



アメリカンホーム医療・損害保険
ディスクロージャー誌

2023

はじめに

このたび、当社の経営方針や事業概況、財務状況等をまとめた「ディスクロージャー誌 2023」を作成いたしました。

本誌が、皆さまに当社をご理解いただくうえでの一助となれば幸いに存じます。

会社概要

商号：アメリカンホーム医療・損害保険株式会社

本店所在地：東京都港区虎ノ門4丁目3番20号

資本金：7,862百万円

総資産：133,239百万円

従業員数：463名

(2023年3月31日現在)

1960年に米国の保険会社「アメリカン・ホーム・アシュアランス・カンパニー」の日本支店として日本における損害保険事業免許を取得しました。2014年4月に、日本法人「アメリカンホーム医療・損害保険株式会社」(2013年7月1日設立)に対して、日本支店の保有する保険契約の包括移転および事業譲渡を行うことにより、日本法人として事業を開始しました。

ホームページアドレス：<https://www.americanhome.co.jp/>

本誌は、保険業法第111条に基づき作成したディスクロージャー資料です。決算データは、2023年3月31日現在の数値です。決算データ以外については、別途記載がある場合を除き、2023年3月31日現在の情報です。

CONTENTS

トップメッセージ	2
アメリカンホーム医療・損害保険について	
●AIGについて	4
●お客さま本位の業務運営	16
●人権への取り組み	18
●代表的な経営指標	20
お客さまサービスについて	
●リレーションシップセンターでのお客さまサービス	22
●ウェブサイトでのお客さまサービス	23
●保険金のお支払い体制	24
●「お客さま満足の向上」への取り組み	26
●個人情報保護管理体制	29
商品および募集について	
●主な取扱い商品一覧	36
●ご契約者向けサービス	38
●新商品の開発状況（含む料率改定）	39
●保険募集体制	40
●他の保険会社の保険業に係る業務の代理・事務の代行	41
経営について	
●経営管理（ガバナンス）態勢	42
●業務の適正を確保するための体制	43
●リスク管理の態勢	46
●資産の運用	47
●責任準備金の確認についての合理性および妥当性	47
●コンプライアンス	47
●人材の育成と活用の取り組み	52
コーポレート・データ	
●株主の状況	53
●会計監査人の状況	53
●役員の概況	53
●組織図	56
●会社沿革	57
データ編	59

トップメッセージ



代表取締役社長 兼 CEO 渡辺 治子

日頃より、アメリカンホーム医療・損害保険株式会社をお引き立て賜り、心より御礼申し上げます。

3年余りにわたる新型コロナウイルス感染症への対策が大きな節目を迎え、日本経済がコロナ禍からの脱却に向けて動きだそうとしています。この間、さまざまな場面におけるデジタル技術の活用が進み、生活の利便性が向上した一方、直接言葉を交わすことによってお互いのつながりを感じ、心を寄せ合うことの大切さが改めて認識されました。

当社は、ダイレクト型保険会社のパイオニアとして、これまでも「アクティブ・ケア[※]」の観点から、社員一人ひとりが常にお客さまの目線に立ち、「お客さまの声」に真摯に耳を傾け、深い理解と情熱

をもってお客さまに接してまいりました。また、日頃より多様性を認め合い、尊重し、最大限に活かす「ダイバーシティ、エクイティ（公平性）& インクルージョン」を推し進めることで、多様な視点からお客さまサービスの進化を追求しております。

このような価値観を基盤として、保険募集における適切で分かりやすい情報提供、保険金のお支払いに関わるサービス拡充やウェブサイトのアクセシビリティ向上など、すべてのお客さまにとって最適で、利便性の高いサービスのご提供に努めております。そして昨年は、障がいのあるお客さまに向けた当社の取組みに関して、外部の調査機関より標準を大きく上回る高い評価を得ることができました。また、保険金のお支払いに係る満足度調査においても、お客さまより引き続き高い評価をいただいています。

私どもはAIGグループの一員として、時代の変化とともに生まれる新たなリスクやお客さまのニーズを捉え、グローバルな知見を活かした価値ある商品・サービスの開発を続けてまいります。また、持続可能な経済・社会づくりの実現に積極的に取り組み、豊かな未来を創るための社会的責任を果たすことに注力いたします。

2023年以降もお客さまの期待と信頼に応える保険会社として、常に変化を恐れず、社員一丸となって取り組んでまいり所存です。

今後とも変わらぬご愛顧を賜りますよう、何卒よろしくお願い申し上げます。

2023年7月

※アクティブ・ケア P.8参照

Purpose & Values (AIGの存在意義と価値観)

AIGのパーパス(存在意義) – 私たちが社会で果たすべき役割

新たな可能性を創造する

あなたのために、AIGは何ができるのか。

原点に立ち返り、もう一度考え直して、

新たな可能性を掘り起こす。



AIGについて

AIGグループは、世界の保険業界のリーダーであり、AIGのメンバーカンパニーは約70の国や地域で、法人および個人のお客さまの資産を守り、リスクマネジメントをサポートするための保険ソリューションをお届けしています。持株会社 AIG, Inc. はニューヨーク証券取引所に上場しています。

AIGについて

American International Group, Inc.
www.aig.com

所在地 / 1271 AVE OF THE AMERICAS, NEW YORK, NY 10020-1304
上場証券取引所 / ニューヨーク証券取引所
会長 兼 CEO / ピーター・ザッフィーノ

AIGの業績の推移

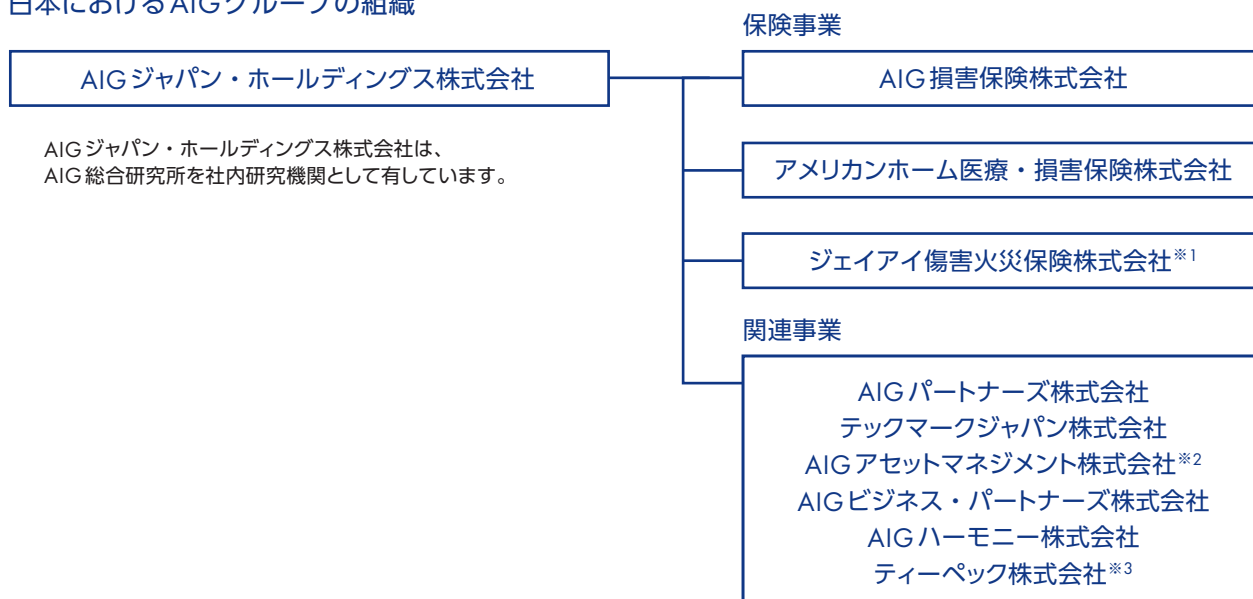
AIG, Inc. 2022年度アニュアルレポート(2022 Annual Report)より抜粋

	2020年	2021年	2022年
総収入	437億ドル	521億ドル	564億ドル
純利益(損失)	(59億ドル)	93億ドル	102億ドル
総資産	5,865億ドル	5,961億ドル	5,266億ドル
株主資本	664億ドル	659億ドル	400億ドル

(米国ドルで記載)

日本におけるAIGグループ

日本におけるAIGグループの組織



※1: ジェイアイ傷害火災保険株式会社は、AIG ジャパン・ホールディングス株式会社と株式会社JTBの合併会社です。
(AIG ジャパン・ホールディングス株式会社の持分は50%です。)

※2: AIG アセットマネジメント株式会社は、2023年1月31日付で解散決議し清算手続きを開始しております。

※3: ティーペック株式会社におけるAIGグループ会社による持分は合計で63.96%です。(AIG ジャパン・ホールディングス株式会社の持分は54.27%です。)

サステナビリティ

変化する世界で、変革を先導する



グローバルな保険会社として、AIGは複雑なリスクを管理するビジネスを展開しています。これらのリスクは、技術や規制の変化に伴い複雑化しており、AIGが保険を通して補償を提供できる機会も拡大しています。

保険とサステナビリティは相互に関連しています。保険は、環境、社会、ガバナンス(以下、ESG)リスクを含む様々なリスクに対する補償を提供するために存在しており、AIGは、気候変動、サイバー攻撃、サプライチェーンの混乱、人権侵害、政治的混乱などに関連したお客さまのリスク管理を支援しています。

私たちのステークホルダーは多様であり、それぞれ異なる目標や課題、視点を持っています。多様なステークホルダーに対して質の高い成果を提供するために、AIGはリスクの専門知識とデータに基づくアプローチを採用しています。AIGは、豊富な損害サービスに関連する経験、グローバルな視点、保険市場における長年の知見、および対象のリスクに対して豊富な経験を持つ多くの社員により、21世紀の新しいリスクを評価していきます。また、AIGは、代理店やブローカーを戦略的パートナーであると考え、お客さま固有のニーズに応じた保険ソリューションを提供しています。

AIGの米国本社は、すべての部門がESGのリスクと機会に関与し、説明責任を果たし、全社的にESGを意識した活動を推進するためのガバナンス体制を確立しました。また、直近では、グローバルでESG委員会が設立され、AIGの米国本社およびその子会社に関連するESG課題に対する議論および対応への提案を通じて、AIGのシニアリーダーシップをサポートしています。

また、AIGはEmployee Sustainability Networkを通して、社員のサステナビリティに関するエンゲージメントを促進しています。Employee Sustainability Networkは、サステナビリティに関する社員の意識を高めることに焦点を置いた社員主導のグループとして、グローバルで設立されました。その活動を広めるため、2022年12月に日本のネットワークを構築し、日本での取組みを実施しています。

より持続可能で、公平で、繁栄した未来を支えるために、AIGは、すべてのステークホルダーに対して高いレベルの透明性をもって貢献することを約束します。

AIGのサステナビリティ戦略については、

<https://www.aig.com/home/about/corporate-responsibility/sustainability> をご覧ください。

パートナーシップ

大阪府との連携協定

AIG ジャパンは、大阪府との連携協定に基づき、防災グッズや津波浸水シミュレーションジオラマの寄贈、津波浸水等が想定される地域の小学校での植樹祭開催、多言語の地震対応リーフレットの作成・配布など、防災・減災に関する取組みを行っています。

神奈川県との「未病」に関する覚書

AIG 損保は、神奈川県と「ME-BYO (未病)」コンセプトの普及・啓発に関わる覚書を締結し、健康経営の普及に貢献するとともに、ワーク・ライフ・バランスを推進するための仕事と医療の両立支援推進企業の拡大普及に向けたサポートを行っています。


持続可能な開発目標 (SDGs)

AIG ジャパンは、地球を保護し、人類の生活を向上させることで、より持続可能な未来を創造するための「持続可能な開発目標 (SDGs)」を支援していきます。様々な商品・サービスの提供や企業市民活動などの取組みを通じて、SDGsの目標達成に貢献します。

これらの取組みはESGの観点とも密接に対応しています。

環境 (E)		中小企業強靱化プロジェクト	AIG 損保は、中小企業が事業継続力を強化することを支援する「中小企業強靱化プロジェクト」を立ち上げました。当プロジェクトは、中小企業庁の事業継続力強化計画認定制度に基づき、(1) 中小企業が進出する拠点における自然災害リスクに関する情報提供 (2) リスクコンサルティング (3) リスクファイナンスなど、企業の事業継続力強化計画の策定をサポートします。
		MORINO PROJECT	AIG ジャパンは、2014年から「公益財団法人 鎮守の森のプロジェクト」の活動に協賛し、いのちを守る森づくり「MORINO PROJECT」に取り組んでいます。当活動は、自然災害による被災者や被害を大幅に削減するなど、自然災害に対する強靱さ(レジリエンス)を実現します。
		延長保証	テックマークジャパンは、企業の持続可能な事業活動の一環として、延長保証(ワランティ)プログラムを提供しています。延長保証プログラムにより、製品を安全に長く使用でき、環境保全活動に貢献しています。
		クリアホルダーのリサイクル	AIG ジャパンは、使用済みのクリアホルダーを回収し、グループ会社内で再利用するとともに、文具メーカーへ寄付しています。
	ペットボトルキャップのリサイクル	AIG ジャパンは、2010年より、リサイクルを促進し二酸化炭素排出量削減をサポートするため、ペットボトルキャップの社内での回収および「NPO法人エコキャップ推進協会」への寄付を行っています。	
	気候変動に関する目標	AIGは、温室効果ガス排出実質ゼロを達成するコミットメントを発表しました。詳細は以下の通りです。 <ul style="list-style-type: none"> 2050年までに、あるいはそれ以前に、業務運営における温室効果ガス排出実質ゼロ達成を目指す。 2050年までに、あるいはそれ以前に、保険引受および運用ポートフォリオ全体での温室効果ガス排出実質ゼロを目指す。 2030年までに、あるいはそれ以前に、AIGの業務運営における再生可能エネルギー比率100%達成を目指す。 	

社会 (S) ガバナンス (G)	 <p>13 気候変動に 具体的な対策を</p>	<p>環境賠償</p>	<p>AIG損保は気候変動を背景として洪水などの自然災害が増加する中、2020年7月、洪水や高潮による環境汚染を補償する業界初の特約を発売し、環境リスクに関するお客さまのニーズに応えています。</p>
	 <p>3 すべての人に 健康と福祉を</p>	<p>USO ビーチ クリーンアップ</p>	<p>AIGジャパンは、2022年4月に沖縄県恩納村のダイヤモンドビーチで開催された「米国慰問協会 (USO) 沖縄ビーチクリーンアップ」活動に参加しました。このイベントを通じて、沿岸および海洋生態系の浄化と保護に加えて、海洋の保全と保護に対する意識の向上にも貢献しています。</p>
	 <p>4 質の高い教育を みんなに</p>	<p>AIG高校生外交官 プログラム</p>	<p>AIG高校生外交官プログラムは、日米の高校生の文化交流を目的に1987年に設立されました。このプログラムは、将来のグローバルリーダーを目指す日本の高校生が米国を訪問する渡米プログラムと、米国の高校生が来日する日本プログラムで構成されています。</p>
	 <p>5 ジェンダー平等を 実現しよう</p>	<p>ダイバーシティ、 エクイティ& インクルージョン (DEI)</p>	<p>AIGは、お互いの才能、背景、文化、意見、目標を真に尊重し、称賛する文化の創造に取り組んでいます。当グループのグローバルなダイバーシティ、エクイティ&インクルージョン(以下「DEI」と表記)戦略には、ワークフォース、ワークプレイス、マーケットプレイスの3つの主要分野が含まれています。</p>
	 <p>8 ジェンダー平等を 実現しよう</p>	<p>Dive In フェスティバル</p>	<p>AIGは、保険業界をリードするダイバーシティ&インクルージョンのグローバルな祭典であるDive Inフェスティバルを後援しています。2022年のフェスティバルは「勇敢な文化の構築」をテーマに開催され、40カ国で150を超えるイベントが開催されました。</p>
	 <p>17 パートナーシップで 目標を達成しよう</p>	<p>東京と九州での レインボー プライドパレード</p>	<p>AIGジャパンは、東京レインボープライドと九州レインボープライドに協賛しています。どちらのイベントも日本を代表する規模のプライドイベントであり、レズビアン、ゲイ、バイセクシュアル、トランスジェンダー、その他全てのアイデンティティを含む、あらゆる性の多様性を祝うものです。</p>
	 <p>8 働きがいも 経済成長も</p>	<p>北里研究所との パートナーシップ</p>	<p>AIG損保と北里研究所は、中小企業の経営者や従業員が、けがや病気になっても安心して働き続けられる環境づくりを支援するアプリの提供を、2021年から開始しています。このアプリは、中小企業が従業員にとって魅力的な職場を作るための現在の状況と準備状況を評価できるように、設計されています。</p>
	 <p>17 パートナーシップで 目標を達成しよう</p>	<p>国連グローバル・ コンパクト</p>	<p>AIGは国連グローバル・コンパクトに参加し、人権、労働、環境、腐敗防止の分野の10原則に従うこと、またSDGsの推進に貢献することを約束しました。AIGジャパンは、2021年に日本におけるローカルネットワークであるグローバル・コンパクト・ネットワークジャパンに参加しました。</p>



AIGにおける ダイバーシティ、エクイティ& インクルージョンとは

AIGでは、性別、国籍、性的指向、家族構成、障がいのあるなし、世代間などの違いから生まれるさまざまな経験を多様性として受け入れ、尊重しながら、最大限に活かす「ダイバーシティ、エクイティ(公平性)&インクルージョン」の推進に取り組んでいます。

これは、社員一人ひとりがいきいきと働き、家族や友人とともに充実した人生を築くことができる職場の創造に向けた取組み『The Best Place to Work』や、多様な視点からお客さまを深く理解し、「まさか」を未然に防ぐ支援を提供するAIGジャパンの事業戦略コンセプト『ACTIVE CARE*』の実現にもつながっています。

グループ各社は、多様性を尊重するAIGの企業文化に基づき、より安全でより良い未来を創造するためのさまざまな取組みを行っています。

- 経営陣を中心メンバーとするDEIカOUNシルにおいてインクルージョン促進の戦略を立て、施策の実行や取組みの効果的な運営を推進
- AIGは保険業界におけるダイバーシティ&インクルージョンの推進を目的とした毎年恒例の世界的なフェスティバル「Dive In」を後援しており、日本でもAIGジャパンが運営事務局として参加し、イベントの開催を支援
- DEIの推進に関する特定のテーマに関心を持つ社員が、コミュニティへの貢献や企業文化の改革などに寄与する活動を自発的に企画・運営する6つの社員グループ(「Working Families」「Women & Allies」「Young Professionals」「LGBTQ+ & Allies Rainbow」「Language and Culture Exchange」「Japan disAbilities & Allies」)の活動をERG(Employee Resource Group)プログラムとして支援。社員の家族が集うFamily Dayを「Working Families」が企画・実行するなど、各グループが特色ある取組みを主体的に展開

※ACTIVE CARE(アクティブ・ケア)

ACTIVE CAREを構成する3つの要素：①すべてがシンプルで、分かりやすい。：どんな新しいサービスや有益な情報も、うまく伝えられなければ意味がありません。私たちは、お客さまの立場に立ち、お客さまそれぞれに合わせたサービスを提供していきます。②リスク情報を、事前に。：お客さまを深く理解しているからこそ、お客さまの気づかないリスクにまで気づくことができます。そして、事故や損害を事前に防ぐ、情報やアドバイスを提供していきます。③AIGならではの先進性。：私たちAIGが、世界中で蓄積してきた最先端の知見やテクノロジー、そして、長年日本で培った洞察力でお客さまにとっての保険の価値を高めていきます。



- 『The Best Place to Work』の施策の一環として社命による転職のない会社を目指す Work@Homebase、子育て休暇の導入やフレックスタイム制を拡大し、多様な人材が働きやすい人事制度を導入
- 違いにかかわらず活躍できる組織として、女性管理職の育成、若手社員教育の拡充、障がい者採用の促進などを積極的に実施。女性管理職比率の向上を目的に、今後、組織のリーダーとして活躍が期待される女性社員を対象に数ヵ月間にわたるトレーニングプログラムを複数実施
- グループ会社のサポート業務などを行うAIGハーモニー株式会社(2017年5月設立・特例子会社)では、継続的に障がい者を雇用し活躍の場を拡大
- ジェンダー・バランス改善を目的としたタスクフォース「Women@AIG」を立ち上げ、採用面接官や採用・昇進候補者、社内外イベントに女性が加わることを必須とする「ジェンダー・バランス・ポリシー」の制定や女性社員が自発的にリーダーシップに関する学習機会を提供するプログラムである「Women in Leadership Learning(WiLL)」の創設など、さまざまな施策の企画・推進
- LGBTQ+に関して実施してきたさまざまな取り組みについて、任意団体work with Prideにより選出される「PRIDE 指標」の最高位「ゴールド」を獲得(2016年度から2022年度まで7年連続受賞)
- 車椅子ラグビー選手2名を採用し、ダイバーシティ推進者としてパラスポーツとDEIの啓発活動を実施



The Best Place to Work

家族と共に充実した人生を
築くことができる職場を目指して



AIGジャパンは、多様性を大切に持続的に成長していく企業になるために、私たち一人ひとりが、自ら考え、提案し、行動する、自律的な働き方に取り組んでいます。少子高齢化の進行や個人の価値観の変化などにより、日本社会が激変するなかで永続的に会社が成長するため、「ACTIVE CARE(アクティブ・ケア)」のコンセプトをベースに、社員がいきいきと働き、家族と共に充実した人生を築くことができる職場の創造に向けた取り組みを、グループ会社一丸となって進めています。



The Best Place to Workとは

すべての社員が、主体的に考え、自ら意思決定し、行動することが可能となるよう、一人ひとりの違いがポジティブに作用する働き方の実現を目指しています。そのために、社員がいきいきとした充実感を持ち、やる気に満ち、働きがいを感じられる環境を作ることが、「The Best Place to Work」の取り組みです。

ビジョン

社員が自身のキャリアを追求し、人生の目標をかなえられるために注力できる職場を創造する。

ミッション

以下の環境を構築する。

- AIGの社員とその家族がハッピーになれる会社
- 多様な働き方やライフスタイルをお互いに受け入れ、共存する職場

社員への提供価値

AIG ジャパンは、以下のことを実現する。

- AIG で働いていることに誇りが持てる
- 互いを尊重し、透明性と受容性を大切にす One AIG としての企業文化
- 互いに尊重しあい、温かな信頼と評価が生まれる環境
- コラボレーション・イノベーションを促す、ポジティブな職場環境を作る
- Own Your Career (自分のキャリアは自分で作る) のマインドの推進を通じて、目指すキャリアを形成できる
- 心身ともに健康であり続けるために、ACTIVE CARE のマインドをすべての行動に反映する
- 透明性と適切なパフォーマンス・マネジメントにより、社員に報いる魅力的な仕組みが励みになる
- 適切なワーク・ライフ・バランスを実現するフレキシブルなワークスタイル

The Best Place to Work の主な取組み

- 仕事と育児の両立支援
- 仕事と介護の両立支援
- 日常生活や様々なライフステージに対応できるフレキシブルな働き方 (リモート勤務、スーパーフレックスタイム制度)
- 老後に備えるための制度・支援
- 仕事と治療が両立でき、キャリア面での不安を軽減するための支援
- 予防医療への取組み (禁煙外来補助、ウォーキングイベント、ヘルスリテラシー向上等)

Work@Homebase 勤務地希望制度

AIG ジャパンは、「Own Your Career」の考え方を推奨しています。この考え方に基づき、「The Best Place to Work」の一環として、各社員のライフステージに対応し、柔軟な働き方を提供する「Work@Homebase」を導入しています。Work@Homebase は、ホームベースとなる希望の勤務エリアを各社員が登録することで、社員は希望しない転勤を行うことなく、「Own Your Career」の考え方に則って自身のキャリアパスを描き、実現することができます。

- Work@Homebase は、すべての社員が「転居転勤がない」、「単身赴任がない」、「社命転勤がない」会社となることを目指します。
- すべての社員が、育児や介護といった個人の様々な事情やライフステージの状況に応じて「ノンモバイル社員：今のライフステージでは勤務エリアを限定して働きたい」または「モバイル社員：今のライフステージでは全国を転勤することに制約はない」を選択できます。
- 「ノンモバイル社員」を選択した場合は、望んだホームベース (拠点となる地域) で働きながら、長期的なキャリアを築くことが可能となります。
- 社員自らが手を挙げ、組織や職種の垣根なく、キャリアを築く仕組みと文化の構築を目指します。
- より地域への関与を深め、ビジネスパートナーとの長期的な関係構築を目指します。
- 働き方の選択に応じた透明性のある処遇を実現します。

AIGジャパン健康経営宣言

AIGジャパンでは、ビジネスパートナーやお客さまの意見に真摯に耳を傾け、その課題を解決するため、「ACTIVE CARE (アクティブ・ケア)」のコンセプトの下、ビジネスパートナーやお客さまをサポートしています。「まさか」が起こる前にリスクを予防する「ACTIVE CARE」の考え方を通じて、私たちは、より安全で、より健康的な未来の実現を目指します。

真の意味でACTIVE CAREを実現し、お客さまのニーズにお応えするためには、まずAIGそのものが強く、そして健全であり続けること、そしてAIGの社員、さらにはその家族が強く、健康であり続けることが重要であると私たちは考えます。

社員一人ひとりが良い仕事をし、人生を楽しむために十分健康であり、日々いきいきと過ごしていることが、AIG がリスクに強い会社であるために重要な条件です。そのためには、社員一人ひとりが、自身や家族の生活や健康に対して高いリスク意識を持ち、「まさか」の事態が起こらないように自ら努めることが大切だと考えています。

このような信念を実現するため、私たちAIGは誰もが健康でいきいきと働ける職場環境作りを行い、企業価値の向上に努め、社員、会社、労働組合、健康保険組合が一丸となって健康経営を積極的に推進していくことをここに宣言します。

「健康経営優良法人2023大規模法人部門」に認定されました。

AIGジャパンでは、健康な心身の維持が職場でのパフォーマンス・モチベーションの向上につながると考えています。「The Best Place to Work」の一環として進めている、健康保険組合との連携やヘルスリテラシーの向上、時間外労働の削減に向けた取組みなどを通じて6年連続で「健康経営優良法人」の認定を取得*しました。当グループは、今後も社員一人ひとりにとっての真の「The Best Place to Work」を目指し、より良い職場環境作りに努めていきます。



- ウェルネスセミナー
- 健康イベント(生活習慣改善、健康フェスティバル)
- 禁煙サポートプログラム
- 定期健康診断(人間ドック・特定保健指導)

*今回の認定は、AIG ジャパン・ホールディングス株式会社、AIG 損害保険株式会社、アメリカンホーム医療・損害保険株式会社、AIG パートナース株式会社、AIG ビジネス・パートナーズ株式会社、テックマークジャパン株式会社、AIG ハーモニー株式会社の7社となります。

スポンサーシップ



ジョージア・ホール選手
プロゴルファー/AIGアンバサダー

Photo credits The R&A

AIGは、スポーツ、ビジネス、そして社会における女性のアライ(理解者)としてAIG女子オープンのスポンサーを務めています。また、国内ではその他のスポンサーシップを通じて、子どもたちの健全な育成や、より安全な世界の実現に貢献しています。

- 女子ゴルフのメジャー選手権の一つであるAIG女子オープンのスポンサーを務める
- MLBカップに特別協賛し、少年少女野球の発展に寄与



ソフィア・ボポフ選手
プロゴルファー/AIGアンバサダー

Photo credits The R&A



©MLB2023



©MLB2023



企業市民活動

AIGは、企業としての社会的責任を果たしていく際に、個人や企業が活動するコミュニティを支援すること、待ち受けるリスクに備えることに注力しています。また、AIGジャパンにおいても、従業員の経験、知識、熱意を活かし、さまざまなプログラムやNPO 団体とのパートナーシップ、ボランティア活動を通じた、持続可能な企業市民活動の取組みにより、社会全体に変化をもたらすことを目指しています。

Being ALIVE Japan TEAMMATES スポーツ祭

認定 NPO 法人 Being ALIVE Japan 主催の TEAMMATES スポーツ祭に AIG ジャパンの社員がボランティアとして参加しました。TEAMMATES スポーツ祭は、スタッフ、ボランティア、またアマチュアおよびプロのアスリートが一体となってスポーツを通じて、長期的に治療・療養を必要とする子どもたち同士の交流機会をつくるという活動です。



USO ビーチクリーンアップ活動

海洋保全・保護に関する認識を高めようと、United Service Organizations (USO) 沖縄ビーチクリーンアップ活動が沖縄県恩納村のダイヤモンドビーチで実施されました。当活動の目的に共感・賛同した多くの AIG ジャパンの社員がボランティアとして参加しました。



お客さま本位の業務運営

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。アメリカンホーム医療・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、取組状況を公表しています（具体的な「取組内容」や「取組状況」の詳細につきましては、当社ホームページの「お客さま本位の業務運営方針」ページをご覧ください）。

※「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

お客さま本位の業務運営方針

1 お客さまの声を活かした業務運営

お客さまの声を真摯に受け止め、迅速、的確かつ誠実に対応し、お客さま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。

2 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。

3 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い合わせの際も、お客さまのご要望等に適切にかつ迅速に対応します。

4 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。

5 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。

6 「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 お客さまの声を活かした業務品質の改善・向上

・当社では、お客さま（保険契約者、被保険者、代理店、その他一般の消費者等）からお寄せいただいた苦情・ご意見・ご要望を「お客さまの声」と定義し、「お客さまの声管理システム」で一元管理のうえ、業務品質の改善と向上に努めています。また、「お客さまの声」の対応態勢に関する苦情対応マネジメントシステムの国際規格「ISO10002」*に準拠することで、お客さまの声に対する管理態勢の継続的な改善・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。

- ・お客さまの声に基づいた改善取組の事例として、高齢のご契約者さまの代わりに、ご家族から契約内容についての確認やお問い合わせができるよう「ご家族情報登録制度」を設けています。

2 お客さまのニーズに基づく商品・サービスの開発・提供

- ・「よりパーソナライズされた補償を選択したい」という当社独自の定性調査の結果に基づいた医療保険（くみたて型）を開発し、お客さまがご自身のニーズやリスクに応じた補償をお選びいただける商品を提供しています。
- ・保険金請求漏れ防止の対応として、保険金請求のお問い合わせをいただいた際、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、解約のお申し出時に過去の保険金請求でのご請求漏れがないかを確認しています。
- ・生命保険料控除申告書をご提出される際の手続きに関して、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記入方法の紹介動画を公開しています。

3 お客さまのご意向に沿った分かりやすく適切な情報提供

- ・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、対応状況を検証する専門部署を設け、音声を自動認識してキーワード検索することができるツールを活用してすべての通話を確認し、検索結果に応じてお客さまとの通話内容を確認しています。
- ・お客さまに見やすく、分かりやすい情報提供に努めるため、お客さまへの送付物やウェブサイトユニバーサルフォント、カラーユニバーサルデザインの観点で制作しています。
- ・ご高齢のお客さまや障がいのあるお客さまが容易にウェブサイトの情報にアクセスいただけるよう、マルチデバイスに対応したウェブアクセシビリティの向上を図っています。また、公共インフラである「電話リレーサービス」を利用して、手話通訳または文字通訳でご契約に関するお問い合わせをいただけるサービスの導入や、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（「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のホームページをご確認ください）。

4 適正かつ品質の高い保険金サービスの提供

- ・社内および社外研修の受講によるトレーニング・指導を定期的実施し、お客さまとの電話対応のスキル向上に継続的に取り組んでいます。適正性を確保するための取組みとして、社内の独立した部署が適切な保険金支払いが行われたかの検証や保険金不払い防止に努めています。また、対応を事後的に検証し、適正性を確認したうえで、保険金支払部門に結果共有を行い、対応スキル・品質の向上に努めています。
- ・保険金のご請求手続きの際の書類の記入方法を分かりやすくご紹介する動画を公開しています。
- ・保険金支払いに関するお客さまの連絡手段の利便性を向上するためSMS（ショート・メッセージ・サービス）を導入しています。
- ・大規模災害に備える態勢の一環として、保険金請求書類を電子データ化することで全国の各拠点から書類を参照できる仕組みを構築しています。

5 適切な利益相反管理の取組み

- ・利益相反管理部門を定めて利益相反のおそれのある取引の特定および管理態勢の整備を図っています。また、社内管理態勢の適切性のモニタリングを実施し、当期間中においても管理状況に問題がないこと、また利益相反が発生していないことを確認しています。

6 お客さま本位の業務運営の定着に向けた取組み

- ・社内浸透を図る取組みとして、毎月マネジメントからのメッセージや社内報を通じた情報発信を行っています。また、社内の各部門に浸透活動を推進する担当者を配置すると共に、担当者による浸透活動を促進することを目的とした会議を定期的開催しています。各部門における浸透施策や勉強会等のベストプラクティスを共有することで、浸透活動の効率化を図っています。さらにAIGグループ共通で強化すべき行動について議論を促すディスカッション・セッション等を実施し、全社員の個人目標にお客さま本位の業務運営に関する目標を設定しています。

お客さま本位の業務運営の定着度合いの評価

当社では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。2022年4月1日から2023年3月31日までを対象期間とした総合満足度で92.1%のお客さまから「満足」「やや満足」の評価をいただきました。より多くのお客さまにご満足いただくために「お客さまの声」を分析し、改善に取り組んでいます。

人権への取り組み

当社は、常にお客さまのこれまでの信頼に応え、これからも「お客さまに選ばれ続ける会社」であることを目指しています。その実現のため、お客さまの立場に立って、お客さまの痛みや心を理解できる人権感覚を常に磨き、人権尊重の精神が企業風土となるように継続的な人権教育を行っています。

当社の価値観

当社の「価値観」には人権を根底に「高い倫理観」「互いの尊重」を掲げ、一切の差別を行わないこと、人権感覚が豊かで健全な職場環境の維持を全役職員に求めています。

人権推進のための組織

代表取締役社長兼CEO直下の機関として人権啓発推進会議を設置しています。また、人権啓発の推進ならびに人権問題の相談・解決を担う担当者を設置し、各種研修の実施等を通じて人権啓発活動に努めています。

人権標語の募集

人権週間（12月4日～10日）にあわせて、全役職員およびその家族から広く人権標語を募集しています。

毎年、人権感覚を自由に表現したすばらしい作品が多く寄せられ、その中から選出された優秀作品を社内表彰し、人権啓発に活用しています。

2023年度人権標語表彰作品

- 多様な価値観あってこそ 異なる視点 学びの機会
- 取り払おう まだまだあるよ 先入観 興味・関心が 世界を広げる
- 他人事 見て見ぬふりは卒業しよう 明日はきっと自分事

人権教育

当社では「人権尊重の精神と、人権問題を自分の問題としてとらえる意識を涵養し、人権を尊重する企業風土を醸成する」という人権啓発推進基本方針に則り、人権研修を行っています。

人権問題に関する相談窓口の設置

職場の人権問題事象（セクハラ・パワハラ・その他）の未然防止や早期発見および解決を図るため、全役職員を対象に「人権相談ホットライン」を設置しています。

代表的な経営指標

※表示金額の単位未満は切り捨てて記載しています。

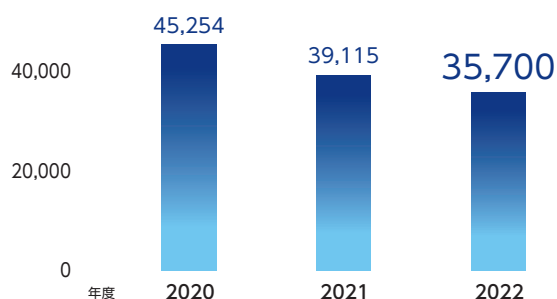
保険料収入の状況

元受正味保険料 (含む収入積立保険料)

357 億円

2022年度の元受正味保険料 (含む収入積立保険料) は、357億円と前年度に比べ8.7%の減収となりました。

(単位：百万円)



元受正味保険料 (含む収入積立保険料)

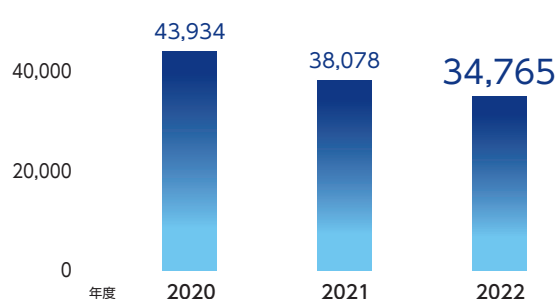
元受保険料 (お客さまから直接いただいた保険料) から解約返戻金等の返戻金を控除したものをいいます。積立型保険については、将来の満期返戻金に充てられる収入積立保険料を含みます。

正味収入保険料

347 億円

2022年度の正味収入保険料は、347億円と前年度に比べ8.7%の減収となりました。

(単位：百万円)



正味収入保険料

元受正味保険料から収入積立保険料を差し引き、受再正味保険料 (他の保険会社から再保険を受けた際に受け取る保険料) を加え、出再正味保険料 (他の保険会社に再保険を出した際に支払う保険料) を控除したものをいいます。

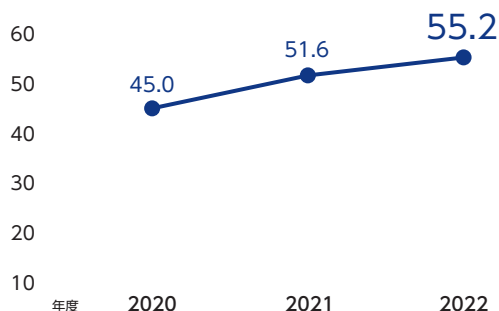
保険事業に係る費用比率の状況

正味損害率

55.2%

2022年度の正味損害率は、55.2%と前年度に比べ3.6ポイント上昇しました。

(単位：%)



正味損害率

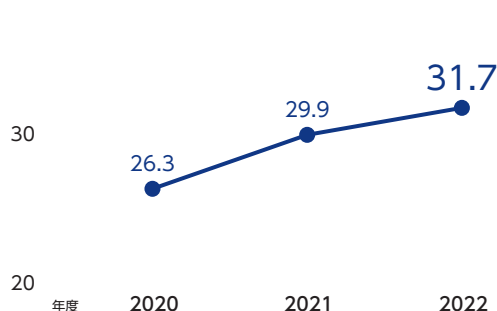
正味収入保険料に対する正味支払保険金 (お客さま等にお支払いした保険金) と損害調査費 (当社の損害調査業務に関連する経費) の割合をいいます。

正味事業費率

31.7%

2022年度の正味事業費率は、正味収入保険料が減少した結果、31.7%と前年度に比べ1.8ポイント上昇しました。

(単位：%)



正味事業費率

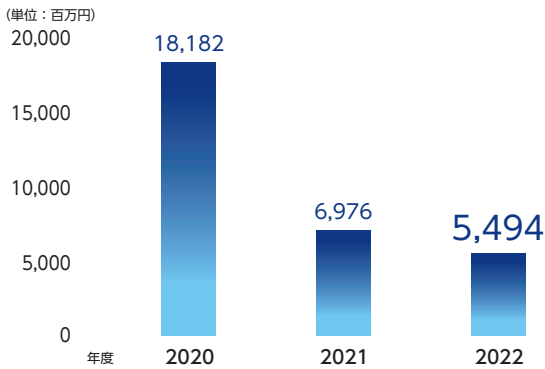
正味収入保険料に対する諸手数料及び集金費 (損害保険代理店手数料等募集に要した費用) と保険引受に係る営業費及び一般管理費 (当社の運営費用、システム開発費用等) の割合をいいます。

損益の状況

当期純利益

54億円

2022年度の当期純利益は、正味収入保険料の減少により、経常利益が減少した結果54億円となり、前年度に比べ14億円の減少となりました。



当期純利益

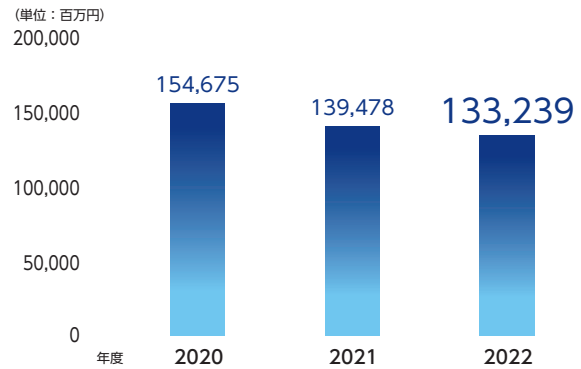
正味収入保険料等の保険引受収益から、正味支払保険金等の保険引受費用と保険引受に係る営業費及び一般管理費等を差し引いたものを保険引受損益といい、本業における損益を示します。この保険引受損益に、資産運用損益、法人税及び住民税等を加減したものを当期純利益といい、事業年度に発生したすべての要素を反映した最終損益を示します。

総資産の状況

総資産

1,332億円

2022年度末の総資産は、1,332億円と前年度に比べ62億円減少しました。



総資産

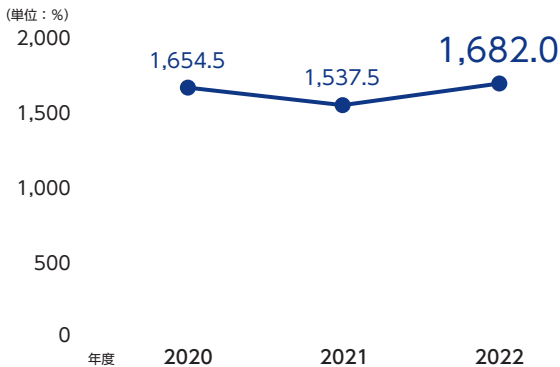
当社が保有する現預金、有価証券等のすべての資産の合計額をいいます。

支払余力 (単体ソルベンシー・マージン比率) の状況

単体ソルベンシー・マージン比率

1,682.0%

ソルベンシー・マージン総額の増加等により、2022年度末は2021年度末の1,537.5%と比べ144.5ポイント上昇しました。



単体ソルベンシー・マージン比率

巨大災害の発生や保有する資産の大幅な価格下落等、「通常の予測を超える危険」に対して、「損害保険会社が保有している資本金・準備金等の支払余力」の割合を示す指標として、保険業法等に基づき計算されたものが、「単体ソルベンシー・マージン比率」です。

同比率は、行政当局が保険会社を監督する際に、経営の健全性を判断するために活用する指標のひとつですが、その数値が200%以上であれば「保険金等の支払能力の充実の状況が適当である」とされています。

お客さまサービスについて

誠実なお客さま対応で信頼にお応えします。

お客さま一人ひとりのご要望に、きめ細かくお応えするために
当社は、親密なコミュニケーションや改善活動を通じて
より満足度の高いお客さまサービスをご提供してまいります。

1 リレーションシップセンターでのお客さまサービス

当社では、直接お客さまの声を伺いできる電話応対や事務手続きを行っているリレーションシップセンターの業務を重視しています。

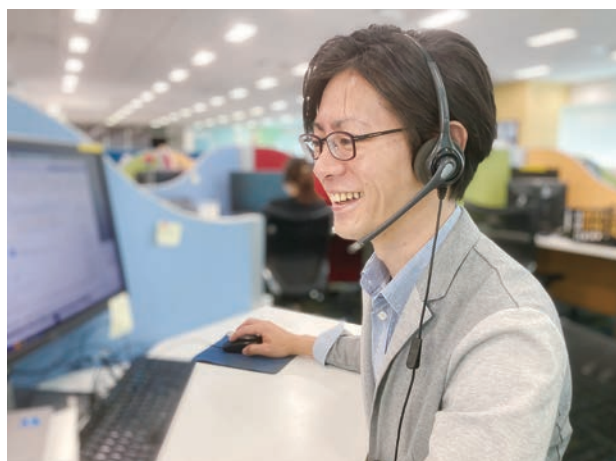
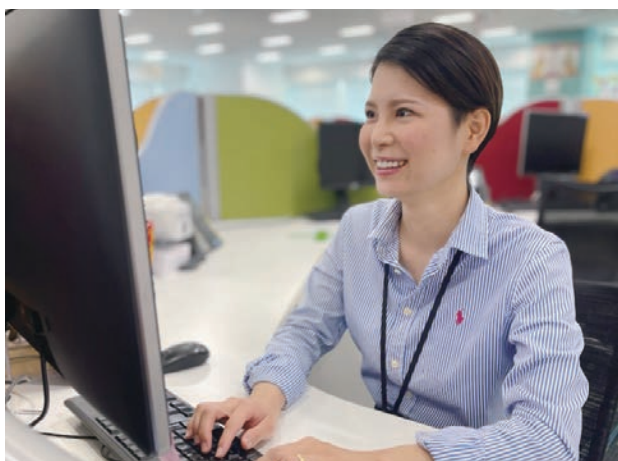
リレーションシップセンターでは、TSR (Telephone Service Representative) と当社内で呼ぶお客さま対応スタッフが、お客さまのご要望やお悩み等をお伺いし、お客さまの立場になって考え、ご希望に沿った提案を行います。そして、ご契約に関するお手続きが必要になれば、事務手続担当の専門スタッフが、正確で迅速な事務手続きを心がけ、お客さまより送っていただいた書類は原則当日中に手続きを行います。これまでご加入いただいたお客さまのご契約を長い将来にわたって確実にお守りし、お約束を確実に果たすため、日々、サービスの向上に努めています。

また、当社のご高齢や障がいのあるお客さまへ配慮したサー

ビスに取り組んでいます。目の不自由なお客さまを対象とした「点字書類作成サービス」のご提供や、ご契約者のご親族からのお問い合わせに対応すべく、「ご家族情報登録制度」を設けています。ご家族情報をご登録いただくことで、ご契約者（ご加入者）以外の方によるお問い合わせへの回答が可能です（詳細につきましては当社ホームページの「ご家族情報登録制度」ページをご覧ください）。

それぞれの専門知識が豊富なスタッフ・チームが、お客さまとのやり取りを通じて「アメリカンホームなら安心できる」、「ずっと保険を任せたい」といった「関係を構築したくなる顧客体験」をご提供していきたいと考えています。

これからもお客さま一人ひとりの声に耳を傾け、さらなるサービスの向上を図ってまいります。



リレーションシップセンターの様子

2 ウェブサイトでのお客さまサービス

当社のウェブサイトでは、保険契約のお申込み、事故のご連絡、各種お問い合わせ先のご案内等、お客さまのニーズに合わせたコンテンツをご用意しています。

ウェブコンテンツ

「女性のための医療保険morph（モルフ）」の保険契約をご検討いただく際にご活用いただける、女性のための医療保険ウェブコンテンツをオープンしました。こちらでは、「女性のための医療保険morph（モルフ）」の補償内容だけでなく、ライフステージに応じた補償の選び方や、女性特有のガンや病気に関するコラムなどをご覧いただけます。新たに保険契約をご検討いただく際、また現在ご契約中の保険内容の見直しにもご活用いただける内容となっています。

お客さまの声の反映

お客さまにさらに快適にウェブサイトをお使いいただくために、コンテンツ管理システムを活用し、お客さまの閲覧状況やお客さまの声に基づいて各種機能の改善を行っています。

事故のご報告・保険金のご請求

傷害・医療保険、火災・地震その他の保険について、お電話だけでなく、ウェブサイトからの事故・保険金請求の登録も24時間可能です。保険金請求の登録の完了後、当社より詳細確認や今後の事故・保険金請求の対応についてご連絡*や書類を送付いたします。

*当社からのご連絡時間：平日 9:00～17:00



女性のための医療保険のウェブコンテンツページ

3 保険金のお支払い体制

お客さまの万一の事故・おケガやご病気の際に、ご安心とご満足いただける保険金サービスを提供することは、保険会社のもっとも重要な責務のひとつです。当社では、「お客さま本位

の業務運営方針」を徹底し、お客さまへ誠実な対応で迅速、適切に保険金をお支払いする体制の整備と強化を継続的に行っています。

万一の事故・おケガやご病気のときに、ご安心いただけるサービスを提供するための取り組み

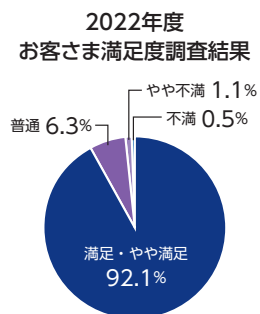
お客さま満足度調査の実施

保険金をお支払いする際にお客さまにアンケートをお送りし、当社の対応に関するお客さま満足度調査を継続的に行っています。アンケートにご回答いただいた内容は、お客さま対応におけるサービスの向上や改善に活用しています。特に、不満足の原因をされた回答を受領した場合は、内容を分析し、保険金支払担当者へフィードバックを行うなどして、業務改善に役立てています。

また、毎月お褒めの言葉をいただいたアンケートの中から特に対応が優れていた保険金支払担当者を選考・表彰し、担当者のお客さま対応に対する意欲の向上を図っています。

2022年度のアンケート結果では、92.1%（調査期間：2022年4月～2023年3月）のお客さまから「満足」または「やや満足」の評価をいただきました。

今後もお客さまのご意見をもとに、さらなるサービスの向上につなげてまいります。



調査期間：2022年4月～2023年3月
対象保険商品：全商品
回答数：35,423件

電話対応品質の向上

保険金支払担当者は、電話対応品質の向上に努めており、お客さまにご満足いただける対応ができるようトレーニングを受けています。

日々のトレーニングの成果を確認するため、2010年から公益財団法人日本電信電話ユーザ協会が開催している、「電話応対コンクール」（参加する各企業・事業所が一堂に会し、毎年設定さ

れる競技問題で、日頃の電話対応スキルを競い合うものです）にチャレンジし、当社の電話対応品質の向上に努めています。

また、保険金支払担当者とお客さまとの通話の音声ログを定期的にモニタリングし、評価および指導を行うことで、トーククオリティ向上に努めています。

耳や言葉、目の不自由なお客さまにご利用いただけるサービスについて

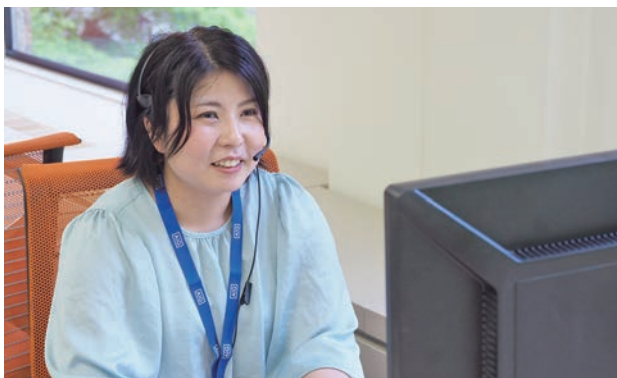
当社では、耳や言葉、目の不自由なお客さまにご利用いただけるサービスをご用意しており、継続的なサービスの改善に努めています。2019年3月より行っている、目の不自由なお客さまを対象とした「点字書類作成サービス」に加えて、2021年7月からは、耳や言葉の不自由なお客さまを対象とした「電話リレーサービス（公共インフラ）」の受電対応を開始するなど、ご高齢のお客さま、障がいのあるお客さまへ配慮したサービスの改善に取り組んでいます。

お客さまにより身近に感じていただくために

おケガやご病気等の困難を抱えて保険金のご請求をいただくお客さまに担当者をより身近に感じていただくため、傷害・医療保険では保険金請求書類に草花の香りつきメッセージカードを添えてお送りしています。お客さまからは「『真心をこめて・・・』というお手紙がとってもうれしかった」といったお言葉をいただいています。



メッセージカード



保険金サービスセンターの様子

確実な保険金のお支払いを実現するための体制

保険金支払審査会による検証

すべての商品の保険金請求事案で、保険金支払いを担当する保険金サービス部門が保険金支払事由に該当しないと判断した事案（一定の事由に基づく場合を除く）については、保険金サービス部門だけではなく、商品部門やコンプライアンス部門のメンバーで構成される保険金支払審査会を定期的開催し、その判断の妥当性を検証しています。

保険金支払再審査会制度

保険金支払いに関わる当社の判断についてお客さまにご了承いただけない場合、お客さまのご要請に基づいて保険金支払再審査会による再審査を行う制度を設けています。保険金支払再審査会は、保険金のお支払いを担当する保険金サービス部門以外の部署が随時主催し、外部専門家（医師・弁護士等）による客観的な審査を行っています。

丁寧・迅速・高品質な保険金のお支払い対応

24時間365日保険金請求受付

休日や夜間でもすぐにご連絡いただけるように、保険金請求の受付は24時間365日体制の通話料無料ダイヤルをご用意しています。また、当社ウェブサイトからも受付が可能です。

連絡手段・書類案内方法の多様化

お客さまがより便利にお問い合わせいただけるよう、これまで

災害時における保険金支払体制

災害時であっても保険金支払業務を継続することを最重要課題のひとつであると考え、本社機能のある東京のほか、沖縄、長崎、大阪等に業務を分散する取組みを行っています。また、BCP（事業継続計画）をより強化するため、お客さまからお送りいただいた保険金請求書類等をすべて電子データ化し、ペーパーレスの保険金支払業務を全商品に展開しています。

これにより、大規模災害発生時でも全国の各拠点等にて電子化された保険金請求書類を参照し、保険金支払業務を滞りなく継続することが可能となり、お客さまにさらにご安心いただける環境となっています。

の電話、FAXおよび郵便に加え、SMS（ショート・メッセージ・サービス）を導入しています。

また、お客さまがより便利に保険金請求書類を取得いただけるよう、これまでの郵便案内に加え、ネットプリントサービスを導入しています。これにより、一部の保険金請求書類について、当社からの書類発送を待つことなくお客さまご自身で最寄りのセブン・イレブン店舗のマルチコピー機にて印刷いただけます。

傷害・医療保険の保険金お支払いサービス

● 迅速な保険金のお支払い

保険金のご請求に必要な書類が到着してから、最短で翌営業日にお客さまのご指定する口座へお支払いします。保険金のお支払いに時間がかかる場合は、お客さまにその旨をご案内し、できる限り速やかなお支払いに努めています。

● お送りいただく書類の簡素化

多くのお客さまのご要望にお応えするため、必要書類の簡素化に取り組んでいます。また、お客さまのおケガ・ご病気の際のご負担を軽減し、少しでも早くご安心いただけるよう、書類にて記載いただく項目の簡略化にも取り組んでいます。

● 分かりやすい保険金請求手続きの書類

お客さまにご記入いただきたい項目が一目で分かるように作成し、記入例等のご説明を添えてご案内しています。2022年8月には一部の保険金請求書類に関する記入支援動画を公開し、動画で記入方法を確認しながら書類を作成いただけるようにいたしました。また、より多くのお客さまにとって分かりやすい書類となるように、一部の保険金請求書類でカラーユニバーサルデザインの認定を取得しています。

● 女性専用担当者の設置

女性のお客さまが保険金のご請求をされる際、「男性担当者には話にくい」といったお声をいただいたことから、女性に多いご病気等により保険金請求をされる際、お客さまのご希望に応じて女性担当者が対応できる体制を整えています。どんなことでもお気軽にご相談いただき、保険金請求時の気持ちのご負担を軽減したいという想いから始めたサービスです。



● 査定支援システム導入による保険金支払いの迅速化

医療保険と傷害保険の一部において、お客さまから当社にお送りいただいた診断書の記載内容を電子データ化し、保険金支払情報の正確な把握を行っています。また、医療保険の一部の商品では、データ化した診断書の記載内容と契約情報等を照合し、お支払いする保険金を自動で算出するシステムを導入しています。このシステムにより、より迅速な保険金のお支払いが可能となっています。

傷害・医療保険金のお支払いまでの一般的な流れ

おケガ・ご病気の 連絡・受付

保険金請求受付センターへおケガ・ご病気の発生状況等をご連絡ください。入院中等の理由でお客さまご本人からのご連絡が難しい場合は、ご家族や代理の方から保険金請求受付センターへご相談ください。当社ウェブサイトからも受付が可能です。

保険金請求書類 のご案内



お客さまからおケガ・ご病気のご連絡を受けた後、保険金請求に必要な書類をお送りします。保険金のお支払いまでの流れや各種サービスの内容、保険金請求手続き方法等についてご不明点があった場合、保険金サービスセンターの担当者が丁寧に説明します。

保険金請求書類の確認



お客さまからご提出いただいた保険金請求書類の内容を確認します。書類の内容によっては、関係機関に確認させていただくことがあります。

・ご請求漏れの有無の確認

保険金のご請求漏れがないかを確認します。

・治療途中での保険金請求の対応・受付

万一、治療が長引いた場合、治療の途中でも保険金のご請求が可能です。

・保険金請求手続きの途中経過のご報告

お客さまにご安心いただけるように、進捗状況をお客さまのご要望に合わせてご報告します。

保険金お支払額確定



適切かつ迅速な保険金支払いを行えるよう、保険商品別の専門チームがご請求いただいた事案を審査し、お支払いする保険金の額を決定します。また、保険金支払内容の妥当性・適切性の検証を専門に行うチームが保険金支払内容のチェックを行っています。

保険金お支払額のご案内

支払い手続き完了後、お客さまに「お支払いのご案内」を書面でお送りします。

4 「お客さま満足の向上」への取り組み

当社では、お客さまからお寄せいただいたご意見、ご要望、ご不満等の「お客さまの声」を真摯に受け止め、改善に活かすために様々な取り組みを行っています。苦情の件数、内容等の情報、およびお客さまの声をもとにした業務運営や商品・サービス等の改善事例については、当社ウェブサイトで定期的にご紹介しています。



お客さまの声基本方針

【基本理念】

当社は、お客さまからいただいた苦情（不満足の説明）やご意見・ご要望を「お客さまの声」として真摯に受け止め、商品・サービスや業務の品質改善に積極的に活かし、お客さまの信頼を得て「お客さまに選ばれ続ける会社」になることを目指します。

【対応指針】

- (1) お客さまの声は、最優先の課題と位置づけ、迅速・適切・誠実に対応します。
- (2) お客さまの声を常に貴重な忠告・助言であると認識しながら傾聴し、積極的にお客さまの声の収集に努めます。
- (3) お客さまの声には、関連する法令等を遵守し、公正、公平に対応します。

- (4) お客さまの声に関する情報は、積極的に公開します。
- (5) お客さまの声を経営に反映させ、商品・サービスや業務の品質改善を図ります。

【基本行動】

- (1) 私たちはお客さまの声に、最優先で取り組みます。
- (2) 私たちはお客さまの声を、感謝の気持ちをもって、真摯に受け止めます。

当社とお客さまとのコミュニケーション

当社は、電話、インターネット等を通じた、ダイレクトマーケティング（通信販売）を主な手法として、保険をご提供しているのが最大の特徴です。お客さまからの商品内容やご契約内容に関するお問い合わせ、ご契約の各種変更手続き、保険金支払いのサポートは、当社のリレーションシップセンターや保険金サー

- (3) 私たちはお客さまの声に対して、定められた対応手順に則り、公正、公平に対応します。
- (4) 私たちはお客さまの声に関する情報を、ホームページ等を通じて、積極的に公開します。
- (5) 私たちはお客さまの声を経営に反映させ、商品、サービスや業務の改善に活かすことで、「お客さまに選ばれ続ける会社」になることを目指します。

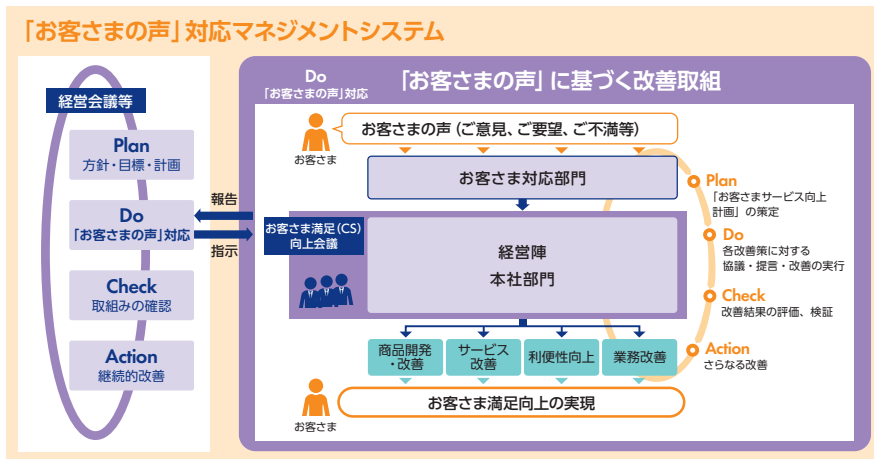
ビスセンターの担当者により、主に電話や郵便等を通じて直接行っています。また、当社ウェブサイトからもサポートしています。当社では、お客さまとの直接的なコミュニケーションの機会を大切に、お客さまからのご要望やご意見を商品やサービスの改善に活用できるよう取り組んでいます。

お客さまからお寄せいただいた声に対応する態勢

当社では、保険の募集活動、保険契約の維持・管理、保険金のお支払い等を通じてお客さまから直接各担当部署へ、または、お客さま対応の窓口となるリレーションシップセンターへ様々な声をいただきます。

お客さまよりいただいた声に基づき、サービスの向上や業務改善を推進する組織として「お客さま満足（CS）向上会議」を運営しています。「お客さま満足（CS）向上会議」は「お客さまの声」を受け付ける部署だけでなく、商品や事務企画・システム開発を担当する部署等を含む全社横断的なメンバーで構成され、「お客さまの声」対応マネジメントシステム（PDCAサイクル）に基づきお客さまサービスの向上および継続的な業務改善に努めています。

さらに、「お客さまの声」対応マネジメントシステムの維持と継続的な改善が実施されていることを、お客さま接点を有しない部門によって第三者的に点検し、その結果を定期的に経営陣が評価することで、「お客さまの声」対応の向上に努めています。



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、「お客さまの声」の対応態勢に関する苦情対応マネジメントシステムの国際規格「ISO10002」*1に準拠して、お客さまの声に対する管理態勢の継続的な改善・向上を図っています。

自己適合宣言の目的

国際規格「ISO10002」自己適合宣言を機に、同規格に沿った「お客さまの声」対応マネジメントシステムを維持し、従来の「お客さまの声」対応を、さらにお客さま満足の向上に活かす活動とすることを目的としています。

*1 「ISO10002」について
 ・苦情対応の仕組みを構築し運用するための規格であり、国際標準化機構（ISO）が2004年7月に制定した「苦情対応マネジメントシステム」に関する国際規格です。
 ・会社組織全体で苦情を受け止め、関連するすべての部署においてPDCAサイクルに基づいた継続的改善を図っていくものです。「ISO10002」は、この考え方に基づくマネジメントシステムを標準化したものです。
 ・「ISO10002」は、苦情対応のマネジメントシステムの構築や運用について、当事者が自ら評価し適合を宣言することができる規格です。
 *2 当社では「苦情」だけでなく、お客さまや代理店、その他一般の消費者の方々等からいただく「ご意見・ご要望」も大切な「お客さまの声」として、「お客さまの声」対応マネジメントシステムの対象と位置づけています。

「お客さまの声」をお聴きする取組み

お客さまから直接ご意見、ご要望、ご不満等を承るご相談窓口を設置しています。

お客さま相談室

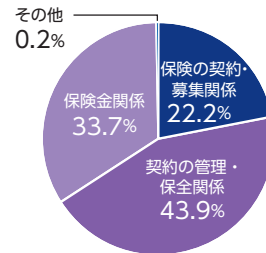
お客さまからのご意見、ご要望、
ご不満等を承る窓口

TEL. 0120-353-031

9:00~17:00 (土日・祝・年末年始を除く)

お客さまからお寄せいただいた声を把握する取組み

2022年4月から2023年3月までの間に当社にお寄せいただいた「お客さまの声（ご意見、ご要望、ご不満等）」の総数は14,937件で、前年度比129%と増加しました。これは、「お客さまの声」の社内の報告態勢を強化したことによるものです。



(集計：2022年4月～2023年3月)

お客さまからお寄せいただいた声を最大限に活かすための活動

お客さま満足向上のための具体的な取組みと改善例

お客さま満足向上のために、「お客さま満足（CS）向上会議」において把握した「お客さまの声」の分析結果を踏まえた改善

事例および各部署ごとに取り組んだ改善事例をご紹介します。今後も引き続き改善に取り組んでまいります。

お客さまのご意見・ご要望 成年後見人等から問い合わせの際の書面の雛形を作してほしい。

改善しました 成年後見人等から問い合わせの際の書面の雛形を作成しました。

成年後見人の方が簡単にお問い合わせができるように、書面の雛形をご用意しました。また、これまで郵送のみの受付でしたが、FAXでの受付も開始しました。

改善年月：2022年4月

お客さまのご意見・ご要望

契約者が高齢なため、家族でも契約内容について確認や問い合わせができるようにしてほしい。

改善しました 「ご家族情報登録制度」を開始しました。

「ご家族情報登録制度」を開始し、当社に登録した親族の方からのお問い合わせへの対応や、その他サービスをご利用いただけるようになりました。

改善年月：2022年5月

お客さまのご意見・ご要望 手紙に同封されている「補償の重複に関するご確認のお願い」の説明が分かりづらい。

改善しました 「補償の重複に関するご案内」の動画を公開しました。

より分かりやすい説明動画を当社ホームページに掲載し、いつでもご確認いただけるようになりました。

改善年月：2022年7月

お客さまのご意見・ご要望 「保険金請求書類」の記入方法が分からない。

改善しました 「保険金請求書類の記入方法」の動画を公開しました。

記入方法に関するお問い合わせが多い書類について動画を公開し、いつでもご記入方法を確認いただけるようになりました。

改善年月：2022年8月

お客さまのご意見・ご要望 「保険料控除証明書」の見方や記入方法が分からない。

改善しました 「『保険料控除証明書』の確認方法および『保険料控除申告書』の記入方法のご案内」の動画を公開しました。

よくあるお問い合わせ内容や記入方法を、動画でいつでもご確認いただけるようになりました。改善年月：2022年8月

お客さまのご意見・ご要望 契約者の住所や電話番号の変更を書面で申し出できるとよい。

改善しました 「保険契約内容変更届出書」を簡単に出力できるようになりました。

医療保険、傷害保険、賠償責任保険のご契約*において、住所および電話番号の変更時に記入いただく「保険契約内容変更届出書」を、当社ウェブサイトからご自宅のプリンター、またはセブン-イレブン店舗のマルチコピー機で出力いただけるようになりました。出力いただいた「保険契約内容変更届出書」にご記入・ご捺印のうえ、当社へご郵送いただくことでお手続きが可能になりました。*契約者と補償対象者（補償対象者ご本人）が同一のご契約に限らせていただきます。

改善年月：2022年11月

社外のお客さま相談窓口（中立・公正な立場で問題を解決する損害保険業界関連の紛争解決機関）

一般社団法人保険オンブズマン

当社は、法律に定められた指定紛争解決機関である一般社団法人保険オンブズマンと手続実施基本契約を締結しています。当社との間で問題を解決できない場合には、解決の申立てを行うことができます。詳しくは下記ホームページをご覧ください。

同機関のホームページ（<https://www.hoken-ombs.or.jp/>）

一般財団法人自賠責保険・共済紛争処理機構

自賠責保険（自賠責共済）の保険金（共済金）の支払いをめぐる紛争の、公正かつ的確な解決を通して、被害者の保護を図

るために設立され、国から指定を受けた紛争処理機関として、一般財団法人自賠責保険・共済紛争処理機構があります。同機構では、自動車事故に関わる専門的な知識を有する弁護士、医師、学識経験者等で構成する紛争処理委員が、自賠責保険（自賠責共済）の支払内容について審査し、公正な調停を行います。同機構が取り扱うのは、あくまで自賠責保険（自賠責共済）の保険金（共済金）の支払いをめぐる紛争に限られますので、ご注意ください。詳しくは下記ホームページをご覧ください。

同機構のホームページ（<https://www.jibai-adr.or.jp/>）

5 個人情報保護管理体制

当社では、個人情報の保護を図り、個人情報を適正に取り扱うために、個人情報保護管理体制の整備・強化に継続的に取り組んでいます。

個人情報保護宣言

当社の個人情報保護の考え方や方針に関する宣言として「プライバシーポリシー」を公表しています（次頁をご参照ください）。さらに、「プライバシーポリシー」に定めた内容を実践し、お預かりした大切なお客さまの個人情報ははじめとしたすべての個人情報の保護を図るため、個人情報の適正な管理および業務への利用等に係る事項を社内規程に定め、個人情報の適正な取り扱いに努めています。

個人情報保護の推進体制

当社では、「個人情報の保護に関する法律（個人情報保護法）」をはじめ、個人情報保護委員会の「個人情報の保護に関

する法律についてのガイドライン」および金融庁の「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」等の関連法令等を遵守しています。また、個人情報の保護および安全管理措置の推進を図るため、コンプライアンス委員会が個人情報保護管理を管轄すると共に、個人情報保護管理責任者を個人情報保護管理に関わる総責任者とし、コンプライアンス統括部が中心になって、個人情報保護管理体制のさらなる整備・強化に取り組んでいます。

取引先における個人情報の保護

当社では、個人情報の取り扱いを含む業務を当社外に委託する場合の個人情報の保護を確実にするため、外部取引先の選定・評価および管理に関する当社独自のルールを定めています。さらに、取引先における個人情報の安全管理措置の実施状況を定期的に確認しています。

プライバシーポリシー

当社は、業務上お取り扱いさせていただくお客さまの個人情報を保護することをお約束いたします。個人情報保護の重要性に鑑み、「個人情報の保護に関する法律（個人情報保護法）」、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（番号法）」その他の関連法令等を遵守して、個人情報および個人番号（マイナンバー）を適正に取り扱うと共に、安全管理について適切な措置を講じます。また、業務上必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により個人情報および個人番号（マイナンバー）を取得します。

当社では、当社のウェブサイトおよびその他の方法（例えば、保険契約の申込書・保険金請求書・取引書類、電話、電子メー

ル等）により取得した個人情報および個人番号（マイナンバー）をプライバシーポリシーに基づきお取り扱いします。また、当社は、違法もしくは不当な行為を助長する等の不適正な方法で個人情報を利用しません。

※特定個人情報とは、個人番号（マイナンバー）をその内容に含む個人情報をいいます。

※特定個人情報以外の個人情報の取り扱いについては、下記「I. 個人情報の取扱いについて」をご覧ください。

※特定個人情報の取り扱いについては、下記「II. 特定個人情報の取扱いについて」をご覧ください。

I. 個人情報の取扱いについて

1. 個人情報に関するお問い合わせ窓口

当社による個人情報、仮名加工情報および匿名加工情報の利用に関するご質問については以下までお問い合わせください。

アメリカンホーム医療・損害保険株式会社
個人情報お問い合わせ窓口
〒930-0856
富山県富山市牛島新町5-5 タワートリプルワン18階
電話番号（通話料無料）：0120-896-840
受付時間：9：00～17：00
（土・日・祝日および年末年始を除きます。）

なお、ご契約内容、事故、保険金・給付金のご請求については、保険証券に記載の連絡先にご照会ください。ご本人であることを確認させていただいたうえで対応させていただきます。

当社は、認定個人情報保護団体である一般社団法人外国損害保険協会の対象事業者です。

ホームページアドレス：<https://www.fnlia.gr.jp/>

また、対象事業者の個人情報および匿名加工情報の取扱いに関する苦情・相談を以下にて受け付けております。

お問い合わせ先
一般社団法人保険オンブズマン
電話番号：03-5425-7963
受付時間：9：00～12：00、13：00～17：00
（土・日・祝日および年末年始を除きます。）
ホームページアドレス：<https://www.hoken-ombs.or.jp/>

2. 当社が取得する個人情報

お客さまと当社との関係（例えば、記名被保険者、追加被保険者、保険金請求者、証人、代行者・指定代理人その他の当社の業務関係者であるか）に応じて、お客さまに関して当社が取得する個人情報には以下のものが含まれます。なお、当社では、お電話やメール等の通信手段によりご提供された情報（音声や映像等含む）を録音・録画あるいは保存させていただく場合があります。

- ・一般的な個人情報
お客さまの氏名、住所、電話番号、電子メールアドレス、

性別、既婚・未婚の別、ご家族の状況、生年月日その他の各種保険契約および商品・サービス提供のお引受、ご継続・維持管理に関して必要な情報

- ・財務情報および口座詳細
クレジットカード情報、銀行口座番号および口座詳細
適切な補償の提供のためにご収入の状況をお尋ねすることがあります。

- ・病状および健康状態
保険契約の締結・維持管理のため、現在および過去の心身の状態・病状、健康状態、傷害・障がいに関する情報、医療措置、個人的な習慣（例えば、喫煙・飲酒）、処方箋に関する情報および病歴等

- ・マネー・ローンダリング調査のための情報
この目的で、例えば、保険契約者との保険契約に関する情報や、保険金請求者との保険金のご請求に関する情報等を取得します。

- ・商品およびサービスをご提供するための情報
保険の目的物の所在地および特定（例えば、物件の住所、車両のナンバープレートまたは登録番号標）、保険の対象とする個人の年齢区分、ご家族の状況、保険証券・請求番号、保険対象・危険性の詳細、損害の原因、事故歴または損害歴、ならびに加入している他の保険、その他ご契約を希望される保険のお引受け、ご継続・維持管理や、保険金・給付金等のお支払いに必要な情報（カメラ画像等を含みます。）

- ・各種市場調査やアンケートにご協力いただいた場合のお客さまの回答内容
お客さまから当社に寄せられたご要望や嗜好、キャンペーンもしくは商品抽選その他の販売促進活動への参加または任意の顧客満足度調査を含む各種市場調査への回答をお願いする場合がございます。

- ・電話帳、住宅地図、官報等において公開されている情報

3. 当社の個人情報利用方法（利用目的）

当社はこれら個人情報を次の目的のために利用します。

- (1) 各種保険契約のお引受け、ご継続・維持管理および保険金・給付金等のお支払い
例えば次のようなことを行います。
 - ・ご本人確認
 - ・当社の保険業務の一環としてのご本人その他の方々

との連絡

- ・当社の保険約款、当社のウェブサイトその他経営情報の変更に係る重要な情報のお客さまへの送付
 - ・保険契約をお引受けするか否かの決定、ご請求内容の確認、処理、和解、および請求に関する紛争の管理等
 - ・お客さまの保険金・給付金等の請求権の確認、および保険料その他のお支払いの事務手続き
- (2) 日本におけるAIGグループ会社・提携会社が提供するものを含む各種商品やサービスのご案内・提供、それに関するご契約の維持管理
- 例えば次のようなことを行います。
- ・お客さまの嗜好に基づくマーケティング情報（第三者たる特定取引先により提供された他の商品・サービスに関する情報を含みます）のご提供
 - ・お客さまそれぞれに合わせた情報および広告の提示による、当社のウェブサイト上の画面表示変更
 - ・保険・支援サービスのご提供
 - ・各種キャンペーン、セミナー、イベント等のご案内
- (3) 当社業務に関する情報提供および運営管理、商品・サービスの充実
- 例えば次のようなことを行います。
- ・当社とお客さまの通信（お電話やその他の通信方法による）内容の確認やモニタリングによる、品質やセキュリティの向上およびトレーニングの実施
 - ・満足度調査を含む各種市場調査および分析の実施
 - ・当社インフラ・業務運営の管理、社内方針・手続きの遵守（監査・財務・経理、請求・集金、ITシステム、データやウェブサイトの掲載、事業の継続を含みます）および記録・文書・印刷の管理
 - ・苦情の解決およびデータのアクセスや訂正に関するご請求の取扱い
- (4) 保険に関連・付随する業務の実施
- 例えば次のようなことを行います。
- ・他の事業者から個人情報の取扱いの全部または一部について委託された場合等において、委託された当該業務
 - ・詐欺・マネー・ローンダリングを含む犯罪の防止、摘発および調査ならびにその他の商業上のリスクの分析・管理
（お客さまの居住国外の法令を含む）適用ある法令・規制（マネー・ローンダリングやテロの禁止に関する法令・規制等）に基づく義務の遵守、法的手続の遵守および（お客さまの居住国外の公共機関・政府機関を含む）公共機関・政府機関からの要請への対応
- (5) 当社が有する債権の回収
- (6) 外国にある事業者を含む事業者との間の再保険契約の締結、再保険契約に基づく通知および再保険金の請求
- (7) お客さまとのお取引および当社の業務運営を適切かつ円滑に履行するために行う業務
- (8) その他上記に付随する業務

4. 個人データの第三者への提供および第三者からの取得

- (1) 当社は、次の場合を除いて、ご本人の個人データを第三者に提供することはありません。
- ・ご本人が同意されている場合
 - ・利用目的の達成に必要な範囲内において、保険代理

店を含む委託先（外国にある事業者を含む情報ベンダーなど）へ提供する場合

- ・再保険（再々保険以降の出再を含みます）の手続きをする場合（外国にある事業者との間の手続きを含みます）
 - ・ご本人の保険契約内容を保険業界において設置運営する情報制度に登録する等、保険制度の健全な運営に必要であると考えられる場合
 - ・その他法令等に根拠がある場合
- ※外国にある第三者への個人データの提供の詳細については、「9. その他の重要な情報」をご覧ください。
- (2) 当社は、法令で定める場合を除き、個人データを第三者に提供した場合には当該提供に関する事項（いつ、どのような提供先に、どのような個人データを提供したか等）について記録し、個人データを第三者から取得する場合（個人関連情報を個人データとして取得する場合を含みます）には当該取得に関する事項（いつ、どのような提供元から、どのような個人データを取得したか、提供元の第三者がどのように当該データを取得したか等）について確認・記録します。

5. 個人データの共同利用

次の場合、当社は個人データを共同利用することがあります。

- (1) 損害保険業界
- 当社は、保険契約の締結または保険金の請求に際して行われる不正行為を排除するために、損害保険会社等との間で個人データを共同利用します。詳細につきましては、一般社団法人日本損害保険協会のホームページ (<https://www.sonpo.or.jp/>) をご覧ください。
- また、自賠責保険における適正な支払のために、損害保険料率算出機構との間で個人データを共同利用します。詳細につきましては、損害保険料率算出機構のホームページ (<https://www.giroj.or.jp/>) をご覧ください。
- (2) 代理店等情報確認業務
- 当社は、損害保険代理店の適切な監督や当社の職員採用等のために、損害保険会社との間で、損害保険代理店等の従業者に係る個人データを共同利用します。また、損害保険代理店の委託等のために、一般社団法人日本損害保険協会が実施する損害保険代理店試験の合格者等の情報に係る個人データを共同利用します。詳細につきましては、一般社団法人日本損害保険協会のホームページ (<https://www.sonpo.or.jp/>) をご覧ください。
- (3) 国土交通省への個人データ提供
- 当社は、原動機付自転車および軽二輪自動車の自賠責の無保険車発生防止を目的として、国土交通省が自賠責保険契約期間を満了していると思われる上記車種のご契約者に対し契約の締結確認のはがきを出状するため、上記車種の自賠責保険契約に関する個人情報を国土交通省へ提供し、同省を管理責任者として同省との間で共同利用します。詳細につきましては、国土交通省のホームページ (<https://www.mlit.go.jp/jidosha/anzen/04relief/index.html>) をご覧ください。
- (4) グループ会社
- 当社では、お客さまの個人データをAIGグループ会社との間で共同利用する場合があります。この場合において

も、それぞれの会社がお客さまの個人データを、責任をもって管理いたします。

- ・日本におけるAIGグループ会社
当社は、日本におけるAIGグループ会社との間で個人データを共同利用する場合があります。

[共同利用する個人データ]

氏名、住所、電話番号、電子メールアドレス、性別、生年月日、その他申込書等に記載された契約の内容、事故状況および保険金支払い状況等の内容

[共同利用の目的]

- グループ会社からの商品やサービスのご案内・提供
- ご契約の維持管理
- 商品・サービスの充実
- その他各社の事業に関連・付帯する業務

[共同利用する者の範囲]

- ・日本におけるAIGグループ会社

次のURLに記載のとおりです。

<https://www-510.aig.co.jp/about-us/companies.html>

- ・AIGグループ会社

AIGグループでは、AIGグループの経営管理・内部統制を目的として、下記の範囲内で必要な場合に限り個人データを共同利用する場合があります。

[共同利用する個人データ]

氏名、住所、電話番号、電子メールアドレス、性別、生年月日、その他申込書等に記載された契約の内容、事故状況および保険金支払い状況等の内容

[共同利用の目的]

AIGグループの適正な経営管理、コンプライアンス・リスク管理・内部監査等の内部統制、その他の内部管理

[共同利用する者の範囲]

AIG, Inc.および同社の公開財務諸表に記載された連結対象子会社*

(*連結子会社：米国証券取引委員会のウェブサイトから入手できるForm10-Kの付属書類21 (<https://www.sec.gov/Archives/edgar/data/5272/00000527223000007/q42022exhibit21.htm>) をご覧ください)

- ・共同利用する個人データの管理については当社が責任を負います。当社の住所および代表者名については、下記「Ⅳ. 個人情報取扱事業者名」をご覧ください。

[AIGグループについて]

AIGグループは、世界の保険業界のリーダーであり、AIGのメンバーカンパニーは約70の国や地域で、法人および個人のお客さまの資産を守り、リスクマネジメントをサポートするための保険ソリューションをお届けしています。持株会社AIG, Inc.はニューヨーク証券取引所に上場しています。日本では、AIG損害保険株式会社、アメリカンホーム医療・損害保険株式会社、ジェイアイ傷害火災保険株式会社、AIGパートナーズ株式会社、テックマークジャパン株式会社などが事業を展開しています。

詳細は、ウェブサイトwww.aig.comをご覧ください。

6. センシティブ情報のお取扱い

当社は、「個人情報の保護に関する法律（個人情報保護法）」、「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」その他の関連法令等に定める要配慮個人情報を含むセンシティブ情報（以下、「センシティブ情報」といいます。）を、次に掲げる場合を除くほか、取得、利用または第三者提供を行いません。

- (1) 保険業の適切な業務運営を確保する必要性から、本人の同意に基づき業務遂行上必要な範囲でセンシティブ情報を取得、利用または第三者提供する場合
- (2) 相続手続きを伴う保険金支払事務等の遂行に必要な限りにおいて、センシティブ情報を取得、利用または第三者提供する場合
- (3) 法令に基づく場合
- (4) 人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合、公衆衛生の向上または児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合
- (5) 国の機関もしくは地方公共団体またはその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合

7. 信用情報の取扱い

当社は、保険業法施行規則第53条の9に基づき、信用情報に関する機関（ご本人の借入金返済能力に関する情報の収集および保険会社に対する当該情報の提供を行うものをいいます）から提供を受けた情報であってご本人の借入金返済能力に関するものを、ご本人の返済能力の調査以外の目的のために利用しません。

8. 安全管理措置

当社は、お客さまの個人データを正確、最新のものにするよう適切な処置を講じています。また、個人データの漏えい、滅失等の防止等、その管理のために必要かつ適切な安全管理措置を講じるとともに、その取扱いに関する社内規定、組織体制、従業員への定期的な点検および研修体制を整備しています。加えて、外部からの不正アクセスを保護する仕組み等を導入しており、十分なセキュリティ対策を講じています。

当社の講じる保有個人データの各種安全管理措置等の詳細は、「保有個人データの取扱いについて当社の講じる安全管理措置（別表参照）」をご覧ください。

保有個人データの取扱いについて当社の講じる安全管理措置

	講じなければならない措置	手法について
基本方針の策定	個人データの取り扱いに係る規律の整備	お客さまの情報保護の基本方針として「プライバシーポリシー」を公表しています。また、基本方針に定めた内容を実践し、お預かりした大切なお客さま情報の保護を図るため、お客さま情報の適正な管理および業務への利用等に係る事項を社内規程に定め、お客さま情報の適正な取り扱いに努めています。
組織的安全管理措置	組織体制の整備	個人情報保護管理責任者を、個人データの管理責任者と定めています。また、各部署の所属長を個人データの管理者と定め、各部署における個人データに関する安全管理措置に係

		る取り扱い等の管理を行い、役職員が各社内規程に基づき個人データを取り扱うこととしています。あわせて、各部署で取り扱う個人データについて点検を実施します。
個人データの取り扱いにかかる規律に従った運用		個人データの取り扱いに関する各種社内規程に基づき個人データを取り扱う各種システムについては、そのIDの適切な管理や、アクセスログの記録などを行い、取り扱い状況を検証できる体制を整備しています。
個人データの取扱状況を確認する手段の整備		個人データの取り扱い状況を確認できる手段として、個人データの項目、利用目的、保管場所、保管期限、所管部署、アクセス制御の状況等を含む台帳を整備しています。
漏えい等の事案に対応する体制の整備		漏えい等の事案が発生した際の対応方法を個人データの取り扱いに関する各種社内規程に定め、適時に事故の調査と原因の究明、再発防止策の策定、本人への通知、監督当局への報告などを行える体制を整備しています。
取扱状況の把握及び安全管理措置の見直し		個人データの取り扱いに関する点検体制を整備し、各部署で点検を実施するとともに、当該部署以外の者による点検体制を整備し、実施しています。
人的安全管理措置	役職員の雇用や教育等	個人データの取り扱いに関して、役職員と非開示契約等を締結するとともに、就業規則等を整備しています。あわせて、安全管理実務基準を定め、役職員の役割・責任を明確にし、役職員に対して安全管理措置の周知徹底および教育を実施しています。
物理的安全管理措置		個人データを取り扱う区域や機器等については、以下のよう物理的措置を講じています。 ・管理区域への入室制限 ・紛失や盗難防止のための書類等の施錠保管 ・記録の暗号化 ・復元不可能な方法での廃棄 等
技術的安全管理措置		個人データを取り扱う情報システム等については、以下のよう技術的措置を講じています。 ・アクセス者の識別、認証およびアクセス権の限定 ・システムファイアウォールの設置 ・システムセキュリティ対策の最新化 ・アクセス等の監視 等
外的環境の把握	外国において個人データを取り扱う場合	当該外国の個人情報の保護に関する制度等を把握したうえで、個人データの安全管理のために必要かつ適切な措置を講じています。

なお、当社とのやりとりが安全でないと考えられる理由がある場合（お客さまから当社に提供した可能性のある個人情報の安全性が損なわれていると考えられる場合等）は、直ちにお知らせください。（上記「1. 個人情報に関するお問い合わせ窓口」の項をご覧ください）

9. その他の重要な情報

(1) 当社が取り扱う個人情報が、利用目的に照らして信頼できるものであるよう、また、本プライバシーポリシーに記載された目的を実施するため必要な範囲において正確かつ完全であるよう、確実に期すため合理的な措置を講じます。また、法令による規定・許可により期間延長がなされる場合を除き、本プライバシーポリシーに概要を記載した目的を達成するため必要な期間、個人情報を保持します。

- (2) 当社が業務委託契約に基づき業務受託者に個人情報を提供する場合は、かかる業務受託者を慎重に選定するものとし、また、選定された業務受託者においては、個人情報の秘密および安全を保護するため適切な措置を講じさせるものとします。当社に代わり個人情報を取り扱う業務受託者は、厳重なセキュリティ基準を適用することが求められます。万一、個人情報に関する事故が発生した場合には、当社は迅速かつ適切に対応いたします。加えて、当社は委託先に対する必要かつ適切なモニタリング・点検を定期的に行うとともに、二段階以上の委託を行う場合には、モニタリング・点検を通じて委託先の事業者が再委託先等の事業者に対して十分な監督を行っているかについても確認を行います。当社では、例えば以下のような場合に、個人データの取扱いを委託しています。
- ・保険契約の募集に関わる業務
 - ・損害調査に関わる業務
 - ・情報システムの開発・保守および運用に関わる業務
 - ・保険業務の事務処理、保険証券の作成・発送に関わる業務等
- (3) 当社業務のグローバルな性格上、上記の目的のため外国に個人情報を送る場合があります。また、当社のAIGグループ会社、業務受託者、取引先および政府・公共機関に対し、国境を越えて情報を送る場合もあります。
- (4) 当社は、外国（個人の権利利益を保護するうえで我が国と同等の水準にあると認められる個人情報の保護に関する制度を有している外国として個人情報保護委員会規則で定めるものを除きます。）にある第三者（個人データの取扱いにつき個人情報保護委員会規則で定める基準に適合する態勢を整備している者を除きます。）に個人データを提供する場合には、個人情報保護法第27条第1項各号に掲げる場合を除き、ご本人からこれを認める同意またはこのプライバシーポリシーの関連する条項に従ってこれを提供することを認める同意を取得します。このプライバシーポリシーで想定している当社による外国にある第三者への個人データの提供には、以下のものがあります。
- ・ご本人の同意に基づく提供の場合
 - [提供の理由]
 - 一部の契約に限り、外国にある再保険会社に対する出再に際して個人データが提供されます。
 - [主な提供先の国名]
 - 米国（保険引受リスク分散等の観点から、当該外国事業者が再々保険契約を締結するなどにより移転先が特定できない場合があります。）
 - [提供先における個人情報保護制度の有無]
 - https://www.ppc.go.jp/files/pdf/USA_report.pdf
 - ・外国にある委託先に対する業務委託に際して個人データが提供される場合
 - [主な委託業務]
 - システムの開発・保守および運用
 - [主な提供先の国名]
 - 米国
 - ・外国にあるAIGグループ各社と個人データを共同利用する場合
 - 詳細は、上記「5. 個人データの共同利用」をご覧ください。

- (5) 損害調査など、個人を特定する目的以外の目的でカメラ画像を利用する場合、当社は、関連するガイドライン等に従い、適切にデータを取り扱います。

10. 個人情報取扱いに関する継続的改善

当社は、個人情報の取扱いに関して定期的に見直し、一層の個人情報保護のために継続的改善に取り組んでまいります。

なお、当社の個人情報の取扱いについてのご質問等は、上記「1. 個人情報に関するお問い合わせ窓口」へご連絡ください。適切に対処いたします。

また、このプライバシーポリシーの内容に変更が生じた場合、すみやかに当社のウェブサイト等に掲載・公表いたします。

11. 保有個人データに関する事項の通知、開示・訂正等・利用停止等のご請求

当社は、保有個人データに関する事項の通知、開示・訂正等・利用停止等のご請求があった場合は、ご本人であることを確認させていただいたうえで、適切に対応いたします。なお、ご要望にお応えできない場合は、ご本人に理由を説明いたします。

これらの具体的な請求手続きについては、上記「1. 個人情報に関するお問い合わせ窓口」までご連絡ください。

12. 当社のウェブサイトを通じて取得するその他の情報

「その他の情報」とは、ご本人を特定しない次のような情報をいいます。

- ・ブラウザ情報
- ・クッキー (cookie)、ピクセルタグ (pixel tag) 等を通じて取得される情報
- ・お客さまから提供を受ける人口学的情報等
- ・統計情報

13. 当社が取得するその他の情報

当社および第三者たる当社の業務受託者は、次の方法を含む様々な方法により、その他の情報を取得する場合があります。

(1) インターネットブラウザによる方法

IPアドレス (お客さまのコンピュータのインターネット上のアドレス)、ディスプレイ解像度、オペレーティングシステムの種類 (ウィンドウズかマックかの別等)・バージョン、インターネットブラウザの種類・バージョン、閲覧日時および閲覧ページ等一定の情報は、ほとんどのウェブサイトを通じて取得されます。当社は、これらの情報を、当社のウェブサイトの利用度の算出、サーバ・トラブル診断の支援および当社のウェブサイトの管理等のために利用します。

(2) クッキーの利用

クッキーとは、お客さまが利用されているコンピュータ上に直接保存される情報です。当社は、クッキーにより、お客さまのコンピュータを認識し、インターネットブラウザ、当社のウェブサイトの利用に費やされた時間、閲覧ページ、言語選択等の情報を取得することができます。また、安全確保のために当該情報を利用することで、ナビゲーションを円滑化し、より効果的に情

報を掲示し、お客さまが当社のウェブサイトを開覧される際の操作性の向上に役立て、または、当社のウェブサイトの利用に関する統計情報を取得することもできます。クッキーには、お客さまの連絡先が判明するような情報は含まれておりません。

さらに、当社は、クッキーの利用により、お客さまが最も関心を寄せられるような広告・ご提案を行うこともできます。また、クッキーを利用して当社の広告に対するお客さまのレスポンスを追跡したり、クッキー等のファイルを利用してお客さまの他のウェブサイトのご利用状況を追跡することもできます。

なお、お客さまのコンピュータのブラウザの設定を調整することで、当社が利用する他のクッキー受信を拒否することができます。但し、これらのクッキーを受信されない場合、当社のウェブサイトや一部のインターネット商品を利用する際にご不便が生じる場合があります。

(3) ピクセルタグ、Webバグ、クリアGIF等の利用

これらは、当社のウェブサイトの一部およびHTML形式の電子メールに関連して、特に、当社のウェブサイトの利用者および電子メールの受信者の行動の追跡、マーケティングキャンペーンが成功したか否かの判断および当社のウェブサイトの利用・レスポンス率に関する統計の編集に使用される場合があります。

当社はアクセス解析サービスを利用することがあります。これは、当社のウェブサイトがお客さまにどのように利用されているかについて、より理解することで、その改善を図るために、クッキーとWebバグ等を使用するものです。

(4) お客さまからのご提供によるもの

一部の情報 (お客さまの位置情報や希望される連絡方法等) は、これがお客さまから任意に提供される際に取得されます。個人情報と併用される場合を除き、本情報により個人が特定されることはございません。

(5) 情報の総計によるもの

当社は、一定の情報を総計し、利用する場合があります (例えば、特定の市外局番の当社利用者の割合を算出するために情報を総計する場合があります)。

(6) 「Googleアナリティクス」の利用

当社の一部のウェブサイトでは、アクセス解析ツール「Googleアナリティクス」を利用しています。

この「Googleアナリティクス」はトラフィックデータの収集のためにクッキーを使用しています。このトラフィックデータは匿名で収集されており、個人を特定するものではありません。この機能はクッキーを無効にすることで収集を拒否することができますので、お使いのブラウザの設定をご確認ください。また、お客さまから「Googleアナリティクス」に収集される情報をどのように管理するかについては、次のURLをご覧ください。

<https://policies.google.com/technologies/partner-sites?hl=ja>

14. 個人関連情報の取扱いについて

当社において、ご本人を特定できない上記「12. 当社のウェブサイトを通じて取得するその他の情報」に記載の情報等ご本人に関する情報であって、個人情報、仮名加工情報または匿名加工情報のいずれにも該当しない情報を個人関連情報といえます。

当社では、この個人関連情報を第三者に提供することがありますが、提供先において、個人データとして取得することが想定される場合には、ご本人の同意を得ない限り、当該個人関連情報を第三者に提供いたしません。

また、当社が個人関連情報を受領する場合においても同様に、個人関連情報を個人データとして取得する場合は、ご本人の同意を得ない限り、個人関連情報を取得いたしません。

15. 仮名加工情報の取扱い

(1) 仮名加工情報の作成

当社は、仮名加工情報（法令に定める措置を講じて他の情報と照合しない限り特定の個人を識別することができないように加工して得られる個人に関する情報）を作成する場合には、以下の対応を行います。

- ・法令で定める基準に従って、適正な加工を施すこと
- ・法令で定める基準に従って、仮名加工情報に係る削除情報等の情報の漏えいを防止するために安全管理措置を講じること
- ・作成した仮名加工情報の利用目的を公表すること

(2) 仮名加工情報の提供

当社は、作成した仮名加工情報を委託先および共同利用相手先に提供することがあります。

16. 匿名加工情報の取扱い

(1) 匿名加工情報の作成

当社は、匿名加工情報（法令に定める措置を講じて特定の個人を識別することができないように個人情報を加工して得られる個人に関する情報であって、当該個人情報を復元することができないようにしたもの）を作成する場合には、以下の対応を行います。

- ・法令で定める基準に従って、適正な加工を施すこと
- ・法令で定める基準に従って、削除した情報や加工の方法に関する情報の漏えいを防止するために安全管理措置を講じること
- ・作成した匿名加工情報の利用目的を公表すること
- ・作成した匿名加工情報に含まれる情報の項目を公表すること
- ・作成の元となった個人情報の本人を識別するための行為をしないこと

(2) 匿名加工情報の提供

当社は、匿名加工情報を第三者に提供する場合には、提供しようとする匿名加工情報に含まれる個人に関する情報の項目と提供の方法を公表すると共に、提供先となる第三者に対して、提供する情報が匿名加工情報であることを明示します。

II. 特定個人情報の取扱いについて

1. 特定個人情報の適正な取得

当社は、適法かつ公正な手段によりお客さまの特定個人情報を取得します。また、法令で定められた場合を除き、特定個人情報の提供を求めることはありません。

2. 特定個人情報の取扱い、利用の範囲（利用目的）

当社では、取得したお客さまの特定個人情報を、法令で限

定された利用範囲内でかつ、当社において定める以下の利用目的の範囲内でのみ取扱います。当社は、当該範囲を超えて、特定個人情報を取得または利用せず、また、法令で認められた場合を除き第三者提供を行いません。

(1) 利用目的

当社は、取得した特定個人情報を、法令に定められた以下の個人番号関係事務を行う目的のために利用します。

- (a) 保険取引に関する支払調書等の作成事務
- (b) 報酬・料金等、不動産使用料、不動産等の譲受け対価の支払調書作成事務

(2) 例外

当社は、法令に基づき、次の場合にも特定個人情報の利用を行うことがあります。

- (a) 激甚災害時等に金銭の支払を行う場合
- (b) 人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意があり、または本人の同意を得ることが困難である場合

3. その他事項

その他、特定個人情報の取扱いについては、上記「1.」および「2.」に加え、上記「I. 1.」「I. 8.」「I. 9. (1)・(2)」「I. 10.」および「I. 11.」を準用します。

III. プライバシーポリシーにかかるその他の事項

1. 第三者のウェブサイト

本プライバシーポリシーは、当社のウェブサイトにリンクが貼られたサイトの運営者を含むいかなる第三者のプライバシー、情報その他業務について記載したものでなく、これらについて責任を負うものでもありません。また、当社のウェブサイトにリンクが貼られたサイトを当社または当社のグループ会社が支持していることを意味するものでもありません。

2. 本プライバシーポリシーの変更

当社は定期的にプライバシーポリシーを見直し、当社の業務および法令の変更を勘案してこれを変更することがあります。最新情報については当社のウェブサイトに掲載いたします。

IV. 個人情報取扱事業者名

アメリカンホーム医療・損害保険株式会社
〒105-8403
東京都港区虎ノ門四丁目3番20号
代表取締役社長兼CEO
渡辺 治子

商品および募集について

1 主な取扱い商品一覧

病気・ケガの保険（医療保険）

医療保険は、主に病気やおケガによって入院や手術をした場合や、所定のご病気と診断された場合に補償を提供しています。

新規契約の販売対象商品

morph (モルフ) (医療保険 (くみたまて型))

定期型



morphは、ガンや女性特有の病気等にしっかり備える女性のための医療保険です。

インターネットからお申込みができ、お客さまのニーズやリスクに合わせて8つの補償から自由にお選びいただけます。

8つの補償

- ガン一時金支払特約
- 女性ガン一時金支払特約
- 女性特定疾病入院療養一時金支払特約
- 入院療養一時金支払特約
- 手術保険金支払特約
- 特定疾病入院療養一時金支払特約
- 先進医療費用補償特約
- 異常妊娠・異常分娩一時金支払特約*

*この特約は女性特定疾病入院療養一時金支払特約を選択した場合に限り選択可能です。

持病がある方も安心 みんなのほすピタる (引受基準緩和型医療保険)

終身型

定期型



既往症の悪化や再発による入院・手術等を補償する医療保険です。

ガンになったことがある方も 入りやすいみんなのほすピタる (緩和告知型ガン保険)

終身型

定期型



既往症やガンの治療歴が原因で従来のガン保険に加入できない方向けのガン保険です。

morph for men (医療保険 (くみたまて型))

定期型



morph for menは、無駄なく備える大人の男性のための医療保険です。

お客さまのニーズやリスクに合わせて5つの補償を提供しています。

5つの補償

- ガン一時金支払特約
- 入院療養一時金支払特約
- 手術保険金支払特約
- 特定疾病入院療養一時金支払特約
- 先進医療費用補償特約

みんなのほすピタる

(新・医療総合保険)

終身型

定期型



● 総合医療タイプα (アルファ)

基本的な入院・手術の補償と、お客さまが任意でお申込みされた「オプション補償」を提供しています。

● ガンタイプ

ガンの治療による入院・手術等の基本的な補償を備えたガン保険です。

● 女性疾病タイプ

子宮筋腫や甲状腺の病気等の女性に多い病気とすべてのガンを補償します。

● ガン一時金タイプ

ガンと診断されたときに、まとまった金額を一括で受け取っていただける、診断一時金に補償を絞ったシンプルなガン保険です。

ケガの保険（傷害保険）

傷害保険は、国内外を問わず家庭や職場、旅行中等における偶然な事故によるおケガに対する補償を提供しています。

ライフスタイル保険

(生活総合保険)

定期型

ケガによる死亡・後遺障害・入院・手術・通院等の補償を基本とした傷害保険です。また、特約を付帯することにより、日常生活における損害賠償責任を負担することにより被る損害、外出先での携行品の損害等に備えることもできます。

プレミアガード・プラス

(地震・噴火・津波危険補償特約付
普通傷害保険・家族傷害保険)



定期型

天災を含む日常生活での様々な事故のおケガに備える保険です。

これからだ

(長期補償傷害保険)

定期型



葬祭費用やおケガの治療実費等を補償するシニア世代向けの商品です。

まいにち安心

(アクティブシニア傷害保険)

定期型



一生涯続けることができるシニア世代向けの商品です。

ご家族まるごと保険

(ファミリー交通傷害保険)

定期型



ご家族の交通事故等によるおケガに備える保険です。

火災・地震の保険

アメホのダイレクト型火災保険 (ファミリー住宅総合保険・地震保険)



火災・地震の保険では、お客さまのニーズに応じて、火災、風災および水災等によってお客さまの大切なお住まいや家財に生じた損害に対する補償を提供しています。保険金は、時価ではなく新価（再調達価額）でお支払いします。

火災・地震の保険は、2016年4月1日以降に満期を迎えるご契約の継続契約の販売を終了しています。

自動車保険

リスク細分型自動車保険 (ファミリー自動車総合保険)



ファミリー自動車総合保険

2017年11月末をもって当社のすべての自動車保険のご契約は終了しました。なお、ご契約期間中に発生した事故の対応や、中断証明書の発行業務は、引き続き実施しています。

2 ご契約者向けサービス

すべてのご契約者向け

安心ダイヤル 24

ご自身の健康・医療相談から介護・育児に関するご相談まで、経験豊富な相談スタッフが24時間・年中無休で受け付けます。補償対象者ご本人だけでなく、ご家族全員（配偶者・被扶養者）が無料でご利用いただけるサービスです。

すべての医療保険のご契約者向け

セカンドオピニオンサービス

病名等が判明している病症状に関して、現在の診断や今後の治療方針・方法等について、総合相談医の意見（＝セカンドオピニオン）を聞くことができます。

セカンドオピニオンの結果、より高度な専門性が必要と判断された場合は、専門医が紹介されます。

※専門医のご紹介は、面談によるセカンドオピニオンの場合のみご利用いただけます。

※セカンドオピニオンサービスは、補償対象者ご本人のみがご利用いただけます。

受診手配・紹介サービス

通院先の医療機関では対応できない治療が必要と主治医が判断したケースで、提携する医療機関にその専門分野の医師が在籍し治療可能な場合に受診の手配をします。

※受診手配・紹介サービスは、補償対象者ご本人のみがご利用いただけます。

「ガンになったことがある方も入りやすい みんなのほすピタる」のご契約者向け

心のケア サポートサービス

ガンの再発や悪化の不安を常に抱えるお客様の精神的負担を少しでも和らげたいという想いを込めて、臨床心理士等の「心の専門家」が無料でカウンセリングを提供します。

※電話カウンセリングは、補償対象者ご本人・配偶者・被扶養者が、面談によるカウンセリングは、補償対象者ご本人のみがご利用いただけます。

火災保険のご契約者向け

住まい駆けつけサービス

保険の対象となる建物や家財を収容する建物に発生したトラブルの際、お客さまのご自宅へ急行し応急処置を行います。

〈主なサービス〉

■給排水設備のトラブル応急処置

キッチン・トイレ・お風呂場等の水まわりのつまり・水濡れ等のトラブル時に応急処置を行います。

■ガラスの破損に伴う応急処置

衝撃や気温差により割れてしまった窓や玄関等のガラスの処分や養生等の応急処置を行います。

■玄関の開錠

玄関の鍵をなくしたり、破損した時に開錠または破錠を行います。

■エアコン・給湯器のトラブルに伴う応急処置

エアコンや給湯器の水濡れや動作不良によるトラブルの際に応急処置を行います。

※ご契約者向けサービスは、いずれも当社提携会社が提供します。

※一部の商品は、本サービスの対象外となります。

3 新商品の開発状況（含む料率改定）

2013年	
1月	ファミリー自動車総合保険「リスク細分型自動車保険」の料率改定
9月	ファミリー自動車総合保険「リスク細分型自動車保険」の料率改定、商品改定（「対物全損時修理差額費用補償特約」の新設）
10月	傷害保険の料率・約款改定
	暴力団排除条項の導入（傷害保険）
	引受基準緩和型特約付帯 新・医療総合保険「ガンになったことがある方も入りやすい みんなのほすピタル 応援隊 緩和告知型ガン保険」の発売
12月	新・医療総合保険「みんなのほすピタル 使い方いろいろガンー時金タイプ」の発売
	交通事故傷害保険・ファミリー交通傷害保険「自転車にのっていても安心 みんなののりもの保険」の発売
2014年	
1月	新・医療総合保険「みんなのほすピタル 総合医療タイプα（アルファ）／ガンタイプ／女性疾病タイプ」の商品改定（「短期払」プランの新設）
5月	ファミリー自動車総合保険「リスク細分型自動車保険」の料率改定、商品改定（「年間走行距離区分別料率」の新設）
7月	ファミリー住宅総合保険「アメホのダイレクト型火災保険」の発売
10月	暴力団排除条項の導入（医療保険・自動車保険等）

2015年	
1月	ファミリー自動車総合保険「リスク細分型自動車保険」の料率改定
10月	傷害保険の料率改定
2016年	
1月	ファミリー自動車総合保険「リスク細分型自動車保険」の料率改定
2019年	
10月	傷害保険の料率改定
2020年	
3月	医療保険（くみたて型）「morph（モルフ）」の発売
12月	医療保険（くみたて型）「morph for men」の発売
2021年	
8月	「ライフスタイル保険（生活総合保険）」の発売

4 保険募集体制

保険募集体制について

当社では主にダイレクトマーケティング（通信販売）により保険募集を行っているため、お客さまに当社の保険商品の内容を正しくご理解いただけるよう、保険募集のために使用する文書等

（募集文書）の作成では分かりやすさに特に配慮する等、適正に保険募集が行われるよう保険募集体制の強化に努めています。

保険募集に係るお客さま保護の取組みについて

当社ではすべてのチャネルにおいてお客さまとの大切な接点である募集文書が、適正かつ分かりやすく作成されるよう、事前チェックを行っています。

また、電話による保険募集に関しては、お客さまへの適正な説明方法や勧誘方法を定め、特に高齢のお客さまや障がいの

あるお客さまへの保険募集にあたっては特段の配慮をするようきめ細かな取組みを行っています。加えて、事後にもサンプルチェックとして電話通話ログの確認を行っており、その結果を保険募集の是正・改善につなげています。

ご契約までの主な流れについて

保険商品のご案内（インターネット、郵送、電話）

情報提供および意向の把握・確認

■ お客さまへの情報提供

ウェブサイトの商品説明ページやパンフレット等の郵送物により、補償内容、保険料、保険期間等をご確認いただけます。

■ 重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報等）の確認

お客さまに保険商品の内容について十分ご理解をいただくため、「契約概要」、「注意喚起情報」をご用意しています。

契約概要：商品の仕組み、保険金をお支払いする場合・保険金をお支払いできない主な場合、特約の内容等、お客さまに保険商品の内容をご理解いただくために必要な事項を記載しています。

注意喚起情報：クーリング・オフ、告知義務、保険責任開始期、ご契約内容の変更等、お客さまにご契約いただくにあたり特にご注意いただきたい事項を記載しています。

■ お客さまのご意向の把握および確認

お客さまご自身のご意向を把握・推定したうえで、お客さまがお申込みされる保険商品が、お客さまのご意向に合致したものであるかを最終確認していただけます。

ご契約内容の決定

保険のお申込み

ウェブサイトやお電話および書面でお申込みいただけます。

※一部商品ではペーパーレス対応を行っています。

契約諾否に関する通知

■ 保険契約引受承諾のお知らせと保険約款のご確認

ウェブサイトでお申込み手続きをしていただいた場合には、その場でご契約諾否をご案内いたします。また、ご契約に関する大切な事項を記載した保険約款はウェブサイトでご確認いただけます。

保険料の払込み

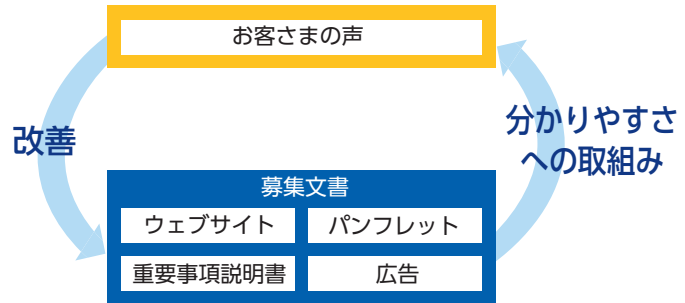
保険証券等のご確認

お申込み手続き完了後にお送りする保険証券等でご契約内容をご確認いただけます。

※ご契約によってはウェブサイトでご契約内容をご確認いただけます。

分かりやすい募集文書作成への取組みについて

お客さまにとって分かりやすい募集文書を作成することは当社の重要な課題です。当社では、お客さまの立場に立った分かりやすい募集文書を作成するため、継続的にウェブサイト、広告、パンフレット、重要事項説明書等の改善を図っています。例えば、日々当社に寄せられる「お客さまの声」を集約し、お客さま目線で作られた読みやすく、理解しやすい募集文書をご提供できるように努めています。



重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報等）の改善

契約概要・注意喚起情報等の保険契約に関する大切な事項を読みやすくするために1冊にまとめています。また、文字を大きくし、絵や図解を用いることで、保険商品の内容をよりよくご理解いただくための改善を行っています。

保険の用語集の作成

重要事項説明書の記載内容をご理解いただくうえで参考になるように、用語集を作成しています。この用語集では保険の専門用語を解説しています。

保険商品の特徴、補償対象の明確化

ウェブサイトやパンフレットでは、はじめにお客さまにどのような保険商品をご案内させていただいているかご理解いただくために、まず保険商品の特徴や補償内容を述べています。

広告の改善

様々な形態の広告がある中、共通して適正かつ誤解を招かない表示・表現を行うことに細心の注意を払っています。また、お客さまからいただいた苦情やご意見をもとに、お客さまの立場に立ち、分かりやすい広告を作成することに努めています。

ユニバーサルデザインへの取組み

多様な視覚・色覚をもつお客さまに配慮し、できるだけ多くのお客さまに読みやすく、情報を正確にお伝えできるよう、パンフレット、重要事項説明書等の文字、デザインや色調の改善に取り組んでいます。

5 他の保険会社の保険業に係る業務の代理・事務の代行

当社は、FWD生命保険株式会社の生命保険業に係る業務の代理および事務の代行を行っています。