



# 「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



2019年度

- 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、2019年度（2018年12月1日～2019年11月30日）の「取組状況」を公表いたします。
- 前年版からの更新箇所は「青文字」で記載しています。

## 目次

AIG ジャパングループでは、お客さまにとって最も価値のある保険会社グループを目指すというビジョン（私たちの目指す姿）を掲げています。当社は、お客さまのパートナーとして選ばれることを目指す事業戦略コンセプト「アクティブ・ケア」※を展開し、グローバルなネットワークを有する保険会社としてお客さまにとって最善の利益を追求するために、お客さまの目線に立った取組みの実施を心掛けております。

今後も、より一層お客さまを本位とする保険会社となるべく本方針に沿った業務運営を実現し、必要に応じて当方針・取組内容を定期的に見直し、取組状況を公表してまいります。

※「アクティブ・ケア」とは日本における AIG グループ固有かつ統一の事業戦略コンセプトです。「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	… P3
方針 2	お客さまにふさわしい商品・サービスの提供	… P4
方針 3	保険募集における適切な情報提供	… P7
方針 4	迅速かつ適切な保険金支払い	… P9
方針 5	適切な利益相反管理	…P11
方針 6	お客さまを本位とする業務運営の浸透	…P12
別紙	「お客さま本位の業務運営方針」の「方針」・「取組内容」の見直し	…P14

## 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、2019年度においては **10,551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などに努めました。
- 「オペレーショナルリスク管理・お客様の声小委員会」を2019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

- 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

#### (1) お客さまのニーズに基づく商品・サービスの開発・提供

- 「高速道路上での車外事故」の補償

高速道路上でのパンク修理、チェーン装着、荷崩れ対応、また、“あおり運転等”によるトラブルで一時的に車外に出た場合に発生した自動車事故によって被ったおケガ等について補償できるように商品の改定を行いました。

対象：自動車保険（人身傷害保険）

- 電車等を運行不能にさせたことによる損害賠償責任を補償

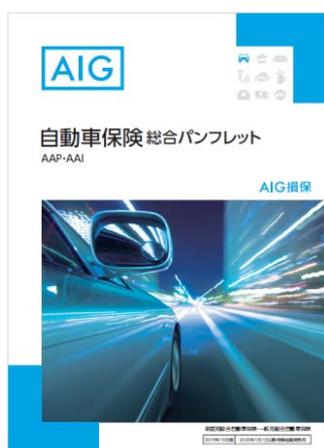
電車等を運行不能にさせた場合の損害賠償責任について、電車等の財物に損壊がない場合でも補償できるように商品の改定を行いました（従来は損壊があった場合に限定）。

対象：自動車保険（対物賠償、日常生活賠償責任特約）、個人向け火災保険（個人・受託品賠償責任補償特約等）、傷害保険（個人賠償責任補償特約等）

- 高齢者の日常リスク対応商品の拡大

重度の認知症の方など責任無能力の方が発生させた賠償事故について、その監督義務の方が賠償責任を負う場合に、保険金お支払いの対象とできる商品の種類を拡大しました。

対象：自動車保険（対人・対物賠償。日常生活賠償責任特約は従来から対象。）、個人向け火災保険（個人・受託品賠償責任補償特約、借家人賠償責任・修理費用補償特約等）、傷害保険（個人賠償責任補償特約等）



- 建設業団体向けに防災協定発動時のリスクを補償する「防災協定プラン」を開発

業務災害総合保険（ハイパー任意労災）と事業総合賠償責任保険（STARs）建設業向けをベースとして、各地方自治体の防災協定に基づき、災害からの復旧に向けた支援活動を行う建設業団体会員企業の労災リスクと第三者賠償リスクを補償する「防災協定プラン」の販売を開始しました。

## (2) お客さまのご意向を踏まえた契約

- 子どもの交通安全推進のためのツールの提供

### ・「あんぜん my マップ」

地域や自治体等と連携して通学児童の交通安全教育をサポートするとともに、交通事故を未然に防ぐことを目的として、オンライン地図を提供しています。身近な交通事故多発エリアのほか、自治体が条例化を進める自転車損害賠償責任保険加入義務エリアを表示するなど、自治体や PTA 等関連サイトとの連携を強化することにより、さらに地域の安全啓発に貢献します。

### ・「ALL BLACKS 交通安全ゲーム」

子どもたちが見落としがちな交通ルールについて、お子さまと一緒にご家族で楽しく学ぶことができるオンラインゲームの提供を開始しました。



- がん治療と仕事の両立支援に向けた商品・サービスの提供

「がん通院治療費用支援特約（ハイパーメディカル プラス）」を業界に先駆け販売を開始しました。がん治療と仕事の両立を支援し、社員のがんによる離職防止にもご活用いただける、がん治療のための通院治療費を実費補償する特約です。

- 中小企業への事業継続力強化・向上の支援

中小企業強靱化法施行に伴い、損害保険の立場から、自然災害リスクに関するセミナー・シンポジウムの開催、代理店を通じた自然災害診断サービスの実施等、さまざまな情報提供・対策支援を行っています。



- 「サイバーリスク診断サービス」の提供

グローバルで培った知見を活用し、サイバー保険を検討されるお客さまに対し、リスクの見える化と、リスク改善のために有効な対策をご提案するサービスの提供を開始しました。

- 「物流リスク簡易診断サービス」の提供

お客さまが物流現場（倉庫や工場での入出庫・保管中・梱包状態等）内で抱えるリスクについて診断するサービスを提供しています。物流リスクに対する意識向上、事故防止効果が期待され、また物流管理体制の見直しなどにもご活用いただけます。



- 「海外進出ビジネス簡易診断サービス」の開発

海外ビジネスにおいて、「どのようなリスクがあるのかがわかりにくい」「何が必要な補償なのかがわからない」といったお客さまの声に基づき、海外進出に伴うリスクを可視化しリスクマネジメントにご活用いただけるツールを開発しました。

このツールは、グローバルで蓄積された当社の知見と、海外ビジネス支援プラットフォーム「Digima～出島～」(\*)の海外ビジネス相談に関するデータベースを基に、共同開発したものです。

(\*) <https://www.digima-japan.com/>  
(株式会社 Resorz 運営)



### (3) お客さまの声に基づく商品・サービスの改善

- 多様化する国内外のリコール（製品回収）対応に向けた対策強化を支援

生産物の多様化、海外輸出製品の増加等、多様化する国内外のリコール対応に向けた企業の対策強化を支援すべく、リコール関連特約を改定しました。

例えば、国内に所在する生産物については、「販売先・顧客の電子リスト作成」や「第三者が回収を実施し紛争が生じた際の争訟」に関する費用など、独自の補償を追加しました。

- 「サイバー攻撃対応費用特約」の保険金額を引き上げ

巧妙・複雑かつ大規模化するサイバー攻撃により、高額化する調査費用への対応や、セキュリティ専門家への調査依頼をより迅速に意思決定したいというお客さまの声を受けて、サイバー攻撃への初期対応の費用(\*)を補償する「サイバー攻撃対応費用特約」の保険金額を 1,500 万円に引き上げました。

(\*) 企業が標的型メール攻撃や不正アクセスなどのサイバー攻撃にあった際、パソコンやサーバーなどのハードディスクを解析し不正アクセスや情報漏洩の影響範囲を調査するために、セキュリティ・コンサルティング会社が行うデジタル・フォレンジックなどの初期対応時の調査に要する費用

## 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

- ご意向にあ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、以下をテーマとした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組みました。
  - ・ お客さまの意向の的確な把握および適切な保険商品・プランの分かりやすい提案・説明
  - ・ 保険契約の締結または加入の要否を判断するために必要な情報提供の確実な実施
  - ・ 契約内容がお客さまのご意向に合っているか、誤りがないかの確認の徹底
- 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、2019年度においては207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399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、代理店のサービス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

- ご意向にあ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、以下をテーマとした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。
  - ・ 複数の保険会社の保険商品を販売する代理店における、販売方針に基づいた推奨販売等の適切な実施

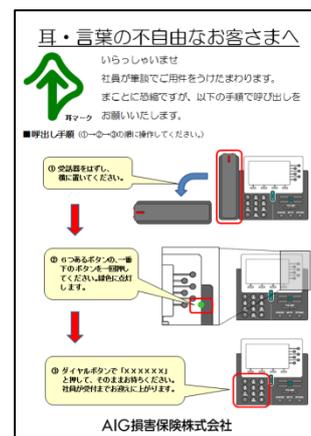
#### (3) ご高齢のお客さま、障がいのあるお客さまへの配慮

- 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作成し、営業店の接客スペースに掲示するとともに、お客さまの契約窓口となる代理店の接客スペースへの掲示を推奨し、お客さまにご案内しています。また、配布用のチラシも作成し、当取組みを積極的に推進しました。
- 代理店およびキャリアエージェント社員（営業社員）の業務実態点検



の点検項目に「ご高齢のお客さまへの保険募集」についての項目を追加し、理解の向上を図りました。

- 対応記録票の作成状況については、キャリアエージェント社員（営業社員）検査・代理店募集チャンネル検査の確認項目としており、対応不足があった場合は指導することで取り組みの定着を図りました。
- お客さまの障がいの種類や程度に応じたご来店時のサポート方法の周知、パンフレットおよび重要事項説明書での判読しやすい色やフォントの採用、さまざまなケースを想定した署名代行ルールの整備、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の整備等を実施しました。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、ご来店された場合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。



#### (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り組み

- 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、2019年度は、535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、これまでに46名の社員が研修を受講しました。また、6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

- 2019年3月より学生向けの商品などにおいて「デジタル保険金請求」を開始しました。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が完結できるようになり、請求書類の送付などお客さまが保険金請求しやすい環境を整備するとともに、より迅速な保険金支払いが可能となりました。
- これまで自動車保険・傷害保険の保険金請求のうち、一定条件を満たす事故において実施していた請求書を省略した保険金支払手続きを、2019年8月より火災保険にも拡大しました。
- 2018年12月より個人火災保険のお客さまを対象に、セブン銀行 ATM を通じて送金依頼から最短 1 時間程度で保険金の一部（最大 10 万円）を 24 時間 365 日いつでも現金で受け取れるサービスを開始しました。自然災害時などに、当面の生活資金や生活再建のためにかかる費用としてご利用いただけます。

<実施の画面イメージ>



#### (2) 適正かつ品質の高い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図りました。
- 適正な損害サービスを提供するため、保険金の支払判断を支援するシステムの導入、システムによる支払可能な保険契約のチェック、事後的なチェック態勢の整備を行いました。

- 不正な保険金請求に対しては、AIG 本社の Global Investigative Services の知見を活かし、不正疑義事案の調査に特化した「保険事故調査センター」を設置するなど、不正請求排除の取組みを強化しています。また、海外で発生した事故は AIG グループの現地担当者へ調査を依頼するなど、グローバルなネットワークを活用した徹底的な保険金詐欺対策を行っています。
- 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」にて正確な鑑定業務を行っています。事故による怪我や疾病の医療調査については、看護師などの医療従事経験のある社員で構成された「医療管理センター」において、専門知識や経験を活かし、保険金支払担当者に調査に関するアドバイスをしています。

### (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

- 2018 年 8 月より保険金のお支払対象と判断した火災等の事故について、損害調査の初期段階に保険金の内払い（最大 50%まで）を行うサービスを企業のお客さま向けに実施しており、2019 年 5 月より適用範囲を個人のお客さまにも拡大しました。

### (4) 大規模災害に備えた態勢の構築

- 事故受付センターへのお電話を全国の損害サービス拠点でも受信できる体制の構築や、インターネット事故報告をご案内する SMS の自動発信機能などにより、大規模災害発生時における事故受付体制を強化しました。
- 入力画面や操作方法の簡素化などサイトの大幅なリニューアルによって、お客さまからのインターネット事故報告やデジタル保険金請求手続きの利便性が向上しました。
- RPA（Robotic Process Automation）の活用により事故登録や書類発送業務などの効率化を図り、保険金請求書類の授受期間等が短縮しました。
- 台風 19 号による浸水被害においてドローンで空撮した写真やデータを活用することによって、迅速な保険金支払いを実施しました。



## 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に、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。

## お客さまを本位とする業務運営の浸透

お客さまにとって最も価値のある保険会社となるために、本方針の浸透と定着に向けた取組みを推進し、役職員および代理店・保険募集人がお客さま本位に行動するよう努めます。

### 取組状況

#### (1) 役職員へのお客さま本位の業務運営の浸透

- 当社年度経営計画の優先取組事項において、「お客さま本位の業務運営方針」は「アクティブ・ケア」の実践における重要な要素であることを掲げるとともに、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。
- 社内イントラネットにおいてお客さま本位の業務運営に関する情報を閲覧しやすい環境を整えるとともに、定期的に社内における浸透度を測るための全社員を対象としたアンケートを実施することにしました。
- 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、2019年度は、1,763件の回答をいただき、総合満足度では95.1%のお客さまから「とても満足」「どちらかといえば満足」の評価をいただきました。しかしながら、0.5%のお客さまからは「まったく不満足」「どちらかといえば不満足」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。2019年度は、85,044件の回答をいただき、総合満足度では93.0%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、2.3%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

- 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、代理店の店主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。

- 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・保険募集人を対象に、海外の保険事情や AIG のバリューを体感し、グローバルな知見に基づく商品・サービスをお客さまに提供することを目的として、AIG 本社のある米国ニューヨークでトレーニングを実施しました。
- 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するとともに、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」を認定基準に取り入れています。
- 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 2020 年 1 月に公表しました。



## 「お客さま本位の業務運営方針」の「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」の「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。