



# 「お客さま本位の業務運営方針」

2024年度 - 取組状況 -

2024年度 (2024年1月1日~2024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。

## 2024 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、2024 年度（2024 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	...	6
方針 3	保険募集における適切な情報提供	...	8
方針 4	迅速かつ適切な保険金支払い	...	10
方針 5	適切な利益相反管理	...	12
方針 6	「お客様本位の業務運営」の浸透	...	13

(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 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

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いません。（「顧客本位の業務運営に関する原則」については、金融庁ホームページをご参照ください。）



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

#### ● お客様の声に対する取組体制

「お客様の声基本方針」としてお客様の声に対する基本理念や対応方針を定めるとともに、いただいた声にもとづくお客様サービスの向上や業務改善を推進する部署として「お客様サービス向上室」を設置しています。また、「お客様満足（CS）向上会議」を定期的に開催し、お客様の声の傾向を把握するとともに、業務品質の改善・向上に努めています。

#### ● お客様の声の一元管理

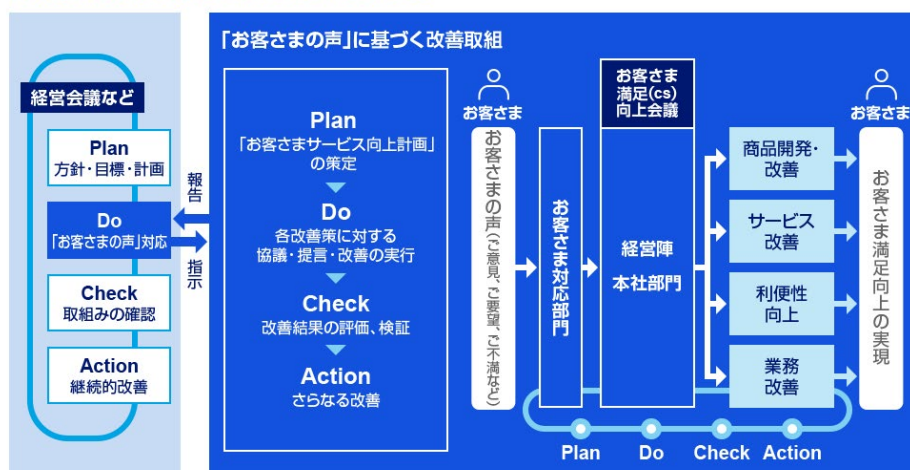
お客様（保険契約者、被保険者、代理店、そのほか一般の消費者の方々等）からお寄せいただいた苦情・ご意見・ご要望を「お客様の声」と定義し、保険金サービス拠点、コールセンターや代理店等で受けたお客様の声を「お客様の声管理システム」に登録して一元管理しています。当期間中においては、11,030 件のお客様の声を登録しました。

#### ● 苦情対応マネジメントシステム（ISO10002）規格への適合宣言

当社は、2021 年 11 月 10 日付で「お客様の声」の対応体制に関する苦情対応マネジメントシステムの国際規格「ISO10002」※に適合していることを宣言し、お客様の声に対する管理体制の継続的な改善・向上を図っています。

※国際標準化機構（ISO）が制定した「苦情対応マネジメントシステム」に関する国際規格です。

#### 「お客様の声」対応マネジメントシステム



## (2) お客様満足向上への取組み

- **お客様より寄せられた声に基づく改善**

**<改善件数>**

当期間中にお客様の声に基づく 17 件の改善を実施しました。

**<改善事例>**

主な改善事例は以下のとおりです。

改善事例	
事例 1	音声ガイダンスが小さくて聞こえづらいという声をいただいたため、音声ガイダンスの音量を上げて聞こえやすく改善しました。(2024 年 2~10 月)
事例 2	ご契約者さまのご家族の方にも安心して保険に関するお問い合わせ、保険金のご請求がいただけるよう、ご家族の方に向けた情報提供ページを当社ウェブサイトの新設しました。(2024 年 10 月) <ご家族の方へ> <a href="https://www2.americanhome.co.jp/for_family/index.html">https://www2.americanhome.co.jp/for_family/index.html</a>
事例 3	保険金請求書類の送付状を読みやすくするため「カラーユニバーサルデザイン」に基づき、文字や色、内容を見直しました。(2024 年 11 月)

**<公表>**

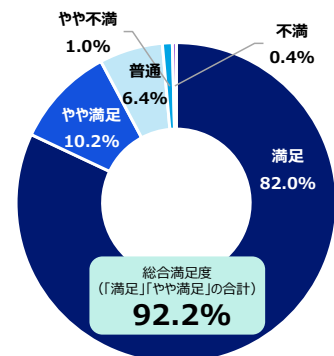
当社では、ウェブサイトやディスクロージャー誌への掲載を通じて、お客様より寄せられた声を公表しています。さらに、お客様の声を活かした業務改善の事例を、定期的にウェブサイトで公表しています。お客様の声の受付状況・改善事例は下記 URL よりご参照ください。

URL : <https://www2.americanhome.co.jp/v2/voice/>

- **お客様アンケートの結果**

保険金をお支払いしたお客様に対し、「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、26,069 件の回答をいただき、総合満足度では 92.2%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」の評価をいただいた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ます。

不満足を表明いただいた場合には、その内容を確認・分析し、担当者へフィードバックなどを通してサービス品質の向上に努めています。





「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よう努めます。

## 取組状況

### (1) お客さまのニーズとリスクに応じた商品・サービスの開発・提供

- **定性的・定量的調査を軸とするお客さまニーズの追求**

新商品開発の早期段階から定性的・定量的な調査を実施することで、お客さまのニーズを追求した、お客さまにふさわしい商品・サービスの開発に取り組んでいます。

- **保険金請求漏れ防止の対応**

お客さまの保険金請求漏れのリスクを防止するため、保険金請求のお問い合わせをいただいた際に、複数のご契約があるお客さまがご請求漏れをされていないかの確認や、解約のお申し出をいただいた際に過去にご請求漏れがないかを確認しています。

- **郵便物の不達管理**

お客さまに送付物を適切にお届けできるよう、コールセンターからお客さまへ送付先の確認のご連絡をするなど、当社からの送付物が不達となるリスクを軽減しています。

- **ご家族情報登録制度**

当社の保険商品※にご契約またはご加入いただいているお客さまのご家族を登録いただくことで、ご契約内容に関する質問への回答やご契約内容の変更手続きの受付等のサービスをご利用いただける「ご家族情報登録制度」を導入しています。また、本制度のニーズが高まっていることを踏まえ、ウェブサイトにて「ご家族の方」向けのご案内を掲載し、対応手順やよくある質問等をご紹介します。お客さまおよびご家族の方が便利にご利用いただけるように努めています。

URL: [https://www2.americanhome.co.jp/for\\_family/index.html](https://www2.americanhome.co.jp/for_family/index.html)

※2017年以前に新規契約いただいた商品が対象です。



- **ご契約者さまのニーズを反映したサービス内容への変更**

当社のご契約者さま向けサービスのご利用状況等を踏まえ、お客さまのニーズやご期待に応えるサービスの提供に向けて、2024年6月1日より以下の一部サービス変更を実施しました。

(ア) 『心のケア』サポートサービスを「安心ダイヤル 24」に統合することで、電話によるご相談を24時間・年中無休でご利用いただけるようになりました。

(イ) 「セカンドオピニオンサービス」および「受診手配・紹介サービス」に代えて、新たに「専門医による電話相談（予約制）」の提供を開始しました。

詳細は以下 URL をご参照ください。

URL: [https://www2.americanhome.co.jp/v2/information/2024/240516\\_2.html](https://www2.americanhome.co.jp/v2/information/2024/240516_2.html)

## (2) お客様の声に基づく商品・サービスの改善

### ● ご契約内容に関する確認のお知らせ

医療保険、長期補償傷害保険のご契約者さまに対して、毎年、保険契約の保有状況やご契約いただいている補償内容を再確認いただくためのお知らせをお送りしています。

### ● ウェブサイトへの約款集の掲載

当社がウェブサイトを通じてご提供した商品の約款をすべてのお客さまが閲覧できるよう、約款集をウェブサイトに掲載しています。最新情報のご提供に向けて随時更新を行っています。

URL : [https://www2.americanhome.co.jp/contract\\_summary/ah\\_no\\_yakkan.html](https://www2.americanhome.co.jp/contract_summary/ah_no_yakkan.html)



### ● お客様の声に基づく保険金請求手続きの運用

「領収書の原本を手元に残しておきたい」というお客様の声を受け、保険金請求のお手続きを領収書のコピーで対応する運用を実施しています。

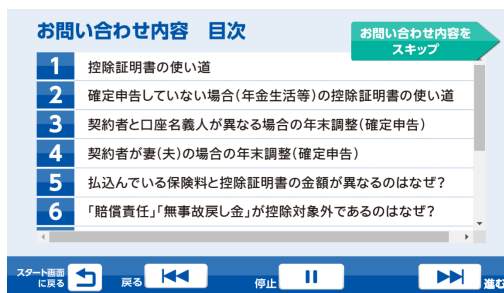
### ● 補償の重複に関する注意事項のお知らせおよび動画公開

補償の重複に関する注意事項をお伝えするため、同じ補償内容の保険契約等がある場合は、それぞれの補償の保険金額を合計した額が保険金のお支払い限度額となることをお知らせする「**「補償の重複」に関するご確認のお願い**」を保険金請求書類に同封しています。また、お客さまのご契約が補償の重複に該当するかをご自身で判断できるように仕組みを分かりやすくご説明する動画を公開するなど、お客さまのお役に立つ情報提供に努めています。

### ● 保険料控除申告書の記入方法に関する動画公開

保険料控除申告書の記入方法をご紹介する動画を公開しています。また、ウェブサイトにおいては、保険料控除証明書の再発行のお手続きが可能となっているほか、ご記入いただく際の記入事例を分かりやすくご紹介することで、お客さまの利便性向上に努めています。

URL : <https://www2.americanhome.co.jp/v2/customers/deduction/index.html>



保険料控除申告書の記入方法 (動画)



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

- **適切な「意向把握」と「情報提供」**  
リレーションシップセンターでは、トークスクリプト等を整備することで適切な「意向把握」、「情報提供」に努めています。また、適切な「意向把握」や「情報提供」が行われているかを検証する専門部署を設け、検証結果に応じてお客さまとの通話内容を確認しています。
- **ご意向に沿った継続プランのご案内と無保険状態リスクの回避**  
お客さまのご意向に沿った継続プランが選択できるよう、現在ご加入中のご契約内容の継続プランと補償見直しプランがご選びいただける更改案内を導入しています※。また、お客さまが解約にいたられる傾向を把握し、お客さまが無保険状態となるリスクを回避するための情報提供を行う改善施策を継続的に検討・実行しています。  
※対象商品：長期補償傷害保険、引受基準緩和型医療保険
- **マルチデバイスに対応したウェブサイト**  
当社ウェブサイトは、パソコンまたはスマートフォン等のマルチデバイスで商品内容等を分かりやすくご理解いただけるよう設計・制作を行っています。



## (2) ご高齢のお客さま、障がいのあるお客さまへの配慮

- **高齢者対応・障がい者対応マニュアルの整備**

リレーションシップセンターでは高齢者対応・障がい者対応マニュアルを整備し、配慮すべき点を整理した上で商品・サービスの説明を行っています。また、適切な対応がなされているか、専門部署にて通話記録の事後検証を行っています。

- **ユニバーサルフォント、カラーユニバーサルデザイン**

当社ウェブサイト、お客さまへの送付物（長期補償傷害保険更改キット、保険料振替通知）を、より多くの人を読みやすいとされるユニバーサルフォントや多様な色覚に配慮したカラーユニバーサルデザインの観点で制作しています。

- **ウェブアクセシビリティ対応**

ご高齢のお客さま、障がいのあるお客さまが、当社ウェブサイトに掲載されている情報に容易にアクセスいただけるよう、マウスを使わない動作に対応したレイアウト変更や、目の不自由な方が使用される音声読み上げソフトへの対応など、ウェブアクセシビリティ対応を実施しています。

- **電話リレーサービス**

公共インフラである「電話リレーサービス」をご利用いただき、手話通訳または文字通訳にて、ご契約に関するお問い合わせをいただけるサービスを導入しています。

（「電話リレーサービス」の詳細は、日本財団電話リレーサービスをご確認ください。）

URL : [https://www2.americanhome.co.jp/v2/customers/disability\\_ops.html](https://www2.americanhome.co.jp/v2/customers/disability_ops.html)

- **点字書類作成サービス**

目の不自由なお客さまを対象としたサービスとして、「点字書類作成サービス」を導入しています。

URL : [https://www2.americanhome.co.jp/v2/customers/disability\\_ops.html](https://www2.americanhome.co.jp/v2/customers/disability_ops.html)



## (3) 保険契約の適正な維持管理

- **保険契約の適切な満期管理**

お客さまに時間的余裕をもって保険契約の更改をご検討いただくことや、ご契約の失効を防止するために、お客さまのご契約が満期を迎える3ヶ月前までに保険契約の更改案内を行う体制を整えています。



「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) お客さまにご安心いただけるサービスを提供するための取組み

#### ● 「保険金のお支払いに関するアンケート」調査の活用

保険金をお支払いしたお客さまにお送りしている「保険金のお支払いに関するアンケート」の返送内容を保険金サービス部門内で回覧・共有し、改善のためのヒントとして活用しています。また、不満足の原因をなされたお客さまの声を受領した場合は、その内容を確認・分析し、担当者へフィードバックを行うことで改善に役立てています。

#### ● 電話対応スキル向上に向けた指導

お客さまとの電話対応スキル向上に向け、社内指導を定期的実施しています。

[当社における電話対応指導の実績]

- ・ 「保険金のお支払いに関するアンケート」で不満足の原因を把握した件の通話音声データの確認および指導
- ・ トーククオリティの向上を目的としたお客さまとの通話ログの定期的なモニタリングおよび指導



サービスセンターの様子

#### ● SMS（ショートメッセージサービス）の導入

お客さまがより便利にご連絡いただけるよう、電話、FAX および郵便のほか、SMS（ショートメッセージサービス）を導入しています。

#### ● 保険金請求書類の記入方法に関する動画公開

保険金をご請求いただく際の書類のうち、お問い合わせが多い書類の記入方法をご紹介します動画を公開しています。お客さまのお手元に届く書類上に表示された二次元コードや当社ホームページの「よくあるお問い合わせ」から動画をご覧いただくことができます。

URL : [https://www2.americanhome.co.jp/v2/document\\_video/index.html](https://www2.americanhome.co.jp/v2/document_video/index.html)

もくじ

- 1 記入に必要なもの・訂正方法・・・ 1:25~
- 2 「代理人念書」の書き方・・・ 2:00~
- 3 添付書類について・・・ 4:54~

必要に応じて動画を停止したり再生バーを操作して

保険金請求書類の記入方法（動画）

## (2) 適正かつ品質の高い保険金サービスの提供

- **システムによる保険金支払い判断の支援・確認**  
データ化された情報に基づいて保険金支払いの判断を支援するシステムの活用や、支払可能な保険契約の確認を行っています。
- **保険金支払承認部による承認**  
適切な保険金のお支払いが行われていることを検証し、承認する部署として、保険金支払承認部を設置することで不払いの防止に努めています。
- **保険金のお支払い後のチェック体制**  
保険金のお支払いを行った事案を事後的に検証する専門部署を設置し、対応の適正性を確認するとともに、保険金サービス部門内で検証結果を共有することで、応対スキル・品質向上に努めています。

## (3) 大規模災害に備えた体制の構築

- **保険金請求書類の電子データ化**  
お客さまからご返送いただいた保険金請求書類を電子データ化し、全国の各拠点から書類にアクセスできる体制を構築することで、平常時だけでなく大規模災害発生時の保険金支払いにも備えています。
- **在宅勤務環境の整備**  
在宅勤務環境を整備し、災害時にもお客さま対応をする社員が自宅で業務を進められる体制を構築しています。



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

- **利益相反管理部門による管理体制**

利益相反管理方針・規程・マニュアルを定めるとともに、コンプライアンス統括部を利益相反管理部門に指定し、利益相反のおそれのある取引の特定および管理体制の整備を図っています。また、管理対象取引としてコンプライアンス統括部が報告を受けた場合、各部署に対して利益相反のおそれのある取引について適切な措置をする指示をしています。

- **利益相反管理に関する研修**

管理対象取引が適切にコンプライアンス統括部に報告される体制を維持するため、利益相反をテーマに含めたコンプライアンス研修を実施しています。研修として、利益相反のおそれのある取引の類型化、利益相反に該当するおそれがある取引を認識した際の報告方法等について周知を行っています。

#### (2) 資産運用部門での取組み

- **事前チェックの実施状況**

貸付の実行や株式の購入・売却等の発生はありませんでした。



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

- トップメッセージおよびお客さまを軸とした KPI（重要指標）設定**  
 代表取締役社長から役職員に向けて「お客さま本位の業務運営方針」の重要性を伝えるメッセージを発信するとともに、会社全体でお客さまを軸とした「KPI（重要指標）」を設定し、実績を毎月役職員へ共有しています。
- 定期的な情報発信**  
 「お客さま本位の業務運営方針」の公表以降、社内報や全役職員を対象とする朝礼を通じた「お客さま本位の業務運営」に関する社内における取組事例の紹介や浸透活動、関連情報などの共有を行っています。
- 社内および AIG グループ共通の浸透活動**  
 お客さま本位の業務運営の更なる浸透と定着の推進に向け、全役職員を対象として「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」を実施しました。さらに、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、ベストプラクティスやお客さまからの声などを発信し、更なるお客さま本位の業務運営の浸透に努めています。

### (2) 代理店・保険募集人への教育等

- 法令・監督指針・ガイドラインに関する教育・指導**  
 代理店・保険募集人が遵守すべき法令・監督指針・ガイドラインに関する教育・指導として、2024年3月および11月にすべての登録代理店向けに「AHA 通信」を発信し、募集管理ルールや監督指針法改正などに伴い対応が必要な事項などについての周知を実施しました。
- 代理店体制整備状況の点検**  
 当社が代理申請会社となっている代理店を対象として、2024年10月に代理店体制整備状況点検帳票を配布しました。体制整備が求められる各項目について点検を実施し、健全かつ適切な運営を確保するための体制が整備・維持されていることを確認しています。  
 また、お客さまの声を基に代理店の募集行為や保全対応などに起因する苦情・意見を収集・分析し、お客さまとの対応経緯などの確認を行ったうえで、改善すべき点があった場合に当該代理店へのフィードバックや是正依頼を実施しています。引き続き、代理店・保険募集人への周知・点検・改善策の実行促進などの各施策を継続し、お客さま本位の保険募集を行うための体制維持・改善を図ります。