

## 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2024」を作成しました。  
2023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に存じます。

## 会社概要 (2024年3月31日現在)

### 損害保険ジャパン株式会社



創 業：1888年(明治21年)10月  
資 本 金：700億円  
総 資 産：7兆6,643億円  
正味収入保険料：2兆1,779億円(2023年度)  
取 締 役 社 長：石川 耕治  
社 員 数：20,767人  
代 理 店 数：43,905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123、営業課・支社・営業所488、保険金サービス拠点263  
海 外 拠 点 数：28か国・地域

※2024年4月1日現在

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>91</b>
トップメッセージ	2	保険の仕組み	92
損保ジャパンに対する行政処分	4	保険金のお支払いとサービス体制	94
SOMPOグループの概要	12	代理店の業務・活動	96
国内損害保険事業の新中期経営計画(2024～2026年度)	14	個人向け商品ラインアップ	98
能登半島地震に関する取組み	16	企業向け商品ラインアップ	99
トピックス	17	個人のお客さま向けサービス	100
		企業のお客さま向けサービス	102
		グループ会社が提供するサービス	104
		金融機関との提携	106
		地方自治体などとの連携	107
		商品の開発状況	108
		業績データ	109
<b>経営について</b>	<b>27</b>	事業の概況	110
事業の概況	28	経理の概況	125
代表的な経営指標	33	事業の概況(連結)	153
役員の状況	37	経理の概況(連結)	164
コーポレート・ガバナンスの状況	49		
内部統制基本方針と運用状況の概要	55	<b>コーポレート・データ</b>	<b>197</b>
戦略的リスク経営(ERM)	59	歴史・沿革	198
資産運用方針／第三分野保険の責任準備金の積立水準	62	事業の内容／株式・株主の状況	200
お客さま本位の業務運営方針	63	当社の組織	202
コンプライアンス	65	国内ネットワーク	204
お客さま情報の保護	68	海外ネットワーク	205
利益相反取引管理基本方針	75	従業員の状況	206
反社会的勢力への対応	76	人事戦略と人材育成の取組み	208
「お客さまの声」を起点とした品質向上の取組み	77	DEI(Diversity, Equity & Inclusion)の取組み	210
お客さまへのご案内	79	健康経営の取組み	211
情報開示	80	設備の状況	212
		主要グループ事業の状況	213
<b>SDGsの達成に向けて</b>	<b>81</b>		
気候変動対応	82		
安心・安全	83		
健康・福祉	84		
次世代育成	85		
地域活性化	86		
ステークホルダーとの協働	87		
損害保険業界としての主な取組み	88		

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。

# “すべてをお客さまの立場で考える会社”へ

1月1日に発生した令和6年能登半島地震により、被災されたすべての皆さまに心よりお見舞い申し上げます。

当社は、被害を受けられたお客さまに1日でも早く安心をお届けするために、迅速な保険金のお支払いを最優先課題として、全社を挙げて取り組んでまいりました。今後も被災地の状況を鑑みながら、SOMPOグループ一丸となって必要な支援に努め、被災地の復興と皆さまの安心な暮らしの回復に寄与してまいります。

また、この度の保険料調整行為、ならびに自動車保険金の不正請求における当社の不適切な対応につきまして、お客さま、代理店の皆さま、そして関係者の皆さまに、多大なるご迷惑、ご心配をおかけしましたことを改めて深くお詫び申し上げます。

一連の問題を厳粛に受け止め、全社を挙げて業務改善計画の着実な実行に取り組み、お客さまの生活や事業活動を支える社会的使命を担う損害保険会社として、すべてのステークホルダーの皆さまからの信頼回復に努めてまいります。

近年、当社を取り巻く環境は、国際的な地政学リスクの高まり、本格的な少子高齢化・人口減少社会の到来、気候変動による自然災害の頻発化・激甚化、デジタル技術の進展に伴う産業構造の急速な変化や人々の価値観の多様化、マイナス金利政策の解除をはじめとする金融政策の転換など、大きな変化の渦中にあります。そうした変化に密接に関わる損害保険事業の社会的意義はより一層大きなものとなっており、お客さまの期待に応え、最適なソリューションを提供し続けるためには、私たちが絶えず変わり続ける必要があると考えています。

当社は、5月28日に公表した新たな中期経営計画において、「新しい損保ジャパン」を目指すプロジェクトである「SJ-R」をスタートさせました。プロジェクトスローガンは「お客さまに、社会に、まっすぐ。」です。お客さまや社会からの信頼回復を最優先として、一連の問題の原因となった事業基盤の変革と、収益性・レジリエンス向上のための収益基盤の変革を両輪に、今後も変動するリスクに対応した商品・サービスの提供を通じて、持続可能な社会の実現に貢献してまいります。

136年前に日本初の火災保険会社として創業して以来、当社は「お客さまのために、人のために」という強い想いを持って事業に取り組んでまいりました。今年、損害保険ジャパン日本興亜株式会社\*が誕生して10周年という節目の年になります。一連の問題を深く反省し、改めて、原点に立ち返り、全社一丸となって、「すべてをお客さまの立場で考える会社」を目指してまいります。

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。

2024年7月

※旧社名。2020年4月1日に「損害保険ジャパン株式会社」に商号変更。



損害保険ジャパン株式会社  
代表取締役社長

石川 耕治

# 損保ジャパンに対する行政処分

自動車保険金不正請求や保険料調整行為等により、お客さまおよび関係者の方々に大変なご迷惑とご心配をおかけしておりますことを心からお詫び申し上げます。

当社は、金融庁より、昨年12月26日付の保険料調整行為等への対応に係る業務改善命令、および、本年1月25日付の自動車保険金不正請求等への対応に係る業務改善命令を受けました。

今後、二度とこのような事態を起こさぬよう、業務改善計画を策定いたしました。一連の問題を厳粛に受け止め、全社を挙げて業務改善計画の着実な実行に取り組み、お客さまの生活や事業活動を支える社会的使命を担う損害保険会社として、すべてのステークホルダーの皆さまからの信頼回復に努めてまいります。

## ビッグモーター社における不正行為に基づく不適切な保険金請求に係る行政処分

### 行政処分の内容(要旨)

2024年1月25日付で、当社は、金融庁から保険業法第132条第1項の規定に基づき、ビッグモーター社における不正行為に基づく不適切な保険金請求に係る業務改善命令(以下「行政処分」)を受けました。

#### (1)業務の健全かつ適切な運営を確保するため、以下を実施すること

- ①今回の処分を踏まえた経営責任の明確化
  - ②適切な保険金等支払管理態勢の確立
    - ・不正請求を防止するための態勢整備(適正な損害調査を実施するための方策、顧客本位の視点から修理業者の紹介サービス等を実施するための方策、不正請求に係る予兆情報を一元的に管理し必要な対応を図るための態勢整備の検討・実施を含む)
    - ・公正かつ的確な審査体制・手続きの確立(詳細な調査が未実施であることにより不適切な不払いとなっている可能性のある事案の検証、検証結果に基づく顧客対応を含む)
  - ③実効性のある代理店管理(保険募集管理)態勢の確立(代理店の特性に応じた適正な保険募集を確保するための方策、代理店に対する適切な出向管理の検討・実施を含む)
  - ④コンプライアンス・顧客保護を徹底するための態勢の確立(不芳情報を適時に把握するとともに、社長を含む経営陣等に適切に報告されるための方策、当局への適正な報告を確保するための方策を含む)
  - ⑤営業優先ではなく、コンプライアンス・顧客保護を重視する健全な組織風土の醸成(顧客の利益よりも自社の利益を優先する企業文化の是正策を含む)
  - ⑥上記を着実に実行し、定着を図るための経営管理(ガバナンス)態勢の抜本的な強化
- (2)上記(1)に係る業務の改善計画を、2024年3月15日までに提出し、ただちに実行すること
- (3)上記(2)の改善計画について、3か月毎の進捗及び改善状況を翌月15日までに報告すること(初回報告基準日を2024年5月末とする)

以下リンク

<https://www.fsa.go.jp/news/r5/hoken/20240125/20240125.html>

### 業務改善計画の内容(要旨)

#### ■ 業務改善計画を着実に実行し、定着を図るための経営管理(ガバナンス)態勢の抜本的な強化

##### (1)社外取締役の設置

- ・会社法で定められる会社形態のうち「監査等委員会設置会社」へと移行し、社外取締役の設置によって取締役会における公正性を高めるとともに、社外取締役が過半を占め、意思決定の妥当性まで踏み込んで監査する監査等委員会を設置して監督機能を強化。

##### (2)持株会社による損害保険個社の経営管理態勢

- ・取締役会の構成について、持株会社兼任取締役と当社の業務執行取締役を、同数程度とすることで、持株会社による監督を強化。

##### (3)第2線・第3線担当役員の機能強化

- ・モニタリングや研修・教育等や内部通報制度運営などを通じ、適切な法令・コンプライアンス遵守体制を構築し、

コンプライアンスリスクを最小化することを目的に、CCoO (Chief Compliance Officer / コンプライアンス領域担当役員) を新設。

- ・品質管理を通じ、お客さま視点での業務改善を推進する体制を構築し、お客さま評価の向上を実現することを目的に、CQO (Chief Quality Officer / 品質管理担当役員) を新設。
- ・内部監査部門の社長直轄組織化。

#### (4) 委員会の新設

- ・経営会議の諮問機関として、従来設置している内部管理委員会に加え、お客さま本位の業務運営状況やコンダクトリスク等の管理状況などに関し、社外のメンバーも加えた透明性・専門性の高い議論を推進するための「品質管理委員会」を新設。

#### (5) 監査等委員会監査の実施

- ・取締役、執行役員、本社部門、営業部支店・保険金サービス部店等へのヒアリング、重要会議への出席等、監査等委員会監査を通じ、内部統制システムの整備、運用状況を検証。
- ・監査等委員会と第2線、第3線等とのミーティング等を通じ連携を強化。

#### (6) 付議基準・稟議規程等の見直し

- ・ビジネスモデル・経営戦略の検討において、コンプライアンスリスクを含むリスクについて前広に考慮・検討のうえ、適切な意思決定を行うことができるよう、取締役会や経営会議の付議基準、分掌規程・稟議規程等の社内規程を見直し。

#### (7) 経営会議付議事項の管理態勢の強化

- ・保険金支払管理態勢の方針変更等の重要事項を経営会議で協議する際の管理態勢を強化する。

#### (8) 関連役員会議の規程化

- ・機動的かつ健全な意思決定が図れるよう、経営会議の下部組織としての正式会議体「関連役員会」を新設。

#### (9) 自社の過去事例や他社事例を参考とした学び

- ・外部講師を招き、当社における過去の事例や、同業または他業界の他社の事例から経営陣が学ぶ機会を設定。

#### (10) 社外(海外を含む)の視点の取入れ

- ・今後は、グループ海外事業からの視点を取り入れるため、SOMPOグループCEOの諮問機関であるグループ執行会議等を活用。

## ■ コンプライアンス・顧客保護を徹底するための態勢の確立

### (1) 3線管理態勢の抜本的な見直し

#### ① 第1線・第2線の役割分担の明確化等、第2線の取組強化

- ア. 第1線(営業部店、営業支援部、保険金サービス部、保険金サービス支援部等)および第2線(コンプライアンス部・リスク管理部等)の役割分担の明確化
- イ. 第2線(コンプライアンス部・リスク管理部)におけるリスク管理態勢・内部統制の強化
  - a. 第2線に求められる期待・役割の明確化および人材強化
  - b. コンプライアンス・プログラムの高度化
  - c. コンプライアンス部門の強化「法務・コンプライアンス部」を2024年度より「法務部」と「コンプライアンス部」に再編し、コンプライアンス部門の権限・役割を見直し、専門性向上・機能強化を実施
  - d. コンプライアンス部によるモニタリング・けん制の強化
  - e. 内部通報制度「SJほっとライン」の周知徹底および効果検証
  - f. リスク管理態勢(リスクアセスメント)の強化

#### ② 第3線における対応

- ア. 第3線(内部監査部)における内部統制の強化
- イ. 監査のDX化
- ウ. 顧客保護の観点からの施策に対する有効性検証
- エ. 再発防止策、改善計画を検証テーマとしたテーマ型拠点監査の実施による業務プロセス検証
- オ. 保険金不正請求疑義事案のモニタリングの実施

#### ③ 第1線と第2線・第3線のコミュニケーション

- ア. 分掌規程の見直し(第1線・第2線・第3線の役割分担の明確化等)
- イ. 第1線に所属するコンプライアンススタッフ(営業部店・保険金サービス部所属)と第2線との連携強化

# 損保ジャパンに対する行政処分

## (2)不芳情報を適時に把握するとともに、社長を含む経営陣等に適切に報告されるための方策

### ア.保険金支払管理規程の改定

保険金支払管理態勢に影響のある重要な保険金サービス部門の方針や施策を実施する際には、十分なリスク分析と評価を実施したうえで、経営会議に付議することを規定。

### イ.保険金サービスマニュアル等の改定

「整備工場による修理費不正請求疑義対応要領」を策定し、情報の一元化を図るとともに継続的に定着状況のモニタリングを実施。不正請求事案について内部管理委員会等へも報告し、リスクの分析・対応状況の評価を定期的実施。

## (3)当局への適正な報告を確保するための方策

不芳事案に関する当局への任意報告ルールを策定。

## ■ 営業優先ではなく、コンプライアンス・顧客保護を重視する健全な組織風土の醸成 (顧客の利益よりも自社の利益を優先する企業文化の是正策を含む)

### (1)営業推進態勢・営業目標の設定の見直し

### (2)人事評価およびその運用の見直し

### (3)経営レベルのコンプライアンス意識の醸成

### (4)行動規範等の見直し

### (5)顧客保護とコンプライアンスを重視したカルチャーの醸成、役職員の浸透に向けた取組み

- ・経営トップ等が、コンプライアンス・法令遵守に関するコミットメントを表明し、経営陣によるタウンホールミーティング等により、繰り返し直接職員に伝達。
- ・今回の問題を風化させることがないよう、報道内容やお客さまからのご指摘、業務改善命令の内容を社内で公開保存し、年に一度振り返る機会を設定。

### (6)カルチャー変革担当役員・カルチャー変革推進部の設置

各種評価制度の変更やサステナブル経営の推進、パーパスの浸透、インナーブランディングの実行、エンゲージメントの向上などを通じ、顧客視点の欠如や目先の利益を優先する価値基準、上意下達の企業文化から脱却し、お客さま視点の徹底、風通しの良い企業風土への変革を実現することを目的に、CCuO(Chief Culture Officer/カルチャー変革担当役員)を新設するとともに、その実行組織として専門部「カルチャー変革推進部」を新設。

### (7)品質管理担当役員・品質管理部の設置

お客さま視点によるモニタリングとけん制を通じて、商品・サービス提供に係るコンダクトリスク抑制とお客さまが当たり前期待する品質の維持および改善を図るため、品質管理を通じ、お客さま視点での業務改善を推進する体制を構築し、お客さま評価の向上を実現することを目的に、CQO(Chief Quality Officer/品質管理担当役員)を新設するとともに、その実行組織として専門部である「品質管理部」を新設。

## ■ 適切な保険金等支払管理態勢の確立

### (1)不正請求を防止するための態勢整備

#### ①適正な損害調査を実施するための方策および顧客本位の視点から修理業者の紹介サービス等を実施するための方策

##### ア.簡易調査の廃止

##### イ.技術アジャスターの損害調査業務への関与

##### ウ.技術アジャスターの増員および損害調査業務へのシフト

##### エ.修理工場との修理費協定ルールの明確化

##### オ.保険金サービス部および保険金サービス支援部による損害調査に関する事後検証の実施

##### カ.デジタル技術活用による生産性向上手法の検討

##### キ.お客さまから紹介依頼がある場合に修理業者を紹介する際の対応方針の策定

#### ②不正請求に係る予兆情報を一元的に管理し必要な対応を図るための態勢整備

##### ア.情報の迅速な共有と一元管理および不正予兆の把握・修理工場が関与する不正請求疑義事案が発生した場合の報告ルールを策定

##### イ.不正請求を防止し追及するための態勢を整備

###### a.修理工場の不正請求疑義事案を調査・追及する不正請求専門対策部署を設置

###### b.保険金サービス支援部による技術アジャスター等に対する教育・研修等を実施

##### ウ.出向者からの予兆情報の収集

(2)公正かつ的確な審査体制・手続きの確立(詳細な調査が未実施であることにより不適切な不払いとなっている可能性のある事案の検証、検証結果に基づく顧客対応を含む)

①保険金サービス部門の体制強化

- ア.保険金サービス部門担当役員の増員
- イ.保険金サービス部門の人員確保
- ウ.保険金サービス支援部内の人材育成専門組織の新設

②大口代理店・契約者に対する保険金支払いの適切性確保を含む、保険金サービス部門におけるルール整備とモニタリング強化

- ア.業務品質の定義
- イ.支払承認ルールの再徹底とモニタリング強化
- ウ.保険金支払管理規程およびマニュアルの改定
- エ.保険金サービス部門の独立性の確保(営業部門による不適切な介入の排除)

③保険金支払事案等の事後検証体制の構築

- ア.不正請求に基づく支払い、不適切な支払い等、事後検証の点検項目の追加
- イ.事後検証制度における実効性・適切性向上に資する取組みの実施

## ■ 実効性のある代理店管理(保険募集管理)態勢の確立

### (1)代理店の特性に応じた適正な保険募集を確保するための方策

①品質改善事案(最低水準の品質に満たない不適切な保険募集等の行為)に係る対応強化

- ア.品質改善事案のデータ分析およびモニタリング実施
- イ.品質改善事案の内部管理委員会への報告

②苦情管理態勢に係る対応強化

- ア.カスタマーコミュニケーション部における苦情分析の深化
- イ.コンプライアンス部における個別代理店への対応強化

③保険募集に課題を有する大規模代理店に対する適切な対応

- ア.お客さま保護体制確立に向けた毅然とした指導
- イ.コンプライアンス部門によるモニタリングの強化

④契約者宛アンケートによる不適切募集の調査

- ア.お客さまアンケート内容等の見直し
- イ.お客さまアンケートの適正運営のモニタリングの実施

⑤不適切募集(早期消滅契約等)に関するモニタリング

- ア.代理店に対する監督・指導体制の構築
- イ.モニタリング結果に基づく代理店への改善勧告等の実施

⑥損害率の高い代理店などのデータ分析による予兆把握等の実施

- ア.「担保種目別の損害率」「苦情件数」等の多角的なデータ分析の実施
- イ.対象代理店のモニタリング強化のための体制構築

### (2)代理店手数料ポイントにおける品質によるポイント反映ウェイトの拡大

### (3)代理店不祥事件への対応

①コンプライアンス部による代理店不祥事件への対応強化

②代理店不祥事件のモニタリング

### (4)代理店に対する適切な出向管理の実施

①出向先選定ルールの策定

②出向者の管理ルールの策定

## ■ 経営責任の明確化

今回のビッグモーター社における不正行為に基づく不適切な保険金請求に係る行政処分(2024年3月15日に業務改善計画を金融庁に提出)に関し、関係する役員の責任を重く受け止め、経営責任を明確化。

# 損保ジャパンに対する行政処分

## 保険料調整行為等に係る行政処分

### 行政処分の内容(要旨)

2023年12月26日付で、当社は、金融庁から保険業法第132条第1項の規定に基づく保険料調整行為等に係る業務改善命令(以下「行政処分」)を受けました。

(1)業務の健全かつ適切な運営を確保するため、以下を実施すること。

- ①今回の処分を踏まえた経営責任の所在の明確化
- ②私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律(昭和22年法律第54号。以下「独占禁止法」という。)に抵触すると考えられる事案、同法の趣旨に照らして不適切な行為があった事案について、更なる事案の特定、調査等
- ③共同保険を含む企業保険分野における適正な競争実施のための環境整備に向けた方策の検討、実施
- ④適正な営業推進態勢及び保険引受管理態勢の確立(独占禁止法等の法令の趣旨に照らし、不適切な行為のインセンティブとならない営業目標の策定やリスクに応じた適正な保険料を提示できる営業活動を実現するための方策の策定を含む)
- ⑤独占禁止法等を遵守するための適切な法令等遵守態勢の確立(営業担当者をはじめとする社内関係者及び代理店に対する十分な教育や適切な監督態勢の構築を含む)
- ⑥コンプライアンス・顧客保護を重視する健全な組織風土の醸成(独占禁止法等の重要な法令遵守よりも自社の都合を優先する企業文化の是正策を含む)
- ⑦上記を着実に実行し、定着を図るための経営管理(ガバナンス)態勢の抜本的な強化

(2)上記(1)(②を除く)に係る業務の改善計画を、それぞれの事項について具体的な方策を立て、可能なものには数値目標を設定した上で、2024年2月29日までに提出し、ただちに実行すること。当該計画の実施完了までの間、3か月毎の進捗及び改善状況を翌月15日までに報告すること(初回報告基準日を2024年5月末とする)。

(3)上記(1)②の調査結果等について、2024年2月29日までに報告すること。

### 業務改善計画の内容(要旨)

#### ■ 業務改善計画を着実に実行し、定着を図るための経営管理(ガバナンス)態勢の抜本的な強化

(1)社外取締役の設置

- ・会社法で定められる会社形態のうち「監査等委員会設置会社」へと移行し、社外取締役の設置によって取締役会における公正性を高めるとともに、社外取締役が過半を占め、意思決定の妥当性まで踏み込んで監査する監査等委員会を設置して監督機能を強化。

(2)持株会社による損害保険個社の経営管理態勢

- ・取締役会の構成について、持株会社兼任取締役と当社の業務執行取締役を、同数程度とすることで、持株会社による監督を強化。

(3)第2線・第3線担当役員の機能強化

- ・モニタリングや研修・教育等や内部通報制度運営などを通じ、適切な法令・コンプライアンス遵守体制を構築し、コンプライアンスリスクを最小化することを目的に、CCoO(Chief Compliance Officer)を新設。
- ・品質管理を通じ、お客さま視点での業務改善を推進する体制を構築し、お客さま評価の向上を実現することを目的に、CQO(Chief Quality Officer)を新設。
- ・内部監査部門の社長直轄組織化。

(4)委員会の新設

- ・経営会議の諮問機関として、従来設置している内部管理委員会に加え、お客さま本位の業務運営状況やコンダクトリスク等の管理状況などに関し、社外のメンバーも加えた透明性・専門性の高い議論を推進するための「品質管理委員会」を新設。
- ・ポートフォリオ、リスクアペタイト、収支状況、商品開発・商品改定・料率改定、アンダーライティング方針に係る事項、新サービス開発に係る事項を議論する「収支UW・商品委員会」を新設。

#### (5) 監査等委員会監査の実施

- ・取締役、執行役員、本社部門、営業部支店・保険金サービス部店等へのヒアリング、重要会議への出席等、監査等委員会監査を通じ、独占禁止法遵守態勢を含む内部統制システムの整備、運用状況を検証。
- ・監査等委員会と第2線、第3線等とのミーティング等を通じ連携を強化。

#### (6) 付議基準・稟議規程等の見直し

- ・ビジネスモデル・経営戦略の検討において、コンプライアンスリスクを含むリスクについて前広に考慮・検討のうえ、適切な意思決定を行うことができるよう、取締役会や経営会議の付議基準、分掌規程・稟議規程等の社内規程を見直し。

#### (7) 自社の過去事例や他社事例を参考とした学び

- ・外部講師を招き、当社における過去の事例や、同業または他業界の他社の事例から経営陣が学ぶ機会を設定。

#### (8) 社外(海外を含む)の視点の取入れ

- ・業務改善計画の策定にあたり、当社が設置した、社外弁護士から構成される調査委員会に、米国司法省が公表している「企業コンプライアンスプログラムの評価」および公正取引委員会が公表している「実効的な独占禁止法コンプライアンスプログラムの整備・運用のためのガイド」に沿った業務改善計画の十分性についての確認依頼を実施。
- ・今後は、グループ海外保険事業からの視点を取り入れるため、グループ執行会議等を活用。

### ■ 独占禁止法等を遵守するための適切な法令等遵守態勢の確立(営業部門の職員をはじめとする社内関係者および代理店に対する十分な教育や適切な監督態勢の構築を含む)

#### (1) 独占禁止法等に関する全役職員を対象とした教育・理解促進・知識研修の実施

- ・独占禁止法の周知の継続
- ・人事評価の観点や懲戒制度における独占禁止法の位置づけの明確化
- ・独占禁止法に関する各種ルールの遵守徹底

#### (2) 第1線における役割・権限の明確化

#### (3) 第2線(コンプライアンス部・リスク管理部)におけるリスク管理態勢・内部統制の強化

ア. 第2線に求められる期待・役割の明確化および人材強化

イ. コンプライアンスプログラムの高度化

ウ. 専門組織の設置等コンプライアンス部門の強化

- ・「法務・コンプライアンス部」を2024年度より「法務部」と「コンプライアンス部」に再編し、コンプライアンス部門の権限・役割を見直し、専門性向上・機能強化を実施。
- ・コンプライアンス部に独占禁止法遵守(不当な取引制限の抑止)のための専門組織「公正取引推進室」を設け、各種ルールの整備・周知徹底および研修ならびに社内に対する必要な指示等を実施。

エ. コンプライアンス部によるモニタリング・けん制態勢の強化

オ. 内部通報制度「SJほっとライン」の周知徹底および効果検証

カ. リスク管理態勢(リスクアセスメント)の強化

#### (4) 第3線(内部監査部)における内部統制の強化

#### (5) 営業現場と第2線・第3線のコミュニケーション

ア. 分掌規程の見直し

イ. コンプライアンススタッフと第2線との連携強化

ウ. デジタル技術を活用したモニタリング

エ. 内部監査部によるモニタリング強化

#### (6) 代理店における適切な保険引受プロセスの構築

### ■ コンプライアンス・顧客保護を重視する健全な組織風土の醸成(独占禁止法等の重要な法令遵守よりも自社の都合を優先する企業文化の是正策を含む)

#### (1) 経営レベルのコンプライアンス意識の醸成

#### (2) 行動規範等の見直し

#### (3) 顧客保護とコンプライアンスを重視したカルチャーの醸成、役職員の浸透に向けた取組み

- ・経営トップ等、経営陣が独占禁止法を遵守する旨のコミットメントを表明し、経営陣によるタウンホールミーティング等により、繰り返し直接職員に伝達。
- ・今回の問題を風化させることがないよう、報道内容やお客さまからのご指摘、業務改善命令の内容を社内で公開保存し、年に一度振り返る機会を設定。

# 損保ジャパンに対する行政処分

## (4)カルチャー変革担当役員・カルチャー変革推進部の設置

- ・各種評価制度の変更やサステナブル経営の推進、パーパスの浸透、インナーブランディングの実行、エンゲージメントの向上などを通じ、顧客視点の欠如や目先の利益を優先する価値基準、上意下達の企業文化から脱却し、お客さま視点の徹底、風通しの良い企業風土への変革を実現することを目的に、CCuO(Chief Culture Officer/カルチャー変革担当役員)を新設するとともに、その実行組織として専門部「カルチャー変革推進部」を新設。

## (5)品質管理担当役員・品質管理部の設置

お客さま視点によるモニタリングとけん制を通じて、商品・サービス提供に係るコンダクトリスク抑制とお客さまが当たり前期待する品質の維持および改善を図るため、品質管理を通じ、お客さま視点での業務改善を推進する体制を構築し、お客さま評価の向上を実現することを目的に、CQO(Chief Quality Officer/品質管理担当役員)を新設するとともに、その実行組織として専門部である「品質管理部」を新設。

## ■ 共同保険を含む企業保険分野における適正な競争実施のための環境整備に向けた方策の検討、実施

### (1)共同保険・団体扱契約等に関わる保険引受についてのルール整備等

- ア.他の損害保険会社等との接触禁止ルールの整備
- イ.共同保険・団体扱契約等に関わる保険引受ルールの整備

### (2)政策株式・本業支援等

- ・政策株式の保有が保険料調整行為の要因の一つとなったことを踏まえ、適正な競争環境の整備に向け、売却ペースの加速をするとともに、2030年度末までに政策株式の保有残高を修正連結純資産比20%以下とする現在の中期計画の見直し(2030年度末までに保有残高ゼロを目指す)。
- ・保険契約および取引シェア獲得のためにこれまで行ってきた本業支援のあり方の見直し。  
リスク分析を行い、リスク起点で価値ある提案を継続して行うなど、保険契約者が提案の質により当社を選択していただける態勢の整備。

## ■ 適正な営業推進態勢および保険引受管理態勢の確立(独占禁止法等の法令の趣旨に照らし、不適切な行為のインセンティブとならない営業目標の策定やリスクに応じた適正な保険料を提示できる営業活動を実現するための方策の策定を含む)

### (1)営業推進態勢・営業目標の設定の見直し

### (2)人事評価およびその運用の見直し

### (3)保険引受管理態勢、契約ごとの採算管理、リスクに応じた適正な保険料を提示できる営業活動の実現

- ア.企業保険のあるべき姿を踏まえた各部門の役割の明確化
- イ.種目および契約ごとの採算管理の徹底
- ウ.保険引受に係る本社照会案件の対応方法の見直し
- エ.料率改定に関する情報発信、営業部門の説明力の強化に向けた取組み

## ■ 経営責任の所在の明確化

今回の保険料調整行為等に係る行政処分(2024年2月29日に業務改善計画を金融庁に提出)に関し、関係する役員の責任を重く受け止め、経営責任を明確化。

<参考>再発防止に向けた取組み

ガバナンス態勢の主な強化ポイント(2024年4月1日実施)

社外目線の強化、取締役会の監督強化に向けた態勢構築

- 監査等委員会設置会社へ移行、社外取締役の選任、取締役の構成見直し

役員のミッション(期待役割)と責任・権限の明確化

- CQO (Chief Quality Officer)等を新設、責任・権限を規程化

取締役会等付議基準の明確化、各種委員会の整備

- 不芳情報を適時に把握し、必要なメンバーで必要な議論が行われる仕組み

重要領域における持株会社兼任態勢構築

- 取締役6名(うち3名は議長を含む非業務執行)、CxO・執行役員4名

業務改善計画(自動車保険金不正請求)で実行していく主な内容

お客さま視点向上のための経営陣意識変革と人材育成

- CCuO (Chief Culture Officer)とカルチャー変革推進部を新設

業務品質を重視した態勢再構築と評価体系の総点検・改善

- 品質管理部を新設し、業務品質の向上を推進
- 代理店手数料ポイント制度を品質重視へ変更

保険金サービス部門の総点検・再構築

- 顧客満足、支払適正性、効率性、従業員満足を満たすプロセス変革を実現

業務改善計画(保険料調整)で実行していく主な内容

企業保険分野における適正な競争実施のための環境整備

- 2030年度末に政策株式の保有ゼロを目指すことを決定
- 過度な本業支援廃止に向けた具体的な禁止事項を決定

適正な営業推進態勢および保険引受管理態勢の確立

- 収益・品質重視の営業評価体系に変更

独占禁止法等をはじめとする法令遵守態勢の確立

- コンプライアンス部を法務・コンプライアンス部から分離・独立し機能強化

# SOMPOグループの概要

## SOMPOの目指す姿とパーパス

国内外の経済動向、グローバルな保険市場の動向は引き続き不確実性を増しています。また、人口減少による国内保険市場の縮小、気候変動による自然災害の増加等により、事業環境が大きく変化するとともに、デジタル技術の進展、消費者行動の変化等により、ビジネスモデルの転換が必要となる可能性も考えられます。こうした環境下において、SOMPOグループは、130年を超える歴史で培った国内損害保険事業の顧客基盤やお客さまからの信頼を修復し、この10年で得た海外コマース分野での専門性や、保険と介護両事業の大手プレーヤーであるという強みを最大限に活かした戦略を遂行していきます。

これらの環境変化と当社の強みを踏まえ、国内外の損害保険事業のさらなる進化を実現しつつ、国内生命保険事業を通じた健康応援の取組み、介護事業や各種ヘルスケアを併せ持つグループとしての特性を活かしてウェルビーイング事業を立ち上げ、日本が直面する社会課題の解決を目指すことで、持続的な企業価値向上を追求していきます。

### <SOMPOグループが目指す姿>

- ①損害保険事業は、国内・海外を問わず、お客さまに安心・安全を届け続けるために、レジリエンスを高めることを最重要と位置付けます。国内損害保険事業と海外保険事業が最適な融合を果たして、市場規模やお客さま・リスクの変化に対して柔軟に対応できる姿を目指します。
- ②ウェルビーイング事業は、保険や介護などグループの各事業をつなぎ、健康・介護・老後資金に関わる社会課題への様々なソリューションが繋がっているプラットフォームを構築することにより、お客さまにシームレスにサービスを提供できる姿を目指します。

上記の「SOMPOグループが目指す姿」の実現に向けて、当社グループのパーパス(存在意義)を、その本質は変えずに、社内外のあらゆるステークホルダーの皆さまにとってわかりやすく簡潔な表現となるよう、再言語化しました。

SOMPOのパーパス

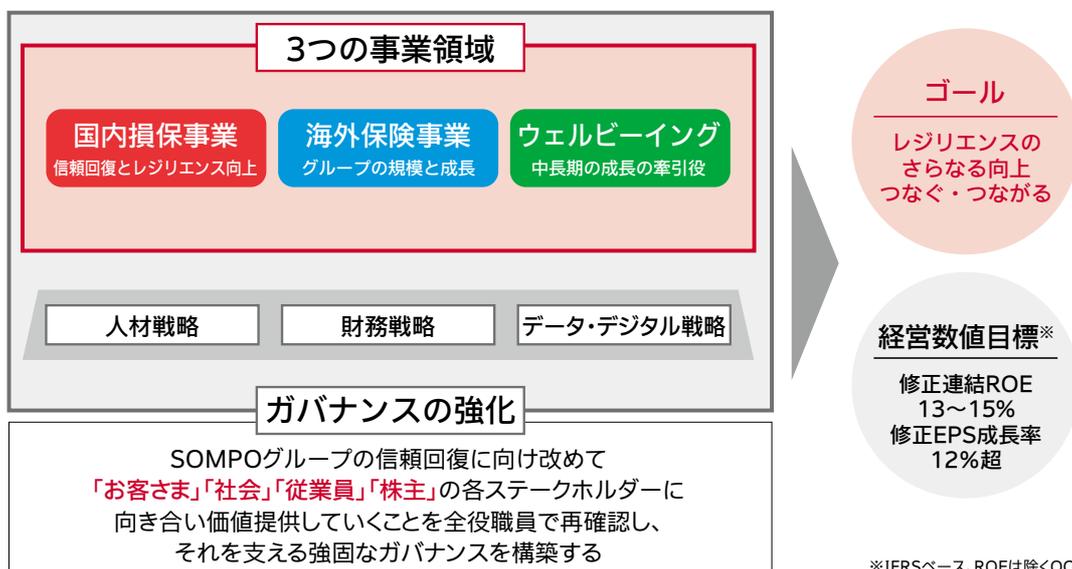
“安心・安全・健康”であふれる未来へ

## 新中期経営計画(2024年度～2026年度)

SOMPOグループは、2024年度を開始初年度とする3か年の新中期経営計画(2024年度～2026年度)を策定しました。新中期経営計画においては、「SOMPOグループが目指す姿」に向け、「レジリエンスのさらなる向上」と「つなぐ・つながる」をゴールと位置づけています。

信頼回復とレジリエンス向上に取り組む国内損害保険事業、グループの規模の拡大と成長を牽引する海外保険事業、中長期の成長の牽引役を担うウェルビーイング事業という3つの事業領域を中心に、修正連結ROE13～15%、修正EPS成長率12%超の実現を目指します。

また、グループ共通戦略として、「人材戦略」「財務戦略」「データ・デジタル戦略」にも取り組むとともに、健全な成長の土台となるガバナンス変革に改めて真摯に向き合い、ガバナンスの透明性と実効性を向上していきます。



## ■ 各事業領域の成長戦略

### 国内損害保険事業

業務改善計画を着実に遂行することで信頼回復に努めつつ、「収益基盤」と「事業基盤」の再構築に注力します。業務品質を高めながら、ポートフォリオ変革や、保険金サービス部門と営業部門の変革等に取り組むプロジェクト「SJ-R」を基軸として、態勢整備を進めていきます。

損害保険ジャパン	SOMPOリスクマネジメント	セゾン自動車火災*	Mysurance
損保ジャパンDC証券	プライムアシスタンス	損保ジャパンパートナーズ	SOMPOワランティ

※セゾン自動車火災保険株式会社は、関係当局の認可等を前提として、2024年10月1日に社名を「SOMPOダイレクト損害保険株式会社」に変更する予定です。

### 海外保険事業

規律ある保険引受と専門人材の獲得により、地域・事業領域の拡大を図り、資産運用収益も高めながら、安定した利益成長を目指します。また、非連続な成長に向けたM&Aの案件発掘も引き続き規律を持って進めていきます。

Sompo International Holdings Ltd.	Sompo Sigorta Anonim Sirketi	Sompo Holdings (Asia) Pte. Ltd.	Sompo Seguros S.A.
-----------------------------------	------------------------------	---------------------------------	--------------------

### ウェルビーイング事業

国内生命保険事業においては、保険と健康サービスの2軸で「ひまわりファン」を拡大し、介護事業においては、オペレーター事業のさらなる品質と効率性向上、そして「egaku」を含むプラットフォームの展開を引き続き進めていきます。さらに、健康寿命の延伸に向け、お客さまの一人あたりLTV (Life Time Value) を高めるさまざまなソリューションを提供します。

SOMPOひまわり生命	SOMPOケア	NDソフトウェア	SOMPOヘルスサポート
-------------	---------	----------	--------------

## ■ グループ共通戦略

### 1 人材戦略

各事業の戦略実行には人材ポートフォリオの質と量の確保が不可欠であり、自律的なキャリア形成を促し、成長志向にあふれるプロフェッショナル集団を目指していきます。そのために、人事施策・人材投資、コーポレートカルチャーの変革を通じて、会社と社員がともに成長できるよう、人材基盤を強化していきます。

### 2 財務戦略

各事業の戦略実行および経営数値目標達成を財務面で支えるべく、高資本効率分野への資本配賦、低資本効率分野のリスク削減、魅力ある株主還元方針の検討、ESRターゲットレンジ見直し、レミッタンス強化(持株会社への資本集約)など、資本循環経営をさらに進化させていきます。

### 3 データ・デジタル戦略

デジタル化によるグループ各社の品質と生産性向上およびデータを活用したオペレーション、経営への進化に向け、グループ内のリソースをより効率的かつ柔軟に活用し、環境変化への即応性が高く、また機動的な判断ができるデータ・デジタル推進体制を構築していきます。

# 国内損害保険事業の新中期経営計画（2024～2026年度）

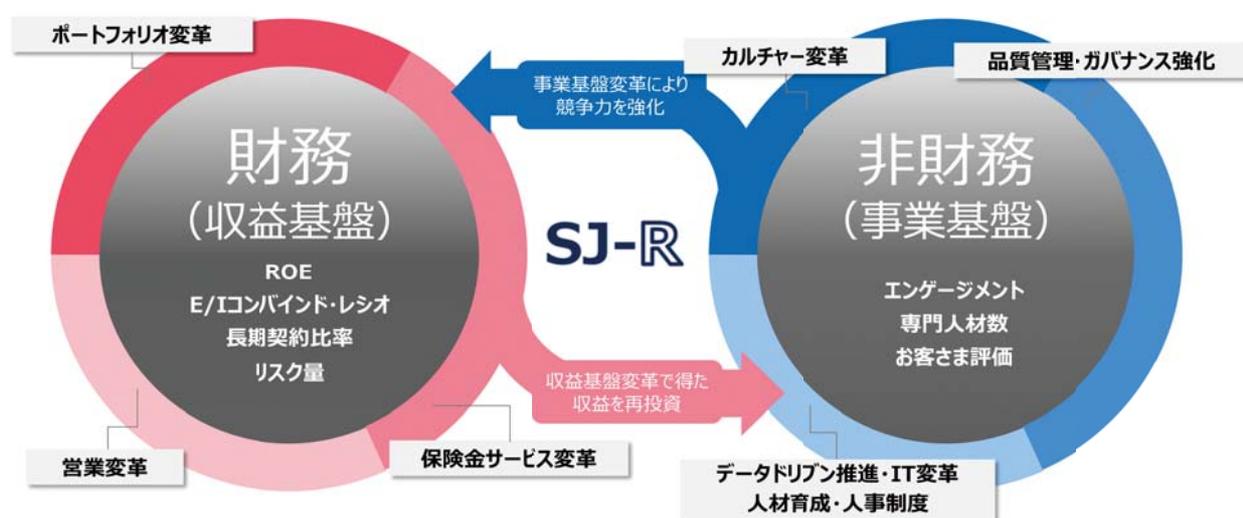
## 新中期経営計画の概要

SOMPOホールディングスは、パーパスとして掲げる「“安心・安全・健康”であふれる未来」の実現に向けて、2024年5月28日に新たな中期経営計画を発表しました。

当該計画において、国内損害保険事業は「新しい損保ジャパン」をテーマに掲げ、信頼回復とレジリエンス向上を果たし、SOMPOグループの目指す姿とパーパスの実現に向けて取り組んでまいります。

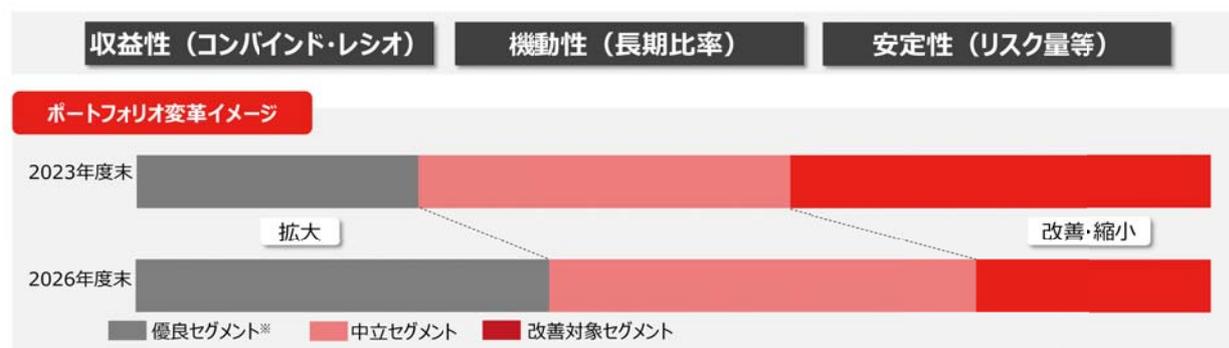
### ■ 国内損害保険事業の成長戦略

国内損害保険事業は、業務改善計画を着実に遂行することで信頼回復に努めつつ、「収益基盤」と「事業基盤」の再構築に注力します。業務品質を高めながら、ポートフォリオ変革\*や、保険金サービス部門と営業部門の変革等に取り組むプロジェクト「SJ-R」を基軸として、態勢整備を進めてまいります。



※ポートフォリオ変革の概要

収益性・機動性・安定性の3つの観点でポートフォリオの改善を目指します。セグメント別収益管理をベースに、プライシング、アンダーライティング、リソース配賦、営業評価等によりポートフォリオをコントロールします。



※セグメント区分は種目別に異なる。また、収益性のみならず、リスク量、長期比率等の観点でも区分

# 新中期経営計画の目標

## ■ 経営目標数値

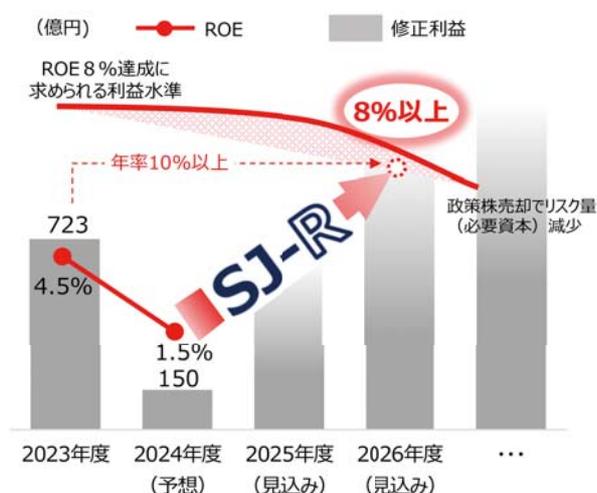
国内損害保険事業は、SJ-Rによる利益回復でROEの分子を改善しつつ、政策株削減で分母となるリスク量（配賦資本）の圧縮を図り、2026年度を目処に事業別ROE8%を達成することを目指します。

指標	実績 (2023年度)	計画値	
		2024年度	2026年度
事業別ROE※1	4.5%	1.5%	8%以上
事業別修正利益	723億円	150億円	—
E/Iコンパインド・レシオ※2	99.3%	100.6%	95.0%未満
政策株式削減額※3	751億円	2,000億円以上	(累積)最低6,000億円

※1 分母は、国内損害保険事業への配賦資本

※2 損保ジャパン単体。除く自賠責・家計分野地震保険

※3 売却時価ベース。退職給付信託における売却額を含む



## (参考)前中期経営計画総括

火災保険の保険引受利益については2023年度に黒字転換を達成しましたが、自然災害の増加や自動車保険の修理費単価上昇などを主因として、修正利益の当初計画は未達となりました。なお、政策株式削減額に関しては当初計画を達成しています。



## 能登半島地震に関する取組み

能登半島地震により被害を受けられました皆さまに、心よりお見舞い申し上げます。

2024年1月1日16時10分、石川県能登地方で、最大震度7の「能登半島地震」が発生しました。能登半島地震に関する地震保険の受付件数は、損害保険業界全体で150,000件を超え、保険金支払総額は、909億円を超える大災害となりました(2024年5月31日時点 一般社団法人日本損害保険協会発表)。

損保ジャパンでは、お客さまにご安心いただくため、主に次の2点を掲げ、総力を挙げて取り組んできました。

- お客さまに、一日も早く保険金をお届けしてご安心いただくことが当社の最大の使命である
- ご契約手続き等、お客さまにサービスを途切れなくご提供するために、当社代理店とともに、現地営業体制を確実に維持する



### 震災後の損保ジャパンの取組み

当社は、能登半島地震が発生した1月1日の地震発生直後に、新宿本社に社長を本部長とする「危機対策本部」を設置しました。1月4日には、石川・新潟・富山・福井に「災害対策本部」を立ち上げ、新潟には、本部がある新潟市以外にも、長岡市と上越市に「災害対策室」を設置しました。お客さまからの事故連絡を受け付けるコールセンターも増強するなど、全国から被災地区へ700名を超える社員を派遣し、当社代理店と連携し、全社一丸となってお客さま対応をしてきました。

また、迅速かつ確実に保険金をお支払いするために、地震保険にご加入で、事故のご連絡をいただいていないお客さまへ、「建物や家財に損害が発生していないか」を確認し、保険金ご請求のご案内をしています。

当社は、一日も早いお客さまへの保険金お支払いと被災地の復興支援のために、引き続き当社代理店とともに全力で対応を進めていきます。

# トピックス

## 顧客価値創造に向けた商品・サービス

### ■ 「次世代ロードサービスシステム」の提供開始

当社と株式会社プライムアシスタンスは、2021年10月から実証実験を行ってきた、手配後のレッカー車の位置情報と到着時間を可視化できる「次世代ロードサービスシステム」について2023年4月から本格的に展開しました。手配後のレッカー車の位置情報と到着時間を可視化し、お客さまにタイムリーにお知らせするサービスは国内大手損害保険会社で初めての導入となります。

本システムは、スマートフォンの操作のみ(事前のアプリインストール不要)で、口頭で説明することなくレッカー車手配の受付を可能にし、手配したレッカー車の位置情報と到着予定時間をリアルタイムに把握することを実現しました。お客さまがお電話をされた際、フリーダイヤルで流す自動音声上で、本システムによるレッカー車手配の受付をご案内します。



<ニュースリリース>

[https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2023/20230413\\_3.pdf](https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2023/20230413_3.pdf)



### ■ スマホでも使える『かんたん家財評価ツール』の提供開始

当社は、お客さまの『災害への備え』をサポートするために、スマートフォンでも閲覧できる『かんたん家財評価ツール』を2023年4月に提供を開始しました。これによりお客さまはご自宅の家財総額を簡単に算出し、適正な家財評価額を設定することで、万が一の被災時にも十分な保険金をお受け取りいただけます。

本ツールは、「お客さまの所有する家財」の金額を可視化するオンラインツールであり、火災保険をご契約いただく際にお客さまにとって納得感のある家財保険金額を設定することができます。スマートフォンやパソコンで簡単に家財の評価額をシミュレーションし、「災害への備え」を後押しします。

『かんたん家財評価ツール』を活用することにより、お客さまが当初想像していなかったリスクを認識していただくことが可能となります。

<ニュースリリース>

[https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2023/20230621\\_1.pdf](https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2023/20230621_1.pdf)



## ■ THE カラダの保険で「弁護士費用特約」の販売を開始

近年、学校におけるいじめのほか、SNSの普及によりパソコンやスマートフォンでの誹謗中傷といったSNS上のいじめも深刻な社会課題となっていることを踏まえ、個人用傷害所得総合保険「THE カラダの保険」において、「弁護士費用特約」の販売を開始しました。

「弁護士費用特約」最大の特長は、「人格権侵害」が補償の対象となることで、これにより深刻化するいじめ問題の解決を後押しする商品となっています。また、いじめやSNS上でのトラブル遭遇時などに無料で専門コンサルタントに電話で相談できる「被害事故・嫌がらせ相談窓口」を利用することができます。なお、以前より企業や学校などの団体向けに提供している、社会課題解決型商品「弁護のちから」(弁護士費用総合補償特約)の付帯サービス「被害事故・嫌がらせ相談窓口」は特に学校団体で多く活用いただいています。THE カラダの保険の「弁護士費用特約」にも「被害事故・嫌がらせ相談窓口」を付帯することで、万一被害に遭った際に相談できる安心を個人のお客さまにもお届けしています。



<ニュースリリース>

[https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2023/20230614\\_1.pdf](https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2023/20230614_1.pdf)



## ■ 「愛車PROTECT トヨタのミニ車両保険」の全国展開

少額短期保険業を営むMyurance株式会社とトヨタファイナンス株式会社は、新車購入者と販売店の相互扶助による新保険制度「愛車PROTECT トヨタのミニ車両保険」を開発しました。

本保険は、Peer to Peer (ピア・ツー・ピア)という仕組みを活用し、新車購入者の集団(以下「Pool」)を形成して、保険事故が発生した場合はこのPoolから保険金をお支払いします。保険料は、前月の保険金支払総額と加入契約数によって合理的に算出し、毎月変動します。また、「お客さまと販売店」の新たなコミュニティを創造するため、販売店(保険契約者)が保険料の一部を負担することができる、これまでにない新しい仕組みを構築しました。

お客さまはこすり傷や凹み傷等の小損害事故時も、「自動車保険の等級を維持し、愛車にキレイに乗り続けられる」、販売店は「お客さまとの接点強化、事故車の入庫につながる」ほか、保険料の一部を販売店(保険契約者)が負担することで、買い手と売り手の相互扶助を実現することができます。



<ニュースリリース>

<https://www.mysurance.co.jp/news/2024-04-23>



## ■ 中小企業向け新商品の販売開始 ～ビジネスマスター・プラス(事業活動総合保険)の新補償～

ビジネスマスター・プラスは、中小企業が抱えるさまざまなリスク(物損害・休業損失・賠償責任・労働災害など)を包括的に補償するパッケージ型商品です。必要な補償を自由に選択することができ、補償の対象となる物件などの明細を不要とするなど、加入手続きを簡素化していることが特長です。

当社は、中小企業向けの主力商品であるビジネスマスター・プラスについて、業界初を含む3つの新商品(「つづける事業・マスター」、「賠償PRO特約」、「弁護士費用等補償特約」)を、2024年6月1日始期契約から販売開始しました。

保険本来の機能である「事故時の経済的損失の補償」にとどまらず、変わりゆく時代の中で安心して事業を営んでいただくことができる環境づくりに貢献します。

### 「つづける事業・マスター」

- 自然災害や取引先の事故によってお客さまの事業が中断または阻害された場合に、事業が再度軌道に戻るまでの間の営業利益や必要な固定費(人件費、地代・家賃、光熱費、通信費など)を補償します。
- 「取引先を失ってしまったときの利益減少」を心配するお客さまの声が多かったことから、従来の不測かつ突発的な事故による休業補償などに加え、「主要な取引先の破産」による休業リスクも補償します。(業界初)



### 「賠償PRO特約」

- 業務過誤リスクによる損害に対して支払限度額1,000万円まで補償し、建設業のお客さまは、工事の結果に対する修理費用を含む修補等措置費用も補償します。
- 売上高と業種のための申告でご加入いただけます。また、告知書などの提出は不要です。



### 「弁護士費用等補償特約」

- 消費者のクレーム行為や従業員のバイトテロ行為などに起因する信用毀損行為の解決に要する法律相談費用だけでなく、役員・従業員の皆さまのお身体が業務中に被害事故にあわれたり、事業者の業務のための資産に被害が及んだ場合の弁護士費用や、詐欺被害や知的財産が侵害された場合の法律相談費用まで、幅広く補償します。
- クレーム対応などに関する専用相談窓口【クレームコンシェル】を無料でご利用いただけます。

<ニュースリリース>

[https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2023/20240313\\_2.pdf](https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2023/20240313_2.pdf)



## ■ 国内初・物流の2024年問題に対応した新補償の開発

当社は、物流の2024年問題に対応する物流事業者向けの新たな補償の提供を2024年3月から開始しました。複数のトラック事業者が中継輸送を行う場合や、下請運送事業者が倒産した場合のリスクに対応する補償の提供は国内初となります。

2024年4月1日以降、トラックドライバーの時間外労働の上限が年960時間となることで、輸送力の減少による物流の混乱が危惧されています。解決策の一つとして、トラックの長距離運行を複数のトラックドライバーで分担する「中継輸送」が推進されており、従来の輸送方法からの変革が行われようとしています。また、「人手不足」関連の倒産がさらに深刻化すると見込まれています。

このような2024年問題により増加する物流業界を取り巻くリスクに対して、以下のとおり新たな補償の提供を開始しました。

- 他のトラック事業者と共同で中継輸送を行う際に、他のトラック事業者の輸送用具の事故を起因として輸送が継続できなくなった場合に追加で支出する輸送費用
- 下請物流事業者が倒産した場合に輸送を継続するための費用や弁護士費用

<ニュースリリース>

[https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2023/20240328\\_1.pdf](https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2023/20240328_1.pdf)



## ■ 防災・減災プラットフォーム「SORAレジリエンス」の開発

当社およびSOMPOリスクマネジメント株式会社は、株式会社ウェザーニューズと防災・減災のプラットフォーム「SORAレジリエンス」を開発し、2023年4月から販売を開始しました。

「SORAレジリエンス」は、当社とSOMPOリスクマネジメント株式会社の保険およびリスクに関するノウハウと株式会社ウェザーニューズの気象に関する豊富なデータ・知見を組み合わせた協業サービスです。

自社やサプライチェーンの拠点などを登録することで、現在起きているリスク情報や今後起きるリスク影響予測を把握できます。また、拠点に影響する自然災害リスクについてアラートメールが発信され、マップ画面で視覚的に確認ができ、最大72時間先まで「いつ」「どの拠点に」リスクが迫りつつあるのかなどが把握できます。また、2024年4月、海外コンテンツの第一弾として「グローバルアラート」の機能を追加し、国内リスクに加え、海外における各種リスクも把握できるようになりました。今後も海外コンテンツのさらなる充実化を図っていきます。

防災・減災の取組み、サプライチェーンの安定化などの社会課題の解決のため、お客さまの声に向き合い、サービス領域の拡大を検討していきます。



<ニュースリリース>

[https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2023/20230405\\_1.pdf](https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2023/20230405_1.pdf)



## 新たなニーズ・リスクに備えた取組み

### ■ 「移動支援サービス専用自動車保険(地域の移動を支える保険)」の対象事業者の拡大

有志のドライバーなどが自らの所有する自家用車を持ち込んで移動支援サービスを提供している場合、万が一事故が発生した際には、登録ドライバー自身が契約する自動車保険を使用することとなり、ドライバー確保の課題の一つとなっていました。

当社は、2019年7月から市町村やNPO法人など向けに「移動支援サービス専用自動車保険(地域の移動を支える保険)」の提供を開始し、登録ドライバーが移動支援サービスを提供している間に事故が発生した際には、登録ドライバーご自身がご契約する自動車保険ではなく、移動支援サービス専用自動車保険で対応することを可能としています。

このたび、地域交通の「担い手」や「移動の足」不足といった社会問題に対して政府が打ち出した「ライドシェア事業の一部解禁」の方針に対応するため、「移動支援サービス専用自動車保険(地域の移動を支える保険)」の商品改定を2024年3月から実施し、ご契約が可能な事業者の範囲を拡大しました。

<ニュースリリース>

[https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2023/20240319\\_1.pdf](https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2023/20240319_1.pdf)



### ■ 生成AIを活用した業務システムのリスク評価の取組み

当社は、Robust Intelligence Inc.と業務提携を行い、2023年8月から生成AIを活用した業務システムのリスク評価テストを開始しました。

現在、当社で開発中の大規模言語モデルを組み込んだ社内照会システムの性能向上のため、同システムの生成AIモデルに対してRobust Intelligence Inc.が提供するプラットフォームを活用し、品質・倫理・セキュリティなどの観点から設計された多数のテストによるリスク評価を行いました。

評価結果とRobust Intelligence Inc.による分析を通して、生成AIモデルの出力結果の正確性を向上する具体的な対策の検討や、同システムの挙動の特性を踏まえた適切な利用ルールの策定における観点の整理を迅速に行うことができました。

今回のリスク評価の結果は同システムの改善に活かされるだけでなく、SOMPOグループ全社への展開を見据えたAIガイドライン策定にも活用されます。実際に活用しているAIモデルのテスト結果をAIガイドラインに反映させることで、より実効性のあるガイドラインの策定・改定につながり、アジャイルなAIガバナンスの構築の実現を目指します。



※画面は開発中のものです

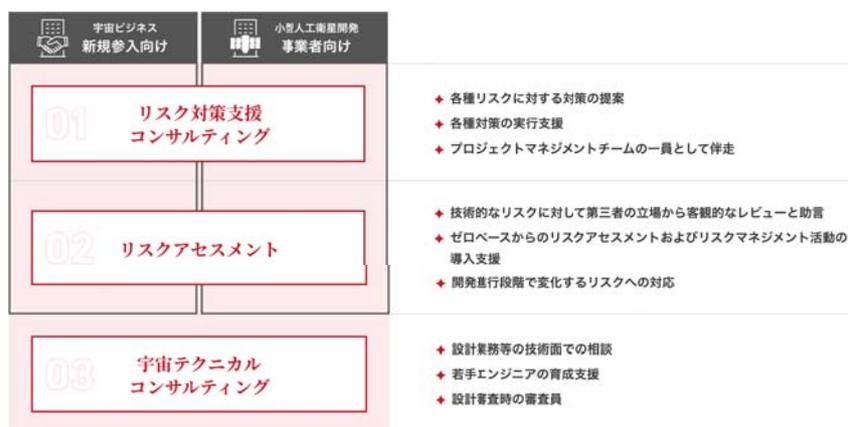
<ニュースリリース>

[https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2023/20231025\\_1.pdf](https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2023/20231025_1.pdf)



## ■ 「宇宙ビジネス支援サービス」の提供開始

当社とSOMPOリスクマネジメント株式会社は、2023年11月22日に「宇宙ビジネス支援サービス」の提供を開始しました。小型人工衛星開発時の技術的な相談に対応するとともに、お客さまのプロジェクトを成功に導くという視点からリスクを抽出し、そのリスクの解決に向けた取組みを総合的に支援します。



当社とSOMPOリスクマネジメント株式会社は、衛星開発における宇宙関連サービスの展開を通して、衛星スタートアップを中心とした宇宙活動ミッションの成功を後押しするとともに、伴走型のサービス提供を通して軌道上のリスク実態の把握に努め、各プロジェクトの軌道上保険の開発・提供にも活かしていきます。

<ニュースリリース>

[https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2023/20231122\\_1.pdf](https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2023/20231122_1.pdf)



## ■ 自動運転サービスの社会実装に向けたソリューションの提供開始

当社は、SOMPOリスクマネジメント株式会社、SOMPOビジネスソリューションズ株式会社、株式会社プライムアシスタンスとともに、安心・安全な自動運転の社会実装に向けて、2024年4月に自治体や交通事業者をサポートするためのパッケージソリューションの提供を開始しました。

これまでに120回以上の実証実験に参画し、「自動運転リスクアセスメント」「コネクテッドサポートセンター」「自動運転専用保険(実証実験向け)」をパッケージ化したインシュアテックソリューション「Level IV Discovery」の提供を通じ自動運転の安心・安全な導入を支援してきました。

しかし、自動運転サービスの実装には、事故トラブルが発生した際に誰がどのように対応するか、自動運転車両を整備できる工場をどのように確保するかなど、解決すべき課題が残っています。このような課題に対して当社はグループ会社と連携し、自動運転走行開始前の計画段階から自動走行開始後のアフターサービスまで、総合的なサポートを提供することで、安心・安全な自動運転サービスの実装を支援します。そして、持続可能なモビリティの実現に向けて取り組み、自動運転社会の発展に貢献します。

<ニュースリリース>

[https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2023/20240322\\_1.pdf](https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2023/20240322_1.pdf)



## SDGs・DEIに関する取組み

### ■ SOMPO流「逃げ地図」づくりワークショップの本格展開

近年、気候変動により自然災害が激甚化・頻発化・集中化しており、海や河川とともに暮らしてきた日本の地域社会における最大の社会課題となっています。一方で、内閣府の調査では自然災害のリスクを認識しているものの、災害に備える行動に一步踏み出せないという課題があり、今後さらに防災意識を高め、地域でのつながりを活性化させることが求められています。

当社が本格展開を開始したSOMPO流「逃げ地図」づくりワークショップは、こうしたニーズに応えるもので、全国各地で開催することにより、地域で助け合う「共助」と防災や避難を自分ごと化して守る「自助」の形成に貢献します。加えて、当社がこれまで培ってきた事故対応におけるリスクの知見や防災ソリューションなどの提供により、災害に強い地域社会づくりに取り組みます。



<ニュースリリース>

[https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2023/20231215\\_1.pdf](https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2023/20231215_1.pdf)



### ■ 新小学一年生へ「黄色い「ピカチュウ」ワッペン」の贈呈

当社、株式会社みずほフィナンシャルグループ、明治安田生命保険相互会社、第一生命保険株式会社の4社は、全国の新小学一年生に対する交通安全事業として「黄色いワッペン」の贈呈を行っています。2024年度は取組開始から60年目の節目にあたり、記念事業として株式会社ポケモンのご協力のもと「黄色い「ピカチュウ」ワッペン」を配布しました。

「黄色いワッペン」には1968年より交通事故傷害保険がつけられており、このワッペンの交付を受けた新小学一年生が登下校の際に万一交通事故に遭い、死亡または後遺障害が残った場合、保険金が支払われます。「黄色いワッペン」を身につけることで、学校に通う子どもたちに交通安全を呼びかけ、保護者やドライバーの方々の注意を喚起し、少しでも子どもたちの交通事故防止にお役立ていただきたいと願っています。



©2024 Pokémon. ©1995-2024 Nintendo/Creatures Inc. /GAME FREAK inc.  
ポケットモンスター・ポケモン・Pokémonは任天堂・クリエーション・ゲームフリークの登録商標です。

<ニュースリリース>

[https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/topics/2023/20240327\\_1.pdf](https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/topics/2023/20240327_1.pdf)



## ■ SDGs推進ツール「The Action!～SDGsカードゲーム～」の提供

当社は、SDGsが目指す世界への道のりや、SDGsに関するさまざまな取組みをゲーム形式で体感することで、SDGsの理解を深め、17の目標達成に向けた行動につなげるための当社オリジナルのワークショップを開発しました。このワークショップでは、チームのゴール達成を目指し、与えられたお金と時間を使ってプロジェクト活動を実行していくことで、現在から2030年までの道のりを体験します。当社社員が「The Action!～SDGsカードゲーム～」のファシリテーターとなり、多様なステークホルダーに提供していくことで、SDGsの本質の理解促進およびパートナーシップ構築を図り、地域課題の解決を目指します。



<ニュースリリース>

[https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2021/20210903\\_1.pdf](https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2021/20210903_1.pdf)



## ■ 東京レインボープライド・名古屋レインボープライド協賛

当社はDEI※1の推進に向けた取組みの一環として、さまざまなLGBTQ+施策を行っています。2016年度にグループ人間尊重ポリシーに「性的指向・性自認・性表現による差別の禁止」を盛り込み、以降、人事・福利厚生制度の整備、毎年全社向け研修、ALLY※2宣言ツールの展開、社内外研修への社員講師の派遣など、誰もが安心していきいきと働ける環境づくりを目指しています。

2020年度からは任意団体の一員として東京レインボープライドに協賛していましたが、2024年度はSOMPOホールディングスと損保ジャパンが協働して、初めて東京レインボープライドに単独協賛し、ブースを出展しました。

また、2022年度からはERG (Employee Resource Group)のテーマの一つである「LGBTQ+」の企画で名古屋レインボープライドに協賛しています。



※1 D: ダイバーシティ (Diversity・多様性)、I: インクルージョン (Inclusion・包摂性)にE: エクイティ (Equity・公平性)を加えた表現。エクイティとは、一人ひとりの状況に応じて最適な環境や機会などを提供し、可能性を最大限に発揮できるよう公平な土台を整えることを言います。

※2 LGBTQ+を理解・支援する意志のある方のことを言います。

<ニュースリリース>

[https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/topics/2024/20240423\\_1.pdf](https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/topics/2024/20240423_1.pdf)



# 保険金支払いサービスの品質向上に向けた取組み

## ■ 火災保険における請求手続きの大幅な簡素化を実現

当社は、Tractable Ltd.と協業し、台風などの自然災害による建物損害において、お客さまや保険代理店が建物の損害箇所をスマートフォンで撮影するだけでAIが損害額を自動で算定する「SOMPOたてもスマート見積」によるサービスを2023年8月から開始しました。

台風などで被害に遭われたお客さまが建物の損害箇所をスマートフォンで撮影し「SOMPOたてもスマート見積」にアップロードするとAIが被害箇所を認識し損害額を自動で算定します※。これまでのように請求書類(被害写真や修理見積)を手配し郵送する必要がなくなりお客さまの請求手続きが大幅に簡略化されます。

従来は、事故の受付からお受け取りいただく保険金が確定するまでに数週間を要していたところ、最短で事故の受付当日に確定します。スマートフォン一台で、24時間・365日手続きが可能であり、また修理見積りを依頼する前に保険金がわかるため、修理業者との打ち合わせをスムーズに進めることができます。



※ AIが算定した修理見積額が100万円を超える場合には、現地調査が必要となる場合があります。  
※ 被害の状況によってサービスの対象外となる場合があります。

## ■ 悪質な修理業者に対応「住宅修理トラブル相談窓口」の設置

火災保険にご加入のお客様に対し、「保険を使って自己負担0円で住宅修理ができる」、「専門知識に基づいた保険金請求サポートが必要」と勧誘する住宅修理サービス業者とのトラブルに対して、消費者庁長官や日本損害保険協会などが注意喚起しています。特に「自己負担0円と言っていたにもかかわらず、支払われた保険金の数十%を業者の手数料として請求され、残金だけでは修理ができなくなった」などといったトラブルが増加しています。

当社は、これらのトラブルから火災保険にご加入のお客さまをお守りするため、専用の相談窓口を37都道府県(2024年4月現在)に設置しました。

悪質な業者は、雪が多い地域、過去に台風があった地域など、地域特性に応じて勧誘活動を行っています。地域のお客さまと密着していることにより、今後は悪質な業者がある地域に集中して勧誘活動を行った場合に、お知らせすることを実現します。また、地域の優良な修理業者をご紹介するなど、お客さまに寄り添ったサービスを提供します。

<ニュースリリース>

[https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2022/20220414\\_2.pdf](https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2022/20220414_2.pdf)

