

# 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/>

