

お客様の声 白書 2026

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

お客さまをはじめ、すべてのステークホルダーの皆さまには、平素より格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

当社は、これまでに受けた一連の行政処分を厳粛に受け止め、全社をあげて業務改善計画の着実な実行と、コンプライアンスを最優先とする企業風土への抜本的な改革に取り組んでまいりました。この間、お客さま、代理店の皆さま、そして社会の皆さまからいただいたご意見や温かいご指導に心より感謝申し上げます。

2026年度は、当社が真に生まれ変わり、新たな成長ステージへと踏み出すための重要な一年と位置づけています。

その実現に向けて、当社は「お客さま、社会、そして自分にまっすぐ。」という姿勢をすべての事業活動の前提とし、透明性と公平性、そして高い倫理観にもとづく業務運営を徹底してまいります。

現在の事業環境に目を向けますと、気候変動に伴う自然災害の激甚化・頻発化、サイバーリスクの増大、地政学的なリスクの高まりに加え、国内では継続的な物価上昇や構造的な人手不足など、社会を取り巻く不確実性は一段と高まっています。

さらに、デジタル技術の急速な進展により、ビジネスモデルやライフスタイルそのものも大きく変化しようとしています。

こうした予測困難な時代においてこそ、社会インフラとして我々損害保険会社が果たすべき役割は一層重要になっていると強く認識しています。

その使命を果たすべく、常に正しい価値基準に基づいて行動し、将来にわたってお客さまに選ばれ続ける持続可能なビジネスモデルを構築してまいります。

その基盤として私たちが最も重視しているのが、「お客さまの声」です。

全役員・全社員がお客さまの声に真摯に向き合う「お客さまを知る時間」などの取組みを通じて、お客さま一人ひとりのニーズを理解し、最適なお提案ができる態勢を整えてまいります。そして、万が一の際に迅速かつ確実にお役に立てる「真の安心」をご提供し続けることをお約束いたします。

さらに、当社は本年度より「HIKESHI DNA2030 Project」を立ち上げました。同プロジェクトを通じて「災害時も頼りになる損保ジャパン」というブランドを確立するとともに、お客さまのニーズに寄り添った新たな付加価値を提供し、真にお客さまから選ばれることを目指してまいります。

この「お客さまの声白書」では、信頼回復に向けた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ご紹介します。それぞれの活動に対する社員や代理店の皆さまの想いも掲載しておりますので、ぜひご一読いただければ幸いです。

これらの取組みを通じ、業務運営の透明性・公平性・適切性を確保するとともに、「すべてをお客さまの立場で考える会社」への変革を力強く推し進め、企業としての社会的責任を果たしてまいります。

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、よろしくお願い申し上げます。

2026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。

本書では、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.10
方針1. お客さま視点での業務遂行	P.11
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.19
方針3. お客さまに最適な保険商品の提案	P.21
方針4. 適切かつ丁寧な保険金のお支払い	P.23
方針5. お客さま本位の業務運営方針の定着	P.25
方針6. 利益相反の適切な管理	P.29
方針7. 企業としての社会的責任を果たす取組み	P.30
■ 寄稿	P.32
■ お客さまの声を受け止める各種窓口	P.34

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

信頼回復への取り組み

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2026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に公表しています。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。

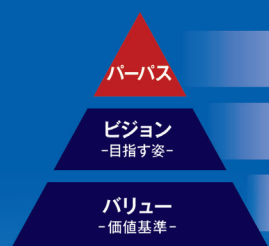
パーパス・ビジョン・バリューを「日々の行動の拠り所」とし、グループコンプライアンス行動規範の「SOMPOのYes」を「迷ったときの拠り所」としています。

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

グループビジョン
未来の可能性を解き放つ

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や励ましの声
- ※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 Yamanouchi & AWGL

※伝承室は、SOMPO グループの社員にのみ公開しております。

伝承室を訪問した社員の声

本社部門

- お客さまを失望させてしまったことへの悔しさ、応援してくださるお客さまの存在を目の当たりにし涙が出ました。一人ひとりの行動がお客さまに繋がっていることを意識し、お客さまを笑顔にする仕事をしたいと思います。
- 自分がなぜその仕事をするのか、なんのために仕事をするのか、常に目的を見失わず目の前の仕事に一生懸命取り組みます。

営業部門

- 真の意味での「お客さま視点」とはなにか。保険という形のない商品だからこそ、常にわれわれは考え続けていくことを約束します。
- 一連の問題が発生した日々を思い出しました。社員の一員としてお客さまや代理店さんと真摯に向き合い、業務を進めていきます。

保険金サービス部門

- 損害保険は公共性の高い仕事です。社会への貢献を誓ったかつての自分を思い出し、社会にどう貢献するか、社会に向けてどうあるべきかを改めて考えなおす契機にしたいと思います。
- 伝承室は過去の過ちを風化させないためにも、大切な場所だと思います。間違った方向に進んでいないか、考え方に偏りがいないか、自問自答しながら業務を遂行していきます。

伝承室を訪問した2026年度新入社員の声

- 社内で当たり前に感じていることでも、小さな疑問でも声をあげていくことの重要性を感じました。
- お客さまからの率直な言葉をお伺いし、当社の業務は信頼によって成り立っていることを実感しました。私も当社の一員としてお客さまから信頼していただけるよう、誠実に業務に取り組んでいきたいと思っています。
- 私も社員になった以上は、お客さまから見れば当事者であることに変わりはありません。過去についてより深く学んだうえで、すべての皆さまに誠実な対応を心がけていきたいと思っています。

※伝承室設置後、新入社員は入社式当日に伝承室を訪問しています。

■ 振り返りの日(月間)の設定

「すべてをお客さまの立場で考える会社」であり続けるために、全役員・全社員が、世の中から信頼を失った過ちを振り返るとともに、日々の業務を問い直し、明日からの行動につなげることを目的に、11月9日を「振り返りの日」、11月を「振り返り月間」として設定しています。

〈2025年度振り返りの日(月間)での主な取り組み〉

全国カルチャー変革推進役ミーティングの開催

- 全国各部店においてカルチャー変革推進の中核を担う195名が一堂に会し、「すべてをお客さまの立場で考える」「正しいことを正しく実践する」ことをテーマとして、各部店が取り組んできた具体的な活動や直面する課題に関するワークショップを開催しました。
- 役員からのメッセージに加え、社外取締役吉田正子氏による講演「すべてをお客さまの立場で考える」を実施しました。



全国職場ミーティング、役員・部店長ミーティングの実施

- 全職場で「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、集約した声を踏まえ、担当役員・部店長によるミーティングを実施しました。
- これらのミーティングでの対話に加えて、全役員・全社員が、必要な法令知識に関するeラーニングを受講し、法令等遵守宣言を実施しました。

特別動画の配信

“新しい損保ジャパン”の目指す姿の実現に向けた経営陣の想いや当社に対する社外からの受け止め・期待などを社内に伝えるため、全5回の特別動画「振り返りの日(月間)～すべてをお客さまの立場で考え、行動につなげる～」を社内ネットワーク上で放映しました。

- Vol.1 石川社長メッセージ
- Vol.2 JSA中核会会長・AIRオートクラブ会長メッセージ
- Vol.3 品質管理委員会社外委員 永沢裕美子氏インタビュー
- Vol.4 全国社員・酒井CCuOの「誓いの言葉」リレー
- Vol.5 堀江CCoO/CQOメッセージ



〈Vol.1 石川社長メッセージ〉



〈Vol.3 品質管理委員会社外委員
永沢裕美子氏インタビュー〉



〈Vol.5 堀江CCoO/CQOメッセージ〉

社内への理解浸透に向けた取組み

■ 経営陣と社員の対話の促進(タウンホールミーティング)

社内のカルチャー変革に向けて、経営層からの継続したメッセージを発信するため、タウンホールミーティングを実施しています。(2026年3月末時点の累計参加者：約17,000名)

タウンホールミーティングでは、経営陣と社員が本音で対話することで、相互理解や信頼関係の構築、そしてスピークアップ文化の醸成につながっています。そこから生まれた貴重なアイデアや視点は、現在、全社的な取組みに生かされる循環が生まれています。



■ 部門を超えた相互理解を推進する取組み(部門間ダイアログ)

お客さま、保険代理店から「損保ジャパンでよかった。SOMPOでよかった。」と言っただけの会社になるためには、会社施策の目的や背景、課題について営業部門、保険金サービス部門、本社部門の枠を超えて相互理解を深め、より一層連携して取り組んでいくことが大切です。そのために、部門を超えてお互いを理解し、共通の認識を深めるための「部門間ダイアログ」を推進しています。



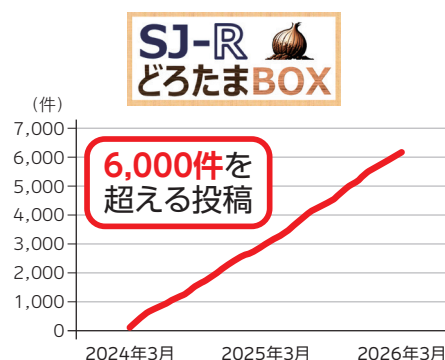
企業文化の変革に向けた取組み

■ ネガティブ情報が上がる仕組み「どろたまBOX」

全国の社員が経営陣にネガティブな情報や改善提案を直接伝える仕組み「どろたまBOX」には毎月250件ペースで継続的に投稿が寄せられ、課題に対する対策を随時実施しています。改善提案・要望に対する検討状況を全役員・全社員が閲覧できる仕組みとし、透明性のある運営を実施しています。

*「どろたま」は「泥のついた玉ねぎ」の略称であり、情報をそのまま(泥のついたまま)上げることが推奨しているもの。

どろたまBOXへの投稿数の推移



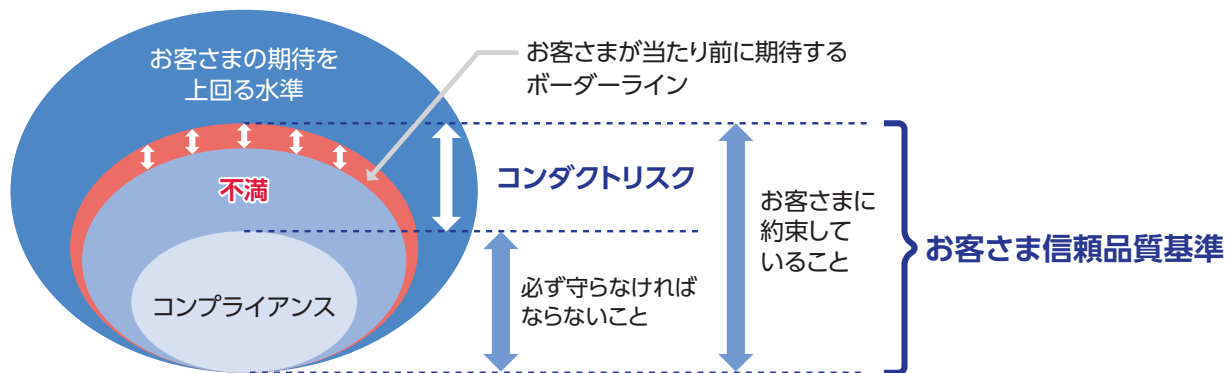
「お客さま信頼品質基準」の浸透・定着に向けた取組み

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。

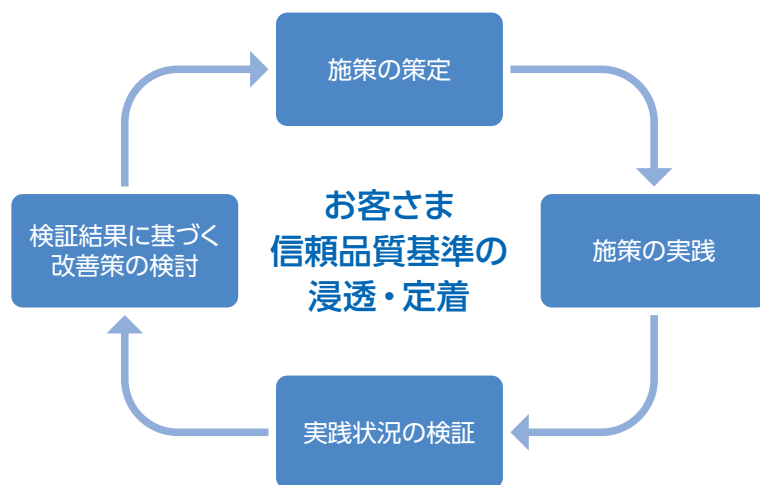


コンダクトリスクとは

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

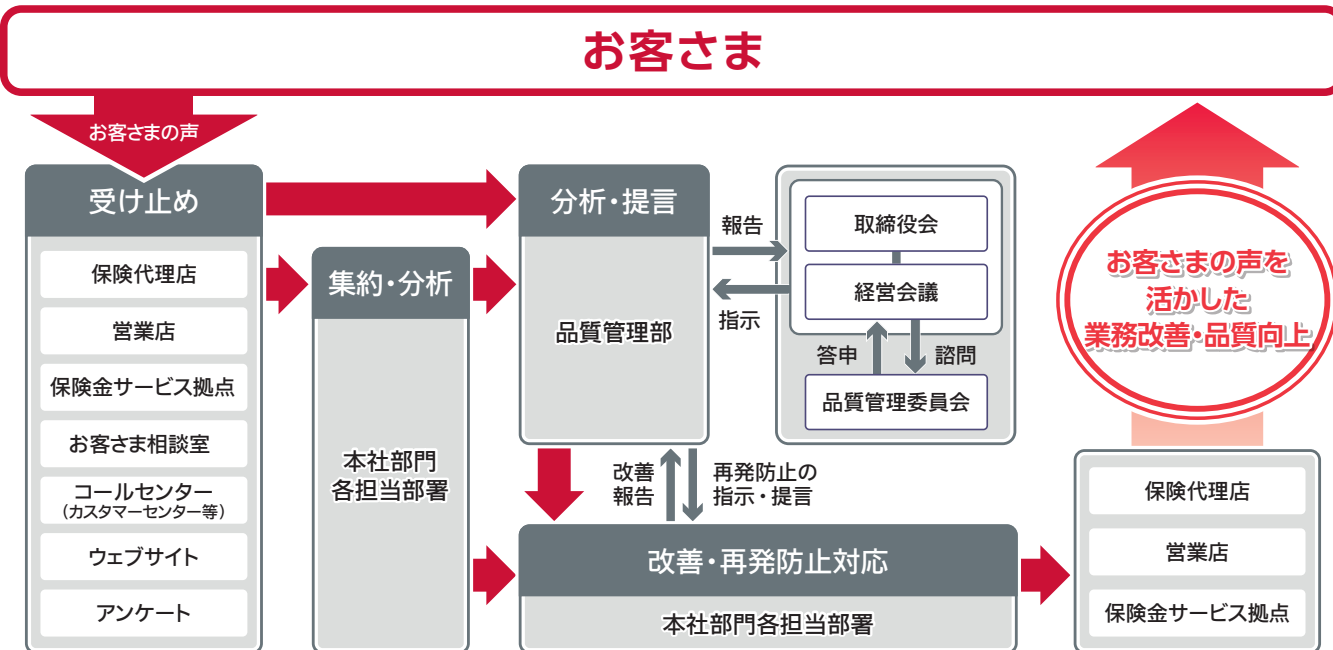
方針 1

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、品質管理委員会等へ報告しています。

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

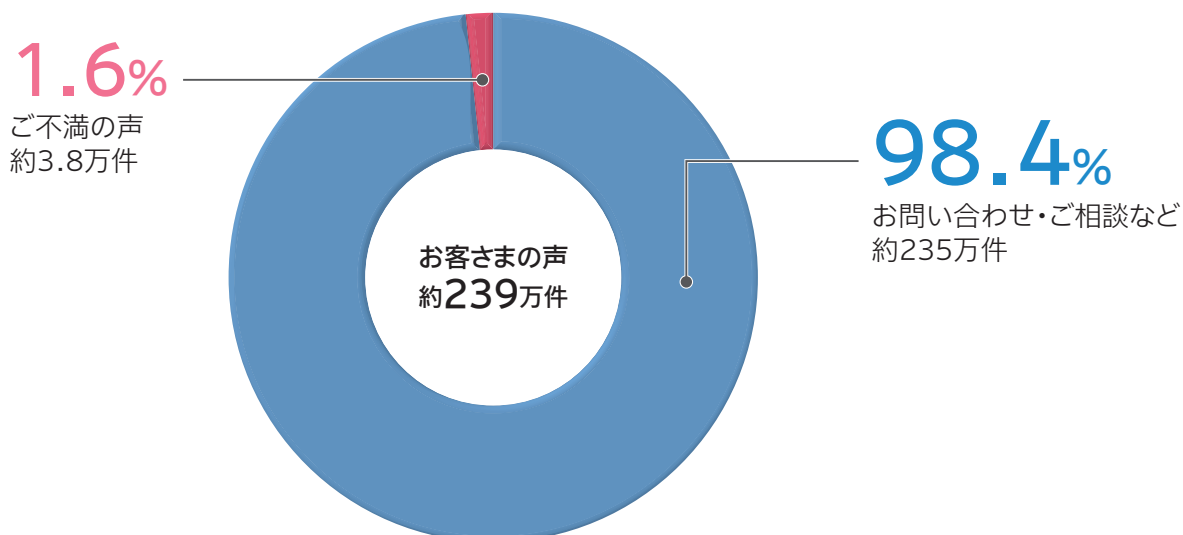
当社は2017年3月28日付で、苦情対応の国際規格である「ISO10002」(品質マネジメントー顧客満足ー組織における苦情対応のための指針)」に適合することを宣言しました。

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。

2025年度に寄せられたお客さまの声

お客さまの声の内訳

2025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て当社に寄せられた「お客さまの声」は、約239万件でした。

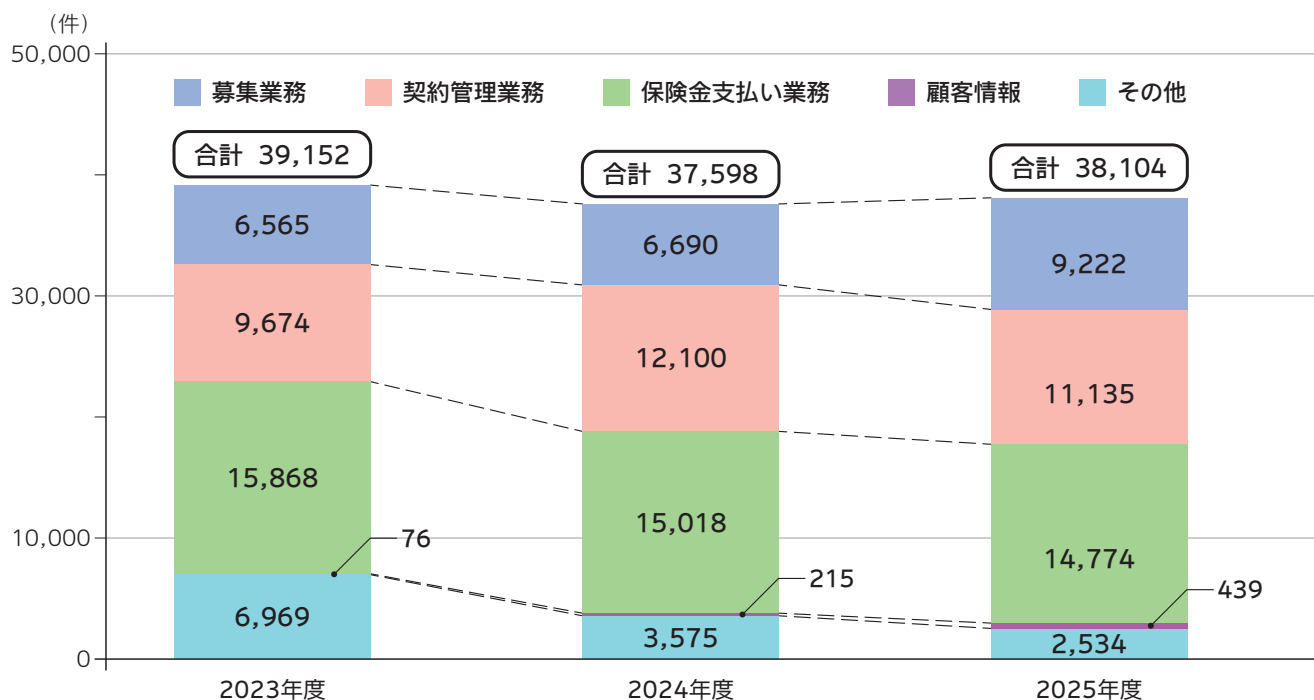


2025年度に寄せられたご不満の声の詳細

項 目	概 要	受付件数	構成比
保険商品の説明や ご契約の手続き などに関するご不満 (募集業務)	ご契約の更新手続きの連絡不十分・遅延に関するもの	1,518	9,222 24.2%
	ご契約の勧誘方法やご契約手続きに関するもの	2,883	
	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	2,807	
	ご契約の引受制限に関するもの	353	
	社員や代理店の言葉遣い・マナーに関するもの	301	
	保険の補償内容や規定に関するもの	428	
	申込書、パンフレット等帳票に関するもの	244	
	上記以外のご契約の手続きに関するもの	540	
ご契約内容の 変更手続きや 保険料のお支払い などに関するご不満 (契約管理業務)	ご契約の変更手続きにおける遅延や誤りに関するもの	3,410	11,135 29.2%
	ご契約の解約手続きにおける遅延や誤りに関するもの	2,879	
	保険料の支払い方法(口座振替など)に関するもの	1,310	
	社員や代理店の言葉遣い・マナーに関するもの	737	
	保険証券の未着や記載内容の誤りに関するもの	642	
	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	12	
	上記以外の契約の管理・保全に関するもの	2,145	
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 (保険金支払い業務)	保険金のお支払い金額に関するもの	1,828	14,774 38.8%
	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	10,266	
	保険金お支払いの判断に関するもの	975	
	社員や代理店の言葉遣い・マナーに関するもの	1,155	
	上記以外の保険金お支払いに関するもの	550	
顧客情報について のご不満	誤送付に関するもの	68	439 1.2%
	本人の許可なく第三者への情報漏洩	130	
	上記以外の個人情報に関するもの	241	
その他	上記以外のもの	2,534	6.6%
合 計		38,104	100.0%

過去3年間のご不満の声の件数推移

- 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、当社社員の出向先や乗合代理店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ました。
- 2025年度は、一部の保険商品の販売停止案内の分かりにくさやご契約手続き時の説明不足に関する声が多く寄せられたことにより、「募集業務」に関するご不満の声の件数が増加しました。また、当社システムへの不正アクセスに関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。



お客さまの声をお伺いする取組み

当社では、「お客さまの声・期待」を真摯に受け止め、品質向上につなげる方法の一つとして、お客さまに満足度に関するアンケートへのご回答をお願いしています。

ご契約に関するお客さまアンケート

ご契約手続き終了後、ご契約の保険代理店の対応などに関するアンケートをお送りしています。

※対象種目：

自動車保険、火災保険・傷害保険（一部）

【アンケート質問例】

- ご契約の代理店との手続きや日頃の対応の満足度について
- ご契約手続きの具体的な方法について

保険金のお支払いに関するアンケート

保険金をお支払いした後、事故対応サービスに関するアンケートをお送りしています。

※対象種目：

自動車保険、火災保険、新種保険

【アンケート質問例】

- 事故の最初の連絡先について
- お客さまに安心していただけるような説明やアドバイスの有無について

お客さまアンケートのご回答はこちら

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



お客さまの声を起点とした品質向上の取り組み

お客さまからいただいたご不満の声の多くは、ご連絡の頻度や時期などの「適切なタイミング」や、事前のご案内や対応の経過・結果のご報告などの「わかりやすいご説明」に十分お応えできていなかったものです。当社では、これらの声を真摯に受け止め、同じご不満やご不安をおかけすることのないよう、品質向上に取り組んでいます。

お客さまからいただいたご不満の声

「適切なタイミング」に関するもの

- こちらから電話をかけないと、相手方との交渉状況を教えてもらえません。安心できるよう、もっとこまめに状況を報告してほしいです。
- 何年も前に契約した内容のままになっています。プロの視点から、今のライフスタイルに合わせた補償内容の見直しを積極的に提案してほしいです。

「わかりやすいご説明」に関するもの

- 保険金を受け取る際に「自己負担額（免責金額）」が差し引かれることを、事故が起きてから初めて知りました。契約時にもっと強調して伝えるべきではないでしょうか。
- 振り込まれた保険金の明細を見ましたが、なぜこの金額になったのか、計算の根拠がよくわからず納得できません。丁寧な解説が必要です。

お客さまからいただいた声に真摯に耳を傾け、
「適切なタイミング」での対応と、「わかりやすいご説明」の実現に努めています。
その結果として、以下のような感謝のお言葉を一つでも多くいただけるよう、
全社一丸となって取り組んでまいります。

お客さまからいただいた感謝のお言葉

代理店さんの人柄と、何かあったときのフットワークの軽さを信頼して加入しました。
今回、まさにそのとおり迅速に動いていただき、大変感謝しています。

以前、家族が事故に遭った際の対応が素晴らしく、とても頼りになると感じていました。
今回も期待通りのサポートで、大変満足しています。

家族の紹介で加入しました。初めての保険相談でしたが、代理店の方がとても親切に対応してくださり、もし私が相談を受けたら、この代理店さんを紹介したいと心から思いました。

長年お世話になっている代理店さんから勧められました。事故の際も、担当者の方が迅速かつ親身に相談に乗ってくださり、大変心強かったです。今後も安心してお願いできます。

※お客さまの声については、いただいた声の中から、当社で抽出・編集して掲載しています。
※取り組みの詳細はP.25 方針5. お客さま本位の業務運営方針の定着をご参照ください。

お客さまからいただいた声を起点にした改善事例

事例

マイページの画面をリニューアルしました。

【お客さまの声】

- ・マイページ*の画面に文字が多く、操作する場所がわかりにくい。
- ・ログインするたびにメールアドレス(ID)とパスワードの入力に手間がかかる。

*「マイページ」とは、当社のお客さまがご利用いただけるインターネット上の専用サービスです。スマートフォンやパソコンから、24時間いつでもご自身の保険契約に関する内容の確認や各種手続きが簡単に行えます。

【改善内容】

お客さまからいただいたご意見をふまえ、ログインページのデザインや使いやすさを改善しました。

●視覚的にわかりやすいレイアウトに変更

スマートフォンやパソコンの画面デザインを共通化し、文字情報を整理することで、どなたでも直感的に操作していただけるレイアウトに変更しました。

●LINEを活用したログインボタンの設置

マイページと損保ジャパン公式LINEアカウントを連携することで、IDとパスワードを入力することなく簡単にマイページにログインできるボタンを設置しました。

お客さまの利便性をさらに高めるために、マイページのデザインと操作性の改善に取り組んでいます。

〈スマートフォンのログイン画面〉

マイページログインURL

<https://ebz04.sompo-japan.co.jp/B50A/XMP/XMPPFLBEF/XMPBE002/XMPBE002001FC01.aspx>



事例

自動車保険におけるお客さま向けの書類の表記をわかりやすく改善しました。「1名」→「1名につき」

【お客さまの声】

損保ジャパンから届いた書類「自動車保険更新のご案内」の対人賠償や人身傷害の保険金額について「(1名)」と記載があるが、1名しか補償されないということでしょうか？

【改善内容】

「自動車保険更新のご案内」をはじめ、「自動車保険契約申込書」「自動車保険見積書」など主要なお客さま向けの書類において、対人賠償責任保険や人身傷害保険などの保険金額の単位に関する表記を、「(1名)」から「(1名につき)」に変更しました。

これにより、『1名あたりの補償額』であることが、より正確にお伝えできるようになりました。

変更点

(1名)



(1名につき)

(注) 2026年1月以降保険始期契約の書類より変更しています。

改善前

相手への賠償	
対人賠償	保険金額(1名)
対物賠償	保険金額(1事故) 自己負担額
対物全損時修理差額費用	
ご自身の賠償	
人身傷害補償範囲	
人身傷害	保険金額(1名)
入通院定額給付金	保険金額(1名)

改善後

相手への賠償	
対人賠償	保険金額(1名につき)
対物賠償	保険金額(1事故) 自己負担額
対物全損時修理差額費用	
ご自身の賠償	
人身傷害補償範囲	
人身傷害	保険金額(1名につき)
入通院定額給付金	保険金額(1名につき)

事例

サイバー事故の休日対応をスムーズに進めるため 「緊急時サポート総合サービス」の体制を強化しました。

【お客さまの声】

土曜日にサイバー事故が発生しカスタマーセンターに事故の報告をしたが、対応が始まったのは月曜日からで、それもサイバーサポートデスクの電話番号を案内するというものだけでした。サイバー攻撃は休日の方がリスクが高いと言われていたので、もう少し寄り添ったサポート体制を希望します。

【改善内容】

今回のお客さま対応においては、次の2点が課題であると考えました。

- 1 カスタマーセンターから、タイムリーに「サイバーインシデントサポートデスク」をご案内することができなかった点
- 2 ただし、「サイバーインシデントサポートデスク」においても、夜間休日対応は原則受付のみであり、専門的な対応が難しい点

上記の課題を解決するため、2026年2月のサイバー保険商品改定に合わせ、「緊急時サポート総合サービス」の体制強化を実施しました。

事故報告の受付先を「サイバーセキュリティ領域に特化した専門事業者（提携事業者）」に変更する事で、24時間365日体制で初動対応アドバイスなどを行うことが可能となりました。深夜や休日にサイバー攻撃を受けても、即座に専門業者が初動アドバイスを開始し、事態の早期収束を支援します。

セキュリティ事故で
お困りの方はお電話ください

24時間・365日受付対応（年中無休）

 **0120-318-258**

インシデント対応支援サービスの詳細はこちら

「現場駆け付け急速充電サービス」を全国に拡大しました。

当社、SOMPOダイレクト損害保険株式会社および株式会社プライムアシスタンスは、バッテリー式電気自動車（EV）が電欠した際の「現場駆け付け急速充電サービス」の提供エリアを、全国47都道府県へ拡大しました。

本サービスは、当社またはSOMPOダイレクトの自動車保険にご加入で、被保険自動車EVであるお客さまが対象です。

従来、EVの電欠時にはレッカー車で最寄りの充電スポットまで搬送していましたが、「現場ですぐに充電してほしい」というお客さまの声にお応えし、全国へのネットワーク拡充を目指していました。本サービスにより、電欠現場での急速充電（最大30分）が可能となり、お客さまはその場を離れることなく、充電後すぐにご自身の車で走行を再開できます。

この全国展開は、株式会社オリジン社製の可搬型EV充放電器「POCHA V2V」をプライムアシスタンスの提携レッカー会社へ導入することで実現しました。



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。

2025年度は12回開催し、17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〕

●自動車保険の保険金請求書および記入ガイドの記載表現

保険金請求の際、お客さまが迷わず正しくご記入いただけるよう、お客さまの視点から以下2点の率直なご意見をいただきました。

- 1 保険金請求書の「保険金請求者欄」に「被保険者」という保険専門用語が併記されていることで、記入すべき主体に迷いが生じ、さらには誤記載を誘発する懸念もある。これらを防ぐための改善策として、該当記入欄の下に簡潔な説明を加え、さらに付近に記入ガイドへの誘導を表示することが効果的ではないか。
- 2 保険金振込口座を指定する欄にある「保険料振替口座」という表記は、自身が該当するか否かわかりにくいため、注釈を付記するか、項目自体を削除することが望ましいのではないか。

お客さまへの保険金のお支払いの手続きを迅速に行えるように、これらのアドバイスを反映して、保険金請求書のデザインを修正しました。

※インハウスデザイナー*の支援のもとデザインを見直した事例です。

※インハウスデザイナーについてはP.20をご参照ください。

自動車保険金請求書

ご記入ガイドへの誘導文言を追記しました。

『保険料振替口座』の指定を削除しました。

ご記入ガイド

請求する保険金	ケース	保険金請求者	被保険者との関係
被保険者(ご本人)のおけがに対する保険金	ご本人が成人で署名できる	ご本人	本人
	ご本人が未成年	親権者	親権者
	ご本人が死亡	相続人	相続人
	ご本人が意識不明等により署名できない	成年後見人または親族	その他
お相手のおけがまたは財物に対する賠償責任保険金	業務中	運転者または会社	本人
	上記以外	運転者	本人
車両保険金	すべてのケース	車の所有者	本人
その他費用保険金	すべてのケース	費用負担する被保険者	本人

保険金を請求できる方は下記の通りです

請求する保険金	ケース	保険金請求者	被保険者との関係
被保険者(ご本人)のおけがに対する保険金	ご本人が成人で署名できる	ご本人	本人
	ご本人が未成年	親権者	親権者
	ご本人が死亡	相続人	相続人
	ご本人が意識不明等により署名できない	成年後見人または親族	その他
お相手のおけがまたは財物に対する賠償責任保険金	業務中	運転者または会社	本人
	上記以外	運転者	本人
車両保険金	すべてのケース	車の所有者	本人
その他費用保険金	すべてのケース	費用負担する被保険者	本人

【ご意見をいただいた事例】

●火災保険の建物評価額に関する改定についてお客さまへのご案内方法のご相談

昨今の建築資材や人件費の高騰により、建物の建築費が急激に上昇していることから、万が一の災害時に十分な保険金（補償）をお支払いできるように、より補償を充実する目的で改定することをお客さまにお伝えしたいと思い、ご案内方法へのご意見を伺いました。お客さまへ更新の際に届く書面やチラシからは改定理由がわかりにくいと、改定の背景や保険料の仕組みを丁寧に説明することがよいとのアドバイスをいただき、チラシを大幅に見直し、公式ウェブサイトにも同様の案内を掲載しました。

また保険代理店にも十分に理解していただけるように、研修資料を作り周知しました。

更新の際にお届けするチラシ

SOMPO

損保ジャパン

2026年1月版

個人用火災総合保険をご契約のお客さまへ

おうちの建築費があがっています！

前回の保険加入時に設定した評価額のままの場合、
事故発生の際に損害の額に対して保険金が不足する可能性があるため、
評価額・保険金額を見直してご提案しています。

評価額とは
保険の対象となる一戸の建物、用途、規模、型、能力のものを再取得するのに要する額をいいます。
保険の対象に対して設定する保険金額は、評価額に基づいて設定します。
(注)評価額は、主に新築時の建築費、地域ごとの新築費の相場等に基づいて算出します。

●近年、エネルギーや原材料の価格の上昇傾向が強まっています。また、建築資材の価格や物流・運送コストの高騰なども、建築費の上昇の要因となっています。

●これらの社会情勢から、同じ建物でも評価額が変動している可能性があります。

(注1)グラフ内の評価額は、実際に記録の取得で算出した場合のイメージです。実際の評価額は所在地により異なります。
取扱い用金とは新築コストまでお問い合わせください。
(注2)グラフの横軸は、2015年の建築費（新築）を基準とした場合の指数を示しています。

出典：一般財団法人 建設物価調査会
https://www.kensetsu-chosaku.or.jp/indexgraph/indexgraph.html?city=10.html?city=1&type=19&index=19-2&year=2016

大切な住宅を十分に補償できるように
保険始期が2026年1月1日以降のご契約より、評価額の算出に用いる物価変動率、地域ごとの新築費の単価等の数値を変更します。

●近年のインフレに伴う建築費高騰を反映した、より実際に近い評価額でご提案します。
評価額は同等の建物を再取得するために必要な金額ですので、社会環境の変化に応じた適正な金額で設定する必要があります。ご提案する評価額から変更する場合は、根拠となる資料等を確認させていただく場合があります。

●評価額や保険金額の変動に伴い保険料も変動します。

更新の際にお届けするチラシの表面に
改定に関する説明を追加しました。

更新の際にお届けする『おすすめ提案書』

更新の際にお届けする「安心更新案内」や
「おすすめ提案書」の更新時にご留意いただきたい点の欄に、
評価額の見直しを行っている理由を掲載しています。

更新時にご留意いただきたい点

主な変更内容は下記のとおりです。ご不明な点は最寄代理店までお問い合わせください。

- ・2021年1月以降に新築した、臨時費用保険金は「通常保険金×10%（100万円または保険金額×10%のいずれか低い額）」でのご適用となります。
- ・住宅修理トラブル弁護士費用特約をセットして、おすすめしています。
- ・ご契約内容によって、自己負担額が変更となっている場合があります。
- ・【増価アップ】 自己負担額を変更して、おすすめしております。
- ・【増価アップ】 地震保険をセットしておすすめしています。すでにセットしている場合、地震保険金額を火災保険の保険金額の50%でおすすめしております。

ご契約に関するご注意

- ・地震保険引当の確認資料の範囲を拡大しました。所定の確認資料の提出により、割引適用または割引率拡大ができる場合があります。
- ・評価額が基準値から20%超乖離しています。評価額の見直しが必要となる場合があります。前回の更新までお問い合わせください。
- ・物価変動等の外部環境に合わせて評価額の見直しを行っております。これに伴い、前年同等条件であっても保険金額や保険料が変動している場合があります。地震保険がセットされている場合は、地震保険の保険金額や保険料も同様に変動している場合があります。
- ・残存物取片づけ費用保険金は、損害保険金としてお支払いするよう変更となっています。
- ・2022年10月以降に開始契約より「保険のとりせつ」および「オンデマンド約款」は作成してありません。

保険料について

- ・火災保険の改定や自然災害・インフレ等による支払保険金の増加により、前回と同様の内容でも保険料が大幅に異なる場合があります。
- ・地震保険が改定されました。前回と同様の契約内容でも、地震保険料が異なる場合があります。
- ・地震保険建替率引10%を適用しています。

更新後に自動的にセットされる特約

住宅修理トラブル弁護士費用特約

廃止となる特約およびセットされなくなる特約

ご契約に関するご注意

- ・地震保険引当の確認資料の範囲を拡大しました。所定の確認資料の提出により、割引適用または割引率拡大ができる場合があります。
- ・評価額が基準値から20%超乖離しています。評価額の見直しが必要となる場合があります。前回の更新までお問い合わせください。
- ・物価変動等の外部環境に合わせて評価額の見直しを行っております。これに伴い、前年同等条件であっても保険金額や保険料が変動している場合があります。地震保険がセットされている場合は、地震保険の保険金額や保険料も同様に変動している場合があります。
- ・残存物取片づけ費用保険金は、損害保険金としてお支払いするよう変更となっています。
- ・2022年10月以降に開始契約より「保険のとりせつ」および「オンデマンド約款」は作成してありません。

●公式ウェブサイトにも詳しいご説明を掲載しています。

『暮らしと保険・火災保険の保険金額の設定方法～もしもの時に十分な補償を得るためには～』

<https://www.sompo-japan.co.jp/knowledge/basic/life/contents2/>



自動車事故連絡システム「SOMPO あんしん事故連絡」 「SOMPO あんしん進捗ナビ」のリリース

当社は、自動車保険の事故のご連絡から保険金請求手続きの進捗確認まで、一連の手続きがモバイル端末上で完結する2つの新サービスの提供を開始いたしました。

これら2つのサービスをあわせてご利用いただくことで、事故発生から解決までのプロセス全体がデジタルで可視化され、よりスムーズに保険金をご請求いただけます。

■「SOMPO あんしん事故連絡」(2026年1月提供開始)

従来の文字情報に加えて、以下の機能により、お客さまはいつでもどこでも、簡単かつ正確に事故のご連絡ができます。

〈GPS機能による事故場所の伝達〉

GPS機能と連携し、地図上で事故現場の位置情報を正確に共有できます。

〈写真アップロード機能〉

車両の損傷状況や事故現場の様子などを、スマートフォンのカメラで撮影し、そのままアップロードができます。電話では伝えにくい損害の程度などを視覚的に伝えることができ、よりの確な対応につながります。



■「SOMPO あんしん進捗ナビ」(2025年10月提供開始)

事故連絡後、保険金のお支払いに至るまでのプロセスをコミュニケーションアプリ「LINE」上で、お客さまご自身のタイミングでいつでもご確認いただけます。

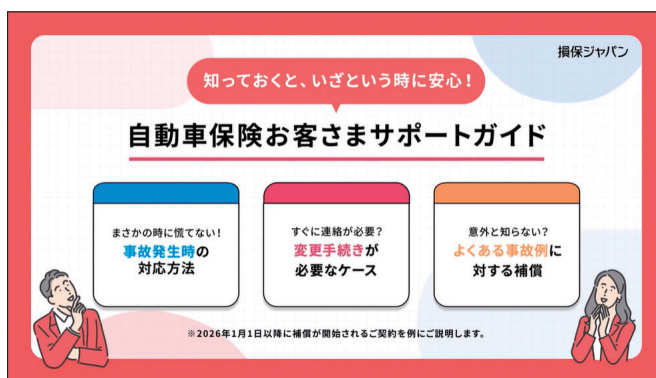
〈進捗状況の確認画面〉



「自動車保険お客さまサポートガイド」の提供開始

自動車保険における万が一の事故時の対応や、お引越などに伴う変更手続きについて、「文字やパンフレットだけではわかりにくい」「スマートフォンで手軽に確認したい」といったお客さまのニーズが高まっていました。このようなお客さまの声にお応えするため、新しいデジタルツール「自動車保険お客さまサポートガイド」のご提供を開始しました。

本ガイドは、スマートフォンやタブレットで直感的に操作できる「触れる動画」となっており、お客さまご自身が知りたい情報を画面上で選択することで、以下の内容をご確認いただけます。



	万が一の事故やトラブルの際に、どのように対応し、どこに連絡すればよいかを動画でわかりやすく解説します。
	お引越しやお車の買い替えなど、保険期間の途中で手続きが必要となるケースをご案内し、手続き漏れを防ぎます。
	具体的な事故事例をもとに、どのような場合に補償の対象となるか、どのような特約があると安心かをご説明します。

「伝わる」デザインによるわかりやすい情報の提供

当社は、お客さまにお届けする保険商品のパンフレットや各種お手続きの書類をよりわかりやすく、正確にお伝えするため、インハウスデザイナー*の支援のもと、資料改善の専門的な取組みを進めています。

「どこに何が書いてあるかわかりにくい」といったお客さまの声を真摯に受け止め、パンフレットの構成を視覚的に整理したり、お手続き書類を直感的に理解できる平易な表現に変更したりするなど、お客さま視点での見直しを行っています。今後もインハウスデザイナーとともに情報整理とデザインの改善を推進し、複雑さから生じる疑問やご不安を解消することで、誰にとっても見やすく、スムーズにお手続きいただけるご案内をお届けしてまいります。

*当社に所属し、お客さまに保険をよりわかりやすくお伝えするためのデザインを専門に行う社員のことです。

※本取組みによる具体的な内容については、P.17「自動車保険の保険金請求書および記入ガイドの記載表現」をご覧ください。

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

■ 重要事項等の説明

- 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、丁寧にご説明します。
 - ・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、責任開始日、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）

※重要事項等の説明に関する保険代理店と社員の取組みは、P.28をご参照ください。

■ 意向の把握

- お客さまが希望される補償内容や加入条件、事故対応などのサービスに対するご要望（ご意向）をしっかりと把握したうえで、最適なプランをご提案します。
- お客さまに十分にご理解・ご納得いただけるご提案を徹底するため、現在、「ご意向確認ツール」の開発を進めています。



〈開発中ツールの画面イメージ〉

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、私たちは「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障害者・高齢者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、障害者に対する理解を深めることを目的としています。

2025年度に疑似体験プログラムを実施した部署は14部署でした。



〈疑似体験プログラムの様子〉

実際に体験プログラムを受けた山陰支店鳥取支社の感想

- ・「見えない」「聞こえない」「動きにくい」という不自由さを、自分事として深く理解することができました。
- ・これまでの対応が、お客さまに意図せず不安を与えていたかもしれないことに気づき、対応方法を見直す貴重なきっかけになりました。
- ・疑似体験プログラムを受けた経験を明日からの業務に活かし、よりお客さまに寄り添った対応に努めてまいります。

■ 障害者差別解消法についての講演会を開催

社員一人ひとりが「障害者差別解消法」への理解を深め障害のある方へ寄り添った対応が実践できるように、講師をお招きし講演会を開催しました。本講演会では、障害者差別解消法の理解に加え、具体的なコミュニケーション方法や、誰もが暮らしやすい社会の実現に向けた視点について学びました。

● テーマ： 障害者差別解消法を学ぶ～視覚障害者の観点から～

● 講 師： 富樫 正義 氏

【公益財団法人日本ケアフィット共育機構】

藤井 実都江 氏（中途視覚障害者）

【株式会社プライムアシスタンス】



障害者差別解消法を学ぶ
～視覚障害者の観点から～

講演に参加した方からの声

- ・ 障害の特性は一人ひとり異なり、必要な合理的配慮についても対話を通じて確認することが重要であると改めて認識しました。
- ・ 障害のある方のお話から自分たちが配慮しているつもりでも、それが必ずしも適切でない場合があることを学びました。
- ・ 障害は社会環境によって生み出されるものという理解が深まりました。誰もが暮らしやすい社会を実現するために、困っている方を見かけたら「何かお手伝いできることはありますか？」と声をかけることから始めたいと思います。

「ほちょうきカー」の開発

高齢者にとって、音情報が制限される「難聴」は交通事故や認知機能低下につながるリスクであり、ご自身およびご家族にとって非常に大きな課題となります。

「補聴器」の使用はこれらのリスク軽減に貢献する有効な手段となりますが、補聴器を活用するために必要な「適切なフィッティング」に欠かせない音場検査環境を備える施設が全国的に充実しているとは言えない状況です。

「ほちょうきカー」は高度な防音・音響設計によって、補聴器の効果測定に必要な音の反響を抑えた環境を備えています。言語聴覚士や認定補聴器技能者が「ほちょうきカー」を活用し、車両が走行可能な場所であれば、山間部や離島の医療施設・介護施設、補聴器利用者のご自宅付近などさまざまなエリアへ出向くことができます。

当社は協力各社・団体※とともにサービスの実用化に向けて、2026年度より東海地区および首都圏の医療機関や認定補聴器販売店、グループ会社で介護サービスを提供するSOMPOケアなどと連携して実証実験を開始し、サービスの実用化を目指します。



〈ほちょうきカーの車両の内部〉



〈SOMPO ケアにおける実証実験〉

※協力各社・団体はリリースのとおり。

https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2025/20260316_1.pdf



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遭われた場合は、ご契約の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。23か国語対応に加え、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※1」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※2

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課が営業時間外となる夜間や休日に自動車事故に遭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。

※2 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

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。お客さまはお手持ちの端末（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。

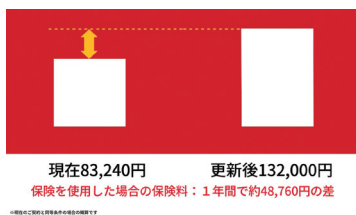
【ご案内している動画例（2025年5月時点）】

- 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



※お相手のおケガの対応を保障で行う場合は、基本的には保険を使用いただく前提となります

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。
(一般的なパターンであり、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。

建物修理業者の紹介制度「みんなのリペア」をリニューアル

お客さまへ、より適切かつ迅速に保険金をお届けするとともに、罹災した建物の早期復旧を支援する取組みとして、株式会社Speeeと共創し、建物修理業者の紹介制度「みんなのリペア」を刷新しました。

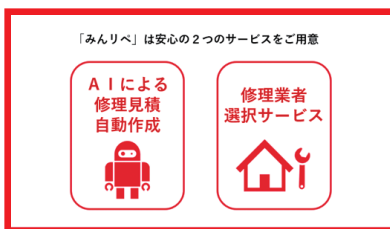
■お客さまご自身による修理業者の選択

複数の優良修理業者の中から、お客さまご自身で修理先を選択していただける「見積修繕 プラットフォーム」を構築し、修理業者に対する品質管理やお客さまのご要望・被害状況に応じたマッチングを行い、透明性・納得感のある業者紹介を実現しました。

今後も、お客さまが安心して修理を依頼できる環境整備を進めるとともに、保険金のお支払いから建物の復旧までを一体的に支援し、自然災害時におけるお客さまの不安や負担の軽減を目指してまいります。

■「SOMPO たてものスマート見積」との連携

AIが被害箇所の写真をもとに修理金額を自動で算定する「SOMPO たてものスマート見積」との連携をすることで、見積書の手配がなくても、迅速かつ適切な保険金支払いが可能となりました。



推奨整備工場紹介制度と「SOMPO 工場検索サイト」

お車の入庫先が未定で、修理工場の紹介をご希望されるお客さまには、技術、設備、サービスが一定の基準を満たしている工場を、損保ジャパンの「推奨整備工場」としてご紹介します。

LINEやメールでお送りする「SOMPO 工場検索サイト」からお近くの工場を簡単に検索でき、ご希望の工場がお決まりになりましたら、サイトから直接お電話いただけます。

～「SOMPO 工場検索サイト」の利用方法～



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。

保険代理店の教育・育成に向けた取組み

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。

〈SOMPO Agent Academyベーシックコースの学習を支える仕組み〉

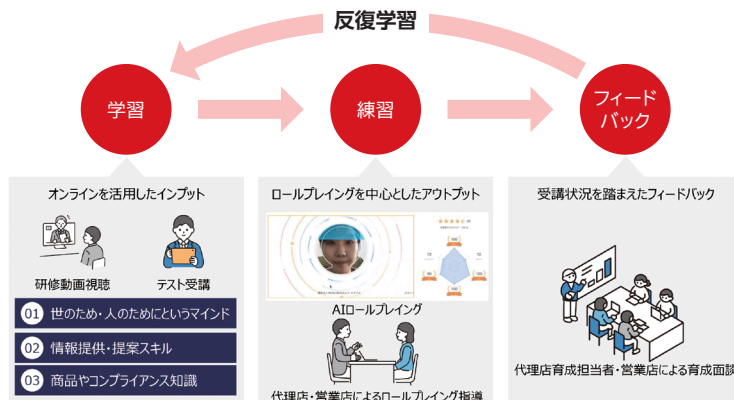
課題解決力定着に向けた反復学習

代理店・当社営業店による育成支援

代理店育成担当者の役割の明確化

受講者同士のコミュニケーション

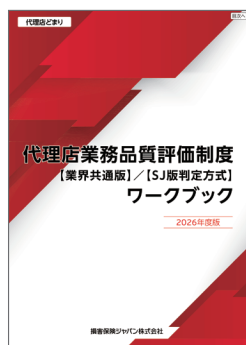
〈SOMPO Agent Academyベーシックコースの学習の流れ〉



保険代理店態勢整備支援の取組み

損害保険業界の「代理店業務品質評価制度」*の導入に伴い、保険代理店の「自律的な品質改善」を促す、当社独自の支援策を展開しています。

代理店業務品質評価制度の支援策
(ワークブック活用による実効性向上)



点検項目のポイント解説・行動例や改善計画のヒントをわかりやすく掲載



点検・判定の事前学習や実際の点検・判定の補助ツールとして幅広い場面で活用



効果的な自己点検を通じた品質向上への寄与

代理店態勢整備支援プログラム
(規模・特性に応じた成長とガバナンス支援)



お客さま本位の業務運営促進とお客さまから選ばれ続ける成長戦略の構築を支援



ガバナンス上の課題を明確化し、態勢整備をサポート

*「代理店業務品質評価制度」の詳細は、(一社)日本損害保険協会HPをご参照ください。
<https://www.sonpo.or.jp/about/efforts/quality/index.html>

保険代理店を対象とした新たな品質評価制度

近年の保険業界を取り巻く環境の変化を踏まえ、当社では2026年度からすべての保険代理店を対象とした新たな品質評価制度「Sompo Premium Agent (S-PA制度)」を開始しました。

本制度は、代理店業務品質評価制度に基づく要件で、代理店の品質を客観的に評価し、基準を充足した高品質な代理店をSompo Premium Agentとして認定します。



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、職場で意見交換すること」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。



〈本社部門横断で実施した様子〉



〈中国エリアで実施した様子〉



【「お客さまを知る時間」を実施している社員の声】

- 担当代理店と接することが多いため、代理店の先にいらっしゃるお客さまを意識する貴重な学びの時間となっています。これからも職場全体でこの取り組みを続けていきます。
- 自分も一人の消費者だからこそ、「どう対応されたら嬉しいか」「どんな言葉なら安心できるか」を常に考え、お客さま視点を忘れずに、丁寧な対応を心がけていきます。
- 営業部門と保険金サービス部門との合同で実施したことで、一つの事象でも部門間で視点や受け止め方に違いがあることを認識しました。これからもさまざまな考え方に触れることでお客さまへの理解を深めていきます。
- お客さまと接する機会の少ない社員にとっては、お客さまの声をお聴きすることは新たな気づきが多く、とても貴重な時間です。この取り組みを通じてお客さまに寄り添う意識をより一層高めていきます。
- 担当者への感謝の声をお聴きし、想いはお客さまに伝わると実感しました。常にお客さまのために何かできるかを考え、寄り添った対応に努めていきます。

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、社員の対応品質の向上、専門性の強化を図っています。

保険代理店・当社社員の取組み

いざという時に、確実にお客さまをお守りする体制づくり

〔保険代理店〕LS東京保険サービス株式会社

お客さまへより質の高いサービスをご提供し、いざという時に確実に
お守りできる強固な体制を構築するためには、組織力を高めることが
不可欠です。その目標の実現のため、当社では事業計画を皆で共有し、
チームワークをもって取り組んでいます。毎朝の朝礼では、社員携行
カードに記載された経営理念や「お客さま本位の業務運営方針」などを
全員で唱和し、一人ひとりが当事者としての目的意識を確認しています。
また、府中支社が開催した事業計画発表会では、他の保険代理店とも
課題を共有でき、大変有意義な場となっています。これらの取組みを通じて、今後も「お客さま本位の業務運営」の
定着と実践に努めてまいります。



〔担当社員〕西東京支店 府中支社 一同

お客さまに「いつでも安心してご相談いただける体制」をお約束し、
「ニーズに即した最適なご提案」をお届けするためには、保険代理店の
組織力強化が欠かせません。そこで2024年度下期から、支社メンバー
全員で担当代理店の「より強固な事業計画づくり」を支援する取組みを
始めました。代理店の経営に深く寄り添い、地域マーケットの将来像を
ともに描くことは、メンバー自身の成長と代理店の組織力強化の双方に
繋がりました。今後も代理店と一体となったこの取組みをさらに発展
させ、お客さま一人ひとりの安心と、地域社会の持続的な発展に貢献してまいります。



変化する社会やお客さまのライフスタイルに寄り添った最適な補償のご提案

〔保険代理店〕有限会社 飯田保険事務所

火災保険は長期契約が多い商品です。近年の物価変動などにより、
ご契約時と現在とで必要な補償内容が変わる可能性があるため、事故
対応などの機会を通じて、現在の価値に合った最適な補償額となっ
ているかを改めて確認する体制を整えました。現在は更新を迎えるす
べてのご契約について、事務担当者が事前に再評価を行い、募集担当者
へ引き継ぐ流れを徹底しています。さらに、この再評価をテーマとした
社内研修も複数回実施し、確認ポイントを全員で共有しました。今後も、
いざという時の補償不足を防ぐ適正なご提案に努め、お客さまに安心いただける対応と募集品質の向上を
図ってまいります。



〔担当社員〕西東京支店 府中支社 山浦 将

適切な情報提供と「お客さま本位の業務運営」を実践し、ご意向に沿った最適な補償を
ご提案するため、火災保険の「適正な補償額の算出」を推進しました。お客さまの
ご意向を正しく汲み取れるよう、独自の「意向把握シート」を作成し、保険代理店へ提供
しています。このシートを通じて、代理店が自ら考え行動するよう促したことで、お客さ
まに常に過不足のない安心をお届けできるようになりました。今後も地域をお守りする
サポート体制を強化し、最適なご提案による品質向上に寄与してまいります。



お客さまの視点に立った「伝わる」重要事項説明を目指して

〔保険代理店〕千葉日産自動車株式会社・ 日産プリンス千葉販売株式会社

損保ジャパンの態勢整備支援プログラムを通じ、お客さまへ重要事項をしっかりとご説明する大切さを改めて実感し、本研修を企画・実行いたしました。これまでは募集人個人の経験に頼った説明になりがちで、重要事項をわかりやすくお伝えする難しさを感じていました。そこで研修では実演動画を交え、単に書面を読み上げるだけでなく、説明の目的や具体的な「伝わる」対応方法の共通イメージを持てるよう工夫しました。このロープレなどの取組みを通じて、千葉日産自動車・日産プリンス千葉販売全体で「わかりやすい説明」の徹底を図り、常にお客さまの立場に立ち、真にお客さまに選ばれ続ける保険代理店を目指して、今後も一丸となって取り組んでまいります。



〔担当社員〕千葉自動車営業部 第一課 一同

当社が提供する態勢整備支援プログラムを通じて、店舗や担当者によって重要事項説明のスキルに差があることが課題として判明しました。そこで、対応品質の底上げを目的に、保険代理店の担当部署と連携して「重要事項等説明書の読み方・伝え方研修」を共催しました。研修内容をすぐに実践していただけるよう、座学だけでなくロープレの実演動画を盛り込むなど、工夫を凝らしました。これにより、説明の目的や具体的な対応イメージをわかりやすくお伝えできたと感じています。研修後のお客さまへのご案内状況も代理店さんと共有し、募集品質のさらなる向上に活用していただいています。今後も、真にお客さまに選ばれ続ける代理店になっていただくよう全力でサポートしてまいります。



お客さまの不安な気持ちに寄り添い、安心をお届けする事故対応の追求

神奈川保険金サービス部 一同

神奈川保険金サービス部では、「お客さま本位の業務運営」を日々の業務に定着させるため、有志メンバーによる「バリューを実行する会」を立ち上げました。まず、お客さま視点で定めた「対応品質チェックリスト」のデータを分析して組織の改善点を特定し、そのうえで「お客さまが不安に思われるタイミングを先回りして連絡する」といったプロとしての意識改革と具体的なアクションを部全体で共有しました。これらの継続的な取組みの結果、「次回ご連絡時期の提示」などお客さまの安心に直結する行動の確実な実践に繋がりました。社員一人ひとりが主体的に取り組むことで、全員の意識が真に「お客さま本位」へと変化したと感じています。今後も「お客さまに選ばれる会社になる」という強い想いを胸に、バリュー*の実行に取り組んでまいります。

*バリューについては、P.5「新しい損保ジャパンの目指す姿」をご参照ください。



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、利益相反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、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るとともに、法令改正や社会・経済環境の変化に迅速に対応するため、定期的に社内規則の見直しています。
- 取引を行う部署などが、お客さまの利益が不当に害されるおそれが認められる取引を新たに把握した場合は、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、お客さまの利益が不当に害されていないか、取引を行う部署などへ確認し、適切な管理を実施しています。
- また、保険代理店におけるお客さまとの取引においても、利益相反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、保険代理店に対して利益相反取引管理に関する資料の提供や対応方針案を明示するなど、利益相反管理態勢の整備を支援しています。

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

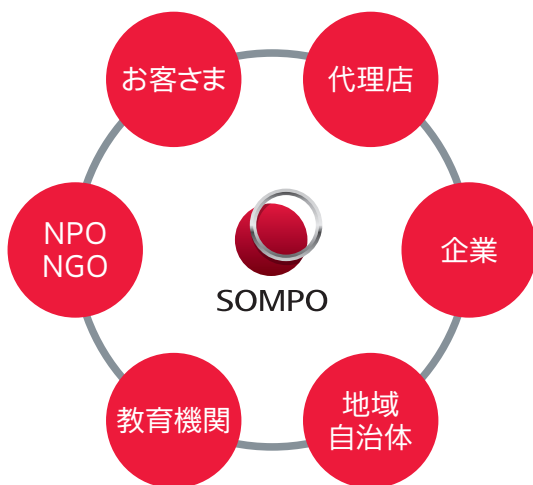
- 全社員が当社の利益相反管理態勢とルールを理解し、お客さまの利益を最優先に行動する意識の徹底を図るために、全社員を対象とした研修を毎年実施しています。
- 研修では保険募集時や保険金サービス部門における具体的な利益相反の事例を盛り込むことで、社員一人ひとりが業務の中で起こりうるリスクを「自分事」として捉え、実践的な対応力を養う内容としています。

継続的なモニタリング

- 利益相反取引の管理状況については、継続的なモニタリングを実施しています。管理対象取引として定められた類型に該当する取引がないかを確認するとともに、社会情勢や事業内容の変化を踏まえ、新たに管理対象とすべき取引がないか、また、社内規則を見直す必要はないかなど定期的に検証し、網羅的かつ実効性のある管理態勢の維持・向上に努めています。

方針 7

企業としての社会的責任を果たす取組み



多様なステークホルダーとの共創

当社は、創業以来受け継がれてきた「火消しの精神」を「HIKESHI DNA」として再定義し、防災・減災の取組みを強化する「HIKESHI DNA 2030 Project」を始動しました。本プロジェクトは激甚化する自然災害から、「人々のくらしや幸せ・企業活動を守り抜くこと」を目的としています。地域のさまざまな課題に対し、NPO/NGOや教育機関など多様なパートナーと連携して取り組むことで、災害に強く、だれもが安心して暮らせる地域社会の実現に貢献していきます。

防災ジャパングプロジェクト

累計 1,528 回開催

〔参加者累計〕約 186,000 人
(2026 年 3 月時点)

黄色いワッペン贈呈事業

62 年継続

約 7,383 万枚
(2026 年 3 月時点)

SAVE JAPAN プロジェクト

累計 1,226 回開催

〔参加者累計〕約 70,700 人
(2026 年 3 月時点)

共創した
ステークホルダー数

865

(2026 年 3 月時点)

地域の社会課題解決

● 防災ジャパングプロジェクト



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「防災ジャパングプロジェクト」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。平時からの備えの大切さを啓発し、これらの活動を通じて、累計約186,000人(2026年3月末)にご参加いただきました。多様な団体と協働しながら全国で活動を展開しており、文部科学省主催の「いーたいけんアワード」で奨励賞を受賞しました。

*「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

子どもたちの将来の選択肢を広げ、高い志を持つきっかけとなるよう、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、2025年度は20か所で開催され、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

毎年、全国の新小学一年生へ子どもたちの交通安全を願って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実施しております。2026年で62回目を迎え、これまでの累計贈呈枚数は約7,383万枚になりました。



©2026 Pokémon. ©1995-2026 Nintendo/Creatures Inc./GAME FREAK Inc.
ポケットモンスター・ポケモン・Pokémonは任天堂・クリーチャー・ゲームフリークの登録商標です。

地域の環境課題解決

● 中堅・中小企業の脱炭素経営支援サービスの提供



当社およびSOMPOリスクマネジメント株式会社は、株式会社タンソーマンGXと提携し、中堅・中小企業向け脱炭素経営支援サービス「デンキチェック」の展開を2026年1月に開始しました。近年、サプライチェーン全体での脱炭素化が求められる中、多くの中堅・中小企業ではノウハウや人材不足から取組みが進まない課題を抱えています。本サービスは、企業の電気代削減ポテンシャルをわずか1分で診断する「電気AI診断」をはじめ、脱炭素経営に必要な各種メニューをワンストップで提供し、再生可能エネルギー電力への切り替えや、太陽光発電・蓄電池の導入、EVリースといったサービスを安心・安全かつ利便性の高い形でご利用いただけます。当社は本サービスの提供を通じて、中堅・中小企業の「コスト削減」と「排出量削減」の両立を、実効性の高い方法で支援してまいります。

環境人材育成

● 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。14年間で携わった希少種は300種を超え、延べ1,226回のイベントを開催し、累計約70,700人以上の方にご参加いただきました(2026年3月末)。2023年からはEco-DRR^{*1}の浸透・促進やOECM^{*2}の推進に寄与する「OECM100か所プロジェクト」も展開しており、これまでに5つの地域が自然共生サイトに登録されました。

*1: Eco-DRR/生態系を活用した防災・減災

*2: 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



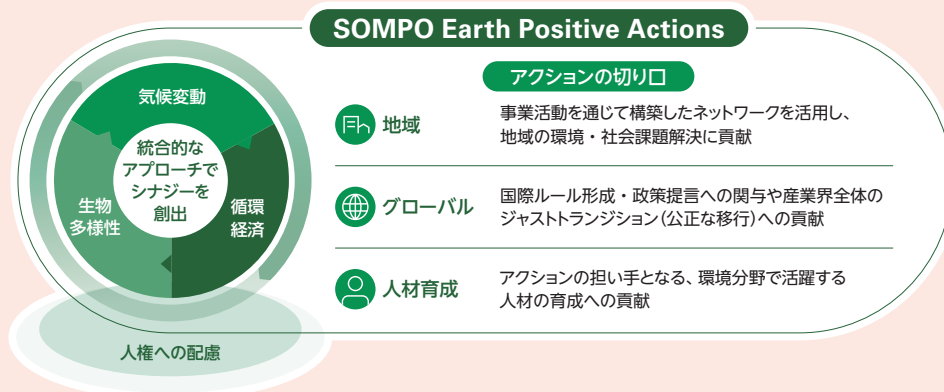
〈秋田県八郎湖での生き物観察イベントの様子〉

新たな戦略「SOMPO Earth Positive Actions」

SOMPOグループは、2021年度の「SOMPO 気候アクション」公表以来、グループ丸となって気候変動対応のフレームワークを構築し、2050年のネットゼロ実現に向けた具体的な取組みを実践してきました。

今後は、この取組みを「SOMPO Earth Positive Actions」へと進化させ、気候変動のみならず「生物多様性」や「循環経済(サーキュラーエコノミー)」といった環境課題を統合的に捉えた「シナジーアプローチ」を推進します。また、「人権への配慮」をすべての基盤に据え、地球環境への貢献とグループの持続的な成長の両立を目指します。

アクションの実行にあたっては、多様な事業を通じて築いてきた「地域のネットワーク」、サステナビリティに関する「グローバルなルール形成への貢献実績」、そして長年にわたり継続してきた「環境分野における人材育成」という、SOMPOならではの独自の強みを最大限に活かし、ステークホルダーの皆さまとともに未来に向けたポジティブな変革を創出してまいります。



寄稿

品質管理委員会の外部委員から、「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。



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

企業文化の変革と信頼回復に向けた歩みは、一朝一夕に成し遂げられるものではありません。品質管理委員会の外部委員としてその取組みを見守る中で、リスクオーナーシップの向上やネガティブ情報を迅速に共有する仕組みの定着など、組織風土が着実に変わりつつあり、その変化が現場の判断や行動にも表れ始めていることを実感しています。

一方で、企業文化は、コンプライアンスを徹底し、制度や仕組みを整えるだけで根付くものではありません。組織全体が顧客本位の考え方を日々の判断や行動で体现し、お客さまから「損保ジャパンでよかった」と実感していただけることの積み重ねが、真の信頼回復につながると考えます。

そのために、今後さらに期待することを二つ申し上げます。

第一は、お客さまの声を分析・活用するだけでなく、その背景にある不安や期待、置かれた状況を深く理解し、お客さまに寄り添うことです。例えば、事故対応では、お客さまは一刻も早い解決を望んでいます。一方で、損害保険は共助の仕組みであり、保険金は迅速であると同時に、適正かつ公正に支払われなければならないと思います。この二つの価値を両立させるため、お客さまとの時間感覚の違いを意識し、「今、お客さまは何を求めているのか」を考えながら、丁寧な説明と誠実な対応を重ねることが、お客さまの安心につながるものと考えます。

第二は、代理店との協働をさらに深化させることです。代理店は、お客さまと損保ジャパンをつなぐ重要なパートナーです。お客さまの状況や思いを踏まえ、そのお客さまにとっての最善の利益を代理店とともに考え、専門的な見地から最適な提案や対応につなげていくことが、よりよいサービス品質の実現につながります。

損害保険は私たちの暮らしに欠かすことのできない社会インフラであり、その価値は社員や代理店の一人ひとりの専門的かつ誠実な行動によって支えられています。これからも、お客さまの声に真摯に耳を傾け、その方にとっての最善の利益とは何かを考え続け、お客さまから「損保ジャパンでよかった」と実感していただける安心と信頼を築いていかれることを心より期待しています。

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に議論しています。

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。



〈2025年度 主な議論の内容（全4回）〉

- お客さま本位の業務運営方針の実現・定着に向けた取組方針
- お客さまの声を活かす取組方針
- お客さま接点強化の取組方針

〈品質管理委員会社外委員（五十音順）〉

- 新井 ゆたか 氏（2026年度から）
 - ・ 農林水産審議官、消費者庁長官等を歴任
 - ・ 東京理科大学上席特任教授、流通科学大学客員教授
- 河本 宏子 氏（2026年度から）
 - ・ 全日本空輸株式会社にて長年勤務。ブランド戦略、機内サービス品質管理、人材育成、D&I等を担当
 - ・ 現在は、東日本旅客鉄道株式会社、キャノンマーケティングジャパン株式会社の社外取締役
- 永沢 裕美子 氏（2024年度から）
 - ・ 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

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/>



お客様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6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



お客様の声・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。

2026年8月発行

(26070027) 401622 -1300