

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/>

