

## 「お客さま本位の業務運営方針」の改定と2023年度の取組状況の公表

損害保険ジャパン株式会社（代表取締役社長：石川 耕治、以下「当社」）は、2024年6月19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、「お客さま本位の業務運営方針」に基づく2023年度の主な取組状況を公表しましたので、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

当社は、保険契約の保険料調整行為、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、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、改めて「お客さま本位の業務運営方針」を見直すとともに全役員・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・信頼回復に取り組んでまいります。

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。

公式ウェブサイト「お客さま本位の業務運営方針」

<https://www.sompo-japan.co.jp/company/corporatepolicy/fiduciaryduty/>

### 2. 2023年度の取組状況の公表

「2023年度の取組状況」は、以下のリンクよりご確認いただけます。

「2023年度お客さま本位の業務運営方針に基づく取組状況」

<https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/company/fiduciaryduty/torikumi2023.pdf>

## お客さま本位の業務運営方針

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、各事業を通じて様々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。

### 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。