

## 経営について

事業の概況	28
代表的な経営指標	33
役員の状況	37
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
戦略的リスク経営(ERM)	59
資産運用方針／第三分野保険の責任準備金の積立水準	62
お客さま本位の業務運営方針	63
コンプライアンス	65
お客さま情報の保護	68
利益相反取引管理基本方針	75
反社会的勢力への対応	76
「お客さまの声」を起点とした品質向上の取組み	77
お客さまへのご案内	79
情報開示	80

## 事業の概況

### ■ 2023年度の事業概況

#### 経済動向および当社グループを取り巻く環境

当期の世界経済は、インフレ抑制のための世界的な金融引き締めや地政学リスクの高まり等を受けて、前期に比べ成長は鈍化したものの、良好な雇用環境を背景に個人消費が堅調に推移した米国経済が牽引し、底堅く推移しました。

日本経済は、海外経済の回復ペース鈍化による下押し圧力を受けたものの、企業収益や雇用・所得環境の改善に、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のための行動制限の緩和等を受けたペントアップ需要の顕在化も加わり、緩やかに回復しました。ただし、物価上昇や金融資本市場の変動が景気に与える影響等は今後も注視する必要があります。

上記に加え、国内人口の減少や高齢化による保険マーケットの規模縮小と介護現場の労働需給ギャップの拡大、気候変動等による自然災害の激甚化・頻発化、生成AIをはじめとするテクノロジーや研究開発の進化、お客さまの消費性向の多様化等、SOMPOグループの経営に影響を及ぼす可能性のある環境変化は今後も加速し、複雑化するものと考えています。

#### 当社および当社グループの取組み

当社は、SOMPOホールディングス株式会社を親会社とするSOMPOグループの一員です。SOMPOグループは、前述した事業環境下でも自らの存在意義を見失うことのないよう、事業活動を通じて実現を目指していく「SOMPOのパーパス」をグループ経営の基本に位置づけており、中長期の目線も取り込みながら各事業のさらなる成長に取り組んでまいります。

当社は、SOMPOグループの一員として、お客さまに的確な解を提供するための保険・防災・減災等に関する専門性を高めながら、さまざまなデータを戦略的に収集・分析・活用して、リスクやマーケットの伸縮に合わせた選択と集中を可能とする事業基盤を強化してまいります。

#### 国内損害保険事業

当社は、お客さまの安心・安全・健康に資するサービスを提供することで、すべてのお客さまのより良い生活と、持続可能な社会の実現を目指しております。

2021～2023年度の中期経営計画では、「成長戦略の加速」「レジリエンスの向上」「事業基盤の強化」を基本戦略として事業を進めてまいりました。

2023年度におきましては、AI活用によるアンダーライティングの高度化・高速化に取り組んだほか、2024年1

月には主力の自動車保険向けの基幹システムを刷新し、お客さまサービス品質と生産性の向上を両立する新たな保険募集プロセスを開始しました。

また、2024年1月に発生した能登半島地震では、デジタルツールを活用し、事故受付後の初動チェックや立会調査手配などの業務を大幅に効率化することによって、保険金支払いのさらなる早期化の実現に取り組んでおります。

一方で、2023年度に、不適切な保険料調整行為等およびビッグモーター社による自動車保険金不正請求等の問題において金融庁からの行政処分を受けました。この事態を重く受け止め、お客さまの生活や事業を支える社会的使命を担う損害保険会社として、全社を挙げて業務改善計画の着実な実行・再発防止に取り組み、お客さまおよび社会からの信頼回復に努めてまいります。

セゾン自動車火災保険株式会社は、通販型損害保険事業のさらなる拡大・成長を図り、多様なお客さまニーズに対応してまいります。

※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」に変更する予定であります。

#### 業績の概況

保険引受面では、火災保険を中心に減収し、自動車保険で保険金支払いが増加したことなどにより、収支残高は減少しました。一方で、支払備金および責任準備金の積み増し負担が減少したことなどにより、保険引受利益は増益となりました。そのほか、資産運用面では、利息及び配当金収入や有価証券売却益の増加などがあり、当期の業績は以下のとおりとなりました。

経常収益は、前期に比べて1,138億円増加して2兆7,371億円になりました。一方、経常費用は、前期に比べて127億円減少して2兆4,856億円になり、経常利益は、前期に比べて1,265億円増加して2,515億円となりました。経常利益に特別利益、特別損失、法人税等合計を加減した当期純利益は、前期に比べて999億円増加して2,079億円となりました。

#### 保険引受の概況

保険引受収益のうち正味収入保険料は、前期に比べて2.1%減収して、2兆1,779億円になりました。また、保険引受費用のうち正味支払保険金は、前期に比べて314億円増加して、1兆3,426億円になりました。その結果、正味損害率は、前期に比べて2.8ポイント上昇して66.9%に

なりました。諸手数料及び集金費は、前期に比べて111億円減少して、4,280億円になり、正味事業費率は、前期に比べて0.2ポイント上昇して33.8%になりました。

以上の結果、正味収入保険料から正味支払保険金、損害調査費、諸手数料及び集金費ならびに保険引受に係る営業費及び一般管理費を控除した収支残高は、前期に比べて680億円減少して147億円の損失となりました。これに収入積立保険料、満期返戻金、支払備金繰入額、責任準備金戻入額などを加減した保険引受利益は、前期に比べて726億円増加して528億円となりました。

### 保険種類別の概況

#### 火災保険

2022年10月の商品改定の駆け込み影響の反動などにより、正味収入保険料は、前期に比べて11.1%減収して、3,421億円になりました。国内自然災害に係る支払いの減少などにより正味支払保険金は減少したものの、減収による影響が大きく、正味損害率は、前期に比べて2.3ポイント上昇して79.0%になりました。

#### 海上保険

船舶保険、貨物保険ともに減収したことにより、正味収入保険料は、前期に比べて2.3%減収して、536億円になりました。また、船舶保険、貨物保険ともに大口支払いが増加したことなどにより正味損害率は、前期に比べて12.1ポイント上昇して56.3%になりました。

#### 傷害保険

正味収入保険料は、前期に比べて0.2%減収して、1,534億円になりました。一方で、新型コロナウイルス関連の支払いの反動などにより、正味損害率は、前期に比べて6.9ポイント低下して54.4%になりました。

#### 自動車保険

正味収入保険料は、前期に比べて0.1%減収して、1兆824億円になりました。また、国内自然災害に係る支払いや経済活動の回復に伴い事故件数が増加したことなどにより、正味損害率は、前期に比べて5.0ポイント上昇して65.2%になりました。

#### 自動車損害賠償責任保険

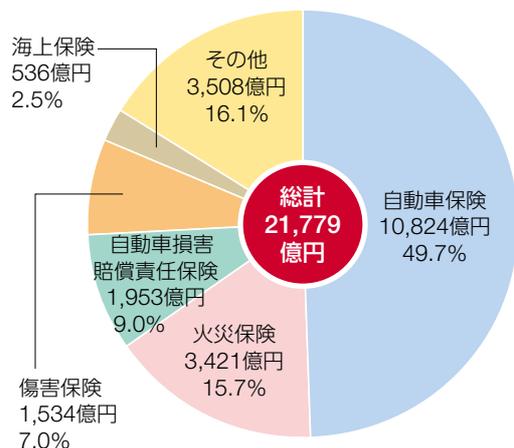
2023年4月の料率改定の影響などにより、正味収入保険料は、前期に比べて7.3%減収して、1,953億円になりました。また、受再保険金が増加したことなどにより、正味損害率は、前期に比べて7.9ポイント上昇して83.9%になりました。

#### その他の保険

動産総合保険の増収などにより、正味収入保険料は、前期に比べて3.9%増収して、3,508億円になりました。動産総合保険での保険料の増収に伴い支払いが増加したことなどにより正味支払保険金は増加したものの、増収による影響が大きく、正味損害率は、前期に比べて1.2ポイント低下して58.1%になりました。

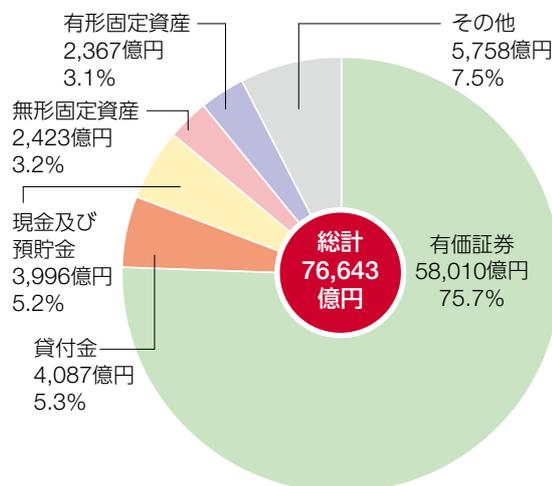
正味収入保険料の内訳

2023年度



総資産の内訳

2023年度



## 資産運用の概況

当期末の総資産は、前期末に比べて3,976億円増加して7兆6,643億円になりました。このうち、有価証券、貸付金などの運用資産は、前期末に比べて4,277億円増加して6兆8,506億円になりました。

当期末の有価証券の評価差額(含み益)は、前期末に比べて5,552億円増加して1兆5,967億円になり、法人税等相当額を控除したその他有価証券評価差額金(純資産の部)は、前期末に比べて4,003億円増加して1兆1,580億円になりました。

当期は、利息及び配当金収入が前期に比べて499億円増加して2,162億円、有価証券売却益が前期に比べて79億円増加して617億円、これに為替差益などを加減した資産運用収益は、前期に比べて636億円増加して2,737億円となりました。

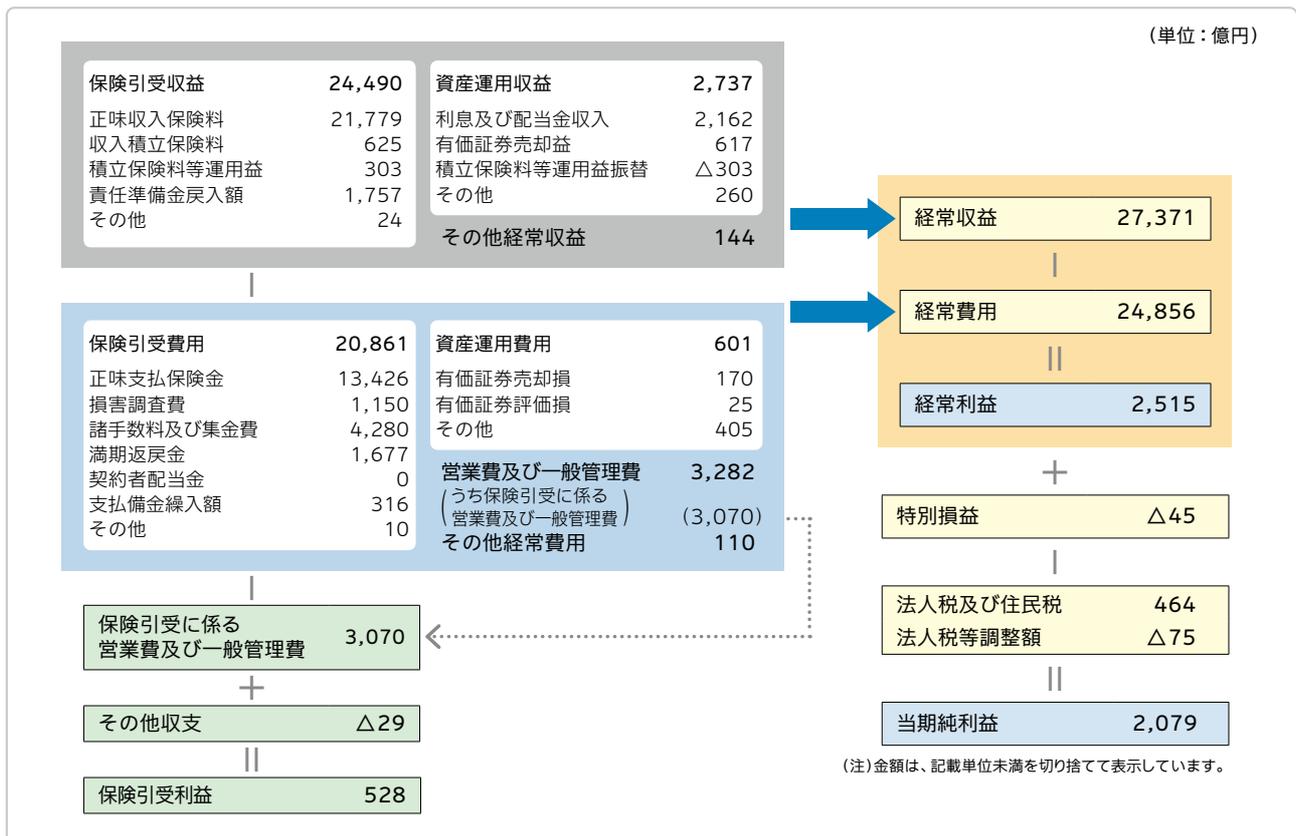
一方、有価証券売却損は前期に比べて58億円減少して170億円、金融派生商品費用は48億円増加して182億円となりました。これに有価証券評価損などを加えた資産運用費用は、前期に比べて86億円増加して601億円となりました。

## 優先的に対処すべき課題

損害保険マーケットを取り巻く環境については、地球温暖化等を要因とする気候変動によって常態化しつつある自然災害の激甚化・頻発化、現役世代を中心とした国内人口の急速な減少や高齢化、インフレの継続、金利や為替の急激な変動等による金融市場の不確実性、消費性向の多様化など変化の速度はますます加速しており、対処すべき社会課題は複雑化しています。また、国際的な地政学リスクの高まりや政治情勢の変化による影響も引き続き注視する必要があります。

当社は、こうした環境下においても、SOMPOグループの一員として持続的な成長を図り、お客さまにとって価値ある商品・サービスを創造することで、社会に貢献してまいります。また、2024年度からスタートした新中期経営計画では、2023年度における一連の問題を踏まえ、全社の変革プロジェクトであるSJ-Rを中核に据え、ガバナンスの強化や品質改善などに取り組む「事業基盤の変革」と、セグメント別収益管理の高度化などに取り組む「収益基盤の変革」を着実に実行し、すべてのステークホルダーの信頼回復にも努めてまいります。

## 決算の仕組み(2023年度)



## SOMPOホールディングスおよび当社における自動車保険金不正請求等への対応に係る問題ならびに当社における保険料調整行為等に係る問題

当社は、自動車保険金不正請求等への対応に係る問題および保険料調整行為等に係る問題について受けた業務改善命令を踏まえ、業務改善計画において掲げた以下の再発防止策(概要)を着実に実行してまいります。

### 1. 経営管理(ガバナンス)態勢の抜本的な強化

業務改善計画を着実に実行し、定着を図るため、以下の施策等に取り組みます。

#### (1) 社外取締役の設置および持株会社による経営管理態勢の強化

2024年4月1日付で監査等委員会設置会社へと移行し、社外取締役を設置しました。これにより、取締役会における公正性を高めるとともに、執行部門に対する取締役会の監督機能を強化してまいります。また、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機能を強化してまいります。これらを通じて、監督と執行の分離を図り、取締役会の監督機能を強化してまいります。

#### (2) 第2線・第3線担当役員の機能強化

適切な法令・コンプライアンス遵守態勢を構築し、コンプライアンスリスクを最小化することをミッションとするCCoO(チーフ・コンプライアンス・オフィサー／コンプライアンス領域担当役員)およびお客さま視点での業務改善を推進する態勢を構築し、お客さま評価の向上を実現することをミッションとするCQO(チーフ・クオリティ・オフィサー／品質管理担当役員)を新設しました。また、内部監査部門を社長直轄としました。これらを通じて、第2線(コンプライアンス部門・リスク管理部門等)・第3線(内部監査部門)によるけん制機能を強化してまいります。

### 2. コンプライアンス・お客さま保護を徹底するための態勢の確立

第1線(営業部門・保険金サービス部門等)・第2線の役割分担の明確化を図るとともに、第2線への人材投入・専門性向上などによるリスク管理態勢・内部統制の強化を実施することで、けん制機能を強化し、コンプライアンス・お客さま保護の徹底に努めてまいります。また、内部監査部門と監査等委員会との連携を強化するとともに、監査のDX化などによる内部監査部門の態勢強化を図ってまいります。

### 3. コンプライアンス・お客さま保護を重視する健全な企業風土の醸成

コンプライアンス・お客さま保護を重視する健全な組織風土を醸成するために、以下の施策等に取り組みます。

#### (1) カルチャー変革担当役員・カルチャー変革推進部の設置

CCuO(チーフ・カルチャー・オフィサー／カルチャー変革担当役員)を新設するとともに、実行組織としての専門部「カルチャー変革推進部」を新設し、お客さま視点の徹底、風通しの良い企業風土への変革の実現を目指してまいります。

#### (2) お客さま保護とコンプライアンスを重視したカルチャーの醸成、役員・社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を通じ、直接・繰り返し社員に伝達してまいります。また、お客さまからのご指摘や業務改善命令の内容を年に一度振り返る機会を会社として設けることで、今回の問題を風化させることのないようにしてまいります。営業部門においても、品質やお客さまの視点を重視するよう営業推進態勢や営業目標の設定を見直すことで、コンプライアンス・お客さま保護を重視する健全な企業風土を醸成してまいります。

### <自動車保険金不正請求等への対応に係る問題固有>

#### 1. 適切な保険金等支払管理態勢の確立

不正請求を防止し、適切な保険金支払いを実施するため、以下の施策等に取り組みます。

##### (1) 不正請求を防止するための態勢整備

簡易調査を廃止するとともに、技術アジャスターを増強し損害調査業務への関与を強めてまいります。また、保険金支払完了後の事後検証などのモニタリング機能を強化し、適正な損害調査の推進態勢を整備してまいります。技術アジャスター等に対する教育・研修体系を強化するとともに、不正請求疑義事案を専門的に調査する対策部署を設置することで、不正請求に係る予兆を早期に把握する態勢を整備してまいります。

##### (2) 公正かつ的確な審査態勢・手続きの確立

保険金サービス部門の担当役員および人員を増員するとともに、保険金サービス部門の人材育成専門組織を新設することで、態勢を強化し、営業部門からの独立性を確保してまいります。また、公正かつ的確な保険金の審査態勢の確立のため、保険金支払いのルールを整備するとともにモニタリング・事後検証を強化してまいります。

#### 2. 実効性のある代理店管理(保険募集管理)態勢の確立

適正な保険募集態勢を確保するため、代理店手数料体系においてお客さま視点での「品質」を重視するとともに、苦情分析や品質改善事案への対応強化などモニタリング態勢を整備し、実効性のある代理店管理態勢および保険募集管理態勢の確立に取り組んでまいります。

## <保険料調整行為等に係る問題固有>

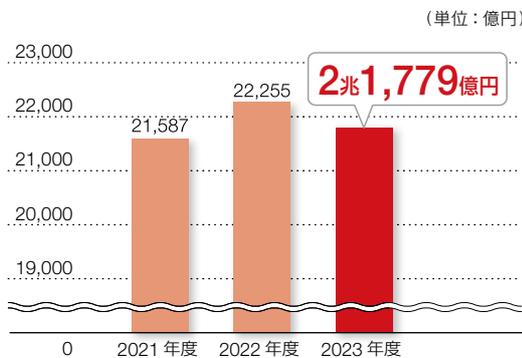
### 1. 適正な競争実施のための環境整備

他の損害保険会社等との接触禁止ルールの整備や共同保険に関わる保険引受ルールの整備などに取り組むとともに、政策株式の削減ペースを加速し、2030年度末までに政策株式保有残高ゼロを目指してまいります。これにより、適正な競争実施のための環境を整備するとともに、当社が提案する商品の品質等によってお客さまから選んでいただける態勢を構築してまいります。また、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にも取り組んでまいります。

# 代表的な経営指標

区分	年度	2021年度	2022年度	2023年度
正味収入保険料		2兆1,587億円	2兆2,255億円	2兆1,779億円
正味損害率		59.8%	64.1%	66.9%
正味事業費率		33.7%	33.5%	33.8%
保険引受利益又は保険引受損失(△)		630億円	△198億円	528億円
経常利益		2,108億円	1,249億円	2,515億円
当期純利益		1,662億円	1,080億円	2,079億円
単体ソルベンシー・マージン比率		697.5%	623.3%	680.2%
総資産		7兆3,666億円	7兆2,666億円	7兆6,643億円
純資産		1兆4,787億円	1兆4,086億円	1兆8,951億円
その他有価証券評価差額金		8,059億円	7,577億円	11,580億円
不良債権の状況		0億円	0億円	0億円

## ① 正味収入保険料



**正味収入保険料** >> 元受正味保険料に受再正味保険料を加え、出再正味保険料および収入積立保険料を控除したものをいいます。  
**元受保険料** >> 元受保険契約によって、保険会社が収入する保険料をいいます。積立型保険(貯蓄型保険)については積立保険料(満期時に契約者にお支払いする満期返戻金の原資となる保険料をいいます。)を含みます。  
**元受正味保険料** >> 収入した元受保険料(グロス)から諸返戻金を控除したものです。積立型保険(貯蓄型保険)については収入積立保険料(積立保険料から積立保険料に係る諸返戻金を控除したものをいいます。)を含みます。  
**受再正味保険料** >> 収入した受再保険料(グロス)から諸返戻金を控除したものです。  
**出再正味保険料** >> 支払った再保険料(グロス)から諸返戻金収入を控除したものです。

正味収入保険料 = 元受正味保険料 (除く収入積立保険料) + 受再正味保険料 - 出再正味保険料

正味収入保険料は、元受保険による収入保険料(元受正味保険料)に受再保険による収入保険料(受再正味保険料)を加え、出再保険による支払保険料(出再正味保険料)と積立型保険の満期返戻金の原資となる収入積立保険料を控除したもので、損害保険会社の最終的な売上を示すものとして、一般的に使用されています。

なお、元受保険とは、保険会社が個々の契約者と契約する保険のことをいい、再保険とは、保険会社が危険の分散を図るため、引き受けた保険契約上の責任の一部または全部を他の保険会社に転嫁する保険のことをいいます。また、再保険は、他の保険会社から保険契約上の責任を引き受ける受再保険と他の保険会社に対して自らの保険契約上の責任を転嫁する出再保険とに分かれています。

## ② 正味損害率



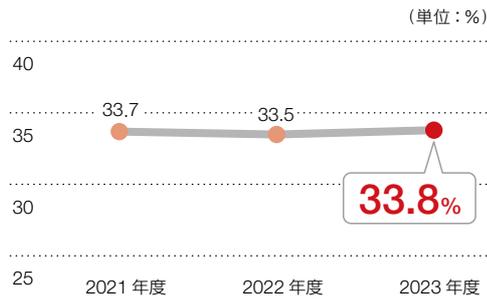
正味支払保険金 = 元受正味保険金 + 受再正味保険金 - 出再正味保険金  
 正味損害率 = (正味支払保険金 + 損害調査費) ÷ 正味収入保険料

損害率とは収入した保険料に対して支払った保険金の割合をいいます。この損害率は、保険会社の経営分析や保険料率の算出に用いられています。

通常は、支払った保険金(正味支払保険金)に損害調査費(保険会社の損害調査関係の業務に要した経費)を加えて保険料(正味収入保険料)で除した割合(正味損害率)を指しています。

台風などの自然災害による支払保険金の多寡が損害率の大きな変動要因となっています。

### ③ 正味事業費率

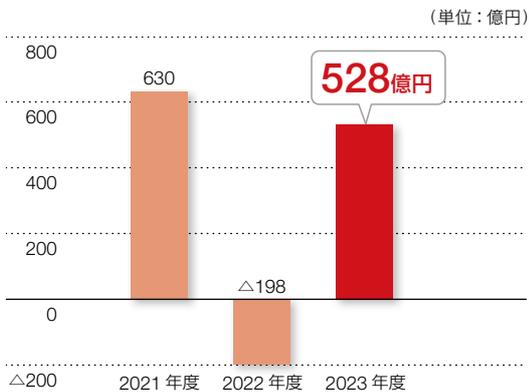


正味事業費率 =  
 (諸手数料及び集金費 + 保険引受に係る営業費及び一般管理費) ÷ 正味収入保険料

正味事業費率とは正味収入保険料に対する事業費の割合をいいます。この正味事業費率は、保険会社の経営の効率性を示す代表的な指標であり、保険料率の算出にも用いられています。

事業費としては、諸手数料及び集金費(元受保険に係る代理店手数料や集金費等と再保険契約に係る再保険手数料からなります。)と営業費及び一般管理費(保険会社の経費のうち、保険の募集・販売を行う営業部門や一般管理部門などの損害調査関係以外の業務に要する経費)のうち資産運用などに要する経費を除いた保険引受に係るものを使用します。

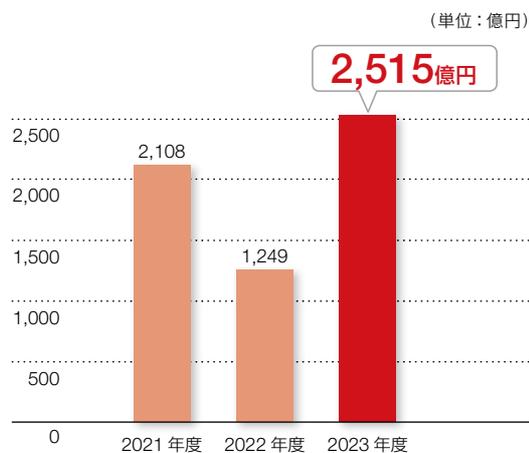
### ④ 保険引受利益又は保険引受損失(△)



保険会社の本来業務である保険の引き受けによる利益を表す指標です。

保険会社の場合、一般の事業会社の売上原価に対応する支払保険金などが売上(=保険契約の引き受け)時には確定しておらず、保険料という収入を保険契約の引き受け時に前受けする形になっているため、保険引受利益は、責任準備金(保険契約に基づく将来の保険金や満期返戻金等の支払いなど保険責任の履行に備えて積み立てる準備金)や支払備金(すでに発生した事故に対する保険金の支払いに備えて積み立てる未払債務)の繰入れや戻入れという保険会社特有の勘定処理をして算出します。

### ⑤ 経常利益



保険会社の本来業務である保険の引き受けによる利益のほか、資産運用など保険の引き受け以外の利益を含めた保険会社全体の経常的な取引による利益を表す指標です。

## ⑥ 当期純利益



経常利益に特別利益、特別損失、法人税及び住民税ならびに税効果会計による法人税等調整額を加減して算出した最終の税引後利益です。

特別損益には、不動産動産関係の処分損益や臨時的な損益のほか、保有資産の価格変動リスクに備えて保険業法により積立てが義務づけられている価格変動準備金の繰入れや戻入れがあります。

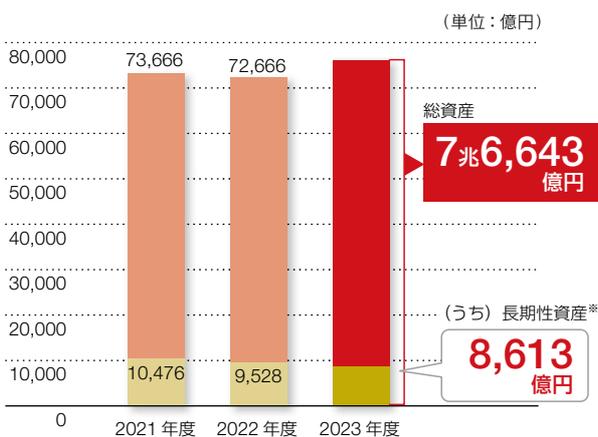
## ⑦ 単体ソルベンシー・マージン比率



巨大災害の発生や保有する資産の大幅な価格下落といった「通常の予測を超える危険」に対して、保険金支払いや積立型保険の満期返戻金支払いなどに備えて「損害保険会社が保有している資本・準備金等の支払余力」の割合を示す指標として、保険業法などにに基づき計算されたものが「単体ソルベンシー・マージン比率」です。

なお、単体ソルベンシー・マージン比率は、行政当局が経営の健全性を判断するために活用する客観的な指標のひとつですが、その数値が200%以上であれば、「保険金等の支払能力の充実の状況が適当である」とされています。

## ⑧ 総資産

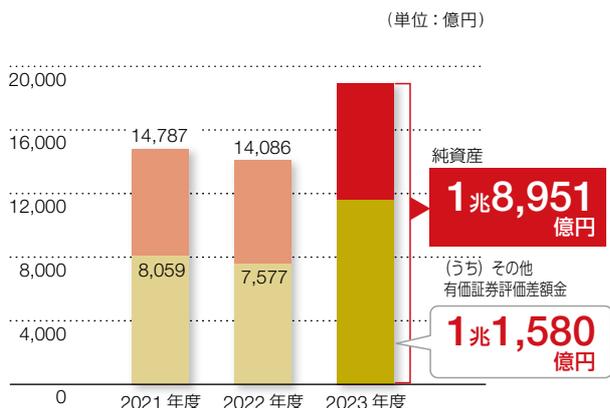


損害保険会社が保有している資産は、その大半がお客さまからお預りしている保険料で構成されています。

これらの資産は、将来お支払いする保険金、満期返戻金などの原資にあたるため、安全・確実に運用するとともに、自然災害などによる多額の保険金支払いに備えて、一定程度は流動性の高い資産で保有しておく必要があります。

※将来満期返戻金等をお支払いする積立型保険にかかる資産

⑨ 純資産／その他有価証券評価差額金



純資産

損害保険会社は、保険金支払能力を維持するために、十分な純資産を保持しておく必要があります。

純資産は、株主からの払込資本をベースに、毎年の事業活動により積み上げられた内部留保であり、会社が不測の事態により多額の損失を被った場合において、事業を継続していくためのバッファー（余力）となります。

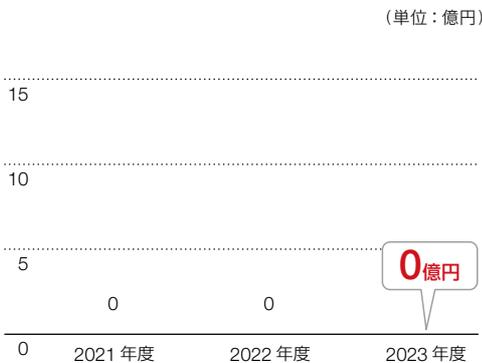
純資産のうち、その他有価証券評価差額金を除いた部分については、増資などで外部から新たに資金調達しなければ、各期の利益によって積み上げていくことになります。

その他有価証券評価差額金

金融商品に関する会計基準を適用し、保有する有価証券を「売買目的有価証券」「満期保有目的の債券」「子会社・関連会社株式」「その他有価証券」の4つに分類し、その大部分を占める時価のある「その他有価証券」について時価法を適用しています。

「その他有価証券評価差額金」とは、この「その他有価証券」の時価と取得原価（含む償却原価）との差額のことをいいます。また、この評価差額から税効果相当額を控除した金額が「純資産の部」に「その他有価証券評価差額金」として計上されています。

⑩ 不良債権の状況



貸付金などの保険業法に基づく債権について、債務者の財政状態および経営成績に応じて区分し、特に問題がない「正常債権」以外の債権を「破産更生債権及びこれらに準ずる債権」「危険債権」「三月以上延滞債権」「貸付条件緩和債権」として管理しています。

これらの債権について、担保などにより回収が見込まれる部分を除いた必要額について貸倒引当金を引き当てています。

保険業法に基づく債権の状況、自己査定の結果等について、詳しくはP141～143をご参照ください。

格付け

格付会社による格付けは、会社がその債務（保険会社の場合は保険金の支払いなど）を履行する能力を示したものであり、財務健全性を表す指標のひとつといえます。

損保ジャパンは、2024年4月1日現在、高い格付けを付与されており、優れた健全性を示しています。

格付け取得状況 (2024年4月1日現在)

格付会社	対象	損保ジャパン
S & P	保険財務力格付け	A+
Moody's	保険財務格付け	A1
格付投資情報センター (R&I)	発行体格付け	AA
日本格付研究所 (JCR)	長期発行体格付け	AA+
A.M.Best	財務格付け	A+

# 役員の状況 (2024年7月1日現在)

## 取締役

役名および職名 氏名(生年月日)	略 歴	業務担当
 <p>代表取締役社長 社長執行役員 いしかわ こうじ 石川 耕治 (1968年12月22日)</p>	<p>1991年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2019年 1月 SOMPOホールディングス株式会社執行役員秘書部長 2019年 6月 同社執行役員 2021年 4月 同社執行役員秘書部長 2022年 4月 同社グループCERO執行役員常務 2023年 9月 当社代表取締役副社長執行役員 SOMPOホールディングス株式会社執行役員 2024年 2月 当社代表取締役社長社長執行役員(現職) SOMPOホールディングス株式会社 国内損害保険事業オーナー執行役員 2024年 4月 SOMPOホールディングス株式会社 国内損害保険事業CEO執行役員(現職)</p>	<p>総括、内部監査部</p>
 <p>代表取締役 専務執行役員 やまぐち かずとし 山口 和寿 (1966年2月1日)</p>	<p>1988年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2017年 4月 損害保険ジャパン日本興亜株式会社執行役員名古屋支店長 2019年 4月 同社常務執行役員神奈川本部長兼静岡本部長 2020年 4月 当社常務執行役員神奈川本部長兼埼玉本部長兼千葉本部長 兼静岡本部長 2021年 4月 当社常務執行役員【関西営業担当・四国営業担当】 2024年 3月 当社代表取締役専務執行役員【関西営業担当・四国営業担当】 2024年 4月 当社代表取締役専務執行役員(現職)</p>	<p>業務改革推進部、営業 支援部</p>
 <p>代表取締役 常務執行役員 ほりえ ひろし 堀江 裕志 (1967年9月8日)</p>	<p>1991年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2021年 4月 当社執行役員企画開発部長 2024年 4月 当社代表取締役常務執行役員【CQO・CCoO】(現職) SOMPOホールディングス株式会社執行役員常務(現職)</p>	<p>品質管理部、法務部、コ ンプライアンス部、カス タマーコミュニケーション 部 【CQO・CCoO】</p>
 <p>取締役 執行役員 やまぐち つとむ 山口 力 (1966年10月6日)</p>	<p>1990年 4月 株式会社富士銀行入行 2016年 4月 株式会社みずほフィナンシャルグループIR部長 2020年 4月 SOMPOホールディングス株式会社入社 2022年 4月 同社執行役員グループDeputy CFO財務企画部長 2023年 4月 SOMPOケア株式会社取締役 2024年 4月 当社取締役執行役員【CFO】(現職) SOMPOホールディングス株式会社 執行役員グループDeputy CFO(現職)</p>	<p>経理部、会計統括部、 運用企画部、投融資部 【CFO】</p>

取締役 つづき

役名および職名 氏名(生年月日)	略 歴	業務担当
 <p>取締役 おくむら みきお 奥村 幹夫 (1965年11月23日)</p>	<p>1989年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2006年 4月 フィンテックグローバル株式会社入社 2007年 12月 同社取締役投資銀行本部長 2015年 4月 損保ジャパン日本興亜ホールディングス株式会社 執行役員経営企画部長 2016年 4月 同社執行役員 2016年 6月 同社取締役執行役員 2016年 7月 SOMPOケア株式会社代表取締役社長 2017年 4月 SOMPOホールディングス株式会社 介護・ヘルスケア事業オーナー取締役常務執行役員 2017年 7月 SOMPOケアメッセージ株式会社代表取締役会長会長執行役員 SOMPOケアネクスト株式会社代表取締役会長会長執行役員 2019年 3月 Sompo International Holdings Ltd. 取締役 2019年 4月 SOMPOホールディングス株式会社グループCSO取締役常務執行役員 2019年 6月 同社グループCSO執行役常務 2020年 1月 同社グループCSO(共同)執行役常務 Sompo International Holdings Ltd. 取締役 (Chief Executive Officer) 2021年 4月 SOMPOホールディングス株式会社グループCSO(共同)執行役専務 2021年 9月 Sompo International Holdings Ltd. 取締役(現職) 2022年 4月 SOMPOホールディングス株式会社グループCOO代表執行役社長 2022年 6月 同社グループCOO取締役代表執行役社長 2024年 4月 当社取締役(現職) SOMPOホールディングス株式会社 グループCEO取締役代表執行役社長(現職)</p>	<p>総覧</p>
 <p>取締役 はまだ まさひろ 濱田 昌宏 (1964年12月18日)</p>	<p>1988年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2016年 4月 損保ジャパン日本興亜ホールディングス株式会社 執行役員経営企画部長 2018年 4月 SOMPOホールディングス株式会社 グループCSO兼グループCIO常務執行役員 2018年 6月 同社グループCSO兼グループCIO取締役常務執行役員 2019年 4月 同社グループCFO兼グループCIO取締役常務執行役員 SOMPOケア株式会社取締役 2019年 6月 SOMPOホールディングス株式会社 グループCFO兼グループCIO執行役常務 2020年 1月 同社グループCFO兼グループCSO(共同)兼グループCIO執行役常務 2020年 4月 同社グループCFO兼グループCSO(共同)執行役常務 2021年 4月 同社グループCFO兼グループCSO(共同)執行役専務 2021年 7月 SOMPO Light Vortex株式会社取締役(現職) 2022年 4月 SOMPOホールディングス株式会社 グループCFO兼グループCSO執行役専務 SOMPOひまわり生命保険株式会社取締役(現職) 2024年 4月 当社取締役(現職) SOMPOホールディングス株式会社グループCFO執行役専務 2024年 6月 SOMPOホールディングス株式会社 グループCFO取締役代表執行役専務(現職)</p>	<p>総覧</p>
 <p>取締役 うおたに よしひろ 魚谷 宜弘 (1965年10月8日)</p>	<p>1988年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2018年 4月 SOMPOホールディングス株式会社リスク管理部特命部長 2021年 4月 同社グループCRO執行役 2021年 7月 SOMPO Light Vortex株式会社監査役 2022年 4月 SOMPOケア株式会社取締役 2023年 4月 SOMPOホールディングス株式会社 グループCRO兼グループCIO執行役常務 SOMPO Light Vortex株式会社取締役(現職) 2024年 4月 当社取締役(現職) SOMPOホールディングス株式会社グループCRO執行役常務(現職)</p>	<p>総覧</p>

## ■ 執行役員

役名および職名 氏名(生年月日)	略 歴	業務担当
代表取締役社長 社長執行役員  いしかわ こうじ 石川 耕治 (1968年12月22日)	取締役の欄をご参照ください。	取締役の欄をご参照ください。
 副社長執行役員  さいとう しげお 齋藤 滋夫 (1965年5月19日)	1989年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2017年 4月 損害保険ジャパン日本興亜株式会社執行役員経営企画部長 2019年 4月 同社常務執行役員中部本部長 2021年 4月 当社取締役専務執行役員 2022年 4月 当社副社長執行役員 2023年 4月 当社副社長執行役員【中部企業営業担当・中部自動車営業担当(三重を除く)・静岡企業営業担当・静岡自動車営業担当】 2024年 4月 当社副社長執行役員【中部企業営業担当】(現職)	自動車営業支援部、企業営業支援部、航空宇宙保険部、ブローカー営業室、自動車開発第一部、自動車開発第二部、自動車開発第三部、名古屋自動車開発部、名古屋企業営業部
代表取締役 専務執行役員  やまくち かずひさ 山口 和寿 (1966年2月1日)	取締役の欄をご参照ください。	取締役の欄をご参照ください。
 専務執行役員  あお きよし 青木 潔 (1964年2月2日)	1987年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2016年 4月 損害保険ジャパン日本興亜株式会社執行役員広報部長 損害保険ジャパン日本興亜ホールディングス株式会社執行役員広報部長 損害保険ジャパン日本興亜株式会社執行役員広報部長兼CSR室長 SOMPOホールディングス株式会社執行役員広報部長兼CSR室長 2018年 4月 SOMPOホールディングス株式会社 グループCBO執行役員広報部長兼CSR室長 2018年 10月 損害保険ジャパン日本興亜株式会社執行役員広報部長 SOMPOホールディングス株式会社グループCBO執行役員広報部長 2019年 4月 損害保険ジャパン日本興亜株式会社常務執行役員 2022年 4月 当社専務執行役員(現職)	金融法人第一部、金融法人第二部、企業営業第三部、企業営業第六部、企業営業第八部
 専務執行役員  たにり かつゆき 田尻 克至 (1967年10月8日)	1990年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2018年 4月 損害保険ジャパン日本興亜株式会社執行役員 コマーシャルビジネス業務部特命部長兼海外事業企画部特命部長 SOMPOホールディングス株式会社執行役員 2019年 1月 Sompo International Holdings Ltd. Executive Director 2019年 4月 損害保険ジャパン日本興亜株式会社 執行役員海外事業企画部特命部長 2019年 6月 SOMPOホールディングス株式会社執行役員 2020年 8月 Sompo International Holdings Ltd. Executive Director, CEO SI Retail 2021年 4月 SOMPOホールディングス株式会社執行役員常務 2022年 10月 同社執行役員常務海外戦略室長 2023年 8月 同社執行役員常務経営企画部長兼海外戦略室長 2023年 12月 当社専務執行役員[CXO](現職) 2024年 4月 SOMPOホールディングス株式会社 執行役員専務経営企画部長兼海外戦略室長(現職)	[CXO]
代表取締役 常務執行役員  ほりえ ひろし 堀江 裕志 (1967年9月8日)	取締役の欄をご参照ください。	取締役の欄をご参照ください。

■ 執行役員 つづき

役名および職名 氏名(生年月日)	略 歴	業務担当
 <p>常務執行役員 (海外事業企画部 特命部長)</p> <p>かわうち ゆうじ 川内 雄次 (1965年12月24日)</p>	<p>1988年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2017年 4月 損害保険ジャパン日本興亜株式会社執行役員海外事業企画部特命部長 SOMPOホールディングス株式会社執行役員 2019年 4月 損害保険ジャパン日本興亜株式会社常務執行役員海外事業企画部長 SOMPOホールディングス株式会社常務執行役員海外事業企画部長 2019年 6月 SOMPOホールディングス株式会社執行役員常務海外事業企画部長 2021年 4月 同社執行役員常務海外事業企画部長 2022年 4月 同社執行役員常務グローバル経営推進部長 2022年 7月 当社常務執行役員海外事業企画部特命部長(現職) SOMPOホールディングス株式会社 執行役員常務グローバル経営推進部特命部長 2022年 10月 SOMPOホールディングス株式会社執行役員常務(現職)</p>	<p>海外現地法人(一部地 域)</p>
 <p>常務執行役員</p> <p>あらい えいいち 荒井 英一 (1967年1月11日)</p>	<p>1989年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2018年 4月 損害保険ジャパン日本興亜株式会社執行役員東北本部長 2020年 4月 当社常務執行役員関東本部長兼甲信越本部長兼北陸本部長 2021年 4月 当社常務執行役員【関東営業担当・甲信越営業担当・北陸営業担当】 2024年 4月 当社常務執行役員【関西営業担当・北陸営業担当】(現職)</p>	<p>大阪北支店、大阪南支 店、神戸支店、兵庫支 店、京都支店、滋賀支 店、奈良支店、和歌山 支店、金沢支店、富山 支店、福井支店</p>
 <p>常務執行役員</p> <p>なかお まさちか 中尾 公哉 (1967年6月12日)</p>	<p>1990年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2019年 4月 損害保険ジャパン日本興亜株式会社執行役員企画開発部長 2021年 4月 当社常務執行役員(現職)</p>	<p>官公庁・広域マーケッ ト開発支援部、医療・ 福祉開発部、企業営業 第一部、企業営業第二 部、情報通信産業部、 営業開発部、団体・公 務開発部、公務文教営 業部</p>
 <p>常務執行役員</p> <p>さかい かよこ 酒井 香世子 (1970年2月18日)</p>	<p>1992年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2019年 4月 損害保険ジャパン日本興亜株式会社執行役員内部監査部長 2020年 4月 当社取締役執行役員 2022年 4月 当社取締役常務執行役員[CHRO・CSuO] 2023年 4月 損保ジャパンD C証券株式会社取締役社長 2024年 4月 当社常務執行役員[CHRO・CCuO](現職)</p>	<p>カルチャー変革推進 部、人事部、秘書部、 関西総務部 [CHRO・CCuO]</p>
 <p>常務執行役員</p> <p>やまもと けんすけ 山本 謙介 (1969年1月24日)</p>	<p>1991年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2020年 4月 当社執行役員ビジネスプロセス革新部長 2022年 4月 当社取締役常務執行役員[CSO・CFO] 2023年 4月 当社取締役常務執行役員[CSO・CFO・CHRO] 2024年 4月 当社常務執行役員[CSO](現職)</p>	<p>経営企画部、調査部 [CSO]</p>
 <p>常務執行役員 (海外事業企画部長)</p> <p>ケネス・ライリー (Kenneth Reilly) (1973年8月29日)</p>	<p>1999年 11月 ナショナル・ユニオン・ファイヤー・インシュアランス・カンパニー・オブ・ ビッツバーグ(AIGメンバーカンパニー)入社 2013年 6月 AIGジャパン・ホールディングス株式会社専務執行役員 2014年 6月 AIU損害保険株式会社取締役 富士火災海上保険株式会社取締役 2016年 12月 AIU損害保険株式会社代表取締役社長兼CEO 2018年 1月 AIG損害保険株式会社代表取締役社長兼CEO 2019年 6月 AIGジャパン・ホールディングス株式会社取締役 2022年 7月 当社常務執行役員海外事業企画部長(現職) SOMPOホールディングス株式会社 執行役員常務グローバル経営推進部長(現職) Sompo International Holdings Ltd. Executive Vice President(現職) 2024年 4月 Sompo Holdings (Asia) Pte. Ltd. CEO(現職)</p>	<p>海外事業企画部、海外 現地法人全般</p>

## 執行役員 つづき

役名および職名 氏名(生年月日)	略 歴	業務担当
 <p>常務執行役員 なかにし やすまさ 中島 康将 (1965年10月5日)</p>	<p>1988年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2019年 4月 損害保険ジャパン日本興亜株式会社執行役員営業企画部長 2020年 4月 当社執行役員南東京支店長 2023年 4月 当社常務執行役員【首都圏自動車営業担当】(現職)</p>	<p>横浜ベイサイド支店、本店自動車営業第一部、本店自動車営業第二部、本店自動車営業第三部、横浜自動車営業部、神奈川自動車営業部、埼玉自動車営業第一部、埼玉自動車営業第二部、千葉自動車営業部</p>
 <p>常務執行役員 なかにし たかし 中西 貴志 (1967年11月26日)</p>	<p>1990年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2019年 4月 損害保険ジャパン日本興亜株式会社執行役員名古屋支店長 2021年 4月 当社執行役員【中部営業担当・静岡営業担当】 2023年 4月 当社常務執行役員【中部営業担当・中部自動車営業担当(三重)・静岡営業担当】 2024年 4月 当社常務執行役員【九州営業担当】(現職)</p>	<p>九州自動車営業部、福岡支店、福岡中央支店、北九州支店、久留米支店、佐賀支店、長崎支店、熊本支店、大分支店、宮崎支店、鹿児島支店、沖縄支店</p>
 <p>常務執行役員 やしき みさひと 矢崎 幹人 (1967年3月26日)</p>	<p>1990年 4月 日本火災海上保険株式会社入社 2021年 4月 当社執行役員企業営業第四部長 2023年 4月 当社常務執行役員(現職)</p>	<p>物流開発部、企業営業第四部、企業営業第五部、企業営業第七部、船舶営業部、西日本船舶営業部</p>
 <p>常務執行役員 しのほら かつあき 篠原 勝章 (1968年6月14日)</p>	<p>1991年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2021年 4月 当社執行役員千葉自動車営業部長 2023年 4月 当社執行役員【東北営業担当】 2024年 4月 当社常務執行役員【首都圏営業担当】(現職)</p>	<p>モーターチャネル営業部、東京法人営業部、東東京支店、北東京支店、南東京支店、西東京支店、横浜支店、横浜中央支店、神奈川支店、埼玉中央支店、埼玉支店、千葉支店、千葉西支店</p>
 <p>常務執行役員 おおき まさと 大木 雅人 (1967年8月11日)</p>	<p>1990年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2021年 4月 株式会社プライムアシスタンス代表取締役社長執行役員 2022年 4月 当社執行役員 2023年 4月 当社執行役員保険金サービス企画部長 2024年 4月 当社常務執行役員[CCO](現職)</p>	<p>保険金サービス支援部、お客さま事故サポート部、本店自動車専門保険金サービス部、海上保険金サービス部、本店火災新種専門保険金サービス部 [CCO]</p>
 <p>常務執行役員 おかだ ひでおき 岡田 英明 (1968年2月16日)</p>	<p>1991年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2022年 4月 当社執行役員企業営業第一部長 2024年 4月 当社常務執行役員【関西企業営業担当・関西自動車営業担当】(現職)</p>	<p>大阪自動車営業第一部、大阪自動車営業第二部、神戸自動車営業部、大阪企業営業第一部、大阪企業営業第二部、大阪企業営業第三部、大阪金融公務部、関西企業営業部、京滋自動車営業部</p>
 <p>執行役員 うちやま しゅういち 内山 修一 (1966年12月12日)</p>	<p>1989年 4月 日本アイ・ビー・エム株式会社入社 2013年 7月 日本郵政インフォメーションテクノロジー株式会社入社 2017年 3月 損害保険ジャパン日本興亜株式会社入社 SOMPOシステムイノベーションズ株式会社取締役副社長執行役員 2018年 4月 損害保険ジャパン日本興亜株式会社執行役員 SOMPOシステムイノベーションズ株式会社代表取締役社長執行役員(現職) 2022年 11月 当社執行役員[CIO](現職)</p>	<p>IT企画部 [CIO]</p>

■ 執行役員 つづき

役名および職名 氏名(生年月日)	略 歴	業務担当
 <p>執行役員 (大阪北支店長) やました あつし 山下 敦志 (1965年11月19日)</p>	<p>1989年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2020年 4月 当社執行役員札幌支店長 2023年 4月 当社執行役員大阪北支店長(現職)</p>	
 <p>執行役員 (神戸支店長) みずこし しんいちろう 水越 真一郎 (1968年3月5日)</p>	<p>1990年 4月 日本火災海上保険株式会社入社 2020年 4月 当社執行役員千葉支店長 2022年 4月 当社執行役員神戸支店長(現職)</p>	
 <p>執行役員 (ビジネスプロセス 革新部長) あんど こうやす 安藤 維康 (1969年11月30日)</p>	<p>1992年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2020年 4月 当社執行役員経営企画部長 2022年 4月 当社執行役員ビジネスプロセス革新部長(現職)</p>	
 <p>執行役員 さかもと としき 坂本 俊樹 (1968年8月31日)</p>	<p>1992年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2021年 4月 当社執行役員名古屋支店長 2023年 4月 当社執行役員 損保ジャパンパートナーズ株式会社代表取締役社長 2024年 4月 当社執行役員【中部営業担当・中部自動車営業担当・静岡営業担当・静岡企業営業担当・静岡自動車営業担当】(現職)</p>	<p>静岡自動車営業部、静岡法人営業部、静岡支店、浜松支店、愛知自動車営業部、名古屋自動車営業部、名古屋支店、愛知東支店、岐阜支店、岐阜中央支店、三重支店</p>
 <p>執行役員 みやぎ よしひさ 宮崎 義久 (1966年7月27日)</p>	<p>1990年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2021年 4月 SOMPOシステムズ株式会社代表取締役社長社長執行役員(現職) 2022年 4月 当社執行役員(現職)</p>	
 <p>執行役員 てん けんた 手銭 健太 (1974年11月23日)</p>	<p>1997年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2022年 4月 当社執行役員コマースルビジネス業務部長 2023年 4月 当社取締役執行役員 2024年 4月 当社執行役員[CPO](現職)</p>	<p>マーケティング部、リテール商品業務部、火災保険業務部、コマースルビジネス業務部、海上保険部、特約火災保険部、ビジネスプロセス革新部 [CPO]</p>
 <p>執行役員 (経営企画部長) かわかみ ふみと 川上 史人 (1974年12月23日)</p>	<p>1997年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2022年 4月 当社執行役員経営企画部長(現職)</p>	

## ■ 執行役員 つづき

役名および職名 氏名(生年月日)	略 歴	業務担当
 <p>執行役員 (データドリブン 経営推進部長)</p> <p>むらかみ あきこ 村上 明子 (1973年8月19日)</p>	<p>1999年 4月 日本アイ・ビー・エム株式会社入社 2022年 4月 当社執行役員DX推進部長[ CDO ] 2024年 4月 当社執行役員データドリブン経営推進部長[ CDaO ](現職)</p>	<p>データドリブン経営推 進部 [CDaO]</p>
 <p>執行役員 (企業営業第四部長)</p> <p>い き はるひこ 壹岐 晴彦 (1969年2月1日)</p>	<p>1993年 4月 日本火災海上保険株式会社入社 2023年 4月 当社執行役員企業営業第四部長(現職)</p>	
 <p>執行役員</p> <p>ふじなか まりこ 藤中 麻里子 (1970年8月2日)</p>	<p>1993年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2023年 4月 当社執行役員[ CSuO・CCO ] 2024年 4月 当社執行役員【中国営業担当・四国営業担当】(現職)</p>	<p>広島自動車営業部、広 島支店、山陰支店、山 口支店、岡山支店、高 松支店、徳島支店、愛 媛支店、高知支店</p>
 <p>執行役員 (内部監査部長)</p> <p>よしだ あきら 吉田 彰 (1972年7月9日)</p>	<p>1995年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2023年 4月 当社執行役員法務・コンプライアンス部長 2024年 4月 当社執行役員内部監査部長(現職)</p>	
 <p>執行役員</p> <p>なかがわ かつひと 中川 勝史 (1973年3月19日)</p>	<p>1995年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2023年 4月 当社執行役員(現職) セゾン自動車火災保険株式会社取締役副社長執行役員 2024年 4月 セゾン自動車火災保険株式会社代表取締役社長(現職)</p>	
 <p>執行役員 (IT企画部長)</p> <p>さ さ き かずあき 佐々木 一光 (1973年10月1日)</p>	<p>1996年 4月 日産火災海上保険株式会社入社 2023年 4月 当社執行役員IT企画部長(現職)</p>	
 <p>執行役員 (営業支援部長)</p> <p>やました よしゆき 山下 佳之 (1976年4月15日)</p>	<p>1999年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2023年 4月 当社執行役員営業企画部長 2024年 4月 当社執行役員営業支援部長(現職)</p>	

■ 執行役員 つづき

役名および職名 氏名(生年月日)	略 歴	業務担当
 <p>執行役員 かただ まり 片田 真理 (1969年10月25日)</p>	<p>1992年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2023年 4月 当社執行役員【北海道営業担当】(現職)</p>	<p>札幌自動車営業部、札幌支店、北海道支店、東北支店、北海道支店、北海道支店</p>
 <p>執行役員 しんじん ひろふみ 新甚 博史 (1969年1月25日)</p>	<p>1992年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2021年 4月 SOMPOホールディングス株式会社執行役員広報部長 2021年 8月 同社グループCPRO執行役員広報部長 2024年 4月 当社執行役員【CPRO】(現職) SOMPOホールディングス株式会社グループCPRO執行役員(現職)</p>	<p>広報部 【CPRO】</p>
<p>取締役 執行役員 やまくち つとむ 山口 力 (1966年10月6日)</p>	<p>取締役の欄をご参照ください。</p>	<p>取締役の欄をご参照ください。</p>
 <p>執行役員 (DX推進部長) なかじま まさとむ 中島 正朝 (1966年5月20日)</p>	<p>1989年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2024年 4月 当社執行役員DX推進部長【CDO】(現職)</p>	<p>DX推進部 【CDO】</p>
 <p>執行役員 いたくら よしひと 板倉 吉仁 (1967年5月1日)</p>	<p>1990年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2024年 4月 当社執行役員【東日本保険金サービス担当】(現職)</p>	<p>本店企業保険金サービス部、本店自動車保険金サービス部、首都圏保険金サービス部、首都圏火災新種保険金サービス部、東京保険金サービス部、神奈川保険金サービス部、埼玉保険金サービス部、千葉保険金サービス部、北海道保険金サービス部、北東北保険金サービス部、南東北保険金サービス部、茨城保険金サービス部、関東保険金サービス部、新潟保険金サービス部、甲信保険金サービス部</p>

## ■ 執行役員 つづき

役名および職名 氏名(生年月日)	略 歴	業務担当
 <p>執行役員 いけだ あきひろ 池田 明浩 (1967年5月2日)</p>	<p>1991年 4月 日本火災海上保険株式会社入社 2024年 4月 当社執行役員【西日本保険金サービス担当】(現職)</p>	<p>北陸保険金サービス部、静岡保険金サービス部、中部保険金サービス第一部、中部保険金サービス第二部、関西火災新種保険金サービス部、大阪自動車保険金サービス部、兵庫保険金サービス部、関西保険金サービス部、中国保険金サービス第一部、中国保険金サービス第二部、四国保険金サービス部、九州保険金サービス第一部、九州保険金サービス第二部、九州保険金サービス第三部、九州保険金サービス第四部</p>
 <p>執行役員 たかはし こうじ 高橋 幸嗣 (1968年11月28日)</p>	<p>1991年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2024年 4月 当社執行役員【CRO】(現職)</p>	<p>リスク管理部、再保険部【CRO】</p>
 <p>執行役員 たにくち とおる 谷口 徹 (1968年12月7日)</p>	<p>1991年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2024年 4月 当社執行役員【関東営業担当・甲信越営業担当】(現職)</p>	<p>茨城自動車法人営業部、茨城支店、茨城南支店、栃木自動車営業部、栃木支店、群馬自動車営業部、群馬支店、新潟自動車営業部、新潟支店、長野自動車営業部、長野支店、山梨支店</p>
 <p>執行役員 きくた まさひろ 菊田 政寛 (1970年6月9日)</p>	<p>1993年 4月 日本火災海上保険株式会社入社 2024年 4月 当社執行役員【東北営業担当】(現職)</p>	<p>仙台自動車営業部、福島自動車営業部、青森支店、岩手支店、秋田支店、仙台支店、山形支店、福島支店</p>
 <p>執行役員 (保険金サービス支援部長) すぎはら ひでゆき 杉原 英之 (1970年8月4日)</p>	<p>1993年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2024年 4月 当社執行役員保険金サービス支援部長(現職)</p>	

## ■ 執行役員 つづき

役名および職名 氏名(生年月日)	略 歴	業務担当
 <p>執行役員 こさか かよこ 小坂 佳世子 (1971年3月18日)</p>	<p>1993年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2023年 4月 損保ジャパンキャリアビューロー株式会社代表取締役社長(現職) 2024年 4月 当社執行役員(現職)</p>	
 <p>執行役員 (火災保険業務部長) ひらの たかゆき 平野 貴之 (1971年12月8日)</p>	<p>1994年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2024年 4月 当社執行役員火災保険業務部長(現職)</p>	
 <p>執行役員 (コンプライアンス部長) いくしま たくや 生島 拓也 (1973年3月15日)</p>	<p>1995年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2024年 4月 当社執行役員コンプライアンス部長(現職)</p>	

## 取締役(監査等委員)

役名および職名 氏名(生年月日)	略 歴	業務担当
 <p>取締役 (監査等委員) ほそい ひさと 細井 壽人 (1959年8月10日)</p>	<p>1983年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2014年 4月 株式会社損害保険ジャパン執行役員リスク管理部長 日本興亜損害保険株式会社執行役員リスク管理部長 NKSJホールディングス株式会社執行役員リスク管理部長 2014年 9月 損害保険ジャパン日本興亜株式会社執行役員リスク管理部長 2016年 4月 同社取締役常務執行役員 2019年 4月 同社取締役専務執行役員 2020年 4月 当社代表取締役専務執行役員 2021年 4月 当社顧問 2021年 6月 当社監査役 2024年 4月 当社取締役(監査等委員)(現職)</p>	
 <p>取締役 (監査等委員) よしだ まさこ 吉田 正子 (1954年8月3日)</p>	<p>1981年 3月 株式会社タカキペーカリー入社 2006年 4月 株式会社アンデルセン代表取締役社長 2013年 4月 株式会社アンデルセン・パン生活文化研究所代表取締役社長 2015年 4月 同社コーポレートアドバイザー 2015年 6月 株式会社広島銀行監査役 2018年 6月 損害保険ジャパン日本興亜株式会社取締役 2022年 6月 当社監査役 2024年 4月 当社取締役(監査等委員)(現職)</p>	
 <p>取締役 (監査等委員) その きよし 園 潔 (1953年4月18日)</p>	<p>1976年 4月 株式会社三和銀行入行 2004年 5月 株式会社UFJ銀行取締役執行役員 2004年 6月 同行執行役員 2006年 1月 株式会社三菱東京UFJ銀行執行役員審査部長 2006年 5月 同行常務執行役員 2010年 5月 同行専務執行役員 2012年 5月 株式会社三菱UFJフィナンシャル・グループ常務執行役員 2012年 6月 株式会社三菱東京UFJ銀行副頭取 2014年 5月 同行取締役副会長 2014年 6月 株式会社三菱UFJフィナンシャル・グループ取締役会長 三菱UFJニコス株式会社取締役 2015年 6月 株式会社三菱UFJフィナンシャル・グループ取締役代表執行役会長 2017年 6月 株式会社三菱東京UFJ銀行取締役副会長執行役員 南海電気鉄道株式会社取締役 2019年 4月 株式会社三菱UFJ銀行取締役会長 株式会社三菱UFJフィナンシャル・グループ取締役執行役常務 2019年 6月 株式会社三菱UFJフィナンシャル・グループ執行役常務 同社常務執行役員 三菱自動車工業株式会社取締役 2021年 4月 株式会社三菱UFJ銀行特別顧問(現職) 2021年 6月 讀賣テレビ放送株式会社取締役(現職) 2022年 6月 当社監査役 2024年 4月 当社取締役(監査等委員)(現職) 2024年 6月 日東電工株式会社監査役(現職) 2024年 6月 関西電力株式会社取締役(現職)</p>	

■ 取締役(監査等委員) つづき

役名および職名 氏名(生年月日)	略 歴	業務担当
 <p>取締役 (監査等委員) お か べ と し つ く 岡部 俊胤 (1956年5月2日)</p>	<p>1980年 4月 株式会社富士銀行入行 2008年 4月 株式会社みずほフィナンシャルグループ執行役員秘書室長 2009年 4月 株式会社みずほ銀行常務執行役員 2012年 4月 株式会社みずほコーポレート銀行常務執行役員 2013年 4月 株式会社みずほフィナンシャルグループ副社長執行役員 株式会社みずほ銀行取締役副頭取 株式会社みずほコーポレート銀行副頭取執行役員 2013年 6月 株式会社みずほフィナンシャルグループ取締役副社長 2013年 11月 みずほ信託銀行株式会社常務執行役員 みずほ証券株式会社常務執行役員 2014年 6月 株式会社みずほフィナンシャルグループ執行役員副社長 2019年 4月 同社副会長執行役員 株式会社みずほ銀行監査等委員会付理事 2019年 6月 株式会社みずほ銀行取締役(監査等委員) 株式会社オリエントコーポレーション取締役 2020年 4月 みずほ信託銀行株式会社取締役 みずほ証券株式会社取締役 2020年 6月 安田不動産株式会社取締役(現職) 2021年 6月 株式会社みずほ銀行取締役 日証金信託銀行株式会社監査役(現職) 2022年 6月 当社監査役 2024年 4月 当社取締役(監査等委員)(現職)</p>	
 <p>取締役 (監査等委員) そ ぎ て つ や 曾木 徹也 (1960年1月5日)</p>	<p>1986年 4月 検事任官 2011年 4月 大阪地方検察庁特別捜査部長 2012年 8月 東京高等検察庁刑事部長 2014年 1月 甲府地方検察庁検事正 2015年 7月 最高検察庁検事 2016年 9月 東京高等検察庁次席検事 2018年 7月 最高検察庁公安部長 2019年 9月 東京地方検察庁検事正 2020年 6月 高松高等検察庁検事長 2021年 7月 大阪高等検察庁検事長 2023年 4月 弁護士登録 長島・大野・常松法律事務所顧問(現職) 2023年 6月 当社監査役 2024年 4月 当社取締役(監査等委員)(現職)</p>	

(注) 当社は、2024年4月1日付で監査役会設置会社から監査等委員会設置会社へ移行しております。  
なお、吉田正子氏、園潔氏、岡部俊胤氏および曾木徹也氏は、社外取締役であります。

# コーポレート・ガバナンスの状況

当社は、SOMPOグループのコーポレート・ガバナンス方針をふまえ、透明性の高い会社運営を行います。

## ■ SOMPOグループのコーポレート・ガバナンス方針

この方針は、SOMPOグループ(以下、「当社グループ」と言います。)におけるコーポレート・ガバナンスに関する基本的な考え方、枠組みおよび運営方針を定めるものです。

### 1. コーポレート・ガバナンスに関する基本的な考え方

当社グループは、「“安心・安全・健康”であふれる未来へ」というパーパスに基づき、多様なステークホルダーに向き合い、各事業を通じて様々な社会課題解決に取り組むことで、企業価値の向上に努めております。

当社はグループ全体の持株会社として、コーポレート・ガバナンスの透明性と公正性の向上を継続して図り、事業を通じて企業の社会的責任を果たすことで、すべてのステークホルダーとの信頼関係を強化することが重要と考え、取締役会において本方針を定め、統治組織の全体像および統治の仕組の構築に係る基本方針を明確化し、最良のコーポレート・ガバナンスを追求し、その充実に継続的に取り組めます。

### 2. 統治組織の全体像

当社は、コーポレート・ガバナンス体制強化の一環として、2019年6月に指名委員会等設置会社へ移行し、経営の監督と業務執行を分離することで、取締役会の監督機能の強化および執行部門への大幅な権限委譲による業務執行の迅速化を図り、また、指名・監査・報酬の3委員会設置によって、より高い透明性と公正性の向上を実現していく統治体制を構築しています。

取締役会はグループ経営の基本方針およびその根幹となる内部統制基本方針の決定、執行役および執行役員の選任、取締役および執行役の職務執行の監督を行います。さらに、業務執行の決定について法律で認められる限りにおいて原則として執行役に委任することで、取締役会の監督機能の一段の強化と執行のさらなるスピードアップを共に図ります。

また、委員長および委員の過半数を社外取締役とする指名委員会、監査委員会、報酬委員会の適切な職務執行により、取締役、執行役および執行役員の選任、職務の監査、処遇の透明性の確保等を図り、よりコーポレート・ガバナンスが機能する体制を整備・維持します。

業務執行体制では、グループCEOおよびグループCOOの全体統括のもと、各執行役が取締役会から委任を受けた業務執行の決定および業務執行を担うとともに、事業区分制、グループ・チーフオフィサー(以下、「グループCxO」と言います。)制を採用し、敏捷かつ柔軟な意思決定および業務執行ならびに権限・責任の明確化を図ります。

また、当社では、グループ全体の経営戦略や業務執行方針等の経営に重大な影響を与えるテーマを協議するために、グループCEOの諮問機関であるグループ執行会議を設置しています。

### 3. 取締役会および委員会

#### (1) 取締役および取締役会

##### ① 取締役および取締役会の役割

取締役会は、法令または定款で定められた責務を履行するほか、取締役会規則に定める経営に関する重要項目を決定するとともに、業務執行の状況に対して、監督機能を発揮します。

取締役会の議長は、定款の定めに従い取締役会で選定された取締役がこれを務めています。

取締役会の開催にあたっては、その都度、社外取締役向けに事前説明会を開催して議案の説明を行います。事前説明会で出された社外取締役の意見・質疑内容等は取締役会開催前に出席役員全員で共有し、取締役会と事前説明会を一体的に運営します。また、必要に応じて執行部門や取締役会事務局から情報提供を行います。これらの取組みを通じて、取締役会における建設的で充実した議論および取締役会運営の実効性の確保を図ります。なお、社外取締役相互および執行の最高責任者と自由な意見交換を行うため、社外取締役とグループCEOの会合等を開催します。

##### ② 取締役の員数、構成および任期

取締役の員数は、適切な意思決定の実施および取締役会が負う責務の範囲を勘案して、定款で定める15名以内とします。社外取締役は、役員選任方針に従い、会社経営者、学識者または法曹もしくは財務・会計にかかわる専門的知見を有する者等とし、コーポレート・ガバナンス、消費者対応、海外事業展開などの観点に社外の目を導入します。

取締役の任期は、その各事業年度の経営に対する責任を明らかにするために、選任後1年以内に終了する事業年度のうち最終のものに関する定時株主総会の終結の時までとします。

#### (2) 指名委員会

##### ① 委員会の役割

指名委員会は、取締役、執行役、執行役員および特別顧問の選任方針・選任基準を定め、候補者案を決定するとともに、業務内容・規模等に応じ、子会社の取締役、執行役員および特別顧問の選任についても関与します。

また、指名委員会は、グループCEOの個人業績評価に基づく選解任審議を行うことで、透明性を高め、ガバナンスの向上を図っています。

##### ② 委員会の構成

委員会は、取締役の中から選定した3名以上の委員で構成し、委員会の独立性および中立性を確保するために、委員の過半数は社外取締役から選定します。また、委員長は社外取締役である委員の中から選定します。

#### (3) 監査委員会

##### ① 委員会の役割

監査委員会は、取締役および執行役の職務の執行の適法性・妥当性について監査を行い、監査報告の作成を行うほか、株主総会に提出する会計監査人の選任および解任ならびに不再任に関する議案の内容を決定します。

また、会計監査人の報酬等の決定について同意権を行使します。

監査委員会は、上述の監査が実効性をもって実施されるよう監査基準、監査の基本方針および監査計画を策定し、組織的に監査を実施します。

## ②委員会の構成

委員会は、執行役を兼務しない取締役の中から選定した3名以上の委員で構成し、委員の過半数は社外取締役から選定します。

また、委員長は原則社外取締役である委員の中から選定し、当社グループの業務に精通した常勤監査委員および財務・会計にかかわる専門的知見を有する監査委員を原則1名以上配置します。

## ③委員会の実効性の確保

監査委員会の職務を補助する専担の組織を設置します。

また、監査委員会と内部監査部門は相互の連携を図り、適切な情報共有等を行うとともに、監査委員会は内部監査計画および内部監査部門長の人事について同意を行います。

## (4)報酬委員会

### ①委員会の役割

報酬委員会は、取締役、執行役および執行役員の評価ならびに取締役、執行役、執行役員および特別顧問の報酬体系・報酬について決定するほか、業務内容・規模等に及び、子会社の取締役、執行役員および特別顧問の報酬等についても関与します。

また、報酬委員会は、グループCEOの個人業績評価を行うことにより、報酬決定プロセスの透明性・客観性を高め、ガバナンスの向上を図っています。

### ②委員会の構成

委員会は、取締役の中から選定した3名以上の委員で構成し、委員会の独立性および中立性を確保するために、委員の過半数は社外取締役から選定します。また、委員長は社外取締役である委員の中から選定します。

## 4. 業務執行体制・執行役

当社は、グループCEOおよびグループCOOによる全体統括のもと、各執行役が取締役会から委任を受けた業務執行の決定および業務執行を担います。また、事業区分制およびグループCxO制を採用し、敏捷かつ柔軟にグループベストの意思決定および業務遂行を行い、グループ全体の企業価値の向上を図ります。

### (1)執行役・執行役員

執行役は、取締役会から委任を受けた業務執行の決定および業務執行を担い、法令または定款、社内規程等に沿った職務範囲において、当社グループの経営戦略に基づく業務執行を行います。執行役員は、執行役から業務執行権限の一部委譲を受けて、業務の執行を担当します。

### (2)グループCEO

グループCEOは、当社グループの経営全般を統括する最高責任者として、非連続な環境変化に対し、敏捷かつ柔軟にグループ経営を行うために、グループCOO、各事業部門の最高責任者である事業CEOおよびグループ全体の各機能領域の最高責任者であるグループCxOを戦略的に置き、グループの経営全般を統括します。

### (3)グループCOO

グループCOOは、グループの最高執行責任者として、グループ経営全般の統括において、グループCEOを支援するとともに、グループCEOとの役割分担に基づき意思決定および業務の統括等を行います。

### (4)事業CEO

事業部門の最高責任者として、国内損害保険事業CEO、海外保険事業CEO、国内生命保険事業CEOおよび介護事

業CEOを置き、事業CEOに事業戦略立案、投資判断および人材配置などの権限を委譲し、お客さまにより近い事業部門において、敏捷かつ迅速な意思決定および業務遂行を行います。

### (5)グループCxO

グループ全体の各機能領域における最高責任者として、グループCFO(ファイナンス領域)、グループCSO(戦略領域)、グループCDO(デジタル領域)、グループCHRO(人事領域)、グループCXO(事業変革領域)、グループCERO(情報、社外ネットワーク領域)、グループCRO(リスク管理領域)、グループCIO(IT領域)、グループCVCO(バリューコミュニケーション領域)、グループCSuO(サステナビリティ領域)およびグループCPRO(パブリックリレーション領域)を置き、各機能領域におけるグループ全体の統括を担い、敏捷かつ柔軟にグループベストの意思決定およびグループ横断での業務遂行を行います。

### (6)グループ執行会議

グループ執行会議はグループCEOの諮問機関かつ執行部門の会議体として、グループ全体の経営戦略や業務執行方針等の経営に重大な影響を与えるテーマを協議します。

グループ執行会議は、グループCEOを議長とし、グループCOO、事業CEO、グループ・チーフオフィサー、領域担当役員等で構成されます。

## 5. 役員選任方針

当社の役員の選任にあたっては、次の役員選任方針に則り、取締役については指名委員会が選定した候補者を株主総会において決定し、執行役および執行役員については指名委員会が選定した候補者を取締役会において決定します。

### (1)取締役の選任方針

当社は子会社等を監督・指導するとともに、損害保険事業を中心に様々な事業を営む子会社等の経営戦略を包含したグループ全体の経営戦略を策定し、これを着実に遂行・実現する役割を担います。

この観点から、取締役会は、多様かつ独立した視点・観点から経営課題等に対して客観的な判断を行うことを目的として、ジェンダーや国際性など多様性を考慮して社外取締役を選任し、社外取締役を中心に構成します。

また、取締役選任にあたっては、保険会社向けの総合的な監督指針の内容を踏まえた選任基準等に基づき選任を行うほか、社外取締役については、①「能力要件」、②「社外取締役の独立性に関する基準」および③「在任年数の要件」にもとづいて選任を行います。

なお、実質的な論議を行うことを目的として、定款の定めにより取締役は15名以内とします。

※この方針において、ジェンダーとは、性別役割分業・LGBTQの存在など、性に関する事象・知識・価値観すべてをいいます。

#### ①能力要件

当社は、様々な分野で広い知見や経験を持つ会社経営者、学識者または法曹もしくは財務・会計にかかわる専門的知見を有する者等を社外取締役として選任します。

また、選任にあたっては、取締役としての役割・責務を適切に果たすために必要となる時間・労力を、その業務に振り向けられる状況にあることを要件とします。

#### ②社外取締役の独立性に関する基準

当社は、次に掲げる事項に基づいて社外取締役の当社からの独立性を判断します。

ア. 人的関係：当社グループの役職員との親族関係、その出身会社と当社との役員の相互就任状況

イ. 資本的關係：当社株式の保有、当社グループによる株式保有の状況

ウ. 取引関係：当社グループとの取引・寄付の状況

エ. 上記以外の重要な利害関係

社外取締役の候補者が次に掲げる事由に該当するときは、社外取締役を中心に組成する指名委員会が独立性の有無を審査し、取締役会が最終判断した後に、株主総会に選任議案を提出するとともに、各金融商品取引所の定める独立役員として届け出ます。

ア. 人的関係

(ア) 現在または過去10年間(非業務執行取締役、監査役であった者はその就任前10年間)において、当社または子会社の業務執行取締役<sup>※1</sup>・執行役・執行役員・使用人である者・あった者

(イ) 現在または過去5年間において、当社または子会社の業務執行取締役・執行役・執行役員・重要な使用人<sup>※2</sup>である者・あった者の親族<sup>※3</sup>

(ウ) 当社または子会社から取締役(常勤・非常勤を問わない)を受け入れている会社またはその親会社・子会社の取締役・監査役・会計参与・執行役・執行役員

イ. 資本的關係

(ア) 当社が議決権10%以上を保有する会社の取締役・監査役・会計参与・執行役・執行役員・使用人

(イ) 当社が議決権10%以上を保有する会社の取締役・監査役・会計参与・執行役・執行役員<sup>の親族</sup>

(ウ) 現在または過去5年間において、当社の議決権10%以上を保有する者・保有していた者(法人の場合は当該社またはその親会社・重要な子会社<sup>※4</sup>の取締役・監査役・会計参与・執行役・理事・執行役員・使用人である者・あった者)

(エ) 現在または過去5年間において、当社の議決権10%以上を保有する者・保有していた者の親族(法人の場合は当該社の取締役・監査役・会計参与・執行役・理事・執行役員である者・あった者の親族)

ウ. 取引関係

(ア) 現在または過去3事業年度の平均で、当社または子会社が当社の年間連結総売上高の2%以上の支払を受けている者・受けた者またはその親族(法人の場合は当該社またはその親会社・重要な子会社の業務執行取締役・執行役・執行役員である者・あった者もしくはその親族または使用人である者・あった者)

(イ) 現在または過去3事業年度の平均で、その者の年間連結総売上高の2%以上の支払を当社または子会社から受けている者・受けた者またはその親族(法人の場合は当該社またはその親会社・重要な子会社の業務執行取締役・執行役・執行役員である者・あった者もしくはその親族または使用人である者・あった者)

(ウ) 過去3事業年度の平均で年間1,000万円を超える寄付・助成を当社または子会社から受けている公益財団法人・公益社団法人・非営利法人等の理事(業務執行に当たる者に限る)・その他の業務執行者またはその親族

(エ) 現在または過去3年間において、当社が資金調達(必要不可欠であり代替性がない程度に依存しているもの)している金融機関その他大口債権者またはその親会社・重要な子会社の取締役・監査役・会計参与・執行役・執行役員もしくはその親族または使用人

(オ) 当社または子会社の会計監査人である公認会計士(もしくは税理士)または監査法人(もしくは税理士法人)の社員・パートナー・従業員および過去3年間においてそれらの者であって、当社または子会社の監査業務を実際に担当(補助的関与は除く)していた者(現在退職・退所している者を含む)

(カ) 当社または子会社の会計監査人である公認会計士(もしくは税理士)または監査法人(もしくは税理士法人)の社員・パートナーの親族

(キ) 当社または子会社の会計監査人である公認会計士(もしくは税理士)または監査法人(もしくは税理士法人)の従業員であって、当社または子会社の監査業務(補助的関与は除く)を現在実際に担当している者、および過去3年間において当社または子会社の会計監査人である公認会計士(もしくは税理士)または監査法人(もしくは税理士法人)の社員・パートナー・従業員であって、当該期間において、当社または子会社の監査業務(補助的関与は除く)を実際に担当していた者の親族

(ク) 上記(オ)以外の弁護士・公認会計士等のコンサルタントであって、役員報酬以外に当社または子会社から過去3年間の平均で年間1,000万円以上の金銭その他の財産上の利益を得ている者、および上記(オ)以外の法律事務所・監査法人等のコンサルティング・ファームその他の専門的なアドバイザー・ファームであって、過去3事業年度の平均でそのファームの連結総売上高の2%以上の支払を当社または子会社から受けたファームの社員・パートナー・アソシエイト・従業員である者・あった者またはその親族

エ. 重要な利害関係

ア～ウ以外で重要な利害関係があると認められる者

※1 「業務執行取締役」とは、会社法第363条第1項各号所掲の取締役及び当該会社の業務を執行したその他の取締役をいう。(以下同じ)

※2 「重要な使用人」とは、会社法第362条第3号所定の「重要な使用人」に該当する者をいう。(以下同じ)

※3 「親族」とは、配偶者・二親等以内の親族・同居の親族をいう。(以下同じ)

※4 「重要な子会社」とは、当該会社の最近事業年度に係る事業報告の「重要な親会社及び子会社の状況」(会社法施行規則第120条第1項第7号)等の項目またはその他の当該会社が一般に公表する資料において、重要な子会社として記載されている子会社をいう。(以下同じ)

※5 上記イ(ウ)・(エ)・ウ(ア)・(イ)・(ク)に規定する「あった者」とは、過去5年以内に該当する場合をいう。

③在任年数の要件

当社の社外取締役および社外監査役としての通算在任年数が8年を超える者については、再任する積極的な理由の有無を慎重に検討し、理由がある場合は再任を妨げないこととします。

(2)執行役・執行役員ポートフォリオ構築方針と選任基準

①執行役・執行役員ポートフォリオの構築方針

当社は、サクセッション・プランにもとづいた計画的な経営人材の育成を行い、執行役および執行役員全体の構成については、ジェンダー、年齢、経験、国際性などポートフォリオの多様性や経営チームとしてのバランスを重視します。

## ②執行役・執行役員選任基準

当社は、執行役および執行役員の選任にあたり、次の基準に照らし合わせて選任を行います。

- ・SOMPOのパーパスに基づき変革を実現できること。
- ・変革をけん引する次世代のリーダーを育成できること。
- ・社員が自信と誇りを持ち、高い志で果敢にチャレンジする風土を醸成できること。
- ・自らのミッションに突き動かされ、行動できること。
- ・担うミッション、役割に関する高い専門性、見識を有すること。
- ・担うミッション、役割に関する経験と実績を有すること。
- ・多様性の価値を理解し、価値創造につなげることができること。
- ・公平、公正な判断力、目標達成力を有していること。
- ・人格において公正で誠実であること。

## 6. 役員に対するトレーニング方針

当社は新任の社外取締役に対して、当社を取り巻く環境をより深く理解するために、当社および損害保険業界の現状、リスク管理、海外事業、生保事業、介護事業等に関わる研修を行うとともに、社外取締役は執行部門とアクセスするさまざまな機会を通じて、継続的かつ実践的に事業の理解を深めます。

また、執行役および執行役員に対する役員勉強会を定期的に行い、担当分野以外の知識を習得する場を設けるほか、各種協会や諸団体等が実施する各種セミナーやエグゼクティブ研修に派遣する等のトレーニングを行います。

上記トレーニングのほかに、次世代の経営層育成を目的として、外部の専門企業とも提携した教育プログラムを実施し、経営マインドやリーダーシップの醸成を図ります。

## 7. 役員報酬決定方針

当社は役員報酬を会社業績・企業価値向上の観点で重要な事項として位置づけ、以下のとおり役員報酬決定方針を定めます。

### (1) 役員報酬に関わる基本理念(グループ共通)

- ①優秀な人材を当社グループの経営陣として獲得・確保できる報酬水準、報酬制度であること
- ②役員報酬制度が事業戦略に整合したものであり、グループの成長に向けた役員の業績向上の意識を高めること
- ③単年度業績のみでなく、中長期的な業績や役員の取組を報酬に反映したものであること
- ④報酬の内容は、未来志向でチャレンジするミッションの大きさとその成果に応じて決定されること。なお、役職やポジションに応じた固定的な要素を考慮することがある
- ⑤当社および主要な子会社の報酬制度については、当社に設置する報酬委員会での審議プロセスを通じて、ステークホルダーへの説明責任を果たしうる客観性・透明性および公正性が担保されていること

### (2) 当社の役員報酬制度

当社の役員報酬制度は以下の内容を適用します。ただし、以下の内容を適用しない合理的な理由がある場合は、報酬委員会が個別の報酬金額・構成について審議の上、決定します。

#### ①取締役の報酬構成および決定方法

取締役報酬は、月例報酬・業績連動報酬および株価連動型報酬により構成します。月例報酬・業績連動報酬および株価連動型報酬は、社外・社内の別、常勤・非常勤

の別に応じて、月例報酬については定額の金額を、業績連動報酬および株価連動型報酬については、それぞれ基準額・基準ユニット数(1ユニット=当社普通株式1株相当の金銭)を決定します。

ただし、非業務執行取締役に対する業績連動報酬および株価連動型報酬の支給は行いません。

なお、執行役を兼務する取締役に対しては、取締役としての報酬と執行役としての報酬を合算して支給します。

業績連動報酬および株価連動型報酬の概要は、以下④記載の通りです。

#### ②執行役および執行役員の報酬構成および決定方法

執行役および執行役員の報酬は、月例報酬・業績連動報酬および株価連動型報酬により構成します。執行役および執行役員の報酬金額・構成は、事業環境や役員報酬のマーケット水準を踏まえ、ミッションの大きさ等を反映して決定するものとします。

なお、月例報酬については定額の金額を、業績連動報酬および株価連動型報酬については、それぞれ基準額・基準ユニット数(1ユニット=当社普通株式1株相当の金銭)を決定します。

業績連動報酬および株価連動型報酬の概要は、以下④記載の通りです。

#### ③業績連動報酬制度

当社は、役員報酬制度と事業戦略を整合させ、グループの成長に向けた役員の業績向上の意識を高める仕組みとして、業績連動報酬制度を導入しており、その概要は以下の通りです。

- ・業績連動報酬は業績連動報酬基準額に、単年度の財務目標および戦略目標の達成度を反映して決定します。
- ・業績連動報酬の基準額は、ターゲットとなる財務目標および戦略目標を達成した際に支払われる金額を指し、役員別に個別に異なる基準額を設定します。
- ・業績連動報酬は、財務業績連動報酬と戦略業績連動報酬により構成され、それぞれの基準額の配分割合は、各役員のミッションの性質に応じて、報酬委員会が決定します。
- ・財務目標に適用する業績指標は、事業年度における修正連結ROE等とし、指標の目標額(事業計画値)に対する実績に応じて係数を決定します。
- ・戦略目標に適用する業績指標は、それぞれの役員のミッションに応じてグループCEOまたは事業CEO等の評価担当役員と合意した指標とし、その目標の達成度合いに応じて係数を決定します。

#### ④株価連動型報酬制度

当社は、役員に当社の企業価値の持続的な向上の動機づけを図るとともに、役員と株主との価値共有を進めるために、現物株式と同じ経済的価値を提供する株価連動型報酬制度を導入しており、その概要は以下の通りです。

- ・株価連動型報酬は、付与されたユニット数に、当社株価および配当金に相当する金額を反映します。
- ・ユニット数は、ミッションの大きさ等に応じて決定される株価連動型報酬基準額に戦略目標の達成度を反映して決定します。
- ・付与されたユニットは、付与日から3年後の事業年度末に権利確定し、権利確定したユニットはPS①およびPS②に区分されます。
- ・役員は、PS①については任意の時期に、またPS②については退任時のみに権利行使を行うことができ、権利

行使されたユニット数に権利行使時の当社株価を乗じ、また権利行使時までに累積された配当金に相当する金額を加算して支給金額を算出します。

## 8. 情報開示

当社は、財務情報に加えて、経営戦略・経営課題、リスク、ガバナンスなどに関する非財務情報を、適時・適切・公平かつ正確に提供し、ステークホルダーに対する説明責任を果たします。また、必要な情報を正確・迅速に提供するために社内規程などの開示体制を整備します。

## 9. グループ会社管理方針

当社は、事業区分制およびグループCxO制のもと、グループ全体の事業を統括し、グループの企業価値の向上を

図ります。そのために、当社は、社内規程の制定などの体制を整備して、グループ会社の経営管理を適切に行います。

当社は、SOMPOのパーパスおよびグループ基本方針を策定しグループ会社に周知するほか、モニタリング等を通じて適切な経営管理を実施します。

また、リスク管理態勢、法令等遵守態勢、利益相反管理態勢、顧客情報管理態勢、内部監査態勢などを適切に整備し、グループ会社の内部統制の実効性を確保します。

グループ会社は、グループ基本方針を遵守するとともに、SOMPOのパーパスに基づいた経営計画を策定するものとします。

## ■ 社内外の監査・検査

### 1. 社内の監査態勢(内部監査)

当社は、業務執行を担う各部門から独立した組織である内部監査部を設置しています。

内部監査部では、「SOMPOグループ 内部監査基本方針」をふまえ、経営に係る施策実施状況を検証し、経営目標の達成に資する実効性ある内部監査を実施することを基本に据え、内部監査態勢を構築し、継続的に強化を図っています。

#### (1) 内部監査の目的

内部監査部は、当社の経営諸活動に関する内部管理態勢の適切性・有効性・効率性を検証しています。また、内部監査で把握した問題点やその改善状況を定期的に経営陣に報告するとともに、改善に向けた継続的なフォローアップおよび本社所管部室に対する改善提言などを通じ、内部管理態勢の高度化に寄与することにより、経営目標の達成に資することを目的としています。

内部監査部では、内部監査活動を通じて、お客さまや市場からの信頼を高めるとともに、経営の健全性を確保し、当社の企業価値を高めていきたいと考えています。

#### (2) 内部監査の概要

内部監査部は、取締役会で承認された内部監査計画に基づき、当社の営業部門、保険金サービス部門、本社各部門、当社が経営管理を行う子会社等を対象に内部監査を実施しています。

内部監査の結果は、社長報告のうえ監査対象部門に対してフィードバックするとともに、定期的に取り締役会および経営会議に報告しています。

内部監査で発見した問題点は、改善に向けたフォローアップを行います。問題点のうち全社的な課題は、本社所管部室に対する改善提言を行うとともに、重要な課題は経営会議の諮問機関である内部管理委員会で対応を審議しています。

また、内部監査部は、三様監査の実効性を高めるため監査等委員会および会計監査人と緊密に情報交換を行っています。

内部監査部では、上記活動の全般について、内部品質評価の枠組みを整備し、定期的な振り返りを行っています。さらに定期的に外部の独立した第三者機関によって外部評価を受けることで、内部監査態勢の継続的な高度化に役立てています。

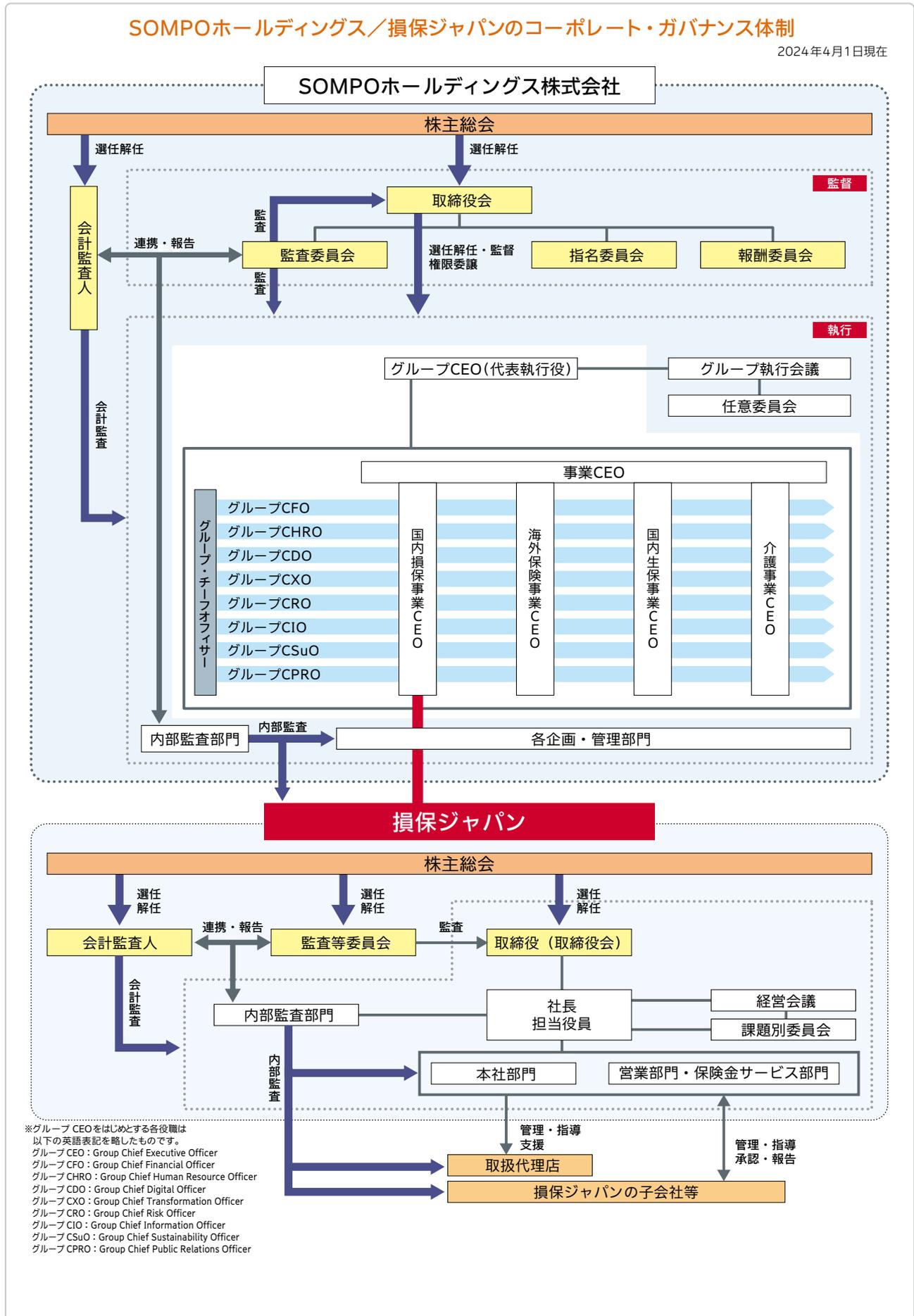
### 2. 社外の監査・検査態勢

当社は、監査法人(EY新日本有限責任監査法人)による会社法・金融商品取引法に基づく会計監査を受けています。

また、保険業法に基づく金融庁の検査等を受けることになっています。

SOMPOホールディングス／損保ジャパンのコーポレート・ガバナンス体制

2024年4月1日現在



# 内部統制基本方針と運用状況の概要

当社は、「内部統制基本方針」に基づき、業務の適正を確保し、企業統治の強化および質の向上に努めています。

## ■ 内部統制基本方針

当社は、当社およびグループ会社における業務の適正を確保し、企業統治の強化および質の向上に資するため、関連諸法令等を踏まえ、この基本方針を取締役会において決議します。

なお、当社はこの基本方針に基づく統制状況を適切に把握および検証し、以下に定める体制を整備し、その充実に努めます。

### 1. 当社ならびにその親会社および子会社からなる企業集団における業務の適正を確保するための体制

当社は、当社ならびにその親会社およびグループ会社からなる企業集団における業務の適正を確保するための体制を次のとおり整備します。

- (1) SOMPOのパーパス、人材コア・バリュー、グループサステナビリティビジョンを当社およびグループ会社に示します。
- (2) 当社の親会社であるSOMPOホールディングス株式会社との間で締結する経営管理契約に従い、同社に対して適切に承認を求めるとともに、報告を行います。
- (3) 「SOMPOグループ グループ会社経営管理基本方針」に従い、グループ会社の経営管理を適切に行うため、グループ会社の運営・管理に関する規程を定め、グループ会社の業務運営の管理およびその育成等を所管する部門を明確にして適切に経営管理を行うとともに、適切に株主権を行います。
- (4) グループ会社の事業戦略等、グループの経営に影響を与える重要事項に関する承認・報告制度を整備します。
- (5) SOMPOホールディングス株式会社または当社が定める各種グループ基本方針をグループ会社に周知するとともに、遵守を求めます。また、グループ会社に、事業実態に応じて規程を策定させるなど、体制を整備させます。
- (6) 経営判断に必要な情報収集・調査・検討等を行う体制を整備するとともに、取締役への的確な情報提供等を通じて経営論議の活性化を図ります。また、グループ会社の経営管理などに関する重要事項の経営判断の適正性を確保します。
- (7) 「SOMPOグループ グループ内取引管理基本方針」に従い、グループ内における取引等を適切に把握および審査し、当該取引等の健全性および適切性を確保します。

### 2. 職務の執行が法令および定款に適合することを確保するための体制

当社は、当社およびグループ会社の取締役、執行役員および使用人(以下「役職員」といいます。)の職務の執行が法令、定款等に適合することを確保するために必要な体制を次のとおり整備します。

- (1) 当社およびグループ会社において、取締役会における取締役の職務執行の状況報告等を通じて役職員の職務の執行が法令等に適合していることを確認します。
- (2) 「SOMPOグループ コンプライアンス基本方針」に従い、コンプライアンス体制の整備を図るとともに、役職員が「SOMPOグループ コンプライアンス行動規範」を遵守して行動するよう当社およびグループ会社の役職員の行動基準となるコンプライアンスに関するマニュアルを整備し、これらの周知徹底を図り、これらに基づく教育および研修を継続して実施します。
- (3) コンプライアンスに関する統括部署を設置し、コンプライアンス上の課題への対応計画等を定めるコンプライアンス・プログラムの進捗を管理します。
- (4) 当社およびグループ会社において、不祥事件等に係る社内報告、調査、内部通報等の各種制度を整備し、不祥事件

- 等の是正、届出、再発防止等の対応を的確に行います。
- (5) 「SOMPOグループ お客さまの声対応基本方針」に従い、お客さまの声を積極的に分析し業務品質の向上に活用するなど、実効性のあるお客さまの声対応体制を構築します。
  - (6) 「SOMPOグループ お客さまサービス適正管理基本方針」に従い、お客さまに提供する商品サービスの品質・維持・向上に努めるなど、お客さまサービスの適正を確保する体制を構築します。
  - (7) 「SOMPOグループ 顧客情報管理基本方針」に従い、お客さまの情報を適正に取得・利用するなど、お客さまの情報の管理を適切に行います。
  - (8) 「SOMPOグループ セキュリティポリシー」に従い、情報資産のセキュリティを確保するために講じるべき基本的な事項を明らかにするなど、情報資産に関する適切な管理体制を整備します。
  - (9) 「SOMPOグループ 利益相反取引管理基本方針」に従い、お客さまの利益が不当に害されるおそれが典型的に認められる取引を管理するなど、お客さまの利益を不当に害する利益相反取引を防止する体制を整備します。
  - (10) 「SOMPOグループ 反社会的勢力対応基本方針」に従い、反社会的勢力からの不当要求の拒絶および関係遮断に向けて、外部の専門機関とも連携し、組織として毅然と対応するなど、反社会的勢力への対応体制を整備します。

### 3. 戦略的リスク経営に関する体制

当社は、「SOMPOグループ ERM基本方針」に従い、不測の損失を極小化するとともに、資本を有効活用し、適切なリスクコントロールのもと収益を向上させ、当社およびグループ会社の企業価値の最大化を図ることを目的としたERM「戦略的リスク経営」を実践します。

- (1) 戦略的リスク経営の実効性を確保するため、リスクテイク計画およびリスク許容度を設定するなどの体制を整備します。また、当社およびグループ会社が抱える各種リスクの特性の概要およびグループ体制特有のリスクを的確に把握し、各種リスクを統合して適切に管理します。
- (2) グループ会社に、それぞれの業務内容、規模、特性に応じた戦略的リスク経営に関する体制を整備させるとともに、リスクの把握および評価を含む適切なリスク管理を実施させます。
- (3) ERMの基礎となる「SOMPOグループ 保険数理機能基本方針」に従い、保険負債の適切な評価および財務の健全性を確保するための管理体制を整備します。

### 4. 職務の執行が効率的かつ的確に行われることを確保するための体制

当社は、当社およびグループ会社の役職員の職務執行が、効率的かつ的確に行われる体制を確保するため、次のとおり、職務執行に関する権限、決裁事項および報告事項の整備、指揮命令系統の確立、ならびに経営資源の有効活用を行います。

- (1) SOMPOホールディングス株式会社が定めるグループの経営計画に基づき自社の経営計画を策定するとともに、これらを当社およびグループ会社で共有します。

- (2) 当社およびグループ会社の重要な業務執行に関する事項について経営会議で協議し、取締役会の審議の効率化および実効性の向上を図ります。
- (3) 当社およびグループ会社において、取締役会の決議事項および報告事項を整備することで取締役会の関与すべき事項を明らかにするとともに、これに整合するよう執行役員等の決裁権限を定めます。
- (4) 当社およびグループ会社において、規程を整備し、社内組織の目的および責任範囲を明らかにするとともに、組織単位ごとの職務分掌、執行責任者、職務権限の範囲等を定めます。
- (5) 「SOMPOグループ IT戦略基本方針」に従い、IT戦略を策定し、ITガバナンスを整備するなど、信頼性・利便性・効率性の高い業務運営を実現するための的確かつ正確なシステムを構築します。
- (6) 「SOMPOグループ 外部委託管理基本方針」に従い、外部委託開始から委託解除までのプロセスに応じて外部委託に関する管理を行うなど、当社およびグループ会社における外部委託に伴う業務の適正を確保します。
- (7) 「SOMPOグループ 資産運用基本方針」に従い、当社およびグループ会社の運用資金の性格を勘案し安全性・流動性・収益性を踏まえるなど、リスク管理に十分に留意した資産運用を行います。
- (8) 「SOMPOグループ 業務継続体制構築基本方針」に従い、大規模自然災害等の危機発生時における当社およびグループ会社の主要業務の継続および早期復旧の実現を図る体制を整備するなど、有事における経営基盤の安定と健全性の確保を図ります。
- (9) 課題別に専門的・技術的な観点から審議を行うために経営会議の諮問機関として課題別委員会を設置します。

## 5. 情報開示の適切性を確保するための体制

- (1) 当社は、「SOMPOグループ ディスクロージャー基本方針」に従い、法令等に基づく開示の統括部署を設置し、企業活動に関する情報を適時・適切に開示するための体制を整備します。
- (2) 当社は、「SOMPOグループ 財務報告に係る内部統制基本方針」に従い、当社グループの連結ベースでの財務報告の適正性および信頼性を確保するために、財務報告に係る内部統制の整備・運用および評価に関する枠組みを定め、必要な体制を整備します。

## 6. 取締役および執行役員の職務の執行に係る情報の保存および管理に関する体制

当社は、当社およびグループ会社の取締役および執行役員の職務の執行に係る情報を適切に保存および管理するため、当社およびグループ会社において、取締役会等の重要会議の議事録および関連資料その他取締役および執行役員の職務執行に係る情報を保存および管理する方法を規程に定め、これに必要な体制を整備します。

## 7. 内部監査の実効性を確保するための体制

当社は、当社およびグループ会社の内部監査の実効性を確保するため、「SOMPOグループ 内部監査基本方針」に従い、内部監査に関する独立性の確保、規程の制定、計画の策定等の事項を明確にし、効率的かつ実効性のある内部監査体制を整備します。

## 8. 監査等委員会の監査に関する体制

当社は、監査等委員会の監査の実効性の向上を図るため、以下の体制を整備します。

### 8-1. 監査等委員会の職務を補助すべき使用人に関する事項

監査等委員会に直属する組織として監査等委員会室を設け、必要な知識・経験を有する専属の者を監査等委員会スタッフ(監査等委員会の職務を補助すべき使用人)として配置します。また、「監査等委員会スタッフに関する規程」を定め、次のとおり監査等委員会スタッフの執行からの独立性および監査等委員会の監査等委員会スタッフに対する指示の実効性を確保します。

- (1) 監査等委員会スタッフの選任、解任、処遇および人事上の評価等の決定にあたっては監査等委員会が選定する監査等委員の同意を得ることとします。
- (2) 監査等委員会スタッフは、その職務に関して監査等委員会または監査等委員からの指揮命令のみに服し、それ以外からの指揮命令を受けないこととします。
- (3) 監査等委員会スタッフは、監査等委員会の命を受けた業務に関して必要な情報の収集権限を有することとします。

### 8-2. 監査等委員会への報告に関する体制

- (1) 監査等委員会の同意のもと、役職員が監査等委員会に報告すべき事項(職務の執行に関して法令・定款に違反する重大な事実もしくは不正行為の事実または会社に著しい損害を及ぼす可能性のある事実を含みます。)および時期等を「監査等委員会への報告に関する規程」において定めることとし、役職員は、この定めに基づく報告、その他監査等委員会の要請する報告を確実に行います。
- (2) 役職員が監査等委員会に報告を行ったことを理由として、役職員に対して不利益な取扱いをしないこととします。なお、グループ各社の役職員についても同様とします。
- (3) 監査等委員会が取締役または執行役員の職務の執行に関して意見を表明し、またはその改善を勧告したときは、当該取締役または執行役員は、指摘事項への対応の進捗状況を監査等委員会に報告します。

### 8-3. その他監査等委員会の監査が実効的に行われることを確保するための体制

- (1) 監査等委員会が選定する監査等委員は、重要な会議に出席し、意見を述べるができるものとします。
- (2) 監査等委員または監査等委員会が、取締役、執行役員、会計監査人、内部監査部門およびその他監査等委員会の職務を適切に遂行するうえで必要な者との意見交換を行う場合、十分な協力を行います。グループ各社の役職員からの情報収集や意見交換等を行う場合も同様とします。
- (3) 重要な会議の議事録その他の重要書類等(電磁的記録を含みます。)の閲覧について、監査等委員会の求めに応じて対応します。
- (4) 内部監査部門長の選任、解任等の重要な人事については、監査等委員会の同意を得ることとします。
- (5) 内部監査部門は、内部監査計画について監査等委員会と協議・合意を行うこととします。また、内部監査部門は、監査等委員会に対し監査結果等所定の事項について報告を行う他、必要に応じて監査等委員会からの指示を受けるものとします。
- (6) 監査等委員および監査等委員会スタッフが、その職務の執行について生ずる費用の請求をした場合は、その求めに応じて適切に処理します。
- (7) その他、役職員は監査等委員会が定める規程および監査の基準にある事項を尊重します。

## ■ 運用状況の概要

2023年12月26日に当社は、不適切な保険料調整行為等に関し、金融庁より業務改善命令を受けました。また、2024年1月25日に当社は、ビッグモーター社による自動車保険金不正請求等への対応に関し、金融庁より業務改善命令を受けました。

当社は、本件を厳粛に受け止め、行政処分や社外調査委員会による原因分析・再発防止策の提言を踏まえ、2024年2月29日および2024年3月15日に業務改善計画を金融庁に提出いたしました。

一連の問題を踏まえ、業務の適正を確保するための体制のさらなる強化のため、コンプライアンス、戦略的リスク経営などの各機能の態勢強化を実施してまいります。

### (1) 内部統制システム全般

- 当社は、内部統制システムの整備・運用状況を点検し、改善を図るために、取締役会において定期的に議論をしています。取締役会は、内部統制の有効性を問われる可能性のあるグループ内外の事象に基づいてグループの内部統制システムの機能発揮状況を点検するとともに、内部統制システムの充実・強化に向けた取組みの状況を管理し、必要に応じてその改善を指示する活動を行っています。
- なお、当社は、2024年4月1日付けで監査等委員会設置会社へと移行し、社外取締役を設置しました。これにより、取締役会における公正性を高めるとともに、執行部門に対する取締役会の監督機能を強化しています。また、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機能を強化しています。

### (2) グループ会社管理体制

- 当社は、グループ会社の経営計画等の重要事項を承認するとともに、計画の進捗状況やリスク事象の発生等の報告をグループ会社から受け、適宜対策を講じるなど、グループ全体の企業価値の向上を図るべく、グループ会社の経営管理を行っています。また、SOMPOホールディングス株式会社と締結した経営管理契約に基づき、定められた事項について同社へ適切に承認申請・報告するための体制整備を行っています。
- 当社は、グループの各種基本方針に基づくグループ各社の体制整備状況・運用状況を確認し、必要に応じてグループ各社を指導するなど、グループ会社の業務の適正の確保に努めています。

### (3) コンプライアンス体制

- 当社およびグループ各社は、コンプライアンス方針やコンプライアンス・プログラムを策定し、計画的にコンプライアンスの推進に取り組んでいます。また、より実効性の高いコンプライアンス推進に向けて、現場第1線の自律的な内部管理態勢の構築、本社第1線が自ら策定した施策や営業現場に対する主体的モニタリング、外国法の域外適用のリスクに対する態勢整備等、リスクの予兆把握と未然防止にも取り組んでいます。
- 当社およびグループ各社は、内部通報・内部監査等の制度を整備して法令違反その他の不適切事象の早期発見に取り組んでいます。
- 内部通報においては、グループ全体の内部通報窓口として「社外相談窓口」を第三者機関に設けており、社内の内部通報窓口とともに内部通報者の不利益取扱いの禁止を含む内部通報制度の利用ルールを周知し、その実効性の向上を図っています。
- 当社およびグループ各社は、不適切事象を把握したとき

は、当該事象が発生した会社において適切に対応するとともに、当社は必要に応じて支援・指導を行っています。

- 当社は、「内部管理委員会」を定期的に開催し、コンプライアンス課題への対応状況等、コンプライアンスの推進状況について審議を行い、その取組みの妥当性の検証を行っています。

### (4) 戦略的リスク経営(ERM)に関する体制

- 当社は、SOMPOホールディングス株式会社が定めるグループ経営戦略やグループERM基本方針をふまえて、「リスク管理規程」を整備するとともに、ERMの進化や文化浸透に取り組むなど、戦略的リスク経営に関する体制を整備しています。
- 当社は、「SOMPOグループ リスクアベタイトステートメント」をふまえて事業計画を策定するとともに、SOMPOホールディングス株式会社から配賦された資本に基づいてリスク許容度を踏まえた事業運営を行い、事業計画における利益目標の達成を目指しています。また、経営環境の変化や計画の進捗状況等を定期的に確認し、必要に応じて事業計画の見直しを行うPDCAサイクルに基づいて戦略的リスク経営を実践しています。
- 当社は、リスクアセスメントを起点として、あらゆる源泉から生じる重大なリスクを特定し、分析、評価、コントロールするリスクコントロールのプロセスを構築し、運営しています。経営に重大な影響を与えるリスクのうち、管理態勢やリスク対応策が不十分なリスクについては、重大なリスクの領域を管掌する役員等が対策を策定・実施し、その実効性の向上を図っています。
- 当社は、リスク管理に関する重要な事項の審議を目的として「ERM委員会」を設置しており、リスクの状況を把握したうえで、適切な意思決定を行っています。

### (5) 取締役職務執行体制

- 当社は、取締役会の決議事項および報告事項を整備して取締役会の関与すべき事項を明らかにするとともに、業務執行状況に対する取締役による監督機能の発揮を担保するための体制を整備しています。
- 当社は、SOMPOホールディングス株式会社が定めるグループの中期経営計画および年度計画を当社およびグループ会社で共有し、当社およびグループ各社においてグループベースの計画と整合する中期経営計画および年度計画を策定することを通して、グループとしての一体性を確保しています。
- 中期経営計画や、M&A方針の決定等、グループの経営に重大な影響を与える事項については、課題別委員会、経営会議で十分に協議し、取締役会での審議の効率性・実効性の向上を図っています。

### (6) 監査等委員会の監査体制

- 当社は、監査等委員会の監査の実効性を確保するため、取締役等の指揮命令から独立した監査等委員会室を設置し、専任スタッフを配置しています。
- 当社は、監査等委員会への報告に関する規程を策定し、役職員から職務の執行状況等に関して定期的に報告を行っているほか、監査等委員会から要請を受けた事項について、随時速やかに報告を行っています。
- 当社は、監査等委員が経営会議その他自らが必要と認めた重要会議に出席して意見陳述を行う機会を確保しています。
- 当社は、重要な会議の議事録その他の重要書類等(電磁的記録を含みます。)の閲覧について、監査等委員会の

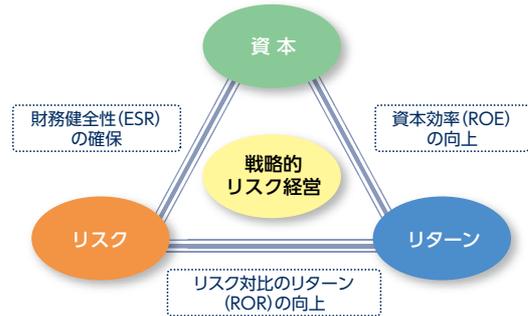
求めに応じて対応しています。

- 当社は、監査等委員または監査等委員会が会計監査人および内部監査部門と監査結果等の情報交換を行う機会を確保しています。
- 当社は、監査等委員と代表取締役との定期的な会合を設けており、両者は、グループの課題認識等について意見交換を実施しています。また、監査等委員は国内グループ会社に対する往査等を実施し、当該会社の代表者等および監査役と情報交換を行っています。
- なお、当社は、2024年4月1日付けで監査等委員会設置会社へ移行しており、監査体制の強化を図っています。

# 戦略的リスク経営(ERM)

SOMPOグループの「戦略的リスク経営(ERM: Enterprise Risk Management)」は、不測の損失を極小化するとともに、資本を有効活用し、適切なリスクコントロールのもと収益を向上させ、グループの企業価値の最大化を図ることを目的としています。

当社は、グループの中核事業会社として、グループの利益目標の達成を牽引すべく、戦略的リスク経営を推進しています。



## ■ 戦略的リスク経営(ERM)に関する体制

SOMPOホールディングスは、グループベースの戦略的リスク経営に関する「SOMPOグループERM基本方針」を定めるとともに、リスクテイクの側面では、当社グループとして「取るリスク」、「回避するリスク」を「SOMPOグループリスクアペタイトステートメント」として明文化しています。

当社は、「SOMPOグループERM基本方針」に基づき、戦略的リスク経営の枠組みや体制などを整備するとともに、必要な組織体制、業務遂行に関する重要な事項について、「リスク管理規程」などで定めています。

取締役会は、「リスク管理規程」を制定するほか、「SOMPOグループリスクアペタイトステートメント」と整合的な事業計画およびリスクテイク計画を策定します。

社長は、経営会議の協議を経て、リスク許容度に関する対応方針・対応策を決定します。また、経営会議の諮問機関として、ERM委員会を設置し、経営陣が当社およびグループ会社のリスク状況を把握したうえで、適切な意思決定を行います。

リスク管理部は、リスク管理態勢を整備・推進する役割を担います。さらに、各リスク所管部門は、経営に重大な影響を及ぼし得るリスクについて、定性・定量の両面から評価し、適切にコントロールしています。

## ■ 戦略的リスク経営(ERM)の運営

### 1. 戦略的リスク経営のPDCAサイクル

SOMPOホールディングスは、グループ全体最適の観点に基づいてグループ経営計画を策定し、各事業に資本配賦を行っています。

当社は、「SOMPOグループリスクアペタイトステートメント」と整合的な事業計画を策定し(Plan)、配賦された資本の範囲内でリスクテイクを行い(Do)、定期的に計画の進捗状況を確認のうえ(Check)、必要に応じて事業計画の見直しなどを行う(Action)PDCAサイクルで戦略的リスク経営を行うことで、利益目標の達成を目指しています。

戦略的リスク経営では、グループ全体最適の観点から、資本・リスク・リターンのバランスを適切にコントロールし

ており、再保険戦略、政策株式の売却銘柄選定や保険商品の料率設定などの個別施策においても、リスク対比のリターン(ROR)向上を重要な判断材料として、経営の意思決定に活用しています。

### 2. リスクコントロールシステム

SOMPOホールディングスは、リスクアセスメントを起点として、グループを取り巻くリスクを網羅的に特定・分析・評価し、経営基盤の安定に資する強固なリスクコントロールシステムを構築しています。

#### (1) 重大リスク管理

「事業に重大な影響を及ぼす可能性があるリスク」を「重大リスク」と定義し、事業の抱えるリスクを網羅的に把握・評価しています。各重大リスクの管理態勢の十分性を確認し、リスクを定性・定量の両面から評価し、管理状況をモニタリングします。管理が不足していると判断した場合には、責任者を定めて対応策を実施します。

また、「現時点では重大リスクではないが、環境変化などにより新たに発現または変化し、今後、グループに大きな影響を及ぼす可能性のあるリスク」を「エマージングリスク」と定め、重大リスクへの変化の予兆をとらえて適切に管理します。エマージングリスクは、損失軽減の観点だけでなく、新たな保険商品・サービスなどのビジネス機会の観点からも重要であり、グループ横断でモニタリングし、調査研究を進めています。

#### (2) 自己資本管理

当社は保有する保険引受リスク、資産運用リスクおよびオペレーショナル・リスクを統一的な尺度(VaR: Value at Risk)で定量化し、リスクと資本の状況を定期的にモニタリングし、リスク許容度に抵触する恐れが生じた場合に、リスク削減または資本増強などの対応策を策定・実施する態勢を整備しています。

保険引受リスク	<p>保険引受リスクとは、経済情勢や保険事故の発生率などが保険料設定時の予測に反して変動することにより、損失を被るリスクをいいます。</p> <p>当社では、商品管理担当部が、所管する保険種目のリスク分析に基づいて引受基準を策定するとともに、収支分析を継続的に実施し、必要に応じて商品内容の改定や引受条件の見直しを行っています。また、商品管理担当部から独立した組織であるリスク管理部が、保険引受リスク量の計測を行うとともに、商品管理担当部が適切なリスク管理を行っているかをモニタリングしています。</p> <p>また、保険種目ごとに保有限度額を設けるとともに、再保険を活用して、過度なリスクの集中を回避しています。</p>
資産運用リスク	<p>資産運用リスクとは、保有する資産・負債(オフ・バランスを含みます。)の価値が変動し、損失を被るリスクをいいます。</p> <p>当社は、市場リスク、信用リスクおよび不動産投資リスクに加えて、積立保険などの保険負債について、資産運用利回りが予定利率を下回るリスクも含めて一元的に管理しています。市場の変化に対し適時に対応できるよう、日次で資産情報を把握し、資産運用リスク量をモニタリングしています。</p>
オペレーショナル・リスク	<p>オペレーショナル・リスクとは、業務の過程、役員・社員もしくは保険募集人の活動、システムが不適切であること、または外生的な事象により損失を被るリスクをいいます。</p> <p>当社は、オペレーショナル・リスクをさらに事務リスク、システムリスク、有形資産リスク、労務リスクおよび風評リスクに分類し、コンプライアンスリスクおよびコンダクトリスクの観点を含めて、それぞれリスク管理部門を定め、リスク発現の防止および損失の最小化に努めています。</p>

### (3) ストレステスト

当社の経営に重大な影響を及ぼし得る事象を的確に把握・管理するために、シナリオ・ストレステスト、リバース・

ストレステストおよび感応度分析を実施し、資本およびリスクへの影響度を分析して、必要に応じ対応策を実施しています。

シナリオ・ストレステスト	<p>大規模な自然災害や金融市場の混乱など、経営に重大な影響を及ぼすストレスシナリオが顕在化した際の影響を評価し、資本の十分性やリスク軽減策の有効性検証などに活用することを目的として実施しています。なお、環境変化などに適切に対応するため、ストレスシナリオの妥当性を定期的に検証しています。</p>
リバース・ストレステスト	<p>リスク許容度などに抵触する具体的な事象を探索することで脆弱性を特定し、あらかじめ具体的なストレス事象を想定した対策を検討することを目的として実施しています。</p>
感応度分析	<p>主なリスク要因の変動が資本とリスクに与える影響を把握するとともに、内部モデルが算出した理論値と実績値との比較を行い、内部モデルの妥当性を検証することを目的として実施しています。</p>

### (4) リミット管理

当社は与信リスク、出再リスクについてSOMPOホールディングスが定めるリミットの範囲内で、リスク許容度と整合的に設定したリミットを、自然災害リスクについては、SOMPOホールディングスが定めるリミットをそれぞれ超過しないように管理しています。

### (5) 流動性リスク管理

当社は、日々の資金繰り管理のほか、巨大災害発生などの流動性リスク・シナリオ発現に伴う保険金支払いなどの資金流出額を予想し、それに対応できる流動性資産が十分に確保されるように管理しています。

## 再保険

### 再保険について

再保険は、保険金支払責任の一部を他の保険会社に転嫁する仕組みで、地震・台風などの自然災害や大規模工場・航空機の事故などによる巨額保険金支払リスクを分散することを目的としています。再保険は、保険会社間で行う保険取引であり、他の保険会社にリスクを転嫁することを「出再」、逆に他の保険会社からリスクを引き受けることを「受再」といい、引き受けた保険契約の保険責任のうち再保険に付した後の最終的に自己が負う保険責任を「保有」といいます。再保険ではその取引額が巨大になる場合もあり、的確なリスク管理が求められます。

当社では、保有および再保険に関する内部管理態勢を構築するため、「保有および再保険基本方針」を定め、次のとおり保有・出再および受再を行っています。

### 出再の方針について

当社は、リスクを十分に分析し、保険引受利益への影響、リスクと資本の状況、世界の再保険市場の動向など

を考慮して最適な再保険手配を行い、リスクと収益の適切な均衡を図っています。また、毎年保有・出再方針については経営陣が協議して決定しています。

自然災害リスクについては、リスク評価モデルなどにより巨大災害発生時の予想最大損害額を定量的に把握し、保険引受利益への影響、リスクと資本の状況などを考慮した保有水準としています。

出再先の選定にあたっては、再保険会社の倒産により再保険金が回収不能とならないよう、外部格付機関による格付なども参考に社内格付を定め、出再先の信用力を審査しています。さらに社内格付に応じて、出再先ごとの出再上限ラインを設定することで再保険金の回収不能リスクを低減し、特定の再保険会社に出再が過度に集中することのないように出再先の選定を行っています。

### 受再の方針について

受再にあたってはグループ内で一元化された事業戦略のもと、限定的な引受けを行っています。

## 危機管理体制

当社は、「グループ業務継続体制構築基本方針」に基づき、大規模な自然災害などの危機発生時においても重要業務を継続するための危機管理体制を構築しています。

平時から、危機管理対応の推進組織として、危機管理推進本部を組成し、危機対応要領や業務継続計画等の具体的対応を実施する体制を構築しています。

危機発生時には、危機管理推進本部が自動的に危機対策本部に移行し、社長を本部長として、被害の極小化、早期復旧および業務継続確保のため、迅速かつ的確な対応を行う体制を構築しています。

## 資産運用方針

### ■ 基本方針

当社は、「純資産価値の拡大を図るために、適切なリスク管理を講じながら、資産運用を行う」ことを基本方針として、保険会社の運用資金の性格をふまえ、安全性・流動性・収益性を総合的に検討しながらリスク管理に十分留意した資産運用をしています。

### ■ リスクの分散と運用手法の多様化

株式・債券等への投資や融資などの伝統的な手法に加え、インフラ投資やオルタナティブ投資など、国内外でリスクの分散と運用手法の多様化を図りつつ、中長期的な収益確保を目指しています。

### ■ 資産・負債の総合管理

積立保険のような長期の保険負債に関わる資産運用を適切に行うため、資産・負債の総合管理(ALM: Asset Liability Management)に基づく運用手法により、将来の満期返戻金などの支払いに向けた安定的な収益確保を図っています。

### ■ 体制整備

健全な資産内容を維持しつつ、金融・経済情勢に即応した機動的・効率的な資産運用をするため、資産運用業務の体制強化と管理手法の高度化に努めています。

## 第三分野保険の責任準備金の積立水準

長期(保険期間1年超)の第三分野保険における責任準備金の適切な積み立てを確保するために、保険計理人は責任準備金(保険料積立金、未経過保険料)の算出方法やストレステストの実施方法などの策定に関与し、また、それらの計算結果を保険業法第121条第1項に基づき確認しています。

ストレステストおよび負債十分性テストにおける保険事

故発生率などは、過去の実績データに基づき、合理性のある手法で妥当な水準に設定しています。

2023年度におけるストレステストの結果、予定事故発生率が十分なリスクをカバーしていることを確認できたため、ストレステストに基づく危険準備金の積み立ては行っていません。また、同様の理由から負債十分性テストについては実施していません。

### 〈用語の解説〉

#### 1. 第三分野保険

一般に、医療保険、がん保険、介護保険などの疾病や傷害を事由とした保険金や治療のための給付金が支払われる保険を指します。

#### 2. ストレステスト

保険期間が1年を超える第三分野保険について、平成10年大蔵省告示第231号第2条の2に基づき、テスト実施期間(将来10年間)のリスクの99%をカバーする保険事故発生率に基づく保険金[A]を予測し、その金額が当初想定していた予定保険金[P]を上回る場合には、その責任準備金が不十分であると判断します。

この場合、テスト実施期間のリスクの97.7%をカバーする保険金[B]も予測したうえで、 $(A - P)$ と $(A - B)$ とを計算して、いずれか少ない金額を危険準備金として積み立てます。

#### 3. 負債十分性テスト

ストレステストで、テスト実施期間のリスクの97.7%をカバーする保険金[B]が予定保険金[P]を上回った場合は、平成12年金融監督庁・大蔵省告示第22号第3条に基づき、負債十分性テストを実施することとしています。

負債十分性テストでは、テスト実施期間について、保険金・事業費などの支払いや保険料・運用利息などの収入に基づく資産の変動を予測したうえで、資産の金額が必要な責任準備金の金額を下回る場合には、責任準備金の積立水準が不足しているとし、不足分を追加責任準備金として積み立てます。

# お客さま本位の業務運営方針

当社は、保険契約の保険料調整行為、および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、2023年度に金融庁から業務改善命令を受けました。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。

業務改善命令では、当社の経営管理(ガバナンス)態勢、企業文化などが指摘されました。これまでもお客さま本位の業務運営に取り組んでまいりましたが、お客さま視点の取組みが十分ではなかったことがこの度の問題の発生を招いたと考え、改めて本方針を見直すとともに全役員・全社員が徹底してお客さまの立場で考えることで、再発防止・信頼回復に取り組んでまいります。

※本方針は、金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」および消費者庁等で構成する消費者志向経営推進組織が実施する「消費者志向自主宣言」に対応したものです。

## ■ お客さま本位の業務運営方針

SOMPOグループは、「“安心・安全・健康”であふれる未来へ」というパーパスに基づき、多様なステークホルダーに向き合い、各事業を通じて様々な社会課題解決に取り組むことで、企業価値の向上に努めています。

当社は、上記パーパスに基づき、損害保険業務のあらゆるお客さま接点において、徹底したお客さま視点に基づくお客さま本位の業務運営を実現するとともに、すべてのステークホルダーに対して企業としての社会的責任を果たすべく、本方針を定めます。

### 方針1. お客さま視点での業務遂行

お客さまの声を真摯に受け止め、その声を経営に活かすことにより、すべてをお客さまの立場で考える会社として、お客さまの最善の利益を勘案し、お客さまに対する誠実かつ公正な対応を追求してまいります。

### 方針2. お客さまのニーズに基づく商品・サービス等の開発

多様化するお客さまのニーズや社会・経済等の環境変化に対応する商品やサービス、事故・災害による被害を防止・軽減するソリューションを開発し、それらがお客さまのニーズ・リスクにどのように対応しているかをわかりやすくご案内するよう努めてまいります。

### 方針3. お客さまに最適な保険商品の提案

お客さま視点で品質を重視し、社会インフラとしての自覚を持って、お客さまのリスクに対応する最適な商品・サービスをわかりやすくご提案してまいります。また、お客さまの知識、経験、財産の状況、ご加入目的などを総合的に勘案し、商品内容やリスク内容などの重要な情報について、お客さまにご理解いただけるよう適切にかつわかりやすく説明を行ってまいります。

### 方針4. 適切かつ丁寧な保険金のお支払い

公正で適切な保険金のお支払いと丁寧でわかりやすい対応や説明を通じて、お客さまの視点に立ったサービス提供を行ってまいります。

### 方針5. お客さま本位の業務運営方針の定着

すべての社員および保険代理店等に対する継続的な教育・指導を通じて、本方針の定着に取り組んでまいります。

### 方針6. 利益相反の適切な管理

お客さまの利益が不当に害されることのないよう、お客さまとの利益相反のおそれのある取引について適切に管理してまいります。

### 方針7. 企業としての社会的責任を果たす取組み

地域や社会の課題解決に向けた取組みを実践することで企業としての社会的責任を果たしてまいります。

※以下の内容につきましては、当社公式ウェブサイトをご確認ください。

- ・本方針に基づく2023年度の具体的な取組状況
- ・お客さま本位の業務運営の定着状況を評価する指標(KPI)
- ・金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表
- ・消費者庁「消費者志向経営」との対応関係表

<https://www.sompo-japan.co.jp/company/corporatepolicy/fiduciaryduty/>

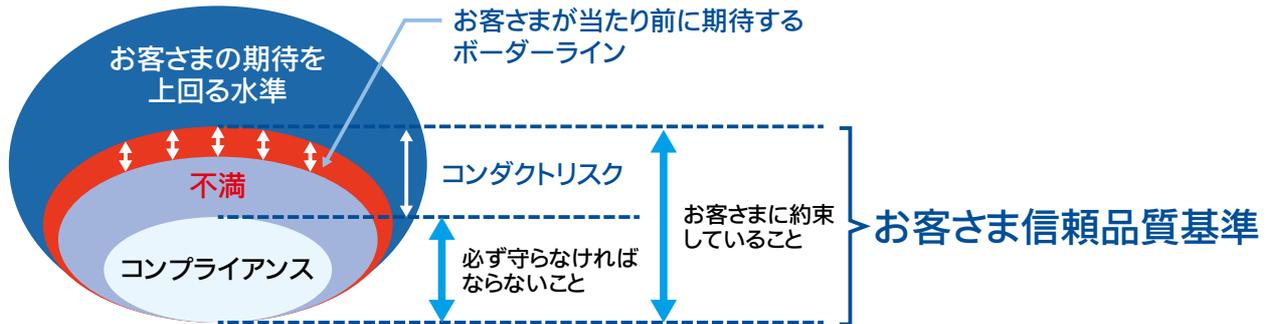
## ■ 「お客さま信頼品質基準」の策定と浸透・定着に向けた取組み

当社は、今般の一連の問題や行政処分などを受け、改めてお客さま視点の取組みが重要であるとの認識のもと、「お客さま信頼品質基準」を定義し、浸透・定着に向けて取り組んでまいります。

### 「お客さま信頼品質基準」とは

「お客さま信頼品質基準」は、お客さまが当たり前に期待するボーダーライン※(これを下回ると信頼を失う基準)と位置づけています。

※「お客さま信頼品質基準」のボーダーラインはお客さまによって異なります。

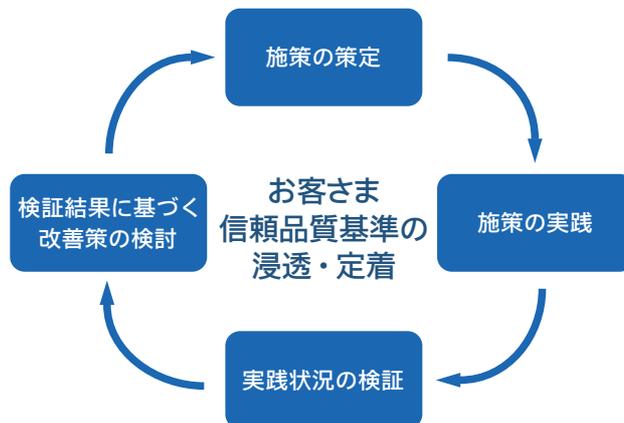


コンダクトリスクとは

近年、法令違反のみならず社会規範に反する行為や「会社の常識」と「世間の常識」の乖離を幅広くリスクとしてとらえる動きが広まっており、このようなリスクを「コンダクトリスク」といいます。

### 「お客さま信頼品質基準」の浸透・定着に向けて

お客さまの当社への期待について、当社に寄せられたお客さまの声に基づき対応策を徹底的に考え、実践・検証を繰り返すことで、「お客さま信頼品質基準」の浸透・定着を図り、お客さま本位の業務運営を実現してまいります。



# コンプライアンス

## ■ コンプライアンス(法令等遵守)

企業は社会的存在として社会・公共の利益に貢献するという重要な役割を担っています。また、損害保険会社には高い公共性が求められ、公正・公平・透明性ある事業活動を通じて社会の期待と信頼に答えていく必要があります。当社は、コンプライアンスをすべての事業展開の大前提ととらえ、これまでの取組みに改善を重ね、お客さまや地域社会をはじめとしたステークホルダーの皆さまに信頼される企業になることを目指して、社会規範および企業倫理に則った行動を心がけています。

## ■ コンプライアンス基本方針

当社およびグループ会社は、「SOMPOグループ コンプライアンス基本方針」に基づき、各事業の高い公共的使命および社会的責任を常に認識し、法令等のルールや社会規範および企業倫理に則った適正な企業活動を通じて、お客さまに最高品質の安心とサービスを提供し、社会から信頼される企業グループを目指します。

### SOMPOグループ コンプライアンス基本方針

#### 法令等遵守を確保するための体制

SOMPOホールディングスは、この基本方針のほか次のとおり法令等遵守に係る方針を定め、当社グループが法令等遵守を確保するために必要な体制を整備します。

- (1) 顧客情報管理に関する基本方針を定め、お客さまの情報を適正に取得・利用するなど、お客さまの情報の管理を適切に行う体制を整備します。また、顧客情報の共同利用を行う場合は、法令等を遵守した適正な利用を確保すべく、所用事項の特定等必要な措置を講じます。
- (2) 利益相反取引管理に関する基本方針を定め、お客さまの利益が不当に害されるおそれが典型的に認められる取引を管理するなど、お客さまの利益を不当に害する利益相反取引を防止する体制を整備します。
- (3) 反社会的勢力対応に関する基本方針を定め、反社会的勢力からの不当要求の拒絶および関係の遮断に向けて、外部専門機関とも連携し、組織として毅然と対応します。また、規程・マニュアルの整備等を所管する部署を設置する等、反社会的勢力への対応体制を整備します。

#### 1. 業務方針

当社グループは、次の方針に基づいて法令等を遵守し、社会規範および企業倫理に則った企業活動を実現します。

- (1) **コンプライアンスを事業運営の大前提とします**  
コンプライアンスを軽視して得た利益に持続可能性がないことを深く認識し、コンプライアンスを事業運営の大前提とします。
- (2) **役職員のコンプライアンス意識を醸成・高揚します**  
役職員が法令等を遵守し、社会規範および企業倫理に則った行動をとるよう、コンプライアンスを重視する意識を醸成・高揚します。
- (3) **コンプライアンスの徹底に向けて計画的に取り組みます**  
コンプライアンスの徹底には継続的で不断的努力が必要であることを深く認識し、その実現に向けて計画的に取り組みます。
- (4) **問題を早期に把握し、迅速に対応します**  
事業運営に伴うコンプライアンス上の問題の発生に備えて、早期に把握する体制を整備し、問題が発生したときは迅速かつ適切に対応します。

#### 2. 業務内容および執行体制

##### (1) 役職員のコンプライアンス意識の高揚

当社グループの役職員がコンプライアンスの重要性を理解し、それを重視した行動をとることを促進するため、次の措置を講じます。

- ① 当社グループの役職員は、「SOMPOグループ コンプライアンス行動規範」に則り、当該規範を遵守します。
- ② 当社グループは、経営陣がコンプライアンスを重視する姿勢を表明する機会を設けるように努めます。
- ③ 当社グループは、役職員に対するコンプライアンスに係る教育・研修を体系的に実施します。

##### (2) コンプライアンスを確保する業務管理

当社グループは、その業務の遂行に際して法令等違反の発生を防止するためのルールや手順を設定するなど、各業務に係る規程・マニュアル類を整備します。

##### (3) コンプライアンスに関するモニタリング

当社グループは、その本社機構および営業拠点の法令等遵守の状況を継続的に監視する措置を講じます。

##### (4) 発生したコンプライアンス問題への対応

当社グループは、コンプライアンスに関する問題事象が発生した場合に速やかに対応すべく次の措置を講じます。

- ① 問題事象の早期把握のために社内報告制度、内部通報制度などの情報収集制度を整備します。
- ② 把握した問題事象に適切に対応するために事実関係の調査、問題の解決、再発防止措置の実行に関する事項を定めた規程・マニュアル類を整備します。
- ③ 経営に重大な影響を及ぼす問題事象が発生した場合は、速やかに取締役会等で対応方針を決定し、必要な対策を講じます。

##### (5) コンプライアンスに係る計画的な取組み

当社グループは、事業年度毎に、コンプライアンスに係る取組みを計画的に実施するため、次の措置を講じます。

- ① SOMPOホールディングスは、グループ各社による計画的な取組みを推進するために「年度グループ コンプライアンス推進方針」を事業年度毎に策定します。
- ② 当社グループは、「年度グループ コンプライアンス推進方針」の定めるところにより、コンプライアンス上の課題を設定し、その課題を解決・実現するための施策を列挙した行

動計画(コンプライアンス・プログラム)を事業年度毎に策定し、実施します。

- ③ SOMPOホールディングスは、グループ各社による行動計画の策定および進捗を管理し、必要に応じて支援・指導・指示を行います。

### (6) コンプライアンス推進組織

当社グループは、コンプライアンスを推進するため、次の体制を整備します。

- ① 役員クラスをメンバーとする会議体において、計画の承認・進捗管理、法令等遵守に係るモニタリング制度の管理、発生した問題事象への対応状況の管理などを審議します。
- ② コンプライアンス統括部門を設置し、問題事象の発生など

のコンプライアンス関連情報の一元的な収集・分析、行動計画の策定・実行、法令等遵守に係るモニタリングの実行、発生した問題事象への対応などを所管します。

- ③ 業務部門および営業拠点等にコンプライアンス担当者を配置し、当該部署におけるコンプライアンス関連情報の収集と統括部門への報告を行います。

### (7) コンプライアンス基本方針実務要領

SOMPOホールディングスは、この基本方針に沿って、事業特性等に応じてグループ各社に態勢整備を求める事項等を記載した「コンプライアンス基本方針実務要領」を必要に応じて策定し、グループ各社はこれを遵守します。

## ■ コンプライアンス態勢

当社は、コンプライアンス部担当役員を委員長とする「内部管理委員会」(事務局：コンプライアンス部)を設置しています。

本委員会は、経営会議の諮問機関であり、本社部門を担当する取締役を中心に構成し、モニタリング・内部監査等で確認した全社的課題、重大な不祥事件、個別事案等から確認された課題、監査等委員会から得られた示唆に基づく事項のうち、全社的な「体制」「仕組み」「プロセス」に関する重要な事項を審議しています。

また、各店舗に「部店内部管理・コンプライアンス会議」を設置することにより、部店・課支社の課題をふまえた対策を速やかに実行することで、自律的なコンプライアンス態勢構築と事案発生削減・極小化につなげています。

各地域に常駐する「コンプライアンスオフィサー」、「コンプライアンス部地域常駐メンバー」、営業店舗に配置した「コンプライアンススタッフ」、保険金サービス店舗に配置した「業務統括スタッフ」、本社各部および全部店に配置した「コンプライアンス推進担当者」のネットワークや内部監査部門などからの情報も活用しながら、部店・課支社の取組みをけん制・指導するとともに、課題の早期発見・解決を図っています。

## ■ コンプライアンス推進

当社は、全役職員の守るべき「SOMPOグループ コンプライアンス行動規範」のほか、コンプライアンスの推進態勢や不祥事件等の対応態勢など、コンプライアンスに関する基本的な枠組みを定めた「コンプライアンス規程」や、日常業務のなかで参照すべき事項をまとめた「コンプライアンス・マニュアル」などを社内ネットワークで提供しています。

当社におけるコンプライアンスの推進は、取締役会が決定するコンプライアンス方針と、年度ごとに策定するコンプライアンス・プログラムに基づいて進めています。

それらを受けて、各部門はそれぞれの経営計画(コンプライアンス)を策定し、課題の解決に取り組んでいます。コンプライアンス方針およびコンプライアンス・プログラムの取組状況については、経営会議等に報告することにより、全体の推進状況を把握できるようにしています。

## ■ SJほっとライン(内部通報・相談制度)

役職員からのコンプライアンス違反やハラスメント、職場環境改善などに関する情報について内容別に次の3つの窓口を設置し、電話・メール・Web等での相談を受け付け、問題解決に取り組んでいます。

- ① 社員相談窓口
- ② コンプライアンス相談窓口
- ③ 社外相談窓口

2022年6月に施行された改正公益通報者保護法に基づき、通報・相談者保護の徹底、受付窓口の人員増強など、体制を強化しています。これに加え、内部通報制度に対する継続した効果検証によりさらなる改善を進め、業務改善に役立つ社員の声をより多く収集していきます。

〈SJほっとライン相談分類別受付件数〉

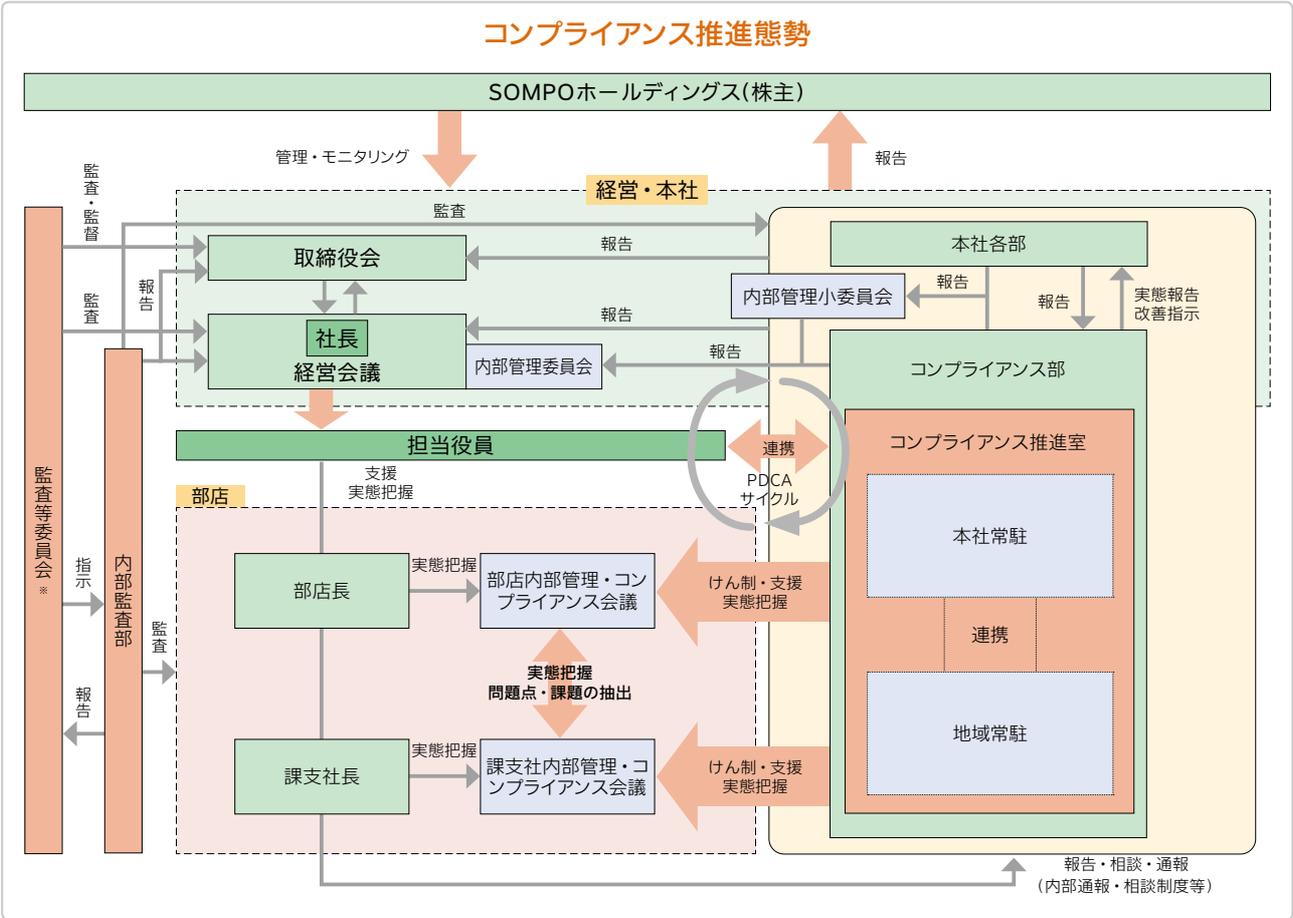
	不適正行為疑義	人権侵害	その他相談	合計
2022年度	36	124	199	359
2023年度	41	104	211	356
増減	5	△20	12	△3

## ■ お客さま情報を適正に取り扱う態勢の整備

当社は、お客さまの情報を適正に取り扱うことが社会的責務であり、安定した企業活動を遂行するための重要な課題であると認識して、「SOMPOグループ顧客情報管理基本方針」に従い、その重要性をふまえた厳格な情報管理を行っています。また、個人情報保護に関する当社の基本的な考え方を「個人情報保護宣言」として制定し、公式ウェブサイトで公表しています。

お客さま情報の保護に関する全社的な取組みを統括させるため、顧客情報管理の統括部署をコンプライアンス部とし、コンプライアンス部担当役員を「顧客情報統括管理責任者」としています。また、お客さま情報を取り扱う各部署では、課支社長など組織の長を「顧客情報管理者」として設置しています。

お客さま情報全般の取扱い・管理に関わる規程やルールも整備し、研修や点検の実施などを通してお客さま情報の適正な取扱いを徹底しています。



※監査等委員会は社外取締役で構成され、監査等委員以外の取締役の監査を行うほか、各委員は、取締役として監督を行う

# お客さま情報の保護

当社は、個人情報保護の重要性に鑑み、個人情報保護の方針として「個人情報保護宣言」を策定し、これにしたがって、お客さまに関する情報を適正に取り扱うための取組みをしています。

「個人情報保護宣言」は公式ウェブサイトで公表しています。

## ■ 個人情報保護宣言

### 基本的な考え方

損害保険ジャパン株式会社(以下「当社」といいます。)は、SOMPOグループの一員として、「SOMPOグループ プライバシー・ポリシー」のもと、個人情報を適正に取り扱うことが社会的責務であり重要であると認識し、「個人情報の保護に関する法律」、「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」その他の関係法令、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」、「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」、「特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン」その他のガイドラインおよび一般社団法人日本損害保険協会の「損害保険会社に係る個人情報保護指針」等(以上を以下「関連法令等」と総称します。)を遵守して、お客さまの個人情報の保護に努めてまいります。この保護宣言における「個人情報」等の概念は、別段の定めがある場合を除き、関連法令等が定めるものをいいます。

1. 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お客さまの個人情報を取得します。また、法令で例外とされる場合を除き、お客さまの個人情報の利用目的を通知または公表し、利用目的の範囲内で取り扱います。
2. 当社は、法令で例外とされる場合を除き、お客さまご本人の同意なくお客さまのセンシティブ情報(労働組合への加盟、門地、本籍地、保健医療および性生活に関する個人情報をいいますが、本人、国の機関、地方公共団体、学術研究機関等、個人情報保護法第57条第1項各号もしくは施行規則第6条各号に掲げる者により公開されているもの、または、本人を目視し、もしくは撮影することにより取得するその外形上明らかなものを除きます。)および要配慮個人情報を取得すること、個人データ(個人番号および特定個人情報を除きます。)を第三者に提供することはありません。なお、個人番号および特定個人情報については、法令に定める場合を除き、収集、保管、提供することはありません。
3. 当社は、SOMPOグループの経営管理およびお客さまへの商品・サービスの案内・提供等のため、グループ内でお客さまの個人データ(個人番号および特定個人情報を除きます。)を共同利用することがあります。
4. 当社は、お客さまの個人データについて、漏えい、滅失またはき損の防止等に努め、適切な安全管理措置を実施します。また、お客さまの個人データの取扱いを委託する場合は、委託先に対する必要かつ適切な監督を行います。
5. 当社は、お客さまの個人データの取扱いが適正に行われるように従業者への教育・指導を徹底します。また、個人情報保護のための管理態勢を継続的に見直し、改善に努めてまいります。
6. 当社は、個人情報の取扱いに関する苦情・相談に対し適切かつ迅速に対応します。また、個人情報の保護に関する法律に基づく保有個人データの開示、訂正等のお客さまからの請求に適切に対応します。

### 損害保険ジャパン株式会社

住所および代表者の氏名については、以下の会社概要をご覧ください。

<https://www.sompo-japan.co.jp/company/outline/>

※なお、個人情報の利用目的などの詳細については、「個人情報の取扱い」をご覧ください。

※個人番号および特定個人情報の取扱いについては「特定個人情報の取扱い」をご覧ください。

※開示等の手続きについては、「開示等請求の手続き」をご覧ください。

### お問い合わせ窓口

損害保険ジャパン株式会社

〒160-8338 東京都新宿区西新宿1-26-1

電話番号 0120-888-089(カスタマーセンター)

受付時間 平日：午前9時～午後8時 土日・祝日：午前9時～午後5時  
(12月31日～1月3日は休業)

URL <https://www.sompo-japan.co.jp/>

## 個人情報の取扱い

当社における個人情報の取扱いは、以下のとおりです。

※本取扱いにおける「個人情報」および「個人データ」とは、個人番号および特定個人情報を除くものをいいます。個人番号および特定個人情報の取扱いについては、「特定個人情報の取扱い」が適用されます。

### 1. 個人情報の適正な取得

当社は、法令で例外とされる場合を除き、業務上必要な範囲内で、かつ、適法で公正な手段によりお客さまの個人情報を取得します。当社では、例えば、以下のような方法で個人情報を取得することがあります。

(取得方法の例)

- ・保険契約の申込書、保険金請求書などお客さまにご記入・ご提出いただく書類やお客さまにWeb等の画面へご入力いただくことなどにより取得する場合
  - ・各店舗やコールセンターにいただくお問い合わせへ対応するためにお電話の内容を記録または録音する場合 など
- 当社は取得した個人情報を、利用目的の達成に必要な期間、または法令により要求・許容される期間、保管します。

### 2. 個人情報・保有個人データの利用目的

当社は、取得した個人情報を以下(1)から(9)および6.に掲げる目的(保有個人データの利用目的も同様です。)に必要な範囲で適法かつ公正に利用し、法令で例外とされる場合を除き、目的外には利用しません。

また、当社は、お客さまにとって利用目的が明確になるよう具体的に定めるとともに、取得の場面に応じて利用目的を限定するよう努めます。

変更前の利用目的と関連性を有すると合理的に認められる範囲で利用目的を変更する場合には、その内容をご本人に通知するか、当社公式ウェブサイト等により公表します。

#### (1) 損害保険業

- ・損害保険契約の引受の審査、引受、履行、管理

- ・保険金請求に関する保険事故の調査(関係先への照会等を含みます。)
  - ・保険金等の支払いの判断・手続
  - ・各種付帯サービスの案内または提供
  - ・再保険契約の締結や再保険金、共同保険金等の受領、およびそれらのために引受保険会社等に個人情報の提供を行うこと(引受保険会社等から他の引受保険会社等への提供を含みます。)
- (2) **生命保険代理業**
- ・生命保険契約の代理または媒介およびそれに付帯するサービスの提供
- (3) **融資事業**
- ・融資の審査、融資契約の締結、実行、管理
- (4) **投資信託等の金融商品の販売業**
- ・天候・地震デリバティブ等のデリバティブ取引の実行、管理
  - ・投資信託等の取扱口座の開設、各種取引の実行、残高の管理・報告
  - ・投資信託等の買付け(分配金等)、売付けの媒介、取次ぎ等
- (5) **確定拠出年金事業**
- ・確定拠出年金運営管理業務の遂行
  - ・確定拠出年金制度に関するコンサルティング
- (6) **各事業共通**
- ・当社が取り扱う商品(損害保険、生命保険、投資信託、確定拠出年金等)および各種サービスの案内または提供、代理、媒介、取次、管理
  - ・SOMPOグループ各社、提携先企業等が取り扱う商品・サービス等の案内、提供、管理
  - ・各種イベント・キャンペーン・セミナーの案内、各種情報の提供
  - ・アンケートの実施や市場調査、データ分析の実施等ならびにそれらによる商品・サービスの開発・研究
  - ・ご本人かどうかの確認
  - ・お問い合わせ、ご意見等への対応
  - ・当社が有する債権の回収
  - ・当社の業務遂行上必要な範囲内で、保険代理店を含む業務委託先等への提供
  - ・当社職員の採用、上記商品・サービスに関する販売基盤の新設、維持管理
  - ・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) **サステナビリティの取組み**
- ・サステナビリティレポート、講座・セミナー等の案内の発送、各種情報の提供
- (8) **電話対応一通话録音**
- ・お問い合わせ、ご相談内容、ご契約内容等の事実確認
  - ・ご案内、資料発送等のサービス提供を正確に行うためのご連絡先の確認
  - ・電話対応を含む業務品質向上にむけた研修やデータ分析の実施等への活用
- なお、以上の録音データは、投資信託のコールセンターにおけるものを除き、原則、録音から6か月を超えて保有しません。
- (9) **その他**
- ・その他、上記(1)から(8)に付随する業務ならびにお客さまとの取引および当社の業務運営を適切かつ円滑に履行するために行う業務

### 3. 第三者への提供および第三者からの取得

- (1) 当社は、以下の場合を除き、お客さまご本人の同意なくお客さまの情報を第三者に提供することはありません。
- ・法令で例外とされる場合
  - ・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
  - ・SOMPOグループ各社・提携先企業との間で共同利用を行う場合
  - ・損害保険会社(外国損害保険会社および損害保険契約者保護機構を含みます。)および共済事業を営む協同組合・連合会(以下「損害保険会社等」といいます。)の間で共同利用を行う場合
  - ・国土交通省との間で共同利用を行う場合
- (2) 当社は、法令で例外とされる場合を除き、個人データを第三者に提供した場合には当該提供に関する事項(いつ、どのような提供先に、どのような個人データを提供したか等)について記録し、個人データを第三者から取得する場合(個人関連情報を個人データとして取得する場合を含みます)には当該取得に関する事項(いつ、どのような提供元から、どのような個人データを取得したか、提供元の第三者がどのように当該データを取得したか等)について確認・記録します。

### 4. 個人関連情報の第三者への提供

当社は、法令で例外とされる場合を除き、第三者が個人関連情報(個人関連情報データベース等を構成するものに限り、以下同じ。)を個人データとして取得することが想定されるときは、当該第三者において当該個人関連情報のご本人から、当該情報を取得することを認める旨の同意が得られていることを確認することをしないで、当該情報を提供しません。

当社は、法令で例外とされる場合を除き、前項の確認に基づき個人関連情報を第三者に提供した場合には、当該提供に関する事項(いつ、どのような提供先に、どのような個人関連情報を提供したか、どのように第三者がご本人の同意を得たか等)について確認・記録します。

### 5. 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において、お客さまの個人データの取扱いを国内外の他の事業者へに委託することがあります。お客さまの個人データの取扱いを委託する場合は、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、以下のような場合に、個人データの取扱いを委託しています。

(委託する業務の例)

- ・保険契約の募集に関わる業務
- ・損害調査に関する業務
- ・情報システムの開発・運用に関わる業務
- ・保険証券の作成・発送に関わる業務 など

### 6. 個人データの共同利用

#### (1) 情報交換制度等

##### ① 損保協会および損害保険会社等

損害保険契約の締結または損害保険金の請求に際して行われ得る不正行為を排除するために、損害保険会社等との間で個人データを共同利用する制度を実施しています。

詳細につきましては損保協会のホームページをご覧ください。

一般社団法人 日本損害保険協会

<https://www.sonpo.or.jp/>

## ② 損害保険料率算出機構

自賠責保険に関する適正な支払等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をご覧ください。

損害保険料率算出機構

<https://www.giroj.or.jp/>

## ③ 原付・軽二輪に係る無保険車防止のための国土交通省へのデータ提供

当社は、原動機付自転車および軽二輪自動車の自賠責保険の無保険車発生防止を目的として、国土交通省が自賠責保険契約期間を満了していると思われる上記車種のご契約者に対し契約の締結確認のはがきを出状するため、上記車種の自賠責保険契約に関する個人情報を国土交通省へ提供し、同省を管理責任者として同省との間で共同利用します。

共同利用する個人情報の項目は以下のとおりです。

- ・契約者の氏名、住所
- ・証明書番号、保険期間
- ・自動車の種別
- ・車台番号、標識番号または車両番号

詳細につきましては国土交通省のホームページをご覧ください。

国土交通省

<https://www.mlit.go.jp/jidosha/jibaiseki/about/punish/index.html>

## ④ 代理店等情報の確認業務

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ています。また、損害保険代理店への委託等のために、損保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ています。

詳細につきましては、損保協会のホームページをご覧ください。

一般社団法人 日本損害保険協会

<https://www.sonpo.or.jp/>

## (2) グループ会社との間の共同利用

① SOMPOグループでは、SOMPOホールディングス株式会社（以下「SOMPOホールディングス」といいます。）によるグループとしての経営管理業務および共通・重複業務の遂行のために、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。

### A. 個人データの項目

- ・SOMPOグループ各社が保有する株主の皆さまの個人データ：氏名、住所、株式数等に関する情報
- ・SOMPOグループ各社が保有する個人データ：氏名、住所、電話番号、電子メールアドレス、性別、生年月日、その他契約申込書等に記載された契約内容および保険事故に関する内容など、SOMPOグループ各社とのお取引に関する情報
- ・お取引にかかわらず、氏名、住所、電話番号、電子メールアドレス、性別、生年月日、お問合せ内容など、お客さまがHPでの見積り試算や、コールセンターへのお問合せなど対面・電話・WEB・電子メール・アプリ、第三者提供等の手段を含みSOMPOグループ各社が取得した情報

### B. 共同利用するグループ会社の範囲

SOMPOホールディングス、その子会社および関連会社※

※財務諸表等の用語、様式及び作成方法に関する規則第8条第3項に定義される子会社及び同条・第5項に定義される関連会社をいいます。

該当するグループ会社の範囲はSOMPOホールディングスのホームページをご覧ください。

### C. 個人データ管理責任者

当該個人データを取り扱う各共同利用者

当社の住所、代表者名については、以下のリンクをご参照ください。

<https://www.sompo-japan.co.jp/company/information/outline/>  
SOMPOグループ各社の住所・代表者名については、該当する会社のホームページ等をご参照ください。

② SOMPOグループでは、当社またはグループ各社が取り扱う商品・サービス等の企画、開発、調査および分析ならびにお客さまへのご案内・ご提供およびその判断のために、グループ会社間で、以下のとおり、個人データを共同して利用することがあります。

### A. 個人データの項目

SOMPOグループ各社が保有する個人データ：

- ・氏名、住所、電話番号、電子メールアドレス、性別、生年月日、お問合せ内容、アプリ等サービスの利用内容、位置情報、名刺情報(会社名、部署名、肩書き等を含む名刺から読み取れる情報)、その他契約申込書等に記載された契約内容および保険事故に関する内容など、SOMPOグループ各社とのお取引に関する情報
- ・お取引にかかわらず、氏名、住所、電話番号、電子メールアドレス、性別、生年月日、お問合せ内容など、お客さまがHPでの見積り試算や、コールセンターへのお問合せなど対面・電話・WEB・電子メール・アプリ、第三者提供等の手段を含みSOMPOグループ各社が取得した情報

### B. 共同利用するグループ会社の範囲

SOMPOホールディングス、その子会社および関連会社※

※財務諸表等の用語、様式及び作成方法に関する規則第8条第3項に定義される子会社及び同条・第5項に定義される関連会社をいいます。

該当するグループ会社の範囲はSOMPOホールディングスのホームページをご覧ください。

### C. 個人データ管理責任者

当該個人データを取り扱う各共同利用者

当社の住所、代表者名については、以下のリンクをご参照ください。

<https://www.sompo-japan.co.jp/company/information/outline/>  
SOMPOグループ各社の住所・代表者名については、該当する会社のホームページ等をご参照ください。

③ SOMPOグループでは、代理店(研修生を含みます。)およびその従業者の監督、管理、指導、教育のために、SOMPOホールディングスおよびSOMPOグループ各国内保険会社との間で、以下のとおり、代理店の店主・募集人・研修生等に関する個人データを共同して利用することがあります。

### A. 個人データの項目

SOMPOグループ各国内保険会社が保有する氏名、住所、生年月日、登録申請および届出に関する事項、その他代理店またはその従業者の管理のための情報

### B. 共同利用するグループ会社の範囲

SOMPOホールディングスおよびSOMPOグループの国

内保険会社

該当するグループ国内保険会社はSOMPOホールディングスのホームページをご覧ください。

C. 個人データ管理責任者

当該個人データを取り扱う各共同利用者

当社の住所、代表者名については、以下のリンクをご参照ください。

<https://www.sompo-japan.co.jp/company/information/outline/>  
SOMPOグループ各社の住所・代表者名については、該当する会社のホームページ等をご参照ください。

**(3) SOMPOホールディングスおよびSOMPOグループ各社がJVにて設立した関連会社との共同利用**

① SOMPOホールディングスと株式会社ディーエヌエーとで設立した合併会社との共同利用

当社は、当社または以下に掲げる会社を取り扱う商品・サービス等のお客さまへのご案内・ご提供およびその判断のために、以下に掲げる会社との間で、以下のとおり、個人データを共同して利用することがあります。

A. 個人データの項目

氏名、住所、電話番号、電子メールアドレス、性別、生年月日、その他契約申込書等に記載された契約内容および保険事故に関する内容など、お取引に関する情報

B. 共同利用する会社の範囲

当社、株式会社DeNA SOMPO Mobility、株式会社DeNA SOMPO Carlife

C. 個人データ管理責任者

損害保険ジャパン株式会社

当社の住所、代表者名については、以下のリンクをご参照ください。

<https://www.sompo-japan.co.jp/company/outline/>

② akippa株式会社との共同利用

当社は、当社または以下に掲げる会社を取り扱う商品・サービス等のお客さまへのご案内・ご提供およびその判断のために、以下に掲げる会社との間で、以下のとおり、個人データを共同して利用することがあります。

A. 個人データの項目

氏名、住所、電話番号、電子メールアドレス、性別、生年月日、その他契約申込書等に記載された契約内容および保険事故に関する内容など、お取引に関する情報

B. 共同利用する会社の範囲

当社、akippa株式会社

C. 個人データ管理責任者

損害保険ジャパン株式会社

当社の住所、代表者名については、以下のリンクをご参照ください。

<https://www.sompo-japan.co.jp/company/outline/>

**(4) 提携先企業との間の共同利用**

当社または当社の提携先企業の取り扱う商品等をお客さまへご案内・ご提供するために、当社と提携先企業との間で個人データを共同して利用することがあります。

○提携先企業について

現時点において、当社が個人データを共同利用している提携先企業はございません。

**7. センシティブ情報の取扱い**

当社は、センシティブ情報について、次に掲げる場合を除くほか、取得、利用または第三者提供を行いません。

- 保険業の適切な業務運営を確保する必要性から、本人の同意に基づき業務遂行上必要な範囲で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
- 相続手続きを伴う保険金支払い事務等の遂行に必要な限りにおいて、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
- 保険料収納事務等の遂行上必要な範囲において、政治・宗教等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等の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
- 法令に基づく場合
- 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
- 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
- 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
- 学術研究目的の場合(個人情報保護法第20条第2項第6号に掲げる場合にセンシティブ情報を取得する場合、個人情報保護法第18条第3項第6号に掲げる場合にセンシティブ情報を利用する場合、または個人情報保護法第27条第1項第7号に掲げる場合にセンシティブ情報を第三者提供する場合)

**8. 信用情報の取扱い**

当社は、保険業法施行規則第53条の9に基づき、個人信用情報機関(資金需要者の借入金返済能力に関する情報の収集および保険会社に対する当該情報の提供を行うものをいいます。)から提供を受けた情報であって、個人である資金需要者の借入金返済能力に関するものを、資金需要者の返済能力の調査のためにみに利用します。

また、当社は、資金需要者に同意を得たうえで、資金需要者のご契約に関する客観的な取引事実に基づく個人情報を、当社が加盟する個人信用情報機関に登録します。当社、当社が加盟する個人信用情報機関および当該機関と提携する個人信用情報機関の加盟会員は、当該個人情報の提供を受け、資金需要者の返済能力に関する調査のためにみに利用します。

**9. 仮名加工情報の取扱い**

**(1) 仮名加工情報の作成**

当社は、仮名加工情報(法令に定める措置を講じて他の情報と照合しない限り特定の個人を識別することができないよう個人情報を加工して得られる個人に関する情報)を作成する場合には、以下の対応を行います。

- 法令で定める基準に従って、適正な加工を施すこと
- 法令で定める基準に従って、削除した情報や加工の方法に関する情報の漏えいを防止するために安全管理措置を講じること

**(2) 仮名加工情報の利用目的**

当社は、仮名加工情報の利用目的を変更した場合には、変更後の利用目的をできる限り特定し、それが仮名加工情報に係るものであることを明確にしたうえで、公表します。

## 10. 匿名加工情報の取扱い

### (1) 匿名加工情報の作成

当社は、匿名加工情報(法令に定める措置を講じて特定の個人を識別することができないよう個人情報を加工して得られる個人に関する情報であって、当該個人情報を復元することができないようにしたもの)を作成する場合には、以下の対応を行います。

- ・法令で定める基準に従って、適正な加工を施すこと
- ・法令で定める基準に従って、削除した情報や加工の方法に関する情報の漏えいを防止するために安全管理措置を講じること
- ・作成した匿名加工情報に含まれる情報の項目を公表すること
- ・作成の元となった個人情報の本人を識別するための行為をしないこと

### (2) 匿名加工情報の提供

当社は、匿名加工情報を第三者に提供する場合には、提供しようとする匿名加工情報に含まれる個人に関する情報の項目と提供の方法を公表するとともに、提供先となる第三者に対して提供する情報が匿名加工情報であることを明示します。

## 11. 個人情報保護法に基づく保有個人データに関する事項の通知、開示・訂正等・利用停止等および第三者提供記録の開示

お客さまは、ご自身の保有個人データの開示、訂正、消去、利用停止等および第三者提供記録の開示を当社に求めることができます。個人情報保護法に基づく保有個人データに関する事項の通知、開示・訂正等・利用停止等に関するご請求については、「開示等請求の手続き」に記載のお問い合わせ先までお問い合わせください。

当社は、ご請求者がご本人または代理人であることを確認させていただくとともに、当社所定の書式にご記入いただいたうえで手続きを行い、後日、原則として当社が定める方法のうちご本人が請求した方法により回答します。開示請求については、回答にあたり、当社所定の手数料をいただきます。

当社が必要な調査を行った結果、ご本人に関する情報が正確である場合は、その結果に基づいて正確なものに変更します。  
※開示、訂正等の手続きの詳細については、「開示等請求の手続き」をご覧ください。

## 12. 再保険契約のための外国にある再保険会社等への提供

当社は、お客さまに対する保険サービスの高品質かつ安定的な提供を継続的に確保するために、外国にある再保険会社等と再保険契約を行うことがあります。再保険契約に伴って、外国にある再保険会社等に提供する場合があります。

## 13. 業務委託に伴う外国における情報の取扱い

当社は、個人データの取扱いを海外にある外部に委託する場合等個人情報保護法第28条第1項において「個人情報保護委員会規則で定める基準に適合する体制を整備している者」へ、個人データを提供するにあたっては、以下の安全管理措置を講じるとともに、個人情報保護法で求められる、提供先における個人データの安全管理措置に相当する措置(以下、相当措置といいますが)を義務付ける契約を提供先との間で締結するなどしています。

- (1)以下の項目について年に1回、定期的に書面等により確認を行っています。

- ①移転先の第三者による相当措置の実施状況
- ②移転先の第三者の所在する外国における相当措置の実施に影響を及ぼすおそれのある制度の有無
- (2)相当措置の実施に支障が生じた際には、是正を求め、当該相当措置の継続的な実施の確保が困難となったときは、当該個人データの提供を停止します。
- (3)委託契約では、委託契約の範囲内で個人データを取り扱う旨、必要かつ適切な安全管理措置を講じる旨、従業員に対する必要かつ適切な監督を行う旨、再委託が必要な場合の事前承諾、個人データの第三者提供の禁止等を定めています。
- (4)海外にある外部への個人データの取扱いの委託に関するご質問については、お問い合わせ窓口までご連絡ください。

## 14. 安全管理の取組み

当社は、個人データ(当社が取得し、または取得しようとしている個人情報であって、個人データとして取り扱われることが予定されているものを含みます。)の漏えい、滅失またはき損の防止その他、個人データの安全管理のため、取扱規程および安全管理措置に係る実施体制の整備等、十分なセキュリティ対策を講じるとともに、利用目的の達成に必要な正確性・最新性を確保するために適切な措置を講じます。

個人データの安全管理措置に関しては、社内規程において具体的に定めていますが、その内容は主として以下のとおりです。  
安全管理措置に関するご質問については、お問い合わせ窓口までお問い合わせください。

### (1)基本方針の整備

個人データの適正な取扱いの確保のため、関係法令・ガイドライン等の遵守、安全管理措置に関する事項、お問い合わせおよび苦情処理の窓口等について策定し、必要に応じて見直しています。

### (2)個人データの安全管理に係る取扱規程の整備

取得、利用、保存、提供、削除・廃棄等の段階ごとに、取扱方法、責任者・担当者およびその任務等についての規程を整備し、必要に応じて見直しています。

### (3)組織的安全管理措置

- ・個人データの管理責任者等の設置
- ・就業規則等における安全管理措置の整備
- ・個人データの安全管理に係る取扱規程に従った運用
- ・個人データの取扱状況を確認できる手段の整備
- ・個人データの取扱状況の点検および監査体制の整備と実施
- ・漏えい事案等に対応する体制の整備

### (4)人的安全管理措置

- ・従業員との個人データの非開示契約等の締結
- ・従業員の役割・責任等の明確化
- ・従業員への安全管理措置の周知徹底、教育および訓練
- ・従業員による個人データ管理手続の遵守状況の確認

### (5)物理的安全管理措置

- ・個人データの取扱区域等の管理
- ・機器および電子媒体等の盗難等の防止
- ・電子媒体等を持ち運ぶ場合の漏えい等の防止
- ・個人データの削除および機器、電子媒体等の廃棄

### (6)技術的安全管理措置

- ・個人データの利用者の識別および認証
- ・個人データの管理区分の設定およびアクセス制御

- ・個人データへのアクセス権限の管理
- ・個人データの漏えい・毀損等防止策
- ・個人データへのアクセスの記録および分析
- ・個人データを取り扱う情報システムの稼動状況の記録および分析
- ・個人データを取り扱う情報システムの監視および監査

#### (7) 委託先の監督

個人データの取扱いを委託する場合には、個人データを適正に取り扱っている者を選定し、委託先における安全管理措置の実施を確保するため、外部委託に係る取扱規程を整備し、定期的に見直しています。

#### (8) 外的環境の把握

個人データを取り扱う国における個人情報の保護に関する制度を把握した上で安全管理措置を実施しています。

### 15. 日本以外の在住者の個人情報の取り扱い

損害保険等当社の取り扱う商品・各種サービスのご提供に際し、お客さまの個人情報をご提供いただく必要があります。ご提供いただけない場合、商品・各種サービスのご提供ができない場合があります。

また、法令で定める範囲においてお客さまが個人データの取扱いに関する同意を取り消される場合、契約管理その他当社の業務上必要な場合を除き、お客さまの個人情報の取扱いを停止いたします。詳細については、「開示等請求の手続き」をご覧ください。

EEA（欧州経済領域）在住者の個人情報については、欧州の関連法令に従って取り扱います。

EEA在住者の個人情報について、EEA圏内からEEA圏外への個人情報の移転にあたっては、SOMPOグループとして厳重な情報管理を行い、十分な保護措置を講じています。また、当社から第三者提供先、委託先、共同利用先へ転送され、日本国またはEEA諸国外のサーバーに保存される場合があります。なお、これらの国は欧州委員会によるデータ保護の十分性の決定を受けていない可能性があります。当社は提供された個人データを十分な安全管理の下で適切に管理します。

### 16. 顧客情報統括管理責任者

当社における顧客情報（個人情報を含む）の統括管理責任者は以下のとおりです。

損害保険ジャパン株式会社 コンプライアンス部担当役員

### 17. お問い合わせ窓口

ご加入いただいた保険契約の内容や事故に関するご質問、ご照会等は、取扱代理店または最寄りの営業店にお問い合わせください。

その他の当社の個人情報の取扱いに関するご質問、ご照会、苦情等は、下記連絡先にお問い合わせください。

なお、EEA（欧州経済領域）在住者の場合は、個人情報の取扱いに関する苦情の申し立てをEEA加盟国の監督機関へ行うことも可能です。

また、当社からの商品・サービスのセールスに関するダイレクトメールの送付やお電話等でののご案内を希望されない場合は、下記のお問い合わせ先までご連絡ください。ただし、満期案内等への同封物や書類余白への印刷等は、中止することはありません。

損害保険ジャパン株式会社  
〒160-8338 東京都新宿区西新宿1-26-1  
電話番号 0120-888-089(カスタマーセンター)  
受付時間 平日：午前9時～午後8時  
土日・祝日：午前9時～午後5時  
(12月31日～1月3日は休業)

URL <https://www.sompo-japan.co.jp/>

当社は、認定個人情報保護団体である一般社団法人日本損害保険協会の対象事業者です。

同協会では、対象事業者の個人情報の取扱いに関する苦情・相談を受け付けております。

一般社団法人日本損害保険協会  
そんぽADRセンター  
(損害保険相談・紛争解決サポートセンター)  
〒101-0063  
東京都千代田区神田淡路町2-105 ワテラスアネックス7階  
電話 03-3255-1470  
(受付時間：午前9時～午後5時 土日祝祭日および年末年始を除く。)  
ホームページアドレス <https://www.sonpo.or.jp/>

## ■ 特定個人情報の取扱い

当社における個人番号および特定個人情報の取扱いは、以下のとおりです。

### 1. 個人番号および特定個人情報の適正な取得

当社は、適法かつ公正な手段によりお客さまの個人番号および特定個人情報を取得します。また、法令で定められた場合を除き、個人番号および特定個人情報の提供を求めることはありません。

(取得の方法の例)

- ・書面にご記入いただく方法または個人番号もしくは特定個人情報に記載された書面をご提出いただく方法 など

### 2. 個人番号および特定個人情報の取扱い、利用・第三者提供の範囲

当社では、取得した個人番号および特定個人情報を法令で限定された範囲内でのみ取り扱います。当社における利用、第三者提供の範囲は以下のとおりであり、その範囲外で、利用または第三者提供を行うことはありません。

#### (1) 法令に定められた以下の個人番号関係事務を行う場合

- ① 保険取引等に関する支払調書等の作成事務
- ② 報酬・料金、契約金および賞金の支払調書の作成事務
- ③ 不動産等取引に関する支払調書の作成事務
- ④ 持株会事務局業務における個人番号関係事務
- ⑤ その他法令に定められた個人番号関係事務

#### (2) 法令に基づき、以下の場合に利用を行うことがあります。

- ① 激甚災害時等に保険金等の支払いを行う場合
- ② 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であって、本人の同意があり、または本人の同意を得ることが困難である場合

### 3. 安全管理措置に関する事項

当社は、個人番号および特定個人情報の漏えい、滅失またはき損の防止その他、個人番号および特定個人情報の安全管理のため、取扱規程および安全管理措置に係る実施体制の整備等、十分なセキュリティ対策を講じます。

### 4. 個人番号および特定個人情報取扱いの委託

当社は、個人番号関係事務の一部を他の事業者へ委託することがあります。個人番号および特定個人情報の取扱いを委託する場合は、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。

※個人情報保護法に基づく保有個人データ、個人番号および特定個人情報に関する事項の通知、開示・訂正等・利用停止等に関するご請求については、「開示等請求の手続き」をご覧ください。

### 5. お問い合わせ窓口

当社の個人番号および特定個人情報の取扱いに関するご質問、ご照会、苦情等は、下記連絡先にお問い合わせください。

損害保険ジャパン株式会社

〒160-8338 東京都新宿区西新宿1-26-1

電話番号 0120-888-089(カスタマーセンター)

受付時間 平日：午前9時～午後8時

土日・祝日：午前9時～午後5時

(12月31日～1月3日は休業)

URL <https://www.sompo-japan.co.jp/>

当社は、認定個人情報保護団体である一般社団法人日本損害保険協会の対象事業者です。同協会では、対象事業者の個人情報の取扱いに関する苦情・相談を受け付けております。

〈お問い合わせ先〉

一般社団法人日本損害保険協会

そんぽADRセンター

(損害保険相談・紛争解決サポートセンター)

〒101-0063

東京都千代田区神田淡路町2-105 ワテラスアネックス7階

電話 03-3255-1470

(受付時間：午前9時～午後5時 土日祝祭日および年末年始を除く。)

ホームページアドレス <https://www.sonpo.or.jp/>

# 利益相反取引管理基本方針

当社は、「SOMPOグループ 利益相反取引管理基本方針」に基づき、利益相反のおそれのある取引について、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切に管理する態勢を構築します。

## ■ 利益相反取引管理基本方針

SOMPOホールディングスは、当社グループ金融機関が行う利益相反のおそれのある取引について、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、法令等に従い適切に管理する態勢を構築するため、「SOMPOグループ コンプライアンス基本方針」に基づき、この基本方針を定めます。

### 1. 業務方針

当社グループは、お客さまの利益を不当に害することのないよう、当社グループ金融機関の取引等に起因する利益相反を適切に管理します。

### 2. 業務内容および執行体制

#### (1) 管理対象取引の特定

①当社グループ金融機関の行う次に掲げるような種類の取引・行為によりお客さまの利益が不当に害されるおそれが認められる場合、管理対象会社（SOMPOホールディングスおよび「別表」に掲げる当社グループ金融機関をいいます。本基本方針においては、以下同様とします）は、当該取引・行為を管理対象取引として指定します。

- ・お客さまの利益と当社グループ金融機関の利益が相反する取引・行為
- ・お客さまの利益と当社グループ金融機関の他のお客さまの利益が相反する取引・行為
- ・当社グループ金融機関がお客さまとの関係を通じて入手した非公開情報を利用して当社グループ金融機関が利益を得る取引・行為
- ・当社グループ金融機関がお客さまとの関係を通じて入手した非公開情報を利用して当社グループ金融機関の他のお客さまが利益を得る取引・行為

②管理対象取引は、管理対象取引の性質・構造、関連取引の状況、管理対象取引に利用する情報の保有状況、管理対象取引と関連取引を合算して得られる当社グループおよびお客さまの利益の状況その他の事由を勘案して個別に指定します。

#### (2) 管理対象取引の管理

①管理対象会社は、管理対象取引に係る関連取引の状況その他の事由を勘案して必要に応じ次に掲げる措置その他の必要な措置を講じ、お客さまの利益を確保します。

- ア 管理対象取引と関連取引の実行部門を分離し、両取引に係る情報を遮断します。
- イ 管理対象取引、関連取引のいずれかまたは両方について、取引の内容、条件、方法その他を変更します。
- ウ 管理対象取引、関連取引のいずれかを中止します。
- エ 管理対象取引に伴い発生する利益相反の内容その他の必要な情報をお客さまに開示し、その同意を取り付けます。

②管理対象会社は、管理対象取引と関連取引の内容、講じた措置の実施状況その他の必要な事項を記録し、管理対象取引の実行日から5年間、これを保存します。

#### (3) 管理体制

管理対象会社は、法令等に従い、次の体制を整備します。

①管理対象取引を管理する部署（管理部署）および管理統括者を設置します。

②管理対象取引とその関連取引が同一の金融機関の中で実行される場合にあっては当該金融機関の管理部署が、異なる金融機関が実行する場合にあってはSOMPOホールディングスの管理部署が、上記に定める措置の要否、内容その他の必要な事項を立案します。

③上記に定める措置を講じる場合にあっては、管理統括者は、上記区分にそって講じるべき措置の内容を決定します。

④利益相反管理方針の概要を公表します。

⑤役職員等に対する利益相反管理に関する教育・研修を実施します。

⑥利益相反管理態勢を定期的に検証し、その改善を図ります。

#### (4) 取締役会等への報告

SOMPOホールディングスおよび当社グループ金融機関は、経営に重大な影響を及ぼす利益相反取引に係る事案が発生した場合は、速やかに取締役会等で対応方針を決定し、必要な対策を講じます。また、当社グループ金融機関は、当該事案が経営に重大な影響を及ぼすおそれ、またはお客さまの利益を著しく阻害するおそれを認識した時点で、速やかにSOMPOホールディングスに報告します。

#### (5) 利益相反取引管理基本方針実務要領

SOMPOホールディングスは、この基本方針に沿って、事業特性等に応じてグループ各社に態勢整備を求める事項等を記載した「利益相反取引管理基本方針実務要領」を必要に応じて策定し、グループ各社はこれを遵守します。

<別表>当社グループ金融機関

- ①損害保険ジャパン株式会社
- ②SOMPOひまわり生命保険株式会社
- ③セゾン自動車火災保険株式会社
- ④キャピタル損害保険株式会社
- ⑤損保ジャパン D C 証券株式会社

(2024年3月31日現在)

# 反社会的勢力への対応

当社は、「SOMPOグループ 反社会的勢力対応基本方針」に基づき、反社会的勢力との関係遮断に努め、公共の信頼を維持し健全な企業経営を実現します。

## ■ 反社会的勢力対応基本方針

SOMPOホールディングスは、当社グループ(SOMPOホールディングスおよび国内グループ会社をいいます。本基本方針においては以下同様とします。)が、市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力による不当要求等に対して毅然とした態度を堅持することによりこれを拒絶するとともに、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企業経営を実現するため、「SOMPOグループ コンプライアンス基本方針」に基づき、この基本方針を定めます。

### 1. 業務方針

#### (1) 反社会的勢力との関係の遮断

当社グループは、反社会的勢力との取引を行わず、取引開始後に反社会的勢力であると判明したときも関係の遮断に向けて可能な限りの措置を講じます。

#### (2) 不当要求などへの組織的な対応

当社グループは、反社会的勢力から不当要求を受けたときは、組織として毅然と対応し、要求を拒絶します。

#### (3) 裏取引・利益供与の禁止

当社グループは、不祥事などを理由とする不当要求を受けたときも、裏取引を行うことなく要求を拒絶します。また、いかなる理由があっても、反社会的勢力に対する利益供与を行いません。

### 2. 業務内容および執行体制

当社グループは、法令・規制、事業・サービスの特性上適当でない場合を除き、反社会的勢力に適切に対応するため、次の取組みを行います。

#### (1) 反社会的勢力との取引等の特定

- ① 当社グループは、その事業活動に際して国内で利用する約款・契約書等に暴力団排除条項を導入します。また、外部委託・業務提携を行う際には委託先・提携先における当該条項の導入状況を管理します。
- ② 当社グループは、反社会的勢力に関するデータベースを整備し、事前審査・事後検証を通じた反社会的勢力との取引等の防止・排除に利用します。
- ③ 事前審査とは、取引開始前に、取引相手が反社会的勢力であるか否かを確認するために実施するものをいい、事後検証とは、取引開始後定期的に、取引相手が反社会的勢力であるか否かを検証するために実施するものをいいます。
- ④ SOMPOホールディングスは、当社グループが行う事前審査・事後検証の実施状況を管理します。
- ⑤ 当社グループは、各種サービスの提供、株主管理業務において不当要求の排除、利益供与の防止などのために反社会的勢力に関する管理を行います。

#### (2) 反社会的勢力との関係の遮断

- ① 当社グループは、取引相手が反社会的勢力であると認めるときは、取引開始前にあっては取引謝絶など、取引開始後にあっては契約解除などの措置を講じて、反社会的勢力との関係を遮断します。
- ② 当社グループは、反社会的勢力から不当な要求などを受けたときは、毅然と対応し、要求を拒絶します。

- ③ 当社グループは、関係の遮断、不当要求の拒絶に際しては、経営陣の関与のもと組織的に対応し、警察その他の外部専門機関と連携する一方で、反社会的勢力と対峙する役職員の安全を確保します。

#### (3) 反社会的勢力対応態勢の整備

- ① 当社グループは、次の業務を所管する部署を設置します。
  - ア 反社会的勢力に関するデータベースの整備・活用
  - イ 反社会的勢力への対応に関する規程・マニュアルの整備(他部門のマニュアルへの反映を含みます)
  - ウ 警察その他の外部専門機関との連携態勢の整備
  - エ 暴力団排除条項の導入状況の管理
  - オ 事前審査・事後検証の実施状況の管理
  - カ 反社会的勢力への対応に関する役職員向け教育・研修の企画・実施
  - キ 反社会的勢力との取引の発生、反社会的勢力からの不当要求等の発生に係る情報集約
- ② 上記の部署は、関係の遮断に伴い反社会的勢力の行動が予想されるとき、または反社会的勢力が不当な要求を行ったときは、次の業務を行います。
  - ア 経営報告の実施および対応方針の立案
  - イ 対応部署に対する支援(外部専門機関との連携の支援を含みます。)
  - ウ 関係する役職員に対する安全確保措置の実施・手配

- ③ SOMPOホールディングスは、上記の場合であって、複数のグループ会社が統合的な対応を行う必要があるときは、グループ会社間の連絡・調整を行います。

#### (4) 取締役会等への報告

当社グループは、経営に重大な影響を及ぼす反社会的勢力対応に係る事案が発生した場合は、速やかに取締役会等で対応方針を決定し、必要な対策を講じます。また、当社グループは、当該事案が経営に重大な影響を及ぼすおそれ、またはお客さまの利益を著しく阻害するおそれを認識した時点で、速やかにSOMPOホールディングスに報告します。

#### (5) 反社会的勢力対応基本方針実務要領

SOMPOホールディングスは、この基本方針に沿って、事業特性等に応じてグループ各社に態勢整備を求め、事項等を記載した「反社会的勢力対応基本方針実務要領」を必要に応じて策定し、グループ各社はこれを遵守します。

# 「お客さまの声」を起点とした品質向上の取組み

当社は、すべての活動の原点をお客さまにおき、「お客さまの声」を真摯に受け止め、お客さまの期待にお応えできるように取り組んでいます。

## ■ 「お客さまの声」への対応

### 基本理念

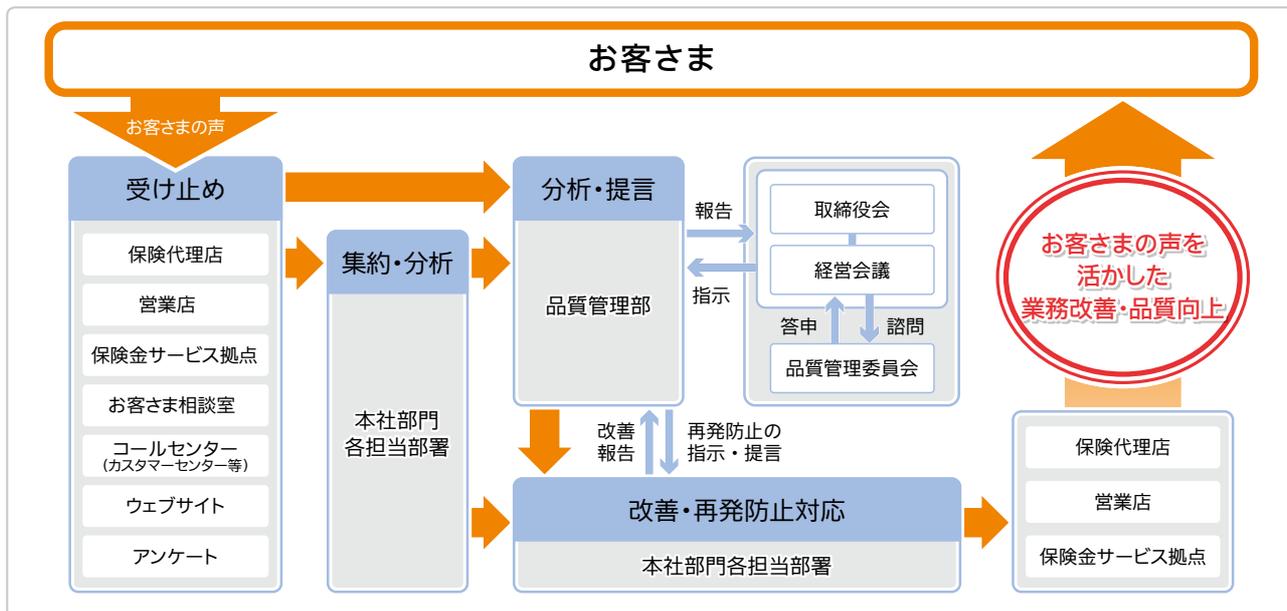
お客さまの声を真摯に受け止め、迅速・適切に対応するとともに、お客さま第一をあらゆる業務の基点とし、積極的に企業活動に活かします。

### 対応方針

1. お客さまの声を感謝と誠意をもって積極的に受け止め、全ての部門において最優先の課題と認識して、公平・公正・迅速・適切かつ誠実にお客さまの声に対応します。
2. お客さまにとって負担のかからない、利用しやすいお客さまの声受付窓口を設置し、窓口の連絡先、ご利用方法などを広く周知し、お客さまの声の受付および対応の充実に努めます。
3. お客さまの声を通じて得られた個人情報、機密情報等の情報の機密保持を徹底します。
4. お客さまの声に関する情報を適宜、適切に集計・分析し、広く開示し、透明性のあるお客さまの声対応を実施します。
5. お客さまの声を商品・サービス・業務運営の向上へ積極的に活かし、お客さまの声対応管理態勢を継続的に向上します。

## ■ 「お客さまの声」を活かす取組み

当社は、お客さまから寄せられる「お客さまの声」を経営に活かすため、「お客さまの声」の傾向や内容を分析し、分析結果を本社部門で共有して、業務改善・品質向上に役立てています。



## ■ ISO10002への適合宣言

当社は2017年3月28日付で、苦情対応の国際規格である「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)」に適合することを宣言しました。

引き続き、お客さまの声に対する対応管理態勢を強化し、お客さまの声に基づいた業務運営の向上に努めます。

詳しくは、当社公式ウェブサイト「ISO10002への適合宣言」をご覧ください。

<https://www.sompo-japan.co.jp/company/initiatives/reconf/voice/iso10002/>

■ 「お客さまの声」を受け止める取組み

カスタマーセンターの機能強化

当社は、代理店を通じ、常にお客さまの立場に立った対応に努めているほか、お客さまから直接ご意見、ご要望、ご質問などさまざまな相談を承る窓口としてカスタマーセンターを設置しています。

カスタマーセンターでは、お客さまの声をしっかり受け止め、高品質かつ親切・丁寧な対応をしていくこと、受け止めた声を経営に活かすことを目的に、土日祝日も含めお客さま対応をしています。

苦情・ご不満を承る窓口

当社への苦情・ご不満を承る専用窓口を設置しています。

保険金のお支払いに関するご相談窓口

保険金のお支払いに関するお客さまからのご相談・ご不満を承る専用窓口を設置しています。

お客さまアンケートの実施

「お客さまの声・期待」を把握し、品質向上につなげる一つの方法として、代理店の契約手続きや、事故対応サービスに関する「お客さまアンケート」を実施しています。

お客さまの声(苦情)の受付状況

2023年度にお客さまから寄せられた苦情の受付状況は、以下のとおりです。

お客さまの声(苦情)の区分	件数
契約・募集行為	6,565
契約管理	9,674
保険金支払い	15,868
顧客情報	76
その他	6,969
合計	39,152

■ 社外の声を活かす取組み～社外モニター制度～

お客さまに提供しているサービスや帳票等について、消費生活相談員等の社外有識者からお客さま視点に基づくさまざまなご意見をいただいています。

2023年度は9回の打ち合わせを開催し、15件の議題についてご意見をいただき、業務改善・品質向上へとつなげています。



モニター会議の風景

■ 「お客さまの声」を起点とした改善事例

お客さまの声

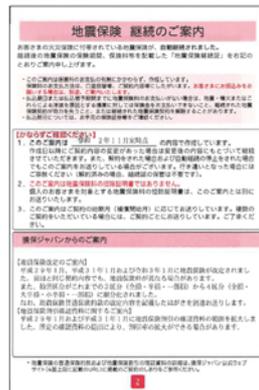
地震保険継続証の記載内容が見つづらく、わかりにくい。



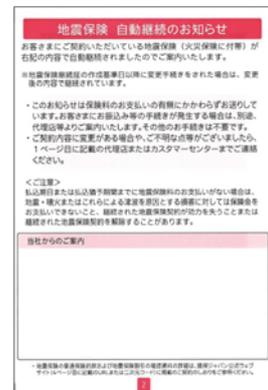
改善内容

同様の声は複数寄せられており、これらのお客さまの声を収集・分析し、文字を大きくするなど、お客さまにとってわかりやすい地震保険継続証にリニューアルしました。

改善前



改善後



# お客さまへのご案内

## ■ 中立・公正な立場で問題を解決する損害保険業界関連の紛争解決機関

### 一般社団法人日本損害保険協会「そんぽADRセンター」

当社は、保険業法に基づく金融庁長官の指定を受けた指定紛争解決機関である一般社団法人日本損害保険協会と手続実施基本契約を締結しています。

同協会では、損害保険に関する一般的な相談のほか、損害保険会社の業務に関連する苦情や紛争に対応する窓口として、「そんぽADRセンター」(損害保険相談・紛争解決サポートセンター)を設けています。受け付けた苦情については、損害保険会社に通知して対応を求めることで当事者同士の交渉による解決を促すとともに、当事者間で問題の解決が図れない場合には、専門の知識や経験を有する弁護士などが中立・公正な立場から和解案を提示し、紛争解決に導きます。

当社との間で問題を解決できない場合には、「そんぽADRセンター」に解決の申し立てを行うことができます。  
一般社団法人日本損害保険協会「そんぽADRセンター」の連絡先は以下のとおりです。

ナビダイヤル(全国共通・通話料有料) 0570-022808

※電話リレーサービス、IP電話からは、以下の直通電話へおかけください。

名称	直通電話
そんぽADRセンター東京	03-4332-5241
そんぽADRセンター近畿	06-7634-2321

受付：月～金曜日(祝日・休日および12/30～1/4を除く。)午前9時15分～午後5時

詳しくは、同協会のホームページをご参照ください。( <https://www.sonpo.or.jp/> )

### そんぽADRセンター以外の損害保険業界関連の紛争解決機関

#### 「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、学識経験者等で構成する紛争処理委員が、自賠責保険(自賠責共済)の支払内容について審査し、公正な調停を行います。同機構の取扱いは、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、同機構のホームページをご参照ください。( <https://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。全国11か所において、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ほか、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し立てることもできます。

詳しくは、同センターのホームページをご参照ください。( <https://www.jcstad.or.jp> )

# 情報開示

お客さま、株主、地域社会をはじめとする幅広いステークホルダーの皆さまに当社およびグループ会社をご理解いただくため、公式ウェブサイト、ディスクロージャー誌、公式SNSアカウント、お客さまの声白書などを通じて情報の開示に努めています。

## ■ 公式ウェブサイト

<https://www.sompo-japan.co.jp/>

「お客さまの疑問・悩みやニーズに対応できる解決ツール、窓口のひとつであること」をコンセプトに、商品・サービス、各種お手続き方法、会社情報などのさまざまな情報を掲載しています。パソコンだけではなく、スマートフォンやタブレットでも読みやすく、使いやすいサイトを提供し、「お客さまの利便性」と「わかりやすさ」の向上に努めています。



パソコン・タブレット版



スマートフォン版



アクセス二次元コード

## ■ ディスクロージャー誌

経営戦略や事業内容、決算内容、今後の方針など事業活動についてわかりやすく説明するため、ディスクロージャー誌「損保ジャパンの現状」(本誌)を作成しています。

## ■ SOMPOグループの情報開示

SOMPOグループの取組みは、SOMPOホールディングスが発行する「統合報告書」や公式ウェブサイト(<https://www.sompo-hd.com/>)で開示しています。

## ■ お客さまの声白書

「お客さま本位の業務運営方針」に基づく主な取組みを紹介する「お客さまの声白書」を発行しています。



## ■ 公式SNS

当社を幅広い世代の方に身近に感じていただけるよう、Facebook、X、Instagram、YouTubeで公式アカウントを運営し、お役立ち情報や、当社のさまざまな活動に関する情報を発信しています。

< Facebook URL >

<https://www.facebook.com/sompojapan/>

< X URL >

[https://x.com/sompo\\_jp](https://x.com/sompo_jp)

< Instagram URL >

[https://www.instagram.com/sompo\\_japan\\_official/](https://www.instagram.com/sompo_japan_official/)

< YouTube URL >

<https://www.youtube.com/@sompojap>



公式Facebook



公式X



公式Instagram



公式YouTube