



AIG損保

「お客さま本位の業務運営方針」

2022年度 - 取組状況 -

2022年度(2021年12月1日~2022年11月30日)

お客さま本位の業務運営方針

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

2022 年度「取組状況」の公表

「お客さま本位の業務運営方針」に基づき、2022 年度（2021 年 12 月～2022 年 11 月）の「取組状況」を公表いたします。

目次

方針・取組状況		ページ	
方針 1	お客様の声を活かした業務運営	...	4
方針 2	お客様にふさわしい商品・サービスの提供	...	5
方針 3	保険募集における適切な情報提供	...	9
方針 4	迅速かつ適切な保険金支払い	...	12
方針 5	適切な利益相反管理	...	15
方針 6	「お客様本位の業務運営」の浸透	...	16
別紙	「お客様本位の業務運営方針・取組内容」の見直し	...	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「お客様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	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。
原則 2：顧客の最善の利益の追求	方針 1、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
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。

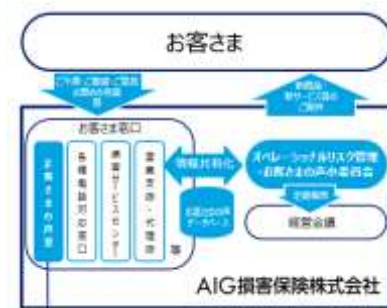


お客様の声を真摯に受け止め、迅速、的確かつ誠実に対応し、お客様の安心につながる業務運営と業務品質の改善・向上に活かします。

取組状況

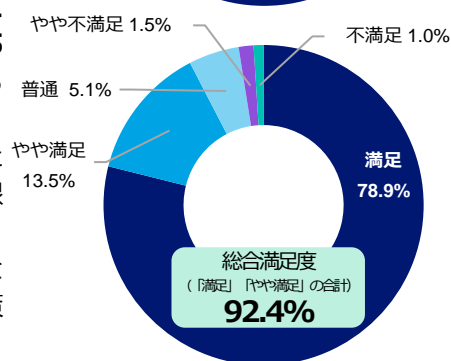
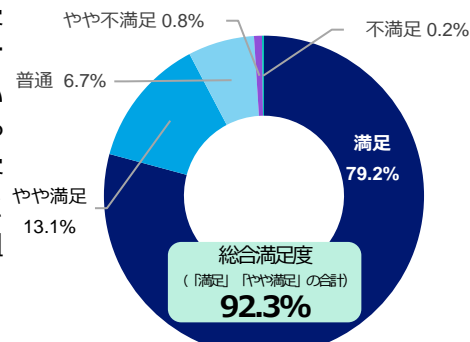
(1) お客様の声を経営に活かす仕組み

- 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 **12,060 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 **11 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

- 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、今年度は、**1,756 件**の回答をいただき、**総合満足度**では **92.3%**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、**1.0%**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、お客様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、**101,985 件**の回答をいただき、**総合満足度**では **92.4%**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、**2.5%**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、お客様の目線に立った取組みを実施していきます。
特に不満足を表明いただいたお客さま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共有し、サービス品質の向上に努めています。
- 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。「**お客様の声**」受付状況・改善事例は[こちら](#)をご参照ください。





「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

利便性向上を目的とした「ロードレスキュー・ロードレスキューミニ」の手配方法を改善

- お客さまより、ロードレスキュー・ロードレスキューミニ（以下、ロードサービス）を要請する際、「事故・トラブルの場所を正確に伝えるのが難しい」、「時間がかかってしまうことがある」といったお声をいただいていた。このような課題解決のため、「専用 Web サイト」を通じて、お客さまのスマートフォンの GPS 情報から、事故・トラブルの場所の**特定ができるロードサービス**を用意しています。
- それに加えて 2022 年 4 月からは、電話でロードサービスを要請いただいたお客さまに、ロードサービスの手配部署からお客さまのスマートフォンへ専用サイトの情報を記載した**ショートメールを送信し、GPS 情報を利用して事故・トラブルの場所を特定**する運用を新たに開始しました。

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）」 労務相談ホットラインの改定

- 2022 年 4 月より労働施策総合推進法（労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律）による「パワーハラスメント防止措置」が中小企業にも義務化されました。これを受けて、ハイパー任意労災の付帯サービスである「**社長のための労務相談ホットラインサービス**」の利用条件を変更し、すべてのご契約でご利用いただけるようにしました。対象となる相談内容も拡大し、従来の従業員の方のメンタルヘルス不調に伴う労務相談だけでなく、労務相談全般を対象にしました。

(注)ただし、手続き方法など社労士業務に関わる部分は対応不可

対象：ハイパー任意労災（業務災害総合保険）



運転診断アプリ「AIG Drive」を活用した安全運転コンテストを実施

- お客様の**安全運転**や**燃費向上**に向けた**運転技術**を身につけたいというニーズにお応えし、**運転診断アプリ「AIG Drive」**を用いたコンテストを実施しました。

このアプリはユーザーの運転傾向を採点するもので、急ブレーキや急ハンドル等の履歴を記録し**運転技術の改善ポイントの明確化**に活用できます。

ご契約者さまに限らず一般消費者の皆さまが参加できる形でコンテストを実施しました。ゲーム感覚で一定条件をクリアしながら、抽選で賞品を獲得するといった、**楽しみながら安全運転意識**を高めることができる取り組みです。

対象：自動車保険商品



火災・爆発・自然災害の事故を予防するためのサーベイを実施

- 企業のお客様に対し、専門のサーベイヤー2名が現地訪問のうえ、**火災・爆発・自然災害の観点**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ています。今年度は**160件以上のサーベイ**を実施しました。継続して、お客様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



中小企業の事業継続性の強化・向上の支援

- 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）の施行に伴い、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）の実施等、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、**事業継続力強化計画の認定**（※2）取得代理店を中心に顧客企業の**事業継続力強化**を図ります。
- 事業継続力強化については、2022年4月に**三井不動産株式会社と業務提携**を行い、同社が提供する事業継続力の脆弱性診断を活用しています。

（※1）自然災害診断サービス：お客様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、レポートを作成してお客様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



海外旅行保険 日本語によるリモート診療の提供

- 海外渡航中のお客さまに、より安心してお過ごしいただけるよう、**紹介する医療機関の選択肢を拡充**しました。これまで、各国医療機関の協力を得て、お客さまの置かれている状況から通院が困難な場合に、単発的に渡航先の医師によるリモート診療の紹介を行う場合がありました。しかしながら言葉の壁もあり、ご利用いただけるお客さまが限られていました。
- リモート診療を提供する事業者と提携し、**全世界において日本人専門医による日本語でのリモート診療をキャッシュレス**で提供することが可能になりました。お客さまから当社アシスタンスセンターに連絡をいただき、リモート診療が適切と判断される場合に当社より提案します。
- 以下のような場合に本サービスの利用を提案します。
 - ① 心療内科・精神科等外国人医師では言葉・文化の壁で困難なケースで、日本語による診療が適切な場合
 - ② 感染症等で外来通院が拒まれる等、医師の診察を受けられずに困っている場合
 - ③ 遠隔地で具合が悪くなり、医療施設までの移動が困難であるような場合

対象：海外旅行保険

法人会・納税協会 新制度商品「真骨頂（部位・症状別保険金支払特約付傷害総合保険）」の販売開始

- 法人会・納税協会の制度商品として、シニア向けの傷害保険を**事業主や企業役員の方のアクティブライフをサポート**する内容にカスタマイズして販売を開始しました。この商品は、50歳以上の方のライフスタイルやケガの実情を考え、骨折等の症状や部位に応じて保険金を一時金でお支払いするものです。

対象：傷害総合保険





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

- お客さまにご意向に沿った最適な保険商品をご選択いただけるよう、対象となる全代理店に対する研修を通じて、**情報提供の充実**に引き続き取り組みました。
- 医療総合保険や労災総合保険等、公的保険を補完する機能をもつ保険商品に関しては、以前よりお客さまが加入されている**公的保険制度の内容**に応じて適正な保険金額や日額を設定いただくよう、**商品パンフレット**や**重要事項説明書**においてご案内することとしています。本研修のテーマに取り上げることで、**代理店における公的保険に関する理解を深める取組み**を実施しました。
- 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190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109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。

- 「**親族登録制度**」(※)の**システムを整備**し、登録いただいたご親族からのご照会の際等の対応の向上を図りました。

(※) 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の当社からの連絡先とし、また、ご親族からの契約内容等のご照会に対応するもの。

- 全社員および全代理店に対する研修において、**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時の合理的配慮**をテーマとして取り上げ、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、代読時のルール、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。

- 聴覚障がいをお持ちの方等に向けた「**電話リレーサービス**」に対応する体制を整備しています。



(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、2022年度は**348 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（社内認定資格）」も取得しています。
- 企業向け火災保険「企業財産包括保険」の顧客企業向けに、赤外線サーモグラフィを使用した電気系統の**危険診断調査サービス**を2022年9月より開始しました。火災時の出火要因は漏電や配線の老朽化等の電気系統によることが少なくなく、被害も大きくなりがちであるにも関わらず、劣化が見えづらいことから対応が遅れがちです。**赤外線サーモグラフィの活用**で、火災の要因となる部分を可視化し、**電気火災リスク**の低減に向けたサポートを無料で行います。





「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等によるお客さま満足度の維持・向上

- 学生向けの保険商品等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、自然災害等により交通事情が悪い場合等において**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**を実施する等、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、日本損害保険協会とも連携**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等を専門的に行う「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、看護師等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等を行っています。
- パソコンや電話等社員の**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体制を構築し、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「**AIG Property Claims Promise（高額内払）**」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等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

- 新型コロナウイルス感染症の感染拡大による事故報告の増加を受け、事故受付センターのお電話が繋がりにくい状況が発生しました。そこで電話による事故報告の代わりとなる、新型コロナウイルス感染症用の **Web 事故受付ページ**をホームページ上に新たに開設しました。これにより、**スムーズに事故報告**いただけるようになりました。
- 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、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等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。
- **ペーパーレスオペレーション**とソフトフォンを活用したリモート体制によって、地域を問わず早期に災害拠点を立上げることが可能となり、**一日でも早い保険金支払い**の実現に繋がっています。





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責任保険に関する事案において、当事者の双方が当社のお客さまである場合等、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に、それぞれのお客さまに異なる担当者を選任する等の対策を講じており、またモニタリングを実施し、この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に関する**ディスカッション・セッション**等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社内向けサイトを通じて、各部門におけるベストプラクティスやお客さまからの声等を発信し、更なる**お客さま本位の業務運営の浸透**に努めました。



(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**（保険募集体制の整備）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等、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。その制度においては、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」、継続契約のお客さまへ早期にご案内をしていただくことを目的とした「**早期アップロード率**」、リスクコンサルティング能力向上のための当社の「**ARC 資格制度**」や、一般社団法人日本損害保険協会認定資格である「**損害保険トータルプランナー**」の取得を基準として取り入れています。
- 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。