

「お客さまの声白書2024」の発行

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、お客さまからお寄せいただいたご意見・ご要望などを会社経営に活かした取組みをまとめた「お客さまの声白書2024」を発行しました。

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。今後このような事態を二度と発生させないために、これまで以上にお客さまの声を真摯に受け止め、「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。

1. 「お客さまの声白書」発行の目的

お客さまからお寄せいただいたさまざまな声を真摯に受け止め、会社経営に活かす取組みを広くお客さまに知っていただくことを目的としています。

2. 「お客さまの声白書2024」の概要

一連の問題に関して、お客さまからいただいた声や当社が受けた業務改善命令への取組状況、大規模自然災害発生時の対応、お客さまの声を起点とした改善事例などを掲載しています。

3. 閲覧方法

損保ジャパンの公式ウェブサイトに掲載しています。

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

