

当社は2017年6月に「お客さま本位の業務運営方針」(以下「本方針」)を公表し、2018年6月の改定時に、「消費者志向自主宣言」を統合して本方針を更新いたしました。この度、2021年5月に公表しました中期経営計画を踏まえ、また、お客さまの分かりやすさの観点から、2021年6月23日付で以下のとおり改定いたしました。

※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」(P.2参照)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」に対応したものととなります。

## 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 【原則2に対応】

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 【原則2に対応】

当社は、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、お客さま視点で自らの業務を捉え直すことで、事業活動の品質向上に活かしてまいります。

### 方針3：商品・サービス等の開発・販売・管理 【原則5、原則6に対応】

#### (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 【原則2、原則6に対応】

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り組みを行うことで、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 【原則3に対応】

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り組み 【原則2に対応】

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り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 【原則6、原則7に対応】

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。



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/fiduciaryduty/>

## 「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」と捉えています。

当社はお客さまの声を真摯に受け止め、商品やサービスの改善に活かしています。改善内容等については、2007年以来、本白書の発行をとおしてお伝えし、ご理解いただけるよう努めてまいりました。

2020年度から、これまでの本白書の役割を継承・発展させ、「お客さま本位の業務運営方針」に基づく取組み全般について、具体的な取組状況を加えて、お知らせする内容に改編いたしました。

なお、本白書は、改定前の「お客さま本位の業務運営方針」に基づく2020年度の取組状況をお知らせしています。

## 目次

お客さま本位の業務運営方針について .....	P.1
「お客さまの声白書」について .....	P.2
トップメッセージ .....	P.3
方針1 お客さまへの新たな価値の提供 .....	P.4
方針2 お客さまの声を経営に活かす取組み .....	P.6
方針3 保険商品の開発・保険募集・契約管理 .....	P.14
方針4 保険金のお支払い業務の品質向上 .....	P.19
方針5 利益相反の適切な管理 .....	P.21
方針6 企業としての社会的責任を果たす取組み .....	P.22
方針7 お客さま視点の業務運営の定着 .....	P.25
お客さま本位の業務運営の定着状況を評価する指標(KPI) .....	P.27
当社の取組みに対する評価 .....	P.29
「お客さまの声白書 2021」に対する第三者意見 .....	P.30

〈ご参考：金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さま本位の業務運営方針」との関係〉

原則	対応する方針
原則1：顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等	当該方針に関する取組状況を定期的に公表し、定期的に見直しを実施します
原則2：顧客の最善の利益の追求	方針1 / 方針2 / 方針4 / 方針6
原則3：利益相反の適切な管理	方針5
原則5：重要な情報の分かりやすい提供	方針3 (1) (2) (3)
原則6：顧客にふさわしいサービスの提供	方針3 (1) (2) (3) / 方針4 / 方針7
原則7：従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	方針7

※原則4および投資性商品またはパッケージの商品・サービスを対象とした注(原則5注2・注4、原則6注1・注2・注4)については、当社の取引形態および取扱商品の特性に鑑み、方針の対象としておりません。

※金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」の詳細については、金融庁ホームページにてご確認ください。