

「お客さま本位の  
業務運営方針」  
に基づく取組み

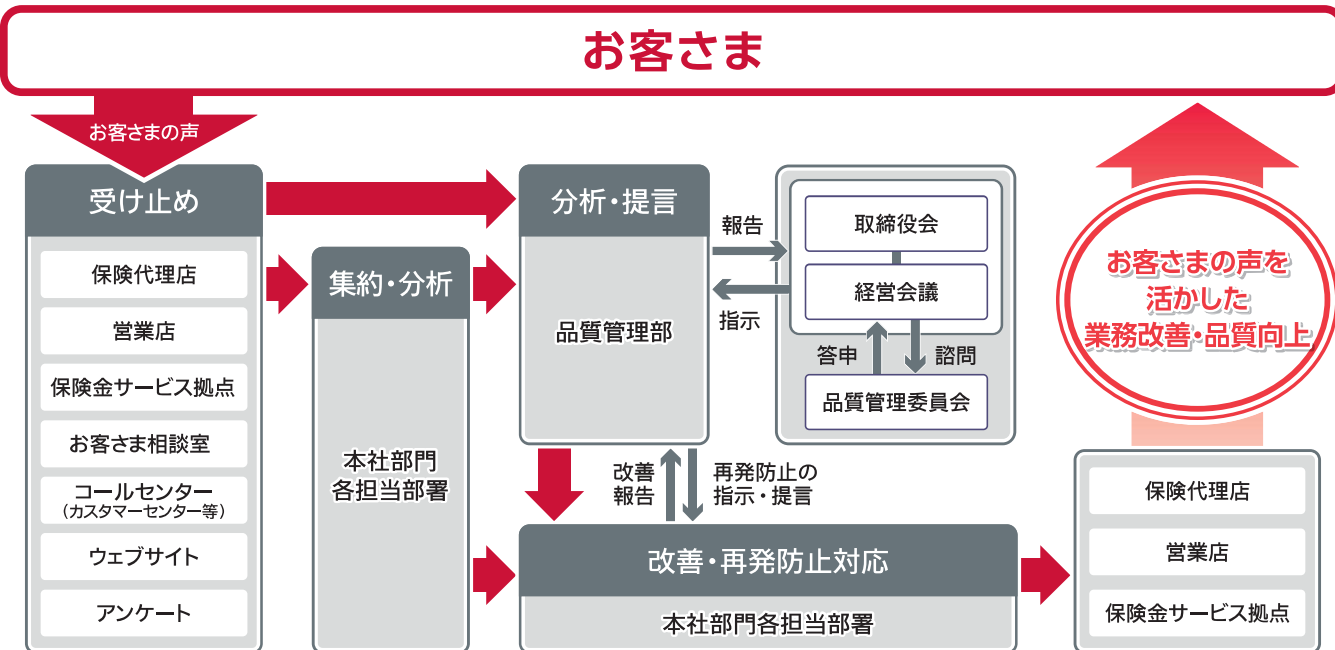
# 方針 1

## 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

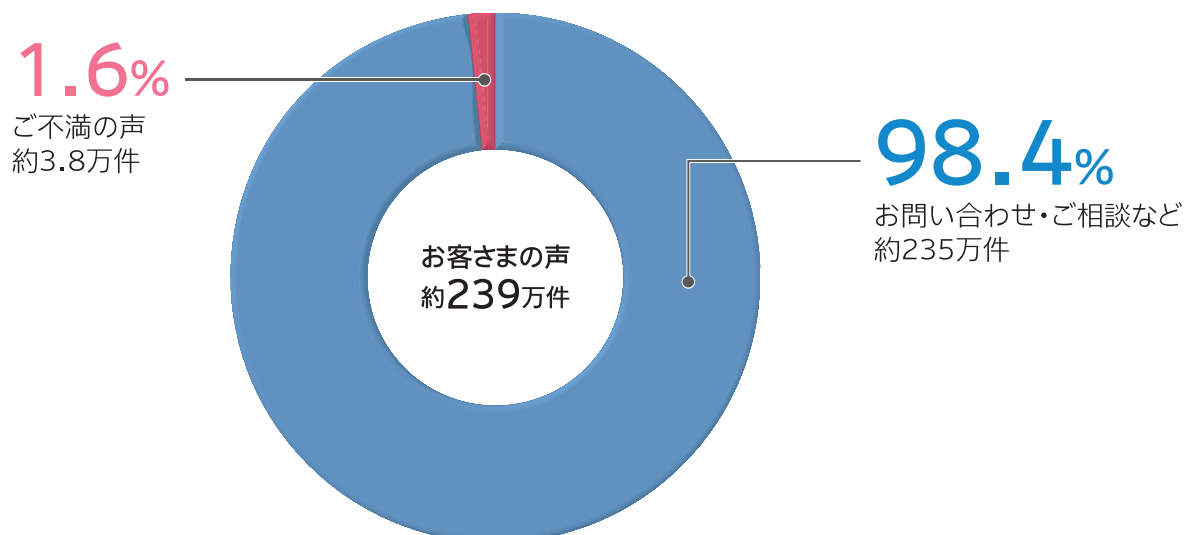
当社は2017年3月28日付で、苦情対応の国際規格である「ISO10002」(品質マネジメントー顧客満足一組織における苦情対応のための指針)」に適合することを宣言しました。

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。

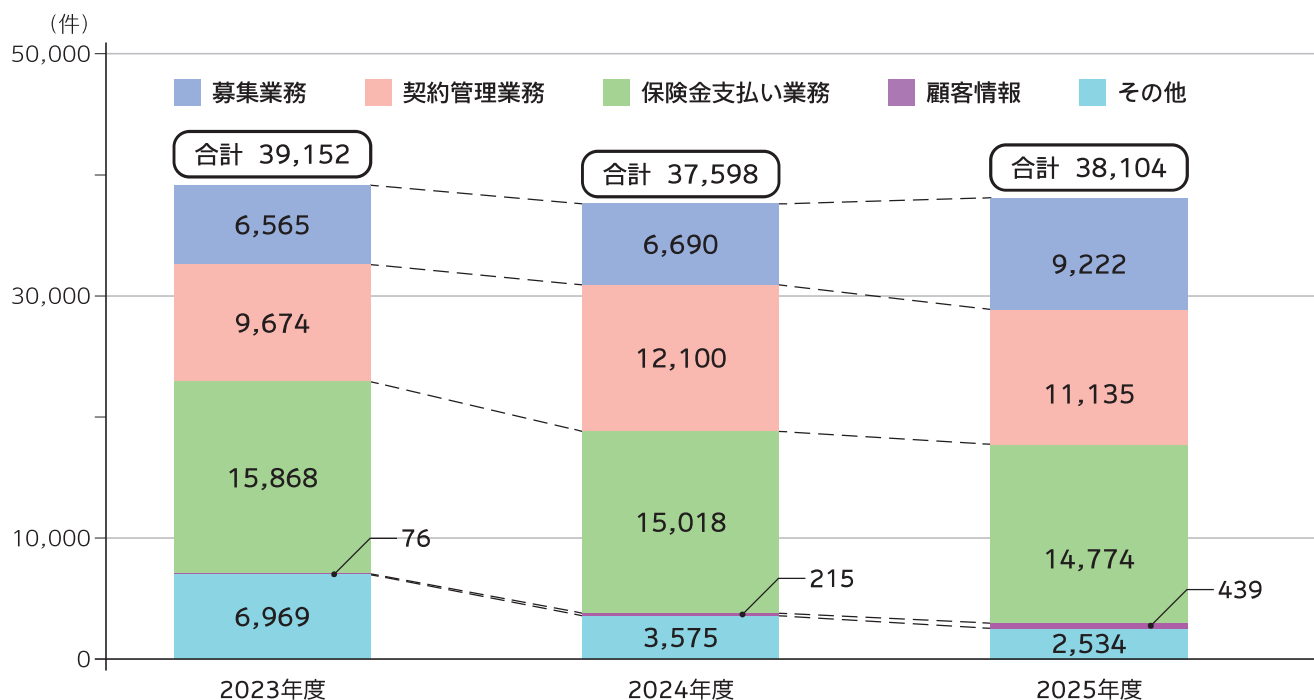


### 2025年度に寄せられたご不満の声の詳細

| 項 目                                                   | 概 要                            | 受付件数   | 構成比             |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------|--------|-----------------|
| 保険商品の説明や<br>ご契約の手続き<br>などに関するご不満<br>(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<br>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<br>変更手続きや<br>保険料のお支払い<br>などに関するご不満<br>(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<br>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<br>保険金支払いまでの<br>事故対応に関する<br>ご不満<br>(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<br>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<br>のご不満                                      | 誤送付に関するもの                      | 68     | 439<br>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)<br>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)<br>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

下記の表への誘導文言を追加しました。

| 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<br>上記以外        | 運転者または会社<br>運転者 | 本人<br>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<br>上記以外        | 運転者または会社<br>運転者 | 本人<br>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、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。**

保険の対象と同一の質、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や、地域ごとの新築費の単価等に基づいて算出します。

**評価額とは**

- 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、建築費の上昇の原因となっています。
- 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) 11ヶ月以内の評価額は、前年度に記録の更新で算出した時点の「インデックス」であり、実際の評価額は算出時点の算出値となります。取扱い代理店または損保ジャパンまでお問い合わせください。  
(注2) 11ヶ月以降の評価額は、2015年の建築費(1,000円)を基準として算出しています。

出典：一般財団法人 建設物価調査会  
https://www.kensetsu-chosaku.or.jp/indexgraph/index-city-10.html?city=14&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。

- 近年のインフレーション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随時ご提示させていただきます。
- 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**

主な改定内容は下記のとおりでございます。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月以降に締結した、臨時費用保険金は「損害保険金×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。
- ・【賠償アップ】 自己負担額を変更して、おすすめしております。
- ・【賠償アップ】 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、地震保険の保険金額や保険料が変動している場合があります。
- ・2022年10月以降に締結した「保険のとりざつ」および「オンデマンド約款」は作成していません。

**ご契約に関するご注意**

- ・地震保険割引の適用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。取扱い代理店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います。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。
- ・建物取壊しついで費用保険金は、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月以降に締結した「保険のとりざつ」および「オンデマンド約款」は作成していません。

**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、前年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。前年と同様の内容でも、地震保険料が異なる場合があります。
- ・地震保険適用率110%を適用しています。

**更新後新たに自動セットされる特約**

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

- ・地震保険割引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。取扱い代理店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います。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。
- ・残存物取壊しついで費用保険金は、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月以降に締結した「保険のとりざつ」および「オンデマンド約款」は作成していません。

### ●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/>

