



AIGパートナーズ

「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	…	7
方針 3	保険募集における適切な情報提供	…	9
方針 4	迅速かつ適切な保険金支払いの支援	…	11
方針 5	適切な利益相反管理	…	13
方針 6	「お客様本位の業務運営」の浸透	…	14

(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「お客様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 2、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）原則 6（注 1,2,4）および補充原則 1～5 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。



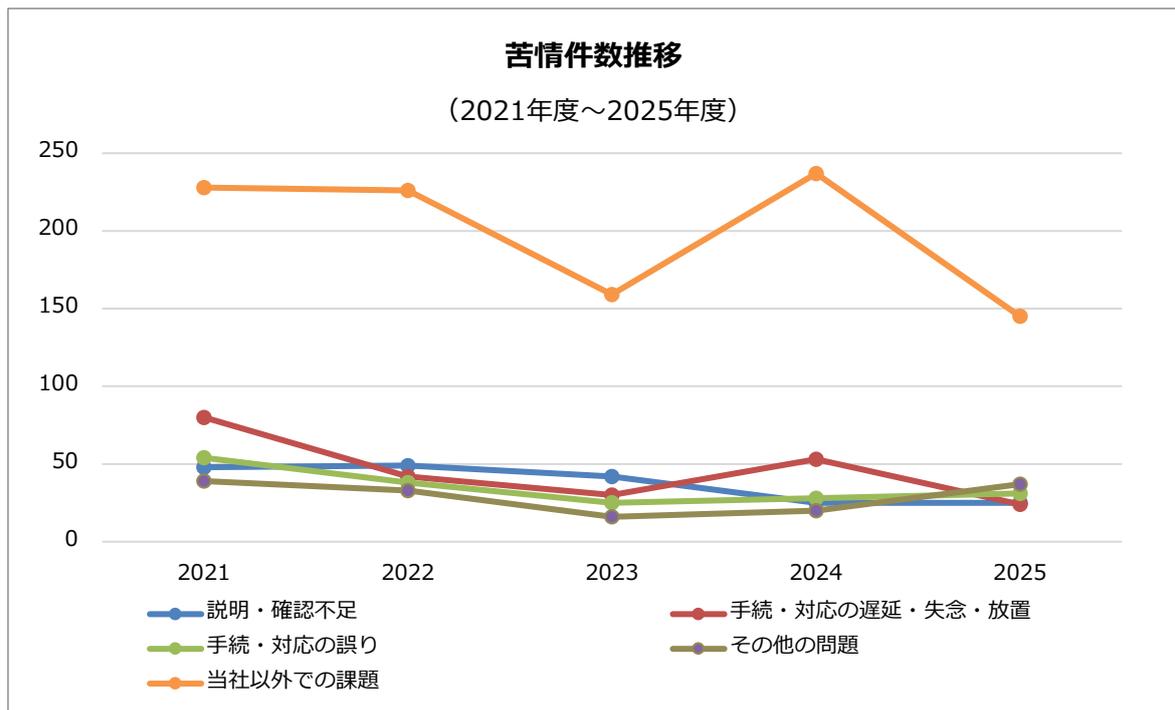
お客様の声を真摯に受け止め、迅速・的確かつ誠実に対応し、お客様の安心につながる業務運営と業務品質の改善・向上に活かします。

取組状況

(1) お客様の声を経営に活かす仕組み

● お客様の声の一元的な管理と改善の体制

2022年5月に運用を開始した「お客様の声システム」は、営業拠点や保険会社などで受け付けた当社の保険業務に関するお客様の声を一元的に管理しています。2025年度は、前年度に引き続き、お客様の声を広く収集するため、お客様の声が適切に入力されているかを詳細に検証し、一層の体制強化を図りました。2024年12月～2025年11月の1年間で、前年より1割弱増加した397件（前年362件）の苦情が登録され、各課題への適切な改善取組、再発防止対応を行いました。



※2025年は、お客様の声（苦情）の区分に分類分けができていない件数（130件）を含んでいません。

受付けたお客さまの声	2021	2022	2023	2024	2025
営業拠点や保険会社などで受け付けた当社の保険業務に関するお客さまの声の件数	449	388	272	362	397

お客さまの声（苦情）の区分		2021	2022	2023	2024	2025
当社の課題		221	162	113	126	118
課題の分類	説明・確認不足	48	49	42	25	27
	手続・対応の遅延・失念・放置	80	42	30	53	24
	手続・対応の誤り	54	38	25	28	32
	その他の問題	39	33	16	20	35
当社以外の課題（保険会社の課題など）		228	226	159	236	149

※2025年は、お客さまの声（苦情）の区分に分類分けができていない件数（130件）を含んでいません。

受け付けたお客さまの声	2021	2022	2023	2024	2025
受け付けたお客さまアンケートの件数	2,285	1,891	2,397	2,281	676
お客さまの声（アンケート）の区分					
お褒めの言葉	191	352	383	381	439
お褒めの言葉以外のアンケート回答	2,094	1,539	2,014	1,900	237

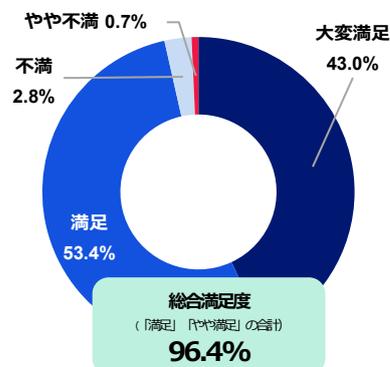
お客さまからいただいたお褒めの言葉	
事例1	今まで自動車保険の更新手続きは、付き合いのあるディーラーにずっと任せていたので、加入している内容をよくわかっていませんでした。必要な補償や無駄に掛けていた特約などを丁寧に説明してもらい、安心して手続きを進めることができました。
事例2	他社との保険内容の違いをわかりやすく丁寧に説明してくれました。また、担当の方が車のことをよく知っているのので、他の方にも紹介したいです。
事例3	今回の契約手続きには大変満足しており、車両入替や増車の際に、特約付帯や免責金額統一、中途更改などの的確なアドバイスをいただきました。対応も早くわかりやすく説明してくれて、こちら側の選択肢を広げてくれるアドバイスをもらえるので、紹介を頼まれたらぜひお勧めしたいです。

(2) お客様満足向上への取組み

● お客様アンケートの結果

2021年よりお客様の満足度を数値化するとともに、改善に向けた原因分析ができるよう質問と回答形式を改定したアンケートを実施しています。

2025年から紙資源の節約と環境負荷の軽減を目的に、ハガキからショートメッセージサービス(SMS)での案内に変更しました。2025年4月からのトライアル、7月からの本格稼働という移行ステップを踏んだため、アンケート回収件数は676件(前年2,281件)と減少しました。契約手続き全般について全体では96.4%(前年96.8%)のお客様から、満足の評価を頂戴し、不満の割合は3.5%(前年3.2%)となりました。引き続きいただいたアンケート結果を真摯に受け止め、営業担当者の募集品質向上に努めています。



● お客様の声を活かした自主的な業務改善

お寄せいただいたお客様の声の集約・分析結果は、全営業拠点に共有し、業務品質の改善・向上につなげています。また、各営業拠点においては、部支店別の苦情分析結果や日常のお客様の声を基に研修やディスカッションを実施し、自主的な業務改善も行っています。

業務品質の改善取組

事例 1	「お客様の声検証会議」は、設置から6年目を迎えており、原則、隔月開催を継続しています。お客様の声(不満の表明)から、当社および提携募集人に係る課題を把握・抽出し、改善策を検討・実施することで苦情の再発防止に活かしています。2025年度も、2022年度に着手した施策(新たなお客様との信頼関係強化のため、お客様との接点が少ない長期契約を含めた「火災保険のご契約内容の再確認」に関する取組み)を引き続き年間を通じて実行し、累計13,005件の対象契約全件のご契約内容の再確認を行い、必要に応じた変更などを実施完了しました。また5年目を迎えたAIG損害保険株式会社(以下、AIG損保)品質管理部門とのお客様の声に関する情報共有・意見交換会議も継続して実施しています。
事例 2	お客様サポートセンターでは、お客様からのお問合せ対応や契約更改手続きにおいて、常に高い品質とホスピタリティを備えたサービスを提供することを目指しています。その実現のため、導入研修・OJT研修・スキルアップ研修の3段階で体系的な教育プログラムを整備し、着実なスキル習得を支援しています。
事例 3	お客様サポートセンターでは、お客様の視点に立った「笑顔が伝わる対応」を実現するため、カスタマーエクスペリエンスを基準とした評価項目を設定し、定期的なアセスメントを実施しています。2025年度には、お客様からいただいたお褒めの言葉をセンター内で共有し、より安心していただけるトークのあり方をチーム全体で検討・実践する取組みを進めました。
事例 4	日頃からお客様本位の対応を実施している社員から、普段気を付けていることやどのような気持ちでお客様に向き合っているのかを深掘りしたCustomer Centricity Interviewを含む「お客様本位の業務運営NEWS」を2か月に一度社内に発信しました。Customer Centricity Interviewの内容をベストプラクティスとして社内共有を行い、お客様対応品質の向上に活用しています。



「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リスクに対応した商品・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。

取組状況

(1) お客さまのリスクに応じた商品・サービスの提供

● リスクの把握とソリューションの提供

当社では、お客さまに最適な金融商品・サービスを提供するためにお客さまごとに異なるリスクを把握し、真のニーズを確認するため、お客さまの声に耳を傾けることに注力しています。個人のお客さまの場合には、年齢・家族構成・生活スタイルなどにおけるリスクを把握しライフイベントや将来設計へのニーズに反映させるようにしています。また、企業においては業務フローの可視化を通じて隠れたリスクを洗い出し、事業への影響を最小限に抑えるためのソリューションを経営者の皆さまと一緒に築ける活動をしています。お客さまごとに異なるリスクを把握し、真のニーズに応えられるよう、「お客さまを知ること」を大切にしています。

リスク対策 見直しの一例



(2) 「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

● 募集人、社員のリスクコンサルティングのスキル強化

2018年8月よりAIG損保が運用を開始した、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」に参画しています。お客さまのリスクを幅広く把握するための資格認定に必要な業務フローコンサルティングの重要性を社内でも共有することで、実践で活用する機会が多くなり、お客さまによるリスクへの気づきへつながりました。法改正や制度改定、カスタマーハラメント、健康への意識向上に関するオンラインセミナーを実施することで、社会全体のリスクや課題、その対策を見つめ直す契機を発信しました。

そして、常に私たちは、リスクコンサルティングを実践するため、お客さまにおける危険予知(ハザード)、事故・事象(ペリル)、具体的損害(リスク)を明確に把握することを重要とし、お客さまごとに異なるリスクに対して、具体的なリスクコントロールやリスクファイナンスを提案することを基本として活動しています。



● **リスクコンサルティングを通じた幅広い商品・サービスの提供**

個人、企業を取り巻くリスクに対してお客さま視点でのリスクコンサルティングを実施し、多様なお客さまのニーズに合わせた商品・サービスの提供を行っています。また商品選定において各保険会社のプロダクトガバナンスに関する取組みの把握に努め、活用しています。取扱保険会社は、損害保険会社 9 社、生命保険会社 10 社、全 19 社となります。

● **リスク対策の支援、および重複や漏れの確認**

お客さまごとの保険管理一覧表を作成することを推奨し、リスク対策の漏れ、重複がないようコンサルティングをすることを推進し、リスクに備えるお手伝いをしています。企業のお客さまには、AIG 損保とも連携して業務フローなどの確認、災害時の図上演習（訓練）なども行っています。



● **お客さまサポートセンターの拡充**

2019 年 12 月に富山市で開設した当社お客さまサポートセンターでは、2025 年度に新たに 10 名のスタッフを採用し、体制を強化しました。同センターでは、保険契約手続きに関わる書類作成・郵送・データ入力などの各種事務業務に加え、これらに関するお客さまからのお問合せ対応を行っています。

また、担当業務やスキルに応じた研修制度を整備し、保険事務の専門性を高める人材育成に力を注いでおります。これにより、お客さまへ高品質でホスピタリティあふれるサービスを安定的に提供できる体制を構築しています。今後も、さらにお客さまに利便性と安心をお届けできるよう、順次組織を拡大していきます。

(3) お客さまの声に基づく募集業務の品質改善および商品・サービスの向上に向けた取組み

● **お客さまの声を把握しやすい環境の整備**

当社「お客さまの声システム」により、お客さまからの苦情・お褒めの言葉・ご要望を集約し、個別の改善策などとあわせて社内にてタイムリーに共有可能な環境を整備しました。「お客さまの声システム」の継続的な運用と収集間口の拡大運用により、年度毎に各種データの蓄積が継続され、年単位の分析を通じて一定の傾向値を把握することで、保険募集品質やサービスの向上のために活用しています。

また、お寄せいただいたお客さまの声を踏まえ、継続的な商品・サービスの改善に向けて、商品・サービスを販売する当社と、商品・サービスを開発・提供する保険会社は、お客さまの声を相互に情報連携し、商品・サービスの改善の実効性を高めるよう努めています。





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。

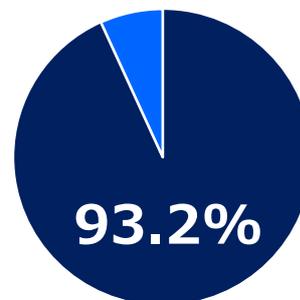
取組状況

(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

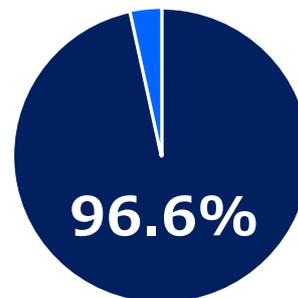
● 重要事項の分かりやすいご説明

お客さまに商品を説明する際には、免責事由や不利益部分など重要事項説明書に記載の内容の他、ご加入いただく保険の補償内容やお勧めした理由を丁寧に説明することとしています。ご契約の前には、申込書の内容がお客さまのご意向に沿ったものになっているかを必ず確認することとし、ご確認いただいた上で申込書にチェックしていただくこととしています。

その結果として、AIG 損保の自動車保険・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実施している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」にて、2025 年度は当社の募集について 93.2%のお客さまから重要事項説明書を用いた説明が「分かりやすかった」との評価をいただき、実施した意向把握に関して 96.6%のお客さまから「十分に把握し、適切な提案をしてくれた」「把握してくれた」とのご認識をいただきました。残念ながらそのような評価、ご認識をいただけなかったお客さまからのご意見を真摯に受け止め、改善を図ってまいります。



重要事項説明書を用いた説明が「分かりやすかった」と回答



「十分に把握し、適切な提案をしてくれた」「把握してくれた」というご認識の回答

● お客さまのご意向を正しく確認する取組み

2022 年度に開始した火災保険の募集品質の向上につなげる取組みを、年間を通して実行してきました。募集プロセスや特約内容などの商品知識や適正な物件の評価・引受方法などの研修を実施し、身に着けたスキルを活用して、ご契約内容がお客さまのご意向に沿っているか、保険金額設定や付帯特約の適切性などを再確認させていただきました。

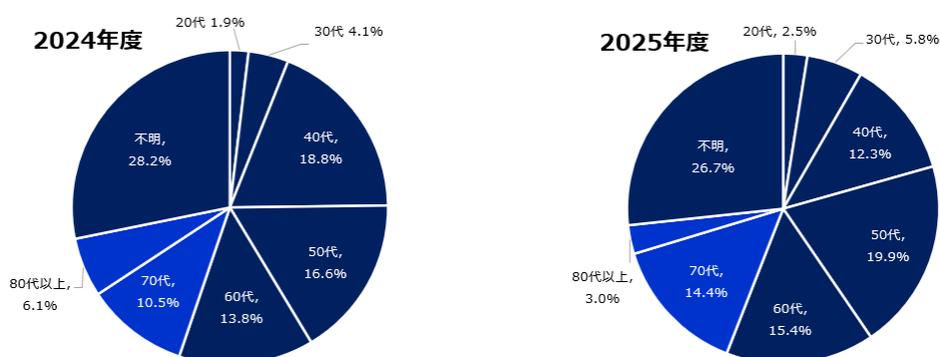
(2) ご高齢のお客さま・障がいのあるお客さまへの配慮

● ご高齢のお客さま・障がいのあるお客さまへの適切な対応、書類の整備

ご高齢のお客さま、障がいのあるお客さまへの対応は、各保険会社のルールに則り対応し、記録を残すことで適切な対応に努めています。募集人向けに作成した高齢者対応ハンドブックを改定し、より適切な対応を行う体制を整備しています。また障がいの種類や程度に応じた来店時のサポート方法を周知し、筆談のための備品を用意しています。判読しやすい色やフォントを採用したパンフレットおよび重要事項説明書の利用、署名代行ルールの活用を行っています。いただいた苦情については、内容を検証し、改善取組を策定、実施しています。



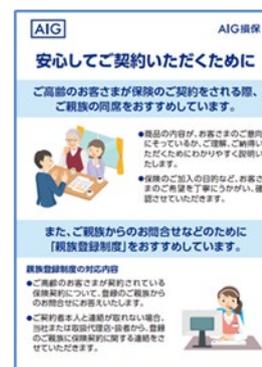
苦情受付件数の契約者（申立人）年齢分布割合



	2024年度		2025年度	
20代	7件	1.9%	10件	2.5%
30代	15件	4.1%	23件	5.8%
40代	68件	18.8%	49件	12.3%
50代	60件	16.6%	79件	19.9%
60代	50件	13.8%	61件	15.4%
70代	38件	10.5%	57件	14.4%
80代以上	22件	6.1%	12件	3.0%
不明	102件	28.2%	106件	26.7%

● ご親族の同席、親族登録制度のご案内

ご高齢のお客さまとご親族に安心してご契約いただくために、ご契約時のご親族の同席を推奨しています。また、ご親族からのお問合せに対応するため「親族登録制度」をご案内させていただいています。「親族登録制度」の浸透のため、契約の継続手続きなどのご案内の際に、70歳以上のお客さまに漏れなくご案内するための確認ツールも活用しています。2025年度は、新たに2,971件ご登録いただいております。引き続きご登録を推奨してまいります。





「アクティブ・ケア」に基づき、保険会社と連携し効率的かつ適正に保険金が支払われるようお客さまを支援します。

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の提供、事故受付から保険金支払いに至る業務プロセスの整備、保険会社との緊密な連携、保険金支払いに関する募集人の教育および社内データの管理・分析を徹底し、迅速かつ適切な保険金請求と事故防止を支援する体制を引き続き強化します。

取組状況

(1) 事故受付手続きの円滑化による顧客満足度の維持・向上

- **円滑な事故受付手続きによるお客さまの利便性向上**

円滑な事故受付手続きを進めることによって、お客さまの利便性向上に努めます。また、保険会社との連携により、迅速な保険金請求手続きを支援します。

- **より迅速な事故対応のための事故報告方法の改善**

お客さまに対して、より迅速な事故対応をご提供するために、保険会社への事故報告の手段を電話・FAX から瞬時に情報共有できる保険会社システムに切り替えるための取組みを行っています。保険会社システムによる事故報告率は 80.8%（前年 79.7%）と向上しました。



(2) 迅速かつ適切な保険金請求手続きの支援

- **保険金請求手続きのサポート**

保険金が迅速かつ適切にお支払いされるよう、お客さまに分かりやすく保険金請求手続きの説明を行います。事故が解決するまで、適切に経過報告を行うなどお客さまが安心できるよう支援します。

- **事故対応の標準化に向けた取組み**

お客さまに迅速かつ適切な事故対応を行うために、災害（地震、台風、洪水など）発生後の事故対応ガイド・事故対応ワークスタンダードを作成し社員と募集人がより高品質な事故対応を行えるよう取組みを行っています。また、営業店で実行した事故対応に関するベストプラクティスを全社で共有し、事故対応に関する意識を高めました。



(3) 大規模災害に備えた体制の構築

本社、35ヶ所(2025年12月末時点)の営業拠点およびお客さまサポートセンターの連携により、全国どこで大規模災害が発生しても機動的な事業継続体制を整備し、お客さまからの事故受付と保険会社との連携により迅速な保険金支払いを支援します。事故受付は、複数の拠点で対応することにより、大規模災害発生時においても安定的な受電体制を確保します。

- **大規模災害に備えた事業継続体制の構築**

事業継続計画に基づく業務影響度分析（BIA）、事業継続計画（BCP）をワールドワイドな知見に基づくAIG標準にリニューアルし、危機管理体制を強化しました。また、本社役職員、営業部支店長、営業社員、フィールドサポート全員にノートPC、必要に応じてiPhone・iPadなどのモバイル端末を配備し、大規模災害などで出社が困難な場合の緊急連絡手段およびリモート勤務体制を整備しています。



- **大規模災害に備えた訓練の実施**

安否確認訓練、緊急時の机上訓練をそれぞれ年1回行っています。また、データセンターの災害復旧（DRP）訓練を年1回以上、もしくは大幅なシステム環境やアプリケーションの変更がある度を実施し、データのバックアップ体制を整えています。

- **大規模災害時の支援実行**

台風や豪雨災害時には、被災地域に着信する電話を本社で受電対応するなど、被災地域の社員はお客さま対応に専念できるようサポート可能な体制を整えています。



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) お客さまに適正な推奨販売をするための取組み

● 推奨販売の実施

保険商品販売方針として「推奨販売」を掲げ、お客さまの属性や保険会社が提供する商品構成などに応じて適切な募集プロセスとなるよう、販売方針の見直しを行いました。その募集プロセスについて、第一分野（生命保険）および第三分野（主に疾病系の商品や保険期間が1年超の傷害保険など）は性別や年齢などのお客さまの属性、生活環境に基づきお客さまの意向を推定する意向推定型、第二分野（自動車保険、火災保険、賠償責任保険など）および第三分野（主に保険期間が1年以下の傷害保険など）はお客さまが求める主な補償に対し意向・情報を把握する損保型としています。





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

● 社員における本方針の理解促進

AIG ジャパンの推進する「アクティブ・ケア」と当社社員が持つべき行動指針「四つの約束」を、「お客さま本位の業務運営」の基盤として社内に浸透させています。さらに「お客さま本位の業務運営」が、社員一人ひとりの日々の業務と密接に関連していることを理解してもらうため、本社・営業部支店全店でディスカッション・セッションを実施しました。実施後は、報告内容を集約し、「お客さま本位の業務運営」が具体的に示されている良い例を選出して社内報で共有し、全社で方針に対する理解を深めました。

引き続き、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、各部門におけるベストプラクティスやお客さまからの声などを発信し、さらなるお客さま本位の業務運営の浸透に努めました。

私たちが実践する「四つの約束」

- 明るい気持ち
- 素直な気持ち
- 前向きな気持ち
- 常に相手の立場に立って考えるを実践する。

● 営業拠点における本方針の実現に向けた取組み

本方針に基づき各営業拠点にて実施したディスカッションを基に、今年度の営業拠点アクションプランを策定しました。アクションプランについては月次で振り返り、営業部門への報告を行っています。また、ベストプラクティスを研修や会議などで共有することで PDCA サイクルを回しています。上記の結果、各営業拠点による本方針の実現に向けた独自の取組みが以下の事例の通り進められています。

営業拠点における本方針の実現に向けた独自の取組み

事例 1	近年増加傾向にある、台風や集中豪雨または地震などの自然災害による損害についての事例をお客さまと共有し、市町村のハザードマップや AIG 損保のシステムを使った自然災害レポートなどを活用し、課題の洗い出しと対策を提案できる募集人の教育・育成に努め、お客さまに分かりやすく情報提供を行う体制を整えました。	
事例 2	ご高齢のお客さま、ご高齢のお客さまを心配されるご親族の安心をサポートする「親族登録制度」の活用を募集人への周知徹底を図り、これを受け、全国の募集人は本制度の必要性についてお客さまに丁寧な説明を行い、多くのお客さまに新たに活用いただいています。	

事例 3	お客さまの大切な補償が途切れることなく、また、お客さまにとって常に最適で最新の内容であるために、保険契約のご継続のご案内を早期に行うよう努めています。早期にご継続のプランをご案内することにより、補償内容を十分にご理解いただくこと、最新情報を含めたより良い提案を行い、ご検討いただくための時間を確保することで、お客さまのご意向に沿った補償でより確かな安心を提供できるよう心掛けています。
事例 4	自然災害やサイバー攻撃などによるリスクからお客さまを守る目的で事業継続力強化計画認定取得を積極的に働きかけ、企業存続の重要性を企業のお客さまと共有しました。また、遠隔地のお客さまへの企業経営リスクについては、WEB 面談を活用した情報提供を実施し、新しい営業スタイルにも力を入れてきました。
事例 5	降雪によるロードサービスの利用が多いエリアにおいて、ロードサービス利用時の電話がつかずながらロードサービスの依頼ができない状況があり、電話以外の報告手段として WEB 活用による報告をスムーズにできるようチラシを配付しました。そして、単なる配付ではなく、車検証ファイルへ差し込むことで、万一の際には、お客さまが速やかに行動できるように工夫した配付を実施しました。

(2) 保険募集人への教育等

● 本方針のコンプライアンスプログラムへの反映

コンプライアンスプログラムの「インテグリティ（誠実・真摯）ある企業文化の醸成」「保険募集品質の向上」「保険募集に関する業務遂行状況についての点検・モニタリング」の各施策に本方針を反映させて、全募集人・従業員への理解浸透を図ります。点検項目・内容に関しての見直しも随時実施しています。お客さまの声システムやお客さまアンケートにより幅広くお客さまの声を収集し、お客さま対応に関するベストプラクティスの情宣により募集品質の向上に取り組んでいます。



● 募集品質に関する点検、改善の実施

当社は、クオリティ・アセスメント（募集時のお客さま対応を録音し第三者による評価を行う取組み）を、募集人 25 名に実施しており、アセスメント結果・分析データを活用した募集人ごとの個別の改善指導により、募集品質・募集話法の品質向上に取り組んでいます。また、約 530 名の当社募集人（提携代理店含む）全員がロールプレイングにより募集実技点検を実施し、募集話法の向上に取り組んでいます。