

お客様の声 白書 2025

すべてをお客さまの立場で考える会社へ

“すべてをお客さまの立場で考える会社”へ

自動車保険金の不正請求における対応、保険料調整行為、乗合代理店との間で発生した保険契約情報の不適切な管理、そして本年4月に発生した当社システムに対する不正アクセスにより、お客さまをはじめステークホルダーの皆さまに多大なるご迷惑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、度重なる行政処分および不正アクセス事案を厳粛に受け止め、このような事態を二度と発生させることのないよう、業務改善計画などの着実な実行を通じて、全社を挙げて再発防止に取り組み、お客さまと社会からの信頼回復に努めてまいります。

“新しい損保ジャパン”を実現する変革プロジェクト「SJ-R」をスタートさせてから約1年半が経過しました。この取組みは、全役員・全社員が「SOMPOのYes」をはじめとする正しい価値基準に基づいて行動し、将来にわたって持続可能なビジネスモデルを構築することを目指しています。

現場第1線と経営陣との直接的な対話、定期的な意識調査を通じた変革状況の把握、社員が改善すべき点を経営陣に直接伝える仕組みなどを通じ、企業文化の変革に向けた歩みは着実に進んでいるものと実感しています。

お客さまの日常の安心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、「SJ-R」や全役員・全社員がお客さまの声に向き合う「お客さまを知る時間」などの取組みを通じ、業務運営の透明性・公平性・適切性を確保し、「すべてをお客さまの立場で考える会社」へ変革するための取組みを引き続き進め、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してまいります。

この「お客さまの声白書」では、一連の問題に関する業務改善への取組状況のほか、「お客さま本位の業務運営方針」に基づく取組みやお客さまの声を起点とした改善事例などを掲載しておりますので、ぜひご参照いただければ幸いです。

日本初の火災保険会社として1888年に創業して以来、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。「お客さま、社会、そして自分にまっすぐ。」に、全役員・全社員が想いを一つにして、お客さまから「損保ジャパンでよかった。SOMPOでよかった。」と言っていただける“新しい損保ジャパン”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。

2025年8月

損害保険ジャパン株式会社
代表取締役社長

石川 耕治



「お客さまの声白書」について

当社は、お客さまから寄せられた当社の事業活動に関するご相談、お問い合わせ、ご要望、ご不満、感謝のお言葉のすべてを「お客さまの声」ととらえています。お客さまの声を起点とした改善内容などについては、2007年度の発行以来、本白書を通してお伝えしてまいりました。

今年度は、当社の信頼回復への取組状況に加え、「お客さま本位の業務運営方針」に基づく当社の取組みにつきましても本白書でお知らせいたします。

今後も、お客さまの声をしっかり受け止め、「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。

目 次

■ トップメッセージ	P.1
■ お客さまの声白書について／目次	P.2
■ お客さま本位の業務運営方針	P.3
■ 信頼回復への取組み	P.4
■ 「お客さま本位の業務運営方針」に基づく取組み	P.8
方針1. お客さま視点での業務遂行	P.9
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	P.17
方針3. お客さまに最適な保険商品の提案	P.19
方針4. 適切かつ丁寧な保険金のお支払い	P.21
方針5. お客さま本位の業務運営方針の定着	P.23
方針6. 利益相反の適切な管理	P.24
方針7. 企業としての社会的責任を果たす取組み	P.25
■ 寄稿	P.27
■ お客さまの声を受け止める各種窓口	P.29

お客さま本位の業務運営方針

当社は、自動車保険金の不正請求における対応、保険料調整行為そして乗合代理店との間で発生した保険契約情報の不適切な管理につきまして、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、2024年度に本方針を見直しました。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・信頼回復に引き続き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。

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、各事業を通じてさまざま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。

*お客さま、お取引先、株主、社員、地域社会などの利害関係者をいいます。

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。

詳細は、当社公式ウェブサイトをご覧ください。

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



信頼回復への 取組み

信頼回復への取組み

業務改善命令で指摘されたコンプライアンス・お客さま保護を徹底するための態勢に関する問題を中心に、信頼回復に向けた取組状況をお伝えします。

※記載内容は2025年5月末時点のものです。業務改善計画の進捗・実施・改善状況につきましては、定期的に金融庁に報告するとともに当社公式ウェブサイト公表しています。業務改善計画の進捗に関する最新の状況につきましては、当社公式ウェブサイトをご確認ください。

ビッグモーター社による不適切な自動車保険金請求に関する当社対応

https://www.sompo-japan.co.jp/announce/2023/202310_02/



保険料の調整行為に関する当社対応

https://www.sompo-japan.co.jp/announce/2023/202312_04/



保険代理店との間で発生した保険契約情報の不適切な管理に関する対応状況

https://www.sompo-japan.co.jp/announce/2024/202409_01/



新しい損保ジャパンの企業理念体系と新たな価値基準の策定

あらゆるステークホルダーから「損保ジャパンでよかった。SOMPO でよかった。」と言っていただける新しい損保ジャパンを実現するために、全役員・全社員共通の普遍的な価値基準を策定しました。

パーパス・ビジョン・バリューを「日々の行動の拠り所」とし、グループコンプライアンス行動規範の「SOMPO のYes」を「迷ったときの拠り所」としています。

新しい損保ジャパンの目指す姿 全体像

日々の行動の拠り所

迷った時の拠り所



“安心・安全・健康”であふれる未来へ

損保ジャパンでよかった。SOMPO でよかった。

- すべてをお客さまの立場で考える会社
- 正しいことを正しく実践し、すべてのステークホルダーの期待に応える会社
- お客さまに価値で選ばれ、持続的に成長する会社

お客さま、社会、そして自分にまっすぐ。

私たちの
5つの約束

- お客さま・社会からの信頼を最も大切にします。
- 代理店と共にくらしと社会を支えます。
- お客さまの声を聴き品質を磨き続けます。
- 自ら学び専門性を高め保険本来の価値を追求します。
- 多様性と「個」のチカラで未来に挑戦します。

すべてのお客さま、
取引先に対して
公正な対応ですか？

SOMPOの
Yes

世の中に堂々と
説明ができますか？

家族や友人に
自信を持って
話せますか？

(グループコンプライアンス行動規範)

風化させない仕組み・リスク認識醸成の取組み

● 伝承室の設置

私たちが世の中から信頼を失った事実と、その記憶を風化させないために、「伝承室～教訓から学ぶ～」を設置しました。

「その時何があったのか」「なぜ起きたのか」を振り返ることで、一連の問題に関する記憶を自分事として落とし込み、後世に伝えます。

展示物、資料の概要

- 過去からの行政処分と会社の動きなどの年表
- 一連の問題の事象概要
- 当時の新聞記事や雑誌
- お客さまや世の中からいただいたお叱りの声

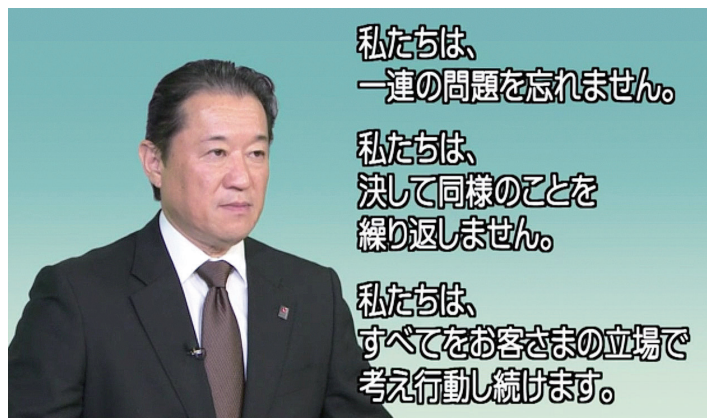
※動画、パネルや音声を通じて、視覚と聴覚で体感



©山之内淡 Tan Yamaniuchi & AWGL

※伝承室は、SOMPOグループの社員にのみ公開しております。

● 振り返りの日(月間)の設定



11月を「振り返り月間」として設定し、全職場で一連の問題を振り返り、「すべてをお客さまの立場で考える会社」の実現に向けて実践することを考える職場ミーティングを実施しました。

また、社長メッセージを全国の職場に動画配信しました。

社内への理解浸透に向けた取組み

カルチャー変革の推進に向け、経営層によるタウンホールミーティングを実施しています。2025年5月末までに、保険金サービス部門・営業部門・本社部門の延べ733部店、約7,200名の社員と経営層との直接の対話を実施しました。



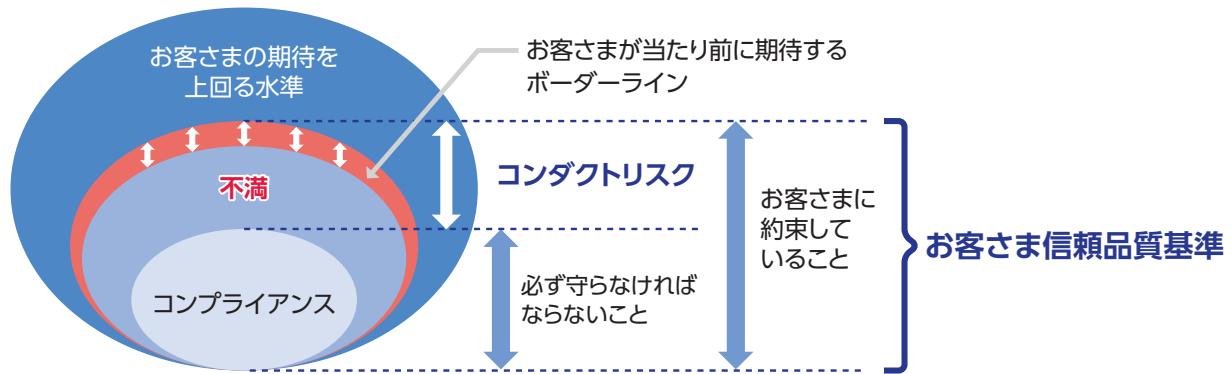
「お客さま信頼品質基準」の浸透・定着に向けた取組み

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」を定義しました。引き続き「お客さま信頼品質基準」の浸透・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。

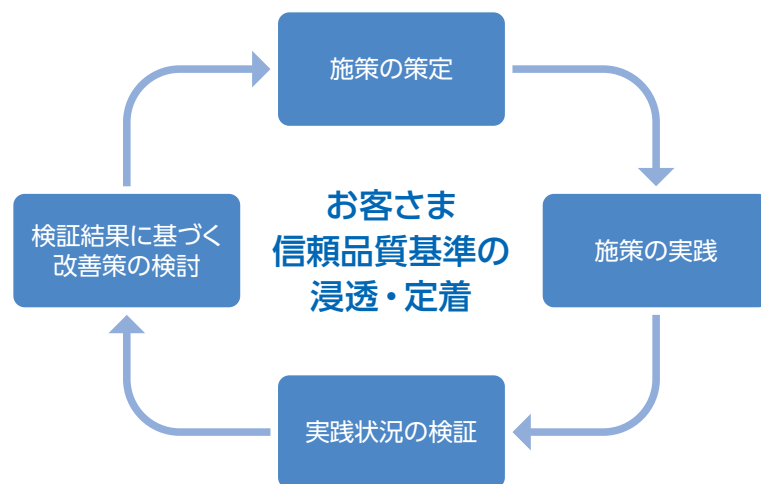


コンダクトリスクとは

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「世の中の常識」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。



お客さま本位の業務運営の実現

「お客さま本位の
業務運営方針」
に基づく取組み

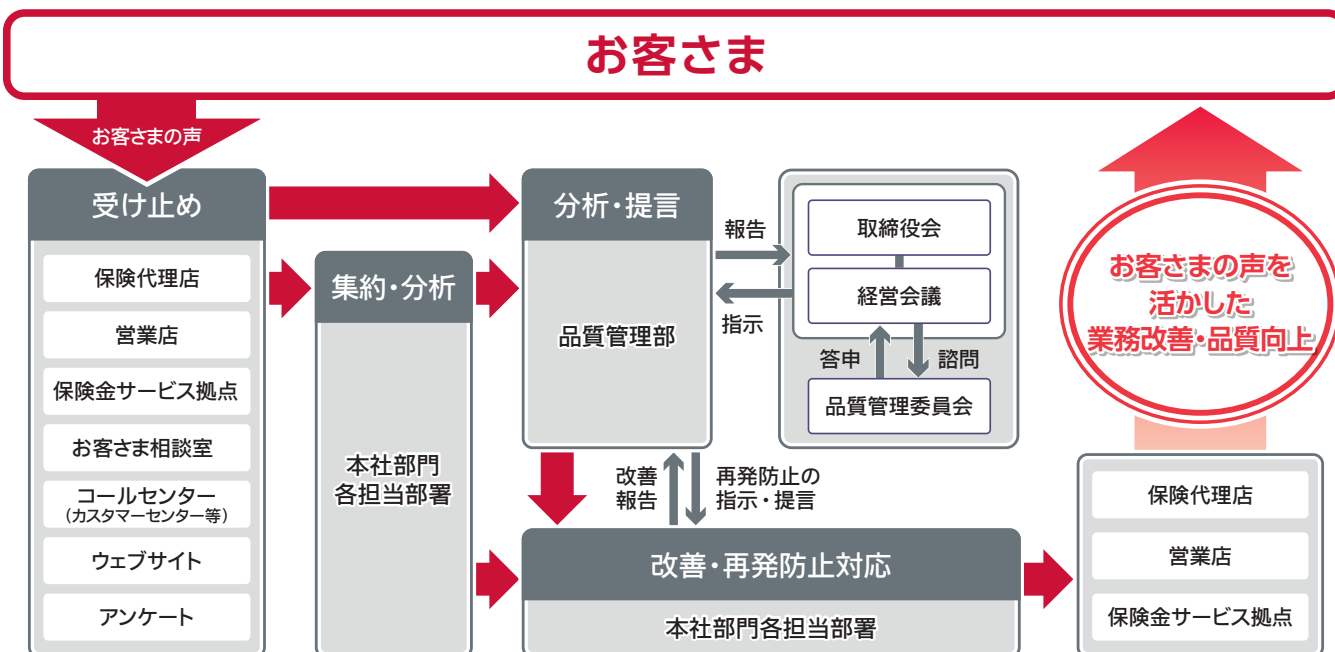
方針 1

お客さま視点での業務遂行

「お客さまの声」の対応管理態勢

「お客さまの声」を活かす取組み

「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。



声の受け止め

保険代理店、営業店、保険金サービス拠点、お客さま相談室、コールセンターなどに寄せられる「お客さまの声」を真摯に受け止め、迅速かつ丁寧な対応に努めています。

声の集約 原因分析 業務改善の実行

お客さまの声の背景にある問題や課題を解決するために、本社部門の各担当部署では、お客さまの声を集約し、分析を行っています。「お客さまの声」を経営に活かす態勢を構築・強化するために設置された「品質管理部」では、お客さまの声の背景や原因の分析を行い、業務改善・品質向上にむけて、把握した課題の共有や改善策の検討・実施を本社部門の各担当部署と行っています。

社内共有

お客さまの声を起点としたこれらの取組みや業務改善の状況は、定期的に取り締役会、経営会議、品質管理委員会などへ報告しています。

業務改善 品質向上

これらの取組みを通じ、お客さまの声を活かした業務改善・品質向上に取り組んでいます。

「苦情対応マネジメントシステム (ISO10002) 規格」への適合宣言

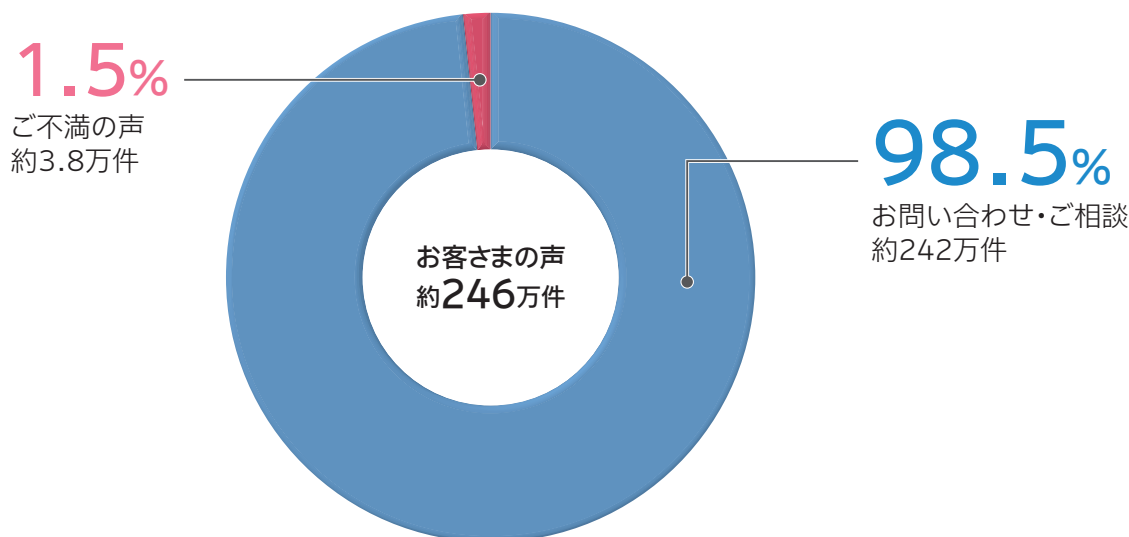
当社は2017年3月28日付で、苦情対応の国際規格である「ISO10002」(品質マネジメントー顧客満足ー組織における苦情対応のための指針)に適合することを宣言しました。

引き続き、お客さまの声の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。

2024年度に寄せられたお客さまの声

お客さまの声の内訳

2024年度に保険代理店・営業店・保険金サービス拠点（保険金支払い部門）・コールセンターなどを通じ、当社に寄せられた「お客さまの声」は、約246万件でした。



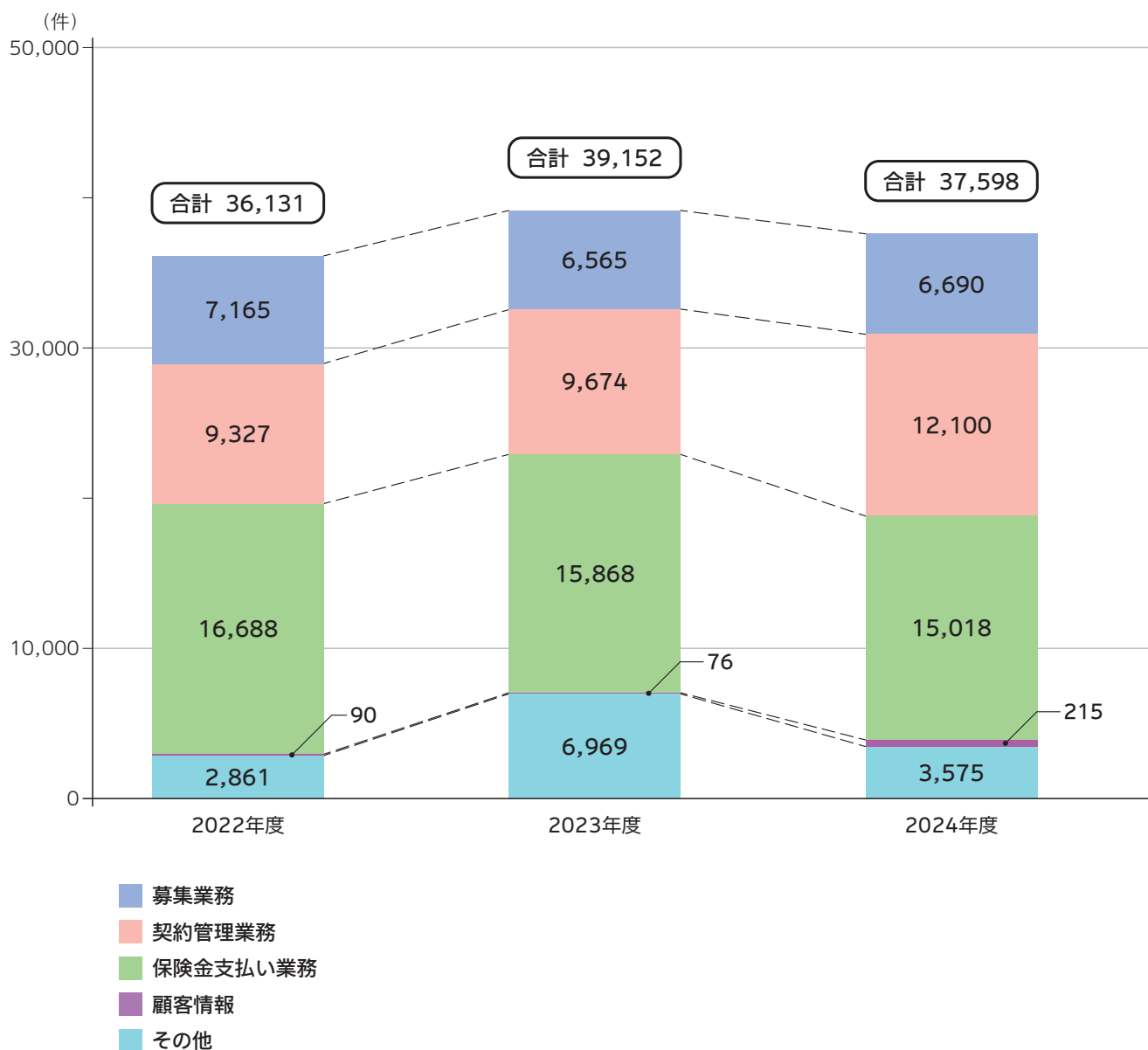
2024年度に寄せられたご不満の声の詳細

項 目	概 要	受付件数	構成比
募集業務 当社保険商品の説明や 契約手続きなどに 関するご不満	ご契約の更新手続きの連絡不十分・遅延に関するもの	606	6,690 17.8%
	ご契約の勧誘方法やご契約手続きに関するもの	2,296	
	保険料の算出誤りや割引適用漏れに関するもの	148	
	ご契約に関わる重要事項や商品内容の説明不足・誤りに関するもの	1,677	
	ご契約の引受制限に関するもの	334	
	社員や代理店の言葉遣い・マナーに関するもの	242	
	保険の補償内容や規定に関するもの	478	
	申込書、パンフレット等帳票に関するもの	169	
	上記以外のご契約の手続きに関するもの	740	
契約管理業務 契約内容の変更手続きや 保険料支払いなどに 関するご不満	ご契約の変更手続きにおける遅延や誤りに関するもの	3,375	12,100 32.2%
	ご契約の解約手続きにおける遅延や誤りに関するもの	3,396	
	保険料の支払い方法（口座振替など）に関するもの	1,997	
	社員や代理店の言葉遣い・マナーに関するもの	455	
	保険証券の未着や記載内容の誤りに関するもの	518	
	満期返戻金の手続きにおける遅延や誤り、返戻金額に関するもの	31	
	上記以外の契約の管理・保全に関するもの	2,328	
保険金支払い業務 事故の受付から 保険金支払いまでの 事故対応に関するご不満	保険金のお支払い金額に関するもの	1,895	15,018 39.9%
	保険金のお支払い手続きにおける誤りや遅延に関するもの	10,069	
	保険金お支払いの判断に関するもの	914	
	社員や代理店の言葉遣い・マナーに関するもの	1,032	
	上記以外の保険金お支払いに関するもの	1,108	
顧客情報	誤送付に関するもの	56	215 0.6%
	本人の許可なく第三者への情報漏洩	87	
	上記以外の顧客情報に関するもの	72	
その他	上記以外のもの	3,575	9.5%
合 計		37,598	100.0%

過去3年間のご不満の声の件数推移

2023年度は、自動車保険金の不正請求における対応などに対して、多くのお客さまからご批判やご不満の声が寄せられました。特に、不正請求による自動車保険の保険料への影響に対するご不満やご不安の声、保険契約の解約を希望される声が多く寄せられました。

2024年度は、ご契約手続き時およびご契約後の契約内容の変更や解約手続き時における対応の遅延や放置、対応誤りに関する声が多く寄せられたことにより、契約管理業務に関するご不満の声の件数が増加しました。また、乗合代理店や当社社員の出向先におけるお客さま情報の不適切な取扱いに対するご批判が多く寄せられ、顧客情報の取扱いに関するご不満の声が増加しました。



お客さまから寄せられた実際の声

●お客さまから寄せられたご不満の声の一部をご紹介します。

- 前もって保険料などを比較したかったのに、火災保険の満期の2週間前になっても更新の案内が来なかった。
- 自動車保険の解約を公式ウェブサイトから申し込み、「書類をお送りします」とのメッセージを受け取ったが、半月近く経つがまだ届いていない。
- 運転者年齢条件の設定によって保険料が安くなることを初めて知った。これまで初めて自動車保険に加入した18歳当時と同じ条件で契約をしていた。
- 領収書が到着したら立て替えた治療費をすぐに支払うと言っていたのに、医療機関への確認作業が必要なので1か月ほど時間がかかると言われた。それなら先に言ってほしかった。
- 保険金請求手続きのことで担当者に電話したら、「通話中なので折り返し電話します。」と言われてずいぶん待っているがまだ電話が来ない。チャットもしたけれど返信もない。

●感謝のお言葉もいただいています。このようなお声をより多くいただけるよう、品質向上に取り組んでまいります。

- 保険金請求手続きなどに不安な気持ちがあったが、最初から最後まで本当に親切丁寧に対応してくれました。電話で顔が見えない中でも、書類の書き方の説明なども親切に対応してくれました。
- 担当の代理店さんの対応がとても良いです。中断証明書の対応や新車が納車されるまでのディーラーとの連絡もすべて安心して任せられました。息子の代になってもお願いすると思います。
- 自動車事故の担当者から相手保険会社との対応についてのアドバイスをもらえました。信用している保険会社が同じ目線に立ってここまで考えてくれるのですね。とても感謝しています。
- 事故の対応してくれた担当者は、電話での対応もメールも分かりやすく言葉遣いも丁寧でした。相談にも親身になってくれましたし、とても信頼感があるので、安心して任せられました。
- 海外旅行先で病気になって保険金請求をしました。その時の担当者が私の側に立って労りの言葉をかけてくださり、請求の手続きも私の負担にならないように丁寧にご説明くださいました。旅行中のアクシデントで嫌になっていた気持ちが和らぎました。

お客さまアンケートに寄せられた声

「お客さまの声・期待」を把握し、品質向上につなげる方法の一つとして、代理店の契約手続きや、当社の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。

ご契約時にご協力をお願いする 「ご契約に関するお客さまアンケート」に寄せられた声

〈ご不満・ご要望〉

- 電話すると約束した日に連絡がなかった。
- 電話で氏名や生年月日を伝えたら、契約内容などがすぐにわかるように代理店内で情報共有してほしい。
- 素人が読んでもよくわからない内容が多すぎるので、もっとわかりやすくシンプルにならないか。
- 更新手続きのため電話をしたが、対応が良くなかった。郵送されてきた書類に付いていたメモ書きの意味が理解できなかった。

〈お褒め〉

- 契約更新の度にわかりやすく丁寧な説明をしていたので、毎回改めてしっかりと理解することができています。
- いつも親切丁寧な対応で、家族の状況など把握してくださっているので、適切なアドバイスをいただいています。
- 優しい話し方で、高齢者にもわかりやすい説明でした。

保険金お支払時にご協力をお願いする 「保険金のお支払いに関するアンケート」に寄せられた声

〈ご不満・ご要望〉

- 保険の専門用語で説明があるとわかりづらいので、噛み砕いて説明してもらえるとありがたい。
- 解決まで時間がかかったので、忘れられているのではないかと不安になった。チャットでのやりとりも、とてもそっけなく感じた。
- 折り返しの電話をお願いしたが、何日経ってもかかってこなかった。
- 相手の気持ちを考えた言葉遣いをしてほしい。

〈お褒め〉

- 最初の対応がとても丁寧でした。焦る気持ちがありましたが、落ち着いて状況を把握することができました。
- 対応が非常に良かったです。LINEでの連絡も過不足なく、非常に安心感がありました。
- わからないことばかりで不安でしたが、どんな質問でも丁寧にご返答いただき、安心することができました。

お客さまからいただいた声を起点にした改善事例

事例 1

自動車保険契約者向け EV 電欠時「現場駆け付け急速充電サービス」の提供を開始しました。

【お客さまの声】

ガソリン車のガス欠時は、その場に駆けつけて給油してくれるサービスがあるのだから、EV 車の充電が切れた際もその場で充電してもらえると助かる。

【改善内容】

自動車保険をご契約いただいているお客さまを対象とした、バッテリー式電気自動車（以下「EV」）電欠時の「現場駆け付け急速充電サービス（以下「本サービス」）」の提供を一部地域で開始しました。

従来、EV の電欠時にはレッカー車が現場に駆け付け、最寄りの充電スポットへの搬送を行っていましたが、現場でトラブルを解消できないことによるお客さまの不安や負担の軽減を図るため、本サービスの提供を開始しました。本サービスにより、現場でEV を急速充電し、お客さまはご自身の車で移動継続が可能となります。

【サービスの概要】

本サービスは、株式会社プライムアシスタンスが提供する急速充電可能な設備を使用した充電サービスです。

損保ジャパンでロードアシスタンス特約がセットされた自動車保険にご加入のお客さまが、ロードアシスタンス専用デスクへEV の電欠によるレッカー手配を依頼された際に、お客さまの希望に応じて従来の最寄りの充電スポットへの搬送に加え、現場での充電サービスを選択することができます。



※現場での充電を選択された場合は、プライムアシスタンスが対応可能な提携レッカー会社を手配し、救援車から電欠車に最大30分の急速充電を無料で行います。

まずは関東・関西を中心に15の都府県でサービスを開始し、順次、対象地域を拡大していきます。

事例 2

改訂した新パンフレットを公式ウェブサイトに掲載する時期を早めます。

【お客さまの声】

代理店さんから商品の改定があると聞きました。新しい内容のパンフレットを見たいので、公式ウェブサイトに早く掲載してほしい。

【改善内容】

これまで、公式ウェブサイトに掲載する保険商品のパンフレットは、保険の種類によって掲載時期が異なっていました。

今後は、「自動車の保険」、「火災・地震の保険」、「ケガ・病気の保険」の商品改定においては、新しいパンフレットの掲載時期をできるだけ早めます。



パンフレットのダウンロードは、こちらをご覧ください。

<https://www.sompo-japan.co.jp/kinsurance/contents1/>



事例 3

傷害保険の事故連絡をインターネットからいただく際のご連絡内容を見直しました。

【お客さまの声】

傷害保険の事故連絡をインターネットから行ったのですが、後から詳しい状況の確認がありました。せっかく連絡したのだから、最初にもう少し詳しい情報を伝えることができればよいのに。

【改善内容】

公式ウェブサイトの「傷害保険 事故ご連絡」ページに、事故にあわれた時の状況を伺う欄を追加しました。これにより受付後の対応もスピーディに行うことができるようになりました。

その他当社へのご連絡事項

事故に遭われた際の状況（ケガの原因） *必須	
治療状況 *必須	☒ ケガなし ☐ 治療中 ☐ 治療済み ※ 事故の種類を「携行品損害」「賠償事故」「その他」を選択した方は「ケガなし」としてください。
入院日数	入院日数 日 通院日数 日 例) 6
手術の有無 *必須	☒ なし ☐ あり
LINEでの手続き *必須	保険請求のお手続きについて、LINEでのやり取りをご希望される方は「希望する」としてください。 ☒ 希望する ☐ 希望しない ※ 希望する場合はLINEで使用している携帯電話の電話番号をご入力ください*最初にショートメッセージをお送りします。 例) 09000000000 (ハイフン不要)

事例 4

リースカーでもドラレコ特約をセットできるように見直しました。

「お客さまの声」

リースカーに乗っているのだが、ドラレコ特約をつけて安心して運転したい。

「改善内容」

「ドライブレコーダーによる事故発生時の通知等に関する特約」（以下、「ドラレコ特約」といいます。）のセットが可能な契約として、以下を追加しました。

- ・「保険料一括払特約」または「保険料一括払特約（即時払）」をセットした長期契約
- ・「リースカーに関する特約」がセットされている保険契約*1

これによりニーズが高まっているリースカーにもドラレコ特約をセットできるようにしました。



ご契約の自動車に搭載されたドライブレコーダー*2が事故による衝撃を検知したことにより信号を発した場合で、当社がそれを受けて事故の事実を確認したときは、普通保険約款に定める「事故発生時の通知義務」が履行されたこととみなすことなどを定める特約です。なお、この特約をセットしたご契約には、安全運転支援サービス「Driving!（ドライビング!）」が提供されます。

*1:リースカーオープンポリシー契約といえます。

*2:当社から貸与する当社オリジナルドライブレコーダーにかぎります。

詳細は、当社公式ウェブサイトをご覧ください。

<https://www.sompo-japan.co.jp/kinsurance/automobile/thekuruma/tsunagaru-dorareco/>



VOC (Voice of Customer) 研究会

カスタマーセンターに寄せられた「お客さまの声」を当社の品質向上に活かすことを目的に、カスタマーセンターの社員が、実際に寄せられたお客さまの声から得た気づきを基に、商品やサービスの開発・改善を担う本社部門へ提案を行っています。提案を受けた本社部門では「お客さまの声」を基に改善策の検討・実行を進めており、「すべてをお客さまの立場で考える会社」の実現に向けた、社員の意識醸成にもつながっています。

カスタマーコミュニケーション部 札幌カスタマーセンター室・荻窪カスタマーセンター室

当室は、お客さまからのお問い合わせや各種手続きの受付対応を行っています。電話応対を通して得られたお客さまの貴重なご意見やご要望を受け止めたうえで、本社部門へ改善提案を行っています。昨年度は特約火災保険*に関するお問い合わせの簡略化を提案しました。これからもお客さまのご不安の解消やご要望の実現のためにお客さまの立場で考えた改善策を本社部門へ提案してまいります。 *住宅金融支援機構の融資を受けたお客さま専用の火災保険

特約火災保険部 お客さまサービス企画グループ

当部は、商品開発からシステム・帳票・事務設計まで幅広い業務を担っています。VOC研究会では、メンバー全員がお客さまのご意見・ご要望と真摯に向き合って最善策を検討しています。昨年度は、お客さまにとってのわかりやすさ・操作性向上のために、印刷物やウェブ手続き画面の改修を行いました。今後も本取組みを通して、カスタマーセンターと共に、時代の変化に合わせたお客さまのニーズに応えてまいります。

社外モニター制度 ～社外の声を活かす取り組み～

お客さまにご提供しているサービスや帳票などについて、消費生活相談員など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。

2024年度は9回開催し、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。

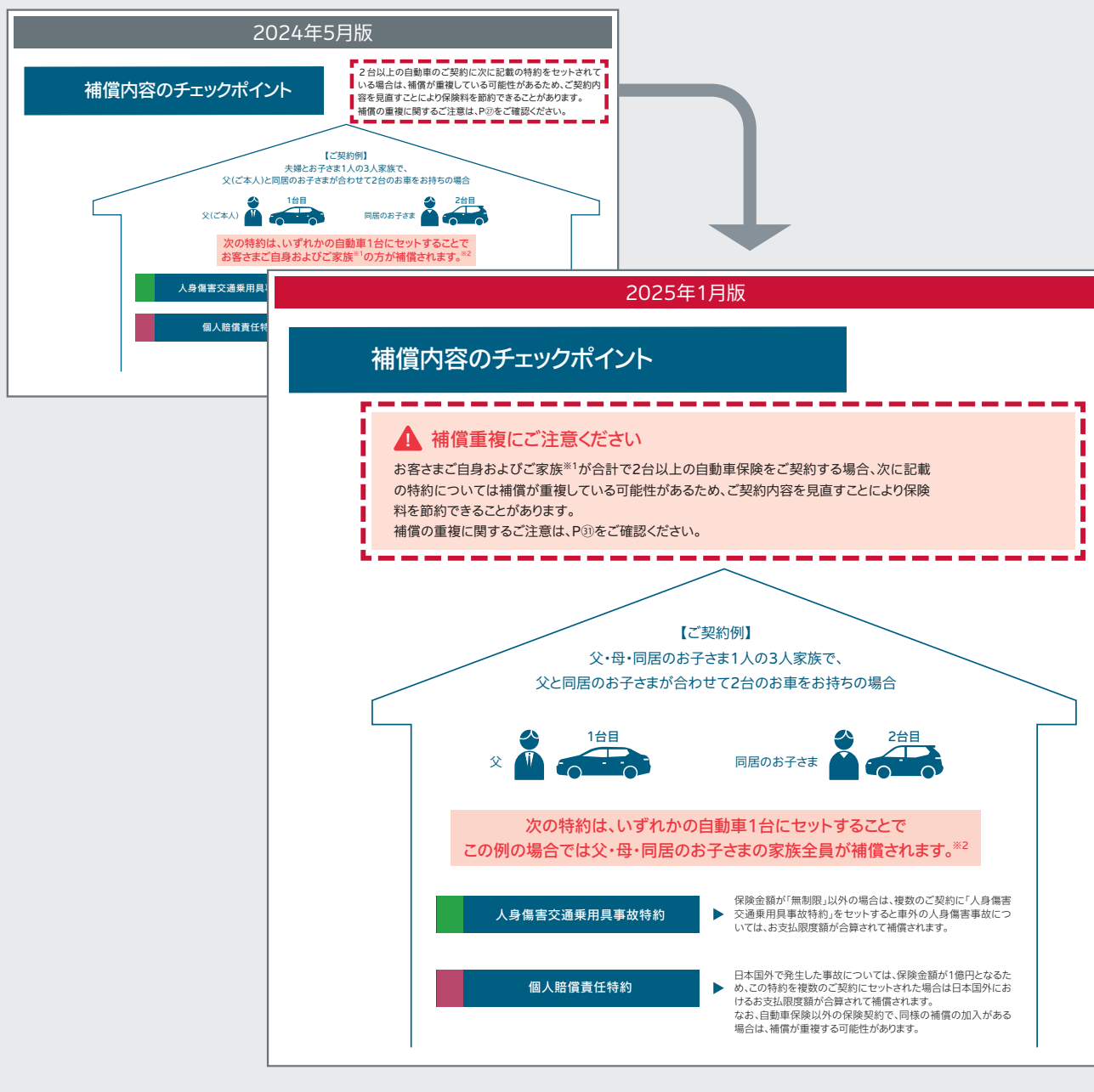
〈ご意見をお伺いしている様子〉



〔ご意見をいただいた事例〕

●自動車保険パンフレットの改訂についてのご相談～補償内容のチェックポイント

2台以上のお車をお持ちの場合、それぞれの自動車保険にセットすると補償内容が重複する可能性がある特約がいくつかあります。現在のパンフレットでは「いずれかの自動車1台にセットすることで、お客さまご自身およびご家族の方が補償されます。」と記載していましたが、より注目していただくために「補償の重複のチェックポイント」などへ変更した方がよいとのアドバイスをいただき、「補償重複にご注意ください」と冒頭に目立つように記載しました。



中小企業向け新商品の販売

～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。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しています。

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、通信費等)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て、「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

- 製造業向け専用商品として販売していた業務過誤賠償責任補償特約を「賠償PRO特約」としてリニューアルし、ご加入いただける業種を広げました。それによってこれまで対象外だった建設業や介護業のお客さまの業務過誤リスクも補償します。
- 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

- 消費者から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、役員・従業員のお身体や事業者の資産に被害が及んだ場合の弁護士費用、詐欺被害や知的財産が侵害された場合の法律相談費用などを幅広く補償します。
- クレーム対応等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。

レクリエーション傷害保険・国内旅行総合保険 WEB 申込システムのリリース

レクリエーション傷害保険や国内旅行総合保険のお申し込みは書面で手続きいただく必要があったため、悪天候による急な予定変更などの際に手続きのご負担をおかけしていました。この課題を解決するため、WEB上で簡単に申し込みを完結できるシステムを2025年2月25日にリリースしました。行事開催日や旅行出発日の前日までであれば、スマートフォンやパソコンなどから簡単に保険の申込手続き・取消手続きができるようになり、お客さまの急な予定変更にも柔軟に対応できます。



水道管凍結被害の軽減に向けた実証実験の実施

株式会社ウェザーニューズ（以下「ウェザーニューズ社」）の水道管凍結予報を活用し、北海道地域を対象として、水道管凍結被害の軽減に向けた実証実験を2024年11月に実施しました。

寒冷地では寒波等の影響により、水道管の凍結事故が毎年恒常的に発生しており、凍結による水道管の破裂は、建物への水ぬれ被害を引き起こし、壁や床の修理が必要となることで日常生活に影響を及ぼすケースも多く見られます。

ウェザーニューズ社の気象情報と独自の予測技術を活用し、水道管凍結のリスクが高まるタイミングで、当社のLINE公式アカウントを通じて通知します。さらに、凍結防止に向けた具体的な対策の情報を提供することで、被害を未然に防ぐことを目指していきます。



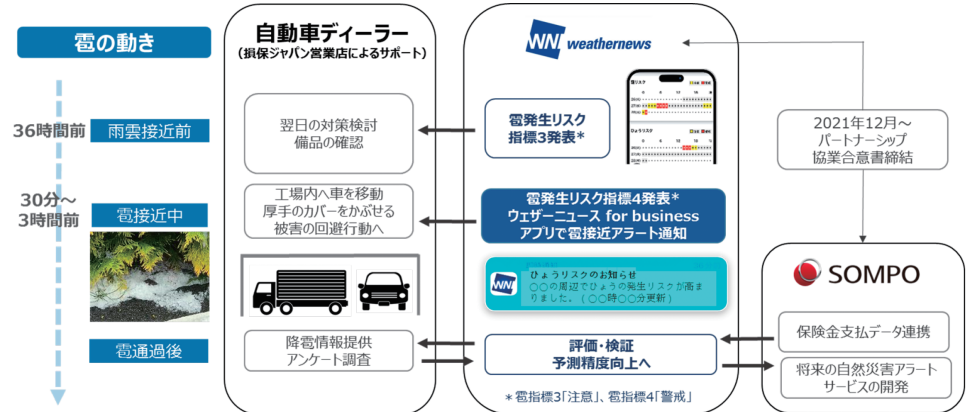
雹（ひょう）災等による被害軽減に向けた実証実験の実施

ウェザーニューズ社と、降雹が予測される地域の自動車ディーラー各店舗と当社の営業店を対象として、雹災等による被害軽減に向けた実証実験を2024年9月から3か月間実施しました。

本実証実験は、お客さまに降雹の危険が高まる30分から3時間前にスマートフォン上でアラートを通知し回避行動につなげていただくことで、被害を軽減させることを目的としています。

引き続きアラート情報の精度の高度化等を目指し、自動車ディーラーを中心により多くの事業者にご協力いただき、実証実験を継続して実施していきます。

【今回の実証実験の概要図】



わかりやすいパンフレットの作成

個人向けの主力商品である「THE クルマの保険」「THE すまいの保険」「THE カラダの保険」のパンフレットは、UCDAの「見やすいデザイン」認証*を取得しています。

*UCDA（一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会）が定める情報コミュニケーションにおける「分かりやすさ」を評価するための基準（情報量、文字、色彩設計等）をクリアすることにより得られる認証です。

詳細は、当社公式ウェブサイトをご覧ください。

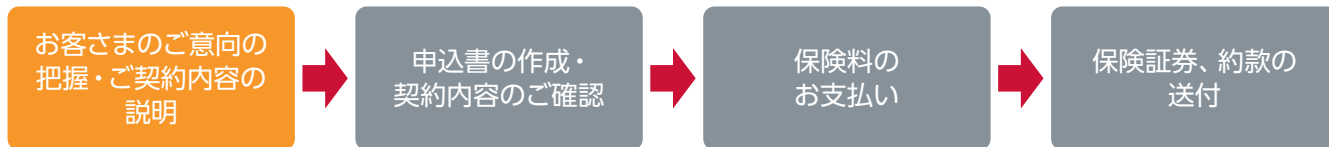
<https://www.sompo-japan.co.jp/kinsurance/contents1/#01>



方針3 お客さまに最適な保険商品の提案

お客さまに十分なご理解をいただいたうえで保険契約を申し込んでいただくため、お客さまのご意向を正しく把握し、最適な保険商品をご提案します。

■ ご契約までの流れ



重要事項等の説明と意向の把握

- お客さまがどのような補償内容を希望されているかなど、お客さまのご意向をしっかりと把握した上で、最適な保険商品やプランをご提案します。
- 保険募集に際しては、保険契約の内容をご理解いただくために、商品の仕組み、補償内容、保険料に関する事項などを記載した「重要事項等説明書」などを用いて、適切かつわかりやすくご説明します。
- 保険のご契約にあたっては、お客さまがご自身でご契約の適否を判断できるよう、次のような事項について必要な情報をご提供し、丁寧に説明します。
 - お客さまが保険商品の内容を理解するために必要な事項（保険金の支払い条件、保険期間、保険金額など）
 - お客さまに対して注意喚起すべき事項（告知義務の内容、責任開始期、契約の失効、セーフティネットなど）
 - その他お客さまの参考となる事項（ロードサービスなどの主要な付帯サービス、直接支払いサービスなど）これらの情報をわかりやすくお伝えするため、「重要事項等説明書」では、ご注意ください点の強調表示や、わかりにくい保険用語の説明、図表を活用するなどの工夫を行っています。
- お客さまに十分なご理解をいただいたうえでご契約いただくため、ご契約前に、お客さまのご意向と保険契約の内容が合致しているかを改めて確認させていただきます。

2025年1月版

ご契約したくお客さまへ 重要事項等説明書

この書類では、自動車保険に関する重要事項（契約概要）「注意喚起事項」等について説明しております。ご契約前に必ずお読みください。また、ご契約後にも必ずお読みください。

なお、ご契約者と記名被保険者・車両所有者（車両保険を適用している場合）が異なる場合は、必ず記名被保険者・車両所有者の方にもこの書類をお読みいただきますようご契約よりお伝えください。この書類は、任意で「クルマの保険（人用自動車保険）」と「SGR（一般自動車保険）」のドライバー保険（特約単位別）ドライバー保険特約または任意保険の特約をセットしたものを指すために記載しております。

1. 重要事項等説明書の概要

2. 重要事項等説明書の構成

3. 用語の説明

4. 補償内容

5. 保険料

6. 契約の解除

7. 契約の更新

8. 契約の終了

9. 契約の継続

10. 契約の更新

11. 契約の終了

12. 契約の継続

13. 契約の更新

14. 契約の終了

15. 契約の継続

16. 契約の更新

17. 契約の終了

18. 契約の継続

19. 契約の更新

20. 契約の終了

21. 契約の継続

22. 契約の更新

23. 契約の終了

24. 契約の継続

25. 契約の更新

26. 契約の終了

27. 契約の継続

28. 契約の更新

29. 契約の終了

30. 契約の継続

31. 契約の更新

32. 契約の終了

33. 契約の継続

34. 契約の更新

35. 契約の終了

36. 契約の継続

37. 契約の更新

38. 契約の終了

39. 契約の継続

40. 契約の更新

41. 契約の終了

42. 契約の継続

43. 契約の更新

44. 契約の終了

45. 契約の継続

46. 契約の更新

47. 契約の終了

48. 契約の継続

49. 契約の更新

50. 契約の終了

51. 契約の継続

52. 契約の更新

53. 契約の終了

54. 契約の継続

55. 契約の更新

56. 契約の終了

57. 契約の継続

58. 契約の更新

59. 契約の終了

60. 契約の継続

61. 契約の更新

62. 契約の終了

63. 契約の継続

64. 契約の更新

65. 契約の終了

66. 契約の継続

67. 契約の更新

68. 契約の終了

69. 契約の継続

70. 契約の更新

71. 契約の終了

72. 契約の継続

73. 契約の更新

74. 契約の終了

75. 契約の継続

76. 契約の更新

77. 契約の終了

78. 契約の継続

79. 契約の更新

80. 契約の終了

81. 契約の継続

82. 契約の更新

83. 契約の終了

84. 契約の継続

85. 契約の更新

86. 契約の終了

87. 契約の継続

88. 契約の更新

89. 契約の終了

90. 契約の継続

91. 契約の更新

92. 契約の終了

93. 契約の継続

94. 契約の更新

95. 契約の終了

96. 契約の継続

97. 契約の更新

98. 契約の終了

99. 契約の継続

100. 契約の更新

101. 契約の終了

102. 契約の継続

103. 契約の更新

104. 契約の終了

105. 契約の継続

106. 契約の更新

107. 契約の終了

108. 契約の継続

109. 契約の更新

110. 契約の終了

111. 契約の継続

112. 契約の更新

113. 契約の終了

114. 契約の継続

115. 契約の更新

116. 契約の終了

117. 契約の継続

118. 契約の更新

119. 契約の終了

120. 契約の継続

121. 契約の更新

122. 契約の終了

123. 契約の継続

124. 契約の更新

125. 契約の終了

126. 契約の継続

127. 契約の更新

128. 契約の終了

129. 契約の継続

130. 契約の更新

131. 契約の終了

132. 契約の継続

133. 契約の更新

134. 契約の終了

135. 契約の継続

136. 契約の更新

137. 契約の終了

138. 契約の継続

139. 契約の更新

140. 契約の終了

141. 契約の継続

142. 契約の更新

143. 契約の終了

144. 契約の継続

145. 契約の更新

146. 契約の終了

147. 契約の継続

148. 契約の更新

149. 契約の終了

150. 契約の継続

151. 契約の更新

152. 契約の終了

153. 契約の継続

154. 契約の更新

155. 契約の終了

156. 契約の継続

157. 契約の更新

158. 契約の終了

159. 契約の継続

160. 契約の更新

161. 契約の終了

162. 契約の継続

163. 契約の更新

164. 契約の終了

165. 契約の継続

166. 契約の更新

167. 契約の終了

168. 契約の継続

169. 契約の更新

170. 契約の終了

171. 契約の継続

172. 契約の更新

173. 契約の終了

174. 契約の継続

175. 契約の更新

176. 契約の終了

177. 契約の継続

178. 契約の更新

179. 契約の終了

180. 契約の継続

181. 契約の更新

182. 契約の終了

183. 契約の継続

184. 契約の更新

185. 契約の終了

186. 契約の継続

187. 契約の更新

188. 契約の終了

189. 契約の継続

190. 契約の更新

191. 契約の終了

192. 契約の継続

193. 契約の更新

194. 契約の終了

195. 契約の継続

196. 契約の更新

197. 契約の終了

198. 契約の継続

199. 契約の更新

200. 契約の終了

201. 契約の継続

202. 契約の更新

203. 契約の終了

204. 契約の継続

205. 契約の更新

206. 契約の終了

207. 契約の継続

208. 契約の更新

209. 契約の終了

210. 契約の継続

211. 契約の更新

212. 契約の終了

213. 契約の継続

214. 契約の更新

215. 契約の終了

216. 契約の継続

217. 契約の更新

218. 契約の終了

219. 契約の継続

220. 契約の更新

221. 契約の終了

222. 契約の継続

223. 契約の更新

224. 契約の終了

225. 契約の継続

226. 契約の更新

227. 契約の終了

228. 契約の継続

229. 契約の更新

230. 契約の終了

231. 契約の継続

232. 契約の更新

233. 契約の終了

234. 契約の継続

235. 契約の更新

236. 契約の終了

237. 契約の継続

238. 契約の更新

239. 契約の終了

240. 契約の継続

241. 契約の更新

242. 契約の終了

243. 契約の継続

244. 契約の更新

245. 契約の終了

246. 契約の継続

247. 契約の更新

248. 契約の終了

249. 契約の継続

250. 契約の更新

251. 契約の終了

252. 契約の継続

253. 契約の更新

254. 契約の終了

255. 契約の継続

256. 契約の更新

257. 契約の終了

258. 契約の継続

259. 契約の更新

260. 契約の終了

261. 契約の継続

262. 契約の更新

263. 契約の終了

264. 契約の継続

265. 契約の更新

266. 契約の終了

267. 契約の継続

268. 契約の更新

269. 契約の終了

270. 契約の継続

271. 契約の更新

272. 契約の終了

273. 契約の継続

274. 契約の更新

275. 契約の終了

276. 契約の継続

277. 契約の更新

278. 契約の終了

279. 契約の継続

280. 契約の更新

281. 契約の終了

282. 契約の継続

283. 契約の更新

284. 契約の終了

285. 契約の継続

286. 契約の更新

287. 契約の終了

288. 契約の継続

289. 契約の更新

290. 契約の終了

291. 契約の継続

292. 契約の更新

293. 契約の終了

294. 契約の継続

295. 契約の更新

296. 契約の終了

297. 契約の継続

298. 契約の更新

299. 契約の終了

300. 契約の継続

301. 契約の更新

302. 契約の終了

303. 契約の継続

304. 契約の更新

305. 契約の終了

306. 契約の継続

307. 契約の更新

308. 契約の終了

309. 契約の継続

310. 契約の更新

311. 契約の終了

312. 契約の継続

313. 契約の更新

314. 契約の終了

315. 契約の継続

316. 契約の更新

317. 契約の終了

318. 契約の継続

319. 契約の更新

320. 契約の終了

321. 契約の継続

322. 契約の更新

323. 契約の終了

324. 契約の継続

325. 契約の更新

326. 契約の終了

327. 契約の継続

328. 契約の更新

329. 契約の終了

330. 契約の継続

331. 契約の更新

332. 契約の終了

333. 契約の継続

334. 契約の更新

335. 契約の終了

336. 契約の継続

337. 契約の更新

338. 契約の終了

339. 契約の継続

340. 契約の更新

341. 契約の終了

342. 契約の継続

343. 契約の更新

344. 契約の終了

345. 契約の継続

346. 契約の更新

347. 契約の終了

348. 契約の継続

349. 契約の更新

350. 契約の終了

351. 契約の継続

352. 契約の更新

353. 契約の終了

354. 契約の継続

355. 契約の更新

356. 契約の終了

357. 契約の継続

358. 契約の更新

359. 契約の終了

360. 契約の継続

361. 契約の更新

362. 契約の終了

363. 契約の継続

364. 契約の更新

365. 契約の終了

366. 契約の継続

367. 契約の更新

368. 契約の終了

369. 契約の継続

370. 契約の更新

371. 契約の終了

372. 契約の継続

373. 契約の更新

374. 契約の終了

375. 契約の継続

376. 契約の更新

377. 契約の終了

378. 契約の継続

379. 契約の更新

380. 契約の終了

381. 契約の継続

382. 契約の更新

383. 契約の終了

384. 契約の継続

385. 契約の更新

386. 契約の終了

387. 契約の継続

388. 契約の更新

389. 契約の終了

390. 契約の継続

391. 契約の更新

392. 契約の終了

393. 契約の継続

394. 契約の更新

395. 契約の終了

396. 契約の継続

397. 契約の更新

398. 契約の終了

399. 契約の継続

400. 契約の更新

401. 契約の終了

402. 契約の継続

403. 契約の更新

404. 契約の終了

405. 契約の継続

406. 契約の更新

407. 契約の終了

408. 契約の継続

409. 契約の更新

410. 契約の終了

411. 契約の継続

412. 契約の更新

413. 契約の終了

414. 契約の継続

415. 契約の更新

416. 契約の終了

417. 契約の継続

418. 契約の更新

419. 契約の終了

420. 契約の継続

421. 契約の更新

422. 契約の終了

423. 契約の継続

424. 契約の更新

425. 契約の終了

426. 契約の継続

427. 契約の更新

428. 契約の終了

429. 契約の継続

430. 契約の更新

431. 契約の終了

432. 契約の継続

433. 契約の更新

434. 契約の終了

435. 契約の継続

436. 契約の更新

437. 契約の終了

438. 契約の継続

439. 契約の更新

440. 契約の終了

441. 契約の継続

442. 契約の更新

443. 契約の終了

444. 契約の継続

445. 契約の更新

446. 契約の終了

447. 契約の継続

448. 契約の更新

449. 契約の終了

450. 契約の継続

451. 契約の更新

452. 契約の終了

453. 契約の継続

454. 契約の更新

455. 契約の終了

456. 契約の継続

457. 契約の更新

458. 契約の終了

459. 契約の継続

460. 契約の更新

461. 契約の終了

462. 契約の継続

463. 契約の更新

464. 契約の終了

465. 契約の継続

466. 契約の更新

467. 契約の終了

468. 契約の継続

469. 契約の更新

470. 契約の終了

471. 契約の継続

472. 契約の更新

473. 契約の終了

474. 契約の継続

475. 契約の更新

476. 契約の終了

477. 契約の継続

478. 契約の更新

479. 契約の終了

480. 契約の継続

481. 契約の更新

482. 契約の終了

483. 契約の継続

484. 契約の更新

485. 契約の終了

486. 契約の継続

487. 契約の更新

488. 契約の終了

489. 契約の継続

490. 契約の更新

491. 契約の終了

492. 契約の継続

493. 契約の更新

494. 契約の終了

495. 契約の継続

496. 契約の更新

497. 契約の終了

498. 契約の継続

499. 契約の更新

500. 契約の終了

501. 契約の継続

502. 契約の更新

503. 契約の終了

504. 契約の継続

505. 契約の更新

506. 契約の終了

507. 契約の継続

508. 契約の更新

509. 契約の終了

510. 契約の継続

511. 契約の更新

512. 契約の終了

513. 契約の継続

514. 契約の更新

515. 契約の終了

516. 契約の継続

517. 契約の更新

518. 契約の終了

519. 契約の継続

520. 契約の更新

521. 契約の終了

522. 契約の継続

523. 契約の更新

524. 契約の終了

525. 契約の継続

526. 契約の更新

527. 契約の終了

528. 契約の継続

529. 契約の更新

530. 契約の終了

531. 契約の継続

532. 契約の更新

533. 契約の終了

534. 契約の継続

535. 契約の更新

536. 契約の終了

537. 契約の継続

538. 契約の更新

539. 契約の終了

540. 契約の継続

541. 契約の更新

542. 契約の終了

543. 契約の継続

544. 契約の更新

545. 契約の終了

546. 契約の継続

547. 契約の更新

548. 契約の終了

549. 契約の継続

550. 契約の更新

551. 契約の終了

552. 契約の継続

553. 契約の更新

554. 契約の終了

555. 契約の継続

556. 契約の更新

557. 契約の終了

558. 契約の継続

559. 契約の更新

560. 契約の終了

561. 契約の継続

562. 契約の更新

563. 契約の終了

564. 契約の継続

565. 契約の更新

566. 契約の終了

567. 契約の継続

568. 契約の更新

569. 契約の終了

570. 契約の継続

571. 契約の更新

572. 契約の終了

573. 契約の継続

574. 契約の更新

575. 契約の終了

576. 契約の継続

577. 契約の更新

578. 契約の終了

579. 契約の継続

580. 契約の更新

581. 契約の終了

582. 契約の継続

583. 契約の更新

584. 契約の終了

585. 契約の継続

586. 契約の更新

587. 契約の終了

588. 契約の継続

589. 契約の更新

590. 契約の終了

591. 契約の継続

592. 契約の更新

593. 契約の終了

594. 契約の継続

595. 契約の更新

596. 契約の終了

597. 契約の継続

598. 契約の更新

599. 契約の終了

600. 契約の継続

601. 契約の更新

602. 契約の終了

603. 契約の継続

604. 契約の更新

605. 契約の終了

606. 契約の継続

607. 契約の更新

608. 契約の終了

609. 契約の継続

610. 契約の更新

611. 契約の終了

612. 契約の継続

613. 契約の更新

614. 契約の終了

615. 契約の継続

616. 契約の更新

617. 契約の終了

618. 契約の継続

619. 契約の更新

620. 契約の終了

621. 契約の継続

622. 契約の更新

623. 契約の終了

624. 契約の継続

625. 契約の更新

626. 契約の終了

627. 契約の継続

628. 契約の更新

629. 契約の終了

630. 契約の継続

631. 契約の更新

632. 契約の終了

633. 契約の継続

634. 契約の更新

635. 契約の終了

636. 契約の継続

637. 契約の更新

638. 契約の終了

639. 契約の継続

640. 契約の更新

641. 契約の終了

642. 契約の継続

643. 契約の更新

644. 契約の終了

645. 契約の継続

646. 契約の更新

647. 契約の終了

648. 契約の継続

649. 契約の更新

650. 契約の終了

651. 契約の継続

652. 契約の更新

653. 契約の終了

654. 契約の継続

655. 契約の更新

656. 契約の終了

657. 契約の継続

658. 契約の更新

659. 契約の終了

660. 契約の継続

661. 契約の更新

662. 契約の終了

663. 契約の継続

664. 契約の更新

665. 契約の終了

666. 契約の継続

667. 契約の更新

668. 契約の終了

669. 契約の継続

670. 契約の更新

671. 契約の終了

672. 契約の継続

673. 契約の更新

674. 契約の終了

675. 契約の継続

676. 契約の更新

677. 契約の終了

678. 契約の継続

679. 契約の更新

680. 契約の終了

681. 契約の継続

682. 契約の更新

683. 契約の終了

684. 契約の継続

685. 契約の更新

686. 契約の終了

687. 契約の継続

688. 契約の更新

689. 契約の終了

690. 契約の継続

691. 契約の更新

692. 契約の終了

693. 契約の継続

694. 契約の更新

695. 契約の終了

696. 契約の継続

697. 契約の更新

698. 契約の終了

699. 契約の継続

700. 契約の更新

701. 契約の終了

702. 契約の継続

703. 契約の更新

704. 契約の終了

705. 契約の継続

706. 契約の更新

707. 契約の終了

708. 契約の継続

709. 契約の更新

710. 契約の終了

711. 契約の継続

712. 契約の更新

713. 契約の終了

714. 契約の継続

715. 契約の更新

716. 契約の終了

717. 契約の継続

718. 契約の更新

719. 契約の終了

720. 契約の継続

721. 契約の更新

722. 契約の終了

723. 契約の継続

724. 契約の更新

725. 契約の終了

726. 契約の継続

727. 契約の更新

728. 契約の終了

729. 契約の継続

730. 契約の更新

731. 契約の終了

732. 契約の継続

733. 契約の更新

734. 契約の終了

735. 契約の継続

736. 契約の更新

737. 契約の終了

738. 契約の継続

739. 契約の更新

740. 契約の終了

741. 契約の継続

742. 契約の更新

743. 契約の終了

744. 契約の継続

745. 契約の更新

746. 契約の終了

747. 契約の継続

748. 契約の更新

749. 契約の終了

750. 契約の継続

751. 契約の更新

752. 契約の終了

753. 契約の継続

754. 契約の更新

755. 契約の終了

756. 契約の継続

757. 契約の更新

758. 契約の終了

759. 契約の継続

760. 契約の更新

761. 契約の終了

762. 契約の継続

763. 契約の更新

764. 契約の終了

765. 契約の継続

766. 契約の更新

767. 契約の終了

768. 契約の継続

769. 契約の更新

770. 契約の終了

771. 契約の継続

772. 契約の更新

773. 契約の終了

774. 契約の継続

775. 契約の更新

776. 契約の終了

777. 契約の継続

778. 契約の更新

779. 契約の終了

780. 契約の継続

781. 契約の更新

782. 契約の終了

783. 契約の継続

784. 契約の更新

785. 契約の終了

786. 契約の継続

787. 契約の更新

788. 契約の終了

789. 契約の継続

790. 契約の更新

791. 契約の終了

792. 契約の継続

793. 契約の更新

794. 契約の終了

795. 契約の継続

796. 契約の更新

797. 契約の終了

798. 契約の継続

799. 契約の更新

800. 契約の終了

801. 契約の継続

802. 契約の更新

803. 契約の終了

804. 契約の継続

805. 契約の更新

806. 契約の終了

807. 契約の継続

808. 契約の更新

809. 契約の終了

810. 契約の継続

811. 契約の更新

812. 契約の終了

813. 契約の継続

814. 契約の更新

815. 契約の終了

816. 契約の継続

817. 契約の更新

818. 契約の終了

819. 契約の継続

820. 契約の更新

821. 契約の終了

822. 契約の継続

823. 契約の更新

824. 契約の終了

825. 契約の継続

826. 契約の更新

827. 契約の終了

828. 契約の継続

829. 契約の更新

830. 契約の終了

831. 契約の継続

832. 契約の更新

833. 契約の終了

834. 契約の継続

835. 契約の更新

836. 契約の終了

837. 契約の継続

838. 契約の更新

839. 契約の終了

840. 契約の継続

841. 契約の更新

842. 契約の終了

843. 契約の継続

844. 契約の更新

845. 契約の終了

846. 契約の継続

847. 契約の更新

848. 契約の終了

849. 契約の継続

850. 契約の更新

851. 契約の終了

852. 契約の継続

853. 契約の更新

854. 契約の終了

855. 契約の継続

856. 契約の更新

857. 契約の終了

858. 契約の継続

859. 契約の更新

860. 契約の終了

861. 契約の継続

862. 契約の更新

863. 契約の終了

864. 契約の継続

865. 契約の更新

866. 契約の終了

867. 契約の継続

868. 契約の更新

869. 契約の終了

870. 契約の継続

871. 契約の更新

872. 契約の終了

873. 契約の継続

874. 契約の更新

875. 契約の終了

876. 契約の継続

877. 契約の更新

878. 契約の終了

879. 契約の継続

880. 契約の更新

881. 契約の終了

882. 契約の継続

883. 契約の更新

884. 契約の終了

885. 契約の継続

886. 契約の更新

887. 契約の終了

888. 契約の継続

889. 契約の更新

890. 契約の終了

891. 契約の継続

892. 契約の更新

893.

高齢者・障害者への配慮

お客さまの利益が不当に害されることなく、すべてのお客さまに安心してサービスをご利用いただけるよう、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（いわゆる「障害者差別解消法」）に基づき、以下の取組みを行っています。

■ 社内向け疑似体験プログラムの実施

視覚障害用ゴーグルなどを使用した疑似体験プログラムを社内向けに提供しています。障害者の不自由さや困難を疑似的に体験することで、障害者や高齢者に対する理解を深めることを目的としています。



● 実際に研修を受けた感想

- ・実際に体験してみると、障害のある方をサポートすることは、想像していたよりも難しいことがわかりました。知識を深めることは大切だと感じました。
- ・物を拾う際にバランスを崩し、思っていた以上に体が自由に動かせないことを体験しました。周りにいる人たちが助け合いたいと思いました。
- ・視覚障害用ゴーグルを使用した疑似体験では、視覚に障害があると、パンフレットの赤色部分などが見えにくいことに気づきました。より丁寧な説明を心がける必要性を感じました。

■ 聴覚・発話障害をお持ちの方へのサービス

2017年9月、業界で初めて手話通訳会社と連携したテレビ電話を通じた手話や文字チャットによる事故受付を開始しました。2020年6月からは、事故受付からその後の事故の対応まで本サービスを拡大しています。

当社の「手話通訳サービス」の詳細は、当社公式ウェブサイトの特設サイトをご覧ください。

<https://www.sompo-japan.co.jp/covenanter/accontact/contents3/>



■ 公共インフラである「電話リレーサービス」の周知

聴覚や発話に困難のある人と、きこえる人との会話を通訳オペレータが「手話」または「文字」と「音声」を通訳することにより、電話で即時双方向につながるができる、法律に基づいた公共インフラとしてのサービスです。

「電話リレーサービス」などを介して当社へご連絡いただいた場合は、通常の電話連絡の場合と同様の対応ができるよう、社内に周知しています。



方針 4

適切かつ丁寧な保険金のお支払い

事故・
災害の
発生

1 事故のご連絡



事故の発生や自然災害などで被害にあわれた場合は、ご契約取扱代理店または事故サポートセンターまでご連絡ください。

2 お客さまへのご連絡

事故の詳しい状況や今後の進め方についてお客さまと打ち合わせをし、事故関係者へ連絡します。また、お客さまにお支払いの対象となる保険金や必要書類などをご案内します。

24時間事故受付サービス

24時間365日体制で、お客さまからの事故のご連絡を受け付ける「事故サポートセンター」を設置しています。22か国語対応^{*1}に加え、耳や言葉の不自由なお客さまに手話通訳会社を介しての事故受付も実施しています。また、「LINEによる事故連絡サービス^{*2}」ではお客さまご自身のスマートフォン上でいつでも事故の連絡を行うことができます。自動車保険の一部種目および傷害保険では自動応答による請求手続きのサービスも実施しています。

^{*1} 対応言語：英語・中国語・スペイン語・ポルトガル語・韓国語・タイ語・インドネシア語・ベトナム語・ドイツ語・フランス語・イタリア語・ロシア語・タガログ語・ネパール語・マレー語・ミャンマー語・クメール語・モンゴル語・シンハラ語・ヒンディー語・ベンガル語・ウルドゥー語（2025年4月時点）

^{*2} 対象種目は自動車保険・火災保険・傷害保険・海外旅行保険です。

24時間初動対応サービス^{*3}

事故サポートセンターでは、事故の受付のほか、全国の保険金サービス拠点が営業時間外となる夜間や休日に自動車事故にあわれたお客さまに対して、レッカーや代車の手配、整備工場や病院への各種対応など迅速な初動対応と親身なアドバイスにより、事故直後のお客さまの不安を解消し、安心をお届けしています。

^{*3} 24時間初動対応サービスは、お客さまのご要望に基づき実施します。また、ご契約内容や事故状況により、対応させていただく内容が異なります。

お客さまへの初動対応サービス

保険対応の可否判断

病院への連絡

代車の手配

事故解決のアドバイス

整備工場への連絡

相手方への初動対応サービス

代車の手配

病院への連絡

整備工場への連絡

SOMPO たてものスマート見積

建物が事故により損害を受けた際、お客さま自身がスマートフォンなどで被害箇所を撮影し送信することで、その画像をAIがチェックし修理金額を自動算定するアプリを提供しています。お客さまが修理業者を探して修理見積を依頼する手間や時間をかけることなく、短期間でお客さまに保険金をお支払いするサービスです。

〈画面イメージ〉



事故の発生から保険金をお受取りいただくまでの流れをご案内します。

(一般的な流れであり、保険の種類、事故の形態・状況により、異なる場合がございます)

3 損害の調査・ご相談

- 事故現場の調査などにより、事故の状況や損害の内容を確認します。
- 損害賠償事故の場合には、お客さまと打ち合わせのうえ、相手方との解決に向けた交渉を進めます。

4 保険金のお支払い

お支払い金額が決定したら、お客さまにご報告し、お客さまに保険金ご請求の意思を確認のうえ、保険金をお支払いします。

事故対応におけるパーソナライズド動画の提供

お客さま一人ひとりのご契約内容に合わせて保険に関する情報をわかりやすくご案内するための動画（パーソナライズド動画）を、お客さまのご希望に応じて、メールやLINEなどでお送りしています。お客さまは手持ちの端末（PC、スマートフォンなど）からご都合に合わせてご視聴いただけます。

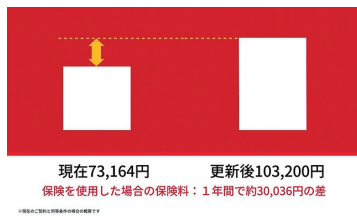
[ご案内している動画例(2025年5月時点)]

- 自動車保険の使用における翌年度以降の保険料への影響について
- 減価償却について
- 当社からお送りした書類について

〈動画イメージ(自動車保険の使用における翌年度以降の保険料への影響について)〉

SOMPO

次回の保険料について
保険をお使いになった場合



保険をお使いにならなかった場合

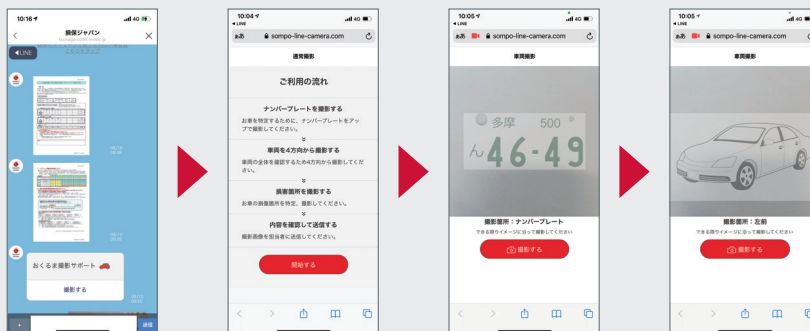
保険をお使いになった場合



おくるま撮影サポート機能

LINEのおくるま撮影サポート機能では、お客さまご自身で車の損害写真をガイドに沿って撮影し、送信していただくことができます。

この機能を利用することで、お客さまが修理にかかる概算金額を知るためだけに整備工場へお車を持ち込むことなく、修理や保険使用の検討をスムーズに進めることができます。



〈画面イメージ〉

※一部ご利用いただけない場合がございます。(例：ケガが発生している事故・レッカーがある事故など)

方針5

お客さま本位の業務運営方針の定着

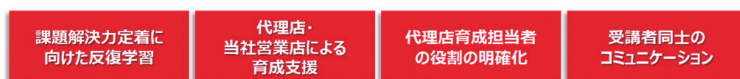
全役員・全社員がお客さま本位の行動の定着に向けて取り組んでいます。

お客さまと直接接点を持つことが多い「保険代理店」および「保険金サービス部門」の品質向上の取り組みを中心に
お伝えします。

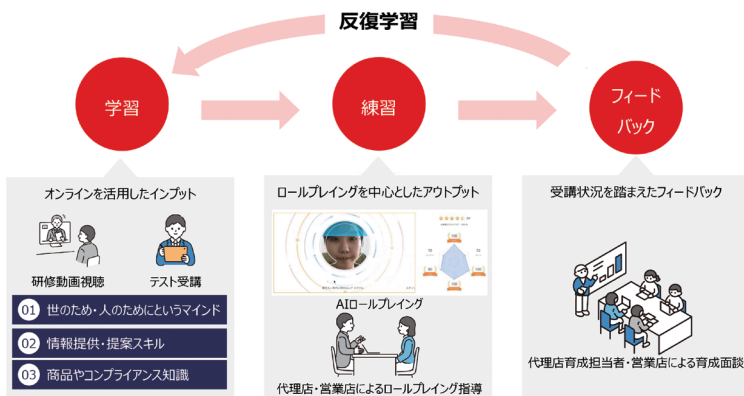
保険代理店の教育・育成に向けた取り組み

保険代理店の業務品質向上および人材育成に対する体制整備を支援するために、代理店特性やレベルに応じた体系的な保険募集人育成プログラム「SOMPO Agent Academy」を2025年4月に開講しました。学習管理システムを活用することで、効率的かつ効果的に、お客さまの課題解決に向けた提案を行うことができる保険募集人の育成を支援します。

<学習を支える仕組み>



<知識・スキル定着に向けたSOMPO Agent Academyの学習の流れ>



保険代理店等の品質向上

お客さまの期待にお応えするサービスを提供するため、お客さま対応プロセスごとに、品質の確認項目・基準を設定し、保険代理店の業務品質向上の取り組みを強化しています。

また、ビジネスパートナーである保険代理店が、お客さまの立場に立ち、お客さまから期待されるサービスを確実にご提供できるよう「お客さま信頼品質ガイドブック」を策定し、保険代理店のさらなる業務品質の向上を図っています。



お客さま本位の行動の定着

●「お客さまを知る時間」の実施

コールセンターに寄せられたお客さまの声を、全役員・全社員が毎月聴き、お客さまの立場に立ち、職場で意見交換を行う「お客さまを知る時間」を実施しています。

「お客さまからなぜこのご連絡をいただいたのか、その時のお客さまの気持ちを考え、職場で対話すること」を通じて、お客さまの立場で考える文化を継続して醸成しています。



〈職場での実施の様子〉



〈品質管理委員会での実施の様子〉

保険金支払いに関する品質向上

保険金サービス部門では、適切な保険金をお支払いし、お客さまに満足いただくサービスを提供するための社員育成に取り組んでいます。

各種研修のほか、定期的な職場勉強会、eラーニングの受講、オンライン動画学習などを通じて、社員の対応品質、専門性の強化を図っています。

方針 6 利益相反の適切な管理

利益相反の適切な管理態勢の構築

- 当社は、コンプライアンス部を利益相反取引管理の統括部署とし、「SOMPOグループ 利益相反取引管理基本方針」に基づき利益相反取引管理の報告および措置に関する基本事項を社内規則に定め、定期的に管理状況を確認しています。
- 取引を行う部署などが、対象となる取引に該当するおそれがある取引を新たに把握した場合は、統括部署であるコンプライアンス部へ報告します。コンプライアンス部では、報告を受けた取引の中から管理を要する取引を指定し、適切な管理を実施しています。

SOMPOグループ 利益相反取引管理基本方針

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

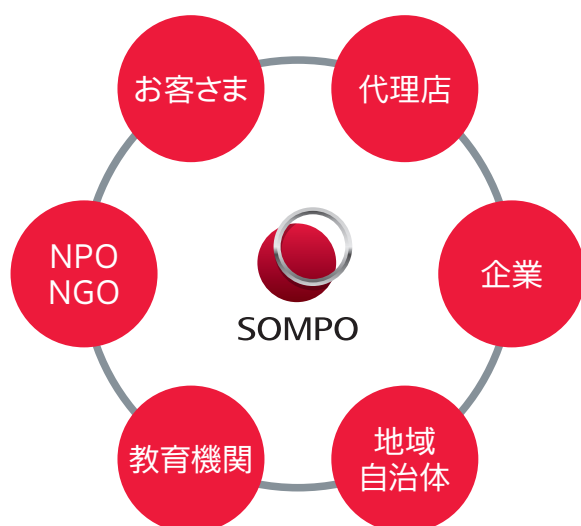


利益相反に関する教育

お客さまとの利益相反のおそれのある取引によって、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、当社の利益相反取引管理態勢を理解するために全社員を対象とした研修を実施しています。

また、注意を要する事例の紹介なども行い、全社員に当社のルールの周知・徹底を図っています。

サステナビリティの取組み



1992年にリオの地球サミット・ジャパンデーに、経団連ミツシヨンの団長として当時の安田火災(現損保ジャパン)の社長が参加したことを契機に、長年にわたりNPO／NGO、教育機関など多様性のある人材やネットワークを活用したさまざまな取組みを継続してきました。今後も、多様なステークホルダーとともに気候変動や生物多様性、地域コミュニティの強化に取り組み、持続可能な社会の実現に貢献していきます。

主な取組みのインパクト

防災ジャパンダプロジェクト

累計976回開催

累計参加者数 約126,000人(2025年3月時点)

黄色いワッペン贈呈事業

61年継続開催

約7,286万枚(2025年3月時点)

SAVE JAPAN プロジェクト

累計1,157回開催

累計参加者数 約68,600人(2025年3月時点)

気候変動・生物多様性に対する取組み

● 中小企業の脱炭素経営支援サービスの提供



2024年12月から、中小企業の脱炭素経営支援を目的とした「脱炭素経営支援コンシェルジュ」を開始しました。中小企業が脱炭素経営をスムーズに開始するために、CO₂排出量可視化、温室効果ガス(GHG)排出量削減計画策定支援、省エネ診断前の相談などのメニューを簡便に利用できるサービスを提供しています。本サービス開始の背景は、大企業がSSBJ基準^{*1}によりサプライチェーン全体のGHG排出量の計測と排出量削減の取組みが必須になることや、大企業が中小企業に排出量計測や脱炭素化への協力を要請することが増加している点にあります。本サービスの提供を通じて、自治体、商工会議所、地域金融機関等と連携し、中小企業の脱炭素経営を支援していきます。

*1:SSBJ基準／サステナビリティ基準委員会(SSBJ)が策定する日本におけるサステナビリティ情報の開示基準

● SAVE JAPAN プロジェクトの展開

2011年から地域の環境団体やNPO支援センター、日本NPOセンターと協働し、毎年全国で市民参加型の生物多様性保全活動を行う「SAVE JAPAN プロジェクト」を展開しています。13年間で携わった希少種は300種を超え、延べ1,157回のイベントを開催し、累計約68,600人以上の方にご参加いただきました(2025年3月末)。2023年からはEco-DRR^{*2}やOECM^{*3}を普及する観点を取り入れた活動も開始しています。

*2:Eco-DRR／生態系を活用した防災・減災

*3:OECM／国立公園などの保護地域以外で生物多様性保全に資する地域



大分県中津干潟の生き物観察会で、カブトガニの保全の意義を学ぶ子どもたち

地域コミュニティの強化

● 防災ジャパンダプロジェクト ～累計参加者数12万人突破～



将来を担う子どもたちとその保護者を対象に、体験型防災ワークショップ「防災ジャパンダプロジェクト」を実施しています。コンテンツの1つであるSOMPO流「逃げ地図」*づくりワークショップでは、災害発生時に避難地点へ到達するまでの時間を色分けし、避難方向を図示した「逃げ地図」づくりを通じて、参加者間のコミュニケーション形成、地域の助け合いである「共助」と防災や避難を自分ごと化して守る「自助」の形成に貢献しています。また、2025年には、オリジナル防災リュックを完成させるパズルゲーム「防災リュックをつくろう」、避難生活で役立つアイテムを学ぶことができる「SOMPOで学防ツチャ(まなぼつちゃ)」を開始し、平時からの備えの大切さを啓発しています。これらの活動を通じて、累計約126,000人(2025年3月末)にご参加いただきました。

*「逃げ地図」は株式会社日建設計の登録商標です。

● \みらいワクワク/こども仕事体験フェスタ



未来を担う子どもたちの将来の選択肢を広げることや子どもたちが高い志を持つきっかけの創出を目的とした小学生向けの仕事体験イベントを実施しています。本イベントの開催を通じて子どもの貧困や産業の空洞化などの社会課題の解決や地方創生に貢献していきます。2022年の沖縄での開催をきっかけに、広島・埼玉・熊本・岐阜・奈良・福井で開催され、取組みの輪が全国各地へ広がっています。

● 黄色いワッペン贈呈事業



©2025 Pokémon. ©1995-2025 Nintendo/Creatures Inc. / GAME FREAK Inc.
ポケットモンスター・ポケモン・Pokémonは任天堂・クリエーターズ・ゲームフリークの登録商標です。

交通安全を願って、毎年、全国の新小学一年生に、交通事故傷害保険付き「黄色いワッペン」を贈呈しています。この事業は、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とともにっており、2025年で61回目となりました。

SOMPOグループでは、国内外のすべてのグループ会社が企業としての社会的責任を果たすために「グループサステナビリティビジョン」をはじめとしたポリシーを策定しています。

グループサステナビリティビジョン

SOMPOグループは、未来に向けた対話を通じてステークホルダーと積極的にかかわりあいながら、高い倫理観のもと国際的な行動規範を尊重し、気候変動や生物多様性などの環境問題、人権やダイバーシティ・エクイティ&インクルージョン、地域社会への配慮などを自らの事業プロセスに積極的に組み込むとともに、社会に対して透明性の高い情報を積極的かつ公正に開示していきます。

また、常に一步先を見据えて、社会の安心・安全・健康に資する商品・サービスの提供をすることで、ソリューションプロバイダーとしてレジリエントで持続可能な社会の実現に貢献していきます。

グループサステナビリティビジョンの詳細は、SOMPOホールディングスの公式ウェブサイトで開示しています。

<https://www.sompo-hd.com/csr/system/vision/>

寄稿

品質管理委員会の3名の外部委員から、「すべてをお客さまの立場で考える会社」を目指す当社の「お客さまの声を活かした業務改善・品質向上」および「お客さま本位の業務運営」に関する取組みについて、ご提言いただきました。



板東 久美子 氏

- ・文部科学審議官、消費者庁長官などを歴任
- ・現在は日本赤十字社常任理事、雪印メグミルク株式会社社外取締役

お客さま本位の業務運営を徹底するための仕組みが整備され、企業文化改革をはじめ、さまざまな取組みが動き出しており、そのさらなる進化を期待したいと思います。

今までのお客さまの声を拝見すると、社員や代理店による対応の在り方に差があると感じます。改めてすべての社員・代理店の意識、業務対応のベクトルを合わせていく重要性を感じます。このためには、問題事例への注視だけでなく、好事例の発掘と横展開、標準化・システム化も重要でしょう。また、お客さまの多様な特性に応じた適切な対応、サービスの提供もますます重要になると思います。高齢者、障害者、外国人などの立場に立って課題やニーズを分析し、それぞれに応じたコミュニケー

ションの在り方や配慮を進化させていくことも重要だと思います。さらに、お客さま本位とは、お客さまの要望に応ずるということだけでなく、企業とお客さまとともに望ましい在り方を作り上げることでもあると思います。サステナビリティに関わる活動はまさに企業が社会とベクトルを合わせて取り組むものですが、それに限らず、企業活動全般がお客さまの理解、相互の信頼と協力のもとに進化するものであると思います。

お客さまの声は、商品・サービスを向上するための提案の宝庫であり、より積極的にさまざまな声をとらえる工夫や働きかけをしていくことが期待されます。



永沢 裕美子 氏

- ・良質な金融商品を育てる会を主宰
- ・金融審議会委員、損害保険業の構造的課題と競争のあり方に関する有識者会議メンバー等を歴任

2024年7月から外部委員として品質管理委員会に参加しています。ほぼ毎月開催される委員会では、信頼を大きく失墜させることになった一部代理店による保険金不正請求を容認してしまった事案や独占禁止法違反行為の発生原因の解明に真摯に取り組まれ、二度と同じ過ちを繰り返さないための「伝承室」の設置や、実際に寄せられた苦情や感謝の声を聞く「お客さまを知る時間」にも立ち合わせていただきました。また、お客さまの視点に立って「お客さま信頼品質基準」を策定する作業や、この基準を浸透・定着させるための態勢づくりに愚直なまでに取り組んでおられる場にも参加させていただいています。

石川社長を囲んで熱く意見具申をされる社員に接し、「万が一のときにいち早くお客さまのもとに駆けつける

火消し」のDNAを頼もしく感じていますが、こうした熱い想いが独りよがりにならないようにするためにも、アンケートの回答率を高めて契約者の「声」の精度を高めることや、契約者との接点となっていたいただいている代理店との連携強化が欠かせないのではないかなどの提言をさせていただいています。

先を見通せないVUCAの時代において、損害保険の果たす役割はますます重要となっています。自分たちの「声」が良質な損害保険サービスを育てることにつながっていく、そんな循環が損保ジャパンから生まれてくることを期待しています。



長澤 恵美子 氏

- ・わくわく共創オフィス代表
- ・社会的責任ある企業行動・人権を尊重する経営・企業による社会貢献活動の促進に従事

損害保険は、日常生活や事業活動において起こりうるリスクに備え、お客さまの生活や経済的基盤を守るという重要な社会的役割を担っています。一人ひとりにとっては「一生に一度」の事故であることも多く、だからこそ、損害保険会社には、安心感と信頼をもっていただける対応が求められます。

その中で、損保ジャパンが「すべてをお客さまの立場で考える会社」への変革を掲げ、「お客さまを知る時間」やタウンホールミーティングを通じて、現場の声やお客さまの声に真摯に向き合っていることは、大きな前進だと感じています。現場の社員や代理店が、業務を自ら見直し、改善提案を行う動きも定着しつつあり、着実に企業文化が変わりつつあることがうかがえます。

一方で、こうした取組みの実効性を高めるためには、経営層が率先してお客さまの声を受け止め、全社での共有とフィードバックを行うことが重要です。また、代理店に対しても上から目線ではなく、共感と協働の関係性を築いていくことが、サービス品質の向上につながると考えます。

お客さま本位の業務運営が、単なるスローガンにとどまることなく、社員や代理店の皆さまの日々の行動において一貫して実践されることを期待しています。そのためには、現場での違和感に気づき、声をあげる力、そしてそれを受け止める風土の醸成が欠かせません。損害保険という事業の公共性と信頼性を礎とした経営の継続に向けて、「お客さまの声白書」が社内外との対話の土台となることを願っています。

経営への社外の視点の取入れ（社内会議体への外部委員の参画）

社外有識者を外部委員として加えた「品質管理委員会」を経営会議の諮問会議として設置し、お客さまの声を活かした業務改善・品質向上について経営陣と活発な議論を行っています。

また、「すべてをお客さまの立場で考える会社」を目指し、経営陣自らがお客さまの声を聴き、意見交換する「お客さまを知る時間」も行っています。

〈2024年度主な議論の内容（全10回）〉

- お客さま本位の業務運営方針の改定、取組方針
- お客さま信頼品質基準、取組方針
- お客さまの声を活かす取組方針
- カスタマーハラスメント対応方針



品質管理委員会については、こちらをご覧ください。

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



お客さまの声を受け止める各種窓口

商品・お手続き
などに関する
お問い合わせ



オンラインカスタマーセンター (WEB)

《受付時間》 スマートフォン・パソコンから
24時間365日ご利用いただけます。
<https://cc-vivr.sompo-japan.co.jp/>



AIチャットボット (WEB)

《受付時間》 スマートフォン・パソコンから
24時間365日ご利用いただけます。
<https://www.sompo-japan.jp/contact/chatbot/all/>



カスタマーセンター (電話)

0120-888-089

《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)

当社への
苦情・ご不満



お客さま相談室 (WEB)

《受付時間》 スマートフォン・パソコンから
24時間365日ご利用いただけます。
https://entry.sompo-japan.dga.jp/cs_complaint_inquiry/consent/



お客さま相談室 (電話)

0120-228-292

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

保険金の
お支払いに関する
ご相談



保険金支払ご相談窓口

0120-668-292

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

各種アンケート



お客さまの声・期待を受け止めるために保険代理店による契約手続きや事故
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。

[お客さまアンケートご回答サイト]
<https://entry.sompo-japan.dga.jp/senq/>



保険代理店・
当社社員



お客さまとの直接の接点である、保険代理店、営業店、保険金サービス拠点を
通じてお寄せいただいた声についても商品・サービスの改善につなげるよう取
り組んでいます。

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
公式ウェブサイト <https://www.sompo-japan.co.jp/>



※この印刷物は、環境に配慮した用紙、インキ、印刷方式を使用しています。
※この印刷物は、ユニバーサルデザインに配慮したフォント(書体)を使用しています。

2025年8月発行

(25060202) 401622 -1200