

「顧客中心主義に基づく業務運営方針」に関する取組状況(2025年度)

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社の方針の対応関係表

当社は金融庁の定める「顧客本位の業務運営に関する原則」(以下、原則)および「プロダクトガバナンスに関する補充原則」(以下、補充原則)を採択し、「顧客中心主義に基づく業務運営方針」(以下、本方針)を策定・公表しております。原則と本方針の対応関係は以下のとおりとなります。

金融庁の原則	当社方針
原則2	「顧客中心主義に基づく業務運営方針」 方針1～方針7
原則3	「顧客中心主義に基づく業務運営方針」 方針6
原則5	「顧客中心主義に基づく業務運営方針」 方針4～方針6
原則6	「顧客中心主義に基づく業務運営方針」 方針3～方針5、方針7
原則7	「顧客中心主義に基づく業務運営方針」 方針6、7
補充原則1	「顧客中心主義に基づく業務運営方針」 方針1、方針3、方針4
補充原則2	「顧客中心主義に基づく業務運営方針」 方針2、方針3、方針5～方針7
補充原則3	「顧客中心主義に基づく業務運営方針」 方針2、方針3、方針4
補充原則4	「顧客中心主義に基づく業務運営方針」 方針2、方針3
補充原則5	「顧客中心主義に基づく業務運営方針」 方針4

原則4、原則5の(注2)・(注4)、原則6の(注1)・(注2)・(注4)・(注6)・(注7)、補充原則4の(注3)については、当社の取引形態上、または投資性商品の取り扱いがないため、方針の対象としておりません。

金融庁の定める「顧客本位の業務運営に関する原則」については金融庁ホームページをご参照ください。
<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>

取組状況と成果指標(KPI)

当社は、2017年6月27日に「顧客中心主義に基づく業務運営方針」を策定・公表し、わかりやすく、利便性の高い先進的な「顧客中心主義」のサービスを追求する取り組みを推進してまいりました。
このたび2025年度における主な取組状況を以下の方針ごとにとりまとめたいたしましたので、公表いたします。詳細は次頁以降のとおりとなります。

1. 「顧客中心主義」の徹底
2. 「お客様の声」を活かす取り組み
3. 最適な保険商品・サービスの提供
4. わかりやすい情報提供
5. 適正かつ迅速な保険金の支払い
6. 利益相反の適切な管理
7. 本方針を役職員に浸透させる枠組み

また、お客さま本位の業務運営に向けた取り組みの「見える化」を促進するべく、お客さま本位の業務運営の定着度合いを客観的に評価できるようにするための成果指標(KPI)として設定した「保有契約件数」および「お客さま満足度」は以下のとおりとなりましたので、あわせて公表いたします。

KPI		2025年度	2024年度	2023年度	備考
保有契約件数		1,386,147件	1,315,911件	1,261,959件	2026年3月末時点 (自動車保険:1,250,027件、がん保険:86,709件、火災保険:49,411件)
お客さま満足度	契約対応関連	93.4%	93.7%	92.9%	コンタクトセンターにおける電話対応アンケート(自動車)結果 (2025年4月～2026年3月) (総合評価:「まあ満足」以上の平均割合)
	事故対応関連	88.6%	88.2%	90.5%	損害サービスセンターにおける事故対応アンケート結果 (2025年4月～2026年3月) (総合評価:「やや満足」以上の平均割合)

方針1に関する取組状況①

1. 「顧客中心主義」の徹底

当社は、SBIグループの基本理念である「顧客中心主義」に基づき、高度の専門性と職業倫理をもって、お客さまに対する誠実・公正な業務運営を実現するとともに、Fintech時代における革新的な先進技術を最大限活用しながら、お客さまの最善の利益を追求してまいります。

低廉で合理的な保険料の実現

①保険料満足度の追求

SBIグループのシナジーと最新技術やインターネットの活用により、高品質かつ合理的で低廉な保険料の実現を可能にしております。

②自動車保険料満足度ランキングにて高評価

「SBI損保の自動車保険」は、株式会社カカコムが発表した、「価格.com 自動車保険 満足度ランキング2026」の「総合満足度」「保険料満足度」「補償内容満足度」の3部門で第1位を獲得いたしました。

総合部門第1位獲得は4回目、保険料部門第1位獲得は15回目となります。

*2025年4月から同年11月に価格.comを利用した方のなかで、調査時点において自動車保険(任意保険)に加入している、もしくは事故時等に保険会社に連絡をしたことのある、男女4,781名から得た回答に基づきランキングを発表(株式会社カカコム調べ)



価格.com 自動車保険 満足度ランキング2026
「総合満足度」第1位

方針1に関する取組状況②

1. 「顧客中心主義」の徹底

当社は、SBIグループの基本理念である「顧客中心主義」に基づき、高度の専門性と職業倫理をもって、お客さまに対する誠実・公正な業務運営を実現するとともに、Fintech時代における革新的な先進技術を最大限活用しながら、お客さまの最善の利益を追求してまいります。

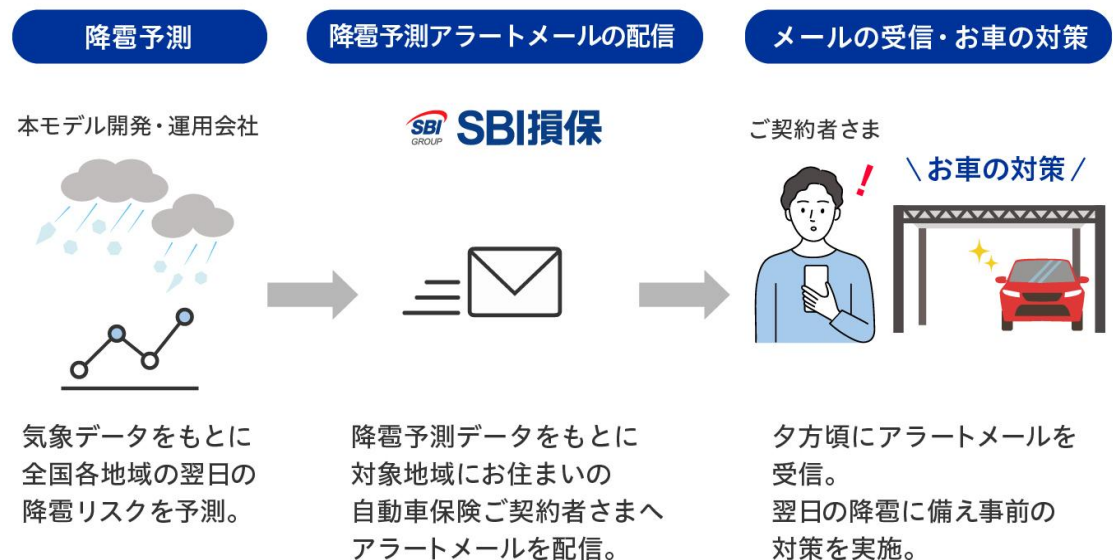
先進技術を活用した新たな保険サービスの創造

ダイレクト型損保初となる独自開発の降雹予測モデルを活用し、降雹アラートメール配信を開始

2026年3月より、気象データをもとに全国各地域の翌日の降雹可能性を予測し、降雹のおそれがある都道府県にお住まいの自動車保険ご契約者さまを対象に、メールによる「降雹アラート」の配信を開始いたしました。

近年、地球温暖化の影響等により雹災害が頻発化・激甚化し、お車が損傷するケースが増加傾向にあります。こうした状況を踏まえ、当社では独自開発の予測モデルを活用した降雹アラートを配信することで、事前にお車の使用や保管にご注意いただき、被害の未然防止・損害軽減に取り組んでおります。

あわせて、降雹による損傷リスクの軽減策として、オーダーメイド車両ボディカバーを割引価格でご提供するなど、ご契約者さまの大切なお車をお守りするためのサービスを展開しております。



方針2に関する取組状況①

2. 「お客様の声」を活かす取り組み

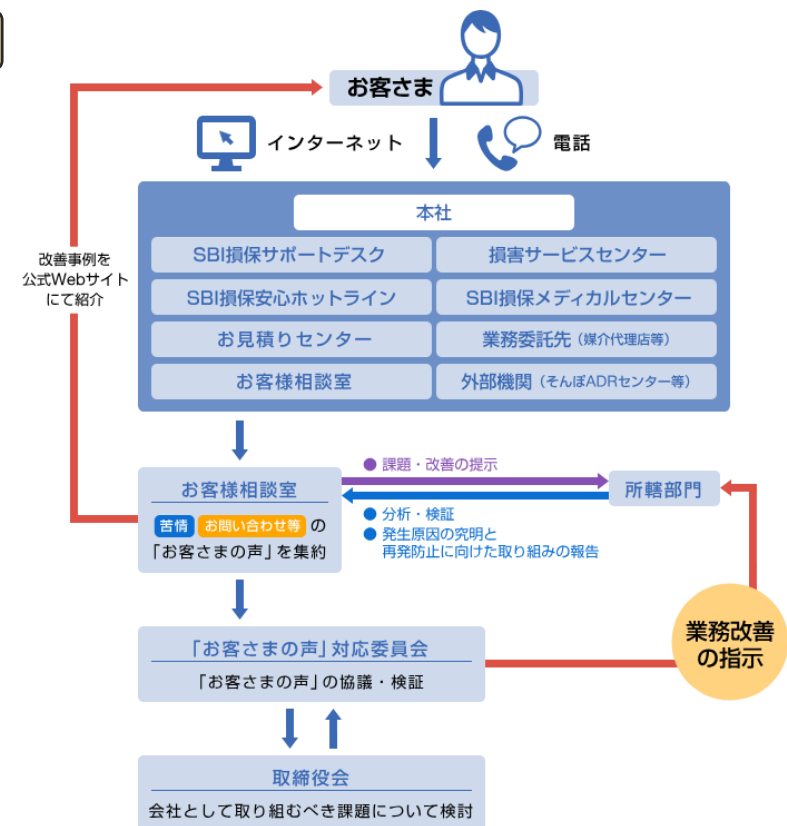
当社は、お客さまからいただいた声を真摯に受け止め、誠意をもって適切かつ迅速に対応するとともに、有益な経営情報源として業務の改善につなげ、お客さまの利便性向上および消費者保護に努めてまいります。

「お客様の声」を活かした改善取り組み

お客さまからいただいた苦情やお問い合わせなどの「お客様の声」は、一元的に集約・分析し、「お客様の声」対応委員会において共有しております。これらの声を商品・サービスの改善や新たな商品開発、お客さま対応の品質向上に活用することで、お客さま満足度の向上に継続的に取り組んでおります。

次頁の改善取組例のほか、「お客様の声」の受付状況や主な「お客様の声」に対する回答を当社Webサイトに公表いたしました。

(<https://www.sbisonpo.co.jp/voice/>)



方針2に関する取組状況②

2. 「お客様の声」を活かす取り組み

当社は、お客さまからいただいた声を真摯に受け止め、誠意をもって適切かつ迅速に対応するとともに、有益な経営情報源として業務の改善につなげ、お客さまの利便性向上および消費者保護に努めてまいります。

「お客様の声」を活かした改善取り組み

改善取組例 ①

自分に過失がないもらい事故で、保険を使用したら等級が下がったことに納得できない。



被保険者に過失がない被追突事故のような「もらい事故」などで車両保険を使用した場合でも、継続契約に適用するノンフリート等級や事故有係数の適用期間などに影響しないノーカウント事故として取り扱う車両無過失事故に関する特約を新設いたしました。

改善取組例 ②

マイページの「事故経過のご確認」ページに表示される経過情報について、最新の情報だけでなく、初回からすべての経過を確認できるようにしてほしい。



事故の経過情報を初回からすべて確認できるようマイページの事故経過情報ページをリニューアルいたしました。併せて、情報をわかりやすく確認できるよう、ページのデザインおよびレイアウトを見直いたしました。

改善取組例 ③

車対車+限定Aの補償範囲に当て逃げを追加してほしい。



あて逃げや自己所有自動車との衝突・接触も対象となるよう車対車+限定Aの補償範囲を拡大いたしました。

方針3に関する取組状況



3. 最適な保険商品・サービスの提供

当社は、お客さまのご意向やご希望、「お客さまの声」を適切に把握・分析するとともに、保険商品・サービスの内容に即した合理的な保険料等を設定することを通じて、お客さまにご満足いただける最適な保険商品・サービスを提供してまいります。

「お客さまの声」を踏まえた自社商品・サービスの改定・見直し

①自動車保険の商品改定(2026年1月)

お客さまからご要望のあった「車両無過失事故に関する特約」の新設や、車対車+限定Aの車両保険でも「あて逃げ」や「自己所有車両との衝突・接触」を補償する商品改定を行いました。

<車対車 + 限定Aの補償対象となる主な事故>	改定前	改定後
契約自動車の所有者が所有する他の自動車との衝突	×	○ 
あて逃げ	×	○ 
上記以外の他の自動車との衝突、盗難、火災・爆発・台風・洪水・高潮等、落書き・いたずら、飛び石、窓ガラスの破損	○	○
電柱や自転車との衝突、転覆・墜落、地震・噴火・これらによる津波	×	×

②Webからの中断再開お申込み受付の開始(2026年1月)

これまで、中断証明書を利用した自動車保険のお申し込みは、お電話で中断証明書の内容を確認したうえで手続きいただいておりますが、2026年1月より、パソコンやスマートフォンからインターネット上で完結するお申し込みが可能となりました。これにより、お客さまの利便性向上と手続きの簡素化を実現しております。

方針4に関する取組状況①

4. わかりやすい情報提供

当社は、お客さまがご自身のご意向に沿った保険商品・サービスを選択することができるよう、お客さまの経験・知識や情報の重要性等を踏まえて、適切な情報をわかりやすく提供してまいります。

Webサイトコンテンツ・UI/UXの改善

自動車保険・がん保険・海外旅行保険の各TOPページおよび詳細ページにおいて、コンテンツ拡充やTVCM等の広告クリエイティブとのメッセージ統一を図るとともに、細かな操作性や視認性、Webサイトの使いやすさ向上に向けたUI/UX^(※)改善を継続的に実施しております。特に自動車保険の事故対応サービスページについては、コンテンツの刷新いたしました。

(※)UIとは、Webサイトの見た目、デザイン、レイアウト、配色、フォントなどのことであり、UXとはWebサイトの使いやすさ、分かりやすさなどのことを指します。

補償の重複に関する注意喚起

当社でのご契約内容を確認し、補償の重複が発生している可能性のあるお客さまに、ご契約内容をご確認いただくメールを配信いたしております。

商品内容・補償内容等の説明の改善

商品内容・補償内容等について、Web上での説明がわかりにくいなどの「お客さまの声」に対して、よりわかりやすいご説明となるよう継続的に改善を実施しております。

障がい者や高齢者に向けた取り組み

障がいのあるお客さまへの対応として、2019年1月より「手話・筆談サービス」を導入しております。SBI損保の各電話窓口へお問い合わせいただく際、専門のオペレーターが手話、筆談、文字チャット^(※)による通訳を行い、円滑なコミュニケーションをサポートしております。高齢のお客さまへの対応として、2019年3月より「シニアのお客さま専用ダイヤル」を設置しております。SBI損保の自動車保険に関するお問い合わせについて、自動音声を介さず、専門研修を受講したサポートデスクのオペレーターが直接対応し、安心してご相談いただける体制を整えております。(※)SBI損保のSBI損保手話・筆談サービスは、SBI損保が委託している株式会社プラスヴォイスが提供いたします。

方針4に関する取組状況②

4. わかりやすい情報提供

当社は、お客さまがご自身のご意向に沿った保険商品・サービスを選択することができるよう、お客さまの経験・知識や情報の重要性等を踏まえて、適切な情報をわかりやすく提供してまいります。

電話対応コンクールへの参加

公益財団法人 日本ICTテレコムユーザー協会(旧:日本電信電話ユーザ協会)が主催する「第64回電話対応コンクール(以下「本コンクール」)」の全国大会において優秀賞を受賞いたしました。

本コンクールは、各企業の社員の電話対応と対応技能のレベルアップを通じて、お客さま満足度向上の経営の推進を図るための人材育成を目的として1962年から毎年開催されており、参加者は毎年設定される競技問題に取り組み、電話対応サービスの技能を競い合います。当社は2015年に本コンクールに初参加して以降、これまで都道府県大会での優勝や入賞を重ねるとともに、2021年には全国大会で優秀賞を受賞してきました。「お客様の笑顔を想い、価値を届ける対応を」をテーマに開催された今年は、カスタマーサービス1部のSVが東京大会の優秀賞に加え、全国大会でも5位入賞を果たしました。

■受賞者一覧

全国大会	優秀賞：SBI損保 1名
東京大会	優秀賞：SBI損保 1名
福島県大会	第3位：SBI損保 1名、優秀賞：SBI損保 1名
佐賀県大会	優勝：SBI損保 1名（全国大会出場）、準優勝：SBI損保 1名

方針4に関する取組状況②

4. わかりやすい情報提供

当社は、お客さまがご自身のご意向に沿った保険商品・サービスを選択することができるよう、お客さまの経験・知識や情報の重要性等を踏まえて、適切な情報をわかりやすく提供してまいります。

「HDIサポートセンター国際認定(七つ星)」を取得

当社は、HDI-Japan(運営:シンクサービス株式会社、代表取締役CEO:山下辰巳)が実施する2025年度公開格付け調査において、「問合せ窓口」および「Webサポート」の両部門で8年連続となる最高評価の「三つ星」の認証を取得いたしました。なお、「問合せ窓口」は9回目、「Webサポート」は13回目の「三つ星」獲得となります。

「HDI格付けベンチマーク」は、世界最大のサポートサービス業界のメンバーシップ団体「HDI」の国際基準に基づいて設定された評価基準に沿って、各企業の「問合せ窓口」および「Webサポート」の品質をお客さまの視点から評価する公開格付け調査です。「三つ星」から「星なし」の4段階で評価され、最高評価の「三つ星」はお客さまにとって卓越したサポートサービスを提供していることの証しとなります。またSBI損保はサポートセンターの運営についても、国際スタンダードに基づき優れたサポートセンターの最高峰であることを証明する「HDIサポートセンター国際認定(七つ星)」認証を取得しており、顧客体験(CX)管理を重要視したサポートプロセスや体制を備えたセンター運営がなされていると認定されています。



方針5に関する取組状況

5. 適正かつ迅速な保険金の支払い

当社は、お客さまが適切な保険金の支払いを受けることができるよう、保険金請求に関する必要な情報をわかりやすく提供するとともに、適正かつ迅速に保険金をお支払いする態勢を構築してまいります。

保険金請求に関するわかりやすい情報提供

自動車保険の事故受付において、お客さまがご契約内容に基づく補償内容を十分にご理解いただけるよう、お客さまに対して補償内容のご案内をお送りし、保険金のご請求漏れの防止に努めております。

また、お客さまが事故対応の状況を適時に把握いただけるよう、マイページを通じて、事故対応の進捗状況および保険金のお支払状況をいつでもご確認できる環境を整備し、情報提供の充実を図っております。

マイページをより快適にご利用いただけるよう、画面レイアウトの刷新を実施いたしました(2026年1月)。また、補償内容のご案内に加え、保険をご利用いただいた場合とご利用いただかない場合の翌年以降の概算保険料をご確認いただける機能を整備し、情報提供の充実を努めております。

適正かつ迅速に保険金をお支払いする態勢

保険金のお支払完了後に、保険金支払部門とは異なる独立した保険金支払管理部門がお支払内容の妥当性を点検し、保険金のお支払漏れの防止に努めております。

また、保険金のお支払対象とならなかったお客さまに対しては、外部弁護士等による再審査を行う保険金支払審査会のご案内をお送りし、保険金支払管理態勢の一層の強化に努めております。

方針6に関する取組状況

6. 利益相反の適切な管理

当社は、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反のおそれのある取引を正確に把握し、適切に管理する態勢を整備してまいります。

※ 当社の「利益相反管理方針」については[こちら](#)をご覧ください。

管理態勢の整備

お客さまの利益を不当に害することのないよう、取締役会において「利益相反管理方針」を策定するとともに、リスク・コンプライアンス部を全社的な管理態勢の統括部門として、「利益相反のおそれのある取引」の特定や当該取引に対する適切な管理を行う態勢を整備しております。

役職員に対する教育・研修

上記の管理態勢を維持・強化するべく、新入社員向けのコンプライアンス研修や役職員向けの研修において、利益相反管理やグループ内取引管理をテーマとして設定し、周知徹底を図っております。

方針7に関する取組状況

7. 本方針を役職員に浸透させる枠組み

当社は、本方針の理解を促進するための各種研修を実施するとともに、お客さまの満足度向上に関する業績評価を行うこと等により、お客さまの最善の利益を追求する対応を役職員一人ひとりに浸透させる取組みを実施してまいります。

本方針の理解促進に向けた研修の実施

新入社員向けのコンプライアンス研修や役職員向けの研修において、「顧客本位の業務運営に関する原則」に関するテーマを設定し、本方針に関する理解の促進を図っております。

お客さま満足度向上に関する業績評価の導入

お客さま対応部門における社員の評価項目の1つとして「お客さま満足度の向上」を設けており、「顧客中心主義に基づく業務運営」の実現に貢献する社員を評価するしくみを導入しております。



SBI損保