

SOMPOダイレクトの現状

2025

はじめに

このたび、ディスクロージャー誌「SOMPOダイレクトの現状 2025」を作成しました。
2024 年度の成果や経営戦略、事業内容、決算内容、今後の方針などをわかりやすく説明しています。
本誌が、当社をご理解いただくうえで皆さまのお役に立てれば幸いに存じます。

会社概要（2025 年 3 月 31 日現在）

会 社 名：SOMPOダイレクト損害保険株式会社

設 立：1982 年（昭和 57 年）9 月 22 日

資 本 金：352 億 6 千万円

本 社 所 在 地：〒160-8338 東京都新宿区西新宿 1-26-1

代表電話番号：03-3988-2711

株 主：損害保険ジャパン株式会社（100%）

目 次

トップメッセージ	1
SOMPOグループの概要	2
当社の中期経営計画（2024 年度～2026 年度）	4
代表的な経営指標	5
トピックス	7
当社のブランド	8
お客さま本位の業務運営方針	10
サステナビリティ	14
取扱い商品ラインアップ	16
元受商品	17
新商品の開発・主な商品改定の状況	18
保険金のお支払いとサービス体制（自動車保険）	19
I. 会社の概要および組織	
沿革	22
事業の内容	22
関連会社	22
組織の状況	23
株式・株主の状況	24
役員の状況	26
人材開発	29
II. 業務のご案内	
保険募集	34
お客さま相談室のご紹介	37
損害保険業界関連の紛争解決機関のご案内	37
保険の仕組み	38
約款について	38
保険料について	39
資料編目次	40
III. 保険会社の運営	41
IV. 業務に関する事項	63
V. 財産の状況	85

お客さまの豊かな人生の実現をサポートし続ける存在へ 「いつもにそっと もしものに安心」

自然災害の激甚化・頻発化に加え、社会課題の多様化や生成 AI に代表されるテクノロジーの急速な進化はお客さまの生活や社会に大きな影響をもたらしています。損害保険業界においても、業界の構造的課題の解消に向けた取り組みが進み、事業環境はかつてないスピードで変化しています。

こうした変化に対応するため、現在、当社は、持続的な成長を実現する事業基盤への変革を目指す中期経営計画に取り組んでいます。昨年 10 月には、社名を「SOMPO ダイレクト損害保険株式会社」に変更し、新たな一步を踏み出しました。お客さまと「直接」「つながる」ダイレクト損害保険会社としての強みを磨き、保険ビジネスの根幹である「安心・信頼」の価値を提供することで、「“安心・安全・健康”にあふれる未来へ」をパーパスに掲げる SOMPO グループの成長を牽引し、社会を支える存在となることを目指してまいります。

「お客さまのいつもにそっと寄り添い、お客さまがもしもの時に安心をお届けする」。

これからも当社は、テクノロジーを活用し、「わかりやすさ」「使いやすさ」「納得感のある価格」を追求することで、お客さまに新たな体験価値を提供してまいります。

そして、変わりゆく時代においても揺るがない「お客さま視点」を持ち続け、お客さまの「日常（いつも）」と「もしも」に寄り添いながら、お客さまの不安を安心に変えられるパートナーのような存在になることを目指してまいります。

今後とも、皆さまの変わらぬご支援とご愛顧を賜りますよう、心よりお願い申し上げます。



2025 年 7 月
SOMPOダイレクト損害保険株式会社
代表取締役社長

中川 勝史

SOMPOグループの概要

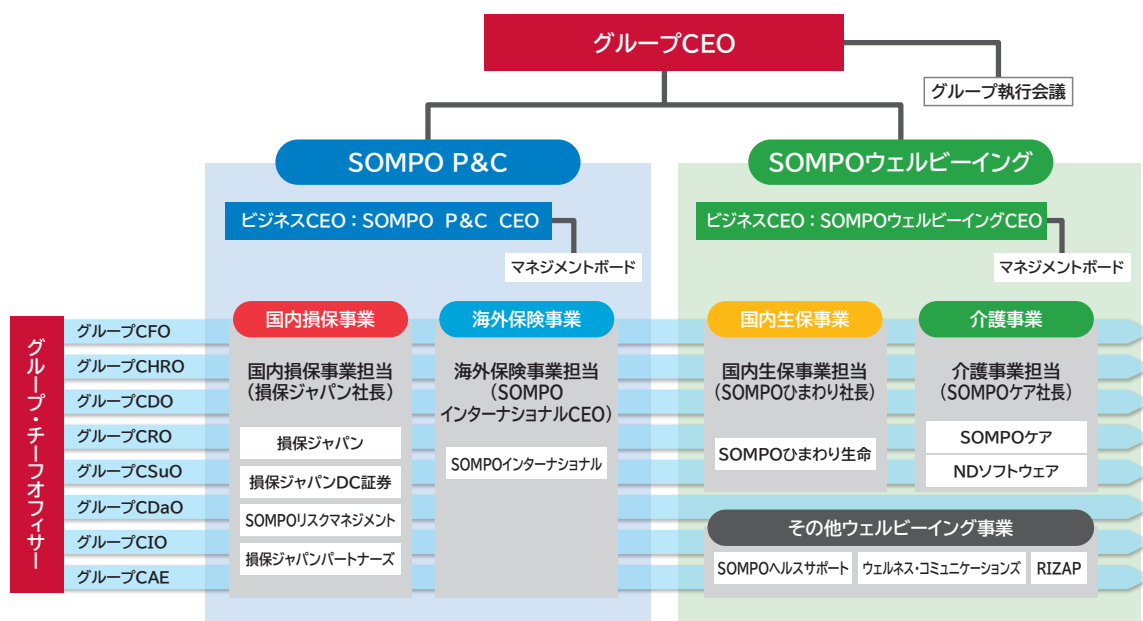
新たなグループ経営体制

SOMPOグループは、2024年5月に中期経営計画(2024～2026年度)を公表し、SOMPOのパーパスを「“安心・安全・健康”であふれる未来へ」と再言語化するとともに、「レジリエンスのさらなる向上」と「つなぐ・つながる」を中期経営計画のゴールと定め、持続的な企業価値の向上を追求することとしました。

これらの取組みをさらに加速させるため、「SOMPO P&C」、「SOMPO ウェルビーイング」の各ビジネス領域を統括するビジネスCEOを新設し、ビジネスCEOの諮問機関としてマネジメントボードを設置しました。グループCEOからビジネスCEOへ権限の一部を移譲することで意思決定の迅速化を図るとともに、マネジメントボードでの議論を通じて、グループで一体化した取組みを推進します。

SOMPOグループがこれまで培ってきた強みを活かしつつ、グループの役員・社員が、それぞれの事業体の垣根を越え、性別、障害の有無、国籍、年齢等にとらわれず、世界中の仲間とベストプラクティスをお互いに学び合い、成長していく機会を広げることができる「センターオブエクセレンス」を追求することで、日本発の真のグローバル企業への進化に挑戦していきます。

<新体制のイメージ図>



■SOMPOグループの概要

1 経営理念「SOMPOのパーパス」

「“安心・安全・健康”であふれる未来へ」をパーパスとし、保険だけにとどまらない“安心・安全・健康”に資するサービスを提供し、未来を切り拓いていくことを目指してまいります。幸せで豊かな社会・人生の実現に向けた頼れるパートナーとして、社会や人々のさまざまなリスクや不安に向き合い、ともに歩み、支えていきます。

2 経営体制

2025年4月から、「SOMPO P&C」と「SOMPOウェルビーイング」の2つをビジネス領域とし、各ビジネス領域を統括するビジネスCEOを配置しています。それぞれにビジネスCEOの諮問機関となるマネジメントボードを設置し事業を推進します。

3 事業の構成

SOMPO P&Cの傘下で、国内損害保険事業と海外保険事業を展開しています。SOMPOウェルビーイングの傘下で、国内生命保険事業と介護事業を展開しています。国内損害保険事業を祖業としながらも、時代とともに変化する社会課題に対するソリューションを提供します。

■各事業領域の成長戦略

国内損害保険事業

国内損害保険事業は損害保険ジャパン株式会社を中核企業として、SOMPOグループが目指す「“安心・安全・健康”であふれる未来へ」を実現するため、お客さまにとって価値ある商品・サービスを創造することで社会に貢献するとともに、グループの成長に寄与していきます。

多角化するリスクに対応する損害保険商品・サービスを提供することで、「いかなる時代も社会・人々が直面するリスクから人々をお守りすること」、「持続可能な社会の実現に貢献すること」などの社会価値を創出していきます。

また、業務改善計画を着実に遂行することで信頼回復に努めつつ、「収益基盤」と「事業基盤」の再構築に注力します。業務品質を高めながら、ポートフォリオ変革や、保険金サービス部門と営業部門の変革等に取り組むプロジェクト「SJ-R」を基軸として、態勢整備を進めていきます。

海外保険事業

海外保険事業はSompo International Holdings Ltd.を中心に北米、欧州、中東、アジア、中南米等で保険事業および再保険事業を展開し、企業および個人のお客さまに対して、高品質な保険および保険関連サービスをグローバルに提供しています。

国内生命保険事業

SOMPOひまわり生命保険株式会社は、保険機能(Insurance)と健康応援機能(Healthcare)とを組み合わせた独自の価値「Insurhealth® (インシュアヘルス)」を提供することで、お客さまが健康になることを応援する「健康応援企業」の確立を目指します。

介護事業

SOMPOケア株式会社は、「日本の介護を変える。そして、日本の未来を創る。」をパーパスに掲げ、在宅から施設までフルラインアップの介護サービスを全国で提供しています。2024年度から始まった中期経営計画では、基盤のオペレーター事業に加え、プラットフォーム事業とグループの中核として取り組むウェルビーイング事業を新たな収益の柱とすることで、自社の利益成長だけでなく、介護業界全体の変革、発展を目指します。

その他

SOMPOグループでは、主要な事業以外にもさまざまな領域でサービスを開発・提供しています。

SOMPO Light Vortex株式会社では、デジタルを起点にした新規事業の創出・展開・管理を行うとともに、米国のテクノロジー会社である Palantir Technologies Inc. との提携等を通じて、グループ事業のデジタルトランスフォーメーション(DX)やサービス品質と生産性の向上を推し進めています。

また、SOMPOワランティ株式会社では、家電や住設機器などを購入されるお客さま向けに製品の延長保証サービスを、SOMPOアセットマネジメント株式会社では、資産運用会社として個人・企業のお客さまの資産形成に関する専門的なサービスを、損保ジャパンDC証券株式会社では、個人・企業のお客さまに向けた確定拠出年金に関する包括的なサービスを、そして、SOMPOヘルスサポート株式会社では、全国の健康保険組合と連携した生活習慣病に関する保健指導や企業の従業員向けメンタルヘルスクアのサポート等のサービスを、それぞれ提供しています。

■グループ共通戦略

1 人材戦略

各事業の戦略実行には人材ポートフォリオの質と量の確保が不可欠であり、自律的なキャリア形成を促し、成長志向にあふれるプロフェッショナル集団を目指していきます。そのために、人事施策・人材投資、コーポレートカルチャーの変革を通じて、会社と社員がともに成長できるよう、人材基盤を強化していきます。

2 財務戦略

各事業の戦略実行および経営数値目標達成を財務面で支えるべく、高資本効率分野への資本配賦、低資本効率分野の削減、魅力ある株主還元方針の検討、ESRターゲットレンジ見直し、レミッタンス強化(持株会社への資本集約)など、資本循環経営をさらに進化させていきます。

3 データ・デジタル戦略

デジタル化によるグループ各社の品質と生産性向上およびデータを活用したオペレーション、経営への進化に向け、グループ内のリソースをより効率的かつ柔軟に活用し、環境変化への即応性が高く、また機動的な判断ができるデータ・デジタル推進体制を構築していきます。

当社の中期経営計画（2024 年度～2026 年度）

当社は、2024 年度に「新しいビジョン」と「3 か年の中期経営計画」を策定しました。
“日本を代表するダイレクト保険会社”を目指し、中期経営計画に定めた 2 つの基本戦略を中心とする取組みを進めています。

■ 中長期ビジョン(目指す姿)

日本を代表するダイレクト損害保険会社へ

中長期ビジョン

安心な暮らしを願うすべての「おとな」に
心地よい距離感で「直接」「つながり」
難しいといわれる保険を、よりわかりやすく、より簡単に
合理的で納得感のある価格で提供します

2つの方針

- ◆お客さまやマーケットが求める体験価値（CX）を軸として、お客さまとの直接の接点の構築や強化によるオーガニック成長を実現します。
- ◆“安心・安全・健康”に資するサービスをお客さまにお届けする S O M P O グループの中核を担う、お客さまとの接点になることを目指します。

■ 中期経営計画

お客さまに選ばれ続ける商品・サービス・顧客体験の提供



中期経営計画の 2 つの基本戦略

データドリブンな事業運営の確立	オペレーションモデルの変革
データの分析・活用力を研ぎ澄まし、お客さまのニーズやリスクに合った商品・サービスの提供力を向上する ・プライシングの最適化 ・お客さまとのコミュニケーションの高度化 ・データに基づき判断、改善する仕組み	業務プロセス全体を抜本的に見直し、生産性・品質・専門性を最大化する新たなオペレーションを構築する ・業務の類型に応じた分業化・集約化 ・業務の自動化、デジタル化 ・デジタル活用による業務の高度化

基本戦略を支えるシステム基盤・データ基盤の整備

代表的な経営指標

(単位：百万円)

区 分 \ 年 度	2022 年度	2023 年度	2024 年度
正 味 収 入 保 険 料 (対 前 期 増 減 率)	64,446 (10.8%)	69,256 (7.5%)	70,704 (2.1%)
正 味 損 害 率	66.6%	72.6%	75.9%
正 味 事 業 費 率	26.7%	23.5%	24.8%
保 険 引 受 利 益	△ 959	△ 1,167	△ 4,090
経 常 利 益	△ 875	△ 1,678	△ 4,151
当 期 純 利 益	△ 921	△ 1,116	△ 3,408
総 資 産	84,112	88,162	94,783
純 資 産	15,247	15,041	17,367
その他有価証券評価差額金	△ 1,462	△ 552	△ 818
不 良 債 権 の 状 況 (保 険 業 法 に 基 づ く 債 権)	—	—	—
単体ソルベンシー・マージン比率	409.2%	345.2%	342.3%

フローン面

①正味収入保険料

損害保険会社の売上規模を示す指標の1つであり、元受保険による収入保険料（元受正味保険料）に受再保険による収入保険料（受再正味保険料）を加え、出再保険による支払保険料（出再正味保険料）を控除したものです。
2024年度正味収入保険料は対前年度比で2.1%増加し、70,704百万円となりました。

②正味損害率

保険会社の経営分析や保険料率の算出に用いられる指標の1つであり、通常は支払った保険金（正味支払保険金）に保険会社の損害調査関係の業務に要した経費（損害調査費）を加えて保険料（正味収入保険料）で除した割合を指しています。
2024年度正味損害率は対前年度比で3.2ポイント上昇し、75.9%となりました。

③正味事業費率

保険会社の経営効率を示す指標の1つであり、正味収入保険料に対する事業費の割合をいいます。
なお、事業費は保険引受に係る営業費及び一般管理費と諸手数料及び集金費（元受保険に係る代理店手数料や集金費等と再保険契約に係る再保険手数料が

らなります）の合計です。
2024年度正味事業費率は対前年度比で1.3ポイント上昇し、24.8%となりました。

④保険引受利益

保険会社の本来業務である保険の引受による利益を表す指標です。保険引受収益から保険引受費用、保険引受に係る営業費及び一般管理費を控除しその他収支を加減して求めます。
2024年度保険引受利益は対前年度比で2,922百万円減少し、△4,090百万円となりました。

⑤経常利益

保険会社の本来業務である保険引受や資産運用などによる利益をいい、保険引受利益から資産運用収益・費用、その他経常損益、営業費及び一般管理費を加減して求めます。
2024年度経常利益は対前年度比で2,472百万円減少し、△4,151百万円となりました。

⑥当期純利益

保険会社の最終的な利益をいい、経常利益に特別損益を加減し、法人税及び住民税ならびに法人税等調整額(税効果会計による調整)を加減して算出します。2024年度の当期純利益は対前年度比で2,291百万円減少し、△3,408百万円となりました。

ストック面

⑦総資産

総資産とは、企業が保有する現金及び預貯金、有価証券、有形固定資産、無形固定資産等の総額をいい、貸借対照表の「資産の部」の合計を示します。2024年度末における当社の総資産は対前年度末比で6,621百万円増加し、94,783百万円となりました。

⑧純資産

純資産とは、貸借対照表の株主資本および評価・換算差額等にあたるものです。損害保険会社は、保険金支払い能力を維持するために十分な純資産を保持しておく必要があります。2024年度末における当社の純資産は17,367百万円となり、総資産に占める純資産の割合は18.3%となりました。

⑨その他有価証券評価差額金

金融商品に関する会計基準を適用し、保有する有価証券を「売買目的有価証券」「満期保有目的債券」「子会社・関連会社株式」「その他有価証券」の4つに分類し、その大部分を占める時価のある「その他有価証券」について時価法を適用しています。「その他有価証券評価差額金」とは、この「その他有価証券」の時価と取得原価(含む償却原価)との差額から税効果相当額を控除した金額をいい「純資産の部」に計上されています。2024年度末におけるその他有価証券評価差額金は△818百万円となりました。

⑩不良債権の状況(保険業法に基づく債権)

当社は保有する資産について、回収の危険性や価値が毀損する危険性を検討して資産を分類(自己査定)し、その結果にしたがって償却・貸倒引当金の計上などを実施し資産の健全性を確保しています。保険業法に基づく債権については、その危険度に応じた開示区分により管理しています。2024年度末時点において保険業法に基づく債権はありません。

⑪単体ソルベンシー・マージン比率

損害保険会社は保険事故発生の際の保険金支払等に備えて準備金を積み立てていますが、巨大災害の発生や損害保険会社が保有する資産の大幅な価格下落等、通常の予測を超える危険が発生した場合でも十分な支払能力を保持しておく必要があります。この「通常の予測を超える危険」に対して「損害保険会社が保有している資本・準備金等の支払余力」の割合を示す指標として保険業法等に基づき計算されたものが、「単体ソルベンシー・マージン比率」です。単体ソルベンシー・マージン比率は、行政当局が保険会社を監督する際に経営の健全性を判断するために活用する指標のひとつですが、その数値が200%以上であれば「保険金等の支払能力の充実の状況が適当である」とされています。2024年度末における単体ソルベンシー・マージン比率は、342.3%と十分な支払余力を有しています。(詳しくは103ページをご参照ください。)

トピックス

1. 2024 年 10 月 1 日に社名変更・本社移転を実施

2024 年 10 月 1 日付で社名を「SOMPOダイレクト損害保険株式会社」へ変更しました。



➔ SOMPOダイレクト

当社がSOMPOグループの中核会社である損害保険ジャパン株式会社の完全子会社となったことに伴い、2024 年 10 月 1 日にSOMPOダイレクトに社名変更しました。またグループ連携強化によるシナジー発揮を目的に同日付で損保ジャパン新宿本社ビルに本社を移転しました。

2. 2024 年 10 月 1 日に「大阪サポートセンター」を開設

当社は、2024 年 10 月 1 日、新たなコンタクトセンターである「大阪サポートセンター」を開設しました。

お客さまからのお問い合わせへ、より迅速かつ丁寧な対応を実現するとともに、大規模災害発生時においても業務の継続性を確保することを目的として、お客さまに安心して高品質なサービスを提供できるよう体制を強化しました。

3. 2025 年 オリコン顧客満足度® 調査「自動車保険 ダイレクト型 (FP 評価)」ランキングにおいて「おとなの自動車保険」が第 1 位を獲得

当社が提供する『おとなの自動車保険』が、株式会社 oricon ME が発表した「2025 年 オリコン顧客満足度® 調査『自動車保険 ダイレクト型 (FP*評価)』ランキング」において、第 1 位を獲得しました。

※ファイナンシャルプランナー (FP)

4. HDI-Japan の「Web サポート」および「問合せ窓口」格付け調査において 3 年連続で最高ランクの『三つ星』を取得

HDI-Japan (運営会社：シンクサービス株式会社) が 2024 年 9 月に公表した 2024 年格付けベンチマーク*の損害保険業界「Web サポート (ウェブサイト)」および「問合せ窓口」において、3 年連続で最高評価の『三つ星』を獲得しました。

※格付けベンチマークとは、HDI の国際標準に基づいて設定された評価基準に沿って、一般ユーザと専門家が、顧客の立場から、各企業のオフィシャルウェブサイトと電話対応について『三つ星』から『星なし』の 4 段階で評価し、格付けとして公開しているものです。



5. EV サイト『HOW TO EV VOICE』の開設

2024 年 11 月、当社は株式会社イードが運営する日本最大級の自動車総合情報プラットフォーム『レスポンス』と共同で、電気自動車 (EV) に特化した新たな情報サイト『HOW TO EV VOICE』を当社ウェブサイト上に開設しました。

本サイトでは、EV に関する最新情報を集約し、EV オーナーや EV の購入を検討されているお客さまに対して、有益かつ実用的な情報を提供していきます。また、さまざまな企業との連携を通じて、EV に関連する新たな商品・サービスを創出するためのプラットフォームへの発展を目指しています。



当社のブランド

ブランドは、当社がお客さまにご提供する価値をお約束するものです。
このブランドの理念に基づき、私たちはお客さまとコミュニケーションを行い、社会に貢献してまいります。

■企業理念体系

SOMPOグループが掲げるパーパスや価値観をふまえ、当社では、以下のとおり企業理念体系を制定しています。

SOMPOのパーパス

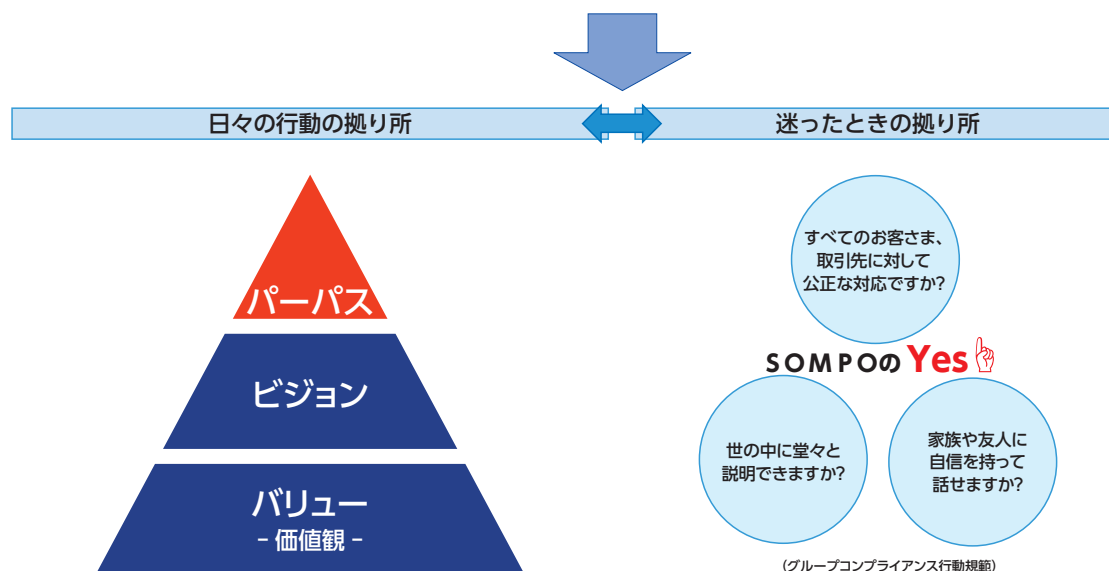
“安心・安全・健康” であふれる未来へ

SOMPOの価値観

誠 実 社会や人に対して正しいことをする

自 律 前例に捉われず、自ら考え、自ら挑む

多様性 多様な意見を歓迎し、想いを受けとめる



お客さま本位の業務運用方針については 10 ページをご参照ください。

■パーパス（当社の存在意義）

デジタルで保険を体験することが当たり前の世界を作り、お客さまの豊かな人生の実現をサポートし続ける存在

■ビジョン（当社の目指す姿）

当社は、安心な暮らしを願うすべての「おとな」に心地よい距離感で「直接」「つながり」、難しいといわれる保険を、よりわかりやすく、より簡単に合理的で納得感のある価格で提供します。

■バリュー（当社の価値観）

誠 実 社会や人に対して正しいことをする

自 律 前例に捉われず、自ら考え、自ら挑む

多様性 多様な意見を歓迎し、想いを受けとめる

■スローガン（当社のブランドを一言で表すもの）

いつもにそっと もしもに安心

■コンセプト（社員の行動指針）

ライフコースが多様化するいま、“普通の生き方”が存在しない中で、
どんな生き方を選ぶべきか、どんな備えが必要なのか、多くの方が手探りの不安を抱えています。

そんな時代だからこそ、SOMPOダイレクトがめざすべき道。

それは、誰もが、どんなライフコースを描こうとも、リスクへの不安に躊躇することなく、
自分らしい人生の選択をするための支えになること。

お客さま一人ひとりの“日常”と“もしも”に寄り添いながら、

リスクや不安を見逃すことなくサポートするパートナーのような存在になること。

未来に前向きな気持ちを増やすために、

もしもの時には不安を安心に変え、

将来の選択に迷った時には、納得いただける選択肢を提供します。

私たちSOMPOダイレクトは、誰もが希望を持てる未来の実現に貢献します。

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、以下のビジョンを定め、取組みを進めています。

【ビジョン】

ダイレクト保険会社として

安心な暮らしを願うすべての「おとな」に

心地よい距離感で「直接」「つながり」、

難しいといわれる保険を、よりわかりやすく、より簡単に

合理的で納得感のある価格で提供することを目指します。

そのために、あらゆるお客さま接点において、徹底したお客さま本位の業務運営を実現することで、お客さま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。

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」に対応したものととなります。

方針 1. お客さまの体験価値(カスタマーエクスペリエンス*)の最大化を目指します

当社は、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提供することによりお客さまの体験価値(カスタマーエクスペリエンス)の最大化を実現するため、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、お客さまの評価を分析し、事業活動の品質向上に活かします。

*お客さまが商品やサービスの検討や利用などを通じて受けたすべての体験価値のことを指します。

方針 2. お客さまのニーズに基づき、よりわかりやすく、より簡単に納得感のある商品・サービスを開発します

当社は、お客さまの声や市場調査の分析を通じて、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とらえ、新たな商品やサービスを提供します。

方針 3. お客さまの不安やリスクを解消するため、最適な商品・サービスを提供します

当社は、デジタル技術とリアル接点を通して不安やリスクを解消する商品やサービスを、一人ひとりのお客さまに合わせて必要なときに必要な形で提供します。

方針 4. ご契約に際してお客さまにご納得いただける説明に努めます

当社は、商品内容やリスク内容等の重要な情報を、お客さまにご理解いただけるよう、Web サイト等を通じて「適切に」「わかりやすく」説明します。

また、お客さまに納得感を持ってご契約いただけるよう、お客さま一人ひとりと最適なタイミング、内容、手段でのコミュニケーションに努めます。

方針 5. 保険金お支払い業務の品質向上に努め、安心感のある事故対応を実践します

当社は、お客さまに最適な事故対応サービスを提供できる保険会社であるため、真にお客さまの視点に立った保険金のお支払いに努めます。

また、保険金お支払い業務の適切性を維持・確保しながら、品質向上に向けた持続的な取組みを行います。

方針 6. 利益相反の適切な管理を行います

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、適切な管理を行います。

方針 7. お客さま本位の業務運営を定着させます

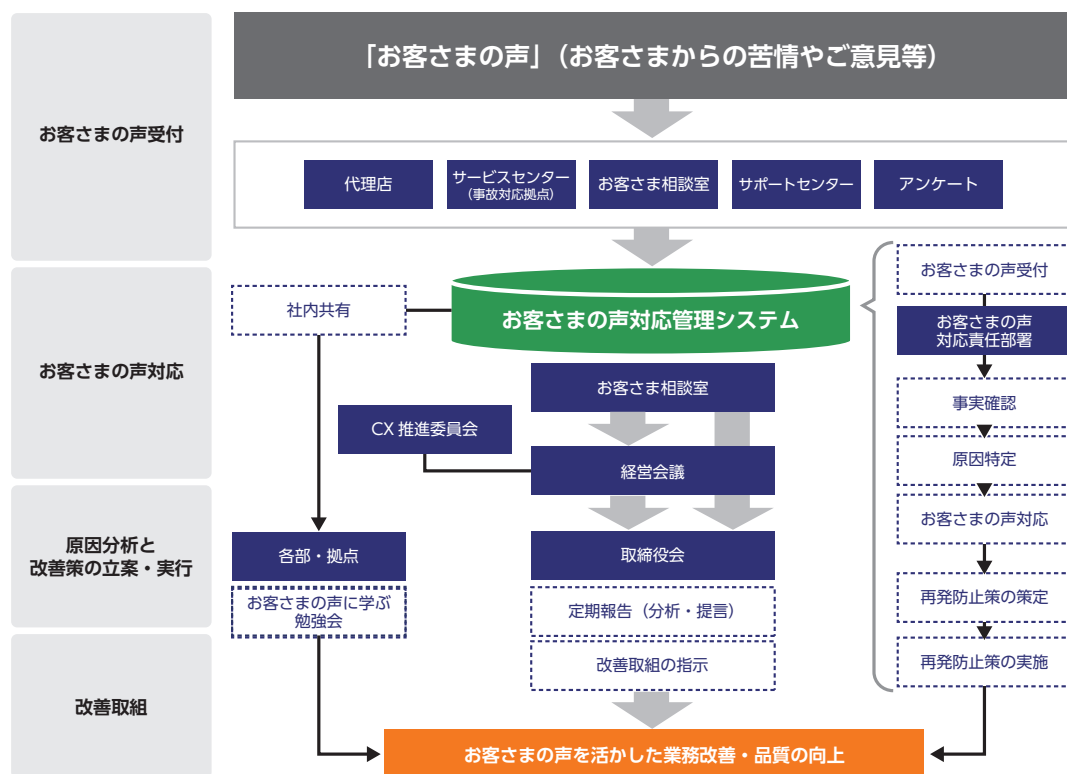
当社は、お客さまに対し公正・誠実を尽くす人財集団になることをめざすとともに、お客さま目線で自発的に行動できる社員を育成し、本方針の定着に向けて取り組みます。

本方針の主な取組みおよび取組み状況報告につきましては、当社公式 Web サイト「お客さま本位の業務運営方針」をご覧ください。(URL <https://www.sompo-direct.co.jp/information/fiduciaryduty/>)

■「お客さまの声」を業務運営に活かす態勢

お客さまから寄せられた苦情やご意見については、『お客さまの声対応管理システム』にて、お申し出内容、事実確認状況、発生原因、対応経過、および再発防止策を一元管理するとともに、『「お客さま」の声に学ぶ』体制を構築しています。

「お客さまの声」の深度ある分析を行い、経営陣も交えて内容の共有、対策の議論を行うことで、「お客さまの声」を起点とした全社の業務改善を推進しています。



■お客さまから寄せられた声について

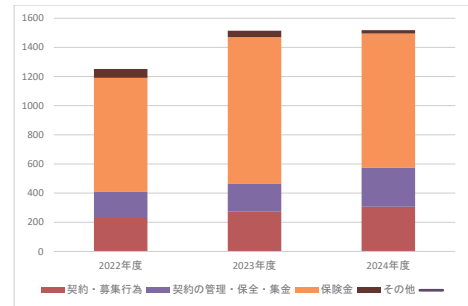
2024 年 4 月から 2025 年 3 月末までの間にお客さまからお寄せいただいた声^{※1}のうち、当社で苦情に該当すると判断した件数^{※2}は、前年度（1,514 件）より 4 件増加し、1,518 件となりました。

- ※ 1 お客さまからお寄せいただいた声
当社へ直接寄せられたほか、社外機関経由等での受付、当社関連会社や提携会社経由での受付も含めます。
- ※ 2 当社で苦情に該当すると判断した件数
「お客さまアンケート」でお寄せいただいた声で、苦情と判断した場合は苦情件数に含めます。

苦情発生件数一覧表（年度推移）

項目	2022年度	2023年度	2024年度
契約・募集行為	229	272	306
契約の管理・保全・集金	179	191	267
保険金	783	1,007	922
その他	61	44	23
合計	1,252	1,514	1,518

苦情発生件数・発生率の推移（年度推移）



2024 年度 苦情受付件数の内訳

項 目		概 要	第 1 四半期		第 2 四半期		第 3 四半期		第 4 四半期		当年度累計	
			受付 件数	構成比 (%)	受付 件数	構成比 (%)	受付 件数	構成比 (%)	受付 件数	構成比 (%)	受付 件数	構成比 (%)
1. 契約・ 募集行為	(1) 商品内容（補償内容、契約規定等）	保険の補償内容や規定に関するもの	8	2.3	7	1.7	10	2.3	8	2.4	33	2.2
	(2) 契約更改手続き（継続漏れ・忘れ等）	ご契約更新手続きの連絡不足・遅延に関するもの	5	1.4	2	0.5	4	0.9	11	3.3	22	1.4
	(3) 募集行為	ご契約の勧誘方法やご契約手続きに関するもの	17	4.8	9	2.2	10	2.1	10	3.0	46	3.0
	(4) 契約内容・条件などの説明不足・誤り	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	14	4.0	25	6.2	22	5.1	19	5.7	80	5.3
	(5) 契約の引受（制限・拒否等）	ご契約の引受制限に関するもの	2	0.6	9	2.2	4	0.9	5	1.5	20	1.3
	(6) 保険料誤り・料率適用誤り	保険料の算出誤りや割引適用漏れに関するもの	3	0.9	2	0.5	4	0.9	3	0.9	12	0.8
	(7) 接客態度	社員の言葉遣い・マナーに関するもの	7	2.0	7	1.7	9	2.1	4	1.2	27	1.8
	(8) 振票類（申込書・請求書・パンフレット等）	申込書、パンフレット等振票に関するもの	2	0.6	8	2.0	5	1.2	8	2.4	23	1.5
	(9) その他	上記以外の契約の手続きに関するもの	4	1.1	11	2.7	13	3.3	15	4.5	43	2.8
小計			62	17.6	80	19.8	81	18.9	83	24.9	306	20.2
2. 契約の管理・ 保全・集金	(1) 証券未着・誤り	保険証券の未着や記載内容誤りに関するもの	0	0.0	4	1.0	1	0.2	1	0.3	6	0.4
	(2) 分割払い・口座引落し	保険料の支払方法（口座振替など）に関するもの	3	0.9	6	1.5	6	1.4	7	2.1	22	1.4
	(3) 異動（手続き誤り・遅延・車両入替等）	ご契約の変更手続きにおける遅延や誤りに関するもの	23	6.5	20	5.0	22	5.1	29	8.7	94	6.2
	(4) 解約（手続き誤り・遅延・返れい保険料等）	ご契約の解約手続きにおける遅延や誤りに関するもの	8	2.3	7	1.7	14	3.3	7	2.1	36	2.4
	(5) 満期返れい（手続き誤り・満返金額等）	満期返れい金の手続きにおける遅延や誤り、返れい金額に関するもの	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	(6) 接客態度	社員や代理店の言葉遣い・マナーに関するもの	7	2.0	14	3.5	17	4.0	5	1.5	43	2.8
	(7) その他	上記以外の契約管理・保全に関するもの	22	6.3	14	3.5	15	3.5	15	4.5	66	4.3
小計			63	17.9	65	16.1	75	17.5	64	19.2	267	17.6
3. 保険金	(1) 示談（認定）金額	保険金のお支払金額に関するもの	27	7.7	37	9.2	32	7.5	32	9.6	128	8.4
	(2) 処理遅延・処理方法	保険金のお支払手続きにおける誤りや遅延に関するもの	149	42.3	174	43.1	185	43.2	128	38.3	636	41.9
	(3) 有無責	保険金のお支払いの判断に関するもの	9	2.6	9	2.2	18	4.2	6	1.8	42	2.8
	(4) 接客態度	社員や代理店の言葉遣い・マナーに関するもの	27	7.7	26	6.4	26	6.1	16	4.8	95	6.3
	(5) その他	上記以外の保険金に関するもの	9	2.6	4	1.0	6	1.4	2	0.6	21	1.4
小計			221	62.8	250	61.9	267	62.4	184	55.1	922	60.7
4. その他	いずれの区分にも該当しないもの		6	1.7	9	2.2	5	1.2	3	0.9	23	1.5
合 計			352	100.0	404	100.0	428	100.0	334	100.0	1,518	100.0

※WEB 表示や WEB 手続きに関する不満は、1. 契約・募集行為（9）その他として集計

■「お客さまの声」に基づく業務改善の取組み

「お客さまの声」を基に優先的に解決していくべき課題を選定し、速やかに改善を進めています。

また、お客さまからのお問合せやご意見・ご要望、アンケート、Web サイトへのアクセス状況などから、お客さまのご不便を察知し、利便性の向上に向け改善の取組みを行っています。

改善の取組内容は、当社オフィシャルホームページのコンテンツサイト「お客さまのご要望を形に」にて掲載しています。「お客さまの声」を真摯に受け止めお客さま第一をあらゆる業務の基点とし、継続的な業務改善に取り組んでまいります。

【お客さまからのご意見やご要望を基に改善した事例】

	お寄せいただいた声		改善後
①	チャットボットを見ながら画面操作したいが、スマートフォンの画面が分割され、使いにくい	➡	チャットボットのウインドウの大きさをお客さま側で変更できるように改修しました。
②	環境への影響から満期案内を冊子ではなく、ハガキに変更してほしい	➡	環境への影響、SDGs（持続可能な開発）の観点と昨今のデジタル化を鑑みて、保険始期日が2025年1月1日以降のご契約より、満期案内をA4サイズの冊子からハガキに変更しました。
③	満期日を忘れるところだったので、満期前に通知してもらえないか	➡	満期を迎えるお客さまへメールとハガキでご案内をお送りしていますが、お客さまご自身で管理がしやすいよう、満期フォローメールの中にGoogleカレンダーに満期アラートを登録するためのリンクを設定しました。
④	事故の連絡をしたいが、WEB サイト上で事故の連絡先が見つげづらい	➡	ホームページのよくあるご質問ページの事故対応の各項目に事故時の連絡先を追加し、さまざまなページから連絡先がわかるようにしました。
⑤	おとなの自動車保険のどこが優れているのか、案内してほしい	➡	事故時のサポート体制や充実した補償内容など、おとなの自動車保険の魅力を伝えるページを新設しました。
⑥	車両入替手続きをしたが、変更日前なのにマイページの表示が新しい車になっていて、今乗っている車に変更日まで補償されているのかわからない	➡	お車の入れ替え手続きをされた場合、変更日に関わらずマイページには新しいお車の情報が表示されます。 ご変更前のお車の補償が有効なのか、いつから新しいお車の補償が始まるのか、わかりづらい表記になっていたため、ご契約の詳細が書かれた画面をご確認いただくようボタンを強調し、説明文の色を変更するなど、目につきやすい表記に変更しました。
⑦	おとなの自動車保険に加入後、マイページから車両保険を追加しようとしたが、できなかった	➡	お車の変更を伴わない車両保険の追加 / 削除、変更は、お電話のみでのお手続きとなりますが、その旨がホームページに記載されておりませんでした。今回明記することで、適切なお手続き方法をご案内します。

サステナビリティ

当社は、SOMPOグループが掲げるグループサステナビリティビジョンに基づき、以下の取組みを通し、持続可能な社会の実現に貢献しています。

1. グループサステナビリティビジョン

SOMPOグループは、未来に向けた対話を通じてステークホルダーと積極的にかかわりあいながら、高い倫理観のもと国際的な行動規範を尊重し、気候変動や生物多様性などの環境問題、人権やダイバーシティ・エクイティ&インクルージョン、地域社会への配慮などを自らの事業プロセスに積極的に組み込むとともに、社会に対して透明性の高い情報を積極的かつ公正に開示していきます。

また、常に一歩先を見据えて、社会の安心・安全・健康に資する商品・サービスの提供をすることで、ソリューションプロバイダーとしてレジリエントで持続可能な社会の実現に貢献していきます。

2. 本業における社会貢献

防災・減災	・ A L S O K 事故現場安心サポートの提供 ・ お客さまの安全運転に関する知識・情報の提供
環境	・ EV サイト『HOW TO EV VOICE』の開設 ・ デジタル保険証券で紙の削減
社会貢献	・ 認知症サポーターの養成 ・ 地域清掃活動 ・ 不要傘寄付
アクセシビリティ向上の取組み	・ 耳や言葉の不自由なお客さまに向けた手話・筆談通訳サービスの提供

3. 社会貢献の取組事例

■認知症サポーターの養成

SOMPOグループにおける「SOMPO認知症サポートプログラム」の一環として、認知症について正しい知識をもち、認知症の方や家族を温かく見守り支援する、認知症サポーターの全役職員登録を推進しています。2024年度は新たに222名が受講し、2024年7月時点での社員の認知症サポーター登録が100%を達成しました。これからも高齢の方や認知症の方へ配慮した対応ができるよう取り組んでまいります。



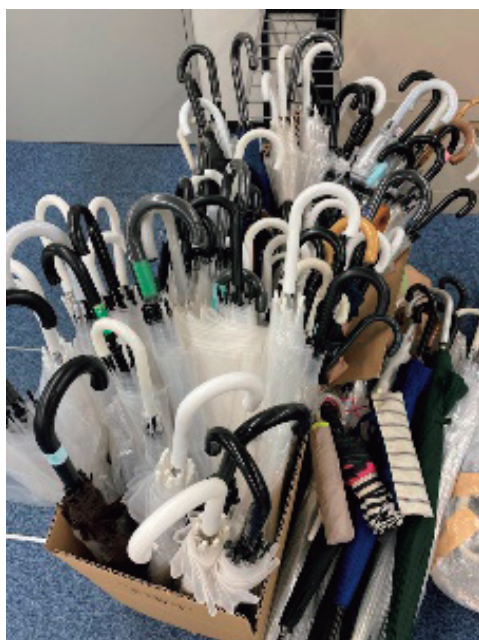
■地域清掃活動

毎年、池袋拠点にて豊島区主催のとしまクリーンサポーターの美化活動として、「ごみゼロデー」に参加しています。2024 年度は約 50 名の社員が清掃活動に参加しました。



■国際社会福祉団体に社内の不要傘を寄付

佐賀・大阪・上野・池袋の全拠点（2024 年 8 月時点）の不要傘を整理し、国際社会福祉団体へ寄付しました。不要傘はタイ、フィリピンのリサイクルショップで販売され、現地の生活に役立てられています。また、売上金の一部が孤児院や NPO 団体へ寄付されました。



当社では、一般社団法人日本損害保険協会の一員として、損害保険の普及啓発・理解促進活動に取り組んでおり、SDGs の達成に貢献しています。主な取組みは同協会のウェブサイトをご覧ください。

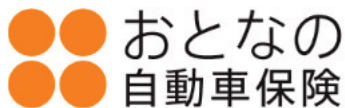
- ・ SDGs に関する取組み <https://www.sonpo.or.jp/about/efforts/SDGs/index.html>
- ・ 気候変動に関する取組み <https://www.sonpo.or.jp/about/efforts/ClimateChange/index.html>
- ・ 環境問題への取組み <https://www.sonpo.or.jp/about/efforts/eco/index.html>

取扱い商品ラインアップ

当社はお客さまの豊かな人生の実現をサポートするため、主力商品の「おとなの自動車保険」、「じぶんでえらべる火災保険」のみならず、当社が代理店となり販売する他社保険商品の取扱いも行っています。

当社商品

自動車保険



事故率の低い世代の保険料を1歳刻みに見直した補償を組み立てることができる自動車保険
<https://www.sompo-direct.co.jp/otona/>

火災保険



ニーズやご予算にあわせて建物・家財別に補償を自由におえらびいただける火災保険
<https://www.sompo-direct.co.jp/eraberu/>

■セゾンカード会員向け商品



毎日の生活のちょっとした不安をカバーしてくれる
月々300円から入れるセゾンカード会員様専用プラン



自転車を利用されるすべての方へ安心の補償を提供する保険

当社が代理店となり取り扱う他社商品

医療保険		
損害保険ジャパン株式会社	スマホでピタッと充実保険 入院パスポート	https://www.sompo-direct.co.jp/medical/passport/
ペット保険		
アイペット損害保険株式会社	「うちの子」 〔ペット医療費用保険〕	https://www.sompo-direct.co.jp/pet/uchinoko/
	「うちの子 Light」 〔ペット手術費用保険〕	
スマホ保険		
Mysurance(マイシュアランス)株式会社	スマホ保険	https://www.sompo-direct.co.jp/otona/ldp/mysurance_sp/
旅行保険		
損害保険ジャパン株式会社	新・海外旅行保険off! (オフ)	https://www.sompo-direct.co.jp/products/travel/forward/
Mysurance(マイシュアランス)株式会社	Travel キャンセル保険	https://www.sompo-direct.co.jp/otona/ldp/mysurance_cancel/
	海外旅行キャンセル保険	
賃貸向け火災保険		
Mysurance(マイシュアランス)株式会社	スマート賃貸火災保険	https://www.sompo-direct.co.jp/mysurance/smart-chintai/

元受商品

1. 自動車保険

おとなの自動車保険	ご契約者および記名被保険者（お車を主に使用される方）が個人の方を対象とした通信販売専用自動車保険です。 保険料については、記名被保険者の年齢に応じた保険料体系、3つのリスク区分（①使用地域②使用目的③前年走行距離）、ゴールド免許割引、新車割引、電気・ハイブリッド車割引、自動ブレーキ（ASV）割引などを採用したほか、インターネット割引、おとなの早期契約割引（早割 50 日・早割 30 日）、おとなの 2 台目割引などを用意し、さらにリーズナブルな設定を可能としています。 補償面では対人賠償責任保険、対物賠償責任保険および人身傷害保険を基本補償とし、ご希望により車両保険、搭乗者傷害特約、自転車傷害特約などの補償をセットすることができます。 また、お客さまのニーズにあわせて、人身車外補償特約、ロードアシスタンス特約、弁護士費用特約、個人賠償責任特約などをセットできるようにしており、インターネット上で保険料を確認しながら補償を選ぶことができます。 事故の発生時には、A L S O K 隊員が事故現場へかけつけ、二次災害防止のための安全確保や事故状況の確認、当社への事故連絡などを行う「A L S O K 事故現場安心サポート」をご提供しています。 さらに、デジタル化による高品質なサービスのご提供とお客さまの利便性向上を目的として、PDF 形式の「デジタル保険証券」のご提供や、コミュニケーションアプリ「LINE」を活用したサービスとして、「LINE」を通じて、ご契約内容の変更のお手続きに必要な情報のやり取りや書類のご提出、事故・トラブル時のご連絡、事故現場や損害物の写真・動画の送信、および事故専任担当者とお話することができるサービスをご提供しています。
-----------	--

2. 火災保険

じぶんでえらべる 火災保険 (組立式火災保険)	基本契約での補償は火災、落雷、破裂・爆発とシンプルな内容とし、それ以外の風・雹（ひょう）・雪災、建物外部からの物体の衝突、水災、盗難等の事故による補償は、ニーズにあわせて建物・家財別に選択してセットする保険です。なお、損害額は再調達価額を基準に算出します。 インターネット上で見積りからお申込みまで完結でき、簡単・便利にご契約いただけます。
地震保険	住居に使用される建物および家財を対象とする火災保険にセットして、地震、噴火、津波によって生じた一定基準以上の損害を補償する保険です。

3. セゾンカード会員向け商品

Super Value Plus	日常生活に密着した補償を細分化、「モノ」、「ケガ」、「暮らし」、「ゴルフ」の 4 軸をもとに、多数のラインアップから、必要に応じて補償単位・月単位で自由自在に補償を組み合わせることが可能です。 多様化する会員ニーズに、フレキシブルに対応できるよう、商品ラインアップを揃えています。
自転車トラブル 安心保険	自転車による高額賠償事故の対策として、各自治体で自転車保険への加入義務化が進む中、自転車の運転をはじめとした「ケガ」と「賠償」トラブルに備えた商品をご用意しています。

新商品の開発・主な商品改定の状況

年 月	改 定 内 容
2023 年 1 月	『おとなの自動車保険』の商品改定（保険料の改定、使用目的が「業務使用」の契約の改定など）
2024 年 10 月	『じぶんでえらべる火災保険』の商品改定（保険料の改定、個人賠償責任補償特約（国内補償）の補償拡大など）

保険金のお支払いとサービス体制（自動車保険）

保険金お支払いまでの流れ

事故現場での 緊急措置	万一、保険事故が発生した場合には、以下の対応を優先してください。 (1) 負傷者の救護（応急措置や救急車の手配） (2) 危険防止措置（事故車両の安全な場所への移動や非常停止板・発煙筒による二次災害防止） (3) 所轄警察署・消防署への通報 また、相手方がある場合は、相手方の住所・氏名・連絡先をご確認ください。
事故のご連絡	緊急措置終了後、直ちに、当社の事故・ロードアシスタンス受付デスクにご連絡ください。 Web（マイページ・LINE・SOMPOダイレクトアプリ）による事故受付も可能です。
担当者からのご連絡 / 保険金請求書類のご案内	事故連絡を受けたあとは、専任の担当者が必要に応じ、相手方や修理業者などの関連者と連携をとりながら、事故対応・保険相談にお応えします。担当者は十分な教育、指導を受けた専門家ですので、安心してお任せください。 ご請求にあたって、事故の内容や損害の程度により、必要な保険金請求書類をご提出いただきます。必要な書類は担当者のご案内します。 ●事故対応安心ガイド 事故連絡をされたご契約者に対し、保険の内容や今後の事故対応の流れについてのご案内（事故対応安心ガイド）をメールや郵送にてお送りしています。 ●一定範囲の事故は電話で対応（保険金請求書類等の省略） 事故内容や損害程度などを電話で確認することで書類手続を省略し、迅速な保険金支払いを可能にしました。 ●書類の種類に応じ、LINE での提出も可能 書類の種類によっては、LINE で画像等をお送りいただくことによるご提出も可能です。
途中経過のご報告	相手方への連絡や示談・交渉、修理業者への連絡およびお車の損傷確認、医療機関への連絡など、事故解決に向けて専任担当者が対応いたします。 ●保険金支払いに関する「事故対応報告サービス」 ご希望のご契約者に対し、事故対応状況の途中経過を Web サイト上（マイページ「おとなの事故相談室」）でご報告しているほか、LINE やマイページ上で担当者とメッセージのやりとりができます。
保険金支払額の決定	医療機関の診断書や修理業者の修理見積書などを審査・検討したうえで損害額を算出し、ご契約者、被保険者、被害者にご了解をいただいたうえで、支払保険金の額を決定いたします。
保険金のお支払い	ご契約内容と照らし合わせ、正当な保険金受取人の確認を行い、ご指定の金融機関口座へお振込みします。

保険金お支払いまでのサービス体制

24 時間 365 日の事故受付体制

専門の事故受付担当者が、24 時間 365 日、事故の受付を行います。

0120-00-2446（自動車保険専用：通話無料）

※ IP 電話からは 050-3786-2446（有料電話）

休日も初期対応サービスを実施

ご連絡をいただいたその日から、当社の損害サービス部門の担当者が解決に向けた事故対応の手続きをすすめますので、事故によるお客さまの精神的な負担も軽減されます。

対応時間：土・日・祝日午前 9 時～午後 8 時（年末年始を除く）

ALSOK事故現場安心サポート

お客さまのご要請により、ALSOK 隊員が事故現場へ向かい、二次災害防止のサポート、お客さまや事故相手等に事故状況や損害状況をヒアリングし、お客さまに代わって事故連絡をします。事故相手とのトラブルを防ぐための適切なアドバイスもいたします。

※山間部や島しょ部、高速道路などかけつけサービスを提供できない場所や、一部サービス内容が限定的となる場合があります。また、交通事情、気象条件等によりサービスの提供ができない場合があります。



専任担当者による事故対応

豊富な知識と経験を持つ専任担当者が、お客さま一人ひとりの状況にあわせて、事故の解決に向けて親身な事故対応を提供します。

お客さまの対応を第一優先で行い、いつも寄り添い、スピーディーな対応をお約束します。

「LINE」を活用した事故連絡・事故対応サービス

万一の事故・トラブルの際には当社の LINE 公式アカウントから事故のご連絡や必要なサポートを受けることができます。

具体的には、LINE 公式アカウントを通じた電話連絡のほか、LINE メニューからお客さまのマイページを経由した事故のご連絡も可能です。また、事故対応においては、お客さまと事故担当者がテキストチャットを通じて対話することができます。

さらには、事故現場・損害写真等の画像等のやり取りも可能です。これらのサービスにより、事故のご連絡から保険金のお支払いまでスムーズに対応することが可能となります。



様々なサービスが受けられる全国の提携修理工場を紹介

自動車事故にあわれたお客さまのご要望に応じて、当社が提携している自動車修理工場を紹介し、高品質な修理サービスを提供します。

提携修理工場では代車無料サービスや無料引取り・納車サービスなど、様々なサービスを受けることができます。



損保ジャパンの全国のサービスセンター網と連携

グループ会社である損保ジャパンの全国の保険金サービス拠点と提携した全国損害サービスネットワークが、円満な事故解決に向けて、相手方もしくはその代理人弁護士との交渉を行うなど全面的にお客さまをサポートします。

業界トップクラスの補償が受けられるロードアシスタンス特約

故障や事故によりお車が動かなくなってしまった場合でも、全国約 8,000 か所^{*1}の拠点から 24 時間・365 日対応いたします。^{*2}

お車のレッカー搬送や故障の応急処置だけでなく、宿泊費用や移動費用などお車のトラブルに付随して発生する費用についても幅広く補償され、補償範囲は業界でもトップクラスです。

※ 1. グループ会社である株式会社プライムアシスタンスのパートナー事業所数。

※ 2. 交通事情や気象状況により、サービスカーが運行できずロードアシスタンスを提供できない場合があります。離島については、ロードアシスタンスの対象外となる地域があります。