SOMPO

SOMPOダイレクトの現状 2026

SOMPOダイレクト損害保険株式会社

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 2026」を作成しました。
2025 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（2026 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：402 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 …… 13
取扱い商品ラインアップ …… 14
元受商品 …… 15
新商品の開発・主な商品改定の状況 …… 16
保険金のお支払いとサービス体制（自動車保険） …… 17

Ⅰ. 会社の概要および組織
沿革 …… 20
事業の内容 …… 20
関連会社 …… 20
組織の状況 …… 21
株式・株主の状況 …… 22
役員の状況 …… 24
人材開発 …… 27

Ⅱ. 業務のご案内
保険募集 …… 31
中立・公正な立場で問題を解決する損害保険業界
関連の紛争解決機関 …… 33
保険の仕組み …… 34
約款について …… 34
保険料について …… 35

資料編目次 36
Ⅲ. 保険会社の運営 37
Ⅳ. 業務に関する事項 57
Ⅴ. 財産の状況 76

※本誌は、保険業法第 111 条、同施行規則第 59 条の 2 に基づいて作成したディスクロージャー資料です。

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 もしもに安心」

AIの急速な社会実装やインフレーションの進行、人口減少、国際情勢の不安定化は、お客さまの日常生活に大きな変化をもたらしています。また、損害保険業界では構造的課題の解消に向け、業界をあげた取組みが進んでいます。私たちダイレクト損害保険会社のビジネスも大きな転換点にあり、変化に適切に対応し、レジリエンスを高めていくことで、お客さま・株主・従業員をはじめとするすべてのステークホルダーの期待に応えながら、損害保険会社の社会的使命をしっかりと果たしてまいります。

現在、当社は、2024年度に公表した中期経営計画において「データドリブンな事業運営の確立」と「オペレーションモデルの変革」という2つの基本戦略を掲げ、さまざまな取組みを進めています。また、2025年度には、新たに「AI・デジタルオリエンテッドな保険会社」への進化を目指す姿に掲げ、最先端のシステム基盤へと刷新するとともに、最良の顧客体験の提供と業界最高水準の効率と品質を併せ持ったオペレーションの構築を目指す全社プロジェクトをスタートさせました。

一方で、AIに代表されるテクノロジーがどれほど進化しても、損害保険商品の本質的な価値である「事故というお客さまの非日常のサポート」において、お客さまの声を聴き、お客さまに寄り添った応対をすることは「人（ヒト）」にしかできません。

そして、お客さまと「直接つながる」ダイレクト損害保険会社だからこそ、「現場の力、ヒトの価値」を研ぎ澄ますことが、当社がお客さまに選ばれ続けるために最も重要なことだと考えています。

「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」。

この想いを胸に、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、「“安心・安全・健康”であふれる未来へ」をパーパスに掲げるSOMPOグループの成長を牽引し、皆さまの不安を安心に変えられる最も身近なパートナーであり続けたいと願っています。

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。

2026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

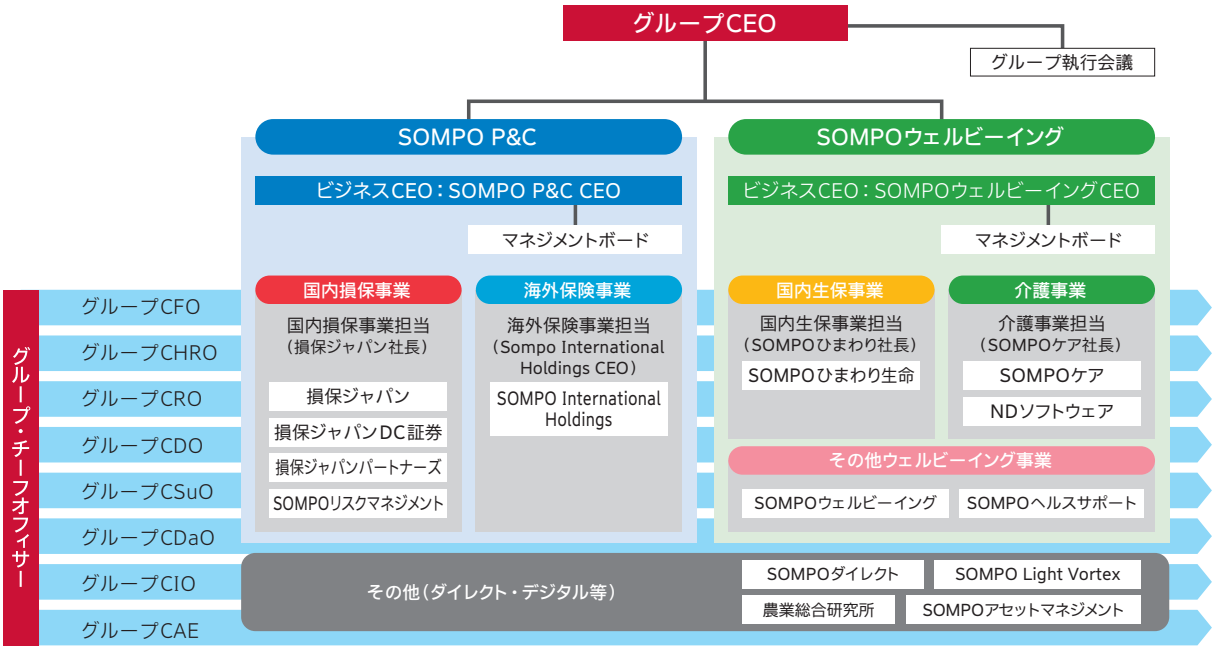
グループ経営体制

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。

2025 年 4 月からグループの主力事業を「SOMPO P&C（損害保険事業）」と「SOMPO ウェルビーイング」の 2 つのビジネス領域に集約し、従来の金融・保険の枠組みを超えて、社会課題の解決そのものを事業の核に据えています。

これらの推進に向け、グループのさらなる一体化を目的に、2027 年 4 月 1 日付で商号を「SOMPO グループ株式会社」へと変更します。レジリエンスを高め、グループの多様性を活かし、国境や事業を越えてつながり学び合う企業文化を醸成することで、SOMPO グループをより強固で革新的なグループへと成長させ、「“安心・安全・健康”であふれる未来」の実現を目指していきます。

＜体制のイメージ図＞



（2026年6月30日時点）

■ 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いきます。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　グループビジョンの新設

「“安心・安全・健康”であふれる未来へ」の実現に向け、今後 10 年で目指す姿として、グループビジョン「未来の可能性を解き放つ（The vision to unlock possibilities）」を 2026 年 5 月より新たに掲げました。
このグループビジョンには、変化を待つのではなく、グループの一人ひとりがプロアクティブに未来を見据え、自ら考え、行動し、変革していくという意思を込めています。

3　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。

4　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

国内損害保険事業では、損害保険ジャパン株式会社における「SJ-R」が着実に進展しており、引き続き、事業基盤と収益基盤の変革を進めていくことで、持続可能な成長を実現していきます。事業基盤の変革では、カルチャー変革、データドリブン経営の推進、専門人材の強化などに取り組み、競争力の強化を図ります。収益基盤の変革では、既存の取組みに加え、営業部門・保険金サービス部門の基幹オペレーションを見直すことで生産性の向上に取り組みます。

また、防災・減災分野の取組みを強化するプロジェクト「HIKESHI DNA 2030 Project」を開始しました。「災害に強く、だれもが安心して暮らせる地域社会の実現」に向け、災害発生前・中・後、すべての局面でお客さまに安心をお届けする商品・サービスの創出に取り組んでいきます。

海外保険事業

海外保険事業では、強固なバランスシートと規律あるアンダーライティングを背景に Sompo International Holdings Ltd. が SOMPO グループの成長ドライバーとして、事業規模・収益性ともに着実な成長を続けていきます。

国内生命保険事業

SOMPO ひまわり生命保険株式会社は、「ウェルビーイング応援企業」として、同社の提供価値である「予測」「予防」「保険」「予後・介護」「ライフエンディング」までを支えるバリューチェーンの実現に向け、「Insurhealth®（インシュアヘルス）」商品およびウェルビーイングサービスの開発・拡充に取り組みます。

介護事業

SOMPO ケア株式会社は、圧倒的な人手不足を見据え、テクノロジー、デジタル・データ・AI の活用等により、品質を伴う生産性向上を実現する「未来の介護」に取り組んでいます。さらに、自社で培ったノウハウやサービスを、エヌ・デーソフトウェア株式会社とともにソリューションとして他の事業者へ提供することで、介護業界の持続可能性向上に貢献し、「日本の介護を変える。そして、日本の未来を創る。」というパーパスの実現を目指しています。

その他ウェルビーイング事業

SOMPO ウェルビーイング株式会社は、介護の相談窓口「ウェルビオ」などを通じて、健康・介護・老後資金にまつわる 3つの「不」を解消し、不安を希望に変えていきます。SOMPO ヘルスサポート株式会社は、最新技術で心身の状態を分析・最適化し、予防から再発防止まで、企業・保険者様の健康を総合的なヘルスケアで支えます。

その他（ダイレクト・デジタル等）

当社では、「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」でお客さまに選ばれ続けるダイレクト商品・サービス・顧客体験を、SOMPO Light Vortex 株式会社では、デジタル・データ技術を活用した商品・サービスをそれぞれ提供し、株式会社農業総合研究所では、日本における農産物の最大の販売チャネルである食品スーパーを通して、多くの生産者と生活者をつなぐ新しいプラットフォームを構築しています。また、SOMPO アセットマネジメント株式会社では、個人投資家や年金基金等の機関投資家の運用ニーズに対してソリューションを提供しています。

■ 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
～AI・デジタルオリエンテッドな保険会社への進化～

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ＳＯＭＰＯ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、AI・デジタル化 ・AI・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	2023年度	2024年度	2025年度
正味収入保険料 （対前期増減率）	69,256 （7.5%）	70,704 （2.1%）	**73,291** （**3.7%**）
正味損害率	72.6%	75.9%	**72.8%**
正味事業費率	23.5%	24.8%	**24.3%**
保険引受利益	△1,167	△4,090	△**948**
経常利益	△1,678	△4,151	△**998**
当期純利益	△1,116	△3,408	△**723**
総資産	88,162	94,783	**107,557**
純資産	15,041	17,367	**26,787**
その他有価証券評価差額金	△552	△818	△**674**
不良債権の状況 （保険業法に基づく債権）	－	－	－

フロー面

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。
2025年度正味収入保険料は対前年度比で3.7％増加し、73,291百万円となりました。

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。
2025年度正味損害率は対前年度比で3.0ポイント低下し、72.8%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からなります）の合計です。
2025年度正味事業費率は対前年度比で0.5ポイント低下し、24.3%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。
2025年度保険引受利益は対前年度比で3,141百万円改善し、△948百万円となりました。

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。
2025年度経常利益は対前年度比で3,152百万円改善し、△998百万円となりました。

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。
2025 年度の当期純利益は対前年度比で 2,684 百万円改善し、△ 723 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。
2025 年度末における当社の総資産は対前年度末比で 12,773 百万円増加し、107,557 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。
2025 年度末における当社の純資産は 26,787 百万円となり、総資産に占める純資産の割合は 24.9%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。
2025 年度末におけるその他有価証券評価差額金は△ 674 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。2025 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。

単体ベースのソルベンシー・マージン比率

自然災害や市場の急変など、発生頻度は低いものの大きな損失が生じうるリスクに備え、十分な資本を保有しておく必要があります。そうした「通常の予測を超えるリスク」に対して、どれだけ支払余力（ソルベンシー・マージン）を持っているかを表したものがソルベンシー・マージン比率です。

ソルベンシー・マージン比率（%）＝適格資本÷所要資本× 100

この比率が 100%以上あれば、必要な備えができているため一定の健全性が確保されていると評価されますが、100%を下回った場合には、早期是正措置により、金融庁長官によって早期に経営の健全性の回復を図るための措置がとられます。

2025 年度決算から、この比率を資産・負債の経済価値に基づいて評価する制度が導入されました。これにより、帳簿上の数字ではなく、実際の市場価値やリスクを反映した評価が可能になりました。

2025 年度の単体ベースのソルベンシー・マージン比率の開示は 2026 年 10 月末の予定ですが、早期是正措置の発動基準である 100%は上回る見込みです。

トピックス

1.「2025 年度カスタマーサポート表彰制度」優秀賞を受賞

当社コンタクトセンター部門の取組みが「2025 年度カスタマーサポート表彰制度」において優秀賞を受賞しました。

データドリブンな改善活動によるお客さま満足度向上と他部門連携による全社的な顧客体験改善への貢献が評価されました。

※カスタマーサポート表彰制度とは、企業の顧客戦略の発展と、それに伴うお客様サポートの向上を目指し、優れた取組みを表彰する制度です。特に優れた取組みで、会社全体の経営にも良い影響を与えた場合に「優秀賞」が贈られます。

Best Customer Support of The Year 2025
優　秀　賞
公益社団法人企業情報化協会

2.『おとなの自動車保険』新 CM をリリース

2025 年 9 月から、小池栄子さんと角田晃広さんを起用した『おとなの自動車保険』の新 CM を公開しました。

新 CM ではお二人が夫婦役として登場し、日常の中で保険を考えるシーンを温かくユーモラスに描いています。お客さまが保険に求める「いざという時の安心感」を、家庭ドラマのような掛け合いを通して親しみやすく表現しています。昨今の物価高や家計の見直しといった現代の生活者に身近なテーマを盛り込んでいるため、興味を引きやすいストーリー性とキャッチーさで記憶に残る内容となっています。

3. 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最高ランクの『三つ星』を 4 年連続で取得

HDI-Japan（運営会社：シンクサービス株式会社）が 2025 年 11 月に公表した 2025 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、4 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応対について『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。

4. PRIDE 指標 2025「ゴールド」を 4 年連続で受賞

当社は、性的マイノリティ（以下「LGBTQ+」）に関するダイバーシティ・マネジメントの促進と定着を支援する団体 work with Pride（以下「wwP」）から「PRIDE 指標 2025」の「ゴールド」を 4 年連続で受賞しました。

※「PRIDE 指標」は、企業・団体等の枠組みを超えて LGBTQ+ が働きやすい職場づくりを日本で実現することを目的に wwP が策定した評価指標です。

work with Pride
wwP Gold 2025

5. EV 電欠時「現場駆け付け急速充電サービス」を全国に拡大

2026 年 1 月から、当社と株式会社プライムアシスタンスは『おとなの自動車保険』をご契約いただいているお客さまを対象に、バッテリー式電気自動車（EV）の電欠時における「現場駆け付け急速充電サービス」の提供を全都道府県に拡大しました。

従来、EV が電欠した場合、レッカー車が現場に駆け付けて最寄りの充電スポットへ搬送していましたが、現場でトラブルを解消できず、搬送が必要になることによるお客さまの不安や負担が課題となっていました。この課題に対し、2024 年 4 月に一部地域で本サービスの提供を開始しましたが、お客さまの声を受け、全国へのネットワーク拡充に至りました。

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

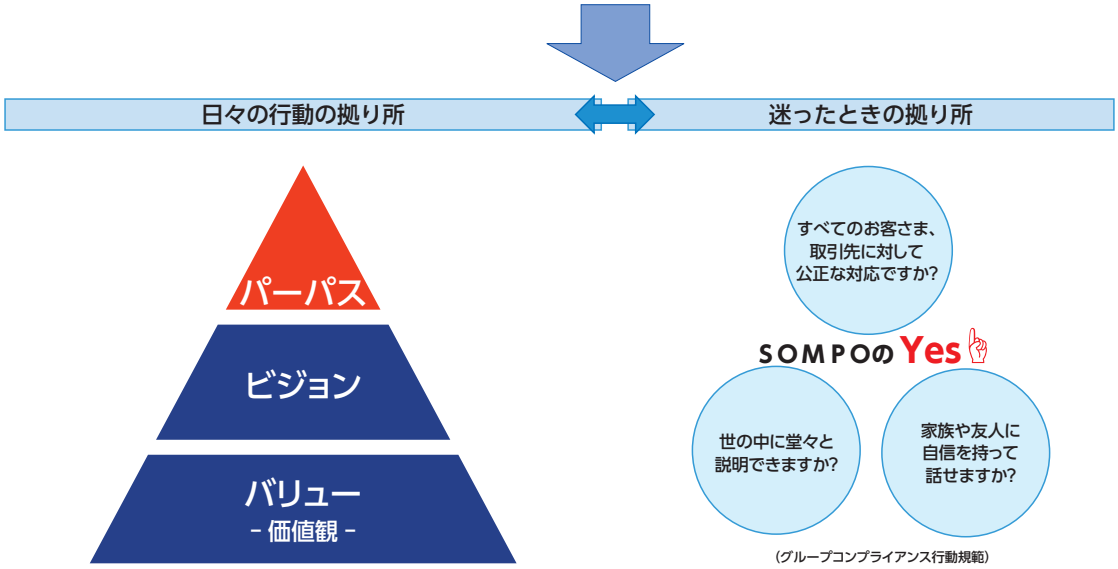
ＳＯＭＰＯグループが掲げるパーパスや価値観をふまえ、当社では、以下のとおり企業理念体系を制定しています。

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】
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。

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。

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、迅速・適切に対応するとともに、お客さま第一をあらゆる業務の基点とし、積極的に企業活動に活かすことにより、お客さまの体験価値（カスタマーエクスペリエンス：CX）の最大化に努めてまいります。

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・経済等の環境変化をとらえた商品・サービスの開発に取り組んでまいります。
また、すべてのお客さま接点を通じて商品・サービス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供
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」説明するよう努めてまいります。
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。

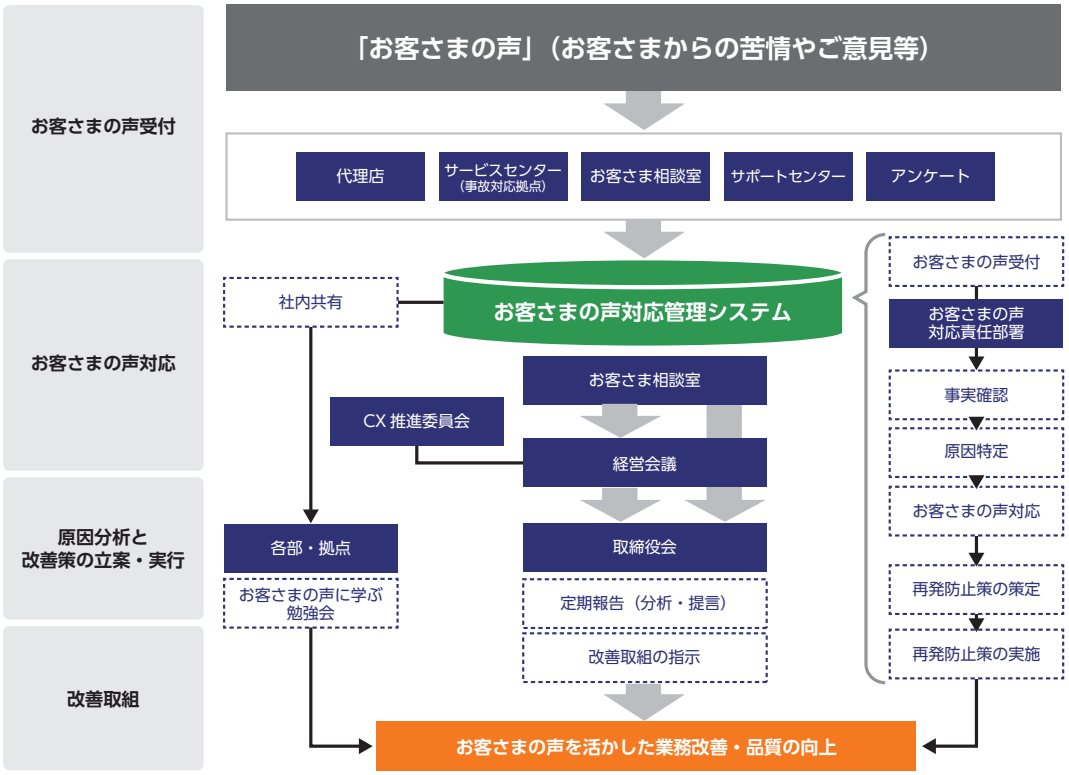
方針 5.
利益相反の適切な管理
当社は、お客さまとの利益相反のおそれのある取引について、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切に管理してまいります。

方針 6.
お客さま本位の業務運営方針の定着に向けた取組み
当社は、お客さまに対し誠実を尽くし、お客さま目線で自律的に行動できる人財集団になることを目指してまいります。
また、多様性を尊重しながら、一人ひとりの社員が本方針の定着に向けて取り組んでまいります。

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/）

■お客さまの声対応管理態勢

「お客さまの声」を真摯に受け止め、迅速かつ適切に対応することに努めています。「お客さまの声」は、「お客さまの声対応管理システム」にて一元管理し、適切な対応管理態勢の構築と強化を図っています。また、「お客さまの声」を起点とした業務改善・品質向上に全社にて取り組んでいます。



■苦情の受付状況

お客さまから当社の事業活動に関する不満足のお申し出を「苦情」としています。当社へ直接寄せられた「苦情」の他に、社外相談窓口、当社関連会社や当社提携会社へお申し出の「苦情」も件数に含めています。

苦情発生件数一覧表（年度推移）

項　目	2023 年度	2024 年度	2025 年度
契約・募集行為	272	306	288
契約の管理・保全・集金	191	267	269
保険金	1,007	908	1,027
その他	44	23	15
合計	1,514	1,504	1,599

2025 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	5	1.3	15	3.5	14	3.4	9	2.3	43	2.7
	(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	7	1.9	6	1.4	3	0.7	3	0.8	19	1.2
	(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	5	1.3	6	1.4	12	2.9	5	1.3	28	1.8
	(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	17	4.5	16	3.7	11	2.7	27	7.0	71	4.4
	(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	5	1.3	1	0.2	3	0.7	3	0.8	12	0.8
	(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	0	0.0	3	0.7	0	0.0	0	0.0	3	0.2
	(7) 接客態度	社員の言葉遣い・マナーに関するもの	6	1.6	7	1.6	7	1.7	7	1.8	27	1.7
	(8) 帳票類（申込書・請求書・パンフレット等）	申込書、パンフレット等帳票に関するもの	7	1.9	13	3.0	8	2.0	9	2.3	37	2.3
	(9) その他	上記以外の契約の手続きに関するもの	6	1.6	14	3.3	13	3.2	15	3.9	48	3.0
	小計		58	15.5	81	18.9	71	17.4	78	20.1	288	18.0
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	1	0.3	1	0.2	1	0.2	1	0.3	4	0.3
	(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	8	2.1	8	1.9	5	1.2	8	2.1	29	1.8
	(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	28	7.5	25	5.8	17	4.2	23	5.9	93	5.8
	(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	10	2.7	4	0.9	5	1.2	8	2.1	27	1.7
	(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	9	2.4	15	3.5	15	3.7	8	2.1	47	2.9
	(7) その他	上記以外の契約管理・保全に関するもの	18	4.8	21	4.9	20	4.9	10	2.6	69	4.3
	小計		74	19.8	74	17.2	63	15.4	58	14.9	269	16.8
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	36	9.6	43	10.0	33	8.1	37	9.5	149	9.3
	(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	156	41.7	175	40.8	177	43.4	163	42.0	671	42.0
	(3) 有無責	保険金のお支払いの判断に関するもの	14	3.7	26	6.1	23	5.6	18	4.6	81	5.1
	(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	7.2	23	5.4	31	7.6	27	7.0	108	6.8
	(5) その他	上記以外の保険金に関するもの	5	1.3	5	1.2	5	1.2	3	0.8	18	1.1
	小計		238	63.6	272	63.4	269	65.9	248	63.9	1,027	64.2
4. その他	いずれの区分にも該当しないもの		4	1.1	2	0.5	5	1.2	4	1.0	15	0.9
合　計			374	100.0	429	100.0	408	100.0	388	100.0	1,599	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

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、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	・ＡＬＳＯＫ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
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

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

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

おとなの自動車保険

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

じぶんでえらべる火災保険

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

SAISON CARD Super Value Plus

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

ペット保険		
第一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〕 「うちの子 Light」〔ペット手術費用保険〕	https://www.sompo-direct.co.jp/pet/uchinoko/
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 海外旅行キャンセル保険	https://www.sompo-direct.co.jp/otona/ldp/mysurance_cancel/
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、4 つのリスク区分（①使用地域②使用目的③前年走行距離④初度登録（検査）年月からの経過年数）、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、20 等級継続割引、無事故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、ＡＬＳＯＫ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「ＡＬＳＯＫ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、および事故専門の担当者と対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お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。
自転車の保険	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）
2025年　9月	『おとなの自動車保険』の商品改定（保険料の改定、インターネット割引の改定、20等級継続割引の新設、前年走行距離区分の細分化、対物全損時修理差額費用特約を基本補償に追加など）
2025年　11月	『Super Value Plus』『自転車の保険』の商品改定（保険料の改定、個人賠償責任補償特約の補償拡大など）
2026年　3月	『おとなの自動車保険』の商品改定（保険料の改定、無事故割引の新設など）

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、事故専門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がご案内します。
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、事故解決に向けて事故専門の担当者が対応します。 担当者との連絡はお電話以外にも、Web サイト上のマイページ「おとなの事故相談室」や、LINE もご利用いただけます。
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。

事故・ロードアシスタンス受付デスク：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）

事故現場における相手方との電話交代サービス

事故現場でのお客さまの負担を軽減するため、事故現場から事故のご連絡をいただいた際、お客さまのご要望に応じて、当社オペレーターが事故の相手方と直接お話しします。

休日も初期対応サービスを実施

事故のご連絡をいただいたその日から、当社の休日専門の担当者が解決に向けた事故対応の手続きを進めますので、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隊員が事故現場へかけつけ、二次災害の防止をサポートするとともに、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行います。

※山間部や島しょ部、高速道路など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。

土・日・祝日・夜間における事故のご相談

サービスセンターで対応中の事故について、土・日・祝日・夜間でも事故に関する相談をしたいというお客さまのご要望にお応えし、お電話によるお問い合わせやご相談を承ります。

※ 1. 土・日・祝日は 9：00～21：00 まで、平日夜間は 21：00 まで

※ 2. お問い合わせの内容によっては、翌営業日に担当のサービスセンターから回答させていただく場合があります。

「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。

保険金請求に関するサービス

事故内容や損害の程度などを電話で確認することで、保険金請求書等の書類手続きを省略し、迅速な保険金のお支払いを可能としています。

様々なサービスが受けられる全国の提携修理工場をご紹介

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ご紹介し、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により、円満な事故解決に向けて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、全国の拠点[※1]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の拠点。

※ 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。