



2022年2月1日
AIG損害保険株式会社

「お客さま本位の業務運営方針」 に基づく取組状況について

2021年度（2020年12月1日～2021年11月30日）

2017年9月に策定・公表いたしました「お客さま本位の業務運営方針」に基づく、
2021年度（2020年12月～2021年11月）の「取組状況」を公表いたします。



目次

AIG ジャパングループでは、お客さまの最善の利益を追求し高い価値を提供するため、グローバルなノウハウやネットワークを有する保険会社グループとして、日本におけるAIGグループの固有かつ統一の事業戦略コンセプトである「アクティブ・ケア」※を展開しています。

AIG 損害保険株式会社（以下、「当社」という。）は、上記「アクティブ・ケア」の実践などにより「お客さま本位の業務運営」をより一層推進するため、本方針および取組内容を定めるとともに、定期的に見直し、取組状況を公表します。

※「アクティブ・ケア」は、次の3つの要素で構成されています。

- (1) お客さまの目線に立ったシンプルで分かりやすい情報提供
- (2) 万一のときだけでなく、事故や損害を未然に防ぐ支援
- (3) 先進的なテクノロジー、グローバルで蓄積されたノウハウ、そして国内市場に関する深い知見を活かしたイノベーション

方針 1	お客さまの声を活かした業務運営	… P.3
方針 2	お客さまにふさわしい商品・サービスの提供	… P.4
方針 3	保険募集における適切な情報提供	… P.8
方針 4	迅速かつ適切な保険金支払い	…P.11
方針 5	適切な利益相反管理	…P.14
方針 6	「お客さま本位の業務運営」の浸透	…P.15
別紙	「お客さま本位の業務運営方針・取組内容」の見直し	…P.17

(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	当該方針に係る取組状況を定期的に公表し、定期的に見直しを実施する
原則 2：顧客の最善の利益の追求	方針 1、方針 4
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
原則 6：顧客にふさわしいサービスの提供	方針 2、方針 3
原則 7：従業員に対する適切な動機付けの枠組み等	方針 6

※ 原則 4、原則 5（注 2、4）および原則 6（注 1～4）については、当社の取引形態上、または投資リスクのある金融商品・サービスの取扱いがないことから、本方針の対象としておりません。

お客様の声を活かした業務運営

お客様の声を真摯に受け止め、迅速、的確かつ誠実に対応し、お客様の安心につながる業務運営と業務品質の改善・向上に活かします。

取組状況

(1) お客様の声を経営に活かす仕組み

- 営業拠点・損害サービス拠点、コールセンターや代理店で受けたお客様の声は、「お客様の声データベース」で一元管理しており、今年度は 13,264 件のお客様の声を登録しました。
- お客様の声については、当該事項にかかる各主管部署がその原因分析を行い、改善策を策定し実施することで、業務品質の改善・向上に繋げており、お客様へのご案内に関して当社ホームページや各種帳票表示の改善を行うなど、お客様にとっての分かりやすさの向上に努めました。
- 「オペレーショナルリスク管理・お客様の声小委員会」を今年度は 12 回開催し、当社に寄せられたお客様の声を把握するとともに、業務品質の改善と向上に努めました。

(2) お客様満足向上への取組み

- 募集品質の継続的な改善を目的として、当社の自動車保険・医療保険をご契約・ご継続いただいたお客様の一部を対象に、インターネットによる「募集品質に関するアンケート調査」を実施しました。
- 保険金をお支払いしたお客様を対象に、「保険金のお支払いに関するアンケート」を実施しました。お客様からご回答いただいたアンケートの内容は、事案を担当したサービスセンターと共有するとともに、業務品質の維持・向上に活用しました。特に不満足を表明いただいたお客様には速やかにご連絡を差し上げて原因解明に努めるとともに、その内容や再発防止策を社内でも共有することにより、サービス品質の向上に努めました。
- 当社ホームページおよびディスクロージャー誌への掲載を通じて、[苦情受付件数](#)を公表しています。さらに、[募集品質のアンケート結果](#)や[お客様の声を活かした業務改善事例](#)を年 2 回当社ホームページで公表しています。

お客さまにふさわしい商品・サービスの提供

「アクティブ・ケア」に基づく「お客さまの潜在的ニーズの把握」と「一歩先の心遣い」を追求し、グローバルにおける独自の知見とネットワークを活用しつつ、迅速かつ適切にお客さまの期待とニーズを反映した商品・サービスを提供するよう努めます。

取組状況

- テレマティクスサービス「Super Drive Guard」の拡充とSDGs（※）取組みのサポート

「Super Drive Guard」は、法人向けテレマティクスサービスです。代理店を通じて導入を推進し、事故の未然防止と、運転日報の自動作成による安全運転管理者の日報管理業務を効率化するなど、労務管理の軽減を提案しています。

SDGs 取組みにおいては、社用車の運転実績（走行距離）や燃費から計算した二酸化炭素量を数値化し、企業向けに毎月の報告書へ記載するなどして、本取組みの推進に寄与しています。

また、SDGs の取組みを検討したい企業および SDGs の取組みの強化を希望する企業に対して、これを支援するサービスを提供しています。

（※）SDGs (Sustainable Development Goals) : 2015年に国連で採択された、2030年に向けて世界が合意した17の「持続可能な開発目標」であり、全ての国々が豊かさを追求しながら地球を守り、誰一人として取り残されない社会を目指すもの。

（出典：外務省 https://www.mofa.go.jp/mofaj/gaiko/oda/sdgs/pdf/about_sdgs_summary.pdf）

対象：自動車保険商品

- 「ハイパー任意労災（業務災害総合保険）」の補償を拡充し、3つの特約の販売を開始

従業員がより安心できる勤務環境を提供するために、中小企業の労災上乗せ保険として販売している「ハイパー任意労災（業務災害総合保険）」の補償を拡充し、新たに「業務上疾病による従業員の休業」と「通勤中の従業員の個人賠償」、「特定感染症等への対応費用」に関する3つの特約を開発し、販売を開始しました。

対象：ハイパー任意労災（業務災害総合保険）

- 「経営者大型総合保障制度」の新商品「大型保障総合型Vプレミアム」の販売を開始

中小企業経営者を取りまくリスクの多様化に対応するため、傷害保険の特約としては業界初となる「会社役員賠償責任補償特約（マネジメンドガード）」を新設し、経営判断、従業員の不正行為の管理責任、ハラスメントなどを原因とする、役員への損害賠償に対する備えが可能になりました。また、経営者の死亡や重度の身体障がい、認知症等で事業承継を検討する場合の弁護士や税理士等への相談費用や、コンサルティング会社への着手金などを補償する「事業継続・事業承継相談費用補償特約」を新設しました。

対象：大型保障総合型Vプレミアム（ベーシック傷害保険）

- 「傷害総合保険」における救援者費用の補償拡大

近年のアウトドア人口増加による登山やハイキング中のリスクへの関心の高まりを受け、従来の遭難事故に関する費用を補償する特約では補償対象外となっていた病気・地震・悪天候等による遭難・行方不明や、遭難・行方不明時の装備品に関する損害を補償できる特約を開発し、販売を開始しました。

対象：傷害総合保険

- 北里研究所との業務提携による「治療による従業員の離職を防ぐ環境作り」の支援

学校法人北里研究所と業務提携し、第一弾として中小企業向けアプリ「治療と仕事の両立支援簡易診断サービス」の提供を開始しました。中小企業の人材確保・維持に向けて、ケガや病気になった場合にも安心して働き続けられる環境作りのために、企業の対応状況や課題を簡単に把握し、今後の対策に関するアドバイス等についても知ることができる診断ツールとなっています。

対象：中小企業の事業者向け傷害保険商品



- 火災保険の事故を予防するためのサーベイ

企業のお客さまに対し、3人の専門のサーベイヤーが現地訪問の上、火災保険の観点からそれぞれの企業が抱えるリスクについて、事故予防のご提案をしました。今年度は160件以上のサーベイを実施しています。継続して、お客さまによりわかりやすく、実効性の高いサーベイレポートを目指します。

対象：企業向け火災保険商品

- リスクの防止や改善の情報提供・対策支援

中小企業強靱化法（中小企業の事業活動の継続に資するための中小企業等経営強化法等の一部を改正する法律）に基づき、損害保険の観点から、事業継続力に関するウェビナー等の開催、代理店を通じた自然災害診断サービス（※1）の実施など、リスクの防止や改善のためのさまざま

な情報提供・対策支援を行っています。

具体的な取り組みとしては、中小企業庁と協力しながらセミナーやウェビナーを通じて、お客さまにわかりやすい情報提供を行っています。また、事業継続を阻害する自然災害リスクへの対策を説明したパンフレット類の充実、わかりやすい情報提供を継続していきます。

さらに、事業継続力強化計画の認定（※2）代理店数をより一層拡大し、当社の顧客企業へ認定のためのサポートを行っています。

（※1）自然災害診断サービス：お客さまが住所を入力することで、その土地における自然災害リスク（地震・水災・土砂・津波）を診断し、レポートしてお客さまに提供することができるツール。

（※2）「事業継続力強化計画の認定」制度：中小企業の自然災害等に対する防災・減災対策を促進するため、経済産業大臣が認定する制度。

（出典：中小企業庁 <https://www.chusho.meti.go.jp/keiei/antei/bousai/keizokuryoku.htm>）

対象：中小企業の事業者向け各種保険商品

● 旅行保険、インターネットでのご契約可能年齢を拡大

旅行保険のインターネット契約サービスの機能を強化し、ご要望いただいていたご契約可能な年齢の引き上げを行い、従来インターネットではご契約ができなかった70歳から79歳までの方もご契約いただくことが可能となりました。

対象：インターネット契約の旅行保険商品



● 「事業賠償・費用総合保険（ALL STARS）」を新発売

消費者ニーズの変化、経済のボーダレス化、テクノロジーの発展などを踏まえ、事業の多角化、国際化、効率化を進める中小企業が増えています。それに伴い、企業を取り巻く環境も大きく変化し、損害賠償リスクも多様化しています。たとえば、デジタル化によるサイバーリスク、誰もが手軽に発信できる SNS 時代の風評リスク管理、食の安全などへの意識の高まり、建設業界における自然災害への取り組みなど、事業によって対応すべきリスクマネジメントは多岐にわたります。「事業賠償・費用総合保険（ALL STARS）」は、このような事業環境の変化に合わせたお客さまの様々なニーズにきめ細かくお応えすべく開発した商品です。既存の商品を統合することで、国内賠償、海外賠償、生産物品質の各補償を、お客さまの事業形態やニーズに合わせ、簡便な引受プロセスによりワンストップでご加入いただけます。



- 地震保険の保険料払い込みについてキャッシュレス化を促進

保険料の払込手段のうち、一部未対応であった火災保険契約にセットする保険期間 5 年の地震保険の自動継続契約の口座振替対応を行い、キャッシュレス化を促進しました。

対象：個人向け火災保険商品

保険募集における適切な情報提供

ご自身のニーズや意向に最も適した保険商品をお客さまに選択していただけるよう、「アクティブ・ケア」に基づき、金融商品・サービスに関する知識や取引経験、保険のご加入目的等一人ひとりの状況を踏まえ、お客さまのご理解・ご判断に必要な情報を分かりやすく提供します。

また、ご契約内容や各種変更手続きに関するお問合せの際も、お客さまのご要望等に適切にかつ迅速に対応します。

取組状況

(1) お客さまのご意向に沿った分かりやすい情報の提供への取組み

- ご意向に沿った最適な保険商品をお客さまにご選択いただけるよう、保険募集に関する基本ルールをテーマに含む研修を対象となる全代理店に対して実施し、分かりやすい情報提供に引き続き取り組みました。
- 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、お客さまと直接面談することのない募集形態（以下「非対面による募集形態」といいます。）の対象商品を拡大し、これまで対象としていなかった新規の保険契約や、法人向け商品についても非対面による募集を可能としてお客さまの利便性を高めました。
- また、非対面による募集形態におけるご契約前の情報提供を充実させるために、契約更新時における募集プロセスの見直しを行い、重要事項説明書のほか、契約申込書を原則として事前にお送りすることで、お申込みいただくこととするご契約内容がご意向に沿っているかなどを、お客さまに具体的にご確認いただけるようにするとともに、同形態における情報提供等の留意点の再確認を研修において実施しました。
- お客さまへの分かりやすい情報提供と適切な意向把握および推奨販売を、代理店がより確かなものにしていくための「代理店サポートプログラム」を策定し、今年度においては144代理店に提供しました。加えて、プログラムを実践した代理店から自らの創意工夫を147事例収集するとともに、「ベストプラクティス事例集」を作成し、代理店の品質向上のために配付しました。

(2) お客さまに適正な推奨販売をするための取組み

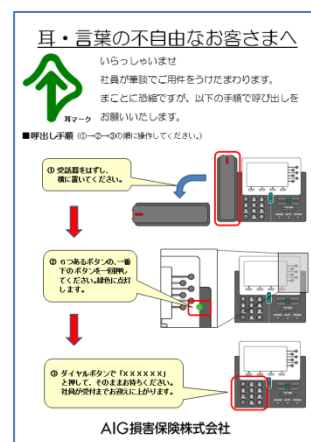
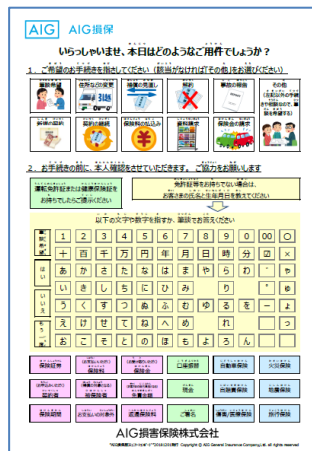
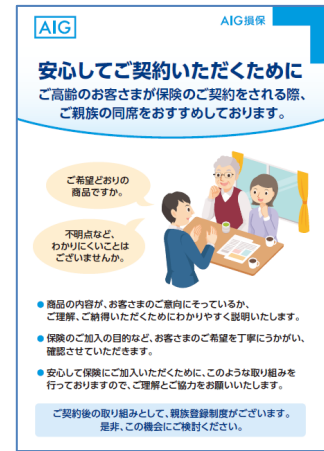
- ご意向に沿った最適な保険商品をお客さまにご選択いただけるよう、保険募集に関する基本ルールをテーマに含む研修を対象となる全代理店に対して実施し、適切な推奨販売等への取組みに引き続き努めました。

(3) ご高齢のお客さま、障がいのあるお客さまへの配慮

- ご高齢のお客さまとそのご親族に安心してご契約をしていただく取組みをお伝えするポスターを営業店や代理店の接客スペースに掲示するとともに、この取組みをご説明するチラシを活用してお客さまにご案内し、積極的に推進しました。
- 新型コロナウイルス感染症の感染状況を踏まえ、ご高齢のお客さまと非対面で契約手続きを行った際でも「親族登録制度」(*)をご利用いただけるように取扱方法を整備しご案内を推進しました。

(*) ご高齢の契約者の親族を登録する制度。利用目的は、万一ご契約者と連絡が取れない場合に当社からの連絡先とし、また、ご親族から契約内容等のご照会に対応するもの。

- 全社員を対象としたコンプライアンス研修において、ご高齢のお客さまへの保険の販売時の対応および障がいをお持ちのお客さまへの対応について取り上げ、全社員に取組みの理解の促進を図りました。
- パンフレットおよび重要事項説明書は、ご高齢のお客さまや色覚障がいをお持ちのお客さまへ配慮した判読しやすい色やフォントを採用しています。
- 署名代行ルール、事故の状況や障がいの程度に応じた柔軟な事故受付態勢を整備しています。
- 全国の支店の受付において、耳や言葉の不自由なお客さま向けに筆談に応じる旨の表示を行い、ご来店された際には、ホワイトボードやコミュニケーションボード等を使って筆談により商品やご契約についての説明を行っています。
- 2021年7月より開始された聴覚障がいをお持ちの方などに向けた「電話リレーサービス」について、サービス提供する態勢を整備しました。



(4) 「アクティブ・ケア」に基づくリスク・コンサルティングサービスの取組み

- 最短 3 年、3 段階の資格取得により、リスクコンサルティングに関する知識とスキルを体系的、かつ実践的に学ぶ「AIG リスクコンサルティング資格制度」を構築しています。本制度は、2018 年 8 月より運用を開始し、今年度は 339 代理店が受講しました。
- 高度な専門性が求められる建物等評価サービスに関する知識とスキルを習得することを目的とした研修を 2017 年より実施し、これまでに 64 名の社員が研修を受講しました。また、13 名の社員が建物評価コンサルタント資格も取得しています。

迅速かつ適切な保険金支払い

「アクティブ・ケア」に基づき、テクノロジーの駆使と高い専門性を両立することで、効率的かつ適正に保険金を支払います。

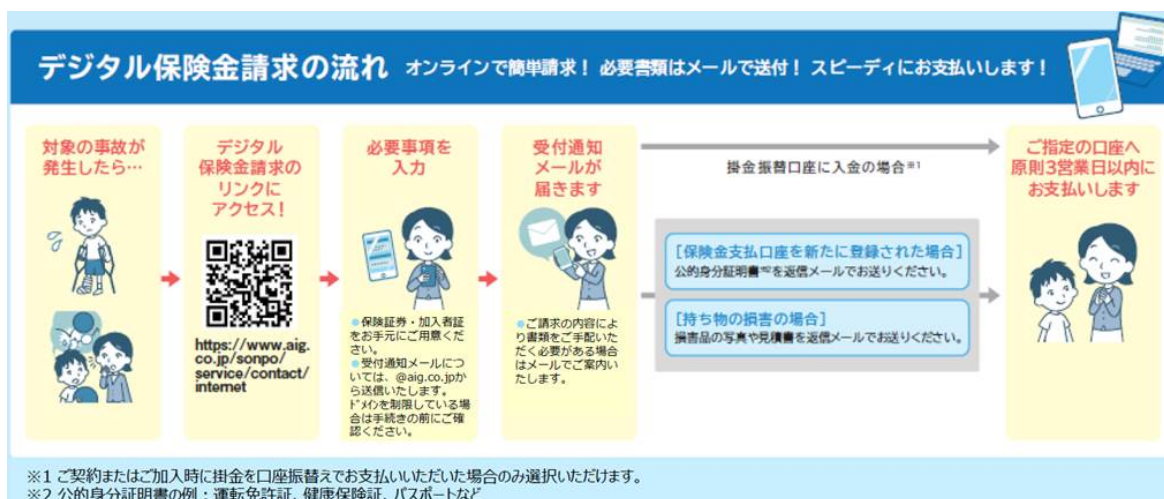
その実現のために、グローバルでの経験とネットワークを活用したサービスを提供し、また事故受付から保険金支払いに至る業務プロセス、組織・人材、保険金支払業務拠点、システムの各領域において迅速かつ適切な保険金支払業務を行う態勢を引き続き整備します。

取組状況

(1) 保険金請求手続きの簡略化の推進などによるお客さま満足度の維持・向上

- 新型コロナウイルス感染症による医療保険や傷害保険の保険金請求において、一定の条件を満たす場合の診断書の取得を原則不要とするなど、保険金請求手続きを簡素化しました。
- 学生向けの保険商品などにおいて実施している「デジタル保険金請求（※1）」に加え、「簡単支払特急便（SSS）（※2）」では保険金支払プロセスにおける自動化領域を拡大し、より迅速な保険金支払いを実現しました。

（※1）「デジタル保険金請求」は、スマートフォンやパソコンを使用して Web 上で 24 時間 365 日どこでも簡単に保険金請求手続きを完結できるサービスです。



（※2）「簡単支払特急便（SSS）」は、お電話一本で保険金請求手続きを完結できるサービスです。

- 保険金請求手続きに関わるお客さまの利便性向上や迅速な保険金支払いを目的として、遠隔地等で立会調査が困難な場合や、自然災害などにより交通事情が悪い場合などにおいてビデオ通話を使ったリモート損害調査を導入しています。

(2) 高品質な損害サービスの提供

- 高品質なサービス提供のため、保険商品や保険種類に特化した専門的教育・研修プログラムを導入し、プロフェッショナルの育成を継続的に実施しています。
- 保険金の支払判断を支援するシステムを導入し、支払可能な保険金のチェックを行っています。また、保険金のお支払完了後においても事後的なシステムチェックを実施しています。
- 不正な保険金請求に対しては、不正請求疑義事案の調査を担う「保険事故調査センター」や全国の損害サービスセンターにおいて徹底的な保険金詐欺対策を行っています。また、不正請求疑義事案の検知精度を高めるための自動検知システムの導入や、不正請求対応に関する社員研修を実施するなど、不正請求排除の取組みを強化しています。特に、社会問題となっている特定修理業者による火災保険金請求に不正な関与が疑われる事案については、消費者保護団体や警視庁への協力要請、損保協会とも連携のうえ業界全体の問題として対応を進めているほか、マスメディアを通じたお客さま（一般消費者）への注意喚起の取組みも行っています。
- 自動車の車両損害については、損害額の妥当性や事故の原因・損傷部位と事故との技術的因果関係の調査などを専門的に行う「損害鑑定部」において鑑定業務を行っています。また、事故によるケガや、病気、後遺障害については、看護師などの医療従事経験と専門知識を持つ社員で構成された「医療管理センター」において、顧問医と連携して保険金支払担当者に調査、認定に関するアドバイスなどを行っています。
- パソコンや電話など社員のリモートワーク体制を整備することにより、オフィスでの業務時と同等のお客さま対応を可能とするだけでなく、新たなソリューションの導入やルール・マニュアルの改定によって対面や書面による業務を更に削減し、幅広いお客さまのニーズにお応えできるサービス態勢を構築し、継続維持しています。

(3) 「アクティブ・ケア」に基づく多様化するお客さまへの価値のあるサービスの提供

- 火災保険においてお客さまの事業継続や生活の早期復旧支援を目的として、当社が保険金を支払可能と判断した事故について、損害調査の初期段階に保険金の内払い(損害見込額の最大 50% まで)を行うサービス「Claims Promise」を推進しています。
- 当社が保険金を支払可能と判断し、お客さまが当サービスを希望される場合、送金依頼から最短 30 分程度でセブン銀行 ATM を通じて保険金のうち 10 万円までを 24 時間 365 日いつでも現金で受け取るサービスを実施しています。これにより、自然災害等によりキャッシュカードや通帳などがお手元がない場合にも、当面の生活再建のための手続きにかかる費用を確保していただくことが可能です。



(4) 大規模災害に備えた態勢の構築

- RPA (Robotic Process Automation) の活用により事故登録や書類発送などの事務処理時間を短縮し、保険金請求書類の早期発送を実現しています。

- 事故受付のお電話をいただいた際に、保険金支払いが可能かつ立会いによる損害調査が必要と判断された事案については、その電話において立会予定日時を確定させるシステムを導入しています。これにより、鑑定人等との立会予定日時の調整に要する待ち時間の解消が可能となりました。

- ドローンを活用することによって水害などの被災地域を早期に把握し、地域内にご契約のあるお客さまに対してご連絡を差し上げることによって、迅速な保険金支払いを実現しています。



- 新型コロナウイルス感染症の感染が拡大する中、地震保険において立会調査を希望されない事案についてはお客さまによる自己申告制度を導入し、迅速かつ適切に地震保険金をお支払いすることによって、利便性の向上を実現しました。

適切な利益相反管理

お客さまと利益相反が生じる可能性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、適切に把握し管理することに努めます。

取組状況

(1) 利益相反の可能性のある取引の把握と管理

- 利益相反管理統括部署であるコンプライアンス統括部は、お客さまと利益相反が生じる可能性のある取引の特定を含め、取引の把握と管理のための施策を実施しました。
- 社内管理態勢の適切性についてモニタリングを実施し、管理状況に問題がない、また利益相反が発生していないことを確認しました。
また、全社員に対してお客さまと利益相反が生じる可能性のある取引に関する研修を実施し、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、周知・徹底しました。

(2) 損害サービス部門での取組み

- 自動車保険を含めたすべての賠償事案において、当事者の双方が当社のお客さまである場合など、利益相反が生じるおそれのある事案では、一方のお客さまの利益を不当に侵害することがないよう、それぞれのお客さまに異なる担当者を選任するなどの対策を講じており、またモニタリングを実施し、対策が適切に運用されていることを確認しました。

(3) 資産運用部門での取組み

- 資産運用に関して、利益相反の可能性のある取引が見込まれる場合は、対象取引の全件に対して事前チェックを実施しており、利益相反の可能性がないことを確認しました。

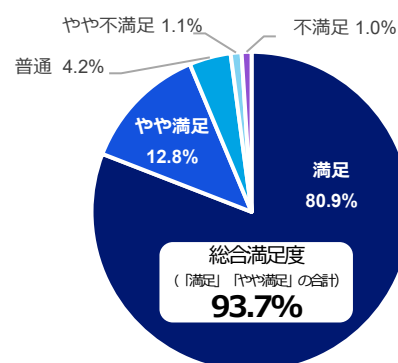
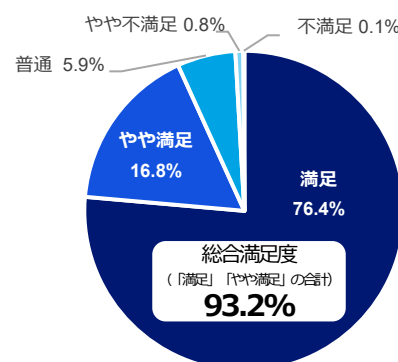
「お客さま本位の業務運営」の浸透

お客さまの最善の利益を追求し高い価値を提供するため、本方針の浸透と定着に向けた取組みを推進し、全役職員および代理店・保険募集人が「お客さま本位の業務運営」に努めます。

取組状況

(1) 役職員へのお客さま本位の業務運営の浸透

- 引き続き、当社年度経営計画において、「お客さま本位の業務運営」を優先取組事項として掲げるとともに、当社マネジメントから、当社役職員に向けて「お客さま本位の業務運営方針」についての重要性を伝えるメッセージを発信しました。
- お客さま本位の業務運営の更なる浸透と定着を推進するため、全社員を対象に「お客さま本位の業務運営方針」に関する研修や社内におけるアンケート調査などを実施するとともに、全社員の個人目標において、お客さま本位の業務運営に関する目標を設定しました。また、当社グループ共通のお客さま本位の業務運営に関するベストプラクティスなどを掲載した社内向けサイトを立ち上げました。
- 当社の自動車保険・医療保険をご契約・ご継続いただいたお客さまの一部を対象に、インターネットによる「募集品質に関するアンケート調査」を実施し、今年度は、2,221件の回答をいただき、総合満足度では93.2%のお客さまから「満足」「やや満足」の評価をいただきました。しかしながら、0.9%のお客さまからは「不満足」「やや不満足」の評価をいただいていることを真摯に受け止め、引き続き、お客さまの目線に立った取組みを実施していきます。
- 保険金をお支払いしたお客さまに対して「保険金のお支払いに関するアンケート」をお送りしています。今年度は、84,408件の回答をいただき、総合満足度では93.7%のお客さまから「満足」「やや満足」の評価をいただきました。しかしながら、2.1%のお客さまからは「不満足」「やや不満足」の評価をいただいていることを真摯に受け止め、引き続き、お客さまの目線に立った取組みを実施していきます。



(2) 代理店・保険募集人への教育等

- お客さまへの分かりやすい説明や対応（保険募集態勢の整備）等ができているかの確認として、代理店自身による点検（自己点検）を引き続き推進し、その内容を確認しました。
- 代理店に対して、お客さま本位の業務運営を実践するための代理店サポートプログラムを実施

し、代理店の経営者だけではなく保険募集人や事務担当者も参加して自代理店における強み弱みを把握するなど、代理店・保険募集人による主体的なお客さま本位の取組みを継続的に支援しました。

- 代理店の標準的な行動モデルを詳細にわたりチェックシート化して代理店に提供することで、取組項目の明確化を図るとともに、年初に取組目標を設定、半期ごとのチェック・レビューを実施し、募集品質の向上を図りました。
- また、適切なリスクコンサルティング能力と適正な募集管理体制を有する代理店を育成することを目的とした代理店認定制度を実施しています。その中において、募集人による当社商品内容の習得および適切な商品説明等による保険募集の実施を目的とした「AIG 商品試験」や、継続契約のお客さまへ早期にご案内をすることを目的とした「早期アップロード率」の認定基準を取り入れました。
- なお、当社では、代理店手数料体系についても「お客さま本位の業務運営方針」をもとに考え方を定めており、お客さまから信頼され選ばれる代理店像を目指し、またお客さまの目線に立った取組みとして、[「代理店手数料体系における代理店評価の考え方」](#)を公表しています。

「お客さま本位の業務運営方針・取組内容」の見直し

今般、「取組状況」をとりまとめるとともに、「お客さま本位の業務運営方針」および「取組内容」を見直し、軽微な文言の整備を行いました。