠償金危険準備金繰入額 (税引後) + 賞金準備金繰入額 (税引後) + 新契約費繰上 (税引後) + 新契約費繰下 (税引後)
介護・ヘルスケア事業等 <sup>※3</sup>	当期純利益
修正連結利益	事業部門別修正利益の合計
修正連結純資産	連結純資産 (除く国内生命保険事業純資産) + 国内損害保険事業賞金危険準備金等 (税引後) + 国内損害保険事業賠償金危険準備金 (税引後) + 国内生命保険事業修正利益 <sup>※5</sup>
修正連結ROE	修正連結利益 ÷ 修正連結純資産 (分母は期首・期末の平均純資産)

※1 事業部門別修正利益は、一過性の損益または子会社配当等の特殊要因を除く。  
 ※2 損害保険ジャパン株式会社、セゾン自動車火災保険株式会社、損害ジャパンパトナース株式会社、Myurance株式会社、損害ジャパンDC証券株式会社、SOMPOリスクマネジメント株式会社、株式会社DeNA SOMPO Mobility、akippa株式会社、株式会社DeNA SOMPO Carlife、株式会社グライフアシスタンスおよびSOMPOワランティ株式会社等の合計  
 ※3 SOMPOケア株式会社、SOMPOヘルスサポート株式会社、SOMPOアセットマネジメント株式会社、Palantir Technologies Japan株式会社、株式会社アレクシアハウスおよびウェルネス・コミュニケーションズ株式会社等の合計  
 ※4 Sompo Internationalの修正利益は一過性の変動要素を除いたOperating Income (= 当期純利益 - 為替換算 - 有価証券売却・評価損益 - 売却損失など) である  
 ※5 国内生命保険事業修正利益 = 国内生命保険事業純資産 (日本会計基準) ÷ 危険準備金 (税引後) + 賠償金危険準備金 (税引後) + 賞金準備金繰上 (税引後) + 賞金準備金繰下 (税引後)

## ■ 各事業における戦略の方向性

SOMPOグループは、国内損害保険事業、海外保険事業、国内生命保険事業、介護・ヘルスケア事業やアセットマネジメント、住宅リフォームなどの戦略事業を展開しており、これまでの4年間で、各事業の取組みは次のとおり着実に進展しました。

グループ最大の事業である国内損害保険事業では、既存事業の収益性強化と、業界の垣根を越えた先進的なプレイヤーとの協業やデジタル活用による新たな収益源の創出を推進しています。

海外保険事業では、グループの利益成長ドライバーとして、真に統合されたプラットフォームのもとで全世界でのオーガニック成長の加速と規律あるM&Aを含めた最適なポートフォリオの構築を進めています。

国内生命保険事業では、保険とヘルスケアを統合した「Insurhealth®」の展開を通じて、伝統的な「生命保険会社」から「健康応援企業」への変革がもたらす着実な利益成長に取り組んでいます。

介護・ヘルスケア事業では、シニアマーケットでの収益基盤の拡大に向けた高品質・効率経営による収益性向上と、認知症をはじめとした高齢社会が抱える社会的課題の解決による「世界に誇れる豊かな長寿国日本」の実現との両立を、それぞれ課題として取り組んでいます。

さらに、既存事業のデジタルトランスフォーメーションの具現化だけでなく、デジタル戦略が要諦となり、各事業が相互に連鎖し、グループ横断で新しい価値のある商品サービスを展開することによって、SOMPOグループにしかできない強みを発揮していきます。

### 国内損害保険事業

価値創造イノベーション  
～最もお客さまに支持される損害保険会社へ～

2020年度修正利益(予想): **965億円**

- ビジネスプロセスとシステム基盤の刷新
- デジタルとヒトを融合したお客さま接点の構築
- 質を伴った成長



セゾン自動車火災



### 海外保険事業

着実なオーガニック成長、  
規律あるM&Aによる成長加速

2020年度修正利益(予想): **510億円**

- 真に統合されたグローバル保険事業プラットフォームの構築
- グループリソース・知見の最適活用



### 国内生命保険事業

「健康応援企業」への変革  
～第二の創業期～

2020年度修正利益(予想): **325億円**

- 健康応援企業への変革
- 商品・サービス・チャンネル三位一体のビジネスモデル



### 介護・ヘルスケア事業等

「世界に誇れる豊かな長寿国日本」の  
実現に貢献

2020年度修正利益(予想): **70億円**

- 高齢者の尊厳を確保した、より安心・安全なサービスを提供
- 社会的課題の解決による持続可能な事業モデルの構築



戦略  
事業



## 経営戦略

SOMPOホールディングスは、2016年5月、経営理念として掲げる「お客さまの安心・安全・健康に資する最高品質のサービス」の実現に向けた新たな成長戦略として、中期経営計画を公表しました。グループの中期経営計画では、デジタル技術の急速な進歩や超高齢社会の到来など非連続な環境変化に対する強靭かつ敏捷な対応力を兼ね備えたグループへの進化を目指し、「安心・安全・健康」をテーマとするサービス産業への構造転換を果たすとともに、グローバルプレーヤーに伍して戦えるポジションの確立に向けて大きく舵を切りました。

国民生活や産業構造に急激な変化が連続する時代が予想されるなか、それらすべてに密接に関わる損害保険業の社会的意義はますます大きいものとなります。損保ジャパンは、これからもお客さまの安心・安全・健康を最高品質の商品・サービスで支え続け、変化に対応する新たな価値を創造し続けることで、社会に貢献していきます。

### 価値創造イノベーション

#### ～最もお客さまに支持される損害保険会社へ～

損保ジャパンは、変わりゆく如何なる時代にあっても、「グローバルで活躍する日本企業」や「国民生活の安心・安全・健康」を最高品質の商品・サービスで支えていくことで、社会に貢献していきます。

そして、徹底したお客さま視点により、変化の先を捉える新たな価値の創造にチャレンジし続けます。

## ■ 中期経営計画における方針

今後もグループ最大の事業部門として、以下の3つの方針のもとグループの成長をリードしていきます。

### 中期経営計画の3方針

徹底したお客さま視点の価値判断による「**品質に基づくブランドの確立**」

革新的なオペレーションと業務の高度化による「**グローバルトップ水準の事業効率の実現**」

品質と事業効率を徹底的に高めることによる「**持続的な成長**」(マーケットシェアとボトムラインの拡大)

# 中期経営計画の進捗

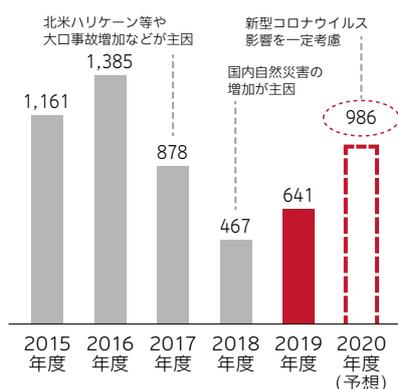
## ■ 2019年度の業績レビュー

中期経営計画の4年度目にあたる2019年度は、想定を上回る国内の大規模自然災害の発生を主因に、修正利益は年初計画を下回る結果となりました。2020年度は、新型コロナウイルスによる影響があるものの、国内自然災害の発生が平年並みになることを見込んでいることに加え、徹底的な事業費の削減を進めることにより、986億円の修正利益を見込んでいます\*。

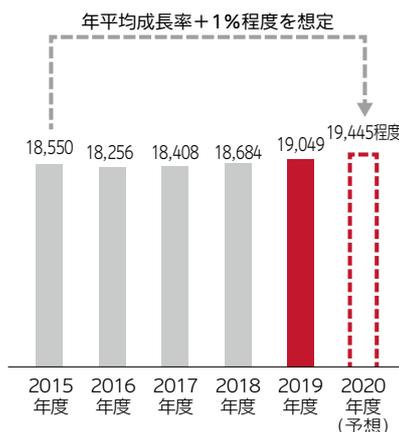
国内損害保険事業はグループ最大の事業部門として、既存事業の維持・成長にとどまらず、IT・デジタルを活用した成長戦略や先進的なプレーヤーとの協業などによる新事業の創造により中長期的に収益性を拡大できる体制を構築します。

※なお、新型コロナウイルスの感染拡大の影響については、2020年5月時点で発現蓋然性が高く、合理的に算出可能な影響額に限定して算定しています。

**修正利益**  
(億円)

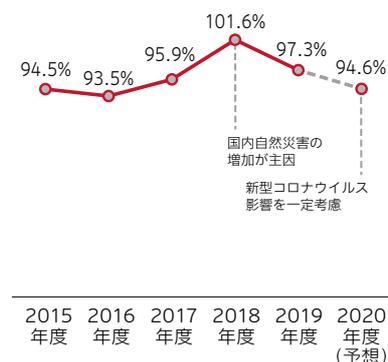


**正味収入保険料**  
(除く自賠責・家計地震)\*  
(億円)



※海外子会社へ段階的に移管予定の受再契約分を補正して表示  
移管対象額(約600億円)のうち各期の未移管分を控除

**コンバインド・レシオ**  
(%)



※除く 自賠責・家計分野地震保険

## トピックス

### ■ 自動車事故のAI自動修理見積サービス開始

当社は、チャット上での撮影機能とAIによる画像認識技術を用いて、自動車事故のAIによる自動修理見積サービスを2019年11月から開発しました。本サービスによりお客さまは画像の撮影から約30秒で概算修理金額を確認することができ、保険金のお支払い手続きも最短30分程度に短縮可能となりました。また、本サービスは、お客さまから高い評価をいただいている「LINEを活用した保険金請求サービス」から利用いただくことで、お客さまの一層の利便性向上を実現します。



### ■ チャットボットによる双方向・リアルタイムな事故対応サービスの開始

当社は、自動車保険と傷害保険の保険金請求で、自動応答機能(チャットボット)による事故対応のトライアルを2020年3月から開始しました。

2018年10月から開始したスマートフォン上で保険金のご請求手続きができる「LINEを活用した保険金請求サービス」に独自開発したチャットボットによる自動応答機能を搭載することで、当社の営業時間に限らず、お客さまのご都合に応じた「24時間365日」「双方向」での事故対応サービスを実現します。



### ■ 食品ロス削減に寄与する費用保険の販売開始

当社は、貨物・運送保険の分野において、日本初のフードバンクであるセカンドハーベスト・ジャパンと連携し、まだ食べられるにもかかわらず、さまざまな理由で市場価値を失った食品をフードバンクに寄贈することにより、食品ロスの削減に寄与する新たな仕組みを構築し、寄贈にかかる費用を補償する保険の販売を2019年11月から開始しました。

本商品は、食品輸送中の事故により市場価値がなくなったと判断された食品をセカンドハーベスト・ジャパンへ寄贈し、寄贈にかかる費用を保険金で補償します。寄贈した食品は、生活困窮家庭等に提供することで、生活支援に役立てられます。

当社は、セカンドハーベスト・ジャパンとの連携による本商品の普及を通じて食品ロス削減を支援するとともに、食品廃棄につながる保険事故を減らすためのロスプリベション(損害防止)サービスの提供を通じた食品ロス削減にも積極的に取り組んでいきます。



### ■ 有機廃棄物からエネルギーを生成するベンチャー企業と業務連携

当社は、亜臨界水処理技術\*を活用して有機廃棄物からエネルギーを生成し、安心安全な自立分散型エネルギーを生成するベンチャー企業のサステナブルエネルギー開発株式会社と、エネルギー分野の社会課題解決に資する技術・サービス提供のため、2020年6月、業務連携に合意しました。

自治体との連携協定や大型台風などの自然災害対応時に蓄積したノウハウを持つ当社は、亜臨界水処理技術をベースとする有機廃棄物を原料にしたエネルギー生成装置を活用し、海ごみのエネルギー化、感染性医療廃棄物のエネルギー化等の検討を通じ、幅広い業界での再生エネルギーの活用を目指すサステナブルエネルギー開発との業務提携を通して、レジリエントな社会の構築を目指します。

\*臨界点以下の高温高压の水が持つ強い加水分解力を活かして、プラスチックを含む有機物を低分子化すると同時に、病原性を持った有機物も滅菌して無害化することが可能な技術



## ■ 「移動支援サービス専用自動車保険」の販売開始

当社は、高齢者をはじめとする地域住民の移動支援を後押しする「移動支援サービス専用自動車保険」を開発し、2019年7月から販売を開始しました。

日常の移動に不自由を感じている方々を支援するボランティアドライバーの万が一の事故の際に、ドライバーの自己負担なく保険で補償できるようになることから、ドライバーの確保にもつながることが期待されます。当社は、本商品を通じて、地域における移動支援の実現を後押しします。



## ■ ティアフォーと資本提携契約を締結

当社は、自動運転分野において先進的な技術を有する株式会社ティアフォーと2019年7月に資本提携契約を締結しました。

当社は、過疎地域などでの移手段の確保や人口減少によるドライバー不足の解消といった社会的課題の解決策として期待される自動運転技術が、「安心・安全」に社会実装されるために、損害保険会社として果たすべき役割について研究を進めています。自動運転技術の開発や実証実験を推進しているティアフォーと資本提携契約を締結することで、これまでの研究を加速させるとともに、テクノロジーを駆使した新しい保険商品・サービスの開発を進め、「安心・安全な自動運転社会」の実現に貢献していきます。



## ■ 「SOMPO美術館」の開館

当社は、新宿本社ビル42階に所在する「東郷青児記念損保ジャパン日本興亜美術館」を、本社ビル敷地内へ移転し、2020年7月10日に「SOMPO美術館」として開館いたしました。

ゴッホの《ひまわり》を一層身近に感じられる展示方法を採用し、一つひとつの作品とじっくり向き合える展示室や美術鑑賞の余韻を楽しめる居心地のよい空間で、来館するお客さまへ心豊かになる時間を提供します。

新宿から世界へ芸術文化を情報発信し、新たなアートランドマークとして地域の発展に一層貢献していきます。



## ■ ホッケー日本代表応援CM第3弾「世界でひとつの輝く光になれ」篇の放映

当社は、2020年4月からホッケー日本代表応援CM第3弾となる新CM「世界でひとつの輝く光になれ」篇を全国で放映しています。

自分を信じて前を向いて進んでいくというポジティブで力強いメッセージを当社の想いに重ね合わせ、ホッケー選手たちが、「信じた未来へまっすぐに」世界を舞台に挑戦し続ける姿勢を応援しています。



## 社外取締役メッセージ

持続的な成長を実現するための当社の取組みについて、社外取締役からのメッセージを掲載します。

### ビジネスチャンスをつかむ

コロナ禍を機に、生活様式が変わっていきます。私たちのお客さまも同様で、デジタルに嫌が応にも慣れていきます。損保ジャパンでは、これを見越したかのように、昨年、損保や新規事業の顧客IDを統一した顧客プラットフォームであるSOMPO Parkをオープンしています。9か月で会員数が370万人になりました。この裏側では、さまざまなデータの取得が可能になり、顧客の行動データが可視化され、最適なサービスやリコmendができるようになります。大変な時代ですが、これをビジネスチャンスととらえて商品開発やオペレーションを一挙に拡大・変革させていきたいものです。



石黒 不二代

ネットイヤーグループ株式会社  
代表取締役社長

### 変化をチャンスに

新型コロナウイルスの影響で人々の生活が変わり、結果として個人や企業のリスクの取り方や行動様式が大きく変わると考えられます。しかしながら今回のコロナ危機がデジタルトランスフォーメーション(DX)の流れを加速することはあっても遅らせることはないでしょう。これは損保ジャパンにとってチャンスであると同時にピンチでもあります。

変わる社会への対応を見逃さず、人や社会に寄り添いながらも、ビジネスチャンスを失わないたたかな会社になっていただきたいと願います。



内田 和成

早稲田大学ビジネススクール  
教授

### コロナの先へ、挑む

アフターコロナの時代にますます大切になるものを考えるとき。保険の枠組みにとらわれることなく、縦横に事業領域を拡大しようとしている当社にとって、まさにピンチをチャンスに変えることのできる機会であると言えます。マイナスをゼロにするだけでなくプラスにもできる保険ビジネスはもちろんモビリティビジネスやデータビジネス、その全てが安心、安全、健康につながります。

保険の先、コロナの先にあるのは、新しいライフスタイルをバックアップし人々を笑顔にする「テーマパーク」。その実現のために、社員の皆さん一人ひとりの自分たちの志を信じる力と行動のスピードが、今求められています。



吉田 正子

株式会社広島銀行  
監査役