

2022年7月29日  
損害保険ジャパン株式会社

## 「お客さま本位の業務運営方針」の改定と 「お客さまの声白書2022」の発行について

損害保険ジャパン株式会社（取締役社長：白川 儀一、以下「損保ジャパン」）は、2022年7月28日付で「お客さま本位の業務運営方針」を改定しましたのでお知らせします。

また、本方針に基づく主な取組状況を「お客さまの声白書2022」として取りまとめましたので、あわせてお知らせします。

### 1. 「お客さま本位の業務運営方針」の改定

- ・ 損保ジャパンでは、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ため、2017年6月に「お客さま本位の業務運営方針」を定めています。
- ・ 損保ジャパンでは、保険金お支払い部門やコールセンターなどに寄せられたお客さまの声を当社全体の業務品質向上につなげる取組みを強化しており、この度「お客さま本位の業務運営方針」にも、これを明記することといたしました。
- ・ 改定後の「お客さま本位の業務運営方針」は、**別紙**に記載のとおりです。
- ・ 以下の公式ウェブサイトにも公表しています。  
<https://www.sompo-japan.co.jp/company/fiduciaryduty/>
- ・ 引き続き、本方針に基づく取組みを一層加速させるとともに、PDCAサイクルを回していく中で、取組状況や改善状況などについて確認してまいります。
- ・ なお、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呼びかける「消費者志向自主宣言」に対応しています。

### 2. 「お客さまの声白書2022」の公表

- ・ 「お客さまの声白書2022」を以下の公式ウェブサイトに公表しています。  
<https://www.sompo-japan.co.jp/company/fiduciaryduty/whitepaper/>

当社は、より一層、お客さま本位の業務運営を推進し、常にお客さまに寄り添い、安心・安全・健康に資する最高品質の商品・サービスをご提供し続けることで、社会に貢献してまいります。

以上

## お客さま本位の業務運営方針

SOMPOグループは「お客さまの視点ですべての価値判断を行い、保険を基盤としてさらに幅広い事業活動を通じ、お客さまの安心・安全・健康に資する最高品質のサービスをご提供し、社会に貢献します。」という経営理念を掲げています。当社は、上記理念に基づき、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。

### 方針1：お客さまへの新たな価値の提供

当社は、お客さまの変化を見つめ、お客さまの立場に立って考え続けることで、自らを絶えず進化させ、お客さまとのあらゆる接点において期待を超える価値の提供に努めてまいります。また、最高品質の商品・サービスでお客さまの生活や事業活動を支えることで、損害保険会社の社会的使命を果たし続けてまいります。

### 方針2：お客さまの声を活かした品質向上

当社は、保険金お支払い部門やコールセンターなどに寄せられたお客さまの声を真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応するとともに、それらの声をもとに、あらゆる部門がお客さま視点で自らの業務を捉え直し、改善を続けることにより、事業活動の品質向上につなげてまいります。

### 方針3：商品・サービス等の開発・販売・管理

#### (1) お客さまニーズに対応した商品・サービス等の開発

当社は、多様化するお客さまニーズや社会・経済等の環境変化を的確に捉え、お客さまのリスクに対応する商品・サービス、お客さまのニーズに即した手続き方法、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分かりやすくご案内するよう努めてまいります。

#### (2) 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、商品販売時に、お客さまの知識、経験、財産の状況、ご加入目的等を総合的に勘案し、商品内容やリスク内容等の重要な情報につき、お客さまにご理解いただけるよう適切にかつ分かりやすく説明を行ってまいります。

#### (3) お客さまに最適な商品・サービス等の提供

当社は、お客さまを取り巻くリスクの分析やコンサルティング活動等を通じて、お客さまのご意向と実情に沿った適切な商品設計、販売・勧誘活動を行ってまいります。また、販売後もお客さまのご契約を適切に管理するとともに、お客さまの利便性の向上を実現してまいります。

#### **方針4：保険金のお支払い業務の品質向上**

当社は、保険金のお支払い業務の適切性を維持・確保する態勢を整備するとともに、品質向上に向けた持続的な取組みを行うことで、ご満足いただける説明と真にお客さまの視点に立った保険金のお支払いに努めてまいります。

#### **方針5：利益相反の適切な管理**

当社は、お客さまとの利益相反のおそれのある取引について、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切に管理する態勢を構築してまいります。

#### **方針6：企業としての社会的責任を果たす取組み**

企業としての社会的責任を果たすべく、SDGs（持続可能な開発目標）の達成に向けた社会的課題の解決に資する取組みを行ってまいります。

#### **方針7：お客さま本位の業務運営の定着**

当社は、すべての社員および商品の販売を行う保険代理店等に対する継続的な教育・指導を行うとともに、お客さま本位の業務運営の動機付けを図る枠組みを構築し、本方針の定着に向けて取り組んでまいります。

※下線部分が改定点です。