# “すべてをお客さまの立場で考える会社”へ

2024年1月1日に発生した令和6年能登半島地震により、被災されたすべての皆さまに心よりお見舞い申し上げます。当社は、被災されたお客さまに1日でも早く安心をお届けするために、適切かつ迅速な保険金のお支払いを最優先課題として、全社を挙げて取り組んでまいります。

また、このたびの保険料調整行為、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、多大なるご迷惑と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。当社は、金融庁からの行政処分、および社外調査委員会の調査報告書において、経営管理（ガバナンス）態勢の機能不全や営業優先の企業文化など、さまざまな問題点についてご指摘をいただきました。それらの指摘事項を厳粛に受け止め、全社を挙げて業務改善計画の着実な実行に取り組み、お客さまと社会からの信頼回復に努めてまいります。

この「お客さまの声白書」では、一連の問題に関してお客さまからいただいた声や業務改善への取組状況、大規模自然災害発生時の対応、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。

今後このような事態を二度と発生させないために、お客さまの生活や事業活動を支える社会的使命を担う損害保険会社として、業務運営の透明性・公平性・適切性を確保し、より一層お客さまの声を真摯に受け止め、「すべてをお客さまの立場で考える会社」へ変革すべく、取組みを進めてまいります。

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

今後とも、皆さまの変わらぬご支援とご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

2024年7月

損害保険ジャパン株式会社
代表取締役社長
石川耕治