



AIG損保

「お客さま本位の業務運営方針」

2025年度 - 取組状況 -

2025年度（2025年1月1日～2025年12月31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、「ACTIVE CARE(アクティブ・ケア)」(1. すべてがシンプルで、分かりやすい。2. リスク情報を、事前に。3. AIG ならではの先進性。) を通じて、「お客さま本位の業務運営」を推進しています。

当社は、「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。

2025 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、2025 年度（2025 年 1 月～12 月）の「取組状況」を公表します。

目次

方針・取組状況		ページ	
方針 1	お客さまの声を活かした業務運営	...	4
方針 2	お客さまにふさわしい商品・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	...	11
方針 4	迅速かつ適切な保険金支払い	...	14
方針 5	適切な利益相反管理	...	17
方針 6	「お客さま本位の業務運営」の浸透	...	18
別紙	「お客さま本位の業務運営方針・取組内容」の見直し	...	19

(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」「プロダクトガバナンスに関する補充原則」と当社「お客さま本位の業務運営方針」との対応関係

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 5、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づけの枠組み等	方針 6
補充原則 1：基本理念	方針 2
補充原則 2：体制整備	方針 2
補充原則 3：金融商品の組成時の対応	方針 2、方針 3
補充原則 4：金融商品の組成後の対応	方針 1、方針 2、方針 3
補充原則 5：顧客に対する分かりやすい情報提供	方針 2、方針 3

※ 原則 4、原則 5（注 2,4）、原則 6（注 1,2,4,6,7）および補充原則 4（注 3）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いません。

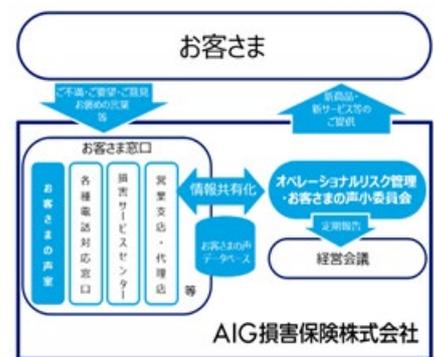


お客様の声を真摯に受け止め、迅速、的確かつ誠実に対応し、お客様の安心につながる業務運営と業務品質の改善・向上に活かします。

取組状況

(1) お客様の声を経営に活かす仕組み

- 営業店舗・損害サービス拠点、コールセンターおよび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**11,099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・向上につなげています。**自動車保険継続ネット通販の手続き画面リニューアルによる操作性の向上**や**海外旅行保険のインターネットによるお申し込み時のマイページ導入**など、今年度も**お客様の声**をもとに、**各種の改善**を実施しました。
- 「**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。

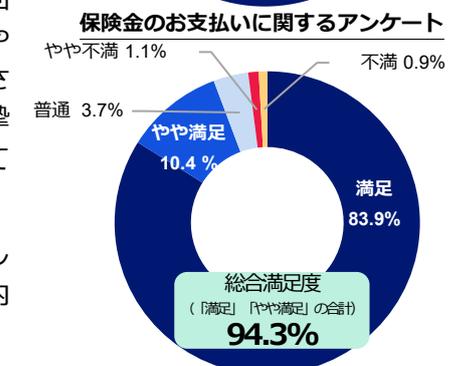
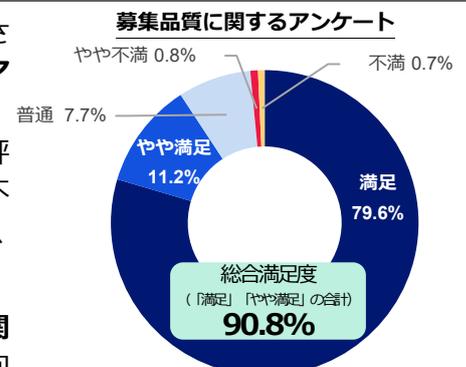


(2) お客様満足向上への取組み

- 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、**597件**の回答をいただき、**総合満足度**では**90.8%**のお客様から「満足」「やや満足」の評価をいただきました。しかしながら、**1.5%**のお客様からは「不満」「やや不満」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、お客様視点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様に対して「**保険金のお支払いに関するアンケート**」を実施しています。今年度は、**61,763件**の回答をいただき、**総合満足度**では**94.3%**のお客様から「満足」「やや満足」の評価をいただきました。しかしながら、**2.0%**のお客様からは「不満」「やや不満」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、お客様視点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。
- お客様の長期的な満足度を高めるために、2024年7月に「**カスタマー・エクスペリエンス委員会**」を設置し、お客様体験を向上させる各種取組みについての論議を続けています。





「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ことで、お客さまに付加価値をもたらすことができるよう努めます。

また、商品・サービスの開発・販売・管理に関する基本方針に沿った体制整備に努め、お客さまにより良い商品・サービスを提供し、それらをお客さまに評価いただくことで、経営および商品・サービスを持続可能なものとします。

取組状況

- (1) プロダクトガバナンスの整備
- (2) お客さまのニーズやリスクに応じた商品・サービスの開発・提供
- (3) お客さまのご意向を踏まえた契約
- (4) お客さまの声に基づく商品・サービスの改善

プロダクトガバナンスの整備

- お客さまにとっての最善の利益に適った商品・サービスを開発・販売・管理するための**ガバナンス（プロダクトガバナンス）**を整備し、**商品・サービスのライフサイクルを管理**するため、また、経営および商品・サービスを**持続可能なものとする**ための体制を構築しています。
- 商品・サービス改善の実効性を高めるために、保険会社および保険代理店相互の情報連携を推進します。（2025年度には、当社代理店連合会と**16回の情報交換会議**を開催）
- 上記プロダクトガバナンスの下、2025年度中に、商品・料率委員会（※）（以降、「委員会」とする）の決議を経て**5件の商品・サービス**の開発に着手しました。各商品・サービスは、販売開始後に、順次、販売後早期および1年経過後に**フォローアップ**を実施し、その結果を委員会に報告します。
（※）商品・料率委員会とは、当社経営会議が設置する商品・サービスの開発・管理に関する委員会です。
- 商品・サービスのライフサイクルを管理し、適切なPDCAサイクルを確立するために、委員会では、下記の通り所定の**定期検証**を実施しました。

No.	実施した定期検証
1	商品付帯サービスに関する定期検証（年次報告） ▶ 商品付帯サービスの内容および利用実績を検証し、適切な管理・運用がなされていることを確認しました。
2	保険料の妥当性に関する定期検証（年次報告） ▶ 予め決められた商品区分ごとに、商品の収益性を検証し、一定の指標を超過した商品については、対応の方向性について確認を行いました。
3	保険契約者ニーズの観点から見た販売量の定期検証（年次報告） ▶ 販売量実績をもとに販売中の商品が保険契約者ニーズを満たしているかどうかを検証し、一定の指標を満たさない商品については、対応の方向性について確認を行いました。

- プロダクトガバナンスの実効性を高めるために**商品開発管理態勢の年次評価**を実施し、その結果を委員会に報告しました。

自動車の地震リスクの備えとして新特約を発売（2026年1月以降の保険始期）

- これまで地震・噴火・津波危険車両全損時一時金特約として、50万円の補償を用意していましたが、中古車市場の高額化などを背景として、**車両保険金額に応じて最大300万円までの補償プラン**を新たに発売し、今後高まる**地震リスクへの備え**を提案できるようにしました。

対象：自動車保険商品

AIG 損保
 地震・噴火・津波危険車両全損時一時金特約・
 地震・噴火・津波危険車両全損時一時金の拡強拡特約

新特約の
 対象内

中古車市場では地震・噴火・津波による
 損害は増えています！
 大切な車に大きな補償を！

お客さまの声から商品化しました！

地震発生に対する 不安	地震の再発確率を 補償したい	100-200-300万円 決まった金額の補償
78.2%	55.1%	40.8%

※補償額は車両保険金額の範囲内です。車両保険金額が300万円を超える場合は、300万円を上限とし、超過部分は補償されません。

AIG 損保×ティーパック株式会社 ヘルスケアサービスの拡充

- ハイパー任意労災（業務災害総合保険）などのヘルスケアサービスの拡充として、ティーパック株式会社と連携し、2025年8月1日より、「ストレスチェックサービス」の提供を開始しました。

これは、2025年5月14日に公布された改正労働安全衛生法（労働安全衛生法及び作業環境測定法の一部を改正する法律）によって、従業員数（常用労働者数）50名未満の事業場においてもストレスチェックが義務化（※）されることにより、今後ストレスチェックの実施を希望する企業が更に増えると予測されることから、ハイパー任意労災などの商品に一定の補償を付帯した契約者さまに対して、ハイパー + plus Baton の機能拡充による「ストレスチェックサービス」の提供を開始したものです。

（※）公布後「3年以内」に政令で定める日から施行されます。

対象：業務災害総合保険（ハイパー任意労災）などの商品に一定の補償を付帯した契約

AIG 損保

ハイパー + plus Baton/プラスバトンをご利用の労働者さまへ

働きやすさをのびにオンラインで実施
◎ストレスチェックサービス 無料

従業員のストレスに
 気付いていますか？

- ✓ ストレスチェック義務化に対応
- ✓ Web費検システム導入不要
- ✓ 従業員50名未満でも利用可能

3月31日以内、企業にストレスチェック義務を 2025年8月1日開始
 従業員50名未満の事業場でも、2025年8月1日より、100-200-300万円を上限とし、超過部分は補償されません。超過部分は補償されません。超過部分は補償されません。超過部分は補償されません。

使用者賠償責任補償の事故対応チラシを作成

- ハイパー任意労災/ALL STARS/労働災害総合保険の使用者賠償補償の事故対応の流れについて、お客さまにより分かりやすくご案内するためのチラシを作成しました。
- 上記補償では従業員からの労災事故起因の損害賠償請求による損害を補償の対象としますが、労災事故起因の賠償金は年々高額化しており、1億円を超える事案が多くなっています。また事故発生から解決までに長い時間がかかり、数年間を要することもあります。
- さらに、従業員からの訴訟においては、他の従業員への影響や風評被害が発生するリスクもあり、お客さまにとっても大きな負担となります。一方、発生頻度はそれほど高くないため、お客さまが事故対応の流れや見通しなどについて情報を得る機会が少ないと考えられます。



対象：業務災害総合保険（ハイパー任意労災）使用者賠償責任補償特約/事業賠償・費用総合保険（ALL STARS）使用者賠償責任補償特約/労働災害総合保険 使用者賠償責任条項

損害発生時の建物修復工事サービスに関するマンガチラシを作成

- 台風や水災などで保険の対象である建物に損害が発生し、修復する場合に、**当社と提携している保険知識と建物知識が豊富な建設の専門家を紹介するサービスを案内するチラシ**を作成しました。



こども総合保険 新小学 1 年生向けの交通安全学習チラシを作成

- 当社の市場調査では、保護者の方はお子さまの事故やケガへの不安を大きく抱えていることが分かりました。こうした保護者の皆さまの声にお応えし、**新小学 1 年生のお子さまが楽しく交通安全について学習できるチラシを作成**しました。
- 教室での学習だけでなく、ご家庭でも保護者の方と一緒に取り組める内容とし、自然な形で交通安全への理解が深まるよう工夫しています。
- 当社は、保護者の皆さまの不安に寄り添い、お子さまの日々の安心につながる情報提供を続けていきます。



こども総合保険 インターネット検索から加入までの流れを分かりやすく整備

- お子さまを取り巻くリスクに備えるため、インターネットで保障制度を調べる保護者の方が増えています。その保護者の皆さまの声にお応えし、当社では、**必要な情報を確認しやすいよう、情報提供ページを拡充**しました。
- 保障制度の特長やお支払い事例を整理し、保護者の皆さまが所属する団体の加入ページへ直接進める導線を整えました。
- これにより、保護者の皆さまが知りたい情報にアクセスしやすくなり、よりスムーズにご検討いただける環境づくりを進めています。

こども総合保険 インターネット検索から加入までの流れを分かりやすく整備

画面フロー：



障がい者商品の改定（主に知的障がい、発達障がい者向け）

- 障がい者の日常生活での賠償事故に対して、**生活をサポートする様々な方々が監督義務責任を負った場合にも対応**できるよう 2025 年 4 月 1 日に商品改定を行いました。
- 保険に加入する方だけでなく、生活を支援されている方にも、補償内容をご理解いただけるよう、説明会の実施や説明用動画・パンフレットの拡充・提供を行っています。
- これにより、障がいのある方がより良い生活を送れるようサポートを進めていきます。

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）に基づき、リスクファイナンスの観点から、**事業継続力に関するセミナー、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**、リスクの軽減や改善のためのさまざまな情報提供・対策支援を継続的に行っています。
- 具体的な取組みとしては、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っています。
- 2025年度は、事業継続力強化計画の認定取得を希望する顧客企業向けのサポートツールをリニューアルしました。内容が詳細化され、使いやすくなったサポートツールを駆使し、顧客企業へ事業継続のための損害保険や補助金を活用した資金対策をご案内しています。



（※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、レポートを作成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」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.html>）

対象：中小企業の事業者向け各種保険商品

火災・爆発・自然災害の事故を予防するためのリスクサーベイを実施

- 企業のお客さまに対し、専門のサーベイヤーが現地訪問の上、**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。継続して、お客さまにより分かりやすく、実効性の高いサーベイレポートの提供を目指します。

対象：企業向け火災保険商品



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**しています。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す。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。
- そこで、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**することを可能としています。お客さまから日本エマーゼンシーアシスタンス株式会社の運営する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提案されます。
- 例えば、以下のような場合に、本サービスの利用を提案します。
 - ✓ 心療内科・精神科の受診時等、外国人医師では言葉・文化の壁によりコミュニケーションが困難なケースで、日本語による診療が必要な場合
 - ✓ 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
 - ✓ 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

最新の顧客ニーズに合わせた商品改定

- 「個人情報漏洩保険」の改定を 2025 年 2 月 1 日始期契約より実施し、2024 年 12 月 16 日から販売を開始しました。
- 今回の改定においては、踏み台攻撃のような自社のパソコンなどを踏み台として、取引先など第三者に損害を与えた場合の損害賠償責任等を補償する「セキュリティ賠償責任特約」や初期対応時の原因調査費用を補償する「サイバー攻撃対応費用特約」の保険金額を倍額まで設定できる特約などを新設することで、ますます巧妙・複雑かつ大規模化するサイバー攻撃に幅広く対応しました。

「スマート募集®」「デジタル保険証券」対象商品拡大

- デジタルプラットフォームの主要機能である「スマート募集®」「デジタル保険証券」の対象商品を拡大することにより、契約手続きの効率化・ペーパーレス化を進めています。「スマート募集®」により書類をデジタル化して提出可能とすること、および「デジタル保険証券」を展開することで顧客利便性の高いデジタルプロセスを実現し、法人のお客さまに更なる価値を提供していきます。

対象：事業者向け各種保険商品



AIG 損保
AIG損保のスマート募集/デジタル保険証券
パソコンやタブレットなどの電子機器を使用した契約・変更手続きが可能です。

永愛太

smart 契約による契約
モバイル契約

smart 契約に電子サイン
電子サイン

smart 契約のデジタル証券
デジタル保険証券・e約款

● 契約はサインでスピーディーに対応
● 証券はWeb上で管理可能

AIGグループはグローバルカンパニーとして、世界でサステイナブルな成長を推進しています。AIG損保においても、デジタル技術の活用と顧客利益の保護を、常に目指しています。よりよいサービスを提供していきます。



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**を引き続き実施しました。
- 代理店が保険業務におけるベストプラクティスを追求し、高品質な保険募集体制を構築することを目指し、代理店におけるお客さま本位の業務運営の定着と体制整備を支援するための「**代理店サポートプログラム (SCSP-セールスコンプライアンス・サポートプログラム)**」を策定・実施しています。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、今年度においては本プログラムを **351** 代理店に提供するとともに、プログラムを実践した代理店から自らの創意工夫を **121** 事例収集しました。また、更なる代理店の品質向上を促すため、新たにプログラムを実践した代理店を中心に「Best Practice Selection～ 必見！保険代理店の創意工夫術 ～」を配付しました。



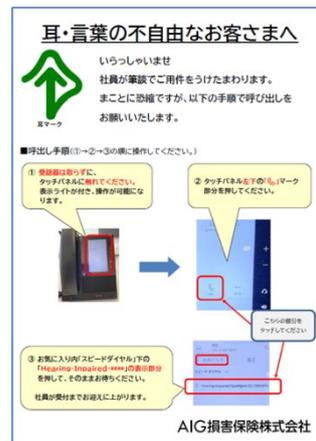
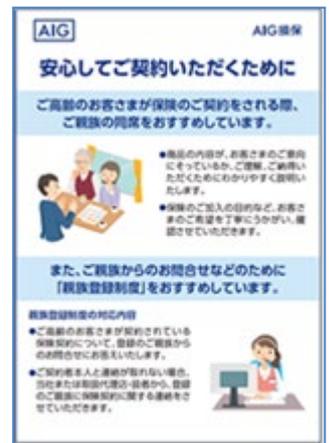
(2) お客さまに適正な推奨販売をするための取組み

- 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、適正な推奨販売等への取組みに引き続き努めました。
- 2024年11月に改正施行された金融サービス提供法（金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律）における顧客の最善の利益を勘案した誠実公正義務も踏まえ、推奨販売を行う代理店は、自己の利益を優先させることがないように、お客さまに対して誠実かつ公正に商品を推奨する必要があることの理解を深める取組みを行いました。



(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、積極的に推進しています。
- ご高齢のお客さまと連絡が取れない場合やお客さまに代わりご親族からの契約内容等のご照会に対応するために、**親族登録制度(※)**を設けてご利用の促進を図っています。
 (※) ご高齢の契約者の親族を登録する制度。利用目的は、万一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。
- **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、障がいの程度に応じた柔軟な事故受付体制を整備**しています。
- 全国の営業店舗・損害サービス拠点の受付において、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。
- 2024年4月の改正障害者差別解消法(障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律)の趣旨を踏まえ、適切な体制を整備するとともに、必要かつ合理的な配慮を提供するよう社員および代理店・保険募集人へ研修等を通じて周知徹底しています。
- 聴覚や発話に障がいをお持ちのお客さまなどに向けた「**電話リレーサービス**」および「**文字表示電話サービス(ヨメテル)**」について、当社ホームページでご案内するとともに、ご連絡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 (ARC) 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、2025年度は**643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や「建物評価コンサルタント資格（社内認定資格）」取得の推進等を2017年より開始し、専門知識を持つ社員による建物等評価サービスを実施しています。





「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体制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「**デジタル保険金請求（※1）**」を推進しており、ご契約情報の自動反映や書類のアップロード機能などを搭載したデジタルプロセスを導入することで、お客さまにとってより簡便に保険金請求手続きを行っていただけます。また、「**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設け、**より迅速な保険金支払い**を実現しています。
 - （※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。
- 「補償内容についてのご案内」「個人情報の取扱いに関するご確認」資料を郵送または対面でご案内していましたが、自動車保険の保険金請求書を省略できる事案に限り、**ショートメッセージサービス（SMS）によるご案内**を実施しています。
- 当社ホームページにてお客さまが**ストレスを感じることなく迅速に保険金請求のお問合せ先を見つけられる**よう、「事故等のご連絡」画面で選択ボタンや画面遷移回数を削減するリニューアルを実施しました。また、スマートフォンをご利用の方には画面スクロールを少なくするレイアウトにしました。

(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。
- **保険金の適切な支払い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専門的に担う部署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察への協力要請、一般社団法人日本損害保険協会とも連携の上、業界全体の問題として対応を進めています。**
- 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部署において**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部署において、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。



(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。
- 医療保険において、女性スタッフが事故受付から保険金支払いまでの対応を行うための**女性専用保険金請求ダイヤル**を設けています。女性特有の疾病など、センシティブな医療情報を男性スタッフには話にくいという女性の方にも安心して手続きいただけます。
- 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、当社の送金手配後、**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れ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。
- 企業向け賠償責任保険において、お客さまと被害者の交渉が円滑に進むよう、事故対応に関するアドバイスや、お客さまからのご希望に応じて被害者へ直接連絡を行うなど、保険会社として法律上可能な範囲でお客さまの**紛争解決を丁寧にサポート**いたします。



(4) 大規模災害に備えた体制の構築

- 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ち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つながっています。
- 大規模災害発生の際には、被害を受けられた可能性のあるお客さまへ保険金請求手続きに関するご案内をお送りし、**お客さまの保険金請求機会の確保**にお役立ていただいています。



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適切に把握・管理し、お客さまの利益が不当に害される取引はいたしません。

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。
（※）組織変更により 2026 年 1 月 1 日付でコンプライアンス管理部に変更
- 社内管理状況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などの対策を講じています。また定期的な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。
- お車の事故時にお客さまへ修理工場やレンタカーなどの業者をご案内する場合、お客さまの意向や要望を優先することを徹底し、適正な価格や高品質のサービスを提供できる当社の提携業者をご紹介します。なお、それらの提携業者は当社の損害保険代理店であることを条件としていませんが、当社の損害保険代理店である場合も、当社は新たな自賠責契約等の契約獲得を意図した取引はいたしません。

(3) 資産運用担当部署での取組み

- 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

- 「お客さま本位の業務運営」を AIG ジャパングループの企業文化の一つとして掲げ、お客さまの最善の利益を追求し、「お客さま本位の業務運営」の推進と定着を優先事項として引き続き取り組んでいます。そして、その重要性について、マネジメントから役職員に向けてメッセージを発信しています。
- AIG ジャパン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「お客さま本位」の行動・考え・想い、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と定着に努めました。

(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（SCSP-セールスコンプライアンス・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。
- 代理店と当社がともにお客さまへのサービスの質の向上を通じて顧客満足度向上に取り組み、お客さまから信頼され選ばれ続ける代理店を目指すための当社独自のプログラム「AMAT（AIG Model Agency Trial）」を導入しています。本プログラムでは、代理店の標準的な行動モデルを詳細にわたり具体化したチェックシートにより、代理店が主体的に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・レビューを代理店と当社で実施して募集品質の向上を図りました。
- 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」、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、「お客さま本位の業務運営を実現するための明確な方針」の策定・公表（FD 宣言）を認定基準として取り入れています。加えて、当社共通の品質基準を測る「業務品質スコア」を品質項目における基本要件に導入し、全体的に募集品質のボトムアップも図っています。
- 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。

2025年度Top Grade Agency(TGA) 認定代理店のご案内

2025年度のTop Grade Agency(TGA)認定代理店が決定いたしましたのでご案内させていただきます。



認定Crown	代理店数
4冠認定	123店
3冠認定	265店
Total	388店



「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。