



# 「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12月1日～2020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、2019年12月1日～2020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	… 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	「お客さま本位の業務運営」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、2020年度は13,892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に努めました。また、保険金請求時のお客様への確認方法に関して改善を行うなど、お客様にとっての利便性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2020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

- 新型コロナウイルス感染拡大防止に向けた特別措置の実施

新型コロナウイルス感染拡大防止に向けた特別措置を実施し、特別措置適用の事由に該当する場合、契約手続きを対面で行うことができず、やむを得ず電話によって手続きを行う際に、「契約者の署名・捺印」を省略することができるよう、契約手続きを簡素化しました。また、ご契約はお客さまご本人との手続きを原則としますが、やむを得ない事情がある場合には、「配偶者」「同居の親族」「別居の2親等以内の親族」が手続きを行えるようにしました。

対象：各種保険商品

- 新型コロナウイルス感染症に関する補償を拡大

新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、新型コロナウイルス感染症に関する補償を拡大するための商品改定を実施しました。また、保険金のお支払いに際しては、宿泊療養や自宅療養を入院とみなすなど、柔軟な対応を行いました。

対象：医療総合保険、個人向け傷害保険（特定感染症危険支払特約）など

- 「新型コロナウイルス相談ダイヤル」の開設等

新型コロナウイルス感染症のリスク防止のため、PTA 団体を通じて、保険の加入の有無に関係なく、保護者の皆さまに向けた「新型コロナウイルス相談ダイヤル」を開設し、感染症に関するさまざまな不安や疑問への対応を行いました。

「24 時間電話健康相談」において、新型コロナウイルス感染症のご相談をお受けするために、専用チラシを作成しました。

対象：医療保険全般、ハイパー任意労災、スマートプロテクト（業務災害補償）

AIG 損保

医療総合保険/任意労災/ハイパー任意労災/スマートプロテクト/業務災害補償(任意)にご加入のお客さまへ  
**「新型コロナウイルス感染症」のご相談対応について**

ティーバンク株式会社は、「24時間電話健康相談」で「新型コロナウイルス感染症」に関するご相談も承っています。  
**ヘルスカウンセラー（保健師・看護師等）が、24時間・年中無休で対応しています。**  
 どうぞお気軽にご相談ください。

※新型コロナウイルスの相談ダイヤルは、24時間電話健康相談（24時間電話健康相談）で対応いたします。お問い合わせは、24時間電話健康相談（24時間電話健康相談）の専用ダイヤル（0120-999-999）からお願いいたします。お問い合わせの際は、お名前と電話番号をお知らせください。お問い合わせは、お名前と電話番号をお知らせください。お問い合わせは、お名前と電話番号をお知らせください。

新型コロナウイルスに関する不安な点などをお聞かせください。  
 新型コロナウイルスにかかるとどういったお支払いがありますか？  
 保険料は、どこに相談したらいいですか？

**24時間電話健康相談**

無料相談 24時間・年中無休

保険料は、お客さまの加入している保険の契約内容によって異なります。

お問い合わせ先  
 ティーバンク株式会社（東京都中央区）  
 〒100-0001 東京都中央区新富1-1-1  
 TEL: 0120-999-999  
 FAX: 03-5561-1111  
 E-MAIL: aig@teibank.co.jp

AIG損害保険株式会社

08A121 2019 08(02)

- パンフレットの改定

お客さまの見やすさの観点から、パンフレットのイラストをモノクロからカラーに変更しました。

対象：個人向け火災保険

対象となる事故	Aプラン	Bプラン	Cプラン	Dプラン
1 火災、落雷、破損・爆発 火災による被害を補償しました。 落雷・破損・爆発はオプションです。	○	○	○	○
2 風災・雹災・雪災 強風による被害を補償しました。 雹災・雪災はオプションです。	○	○	○	○
3 水災 大雨や台風による被害を補償しました。 水漏れによる被害はオプションです。	○	×	○	×
4 物体の落下・飛来・衝突等、水漏れ、 労働争議に伴う破壊行為等 物体の落下・飛来・衝突等による被害を補償しました。 労働争議に伴う破壊行為等による被害はオプションです。	○	○	○	○
5 盗難 窃盗による被害を補償しました。 盗難による被害はオプションです。	○	○	○	○
6 不審かつ突発的な事故 (盗難・汚損など) 不審かつ突発的な事故による被害を補償しました。 盗難・汚損はオプションです。	○	○	×	×

左記のほか、次の費用保険金をお支払いします。  
(注)は、ご希望によりそれぞれセットしない契約も選択することもできます。)

**費用の増値**

- 7 事故時諸費用保険金  
火災・盗難・水災による被害補償金以外の、事故発生時の費用を補償します。
- 8 預り物取上げ費用保険金  
火災・盗難・水災による被害補償金以外の、預り物の取上げ費用を補償します。
- 9 地震火災費用保険金  
地震による被害補償金以外の、火災による被害補償金以外の費用を補償します。
- 10 損防防止費用保険金  
火災・盗難・水災による被害補償金以外の、火災・盗難・水災による被害補償金以外の費用を補償します。

**地震保険 (地震保険への加入をおすすめします。)**

地震もしくは噴火またはこれらによる津波を原因とする火災、爆発、漏洩またはこれらによる被害を補償します。

**オプション組員**

さまざまなプラン補償をご利用ください。  
お好きなコースに合わせてご選択ください。



- 事業主向け法律相談サービスの提供を開始

企業経営にまつわる労務上のトラブルをはじめ、事業主の皆さまが抱えるさまざまな法律上の問題について、種類や内容を問わず弁護士に相談できる付帯サービス「法律相談ホットラインサービス」の提供を開始しました。このサービスは、保険事故に該当するか否かに関わらず、トラブルの初期段階で専門家に相談することができるものです。

対象：ハイパー任意労災、スマートプロテクト（業務災害補償）

- 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（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、自然災害リスクに関するセミナー等の開催、代理店を通じた自然災害診断サービス（※）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。

（※）お客さまの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サービス。

対象：中小企業の事業者向け各種保険商品

多発する自然災害に対し、貴社の対策は万全ですか？

自然災害被害の増加傾向

被害総額（億円）

2000年 約1,000

2010年 約1,400

2020年 約1,800

2021年 約2,200

2022年 約2,600

2023年 約3,000

2024年 約3,400

2025年 約3,800

2026年 約4,200

2027年 約4,600

2028年 約5,000

2029年 約5,400

2030年 約5,800

2031年 約6,200

2032年 約6,600

2033年 約7,000

2034年 約7,400

2035年 約7,800

2036年 約8,200

2037年 約8,600

2038年 約9,000

2039年 約9,400

2040年 約9,800

2041年 約10,200

2042年 約10,600

2043年 約11,000

2044年 約11,400

2045年 約11,800

2046年 約12,200

2047年 約12,600

2048年 約13,000

2049年 約13,400

2050年 約13,800

2051年 約14,200

2052年 約14,600

2053年 約15,000

2054年 約15,400

2055年 約15,800

2056年 約16,200

2057年 約16,600

2058年 約17,000

2059年 約17,400

2060年 約17,800

2061年 約18,200

2062年 約18,600

2063年 約19,000

2064年 約19,400

2065年 約19,800

2066年 約20,200

2067年 約20,600

2068年 約21,000

2069年 約21,400

2070年 約21,800

2071年 約22,200

2072年 約22,600

2073年 約23,000

2074年 約23,400

2075年 約23,800

2076年 約24,200

2077年 約24,600

2078年 約25,000

2079年 約25,400

2080年 約25,800

2081年 約26,200

2082年 約26,600

2083年 約27,000

2084年 約27,400

2085年 約27,800

2086年 約28,200

2087年 約28,600

2088年 約29,000

2089年 約29,400

2090年 約29,800

2091年 約30,200

2092年 約30,600

2093年 約31,000

2094年 約31,400

2095年 約31,800

2096年 約32,200

2097年 約32,600

2098年 約33,000

2099年 約33,400

2100年 約33,800

2101年 約34,200

2102年 約34,600

2103年 約35,000

2104年 約35,400

2105年 約35,800

2106年 約36,200

2107年 約36,600

2108年 約37,000

2109年 約37,400

2110年 約37,800

2111年 約38,200

2112年 約38,600

2113年 約39,000

2114年 約39,400

2115年 約39,800

2116年 約40,200

2117年 約40,600

2118年 約41,000

2119年 約41,400

2120年 約41,800

2121年 約42,200

2122年 約42,600

2123年 約43,000

2124年 約43,400

2125年 約43,800

2126年 約44,200

2127年 約44,600

2128年 約45,000

2129年 約45,400

2130年 約45,800

2131年 約46,200

2132年 約46,600

2133年 約47,000

2134年 約47,400

2135年 約47,800

2136年 約48,200

2137年 約48,600

2138年 約49,000

2139年 約49,400

2140年 約49,800

2141年 約50,200

2142年 約50,600

2143年 約51,000

2144年 約51,400

2145年 約51,800

2146年 約52,200

2147年 約52,600

2148年 約53,000

2149年 約53,400

2150年 約53,800

2151年 約54,200

2152年 約54,600

2153年 約55,000

2154年 約55,400

2155年 約55,800

2156年 約56,200

2157年 約56,600

2158年 約57,000

2159年 約57,400

2160年 約57,800

2161年 約58,200

2162年 約58,600

2163年 約59,000

2164年 約59,400

2165年 約59,800

2166年 約60,200

2167年 約60,600

2168年 約61,000

2169年 約61,400

2170年 約61,800

2171年 約62,200

2172年 約62,600

2173年 約63,000

2174年 約63,400

2175年 約63,800

2176年 約64,200

2177年 約64,600

2178年 約65,000

2179年 約65,400

2180年 約65,800

2181年 約66,200

2182年 約66,600

2183年 約67,000

2184年 約67,400

2185年 約67,800

2186年 約68,200

2187年 約68,600

2188年 約69,000

2189年 約69,400

2190年 約69,800

2191年 約70,200

2192年 約70,600

2193年 約71,000

2194年 約71,400

2195年 約71,800

2196年 約72,200

2197年 約72,600

2198年 約73,000

2199年 約73,400

2200年 約73,800

2201年 約74,200

2202年 約74,600

2203年 約75,000

2204年 約75,400

2205年 約75,800

2206年 約76,200

2207年 約76,600

2208年 約77,000

2209年 約77,400

2210年 約77,800

2211年 約78,200

2212年 約78,600

2213年 約79,000

2214年 約79,400

2215年 約79,800

2216年 約80,200

2217年 約80,600

2218年 約81,000

2219年 約81,400

2220年 約81,800

2221年 約82,200

2222年 約82,600

2223年 約83,000

2224年 約83,400

2225年 約83,800

2226年 約84,200

2227年 約84,600

2228年 約85,000

2229年 約85,400

2230年 約85,800

2231年 約86,200

2232年 約86,600

2233年 約87,000

2234年 約87,400

2235年 約87,800

2236年 約88,200

2237年 約88,600

2238年 約89,000

2239年 約89,400

2240年 約89,800

2241年 約90,200

2242年 約90,600

2243年 約91,000

2244年 約91,400

2245年 約91,800

2246年 約92,200

2247年 約92,600

2248年 約93,000

2249年 約93,400

2250年 約93,800

2251年 約94,200

2252年 約94,600

2253年 約95,000

2254年 約95,400

2255年 約95,800

2256年 約96,200

2257年 約96,600

2258年 約97,000

2259年 約97,400

2260年 約97,800

2261年 約98,200

2262年 約98,600

2263年 約99,000

2264年 約99,400

2265年 約99,800

2266年 約100,200

2267年 約100,600

2268年 約101,000

2269年 約101,400

2270年 約101,800

2271年 約102,200

2272年 約102,600

2273年 約103,000

2274年 約103,400

2275年 約103,800

2276年 約104,200

2277年 約104,600

2278年 約105,000

2279年 約105,400

2280年 約105,800

2281年 約106,200

2282年 約106,600

2283年 約107,000

2284年 約107,400

2285年 約107,800

2286年 約108,200

2287年 約108,600

2288年 約109,000

2289年 約109,400

2290年 約109,800

2291年 約110,200

2292年 約110,600

2293年 約111,000

2294年 約111,400

2295年 約111,800

2296年 約112,200

2297年 約112,600

2298年 約113,000

2299年 約113,400

2300年 約113,800

2301年 約114,200

2302年 約114,600

2303年 約115,000

2304年 約115,400

2305年 約115,800

2306年 約116,200

2307年 約116,600

2308年 約117,000

2309年 約117,400

2310年 約117,800

2311年 約118,200

2312年 約118,600

2313年 約119,000

2314年 約119,400

2315年 約119,800

2316年 約120,200

2317年 約120,600

2318年 約121,000

2319年 約121,400

2320年 約121,800

2321年 約122,200

2322年 約122,600

2323年 約123,000

2324年 約123,400

2325年 約123,800

2326年 約124,200

2327年 約124,600

2328年 約125,000

2329年 約125,400

2330年 約125,800

2331年 約126,200

2332年 約126,600

2333年 約127,000

2334年 約127,400

2335年 約127,800

2336年 約128,200

2337年 約128,600

2338年 約129,000

2339年 約129,400

2340年 約129,800

2341年 約130,200

2342年 約130,600

2343年 約131,000

2344年 約131,400

2345年 約131,800

2346年 約132,200

2347年 約132,600

2348年 約133,000

2349年 約133,400

2350年 約133,800

2351年 約134,200

2352年 約134,600

2353年 約135,000

2354年 約135,400

2355年 約135,800

2356年 約136,200

2357年 約136,600

2358年 約137,000

2359年 約137,400

2360年 約137,800

2361年 約138,200

2362年 約138,600

2363年 約139,000

2364年 約139,400

2365年 約139,800

2366年 約140,200

2367年 約140,600

2368年 約141,000

2369年 約141,400

2370年 約141,800

2371年 約142,200

2372年 約142,600

2373年 約143,000

2374年 約143,400

2375年 約143,800

2376年 約144,200

2377年 約144,600

2378年 約145,000

2379年 約145,400

2380年 約145,800

2381年 約146,200

2382年 約146,600

2383年 約147,000

2384年 約147,400

2385年 約147,800

2386年 約148,200

2387年 約148,600

2388年 約149,000

2389年 約149,400

2390年 約149,800

2391年 約150,200

2392年 約150,600

2393年 約151,000

2394年 約151,400

2395年 約151,800

2396年 約152,200

2397年 約152,600

2398年 約153,000

2399年 約153,400

2400年 約153,800

2401年 約154,200

2402年 約154,600

2403年 約155,000

2404年 約155,400

2405年 約155,800

2406年 約156,200

2407年 約156,600

2408年 約157,000

2409年 約157,400

2410年 約157,800

2411年 約158,200

2412年 約158,600

2413年 約159,000

2414年 約159,400

2415年 約159,800

2416年 約160,200

2417年 約160,600

2418年 約161,000

2419年 約161,400

2420年 約161,800

2421年 約162,200

2422年 約162,600

2423年 約163,000

2424年 約163,400

2425年 約163,800

2426年 約164,200

2427年 約164,600

2428年 約165,000

2429年 約165,400

2430年 約165,800

2431年 約166,200

2432年 約166,600

2433年 約167,000

2434年 約167,400

2435年 約167,800

2436年 約168,200

2437年 約168,600

2438年 約169,000

2439年 約169,400

2440年 約169,800

2441年 約170,200

2442年 約170,600

2443年 約171,000

2444年 約171,400

2445年 約171,800

2446年 約172,200

2447年 約172,600

2448年 約173,000

2449年 約173,400

2450年 約173,800

2451年 約174,200

2452年 約174,600

2453年 約175,000

2454年 約175,400

2455年 約175,800

2456年 約176,200

2457年 約176,600

2458年 約177,000

2459年 約177,400

2460年 約177,800

2461年 約178,200

2462年 約178,600

2463年 約179,000

2464年 約179,400

2465年 約179,800

2466年 約180,200

2467年 約180,600

2468年 約181,000

2469年 約181,400

2470年 約181,800

2471年 約182,200

2472年 約182,600

2473年 約183,000

2474年 約183,400

2475年 約183,800

2476年 約184,200

2477年 約184,600

2478年 約185,000

2479年 約185,400

2480年 約185,800

2481年 約186,200

2482年 約186,600

2483年 約187,000

2484年 約187,400

2485年 約187,800

2486年 約188,200

2487年 約188,600

2488年 約189,000

2489年 約189,400

2490年 約189,800

2491年 約190,200

2492年 約190,600

2493年 約191,000

2494年 約191,400

2495年 約191,800

2496年 約192,200

2497年 約192,600

2498年 約193,000

2499年 約193,400

2500年 約193,800

2501年 約194,200

2502年 約194,600

2503年 約195,000

2504年 約195,400

2505年 約195,800

2506年 約196,200

2507年 約196,600

2508年 約197,000

2509年 約197,400

2510年 約197,800

2511年 約198,200

2512年 約198,600

2513年 約199,000

2514年 約199,400

2515年 約199,800

2516年 約200,200

2517年 約200,600

2518年 約201,000

2519年 約201,400

2520年 約201,800

2521年 約202,200

2522年 約202,600

2523年 約203,000

2524年 約203,400

2525年 約203,800

2526年 約204,200

2527年 約204,600

2528年 約205,000

2529年 約205,400

2530年 約205,800

2531年 約206,200

2532年 約206,600

2533年 約207,000

2534年 約207,400

2535年 約207,800

2536年 約208,200

2537年 約208,600

2538年 約209,000

2539年 約209,400

2540年 約209,800

2541年 約210,200

2542年 約210,600

2543年 約211,000

2544年 約211,400

2545年 約211,800

2546年 約212,200

2547年 約212,600

2548年 約213,000

2549年 約213,400

2550年 約213,800

2551年 約214,200

2552年 約214,600

2553年 約215,000

2554年 約215,400

2555年 約215,800

2556年 約216,200

2557年 約216,600

2558年 約217,000

2559年 約217,400

2560年

● 運送業事業者のための「働きやすい職場認証制度（※）」に関わるサポート

運送業事業者のための「働きやすい職場認証制度」（運転者職場環境良好度認証制度）の認証実施団体である一般財団法人「日本海事協会」によって、当社は推奨認定機関に認定されました。当社は制度の推奨認定機関として、専用のチラシを作成し、事業者が認証申請をするためのサポートを行い、この制度の普及に努めています。

（※）2020年8月、国土交通省において、自動車運送事業の運転者不足に対応するための総合的取組みの一環として創設することが決定された制度。

## 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り組みました。
  - お客さまのご意向を的確に把握できなかった事例における問題点の共有と適切な対応の徹底
- また、今年度は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（非対面による募集形態）が増加したことから、同形態における情報提供等の留意点の再確認も本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、2020年度においては162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123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事例の共有

#### (3) ご高齢のお客さま、障がいのあるお客さまへの配慮

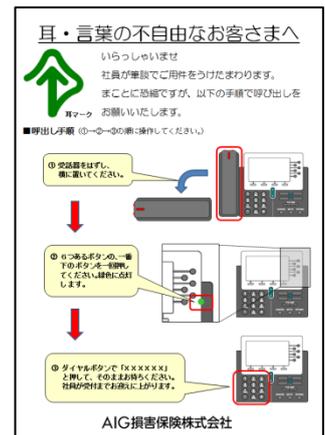
- ご高齢のお客さまとそのご親族に安心してご契約をしていただく取組みをお伝えするポスターを営業店や代理店の接客スペースに掲示し、お客さまにご案内しています。また、この取組みをご案内するチラシを活用して、積極的に推進しました。



- ご高齢のお客さまへの適切な募集のための知識向上を目的として、「認知症サポーター」の養成を推進しています。
- 非対面の募集においても、「親族登録制度」(※)が利用できるように取扱い方法を拡充しました。また、同一契約者の他の保険契約にも「親族登録制度」を利用しやすいように見直しました。

(※) 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弊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。

- パンフレットおよび重要事項説明書は、高齢者や色覚障がい者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。



#### (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、2020年度は501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

- 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）」を、2020年7月より「傷害総合保険」「部位・症状別保険金支払特約付傷害総合保険（一時金支払型）」に拡大しました。また、同じく学生向け保険商品などにおいて実施している「簡単支払特急便（SSS）（※2）」は、2020年9月よりケガだけでなく病気による入院・手術の保険金（10万円以下）についても利用可能としました。

（※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ました。



#### (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。
- 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ました。

### (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、当社が保険金をお支払い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。

### (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ました。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。



## 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。

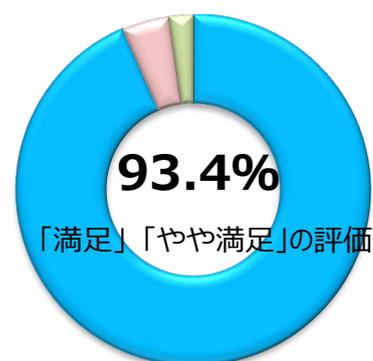
## 「お客さま本位の業務運営」の浸透

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。
- 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、各職場でのディスカッション、および社内におけるアンケート調査などを実施しました。
- 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、2020年度は、1,968件の回答をいただき、総合満足度では94.4%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、1.0%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。2020年度は、84,363件の回答をいただき、総合満足度では93.4%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、2.2%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。

- 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」を公表しています。

## 「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。