AIG

AIG損害保険

ディスクロージャー誌

2019 年4月1日～2020 年3月31日

2020

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2020」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

創業	：1946年（昭和21年）
資本金	：137億円
総資産	：8,245億円
代理店数	：20,110店
従業員数	：6,797名
国内営業店舗数*	：105店舗（*2020年7月1日現在）

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。
記載された情報は、別途記載がある場合を除き2020年3月31日現在のものです。
なお、記載された2017年12月31日以前の情報は、別途記載がある場合を除きAIU損害保険株式会社に関するものです。

CONTENTS

ごあいさつ …… 2

AIG損害保険について

●AIGについて …… 4
●2019年度のトピックス …… 14
●2019年度の企業市民活動および社会貢献活動 …… 17

運営体制について

●事業の概況 …… 21
●代表的な経営指標 …… 24
●コーポレートガバナンス …… 27
●業務の適正を確保するための体制 …… 28
●お客さま本位の業務運営方針 …… 31
●お客さま保護 …… 33
●リスク管理 …… 34
●法令等遵守 …… 37
●販売体制 …… 39

商品・サービスについて

●商品紹介 …… 40
●お客さまサービス …… 48
●リスクマネジメントサービス …… 53
●保険の仕組み …… 55

データ編 …… 58

ごあいさつ

AIG損害保険株式会社は、個人、中小企業、大企業・中堅企業のお客さまに向けた、グローバル展開にも対応する保険やリスクコンサルティングの提供で業界をリードいたします。イノベーションと、グローバルに蓄積した知見により、お客さまを取り巻くリスクを把握し、皆さまのパートナーとして、お客さまが直面する問題の解決を通じて価値を提供してまいります。

私たちがAIG損害保険株式会社として営業を開始してから2年目となった2019年は、AIGがグローバルで創立100周年を迎えた記念の年でもありました。AIGは、100年の歴史を通じて、保険会社としてのスキルを磨き、リスクに対する専門的知見を積み重ね、お客さまとの約束を守り、より良い世界を築くという信念を貫いてきました。

2019年は、台風15号、台風19号、10月の豪雨災害などにより日本に大きな被害がもたらされました。それは、私たちのあらゆる業務の核をなしている「アクティブ・ケア」という事業戦略コンセプトが持つ重要性を改めて認識する機会でもありました。この事業戦略コンセプトが示すとおり、私たちは個人の生活や事業の助けとなり、その基盤となるコミュニティを支え、お客さまが直面するリスクに前もって備えるとともに、最も助けが必要な時にお客さまと共にいて力となるという役割を果たしてきました。

代表取締役社長 兼 CEO　ケネス・ライリー

「アクティブ・ケア」は、AIG損保におけるイノベーションの原動力でもあります。 個人のお客さま、中小企業、大企業・中堅企業のお客さま、また代理店やビジネス・パートナーに対して、商品・サービスを通じて価値をお届けする新たな方法を、私たちは常に追い求めています。

2020年の新型コロナウイルスによるパンデミックが世界で未曾有の困難をもたらすなか、私たちは感染拡大の防止に向けて適切な対応を取りながら、業務を中断することなく行うための枠組みを構築してきました。お客さまをお守りし、代理店やビジネス・パートナーに対するサポートを提供し続けることに全力を挙げて取り組み、この複雑で困難な状況のなかでも、私たちが変わることなく皆さまに寄り添い、進むべき道を示す力となることを願っております。

グローバルで培ったリスクに関する専門的知見とノウハウによってお客さまの安心を支え、2020年も、またその後も末永く皆さまのお役に立てるよう努めてまいります。

今後とも一層のご愛顧、お引き立てを賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

2020年7月

経営理念

VISION 私たちの目指す姿

私たちは、優れた人材、テクノロジー、グローバルネットワークを原動力としてお客さまに高い価値を提供し、日本の保険業界のイノベーターとして進化し続けます。

MISSION 私たちの使命

私たちは、リスクに関するグローバルな知見とノウハウを通じて、お客さまの将来への不安を減らし、未来に向かうサポートをします。

VALUES 私たちの価値観

- 私たちは、独自の道を歩むことを恐れずに、お客さまの問題解決を通じて価値を提供します。
- 私たちは、何事をするにも常に「ACTIVE CARE」の意識を持って臨みます。
- 私たちは、イノベーションと企業成長の原動力である人材の多様性を大切にします。

私たちの中核となる戦略

1.Segmentation

フォーカスするお客さまのセグメント※1においてナンバーワンを目指し、差別化した価値を提供します。

2.ACTIVE CARE

ACTIVE CARE※2のコンセプトに基づく新たな保険のあり方を提唱します。

3.Risk Consulting

グローバルな知見とノウハウに基づく最先端のリスク・コンサルティング・サービスを提供します。

4.Data Analytics

高度なデータ分析を潜在的なリスクの発見と対策に活用して、新たな価値を提供します。

※1 セグメントについて

AIG損保は、常にお客さまの視点で物事を捉え、お客さまにとって最適かつ他社とは差別化された価値提供を行うため、お客さまセグメントを明確にし、各セグメントのニーズの的確な把握に努めるとともに、当該ニーズに合致した商品・サービスを提供します。

1.大企業・中堅企業(Corporate)
大企業・中堅企業向けセグメントにおいては、グローバルなリスクに関してAIGが海外で培ってきたノウハウの活用を通じた最適な価値をご提供します。

2.中小企業(SME)
中小企業向けセグメントにおいては、「最も価値あるリスク管理のパートナー」となる専業代理店の育成を通じて同セグメントのお客さまにとって最適な価値をご提供します。

3.個人(Individual)
個人向けセグメントにおいては、お客さまのニーズに合致した商品・サービス開発と効率的な販売網の再構築を通じた最適な価値をご提供します。

※2 ACTIVE CARE(アクティブ・ケア)

アクティブ・ケアは、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.シンプルで分かりやすい。
私たちが提供する商品とサービスについて、お客さまの目線に立ってシンプルに分かりやすくお伝えします。

2.リスク情報を事前に。
万一のときだけでなく、事故や損害を未然に防ぐ支援をします。

3.AIGならではの先進性。
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てイノベーションを起こし続け、お客さまにとって最も価値のある保険会社を目指します。

AIGについて

We are AIG.

当社はAIGグループの一員です。

AIGグループは、世界の保険業界のリーダーであり、80以上の国や地域でお客さまにサービスを提供しています。創業以来の100年の経験に基づき、現在では、損害保険、生命保険、退職給付およびその他の金融サービスを幅広く提供しています。AIGグループの商品・サービスを通じた多岐にわたるサポートは、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および確かなリタイヤメント・セキュリティをお届けします。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／175 Water Street, New York, NY 10038
上場証券取引所／ニューヨーク証券取引所
CEO／ブライアン・デュパロウ
総社員数／約46,000人

AIGの業績の推移

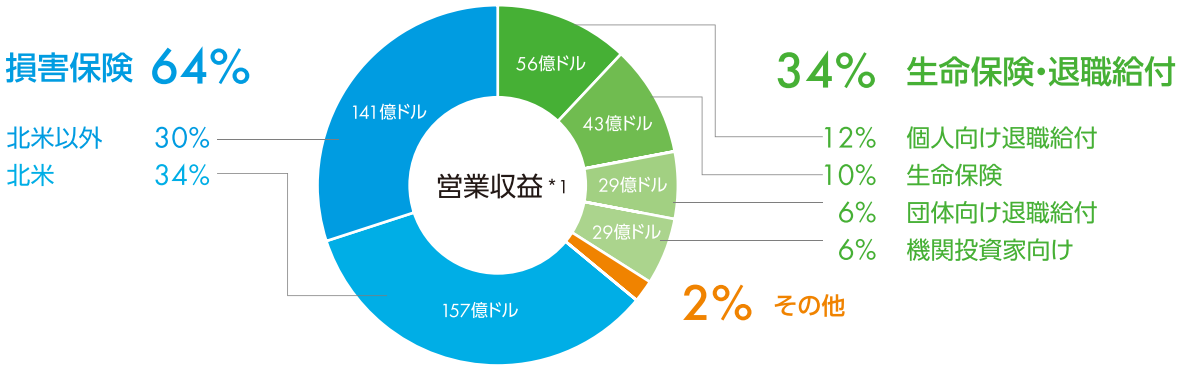
AIG,Inc.2019年度アニュアルレポート(2019 Annual Report)より抜粋

	2017年	2018年	2019年
総収入	495億ドル	474億ドル	497億ドル
純利益(損失)	(61億ドル)	(0億ドル)	33億ドル
総資産	4,983億ドル	4,920億ドル	5,251億ドル
株主資本	652億ドル	564億ドル	657億ドル

(米国ドルで記載)

AIGにおける中核事業の内訳 *1

AIG,Inc.2019年度アニュアルレポート(2019 Annual Report)より抜粋



*1：レガシー・ポートフォリオによる30億ドルの収益を除く営業収益を示しています。

日本におけるAIGグループ

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が保険事業を展開するほか、さまざまなグループ会社が関連事業を通じて日本のお客さまをサポートしています。AIGジャパン・ホールディングス株式会社は、日本におけるAIGグループの保険持株会社として、AIGの日本事業を統括し、傘下保険会社および子会社の経営管理を行う役割を担います。

日本のAIGグループの組織

AIGジャパン・ホールディングス株式会社

AIGジャパン・ホールディングスは、AIG総合研究所を社内研究機関として有しています。

保険事業

- 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 *2

関連事業

- 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
- AIGアセットマネジメント株式会社
- AIGビジネス・パートナーズ株式会社
- ティーペック株式会社 *3

*2：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の合弁会社です。
(AIGジャパン・ホールディングス株式会社の持分は50%です。)
*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。)

企業市民活動および社会貢献活動

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。

AIG Blue Day

国連の定める「世界自閉症啓発デー」である4月2日を中心に、AIGグループでは、自閉症や発達障がいへの理解を深める活動を世界で展開しています。「世界自閉症啓発デー」に世界各地のランドマークとなる建物が自閉症啓発のテーマカラーの青色にライトアップされることを受け、AIGジャパンでは、2013年から4月2日に青色の服やグッズを身に着けて出社することをグループ社員に呼びかけ、自閉症や発達障がいに対する理解を深めるセミナーの開催や、イベントでのボランティアを行っています。

農園ボランティア

AIGジャパンは、2018年より、農作業を通じた障がい者支援のボランティアを、NPO法人 日の出太陽の家ボランティアセンターが運営する東京地球農園(東京・あきる野市)で行っています。雑草が生えないよう馬糞チップを撒く草除け作業や収穫の手伝い、障がいについての理解を深めるビデオ視聴のほか、実際に施設で暮らす皆さまの生活を見学するなどの体験を通じて、社員間の交流を深め、地域コミュニティに貢献する良い機会としています。

Wear A Sports Shirt Day

AIGグループでは、世界中の誰もがスポーツを楽しめる世の中を目指し、スポーツウェアを着用して1日の業務を行う "Wear A Sports Shirt Day" の取組みを2014年から世界各地の拠点で行っています。AIGジャパンでは、この取組みに2017年より参加するほか、スポーツウェア、またはスポーツができる服を寄付することで、発展途上国などでスポーツをすることを望む人々を支援しています。
2019年には、272人のグループ社員から1,261枚が提供され、NPO法人へ寄付しました。

AIG高校生外交官プログラム

AIG損保(旧AIU保険)は、1987年から30年以上にわたり、日米の高校生の異文化交流とグローバルリーダーの育成を目的に、フリーマン財団*とともに日米の高校生の留学支援を行っています。夏休み期間中に行われるこの留学プログラムには、これまでに3,800名を超える日米の高校生が参加し、さまざまな貴重な体験を通し、高校生外交官としての使命を果たしています。AIGジャパンでは、グループ社員がホストファミリーになるほか、行程でのボランティアなどとして同プログラムに参加しています。

*フリーマン財団:元AIGジャパンCEOのホートン・フリーマン氏により、米国と東アジアの国々の友好関係を強化することを目的に設立された財団で1994年より本プログラムに協賛しています。現代表はご子息のグレアム・フリーマン氏

AIGキッザニアナイト!

AIGジャパンは、キッザニア東京で消防士の体験ができるパビリオンのオフィシャルスポンサーを務めていることを受け、「AIGキッザニアナイト!」として、小児がんなどの重い病気と闘う子どもとそのご家族をご招待するイベントを行いました。この取組みは、アメリカンホームが2010年より始め、2017年以降はAIGジャパン・ホールディングスがそのスポンサーを引き継ぎ、AIGジャパンのグループ社員が当日のイベントのボランティアを行っています。

AIG Holiday Toy Drive

AIGジャパンでは、クリスマスの間も病院で治療を受けている子どもたちにギフトを贈る「AIG Holiday Toy Drive」の寄付活動を2018年より行っています。
2019年は、新品、または新品に近いおもちゃや絵本、文房具など、グループ会社152名の社員から合計1,121点の心のこもった品々が寄せられ、クリスマスギフトとして、国立成育医療研究センターとドナルド・マクドナルド・ハウスせたがや、なごや、おおさか健都、ふくおかの子どもたちにお届けしました。

AIGにおけるダイバーシティ&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&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きます。

- 経営陣を中心メンバーとするダイバーシティ&インクルージョン・カウン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
- ダイバーシティ&インクルージョン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」「LGBT&Allies」「Language and Cultural 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
- 違いに拘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7ヵ月間のトレーニング・プログラム「Women's Development Program(女性管理職研修)」を実施
- LGBTに関して実施してきたさまざまな取組みについて、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2019年度まで4年連続受賞)
- 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
- 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ダイバーシティ&インクルージョンの啓発活動を実施
- 『The Best Place to Work』の施策の一環として社命による転勤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

AIGジャパンにおける持続可能な開発目標（SDGs）の達成に向けて

AIGジャパンは、日本におけるグループ統一の事業戦略コンセプトであるACTIVE CARE（アクティブ・ケア）に基づく取組みを進めています。豊かで活力のある「持続可能な開発目標（SDGs）」の「誰一人取り残さない」などの社会を実現する考えに賛同し、さまざまな商品・サービスの提供やCSRの取組みなどを通して、SDGsの目標およびターゲットの達成に貢献していきます。

持続可能な開発目標（SDGs）とは

2015年9月の国連サミットで採択された「持続可能な開発のための2030アジェンダ」にて記載された2016年から2030年までの国際目標です。持続可能な世界を実現するための17のゴール・169のターゲットから構成され、地球上の誰一人として取り残さない（leave no one behind）ことを誓っています。SDGsは発展途上国のみならず、先進国自身が取り組むユニバーサル（普遍的）なものであり、日本としても積極的に取り組んでいます。

目標に対するグループの具体的な取組みの一部をご紹介します。

D&I（ダイバーシティ&インクルージョン）

性別、年齢、国籍、性的指向、家族構成、障がいのあるなし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&インクルージョン」の推進に取り組んでいます。これらの取組みを通じ、女性活躍推進やディーセント・ワーク、社員一人ひとりが年齢、性別、障がい、人種などに関わらずいきいきと働き、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実現を目指します。

AIG高校生外交官プログラム

日米双方向の高校生の異文化交流を促進する「AIG高校生外交官プログラム」をフリーマン財団と共に支援しています。このプログラムは、日米の高校生の交流による平和および非暴力的文化の推進、グローバル・シチズンシップや文化の多様性などの学びを通じた、国際社会のリーダーとして活躍できる人材の育成を目的としています。

MORINO PROJECT

防災・減災と環境保全に対する取組みとして「公益財団法人　鎮守の森のプロジェクト」の活動に協賛しMORINO　PROJECTとして活動しています。このプロジェクトは、東日本大震災の被災地域や南海トラフ地震想定地域に、シイ・タブ・カシなど常緑広葉樹のポット苗を植樹、「いのちを守る森」を築くものです。植樹したポット苗は、成長とともに地中深くまで根を張り、15～20年ほどで高さ20～25mの立派な「災害からいのちを守る」森となり、災害による死者や被災者を大幅に削減するなど、災害に対する強靭さ（レジリエンス）を実現します。

事業活動を通した取組み

ACTIVE　CAREに基づくリスクマネジメントや保険商品の提供を通じ、持続可能な社会に向けた役割発揮に取り組んでいます。日系企業のお客さまの国内外の企業活動に伴う環境リスクについて、AIGのグローバルなネットワークとノウハウを活かして環境汚染賠償責任保険の提供をしています。

スポンサーシップ

AIGは、世界的に有名なラグビーニュージーランド代表のオールブラックスのスポンサーを務めるなど、多様性の尊重、チームワーク、成長といったAIGの価値観と共通する要素を持つスポーツのサポートや、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。
ラグビーや野球関連のイベントにおいてもケガの予防をはじめとする安全への意識向上につながる活動を行い、まさかを未然に防ぐサポートを提供する機会の一つとしています。

- ラグビーニュージーランド代表（オールブラックス）のスポンサーを務める
- 公益財団法人日本ラグビーフットボール協会と協働し、グラスルーツパートナーとして日本のラグビー普及活動を支援、小学生を対象としたタグラグビー*教室や小学校へのタグラグビーキットの贈呈を実施
- 神戸製鋼コベルコスティーラーズのオフィシャルスポンサーを務める
- MLBカップに特別協賛し、リトルリーグの発展に寄与
- キッザニア東京の消防署パビリオンのオフィシャルスポンサーを務める
- 女子ゴルフのメジャー選手権の一つである全英女子オープンのスポンサーを務める

*タグラグビー：タックルのかわりに相手選手が腰に付けた帯状のタグを取る、身体の接触プレーのないラグビーです。
体の大きさに関係なく、男女が一緒に参加できることなどから、文部科学省の「小学校学習指導要領解説書」に例示され、小学校の体育授業で取り入れられています。

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

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、多様性を大切にし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」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

就業人口や就業観等、働く環境の変化を捉え、将来にわたって多様な人材が自律的に活躍できる企業であるために、家族やコミュニティ、キャリアの継続、健康や将来への備えなどを幅広く視野に入れた取組みです。

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、AIGがお客さまにとって最も価値ある保険会社になるために注力できる職場を作る。

ミッション

以下の環境を構築する

- 社員が「AIGを最も価値ある保険会社にする」ことに注力
- 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普通のこととして受け入れ、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
- One AIG カルチャーにのっとり、互いを尊重しながらベストの成果を出す
- 一緒に働くすばらしい人に感化され、奮起する
- オフィス / IT環境を整備し、ストレスなく柔軟に働ける職場を作る
- 目指すキャリアを形成できる
- 社員に報いる魅力的な仕組みが励みになる
- 個人の生活もエンジョイする
- AIGのグローバルビジョンに貢献

キャリアの継続のために

- 働く時間や場所を柔軟にすることでライフステージに対応できる弾力的な制度
- 育児、介護、私傷病などのさまざまなライフイベントであってもキャリアの中断を最小限にするための各種セミナーの実施
- 男性の育児や介護参加を促進する施策
- フレックスタイム制度の全社員適用や在宅勤務制度の利用促進によるフレキシブルな働き方の実現

健康に働き続け、充実した人生を送るために

- 疾病時に必要な治療を受けながら仕事を続けられる環境や制度
- 疾病の早期発見のための啓発
- 禁煙プログラムの整備
- 老後への備えのための情報提供

Work@Homebase（ワーク@ホームベース）

今後日本が直面する就業人口の低下や、労働者の就業観の変化など、時代とともに企業が整備するべき働く環境は変化していきます。将来にわたって多様な人材が自律的に活躍できる企業であるために、家族やコミュニティ、キャリアの継続、健康や将来への備えなどを幅広く視野に入れた「The Best Place to Work」の取組みのなかで、従来の転居転勤を前提とした人事制度を見直すこととしました。

- Work@Homebaseのゴールは、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、現在のライフステージに応じた働き方（「Non-Mobile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」or「Mobile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。
- 「Non-Mobile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ジャパンは、お客さまにとって「最も価値のある保険会社」になるというAIGのビジョンの実現に向け、グローバルで培ったリスクの特定や回避に関する様々な知見を活かし、「ACTIVE CARE(アクティブ・ケア)」のコンセプトの下、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せていることが、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。

お客さまにとって「最も価値のある保険会社」であり続けるため、私たちはその実現に全力を尽くします。

「健康経営優良法人2020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3年連続で「健康経営優良法人(ホワイト500)」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。

2020
健康経営優良法人
Health and productivity
ホワイト500

- ヘルスアップセミナー(体力年齢診断、カウンセリング)
- 各種セミナー(がん予防・更年期)
- 禁煙外来受診費用支援
- スポフェス イン 沖縄　(企業・団体対抗のスポーツイベント)参加

*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パートナーズ株式会社、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。

2019年度のトピックス

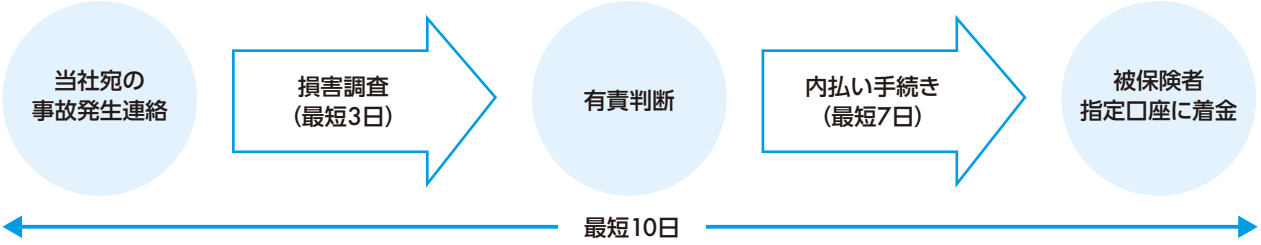
当社の2019年度の主なトピックスは、次のとおりです。
(注)プレスリリースなどをもとにした発表当時のトピックスです。詳細につきましては、プレスリリースをご確認ください。

2019年6月　「業務災害総合保険(ハイパー任意労災)」に業界初“がん通院治療費用支援特約(ハイパーメディカル プラス)”を追加

政府労災の上乗せ補償としても活用いただける、中小企業向け「業務災害総合保険(ハイパー任意労災)」の補償を拡大し、“がん通院治療費用支援特約(ハイパーメディカル プラス)”の販売を開始しました。社員の福利厚生として活用でき、中小企業の人材確保の一助になると好評いただいているハイパー任意労災では、これまでは、ケガや疾病による入院治療費の補償を提供してきました。加えて、社員のがん治療と仕事の両立を支援し、社員のがんによる離職防止にも活用いただけるよう、がん治療のための通院治療費を実費補償する特約を業界に先駆けて開発いたしました。また、先端医療に関しても、これまで100万円としてきた補償の上限を300万円まで引き上げました。

2019年8月　自然災害発生時の早期生活再建にも役立つ、業界初の個人火災保険金支払い方針を導入 損害保険金の見込額の最大50%を最短10日で支払い

個人向け火災保険において、保険金支払い対象と判断した事故に関して業界初となる損害調査の初期段階における保険金の高額内払い(保険金の一部前払い)方針を導入しました。既に、企業向け火災保険については、保険金支払い対象と判断した事故について、損害保険金の見込額の最大50%までの保険金の早期前払い方針を導入しており、特に大規模自然災害時の復旧・事業継続などに活用いただいています。今回、本方針を個人向け火災保険に拡大することで、お客さま一人ひとりの生活再建早期化の支援が可能となりました。これにより、火災、水害などにより被災された個人向け火災保険のお客さまのうち、保険金支払い対象と判断した事故については、損害保険金の見込額の最大50%までの保険金を最短10日でお支払いすることが可能となります。



2019年11月　国土強靭化貢献団体認証「レジリエンス認証」を取得

大規模災害時の事業継続に関する積極的な取組みおよび継続的な社会貢献の実績に基づき、「一般社団法人 レジリエンスジャパン推進協議会」による国土強靭化貢献団体認証「レジリエンス認証」(以下、レジリエンス認証)を取得しました。事業継続に関する取組みは、損害保険会社にとって極めて重要な経営課題であり、AIG損保は事業継続管理体制の向上に努めてまいりました。また、テクノロジーや国内外のノウハウを活かし、リスクを未然に防ぐための支援に力を入れる「ACTIVE CARE」という当社の事業戦略コンセプトは、レジリエンス認証のコンセプトと一致することから、今回の認証取得にいたりました。

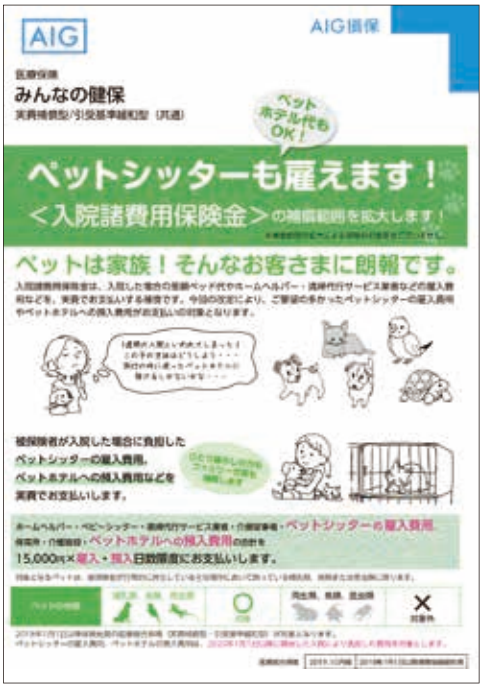
2019年12月　大規模災害時の迅速な保険金支払いに向け、業界で初めて、損害確認のための立会い予約システムを導入

大規模災害時の迅速な保険金支払いに向け、お客さま同席のもと損害状況を確認する日時の予約がオンライン上で完結する予約システムを、業界に先駆け導入いたしました。災害発生時の保険金支払いに際しては、火災保険を中心にお客さま同席のもと損害状況の確認が必要となる場合がありますが、これまでは、立会い日程調整は電話やメールを利用していたため、日程確定までに時間がかかるケースが多くなっていました。当予約システムでは、24時間いつでもオンライン上でお客さまが空き状況を確認し、予約を入れることができるため、日程確定までの時間を短縮できると共に、保険会社の担当者と連絡がすぐつかない、といった待ち時間の軽減にもつながります。

当システムは、保険金請求事案が集中する、地震や台風、豪雨、豪雪といったさまざまな大規模自然災害発生時の個人火災や企業火災など火災保険分野および、立会いが必要な場合の自動車保険での活用を想定しています。

2020年1月　医療保険で業界初　入院時のペットケア費用を補償

「医療総合保険」、「医療総合補償特約付傷害総合保険」の入院諸費用保険金の補償範囲を拡大し、入院時のペットケア費用の補償も可能となりました。入院諸費用補償特約がセットされている場合、これまでの差額ベッド代やホームヘルパーの雇入費用等の補償に加えて、ペットシッターの雇入費用やペットホテルへの預入費用も支払いの対象となります。追加保険料不要で、被保険者(保険の対象となる方)が日常的に居住している主な場所において飼育している哺乳類、鳥類、爬虫類が対象となります。



2020年1月　「価格.com 自動車保険満足度ランキング2020」事故対応部門において4年連続1位に

株式会社カカクコムが発表した「価格.com 自動車保険満足度ランキング2020」の事故対応満足度ランキング部門において4年連続1位の評価をいただきました。当社は、お客さまの声に耳を傾け、少しでもご安心いただけるような損害サービスの提供を心がけてきました。お客さまにさらに満足いただけるよう、今後も頑張ってまいります。

〈「価格.com 自動車保険満足度ランキング2020」について〉
2019年5月から同年10月に価格.comを利用した方のなかで、現在自動車保険（任意保険）に加入している、もしくは事故時等に保険会社に連絡をしたことのある方を対象に、顧客対応や事故対応、保険料等に関するアンケートを実施し、ユーザー満足度の高い自動車保険商品をジャンル別に選出したランキングです。（調査期間：2019年11月1日～11月12日、回答者数：4,693人）

2020年2月　PayPayにも対応　業界初、電子マネー決済対応の海外旅行保険専用新型自動販売機（専用端末）を導入

今後ますます加速するキャッシュレス時代を見据え、空港でより手軽に海外旅行保険へ加入手続きいただくことを目的に、PayPayなどのQRコードやICカード※を用いた電子マネーによる決済を可能とする完全キャッシュレス対応の自動販売機を業界に先駆けて導入しました。全国の主要国際空港に設置され、クレジットカードに加えて、PayPayやICカード※による決済が可能です。クレジットカード番号の手入力が不要なカードリーダーも導入し、より高いセキュリティも確保しています。
※ICカード：2020年夏導入予定

2019年度の企業市民活動および社会貢献活動

AIGは、企業としての社会的責任を果たしていく際、地域社会の皆さまにより良い変化をもたらし、社員の人生によりポジティブな影響をもたらすことを重要視して、企業市民であること(Corporate Citizenship)を意識した社会貢献活動を全世界、各地域で展開しています。

これを受け、日本での当社の社会貢献活動においても、社員の参画機会や学習機会をより高めていくことを目指しています。「ACTIVE CARE」のコンセプトをもとに、地域社会・学校での子どもの健全育成を支援する活動や、防災や災害時の緊急支援、復興支援につながる活動などをテーマにした活動を展開しています。

次世代を担う子どもたちのために

子どもたちの未来のため、笑顔あふれる日々のための支援を行っています。

AIG高校生外交官プログラム

当社は、夏休み期間中に日米の高校生の異文化交流と相互理解を促進する「AIG高校生外交官プログラム(HSD)」に協賛しています。国際社会におけるリーダーとして活躍する人材の育成を目的に社会貢献活動の一環として立ち上げ、30年以上にわたり本プログラムの支援を続けています。

このプログラムには、日本全国から選抜された高校生40名が高校生外交官としてアメリカ東海岸を訪問する渡米プログラム(1987年開始)と、米国で選抜された高校生20名が来日する日本プログラム(1994年開始)があります。

いずれのプログラムも、無料で参加することができ、これまでに日米通算3,800名を超える高校生が参加しています。

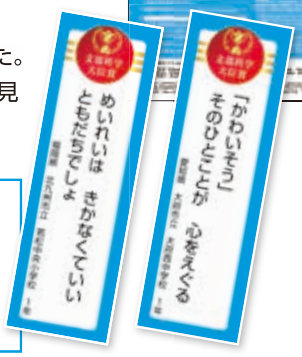
東京ではAIGジャパンの社員がホストファミリーになり米国高校生を受け入れるなどのボランティアが行われ、異文化交流がなされました。

いじめ防止標語コンテスト

当社は、「いじめ防止標語コンテスト」(主催：いじめ防止標語コンテスト実行委員会)に、2007年第1回開催から継続して協賛しています。

いじめ防止に向け、児童・生徒や関係者が夢や希望をもって笑顔あふれる学校づくりを推進する本コンテストには、日本全国の小中学生から「いじめ防止」をテーマにした標語の応募が多数寄せられ、選考は主催団体と全国複数ヵ所のPTA連合会との共催で実施されます。(後援：文部科学省・教育委員会)

2020年の第13回では、2,186校の小中学校の428,989作品から各賞が選出されました。コンテスト受賞者を招く授賞式は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を鑑み開催を見送りました。



文部科学大臣賞 受賞作品	●小学生の部：福岡県　北九州市立　若松中央小学校1年生 『めいれいは　きかなくていい　ともだちでしょ』 ●中学生の部：愛知県　大府市立　大府西中学校1年生 『「かわいそう」　そのひとことが　心をえぐる』

病気やケガと闘う子どもたちとそのご家族のために、希望を与える支援を行っています。

ドナルド・マクドナルド・ハウス ミールプログラム

当社は、公益財団法人ドナルド・マクドナルド・ハウス・チャリティーズ・ジャパンに協賛しています。

自宅から遠い場所にある病院に入院している子どもの治療に付き添い、ドナルド・マクドナルド・ハウスに滞在するご家族のために、食事を作るボランティアを行っています。

2019年度は名古屋、大阪、福岡、東京(世田谷)、神戸の5ヵ所のハウスにて、AIG損保の社員60人以上が食事を作るなどのボランティアを行いました。ハウスに滞在するご家族からは、「自身の食事は時間的にも気持ち的にも余裕がなく適当に済ませていることが多いので、このように温かい食事が提供されることはとてもありがたい」などの感想をいただきました。

世界の子どもたちへの支援、そして、世界各国に展開するAIGグループの力を結束して取り組むプログラムも展開しています。

世界の子どもにワクチンを

当社は、お客さまへの感謝の気持ちをワクチンに代えて世界の子どもたちに贈る支援を行っています。

お客さまにご加入いただいた医療総合保険の新規ご契約1件につき3本のワクチンを贈呈する支援を2007年より続け、2018年までに約78万人分のワクチンを「認定NPO法人 世界の子どもにワクチンを 日本委員会」へ寄付しています。

防災・減災・復興、リスクに対応するために

地震や台風などによる災害発生時の被害を軽減するプログラムや各地域コミュニティ・レベルでの防災に向けた取組み、被災された方を支援するプログラムを提供しています。

MORINO PROJECT

当社は、公益財団法人 鎮守の森のプロジェクトが行う植樹事業に協賛し、2014年より社会貢献活動に取り組み、これまでに、AIGグループの社員や法人会会員企業、代理店の皆さまあわせて約1,800人がボランティアに参加してきました。

東日本大震災の被災地にシイ等の苗を植樹し、津波から「いのちを守る森」を築く同プロジェクトに参加し、いのちを守る「MORINO PROJECT」として、総合的に防災に関する取組みを行っています。この活動は、東日本大震災の被災地から、津波被害が予想される全国各地への防災減災へと拡大しています。

2019年は、毎年行われている福島県南相馬市、宮城県岩沼市の植樹祭で多くのAIGジャパン社員がボランティアとして参加したほか、三重県多気郡明和町と大阪府阪南市の植樹祭でもボランティアを行いました。

万一のときだけでなく、事故や損害を未然に防ぐ支援として、リスクに対応するさまざまなプログラムを提供しています。

「あんぜんmyマップ」の提供

当社は、児童や生徒の交通安全推進に向け、交通事故多発エリアや事故発生リスクの高いエリアを閲覧・投稿するオンライン地図サービス「あんぜんmyマップ」を提供しています。

2018年から開始したこのサービスは、パソコン、タブレット、スマートフォンからアクセスし、PTAや学校の教職員、保護者が児童や生徒と一緒に交通事故発生リスクの高い危険エリアを確認することができるものです。

学校の周りや普段利用する道にある危険なエリアを認識し、日ごろから注意を払うことで、地域が一丸となって交通事故を未然に防ぐ取組みに貢献するツールで、多くの皆さまのお役に立っています。

2019年からは自転車の安全利用に関する自治体の条例や関連情報等も確認できるようになり、交通事故を未然に防ぐためのツールとして地域の安全活動に貢献しています。

Family Road Safety

当社は、親子を対象とした交通安全啓発イベント「Family Road Safety」を開催しています。

電力カーを使用した交通安全教室や、交通安全シミュレータを通して、運転者視点での交通ルールや身近なリスクを知り、日々の交通安全を再認識する機会となっています。

2019年は、神奈川県横浜市、愛知県名古屋市、兵庫県神戸市で同イベントを行い、多くのお子さまにご参加いただきました。

地震対応リーフレット神奈川版の作成

当社は、ラグビー国際大会 日本開催を受けて、訪日する外国人旅行客のために、万が一の地震発生時の対応などを記載した英語のリーフレットを作成しました。このリーフレットは、当社と神奈川県との間での連携協定の一環として制作され、今後は、社員によるボランティアで配布活動が予定されています。

一般社団法人日本損害保険協会の一員として、事故、災害および犯罪の防止・軽減に向けて、さまざまな社会貢献活動に取り組んでいます。

損害保険業界としての主な取組み

主な取組みは以下のとおりです。

地震保険の普及・啓発

地震保険は、地震・噴火・津波による建物・家財の損害を補償します。法律に基づき国と損害保険会社が共同で運営する保険であり、被災者の生活再建資金を確保し、生活の安定に寄与する役割を担っています。2018年度に火災保険を契約された方のうち、約3分の2の方が地震保険に加入しています。

地震保険の理解促進および加入促進は損害保険業界の社会的使命となっています。

損害保険業界では、テレビ・新聞・ラジオ・インターネット・ポスター等を用いた消費者向けの啓発、地震保険を販売する損保代理店の支援、リスク啓発と地震保険加入促進を連携させた取組み等を通じて、地震保険の理解促進および加入促進を図っています。

地域の安全意識の啓発

①小学生向け安全教育プログラム「ぼうさい探検隊」の普及

子どもたちが楽しみながら、まちを探検し、まちにある防災、防犯、交通安全に関する施設・設備を発見してマップにまとめる「ぼうさい探検隊」の取組みを通じ、安全教育の促進を図っています。

②幼児向けの防災教育カードゲーム「ぼうさいダック」の作成・普及

幼児向けに、安全・安心の「最初の第一歩」を学んでもらうため、遊びながら災害から身を守るポーズが学べる防災教育カードゲーム「ぼうさいダック」を作成しています。毎年、全国各地での防災イベントや幼稚園、保育所、小学校低学年の行事や授業などで活用されています。

事業の概況

事業の経過および成果等

当期における国内景気は、雇用・所得環境の改善により内需を中心に緩やかな回復基調にあったものの、新型コロナウイルス感染症の世界的な拡大により、後退局面を迎えています。

保険業界においては、引き続き長寿化やデジタライゼーションの進展等に伴う保険ニーズの変化、激甚化する自然災害及びサイバーリスク等の環境変化に応える持続可能なビジネスモデルの構築や事業戦略の策定、新たな商品・サービスの提供に加え、「お客さま本位の業務運営」に則った対応が求められています。また、新型コロナウイルス感染症の拡大による影響に対して、感染拡大防止に努める一方、社会インフラとして、保険契約の引受けおよび保険金支払業務等を維持するための必要な体制を構築するとともに、新型コロナウイルスによってもたらされた経済的な問題に対応するため、金融上の特別措置を実施し、弾力的な運用を図ることで、お客さま保護や保険代理店に対する支援に努めてまいりました。

AIG損害保険株式会社（以下「当社」という。）は、個人、中小企業、及び大企業・中堅企業の各お客さまセグメントにおいて、お客さまニーズの的確な把握と当該ニーズに合致した商品・サービスの提供に努めるとともに、グループ統一の事業戦略コンセプト「ACTIVE CARE」（「シンプルで分かりやすい」「リスク情報を事前に」「AIGならではの先進性」）に基づき、リスクに対するお客さまの認識を高め、そのリスクを回避・軽減するためのリスクコンサルティングサービスを展開するなど、お客さまに高い価値を提供し、革新的な企業として業務を遂行しています。そして、「ACTIVE CARE」の重要な要素である「お客さま本位の業務運営方針」に基づき、お客さまの目線に立った取組みを実施しています。また、中核となる戦略の推進を加速し、持続的に利益を確保して成長するため、フォーカスする市場における商品・サービスの開発を加速させ、ディストリビューション体制とオペレーションモデルの最適化を図るとともに、アンダーライティングの強化などを実行しています。

商品・サービスにおいては、個人、中小企業、及び大企業・中堅企業の各お客さまセグメントにおいて、「ACTIVE CARE」のコンセプトに基づき、個人向けとしては、「医療総合保険」、「医療総合補償特約付傷害総合保険」の入院諸費用保険金の補償範囲を拡大し、入院時のペットケア費用の補償も可能としました。中小企業向けとしては、「事業総合賠償責任保険（STARs）」（建設業向け）に災害時応援協定に関する特約を新設しました。また、大企業・中堅企業向けとしては、「雇用管理賠償責任保険」及び「総合事業者保険（スマートプロテクト）」の雇用リスクの補償について、第三者ハラスメント賠償責任の補償を追加しました。

また、お客さまのニーズやリスクを総合的に分析することで、幅広い補償内容から適切な補償プランを設計・提供するリスクコンサルティングサービスを展開しています。さらに、経済的補償を重視した従来の保険商品の役割に加え、事前にお客さまのリスク認識を整理し、リスクを回避・軽減するための革新的かつ機動的なアプローチによってお客さまの不安を少しでも和らげるようなサービスの提供に努めています。

ディストリビューションにおいては、お客さま本位の業務運営に加え、付加価値の高いリスクコンサルティングサービスを実現するため、それらを提供できる社員・代理店の育成・開発に継続して努めており、当社主要代理店に対しては、高い指導・育成スキルを有するエグゼクティブ・ソリシターを増員、セールスコンプライアンスマネージャーの連携などにより募集品質の向上に引き続き取り組んでいます。

また、収益を伴う持続的な成長に向けて、代理店の特性に合わせた担当営業店変更を進め、代理店センターを拡充するなど環境変化に対応できる最適な要員配置・拠点体制の整備を進めています。

損害サービスにおいては、「学生向け傷害保険（こども総合保険、通信販売用ベーシック傷害保険）」の保険金請求手続きに係るお客さまの利便性向上と迅速な保険金支払いを目的として、スマートフォンやパソコンによる「Web保険金請求システム」を導入し、他の保険商品への拡大を目指しています。

また、大規模災害時におけるお客さま対応品質をより一層向上させるため、お客さま立会いのもとで損害状況を確認する日時の予約をオンライン上で完結させるシステムの導入や、前期より企業向け火災保険において実施している損害調査の初期段階における高額保険金の内払い（最大50%まで）を個人向け火災保険にも拡大するとともに、事故受付センターへの電話が繋がりにくい場合に全国の損害サービス拠点でも受信できる体制の構築や、ご希望されるお客さまにホームページ上のインターネット事故報告画面をSMSでご案内する機能の開発などにより、大規模災害時における事故受付体制を強化しました。

オペレーションにおいては、契約計上業務及びコンタクトセンター業務に係る組織について機能別集約を進めるとともに、業務プロセス自体の効率化・簡素化も一層進めていくことで体制の強化を図り、お客さまへのサービス品質の更なる向上に取り組みました。

システムにおいては、代理店システムの機能改善やシステム品質の更なる向上に取り組むとともに、サイバーセキュリティ対策の強化や大規模な自然災害発生時における損害サービス体制構築を支援しました。

AIGグループは、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。日本においても、従業員の経験、知識、熱意を活かし、NPO団体とのパートナーシップによるさまざまなプログラムやボランティア活動を通じて持続可能な企業市民活動に取り組み、社会全体に変化をもたらすことを目指しており、環境整備を目的とした植樹、障がい者支援や子どもの支援を目的とした各種ボランティア、スポーツ支援、留学プログラム支援等を行いました。

事業損益については、保険引受収益2,297億円、資産運用収益171億円等を合計した経常収益は、前年度に比べて541億円減少し、2,483億円となりました。一方、保険引受費用1,219億円、営業費及び一般管理費1,037億円等を合計した経常費用は、前年度に比べて485億円減少し、2,357億円となりました。この結果、経常利益は前年度に比べて55億円減少し、125億円となりました。経常利益に特別損益、法人税等を加減した当期純利益は、前年度に比べて107億円減少し、46億円となりました。

保険引受、主要な保険種目別及び資産運用の概況は次のとおりです。

〔保険引受の概況〕

保険引受収益のうち、当年度の正味収入保険料は、前年度に比べて351億円の減収となり、1,768億円となりました。一方、保険引受費用のうち正味支払保険金は、前年度に比べて233億円減少し、1,136億円となりました。この結果、正味損害率は前年度と比べて0.8ポイント上昇し、77.6%となりました。また、正味事業費率は、前年度に比べて4.8ポイント低下し、42.0%となりました。これらに、支払備金戻入額、責任準備金戻入額等を加減した保険引受利益は、前年度に比べ49億円減少し、64億円となりました。

〔主要な保険種目別の概況〕

(火災保険)

正味収入保険料は170億円と、前年度(216億円)に比べて45億円の減収となりました。また、正味損害率は、前年度に比べて7.6ポイント上昇し、137.4%となりました。

(海上保険)

正味収入保険料は20億円と、前年度(22億円)に比べて2億円の減収となりました。また、正味損害率は、前年度に比べて14.4ポイント上昇し、28.4%となりました。

(傷害保険)

正味収入保険料は318億円と、前年度(373億円)に比べて55億円の減収となりました。また、正味損害率は、前年度に比べて6.0ポイント上昇し、48.6%となりました。

(自動車保険)

正味収入保険料は634億円と、前年度(841億円)に比べて207億円の減収となりました。また、正味損害率は、前年度に比べて4.1ポイント上昇し、92.1%となりました。

(自動車損害賠償責任保険)

正味収入保険料は224億円と、前年度(247億円)に比べて22億円の減収となりました。また、正味損害率は、前年度に比べて5.0ポイント低下し、95.1%となりました。

(その他の保険)

正味収入保険料は401億円と、前年度(420億円)に比べて19億円の減収となりました。また、正味損害率は、前年度に比べて2.5ポイント低下し、44.8%となりました。

〔資産運用の概況〕

当期末の運用資産は6,249億円と、前期末に比べて463億円の減少となりました。公社債及び為替ヘッジ付外貨建債券（主に米国、欧州の社債）等への投資を中心に、リスクの分散に留意しながら、負債特性に合わせた安定的な収益ポートフォリオの構築に努めました。運用資産残高が減少したことで利息及び配当金収入は、前期に比べて16億円減少し、106億円となりました。有価証券売却損益は、高まる価格変動性を考慮して株式及びJ-REITを売却したことにより前期に比べて26億円増加し、114億円の利益となりました。なお、為替ヘッジに関する金融派生商品損益等を考慮後の資産運用粗利益は、前期に比べて19億円減少し、77億円となりました。

当社が対処すべき課題

新型コロナウイルスの脅威が続くなかにおいても、当社は社員、そしてすべての関係者の健康と安全を守りつつ、お客さま、ご契約者をはじめとする皆さまに最善のサービスを提供し続け、社会的インフラとしての使命を果たしていきます。また、引き続き「ACTIVE CARE」のコンセプトに基づくお客さま本位の業務運営や中核戦略の一つであるお客さまセグメント別の差別化された付加価値の高い商品・サービス等の提供、及び持続的に利益を確保して成長するための最適化プランを推進するとともに、AIGグループのグローバルなノウハウやネットワークを活用することなどにより、デジタル技術の進化に伴うサイバーリスク等の新たなリスクにも迅速に対応した高い価値を提供し、革新的な企業として進化し続けます。

代表的な経営指標

2015年度から2016年度については旧AIUと旧富士火災の合算数値を、2017年度は旧AIUと旧富士火災の４月から12月およびAIG損保の１月から３月の合算数値を表示しています。

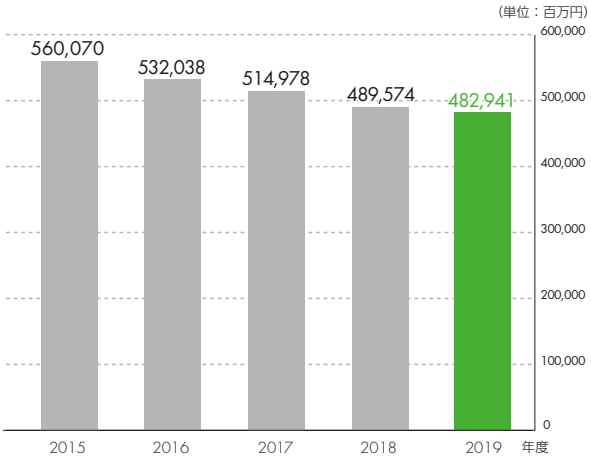
（単位：百万円）

項　目		2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度
元受正味保険料（含む収入積立保険料）		560,070	532,038	514,978	489,574	482,941
正味収入保険料		343,316	298,511	275,548	212,072	176,889
正味損害率		53.9%	60.6%	62.7%	76.8%	77.6%
正味事業費率		43.5%	43.2%	49.8%	46.8%	42.0%
保険引受利益（△損失）		△12,699	△19,114	6,117	11,483	6,485
経常利益（△損失）		△6,141	△18,122	16,278	18,159	12,572
当期純利益（△損失）		△5,675	△29,526	26,446	15,427	4,658
単体ソルベンシー・マージン比率	旧AIU	738.7%	834.8%	1,166.1%	1,189.5%	1,178.4%
	旧富士火災	919.6%	889.7%			
総資産額		1,030,469	1,007,139	965,963	896,830	824,576
純資産額		119,494	93,023	113,135	118,232	87,550
その他有価証券評価差額		45,307	48,843	41,482	28,073	2,364

■保険料収入の状況

元受正味保険料（含む収入積立保険料）

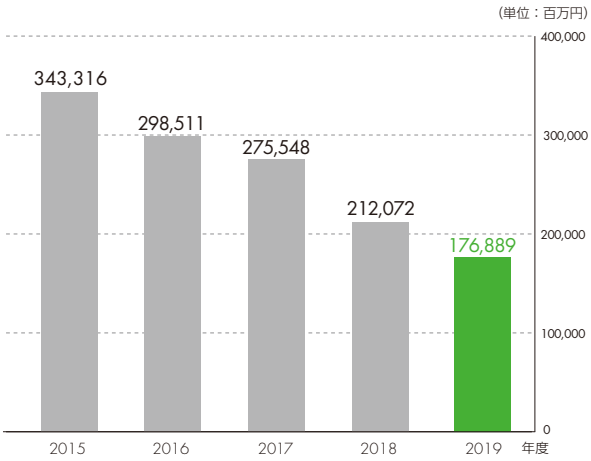
4,829億円



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（元受正味保険料＋受再正味保険料－支払再保険料）

1,768億円

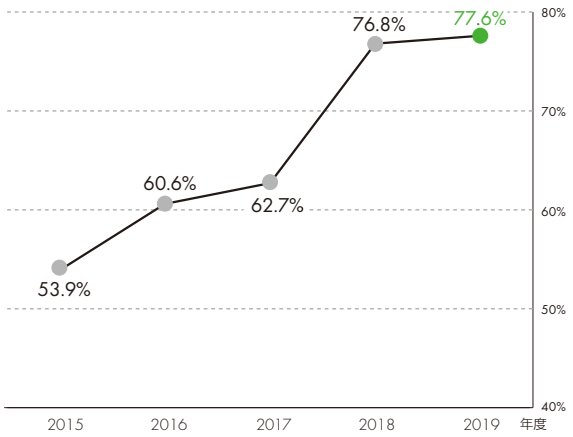


正味収入保険料
元受保険料から収入積立保険料を差し引き、受再正味保険料（他の保険会社から再保険を受けた際に受け取る保険料）を加え、出再正味保険料（他の保険会社に再保険を出した際に支払う保険料）を控除したものをいいます。

■保険事業に係る主要な比率の状況

正味損害率

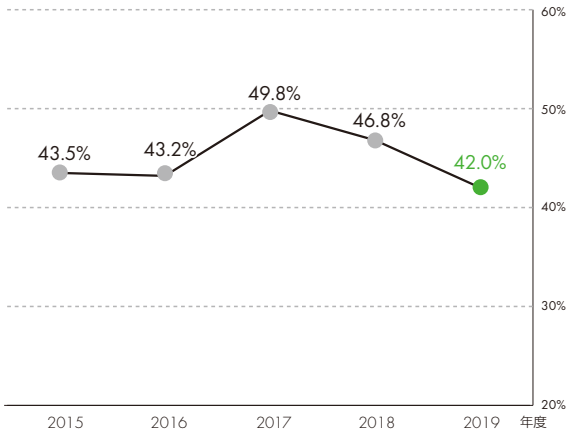
77.6%



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

42.0%

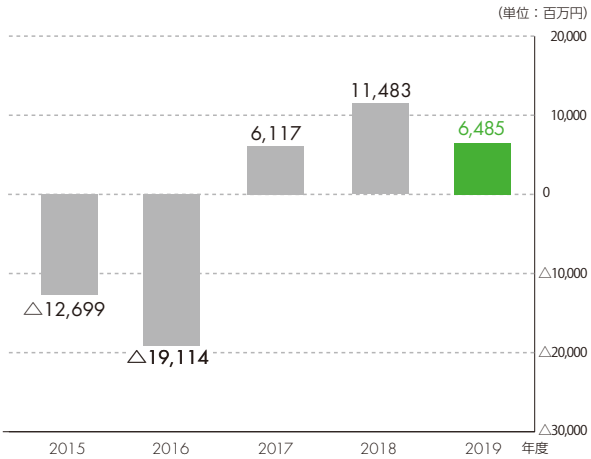


正味事業費率
正味収入保険料に対する諸手数料および集金費（損害保険代理店手数料等募集に要した費用）と保険引受に係る営業費および一般管理費（当社の運営費用、システム開発費用等）の割合をいいます。

■損益の状況

保険引受利益（△損失）

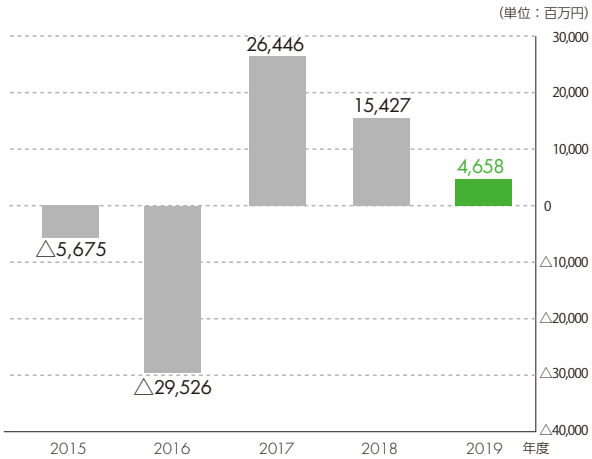
64億円



保険引受利益
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および一般管理費等を差し引いたもので、本業における損益を示します。

当期純利益（△損失）

46億円

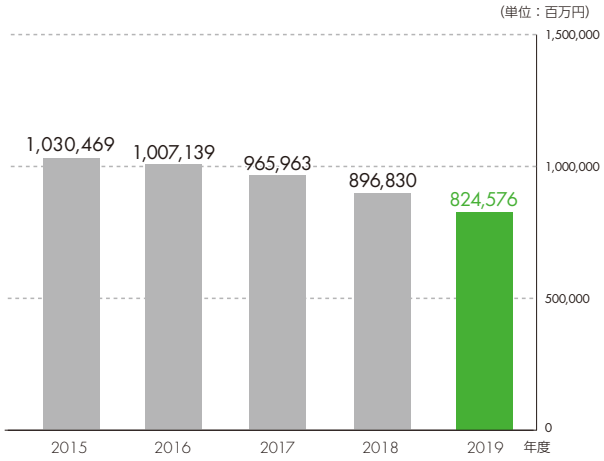


当期純利益
経常損益に、特別損益、法人税および住民税等を加減したものであり、事業年度に発生したすべての要素を反映した最終損益を示すものです。

■総資産と支払余力（ソルベンシー・マージン）の状況

総資産額

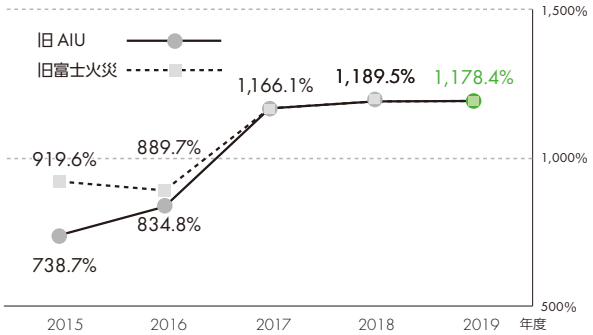
8,245億円



総資産額
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。

単体ソルベンシー・マージン比率

1,178.4%



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「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客観的な指標の一つですが、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。

コーポレートガバナンス

当社は、監査役会設置会社として、取締役会を中心とする経営体制を確立し、コーポレートガバナンス態勢の整備・強化を経営の最重要課題の一つとして位置づけ、積極的に努めています。また、当社は保険持株会社であるAIGジャパン・ホールディングス株式会社との間で経営管理契約を締結し、同社から経営に関する助言等を受けています。

業務監督機能と執行機能との分離

意思決定機関を、経営における最終意思決定ならびに業務監督機能を担う取締役会と、業務執行面の意思決定を担う経営会議に分離することにより、迅速かつ適正なガバナンス態勢を構築しています。

また、当社は執行役員制度を採用し、経営重要事項の決定および監督を担う取締役と業務執行を担う執行役員との役割分担を明確にしています。

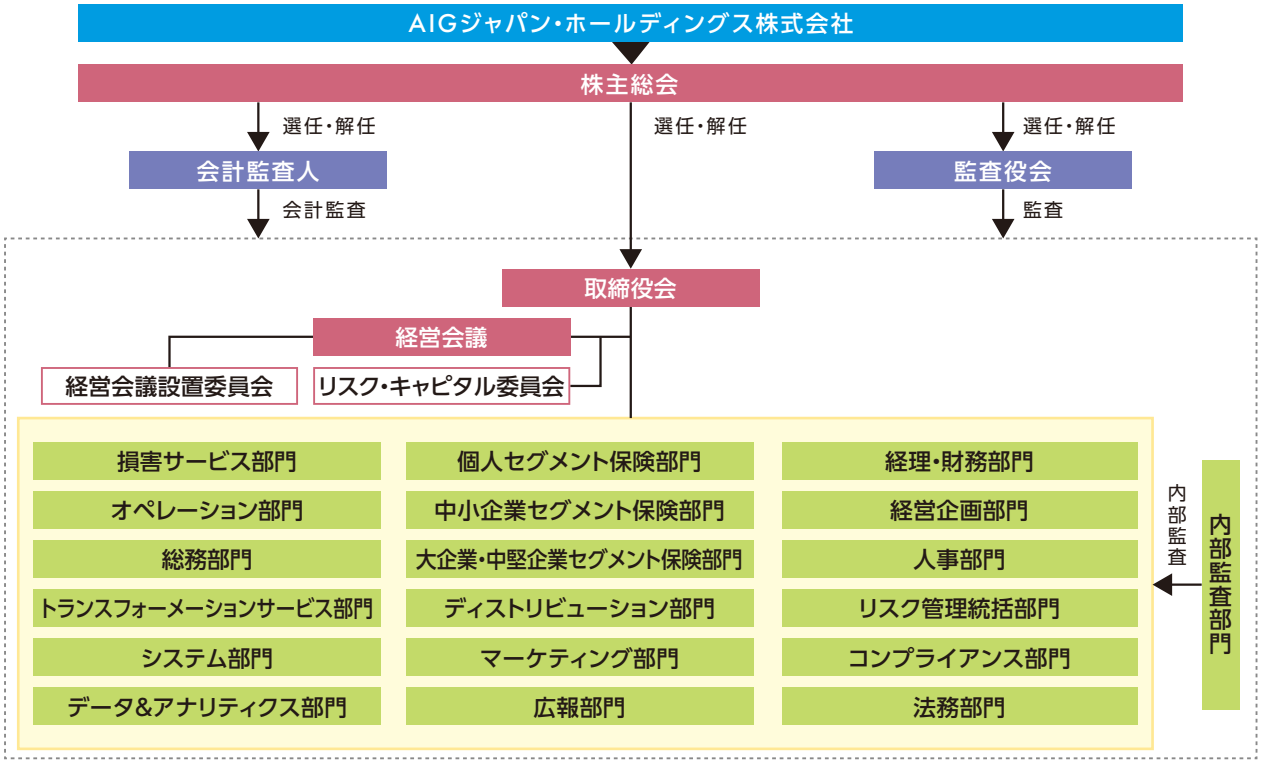
牽制機能

当社は、内部監査部門・コンプライアンス部門・リスク管理統括部門が業務部門に対して牽制機能を発揮できる体制を構築しています。これらの部門は、いずれも業務部門に対する独立性が確保され、それぞれが独自の役割・視点・手法に基づいて業務の適切性を検証し、取締役会、経営会議、またはリスク・キャピタル委員会に報告しています。

また、監査役会は、監査役会で決定された監査方針および監査計画に基づき、取締役会、経営会議、およびその他委員会等への出席や業務状況の調査を通じて、取締役の職務執行を監査しています。

なお、会社法・保険業法の定めにより作成すべき計算書類については、会計監査人の監査を受けています。

コーポレートガバナンス体制



（2020年7月1日現在）

業務の適正を確保するための体制

当社は、業務運営の有効性・効率性の向上、財務報告の適正性および信頼性の確保、法令等の遵守、資産の保全を目的として、会社法および会社法施行規則に基づき、取締役会にて「内部統制基本方針」を定め、内部統制システムの構築・運用に取り組んでいます。

内部統制基本方針

当社は、会社法に従い、また、当社の保険持株会社であり、アメリカン・インターナショナル・グループ・インク（以下「AIGインク」という。）の日本における地域統括会社であるAIGジャパン・ホールディングス株式会社（以下「AIGJH」といい、AIGJHとその子会社を総称して「AIGJHグループ」という。）が定める各種基本方針等に則り、以下のとおり内部統制基本方針を定め、これに基づき、当社の業務の健全かつ適切な運営を確保するための内部統制システムを構築し、運用する。

1.業務の適正を確保するための体制

(1) 当社は、AIGJHおよび当社が定めた各種基本方針等に則り、業務運営を行う。また、当社は、AIGJHとの間で締結された経営管理契約に従い、AIGJHグループ全体の経営に影響を与える重要事項の決定に際してAIGJHの承認を取得し、また、当社業務の重要事項に係る報告をAIGJHに対して行うなどの適切な対応を行う。
(2) 当社は、財務報告の適正性と信頼性を確保するため、「経理方針」を定め、必要な体制を整備する。
(3) 当社は、経営の透明性と健全性を確保するため、法令等に定める情報の適切な開示に必要な体制を整備する。
(4) 当社は、AIGJHグループに属する会社を含むAIGインクのグループ会社との取引の公正性および健全性を確保するため、「グループ会社間取引管理方針」を定め、必要な体制を整備する。

2.取締役等および使用人の職務の執行が法令および定款に適合することを確保するための体制

(1) 当社は、「コンプライアンス基本方針」を定め、当社のすべての取締役等および使用人は、コンプライアンスの担い手として、当該基本方針、「AIG行動規範」および「AIG損害保険株式会社行動規範」等に従い、高い倫理観をもって、コンプライアンスの推進に取り組む。また、これらの者がコンプライアンスを実践するための手引書として「コンプライアンス・マニュアル」を作成するとともに、遵守すべき法令や社内規程等に関する研修を実施し、コンプライアンスを重視する企業文化・理念の徹底を図る。
(2) 当社は、コンプライアンス推進のため、コンプライアンス部門責任者、コンプライアンス部門および「コンプライアンス委員会」等の組織・体制を整備する。また、コンプライアンス体制を維持・確立するため、「コンプライアンス・プログラム」等の具体的な活動計画を年度ごとに策定し、定期的に進捗状況を確認する。
(3) 当社は、保険募集に関する法令等遵守を確保し、適正な保険募集を実現することにより、顧客の保護を図るため、「保険募集管理方針」を定め、必要な体制を整備する。
(4) 当社は、顧客の保護および不祥事件や法令・社内規程違反の未然防止、再発防止等を図るため、不祥事件・社内規程違反の定義・対象・報告ルール等を定めた「不祥事件・会社規則違反基本規程」を定め、必要な体制を整備する。
(5) 当社は、顧客からの苦情・相談に適切に対処するとともに、迅速かつ適切な保険契約の管理と保険金等支払いを行うため、「「お客さまの声」対応方針」、「保険契約管理方針」および「保険金支払管理方針」を定め、必要な体制を整備する。
(6) 当社は、法令や社内規程等に違反する行為またはそのおそれのある行為への迅速かつ適切な対処を図るため、通常の報告ルートに加え、当社が設置する内部通報窓口およびAIGJHが設置する「AIGジャパン コンプライアンス・ヘルプライン」への通報を可能とする体制を整備する。
(7) 当社は、顧客情報を保護するとともに、機密情報その他の情報を適切に管理するため、「プライバシーポリシー」、「顧客情報・個人情報保護規程」および「情報管理方針」を定め、必要な体制を整備する。
(8) 当社は、顧客の利益が不当に害されることがないよう、利益相反のおそれのある取引を管理するため、「利益相反管理方針」を定め、必要な体制を整備する。
(9) 当社は、反社会的勢力の不当要求等に対して毅然と対応、拒絶するとともに、反社会的勢力との関係を遮断するため、「反社会的勢力に対する基本方針」を定め、必要な体制を整備する。
(10) 当社は、内部監査の実効性を確保するため、「内部監査基本方針」を定め、被監査部門とは独立した内部監査部門を設置する。内部監査部門は、AIGJHが組織する内部監査部門と連携し、効率的かつ実効性のある内部監査を実施するために必要な体制を整備する。内部監査部門は、年度ごとに策定する内部監査方針および内部監査計画に基づき、当社のすべての業務を対象とした内部監査を適切に実施し、必要に応じて対象部署に対して改善を指示するとともに、内部監査結果および改善状況等を定期的に取締役会に報告する。

3.損失の危険の管理に関する規程その他の体制

(1) 当社は、統合的リスク管理体制を確保するために、「リスク管理方針」および「リスクアペタイト方針」を定め、リスク管理に必要な体制を整備する。さらに、将来にわたって、当社が財務の健全性を確保するために、リスクとソルベンシーの自己評価の体制を整備する。

①当社は、当社に内在する各種リスクを把握し、統合的なリスク管理を適切に行うため、リスク管理統括部門責任者やリスク管理統括部門を置くなど、組織体制を整備する。

②当社は、「リスク・キャピタル委員会」を設置し、リスク管理に関わる事項の審議、リスク状況の評価を行い、その活動状況等を踏まえてAIGJHと適宜連携し、適切なリスク管理を行う。

(2) 当社は、当社が直面する多様なリスクに見合った十分な自己資本を確保するため、「自己資本管理方針」を定め、自己資本に係る基準値を設定するほかリスクとソルベンシーの自己評価を行うなど自己資本管理を行い、その状況を踏まえてAIGJHと連携し、適切な自己資本管理を行う。

(3) 当社は、事業の継続を適時、適切に確保するため、「事業継続管理方針」を定め、事業継続計画、危機管理計画、災害復旧計画等を策定し、訓練を実施する等、事業継続管理体制を整備するとともに、事業継続管理に関わる教育を行い、周知徹底を図る。

4.職務の執行が効率的に行われることを確保するための体制

(1) 当社は、経営管理契約に基づきAIGJHグループの経営戦略に則って経営計画を策定するとともに、当計画の進捗状況を確認する。

(2) 当社は、効率的かつ適正な業務執行が行われることを確保するため、「取締役会規則」、「組織規程」および「業務分掌規程」その他社内規程を定め、必要な体制を整備する。

(3) 当社は、取締役会の決議に基づき、経営会議その他の会議体を設置し、経営上の重要事項や業務執行に関する事項を協議しまたは決議する。

(4) 当社は、会社業務の適確かつ迅速な執行に資するため、執行役員制度を採用する。

(5) 当社は、正確かつ強固なITシステムを構築するため、必要な体制を整備する。

(6) 当社は、AIGJHグループ全体の成長に向けた行動憲章に基づき、当社の取締役等および使用人が参画する弛まぬ企業文化の変革を推進する。

5.職務の執行に係る情報の保存および管理に関する体制

当社は、「情報の記録および保管管理に関する規程」を定め、取締役会、委員会など重要な会議の議事録をはじめ、取締役の職務執行に係る重要な文書等を適切に保存し、管理する。

6.監査役の職務を補助すべき使用人の取締役等からの独立性に関する事項および監査役による当該使用人に対する指示の実効性の確保に関する事項

(1) 当社は、監査役がその職務を補助すべき使用人を置くことを求めた場合には、その職務を補助する能力と専門性を有する使用人(以下「監査役補助者」という。)を配置する。

(2) 監査役補助者の取締役等からの独立性を確保するため、監査役補助者の選任・解任、処遇・人事評価および懲戒処分は、常勤監査役の事前合意を必要とする。

(3) 当社は、監査役補助者の業務遂行に係る不当な制約を行わない等、十分に配慮する。

(4) 当社は、監査役の事前合意なく監査役補助者について実務部門を兼務させない。また、監査役補助者は、監査役補助者としての職務執行の範囲においては、取締役等および使用人の指揮命令系統には属さず、監査役の指揮命令に従う。

7.監査役への報告に関する体制

(1) 取締役等は、法令に定める事項、経営、財務、コンプライアンス、リスク管理、内部監査の状況のほか、事業・組織に重大な影響を及ぼす承認事項、内部通報制度における通報状況およびその内容(以下「報告事項等」という。)について監査役に報告する。また、使用人は、報告事項等について監査役に報告することができる。

(2) 取締役等および使用人は、報告事項等について、AIGJHの監査役に報告することができる。

(3) 取締役等および使用人は、監査役から報告を求められた場合には速やかに対応する。

(4) 当社は、監査役に前各号の報告を行ったことを理由として、これらの者に対して不利益な取扱いをしない。

(5) 監査役は、取締役会に出席するほか、経営会議、委員会またはその他の重要な会議に出席し、意見を述べることができる。

(6) 監査役は、取締役会、経営会議、委員会またはその他の重要な会議の議事録、取締役等および使用人が決裁を行った書類等を、いつでも閲覧することができる。

8.監査役の職務の執行について生ずる費用等の処理に関する事項

監査役の職務の執行について生ずる費用または債務は、当社が当該監査役の職務の執行に必要でないことを証明した場合を除き、当社が負担する。

9.その他監査役の監査が実効的に行われることを確保するための体制

(1) 取締役会は、監査役の職務執行のために必要な監査環境を整備する。
(2) 取締役等、使用人および内部監査部門は、監査役から求められた場合には、監査役の監査に協力する。
(3) 代表取締役および業務執行取締役は、定期的に監査役との間で監査上の重要課題などについて意見を交換し、また、監査役が会計監査人と意見交換を行う機会を確保する。

業務の適正を確保するための体制の運用状況の概要

当社は、「内部統制基本方針」及び親会社であるAIGJHと締結している「経営管理契約」などに基づき、各種基本方針等を定め、業務の適正を確保するための体制整備を行うとともに、監査役による監査が実効的に行われることを確保するための体制整備など、当社の業務の健全かつ適切な運営を確保するための内部統制システムを構築し、運用しています。また、半期毎に運用状況を確認し、見直しを行うことで実効性ある内部統制システムを維持しています。

お客さま本位の業務運営方針

AIGジャパングループでは、お客さまにとって最も価値のある保険会社グループを目指すというビジョン(私たちの目指す姿)を掲げています。

当社は、上記ビジョンを実現するために、より一層お客さまを本位とする保険会社となるべく「お客さま本位の業務運営方針」を制定し、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「お客さま本位の業務運営方針・取組内容」をご覧ください。)

また、お客さまのパートナーとして選ばれることを目指す事業戦略コンセプト「アクティブ・ケア(ACTIVE CARE)」を展開し、グローバルなネットワークを有する保険会社としてお客さまにとって最善の利益を追求するために、お客さまの目線に立った取組みを実施しています。

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。

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。

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.お客さまを本位とする業務運営の浸透

お客さまにとって最も価値のある保険会社となるために、本方針の浸透と定着に向けた取組みを推進し、役職員および代理店・保険募集人がお客さま本位に行動するよう努めます。

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

営業店舗・事故相談センター、コールセンターや代理店で受けたお客さまの声については、業務品質の改善・向上に繋げており、お客さまへのご案内に関して各種帳票表示の改善を行うなど、お客さまにとっての分かりやすさの向上などに努めました。

2.お客さまにふさわしい商品・サービスの開発・提供

お客さまのニーズに基づく商品・サービスを開発・提供しました。主な内容は以下のとおりです。

- 「高速道路上での車外事故」の補償［対象：自動車保険（人身傷害保険）］
- 電車等を運行不能にさせたことによる損害賠償責任を補償［対象：自動車保険（対物賠償、日常生活賠償責任特約）、個人向け火災保険（個人・受託品賠償責任補償特約等）、傷害保険（個人賠償責任補償特約等）］
- 高齢者の日常リスク対応商品の拡大［対象：自動車保険（対人・対物賠償。日常生活賠償責任特約は従来から対象。）、個人向け火災保険（個人・受託品賠償責任補償特約、借家人賠償責任・修理費用補償特約等）、傷害保険（個人賠償責任補償特約等）］
- 建設業団体向けに防災協定発動時のリスクを補償する「防災協定プラン」を開発
- 子どもの交通安全推進のためのツールの提供（「あんぜんmyマップ」「ALL BLACKS交通安全ゲーム」）
- がん治療と仕事の両立支援に向けた「がん通院治療費用支援特約（ハイパーメディカル プラス）」を販売開始
- 中小企業への事業継続力強化・向上の支援
- 「サイバーリスク診断サービス」「物流リスク簡易診断サービス」「海外進出ビジネス簡易診断サービス」の開発・提供
- 多様化する国内外のリコール（製品回収）対応に向けた対策強化を支援
- 「サイバー攻撃対応費用特約」の保険金額を引き上げ

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

お客さまのご意向にあった最適な保険商品をご選択いただけるよう、全代理店に対して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について研修を実施し、適切な情報提供の強化に取り組みました。

4.迅速かつ適切な保険金支払い

Web上で24時間365日どこでも簡単に保険金請求手続きが完結できる「デジタル保険金請求」や、セブン銀行ATMを通じて送金依頼から最短1時間程度で保険金の一部（最大10万円）を24時間365日いつでも現金で受け取れるサービスを開始し、より迅速な保険金支払いが可能となりました。

また、大規模災害に備え、事故受付センターへのお電話を全国の損害サービス拠点でも受信できる体制を構築するなどにより、大規模災害発生時における事故受付体制を強化するとともに、RPA（Robotic Process Automation）の活用による事故登録や書類発送業務などの効率化や、令和元年東日本台風（台風19号）での浸水被害におけるドローンで空撮した写真やデータの活用などにより、迅速な保険金支払いを実施しました。

5.適切な利益相反管理の取組み

社内管理態勢の適切性についてモニタリングを実施し、利益相反が発生していないことを確認しました。また、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、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、適切に運用されていることを確認しました。

6.お客さま本位の業務運営の定着に向けた取組み

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、「募集品質に関するアンケート調査」を実施し、総合満足度では95.1％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。また、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、総合満足度では93.0％のお客さまから「満足」「やや満足」の評価をいただきました。それぞれのアンケートにおいて満足ではない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。

また、代理店手数料体系について「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」を公表しました。

お客さま保護

当社は、お客さまの情報や、お客さまの利益の保護を目的に、以下のとおり態勢の強化に努めています。

顧客情報保護に関する態勢

皆さまの大切な情報の保護と管理態勢の強化は、社会的要請であるばかりでなく、当社業務遂行の健全性と適切性の確保の観点からも重要であるとの認識から、その強化に努めています。

1.プライバシーポリシー

当社の顧客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（全文については、P94を参照ください）。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顧客情報の保護を図るため、顧客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、顧客情報の適正な取扱いに努めています。

2.顧客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」、関連する法令およびガイドラインを遵守するための諸規程を作成して、役職員にその遵守を徹底しています。また、顧客情報管理の総責任者として「顧客情報統括管理責任者」を任命すると共に、「コンプライアンス委員会」で管理体制の整備および推進に関する協議を行い、組織態勢面の強化を図っています。また、同委員会では事業年度ごとに顧客情報保護計画を策定し、顧客情報保護について特に推進すべき取組みを定め、その進捗を確認しています。

利益相反管理に関する態勢

当社は、保険業法その他の関連法令を遵守し、当社の保険関連業務に関するお客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反のおそれのある取引を管理することに努めています。

「利益相反管理方針」の概要

本方針において管理の対象となる「利益相反のおそれのある取引」とは、当社またはAIGグループに属する国内外の金融機関等（グループ内金融機関等）が行う取引のうち、当社が行う保険関連業務に係るお客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引をいいます。利益相反は、①当社またはグループ内金融機関等とお客さまの間、または②当社またはグループ内金融機関等のお客さまと他のお客さまとの間で生じる可能性がありますが、個別事情を検討のうえ、利益相反のおそれのある取引に該当するか否かを特定します。

また、本方針に「社内規程等の整備」、「利益相反管理の対象となる取引およびその類型」、「管理体制・特定方法・管理方法」を定め、利益相反のおそれのある取引の管理を的確に実施するとともに、その有効性を定期的かつ適切に検証を行い、改善いたします。役職員に対しては研修を実施し、利益相反のおそれのある取引の管理について周知徹底しています。

（「利益相反管理方針」の全文についてはP101に掲載）

リスク管理

当社は、事業の健全性と適正性の確保に努め、リスク管理の強化・充実に取り組んでいます。

リスク管理の態勢

1.リスク管理の基本方針

当社では、リスク管理の基本方針となる「リスク管理方針」を制定しています。この方針には、リスクアペタイトの遵守状況をモニタリング・監督することや、リスクを所管するリスクオーナー部門によるリスク管理に対してリスク管理統括部門が牽制機能を発揮することでリスク管理の強化を図るなどといった基本スタンスを定めています。こうした取組みにより、事業の健全性を確保しつつ企業価値の拡大を図っています。

2.リスク管理体制

当社では、統合的リスク管理体制として、リスク・キャピタル委員会、オペレーショナルリスク管理・お客さまの声小委員会、リスク管理統括部門担当執行役員、およびリスク管理統括部門を設置し、リスクを包括的かつ一元的に管理しています。また、リスクカテゴリーごとにリスクオーナー部門を定めて、網羅性の確保に努めています。

また、当社では、保険リスク、資産運用リスクなどのリスクカテゴリーを統合したリスク量と自己資本を比較し、自己資本管理規程などに定めた基準に照らして資本水準に問題がないかを確認しています。

3.リスクカテゴリー別の管理

〈保険リスク管理〉

保険リスクとは、経済情勢や保険事故の発生率などが保険料設定時の予測に反して変動することにより損失を被るリスクなどをいいます。当社では、保険リスクを6つのリスク（保険料、準備金、巨大災害、契約者行動、死亡生存、罹患）に分類したうえで、バリュー・アット・リスク（VaR）を計測し、自己資本に照らし合わせた評価を行い、資本の十分性を定期的にモニタリングしています。

また、大規模な集積損害の発生を想定したストレステストも実施し、自己資本や流動性に与える影響を分析しています。

〈資産運用リスク管理〉

資産運用リスクとは、経済情勢や市場環境の変化によって保有する資産・負債の価値が変動することにより、損失を被るリスクをいいます。当社では、資産運用リスクを市場リスク（株価、不動産価格、金利、為替、信用スプレッド）および信用リスクに分類したうえでバリュー・アット・リスク（VaR）を計測し、自己資本などに与える影響を定期的にモニタリングしています。

また、市場環境が大幅に悪化した場合などを想定したストレステストも実施しています。

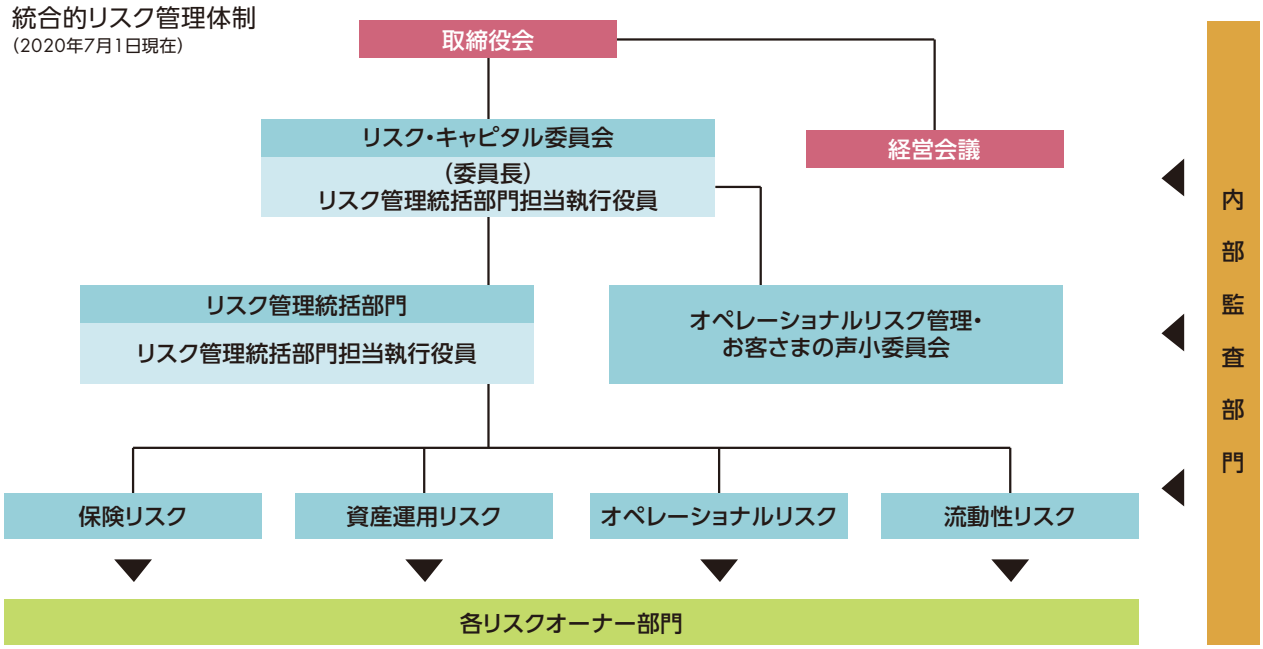
〈オペレーショナルリスク管理〉

オペレーショナルリスクとは、業務の過程、役職員の活動もしくはシステムが不適切であることもしくは機能しないこと、または外生的事象により損失を被るリスクをいいます。

当社では、オペレーショナルリスクを事務リスク、システムリスク、外部委託リスク、保険金支払事務リスク、人事・労務リスク、顧客情報漏洩リスク、募集管理リスク、レピュテーショナルリスクなどに分類し、それぞれリスクオーナー部門を定めて管理しています。オペレーショナルリスクを適切に管理することを通じて、適正かつ効率的なオペレーションを実施し、それぞれの業務品質の向上につなげることにより、お客さまからの信頼を高められるようすべての役職員のリスク認識の向上に努めています。

〈流動性リスク管理〉

流動性リスクとは、巨大災害の発生にともなう支払保険金の増加などにより資金繰りが悪化し、資金の確保に通常よりも著しく不利な条件での取引を余儀なくされること、または市場の混乱などにより市場流動性が悪化し、取引が困難もしくは著しく不適正な条件で取引を余儀なくされることにより損失を被るリスクをいいます。平常時のキャッシュフロー見通しの継続的な確認や大規模災害などを想定したストレステストを実施することを通じて、ストレス下においても保険金などの支払いに必要な流動性資産が十分に確保されるよう管理しています。



4.事業継続管理および危機管理

当社では、事業継続管理(BCM)方針に基づき、事業継続計画(BCP)の策定、危機管理体制の構築および事業継続管理の実効性を検証する訓練などで構成されたBCMプログラムを展開しています。

BCM方針は、ISO22301標準ならびにFFIEC BCPハンドブック(米国連邦金融機関検査協議会のガイドライン)に準拠しており、BCMプログラムの取組みを通じて、事業継続に影響を与えるような危機発生時においても被害を最小化し、重要業務を継続的に遂行できるように努めています。

再保険

再保険についての方針

再保険とは、保険会社が引受けた保険契約に基づく保険金支払責任(リスク)の一部または全部を他の保険会社に移転することをいいます。保険金支払責任を他社に移転することを出再、他社から引受けることを受再といいます。

当社では、日本での事業の特性や引受リスクの規模・種類等を勘案し、準備金や自己資本の規模に見合ったリスク管理のため、出再をグループ内外の保険会社・再保険会社との間で行い、事業の安定・拡大を図っています。

さらに、AIGグループ全体としては日本を含む全世界規模でリスクを捉え、自然災害モデルや保険数理的な手法を駆使し、グループとしての財務力に照らしてリスク保有水準を定めると共に、リスクの集積や異常災害等に備える適切な出再を行い、事業の安定強化を図っています。

出再先については、AIGの専門担当部署による審査や外部格付け機関による保険財務力格付け等を参考にして信頼性の高い保険会社・再保険会社に限定することで、安定した再保険カバーの確保と信用リスクの回避・軽減に努めています。

なお、地震や台風等、一災害で多数、広域または広範囲に及ぶ保険契約に損害が生じる場合に備えて、当社では比例再保険や超過損害額再保険を手配しています。

これらの再保険の組み合わせによって、想定される巨大災害、たとえば大規模な地震や台風等の自然災害が襲来した場合でも、お客さまに保険金を確実にお支払いし、健全に事業継続できる態勢になっています。受再については、基本的に抑制的な方針で臨んでいます。

第三分野保険における責任準備金の合理性および妥当性

第三分野保険における責任準備金の積立の適切性を確保するための考え方

医療総合保険等の長期の第三分野保険では、医療技術の進歩や医療政策の見直し等の影響を受けやすく、契約締結時に想定しえない不確実性が内在しています。

当社では、この想定しえない不確実性に対して、責任準備金が健全な保険数理に基づいて積み立てられているかを確認するため、事故発生率に関するストレステストを実施し、必要に応じて負債十分性テストを実施することとしています。

ストレステスト・負債十分性テストにおける事故発生率等の設定水準の合理性および妥当性

ストレステストおよび負債十分性テストの実施にあたっては、法令等に基づき、過去の経験値の変動と照らして合理的で妥当な方法により、事故発生率等の水準を設定しています。

なお、ストレステストとは、商品ごとに予め設定した予定事故発生率が十分なリスクをカバーしているかを確認するもので、予定事故発生率に不足が見込まれる場合には、「通常の予測の範囲内のリスク」を超える部分を危険準備金Ⅳ(第三分野保険の保険リスクに備える危険準備金)として責任準備金に積み立てます。また、ストレステストの結果、「通常の予測の範囲内のリスク」をカバーできないおそれがある場合には負債十分性テストを実施し、不足がある場合には保険料積立金等として責任準備金に追加して積み立てることになります。

テストの結果

ストレステストの結果、2019年度において、危険準備金Ⅳとして20百万円の積み立てを行っています。

また、負債十分性テストの結果、追加の責任準備金として440百万円の積み立てを行っています。

なお、責任準備金が十分な水準であることを法令等に基づき保険計理人が確認しています。

法令等遵守

当社は、コンプライアンスとは、法令遵守に留まらず、お客さまや社会の信頼に応え、企業の社会的責任を果たしていくことであると考えます。当社は、すべての役員および社員がコンプライアンスの担い手として、誠実にお客さまや社会との信頼関係を築いていくために、コンプライアンス基本方針に基づく適正なコンプライアンス態勢の構築に取り組んでいます。

コンプライアンスに対する取組み

1.コンプライアンス基本方針

当社は、コンプライアンスを経営上の最重要課題の一つとして位置づけ、自己の責任に基づいて、コンプライアンス重視の企業風土を確立するとともに維持・向上し、公正・透明・健全・適切な業務運営を遂行します。

（「コンプライアンス基本方針」の全文についてはP102に掲載）

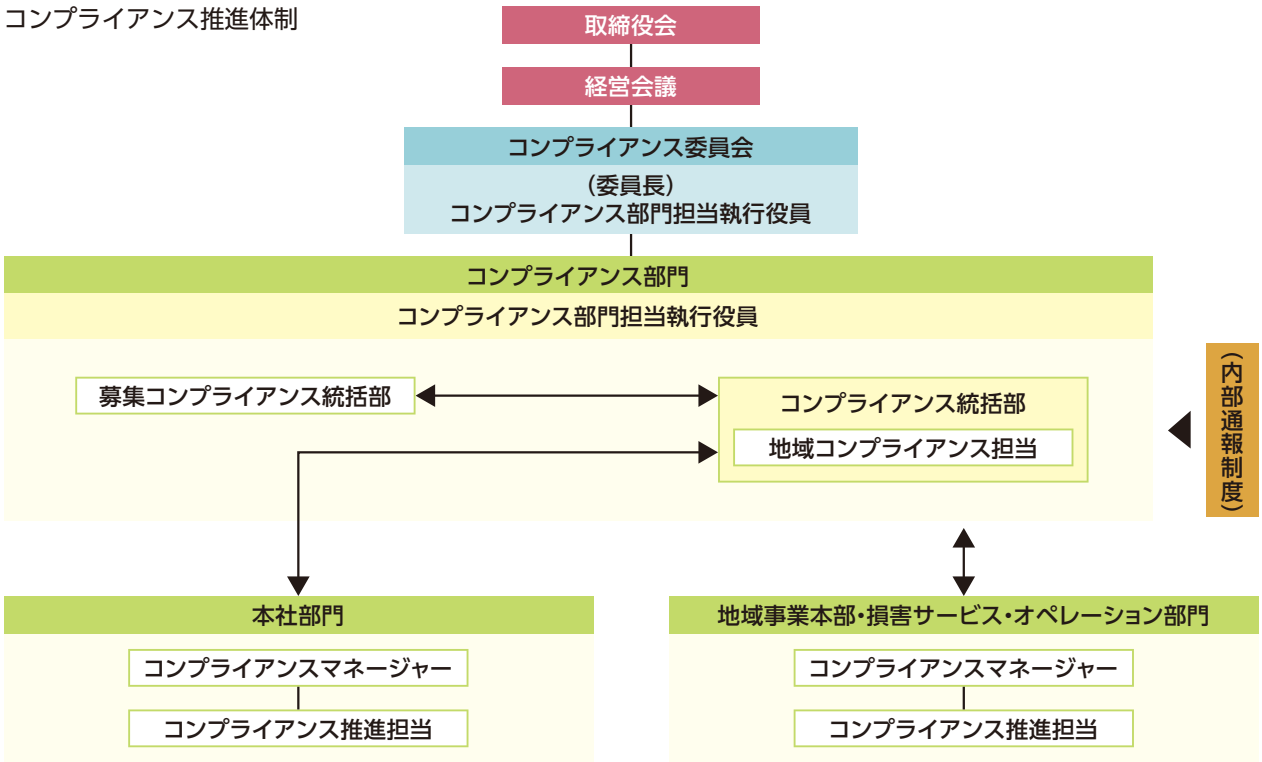
2.コンプライアンスの推進体制

全社横断的なコンプライアンス体制の整備と確立を図るため、コンプライアンス部門担当執行役員を統括責任者として配置しています。その傘下にコンプライアンス統括部・募集コンプライアンス統括部を設置し、具体的施策の立案・実行と進捗状況のモニタリング、募集チャネルの点検・検査、取締役会ならびに経営会議への定期的な報告等を通じて、皆さまからの信頼にお応えできるようコンプライアンスの推進・定着を図っています。

また、法令等遵守態勢等の整備・確立を目的としたコンプライアンス委員会を設置し、事業年度ごとに策定する「コンプライアンス・プログラム」を通じて、保険募集や保険金支払等の業務の適切性の確保に努めています。

お客さまとの接点である全国の各拠点には、「コンプライアンスマネージャー」と「コンプライアンス推進担当」を配置し、「地域コンプライアンス担当」と共に、それぞれの地域・拠点におけるコンプライアンス態勢の維持・向上に努めています。

コンプライアンス推進体制



3.行動規範

当社は、業務遂行上の実務指針として「AIG損害保険株式会社行動規範」を採用し、役職員は同内容を十分に理解のうえ、業務を遂行しています。

4.コンプライアンス・プログラム

コンプライアンス態勢強化のための具体的施策として、「インテグリティ(誠実、真摯)ある企業文化の構築」「お客さま本位の業務運営にかなう募集管理」「不祥事件等の発生防止」「情報保護管理」「健全な就業環境」「戦略的イニシアティブ」をスコープとし、実践計画である「コンプライアンス・プログラム」を事業年度ごとに策定しています。コンプライアンス統括部が取組状況について定期的に確認を行い、コンプライアンス委員会へ報告するとともに、全体の進捗および特に重要な項目に関しては、取締役会ならびに経営会議へ報告します。コンプライアンス・プログラムを通じて、Plan(取組施策の策定)、Do(取組施策の実施)、Check(取組状況の評価)、Action(改善)といったPDCAを継続的に実施することで、コンプライアンス態勢の強化を実現します。

5.コンプライアンス・マニュアル

役職員のコンプライアンス意識の向上、保険業務に関連する各種法令等の理解促進を目的とした「社員用コンプライアンス・マニュアル」、保険募集態勢の強化を目的とした「代理店業務ガイド」および直販社員向け「コンプライアンス・マニュアル〈CA社員用〉」を作成・配布し、コンプライアンス知識の周知徹底に努めています。

6.コンプライアンス教育・研修

コンプライアンス教育・研修は、コンプライアンス意識の向上と醸成に欠くことのできない重点施策として、研修等を計画的に役職員ならびに損害保険募集人に対して実施しています。

さらに、AIGグループのグローバルトレーニングプログラムの導入により、世界基準での知識と実務スキルの向上を図っています。

7.反社会的勢力への対応

「反社会的勢力に対する基本方針」を定め、この基本方針に則り、会社全体として反社会的勢力との一切の関係遮断に取り組んでいます。

(「反社会的勢力に対する基本方針」の全文についてはP103に掲載)

主たる取組み

- **社内規程等の整備**
  反社会的勢力に対して役職員および代理店等の安全を確保しつつ、会社全体として対応することを目的に「反社会的勢力対応マニュアル」を作成し、具体的な反社会的勢力対応に備えています。
- **反社会的勢力データベースの整備**
  反社会的勢力データベースを整備し、取引のスクリーニングを実施することで反社会的勢力の排除に活用しています。
- **外部への業務委託時の対応**
  外部業者との間で業務委託契約書などを取り交わす際には、原則、当社における標準「反社会的勢力排除条項」を盛り込むこととしています。
- **社員採用時および代理店委託時の対応**
  社員採用時または代理店委託時には、その候補者が反社会的勢力でないか、また、反社会的勢力と特段の取引または関係がないかについて十分に確認をしています。なお、社員の雇用契約書には、反社会的勢力でないことについての表明を求めており、代理店委託契約書には「反社会的勢力排除条項」を設けています。
- **研修活動の実施**
  研修等を通じ、反社会的勢力対応に関する啓発や意識の向上を図っています。
- **外部専門機関との連携**
  反社会的勢力への対応に備えて、平素から警察・暴力団追放運動推進センター・弁護士等の外部専門機関と緊密な連携関係を構築しています。
- **反社会的勢力排除条項の保険約款への導入**
  反社会的勢力への対応を強化する目的から、約款へ反社会的勢力排除条項を導入しています。

8.マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与の防止態勢

「マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与の防止に関する基本規程」を定め、犯罪収益移転防止法に基づく取引時確認を適切に行っています。

また、役職員に対して、指導・研修を実施し、マネー・ローンダリング等の防止に取り組んでいます。

9.内部通報制度

法令違反等の不適切な行為の早期発見や未然防止を目的として、「内部通報管理規程」を定めています。公益通報者保護法に対応し、役職員その他会社の業務にかかわる者が、通報者として内部通報を行ったことにより不利益・不当な待遇等を受けることを防止すると共に、通報の対象となった者に対して適切な取扱いを図っています。

販売体制

当社は、保険代理店や直販営業社員を通じて、お客さまのニーズにお応えする損害保険やサービスを提供できる販売体制を整えています。

営業体制

お客さまのパートナーとして選ばれることを目指していくために、適切なリスクコンサルティング能力、適正な募集管理体制を認定する「Top Grade Agency認定制度（増収・規模・品質・収益）」の代理店認定制度を設けています。この認定制度の基準に合致する代理店を増やしていくことで、質の高い代理店販売体制の構築を実現していきます。

また、当社は代理店制度に加えキャリアエージェント制度を販売体制の大きな柱にしています。代理店が当社の委託を受けて販売を行う組織であるのに対し、キャリアエージェントは当社との雇用契約に基づく営業社員の販売組織です。将来代理店として独立を目指すICA※1社員と、会社に所属する直販営業社員であるCCA※2社員、PCA※3社員で構成されています。

※1　ICA：インディペンデント・キャリアエージェントの略
※2　CCA：コーポレート・キャリアエージェントの略
※3　PCA：プロフェッショナル・キャリアエージェントの略

教育等の体制

お客さま本位の業務運営を実現するため、代理店・保険募集人に対し、以下の取組みを実施しています。

- 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
- 適正な保険募集管理態勢の整備・維持のための代理店への研修・指導・点検の実施など
- 代理店・保険募集人が自ら募集品質の向上に取り組むための募集品質の基準を取り入れた認定制度の導入
- グローバルな知見に基づく商品・サービスをお客さまに提供するための海外ネットワークを活用した代理店・保険募集人の研修など

当社は、高い業務品質を持ち、健全な代理店経営を実施している代理店およびコンプライアンス意識が高く、収益を伴う成長を実践している代理店・保険募集人に対し、品質向上に有益な情報として、海外セミナーを通じて海外保険事情等を学習・体験していただきます。研修で得た知見をお客さまへ提供し、募集品質の向上に寄与することを目的としています。

代理店制度

代理店は、当社の委託を受けて、保険契約を募集し、当社の代理人となってお客さまと保険契約を締結、保険料を領収することを基本的な業務としています。

代理店の最も大きな仕事は、お客さまと当社のパイプ役として適切な保険やサービスを提供し、さまざまなリスクからお客さまをお守りすることです。そのために、お客さまのニーズを十分に確認し、適切な商品の選択が行えるように情報の提供と助言を行うとともに、災害や事故が発生した場合は、迅速かつ円滑な解決をお手伝いするなど、きめ細かで広範なコンサルティング活動を展開しています。

代理店の主な業務は次のとおりです

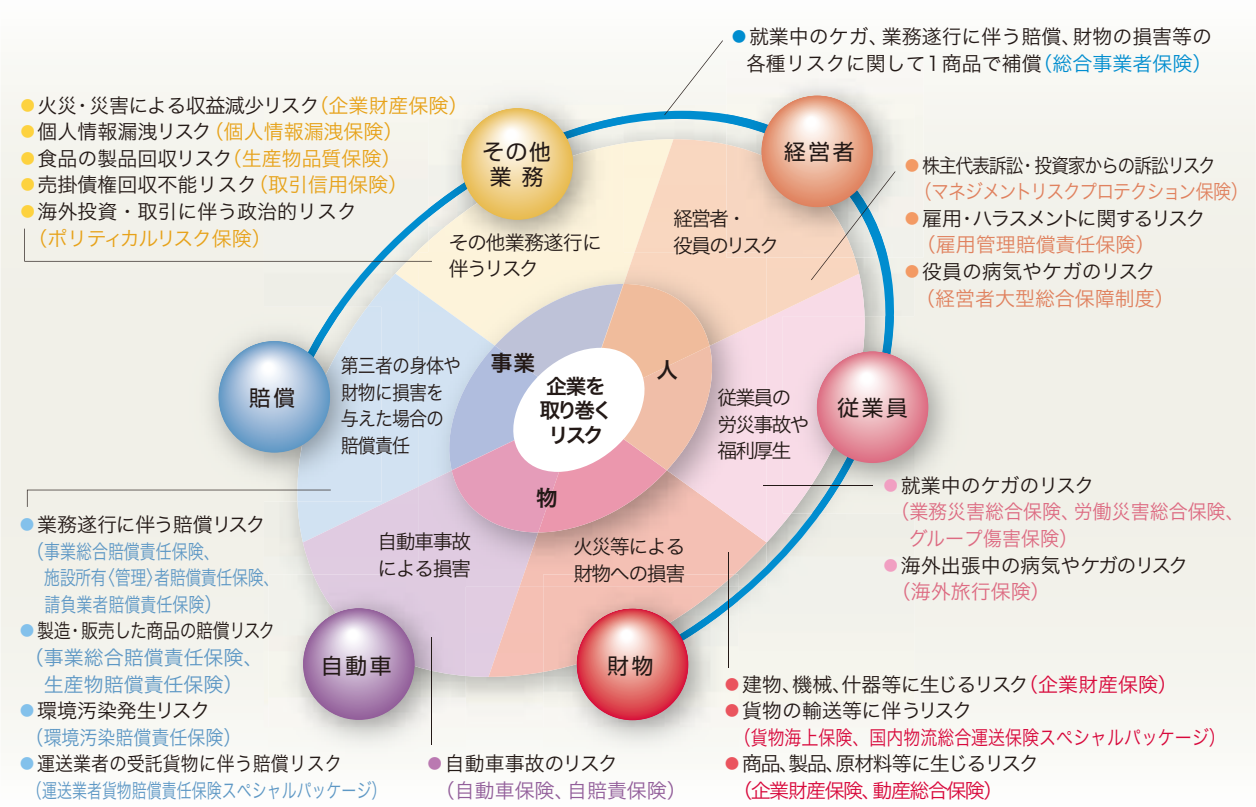
- 保険募集（勧誘や契約締結など）
  - お客さまのご意向の把握　・保険の対象の確認　・商品内容説明　・保険料の算出
  - 重要事項（契約概要・注意喚起情報等）の説明　・お客さまのご意向およびお申込みいただく保険契約内容の確認
  - 保険申込書の作成　・保険契約の締結　等
- 当社への契約締結の報告
- 保険料の領収、保険料領収証の発行・交付
- 保険料の保管、当社への精算
- 保険契約の維持、管理（満期管理、保険契約内容の変更・解約の手続きを含む）
- ご契約者からの事故の受付、当社への通知（保険金請求のためのアドバイスと必要書類のご案内）

商品紹介

当社は、お客さまにとって最適なソリューションの提供を行うため、お客さまを個人、中小企業、大企業・中堅企業のセグメントに分類し、各セグメントのリスクを的確に把握し、リスクをコントロールする商品・サービスをご提供します。

AIG損保のソリューション

企業を取り巻くリスク



幅広い保険商品ラインナップ

「アクティブ・ケア」のコンセプトに基づき、リスクを事前に把握する、AIG損保ならではの先進性を持ったシンプルで分かりやすい保険商品を多数ご用意し、お客さまのさまざまなリスクに対応しています。

火災保険
- 企業財産保険
- 企業財産包括保険
- 地震保険
- ホームプロテクト総合保険
- リビングパートナー保険

海上保険
- 貨物海上保険

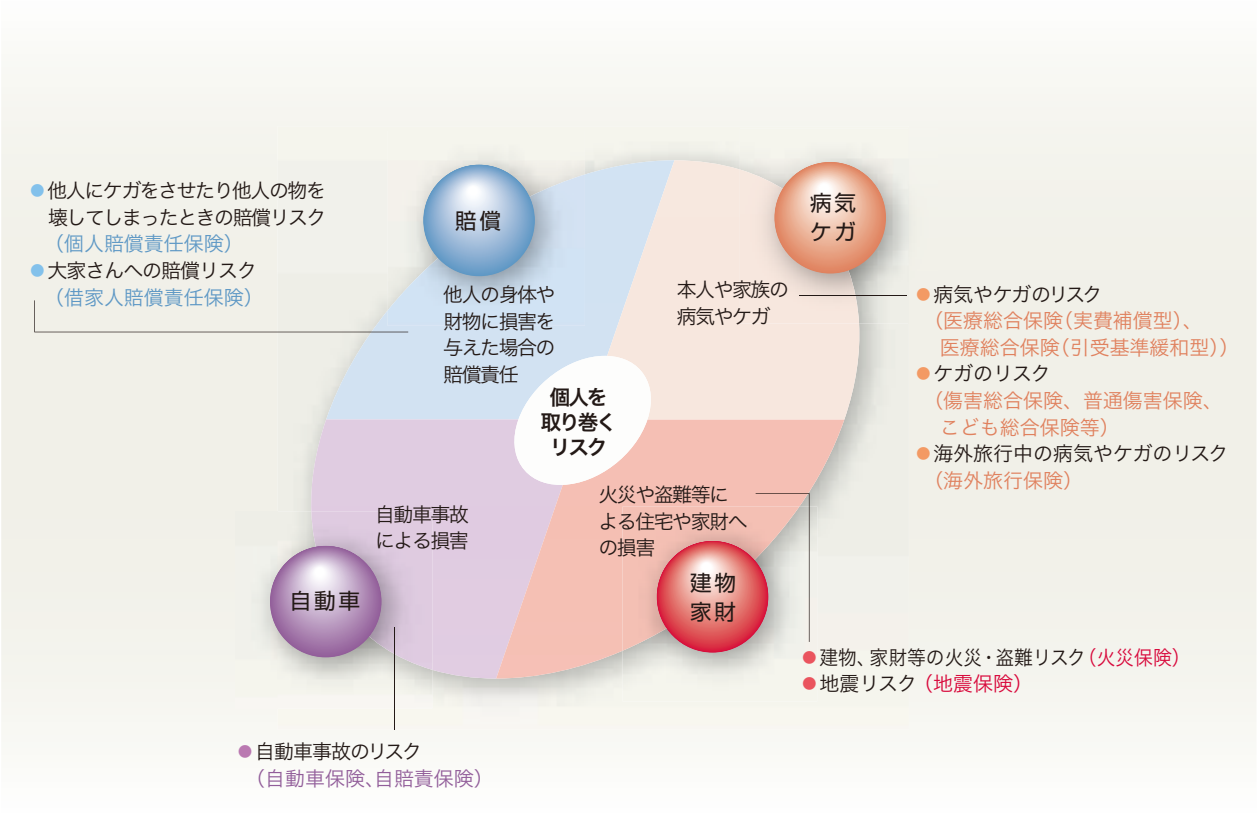
運送保険
- 国内物流総合運送保険

傷害保険
- 傷害総合保険
- 普通傷害保険
- こども総合保険
- グループ傷害保険
- 所得補償保険
- ベーシック傷害保険
- 海外旅行保険
- 国内旅行傷害保険
- 学校旅行総合保険
- 旅行事故対策費用保険
- 旅行特別補償保険

医療保険
- 医療総合保険（実費補償型）
- 医療総合保険（引受基準緩和型）

自動車保険
- 一般用総合自動車保険
- 家庭用総合自動車保険
- 米国軍人・軍属用自動車保険

個人を取り巻くリスク



自賠責保険
- 自動車損害賠償責任保険

パッケージ保険
- 総合事業者保険

賠償責任保険
- 賠償責任保険（企業用）
- 賠償責任保険（個人用）
- 事業総合賠償責任保険
- 環境汚染賠償責任保険
- 雇用管理賠償責任保険
- 業務過誤賠償責任保険
- マネジメントリスクプロテクション保険
- 個人情報漏洩保険
- CyberEdge
- WorldRisk/ WorldRisk 限定型
- 運送業者貨物賠償責任保険

労働者災害補償責任保険
- 労働災害総合保険
- 業務災害総合保険

信用保険
- 取引信用保険
- ポリティカルリスク保険
- 企業包括補償保険

保証保険
- 入札保証保険
- 履行保証保険

保証
- 公共工事履行保証証券

機械保険
- 機械保険
- 組立保険

建設工事保険
- 建設工事保険

動産総合保険
- 動産総合保険
- テナント総合保険
- 事業経営総合保険

費用・利益保険
- 生産物品質保険

商品ラインナップ

当社は、お客さまのさまざまなリスクに対応するために、グローバルなネットワークを持つ特性を活かし、お客さまごとに数多くの商品・サービスを取り揃えています。
※商品の最新状況は当社ホームページ(https://www.aig.co.jp/sonpo)、または当社営業支店でご確認ください。

記載事項は、商品または特約の概要を説明しているもので、ご契約に関わる全ての事項を記載したものではありません。ご検討の際には、必ず、商品のパンフレット、重要事項説明書(契約概要・注意喚起情報)、ご契約のしおり・約款等をご確認ください。

法人のお客さま向け主な商品

財産リスク

企業財産保険
(プロパティーガード)

「企業財産保険(プロパティーガード)」は、お客さまのご要望に合わせてオーダーメイドで設計できる事業者向けの火災保険です。1契約でお客さまの財産が被る直接損害や利益損失・営業継続費用などの間接損害に対する補償などをまとめてご契約いただくことができ、補償する事故の種類の選択や事故の種類ごとの支払限度額・自己負担額の設定も可能です。
また、水災や地震災害等、自然災害に対する補償についてもご用意しています。

国内物流総合運送保険 スペシャルパッケージ

製造業・卸売業・小売業等に携わる方が日本国内に所有または管理する商品(原材料・部品・製品・半製品等を含みます。)を対象とし、「輸送中」、「保管中」、「加工中」、「店舗販売中」等に偶然な事故によって貨物(保険の対象)に損害が生じた場合に保険金をお支払いする運送保険です。
また、オプションをセットすることにより地震・噴火、これらによる津波またはこれらに関連のある火災などの事故および業務に関わる現金・小切手・手形なども補償することができます。

IT事業者向け 業務過誤賠償責任保険
コンテンツ事業者向け 業務過誤賠償責任保険

情報産業に関わるビジネスがますます拡大する中、IT・コンテンツ事業者は、提供するサービスにおけるミス(欠陥など)や知的財産の侵害等が原因で、お客さま(ユーザー)等から損害賠償請求を受けるリスクに直面する機会が増えてきました。当社は、これらの新しいリスクに対しても、ソリューションを提供します。

外航貨物海上保険

国際間を輸送される貨物は、海上・航空・陸上輸送中にさまざまな危険にさらされます。外航貨物海上保険は、輸送中に起こる危険から生じる損害を補償する保険です。
当社では、グローバルに展開してきたノウハウをもとに、お客さまのご要望に即した柔軟な提案を行っております。また、お急ぎのケースにも対応できるよう、外航貨物海上保険の内容通知から保険証書類発行までを完結して行うインターネット貨物保険契約サービス「MariNet」をご用意しています。

賠償リスク

事業総合賠償責任保険
(STARs)

企業の事業活動にともなって発生した第三者に対する事故(業務遂行中の事故、施設管理上の事故、PL事故等)による賠償責任を包括的に補償する総合賠償責任保険です。製造業、建設業などのマーケット別の商品ラインナップにより、企業の皆さまが抱えるそれぞれの第三者賠償リスクに対して、マーケットに応じた補償を提供します。

個人情報漏洩保険

個人情報漏洩対策の保険として、企業が抱える個人情報漏洩リスクを包括的に補償します。個人情報漏洩時は、被害者への損害賠償金のみならず、情報漏洩発覚時の専門家によるコンサルティングや謝罪広告費用等の費用も補償します。また、営業秘密等の企業情報漏洩の補償、第三者の知的財産権の侵害が発生した場合の補償、不正アクセス等のサイバー攻撃に対して、被害状況調査等の初期対応に要した費用の補償等のオプションも用意しています。

海外PL保険
（海外生産物賠償責任保険）

企業が製品を海外に輸出する場合の生産物賠償責任保険（PL保険）です。被害者に対する損害賠償金のほか、弁護士費用等の各種費用を補償します。
AIG損保の海外PL保険は、訴訟大国・アメリカで培ったノウハウと、AIGグループのグローバル・ネットワークを活かした事故対応サービスを提供します。

WorldRisk／WorldRisk限定型

海外にビジネスを展開する中小企業の皆さまが直面するさまざまなリスクに対し、AIGが世界市場で培ったノウハウを活かし、ソリューションを提供します。AIG損保では、WorldRisk、WorldRisk限定型の2種類の商品をご用意し、パッケージ化された補償の中から海外との取引や海外での事業活動に必要な補償を選択していただけます。

運送業者貨物賠償責任保険 スペシャルパッケージ

この保険は運送業者が輸送を受託した貨物に偶然な事故によって損害が生じた結果、荷主や元請運送人に対して発生する法律上・運送契約上の損害賠償責任を負担したことによって被る損害に対して保険金をお支払いする保険です。
また、この保険では、費用（検査費用、損害防止費用、争訟費用、協力費用）の損害についても保険金をお支払いします。

マネジメントリスクプロテクション保険
（MRP保険）

今やコーポレートガバナンスの強化や内部統制の構築なしには、企業も勝ち残ることができない時代となっています。当社は、これらのリスクに対しても、企業の皆さまに合ったソリューションを提供します。

雇用管理賠償責任保険

昨今の雇用に関する各種法令等の改正を受け、企業や企業役員が負うべき法的責任はますます大きくなってきました。特に労働審判制度は年々利用数が増加傾向にあり、企業が備えるべき新たな訴訟リスクとなっています。当社は、これらのリスクに対しても、ソリューションを提供します。

CyberEdge

IoT（Internet of Things）等の技術革新により、企業におけるネットワークの重要度は日に日に大きくなっています。
それに伴いサイバー攻撃等、情報セキュリティに関連するリスクも拡大しています。
当社は、これらの新しいリスクについても世界市場で培ったノウハウを活かし、ソリューションを提供します。

中小企業向けパッケージ型商品

総合事業者保険
（スマートプロテクト）

複数の保険商品に分かれていた業務災害、賠償責任、財産、雇用リスクの補償を一本化することにより、包括的なリスクコンサルティングを通じて、一つの保険契約で個々のお客さまの事業リスク・ニーズに応じたソリューションを提供できるパッケージ型商品です。紙資源の抑制により環境保護に配慮しており、契約手続きはタブレット端末上で行われ、保険約款ならびに保険証券はWeb上で閲覧することが可能です。

従業員の補償

業務災害総合保険
（ハイパー任意労災）

多様化する企業の雇用形態に対応して、従業員を幅広く補償する、政府労災のオーダーメイド型上乗せ補償です。高額化する傾向にある労災事故での損害賠償リスクに備え、従来の定額補償に加え使用者賠償責任補償もセットしてご契約いただけます。また、業務外の事故によるケガや病気入院やがん通院等、幅広い補償の中から必要な補償をセットすることができ、企業の福利厚生制度としてもご利用いただけます。

労働災害総合保険

働き方や雇用形態の多様化、政府労災保険における認定基準の変更等により、企業の事業活動に伴う従業員の労災リスクは大きく変化しています。労働災害総合保険は、企業が政府労災保険の上乗せ補償として災害補償規定等に基づいて行う給付に対応する「法定外補償保険」、万一の高額賠償に発展した場合の法律上の損害賠償責任に対応する「使用者賠償責任保険」の2種類の保険を組み合わせることにより、従業員に対する補償と企業防衛の観点から総合的な補償を提供します。

経営リスク

取引信用保険(輸出信用包括保険)

輸出取引が増えている昨今、海外の取引先の貸倒れリスクに対する保険のニーズは確実に高まっています。AIGの輸出信用包括保険は、当社のグローバルなネットワークを駆使して海外の取引先のリスクを分析、取引先の不払いリスクの引受をします。また、本保険の対象は海外の取引先に限定せず、国内の取引先を含めることが可能です。

ポリティカルリスク保険

主としてエマージングマーケットに所在する取引先と貿易／金融取引を行ったり、エマージングマーケットに投資した場合の政治的リスクを補償する保険です。世界情勢が複雑化する昨今、当社は長年の引受実績に基づき、政治的リスクに対して柔軟なソリューションを提供します。

環境リスク

環境汚染賠償責任保険

環境汚染に対する法律はますます厳格化し、社会的な意識は高まっています。当社は、環境保険分野での日本におけるパイオニアです。企業活動で発生した大気汚染、水質汚濁、土壌汚染等の環境汚染に起因する対人・対物事故によって、法律上の損害賠償責任を負担することにより被る損害や土地等の汚染浄化費用を補償するという、環境を重視する時代のニーズに対応した保険です。また、企業のM&Aの場面等で生じる環境リスクのある土地取引やグローバルな事業展開をされるお客さまの環境リスクに対するソリューションの提供が可能です。

利益減少リスク

生産物品質保険

(CPI ／ CPI限定型)

異物混入等を原因とした生産物の回収が後を絶ちません。生産物の回収には多額の費用がかかるケースもあり、会社の経営基盤が揺らぎかねない大きなリスクとなっています。AIG損保の生産物品質保険は、食品・飲料・化粧品等をリコールする際に発生するさまざまな費用を補償します。また、危機管理対応をアドバイスする外部のコンサルタントをご紹介し、ブランドイメージの失墜の最小化と、信頼回復をサポートします。

法人会・納税協会会員企業のための制度

経営者大型総合保障制度

経営者大型総合保障制度は法人会・納税協会の制度として会員向けに50年近く販売され続けてきた経営者保険のロングセラーです。AIG損保の損害保険と大同生命の生命保険を組み合わせることにより、経営者や従業員の病気やケガに対して充実した保障を提供するとともに、役員退職慰労金の準備や万一の場合の事業継続のための資金確保といった経営者のニーズにも対応している制度です。また、この制度にご加入いただくと、セカンドオピニオンサービス、経営に役立つ各種情報の提供といったサービスもご利用いただけます。

ビジネスガードシリーズ

当社は法人会・納税協会両団体の制度商品受託会社として、会員の企業防衛・福利厚生を目的に「ビジネスガードシリーズ」を提供しています。
近年、著しい環境の変化や事業活動の高度化によって、企業を取り巻くリスクは多種多様化し、複雑化しています。AIG損保の「ビジネスガードシリーズ」は、急激な時代の変化に対応した補償をタイムリーに会員に提供しています。

社有車の補償

自動車保険AAI

(一般用総合自動車保険)

対人賠償責任保険、対物賠償責任保険、人身傷害保険および車両保険等の充実した補償の中からお客さまのご要望に合わせたプランをご選択いただけます。また、所定の特約をセットいただくことにより、お車が自力走行不能となった場合のレッカー搬送等(ロードレスキュー・ロードレスキューミニ)もご利用いただけます。もちろん24時間365日の事故受付・初期対応でご安心いただけます。

個人のお客さま向け主な商品

自動車保険

自動車保険AAP
（家庭用総合自動車保険）

対人賠償責任保険、対物賠償責任保険および人身傷害保険を基本契約とし、搭乗者傷害保険や車両保険をニーズに合わせてセットいただけます。また、お客さまのさまざまなリスクに対応できるよう、各種のサービスを提供するベリエストミューズ、ベリエストおよびミューズという当社がおすすめする3つのパッケージ商品をご用意しております。

傷害保険／ケガの保険

こども総合保険（団体契約専用）

学校在校中やクラブ活動中の事故、レジャー中の事故、交通事故等でお子さまがケガをされた場合の傷害補償をはじめ、自転車搭乗中や日常生活中の事故で他人の身体や財物に損害を与えて法律上の損害賠償責任を負った場合の補償、扶養者の方に事故で万一のことがあった場合にお子さまの生活費を補償する育英費用の補償などがセットされています。幼児期から一人暮らしの大学生まで、お子さまを取り巻くさまざまなリスクに対応した各種特約もご用意しています。教育・生活が多様化する時代にふさわしいお子さまのための保険です。

傷害総合保険（基本型）

十人十色のライフスタイルの中には多様なリスクが潜んでいます。ご自身やご家族のケガの補償だけではなく、他人にケガをさせてしまった場合の賠償事故などの補償もセットでき、一人ひとりの暮らしに合わせた安心の未来を描くサポートをします。

傷害総合保険（一時金支払型）

50歳以上の方のライフスタイルやケガの実情を考えた専用商品。保険金は一時金で「部位」と「症状」に応じてお支払いし、99歳まで末永くお客さまをサポートします。元気だからこそ、「もしも」の備えをおすすめします。

火災保険／地震保険

住宅用総合火災保険
（ホームプロテクト総合保険）

火災だけでなく多発する台風や大雪などの自然災害やその他の日常生活でのさまざまなリスクから大切なお住まいや家財をお守りします。ワイドな補償に加え、さまざまなオプション（特約）もご選択いただけます。さらに、多彩な割引制度と付帯サービスもご用意しています。

賃貸住宅入居者向け家財保険
（リビングパートナー保険）

家具や電化製品・衣類などの大切な家財は、火災や盗難などのリスクにさらされています。
リビングパートナー保険は、皆さまの大切な財産である家財のさまざまな事故による損害を補償します。また、大家さんに対する損害賠償や日常生活での他人に対する損害賠償責任を補償します。

海外旅行保険

海外旅行保険

当社は海外旅行保険のパイオニアとして、数々の特約やプランをご提供し、お客さまのニーズにお応えしてまいりました。例えば、急激な歯の痛み等を一時的に除去・緩和する応急治療費用を補償する特約※1、「既往症・持病」による応急治療費用や入院した際の救援費用を補償する特約、治療・救援費用を無制限※2に補償する「インフィニティプラン」等がその代表的な例です。また、Webによる総合ヘルスケア相談サービスや北米を中心に世界55万ヶ所以上の医療機関で現金不要のキャッシュレス・メディカルサービスを提供していることも大きな特長です。

※1 緊急歯科治療は、痛みや苦痛を一時的に除去・緩和するための応急治療、義歯・歯科矯正装置の応急処理で、かつ、社会通念上妥当なものをいいます。
※2 無制限とは、治療・救援費用補償特約の保険金額（支払限度額）を無制限とすることであり、治療・救援費用を終身補償するものではありません。

医療保険／入院保険

みんなの健保　医療保険
（実費補償型）

医療技術の進歩により、入院日数は短期化する一方で、入院にかかる医療費は高額化しています。
これらの医療費に備えられるのが、みんなの健保（医療保険）です。公的医療保険制度の自己負担分はもちろん、全額自己負担となる差額ベッド代などを実費で補償します。
「みんなの健保」は、3つの基本補償「入院治療費用保険金」「入院諸費用保険金」「入院医療保険金（日額）・手術医療保険金」のうち1つ以上をセットすれば、オプション特約は自由に選ぶことができます。
オプション特約には、「ガン入通院治療費用保険金」「特定疾病診断給付金」「先進医療費用保険金」等をご用意しています。
さらに、各診療領域における学会で要職を経験した医師によるセカンドオピニオンや、24時間・年中無休の「電話による健康相談サービス」などのトータルメディカルサービスにより、さまざまなご不安に対してお客さまをサポートします。

みんなの健保　医療保険
（引受基準緩和型）

告知の内容を簡単にした、引受基準緩和型の医療保険です。持病のある方や、過去に入院や手術を受けたことのある方で、医療保険の加入をあきらめていた方でも3つの【告知項目】に該当しなければ、お申込みいただけます。また、医師の診査は不要です。さらに各診療領域における学会で要職を経験した医師によるセカンドオピニオンや、24時間・年中無休の「電話による健康相談サービス」などのトータルメディカルサービスにより、さまざまなご不安に対してお客さまをサポートします。

新商品の開発状況（含む料率改定）

（ご注意）2017年は旧AIU損害保険株式会社、旧富士火災海上保険株式会社での実績を記載しています。

2017年

1月
- 地震保険改定
- 自動車保険改定

2月
- World Risk-Lite 新発売
  ～海外市場に進出する中小企業への支援を強化～

2018年

1月
- 個人火災保険改定
- 自動車保険改定（料率改定・約款改定）
- 法人会・納税協会制度商品　「ビジネスガードオート」　サービス「アクティブコール」開始
- 業務災害総合保険（ハイパー任意労災）、総合事業者保険（スマートプロテクト）　サービス「生活習慣病サポートサービス」開始
- 海外旅行保険（一般契約）　サービス「Webによる総合ヘルスケア相談サービス Doctors Me 」開始

3月
- 子どもの交通事故を未然に防ぐためのオンライン地図サービス「あんぜんmyマップ」を提供開始

4月
- 普通傷害保険改定（「知的障害者等福祉団体傷害保険特約」の改定）
- テレマティクスを活用した「スーパードライブガード」「マイドライブガード」の開始

6月
- 国内物流総合運送保険改定（法人会・納税協会制度商品化）
- CyberEdge改定

10月
- 事業総合賠償責任保険（STARs）（建設業向）、業務災害総合保険（ハイパー任意労災）改定、i-Construction導入企業に対する保険料割引制度の追加と特約の新設

11月
- 総合事業者保険（スマートプロテクト）、業務災害総合保険（ハイパー任意労災）改定

2019年

1月
- 地震保険改定
- 自動車保険改定
- HAL FIT®ロボケアサービスの開始（対象：法人向け自動車保険、傷害保険 契約者）

2月
- 総合事業者保険（スマートプロテクト）、業務災害総合保険（ハイパー任意労災）改定
- 総合事業者保険（スマートプロテクト）改定（交差責任補償追加等）

4月
- 個人情報漏洩保険改定（サイバー攻撃対応費用特約の改定）
- 事業総合賠償責任保険（STARs）（製造・販売業向）改定（リコール費用担保特約の改定）
- こども総合保険改定（個人賠償責任補償特約の引受限度額を無制限に拡大）
- 学校契約団体傷害保険改定

6月
- 業務災害総合保険（ハイパー任意労災）改定（がん通院治療費用支援特約（ハイパーメディカル プラス））

7月
- 総合事業者保険（スマートプロテクト）改定（がん通院治療費用支援特約）

10月
- 個人火災保険改定
- 企業向け火災保険全商品、動産総合保険改定
- 傷害保険、傷害総合保険（シニア型）改定
- 事業総合賠償責任保険（STARs）、賠償責任保険（企業用）、総合事業者保険（スマートプロテクト）の費用保険金の改定

お客さまサービス

当社は、お客さま中心主義のもと、より一層ご満足いただくために各施策に継続的に取り組み、お客さまサービスの向上に努めています。

損害サービス体制

「ACTIVE CARE(アクティブ・ケア)」の実現に向けて、テクノロジーを駆使した効率的で正確な保険金支払いと高い専門性の発揮を両立することで、お客さまに信頼される損害サービス体制の構築を目指しています。そして、常にお客さまに寄り添い、確かな安心をお届けすることによって、お客さまのより良い明日をお守りします。

24時間365日の事故受付

お客さまのもしもの事故に備え、24時間365日体制で事故を受け付けしています。

AIG事故受付センター

- **お電話での事故受付**

  電話：0120-01-9016

- **インターネットでの事故受付**

  当社ホームページ上に掲載(https://www.aig.co.jp/sonpo/service/contact/internet)

- **大規模災害時の事故受付体制**

  大規模な災害が発生した際、事故受付センターへのお電話が繋がりにくい場合に全国の損害サービス拠点でも受電できる体制の構築や、ご希望されるお客さまにホームページ上のインターネット事故受付サイトをSMSでご案内する機能の開発などにより、大規模災害時における事故受付体制を強化しました。

- **車両事故における迅速な保険金のお支払い**

  これまで車両事故の保険金のお支払いまでには、鑑定人による車両損害の立会鑑定と、保険金支払担当者による損害額確認およびお客さまへの支払保険金のご説明が必要でした。2019年8月以降、一定の条件を満たす車両事故については、損害の立会鑑定からお客さまに対する支払保険金のご説明までを一貫して社員鑑定人が担当するオペレーションを導入したことで、さらに迅速な保険金のお支払いが可能となりました。

- **ドローンを活用した損害調査**

  広域に発生した自然災害の場合、損害確認までに一定の時間を要する場合があります。そこで、水災事故の際に浸水被害が発生している地域をドローンで空撮し、そこから得られる標高データと現地で測定した浸水深データを解析することにより、当該地域に点在するご契約物件の保険金支払いに必要となる情報(浸水の深さ)を個々に算出することが可能となりました。このような先進技術を損害調査に活用し、迅速な保険金のお支払いに努めています。

お客さま本位の損害サービス

●デジタル保険金請求

これまで「学生総合保障制度」でご利用いただいていたデジタル保険金請求の適用範囲を拡大し、地震、台風、洪水などの自然災害に関する保険金請求にもご利用いただけるようになりました。デジタル保険金請求は、お客さまの利便性向上のため、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が可能となっています。

●口座不要の現金受取りサービス

当社が保険金を支払い可能と判断し、お客さまが当サービスを希望される場合、送金依頼から最短1時間程度でセブン銀行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ることができます。これにより、キャッシュカードや通帳などがお手元にない場合にも、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できます。

●保険金の高額内払いサービス

当社が保険金を支払い可能と判断した火災や自然災害などの事故について、保険金支払い対象であると判断した後、最短1週間で損失見込額の最大50%までの保険金を一部内払いします。これにより、企業の事業継続が困難となった場合に当面の運転資金確保や早期の復旧計画、個人のお客さまの早期生活再建にお役立ていただけます。

「お客さまの声」をお聴きする態勢

当社では、お客さま中心主義を基本理念とする【「お客さまの声」対応方針】を定め、全役職員でお客さまサービスの向上を目指し日々の業務を行っています。

当社ではお客さまサービス向上のためには、お客さまの声をお聴きし、商品・サービスに反映させることが特に重要と考えています。そのため、お客さまからお客さまの声室、全国の支店・損害サービスセンターおよび当社代理店等にいただいたご意見等は「お客さまの声データベース」に登録し、関係社員が誠実、的確かつ迅速に対応するとともに、お客さまからいただいたご意見等の集計・分析を行い業務改善に活かしています。

データベースに登録されたお客さまの声は、コンプライアンス部門・商品担当部門・お客さまの声室で毎日チェックを行い、社内関連部門へ内容を提供します。また、執行役員を中心としたメンバーで構成するオペレーショナルリスク管理・お客さまの声小委員会を毎月開催し、登録されたお客さまの声を検証し、会社の業務改善、商品の充実、サービスの向上に役立てるとともに、その内容を定期的に経営会議に報告しています。

対応指針

- お客さまの声が私たちの仕事に対する貴重な忠告・助言であることを認識します。
- お客さまの声に対し、常に迅速、的確かつ誠実に対応します。
- お客さまの声を、お客さま満足度の向上に活かします。

基本行動

- お客さまの声に対しては、常に感謝の気持ちを持って行動します。
- お客さまの声に対し、常に会社として最優先で取り組みます。
  定められた対応手順に則り、公平な対応を行います。不当な要求に対しては、毅然とした対応を行います。
- お客さまの声を、新たな商品・サービスの開発、業務の改善に活かし、お客さまの期待に応えられるように行動します。

お客さま満足度向上に向けた取組み

1.お客さまの声を把握する取組みの実施

当社では、お客さまの声を経営に反映させ、お客さまのニーズにマッチした商品やサービスをお届けできるよう取り組んでいます。

お客さま満足度調査

保険金支払業務について「お客さま満足度調査」※を実施しています。調査結果の分析を行い、お客さまの声を保険金支払業務に反映させることで、適時適切な保険金支払いを実現します。このような取組みを通じ、より一層の信頼と安心をお届けします。

※保険金をお支払いしたすべてのお客さまに対し、当社の損害サービス対応についてアンケートを実施し、「満足」「やや満足」「ふつう」「やや不満」「不満」の5段階で評価いただいています。

ご契約者向けWebアンケート

当社では、保険募集業務の適切性を把握し募集品質を改善・向上させることを目的とし、ご契約者の一部を対象にWeb上でアンケートを実施しています。アンケートの結果については、ホームページ上で定期的に掲載してまいります。

お客さまの声の把握

お客さまの声を把握する取組みとしては、ご意見等への対応も大きな役割を果たしています。本社お客さまの声室、全国の部支店、損害サービスセンター、代理店等を通じて2019年度に当社に寄せられたお客さまの声は年間11,058件（2019年4月～ 2020年3月）にのぼりました。これらの声は「お客さまの声データベース」へ登録され、お客さまの声室、コンプライアンス部門、商品担当部門および関係社員・部門間で共有して、的確かつ迅速に対応しています。また、お客さまの声は毎月「オペレーショナルリスク管理・お客さまの声小委員会」の場で分析結果を報告・検証して再発防止、業務の改善、商品・サービスの改定に役立てるとともに、その内容を経営会議に報告しています。

お客さまの声（苦情）の受付件数（2019年4月～ 2020年3月）

（単位：件）

お申出内容区分	契約・募集行為	契約の管理・保全・集金	保険金関係	その他	総合計
件数	2,932	3,550	3,851	725	11,058

2.お客さまの声を踏まえた商品・サービス改善や業務改善について

当社では、お客さまの声を商品・サービスおよび日常業務の改善に役立てています。

●**障がいをお持ちのお客さま向け「コミュニケーションツール」の設置　（改善時期：2019年3月）**

◆お客さまの声

「契約の更新や変更の手続きの際、筆談器具だけではこちらの意図が伝わるまでに時間がかかる。」

◆改善内容

文字や話し言葉によるコミュニケーションが困難な方とよりスムーズに各種手続きを指さしで行えるように「コミュニケーションツール」を新設し、すべての営業店に配置しました。「コミュニケーションツール」は、契約の更新や変更の手続きの際によく使われる用語をイラスト付きで記載しており、それらを指さしていただくことで、お客さまの意図をより迅速かつ正確に把握することができるようになりました。

●**カスタマーサポートセンターにおける音声ガイダンスの変更　（改善時期：2019年11月）**

◆お客さまの声

「控除証明書再発行を依頼するためカスタマーサポートセンターへ電話したが、番号選択のガイダンスを聞いてもオペレーターに対応してもらえる番号が何番かがわからなかった。控除証明書の再発行でも、オペレーターに対応してもらえる選択番号を選びやすいガイダンスにしてもらいたい。」

◆改善内容

控除証明書再発行時の選択番号を以下のように変更しました。

1番：SMSによる再発行請求URLの配信 2番：音声自動応答サービス	→	1番：SMSによる再発行請求URLの配信 2番：音声自動応答サービス 3番：オペレーターによる対応

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

1.当社の契約する指定紛争解決機関

当社は、保険業法に基づく金融庁長官の指定を受けた指定紛争解決機関である一般社団法人日本損害保険協会・そんぽADRセンター（損害保険相談・紛争解決サポートセンター）および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。お客さまにおかれましてはいずれかの指定紛争解決機関をご選択のうえお申し立てを行うことができます。詳細は下記ホームページをご覧ください。

そんぽADRセンター（損害保険相談・紛争解決サポートセンター）

電話：0570-022808（全国共通・通話料有料）※ IP電話からは03-4332-5241

受付時間：月～金曜日（祝日・休日および12月30日～ 1月4日を除く）の9：15 ～ 17：00

ホームページアドレス：http://www.sonpo.or.jp/efforts/adr/

「そんぽADRセンター」について

一般社団法人日本損害保険協会のお客さま対応窓口で、専門の相談員が、交通事故に関するご相談、その他損害保険に関するご相談に対応しています。また、保険業法に基づく指定紛争解決機関（金融ADR機関）として、損害保険会社とのトラブルが解決しない場合の苦情の受付や損害保険会社との間の紛争解決の支援（和解案の提示等）を行っています。なお、そんぽADRセンターが取り扱う苦情や紛争の範囲は、同協会との間で指定紛争解決機関に関する手続実施基本契約を締結した損害保険会社に関連するものに限られます。詳しくは、同協会のホームページをご参照ください。

一般社団法人保険オンブズマン

電話：03-5425-7963　受付時間：9:00 ～ 17:00（但し、12:00 ～ 13:00を除きます）
土日、休日、年末年始等は休みです。
ホームページアドレス：http://www.hoken-ombs.or.jp/

「保険オンブズマン」について
一般社団法人保険オンブズマンは、保険の事業者に関する苦情や保険の事業者と顧客との間のトラブル等を、公正・中立、簡易・迅速に解決することを目的に設立された裁判外紛争解決手続（ADR – Alternative Dispute Resolution）の専門機関です。裁判によらない、公正・中立、簡易・迅速な、トラブルの解決をめざしています。保険オンブズマンは、外資系損害保険会社または保険仲立人との間に生じたトラブルについて取り扱っています。具体的には、保険オンブズマン関係事業者の商品、サービス、事業活動等について生じた問題を関係当事者間で解決できない場合に、保険オンブズマンへ苦情および紛争解決の申立てを行うことができます。現在、保険オンブズマンと契約を締結している主な事業者は、外資系損害保険会社と保険仲立人です。詳しくは、保険オンブズマンのホームページ（http://www.hoken-ombs.or.jp/）をご参照ください。

2.そんぽADRセンターまたは保険オンブズマン以外の損害保険業界関連の紛争解決機関

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、公正かつ適確な解決を通して、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、自動車事故に係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、同機構のホームページ（http://www.jibai-adr.or.jp）をご参照ください。

公益財団法人 交通事故紛争処理センター

自動車保険の対人・対物賠償保険に係る損害賠償に関する紛争を解決するために、相談、和解のあっせんおよび審査を行う機関として、公益財団法人 交通事故紛争処理センターがあります。全国11ヵ所において、専門の弁護士が公正・中立な立場で相談・和解のあっせんを行うほか、あっせん案に同意できない場合は、法律学者、裁判官経験者および弁護士で構成される審査会に審査を申し立てることもできます。詳しくは、同センターのホームページ（http://www.jcstad.or.jp）をご参照ください。

情報システムをもとにしたお客さまサービス

当社は、お客さまからさらなる信頼をいただくために、サービスの向上および保険契約の引受け、保険金のお支払いを適切かつ迅速に提供するためのさまざまなシステム開発・保守をしています。

タブレット端末で稼働するスマートサクセスは、ペーパーレス、捺印レス（電子サイン）、キャッシュレス収納を実現し、契約手続きの早期化・簡素化に繋がることから既に多くの損害保険代理店に活用していただいています。また、共働き家族やデジタル世代の保護者の増加など、昨今のライフスタイルの変化にともなう、より多様なニーズに応えるためにデジタルを活用した保険金請求サービスを推進しています。

そして、システム品質の向上や大規模な自然災害発生時における損害サービス体制構築を支援するとともに、引き続きサイバー関連の取組みを優先して対応しています。

お客さまサービスのさらなる向上と代理店業務の効率化に貢献できるよう、先進的なテクノロジーを活かし、今後も安定的かつ高品質なITサービスを提供してまいります。

内部監査について

当社は、すべての部門や業務の中から、リスクベース・アプローチによりリスクが高い分野やコントロールが不十分な可能性のある分野に優先順位をつけたうえで、本社各部門や営業支店、損害サービスセンターに対する業務監査を実施し、全社的なリスク管理プロセスやコンプライアンス態勢の有効性のモニタリングならびに評価を行っています。内部監査を通じて発見した事項と関連するリスク、および改善策や是正措置が記載された内部監査報告書は、経営陣に対する経営課題の解決に向けた有益な情報として活用されています。

内部監査を担う内部監査部は、監査結果を取締役会、監査役ならびに親会社の内部監査担当執行役員に直接報告する仕組みを保持し、内部監査部の独立性を確保しています。

リスクマネジメントサービス

当社は、“アクティブ・ケア”のコンセプトのもと、グローバルネットワークを活かして事故の発生を未然に防ぐためのさまざまな対策の実施と、万一事故が発生した場合に発生しうる危機的状況に対応できる体制づくりをサポートします。

トータルリスクマネジメント

事故防止対策　事故を未然に防ぐために

事業活動の高度化により、企業を取り巻くリスクは多様化、複雑化しています。厳しい環境変化の中で企業が存続していくためにリスクマネジメントは重要な経営課題の一つです。「人」「物」「利益」「情報」などの企業の資産・活動に潜在するリスクの調査・発見から、その発生の可能性や予測されるダメージに応じた対処策の実施までをサポートします。

Loss Prevention

事故防止のための セミナー・コンサルティング

国内外の豊富な事例や経験にもとづき、潜在するリスクを抽出、認知・予測し、事故を未然に防ぐためのアドバイスをします。

社内組織構築のアドバイス

組織の大小にかかわらず、リスク管理の基本は組織づくりにあります。企業規模・業態に応じた組織の構築を実際に機能させるノウハウがお役に立ちます。

Risk Assessment

リスクの診断と評価

リスク診断の専門家であるリスクスーパーバイザーが建物・設備・製品・賠償など複雑多岐にわたるリスクを診断し、評価します。

Training

トレーニング

企業活動の基本は「人」、すべてのリスクが人に起因するといっても過言ではありません。事故防止活動を実質的に社内で機能させるためのプログラムを用意し、管理者、一般社員へのトレーニングを行います。

事故

危機管理対策　危機的状況をすみやかに収束させるために

企業経営において、危機的状況発生後、「事実確認」「原因究明」「責任表明」「是正策・再発防止策の構築」などの一連の初期対応を迅速に行い、事態の収束・沈静化を目的として利害関係当事者へのきめ細かな対応を行うことで、ブランドの劣化を抑え、危機における利益喪失を最小限にとどめることは必要不可欠です。万一事故が発生した場合に発生しうる、企業の存続にかかわるような危機的状況への対処をグローバルなノウハウでサポートします。

Crisis Management Consulting

危機管理セミナー

危機的状況がいつ発生しても対応できる組織構築、運営サポートなどのインフラストラクチャー整備などについて経営幹部や管理職者を対象にセミナーを行います。

危機管理組織構築のアドバイス

企業・組織が事業継続するための危機管理体制構築などについて具体的にアドバイスします。

Crisis Communication

危機発生時における利害関係者への対応をアドバイス

企業ブランドの維持・回復のために、社内外の利害関係者（お客さま・取引先・株主・行政・マスコミ・従業員など）への適切な情報開示と初期対応が行えるよう、平時に整備する対策についてアドバイスします。

Crisis Preparation

マニュアル作成、トレーニングのサポート

リコールをはじめとした危機管理のためのマニュアルの作成、シミュレーショントレーニングなどが自社内で実施できるよう、サポートします。

マルチナショナル・リスクソリューション

当社は、AIGのグローバルネットワークと専門性の高いサポートサービスを提供し、多国籍企業が直面するさまざまなリスクへの対応をサポートします。

多国籍企業のリスクを包括的に補償するためにコントロールド・マスタープログラムを提供します。

当社では、マルチナショナル保険プログラム構築のためのソリューションとして、コントロールド・マスタープログラム(CMP)をご提供します。お客さまの本社の方針に基づいて加入すべき保険の基準(付保基準)を定め、本社へ付保基準に沿ったマスター証券の発行を行うと共に、お客さまの海外各現地法人が当該付保基準に従って保険に加入できるようサポートします。

熟練したリスクエンジニアが潜在リスクを予測し、損害の予防および軽減のアドバイスを行います。

世界各地のさまざまな業種のリスクについて、豊富な経験を持つAIGのリスクエンジニア。彼らが、お客さまの事業所において潜在する火災・爆発・自然災害リスクを抽出、認知、予測し、その業種ごとに異なる損害の予防および軽減のためのアドバイスを行います。

訴訟費用を効果的に管理し、訴訟の早期解決とお客さまのダメージの軽減をはかります。

AIGでは、米国内で組織した社内弁護士を含む専門チームと、全米で1,000を超える弁護士事務所との提携ネットワークを有しています。これにより、訴訟大国である米国で弁護士費用を含めた訴訟費用を効果的に管理し、早期解決とお客さまのダメージを軽減する「訴訟管理サービス」を提供します。

お客さまの貨物に対しての損害防止および軽減の改善策を提供しています。

マリン・ロスコントロール・エンジニアリングサービスでは、お客さまの国際複合輸送に対してのリスク分析を行い、損害防止および損害軽減の対策を提案します。担当するのは、AIGのグローバルネットワークが提供する、世界各地に配属されているロスコントロールの専門家です。

全世界の損害サービスのプロフェッショナルや現地専門家と連携してお客さまをサポートします。

当社は、保険業界の世界的なリーダーであるAIGの損害保険事業部門のグローバルネットワークを駆使し、損害サービスのプロフェッショナルや事故発生地域における法律知識や経験を有する現地専門家と連携して、お客さまの事故をサポートすることが可能です。

保険の仕組み

安定した企業経営も平穏な個人生活も、実はさまざまな危険（リスク）にさらされています。

損害保険は、“大数の法則”に基づき、多くのご契約者にご負担をいただく保険料から、一定の偶然な事故によって生じる経済的損害を補償する制度です。「一人は万人のために、万人は一人のために」という相互扶助の精神こそが保険の原点であり、本質です。当社は企業経営の安定と個人生活の安心に貢献する保険商品と、それに関連するサービスを通じて損害保険の普及に努めてまいります。

損害保険契約の性格

損害保険契約とは、保険会社が一定の偶然な事故によって生じることのある損害を補償することを約束し、これに対して保険契約者がその事故の発生の可能性に応じたものとして保険料を支払うことを約束する契約です。（保険法第2条）

損害保険契約は、当事者、つまり保険契約者と保険会社双方の合意によって成立する有償・双務、不要式の諾成契約となります。

保険料率

お支払いいただく保険料の算出根拠となる保険料率は、当社が金融庁から認可を取得した、または金融庁への届出を行ったものを適用しています。保険料は、純保険料（保険金のお支払いに充てられる部分）と付加保険料（保険会社の運営に必要な経費や代理店手数料などに充てられる部分）から成り立っています。

契約の手続き

保険の募集

損害保険の募集は、保険会社の社員または保険会社が保険契約を結ぶ権限を付与している代理店が行っています。

適切な保険金額の設定

①適切な保険金額でご契約ください

損害保険契約は、事故や災害によって被った損害を補償することを目的としています。万一のときにお役に立つために、適切な保険金額（お支払いする保険金の限度額）でご契約する必要があります。例えば、火災保険をご契約いただく場合には、建物などの評価額（新価または時価）で保険をお付けになることが大切です。もし保険金額が保険の対象の評価額よりも少ない場合、万一のときに十分な補償を受けられないことになってしまいます。また評価額を超えている場合にはその超過部分に対する保険金をお支払いできません。

②申込書は正確にご記入ください

申込書にご記入の際は、正しくご記入ください。例えば、自動車保険の場合には、車名、型式、登録番号、運転者の年齢条件、前契約の事故件数などを、火災保険の場合は建物の用途や構造、面積などを正確にご記入いただくことが必要です。また、医療保険などの健康状態告知を必要とする商品の場合は、現在の健康状態や過去の傷病歴などに関する質問事項について、被保険者（補償の対象者）ご本人が、ありのままを正確にもれなくご回答いただく必要があります。万一記載内容が事実と異なっている場合は、保険金をお支払いできないことがあります。

ご契約内容のご確認と保険契約の申し込み

①最適な保険をお選びください

損害保険という商品は、かたちのない商品です。

ご契約に際しては、各種の危険（リスク）に応じてお客さまに最も適した商品を選んでいただくことがまず何よりも大切です。当社では、ご契約内容の重要な点を分かりやすく解説した「重要事項説明書」や「パンフレット」などをご用意し、ご契約時にこれらをお客さまにご提供することにより、告知・通知義務、免責（保険金をお支払いしない場合）事項、保険金の支払い方、失効・解約、比例按分による保険金支払いなどについてご理解いただき、ご契約内容について誤解が生じるこ

とを防いでいます。保険契約はすべて約款、特約に従いますので「重要事項説明書」や「パンフレット」などを、よくお読みいただいたうえでご契約ください。

②保険契約の内容をご確認ください

お申し込みいただく保険契約の内容は、お客さまの意向に沿ったものでなければなりません。当社においては、お客さまと当社がお互いに契約内容を確認する制度を導入しています。これにより、お客さまのご希望に沿った内容であること、割引の適用など保険料の決定に必要な情報が正しいことを、お客さまと一緒にご契約内容を確認させていただく取組みを実施しています。なお、長期契約など(長期一括払契約・自動継続契約など)にご加入のお客さまに、定期的にご契約の状況をお知らせするとともに、ご契約内容に変更があった場合などにお客さまからご連絡いただきやすい環境づくりに努めています。

③保険料は定められた期日までにお支払いください

保険料を現金でお支払いいただく場合は、必ずご契約と同時にお支払いください。保険のお申し込みをいただいても、保険料のお支払いがないと、損害が生じても保険金のお支払いができませんのでご注意ください。また、保険の種類により、口座振替やクレジットカード、コンビニエンスストアでお支払いいただくこともできます。保険契約が失効したり解除された場合には、約款の規定に従って保険料をお返しします。なお、保険金をお支払いすべき事故が発生している場合など、お返しできない場合もあります。

保険証券などの内容のご確認

後日、お客さまのお手元に保険証券および約款をお届けしますので、記載内容をご確認のうえ、大切に保管してください。(e証券あるいはe約款をお選びいただいた場合には、保険証券あるいは約款は発行されませんので、当社ホームページ上から閲覧し、記載内容をご確認ください。)

ご契約の後にご留意いただきたいこと

①ご契約の内容を変更する必要が生じた場合は直ちにご通知ください

ご契約の後、申込書に記載した内容に変更が生じた場合は、直ちに当社社員または代理店にお知らせください。
ご通知いただく内容は保険の種目によって異なりますが、火災保険の場合では建物の譲渡、構造や用途が変わったとき、転居によって保険の対象(家財など)を移転したときなど、自動車保険の場合では車両の入替や譲渡が発生したとき、用途車種または登録番号を変更するときなど、傷害保険の場合では職業・職務を変更されるときなどがこれにあたります。ご通知が遅れますと、損害が生じても保険金をお支払いできないことがありますので十分ご注意ください。

②保険証券は適宜ご確認ください

事故が起きたときすでに保険期間が終了していた、必要な契約内容の変更が行われていなかった、といったことがないように、保険証券の内容を適宜ご覧いただき、保険期間やご契約内容をご確認いただくことをおすすめします。

クーリングオフ制度について

保険期間が1年を超えるご契約につきましては、お申し込みいただいた日またはクーリングオフに関する説明書の受領日のいずれか遅い日から8日以内であれば、ご契約のお申し込みの撤回を行うことができます。ただし、ご契約者が法人である場合や、質権付火災保険などの債権担保を目的とした契約、自動車損害賠償責任保険契約などはクーリングオフの対象外となります。

勧誘方針

「金融商品の販売等に関する法律」に基づき、保険商品をはじめとする各種金融商品の販売における勧誘方針を次の通り定め、これに基づいて販売活動を行います。

1. 各種の法令等を遵守し、適正な勧誘・販売に努めます。

- 保険業法、金融商品の販売等に関する法律、消費者契約法、金融商品取引法、個人情報の保護に関する法律、その他の関係法令等を遵守し、適正な勧誘・販売に努めます。
- お客さまへの適切な勧誘・販売を確保するために、社内の管理体制を整備するとともに、研修に取組みます。
- お客さまに関する情報は、適切な管理・取扱いを行います。
- 保険金の不正取得を防止する観点から、適正な保険商品の勧誘・販売に努めます。特に満年齢が15歳未満の方を被保険者とする保険契約については、適正な保険金額の設定に注意を払うなど、保険金の不正取得防止に努めます。

2. お客さまのご意向と実情に応じた勧誘・販売に努めます。

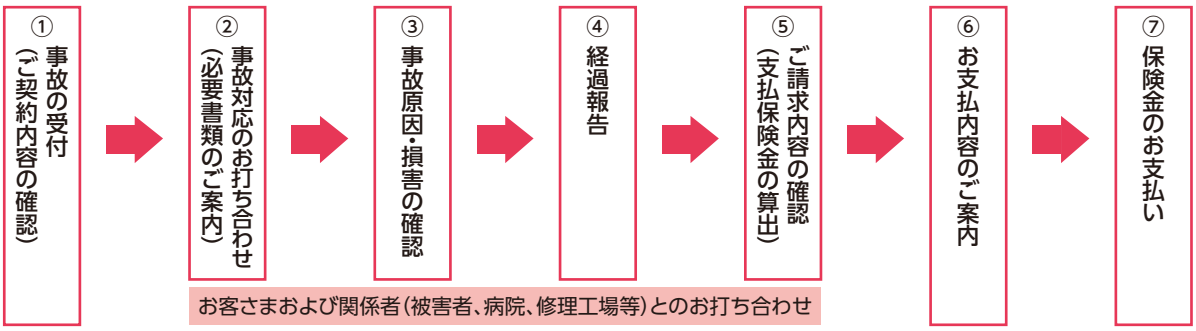
- お客さまのご意向を把握するとともに、商品やサービス等に関するお客さまの知識、経験、財産の状況、購入の目的などを総合的に勘案して、お客さまのご意向と実情に沿った商品をご選択いただけるよう、保険商品やサービスの説明を通じて適切に情報をご提供するよう努めます。
- 保険商品やサービス等のご説明にあたっては、お客さまと直接対面しない販売方法で行う場合も含め、販売形態に応じ、お客さまにわかりやすい説明となるよう工夫します。また、ご高齢のお客さまには、より丁寧にご説明するなどご理解いただきやすいものとなるように努めます。
- 保険商品販売やサービス提供等に際しては、時間帯や場所、方法等に十分配慮します。

3. お客さまにご満足いただけるサービスの提供に努めます。

- お客さまからの問い合わせには、迅速、的確、丁寧に対応するよう努めます。
- 保険事故が発生した場合は、保険金等のご請求についてわかりやすく丁寧にご案内し、迅速かつ適正な保険金のお支払いに努めます。
- お客さまからいただく様々な声を収集し、商品の開発やサービスのご提供、保険商品の販売に活かしてまいります。
- 個人・中小企業・大企業それぞれのセグメントのお客さまニーズに対する理解を深め、リスクを認識し事前に予防するための『アクティブ・ケア(一歩先の心遣い)』のコンセプトに基づくサービスの提供に努めます。

保険金お支払いまでの流れ

事故発生のご連絡をいただいてから、保険金のお支払いまでの一般的な流れは以下のとおりです。適時・適切・丁寧な保険金支払いを実行し、保険会社の責任を果たします。



①事故の受付

24時間365日、お客さまに安心をお届けできるよう、夜間・休日でも通話料無料の電話番号による事故連絡やご相談をお受けしています。事故のご連絡を受けたのち、ご契約内容等を確認します。

②事故対応のお打ち合わせ

事故の詳しい状況や今後の進め方についてお客さまとお打ち合わせします。ご契約の内容に応じて保険金請求手続きや各種付帯サービスをもれなくご案内します。また、当社において複数または追加してお支払いが可能となる他の保険契約の有無を確認し、該当契約がある場合には保険金請求をご案内します。

③事故原因・損害の確認

事故の原因や発生した損害を確認します。また、関係者(被害者、病院、修理工場等)ともお打ち合わせします。自動車事故等の損害賠償事故の場合、相手の方との示談はお客さまとご相談のうえ、進めてまいります。

④経過報告

お客さまにご安心いただくため、必要に応じて経過をご報告します。

⑤ご請求内容の確認

お客さまや修理業者等よりご提出いただいた書類等について必要な事実確認を行い、お支払いできる保険金の額を算出します。

⑥お支払内容のご案内

お支払いできる保険金をもれなく確認し、お客さまにご案内します。

⑦保険金のお支払い

可能な限り早期にご指定の口座へ保険金をお支払いします。お支払金額、お支払先などをお客さまに書面でご案内します。また、自動車事故等の損害賠償事故の場合、相手の方との示談結果をご案内します。

データ編

CONTENTS

Ⅰ. 事業の概況 …… 59
Ⅱ. 経理の状況 …… 67
Ⅲ. コーポレートデータ …… 87
Ⅳ. 各種方針 …… 94
Ⅴ. 店舗所在地一覧 …… 104

1. 2016年度以前は旧AIU損害保険株式会社の数値を、2017年度は旧AIU損害保険株式会社の4月～12月の数値とAIG損害保険株式会社の1月～3月の数値を合算して表示しています。
2. 金額は、記載単位未満を切り捨てて表示しています。
3. 比率（構成比、利回り等）は記載単位未満を四捨五入して表示しています。
4. 金額・比率の「－」は該当がないことを、「0」は数値が記載単位未満であることを表しています。
5. 数字頭部の△は、数値がマイナスであることを表しています。
6. 「2019年度」は2019年4月1日から2020年3月31日までの期間を、「2019年度末」は2020年3月31日の時点を各々表しています。
7. 「元受正味保険料」は特に異なる注釈がない限り、「収入積立保険料」を除いて表示しています。
「収入積立保険料」は、積立保険の収入保険料から補償部分の保険料、積立解約返戻金等を控除したものです。

1. 主要な経営指標等の推移

2016年度以前は旧AIUの数値を、2017年度は旧AIUの4月～12月の数値とAIG損保の1月～ 3月の数値を合算して表示しています。

（単位：百万円）

項　目	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度
元受正味保険料（含む収入積立保険料） （対前期増減（△）率）	257,219 (0.7%)	251,142 (△2.4%)	312,817 (24.6%)	489,574 (56.5%)	482,941 (△1.4%)
正味収入保険料 （対前期増減（△）率）	64,137 (8.6%)	64,855 (1.1%)	106,788 (64.7%)	212,072 (98.6%)	176,889 (△16.6%)
経常収益 （対前期増減（△）率）	68,078 (7.2%)	67,384 (△1.0%)	136,509 (102.6%)	302,529 (121.6%)	248,349 (△17.9%)
保険引受損益 （対前期増減（△）率）	291 (△79.8%)	△87 (△129.8%)	2,903 (－%)	11,483 (295.4%)	6,485 (△43.5%)
経常利益又は経常損失（△） （対前期増減（△）率）	1,703 (△52.0%)	291 (△82.9%)	5,806 (1,889.6%)	18,159 (212.8%)	12,572 (△30.8%)
当期純利益又は当期純損失（△） （対前期増減（△）率）	△228 (△108.4%)	△1,053 (－%)	2,838 (－%)	15,427 (443.6%)	4,658 (△69.8%)
正味損害率	47.3%	47.5%	61.9%	76.8%	77.6%
正味事業費率	49.0%	50.0%	55.5%	46.8%	42.0%
資本金の額 （発行済株式総数）	13,762 (11,010株)	13,762 (11,010株)	13,762 (11,011株)	13,762 (11,011株)	13,762 (11,011株)
純資産額	26,121	27,897	113,135	118,232	87,550
総資産額	180,504	182,831	965,963	896,830	824,576
積立勘定として経理された資産額	1,080	1,017	25,815	15,886	11,259
責任準備金残高	76,298	78,429	636,960	584,143	547,891
貸付金残高	4,018	4,013	8,086	6,629	5,804
有価証券残高	105,873	94,702	666,366	601,405	538,800
単体ソルベンシー・マージン比率（%）	738.7	834.8	1,166.1	1,189.5	1,178.4
配当性向	－	－	－	100.0%	－
従業員数（名）	2,385	2,257	7,272	7,719	6,797

※従業員数は、2016年度までは内務職員のみ、2017年度からは営業職員を含んでいます。

2. 保険事業の状況

(1) 正味収入保険料の額及び元受正味保険料の額

①正味収入保険料

(単位：百万円)

種　目	2018年度		2019年度	
	金　額	構成比(%)	金　額	構成比(%)
火災	21,614	10.2	17,075	9.7
海上	2,224	1.0	2,018	1.1
傷害	37,328	17.6	31,811	18.0
自動車	84,160	39.7	63,406	35.8
自動車損害賠償責任	24,714	11.7	22,473	12.7
その他 (うち賠償責任)	42,030 (16,558)	19.8 (7.8)	40,104 (15,183)	22.7 (8.6)
合計	212,072	100.0	176,889	100.0

(注) 正味収入保険料＝元受正味保険料＋受再正味保険料－支払再保険料

②元受正味保険料(含む収入積立保険料)

(単位：百万円)

種　目	2018年度		2019年度	
	金　額	構成比(%)	金　額	構成比(%)
火災	98,434	20.1	99,689	20.6
海上	7,747	1.6	7,211	1.5
傷害	71,708	14.6	69,307	14.4
自動車	174,177	35.6	166,009	34.4
自動車損害賠償責任	22,329	4.6	20,330	4.2
その他 (うち賠償責任)	115,175 (44,228)	23.5 (9.0)	120,394 (46,129)	24.9 (9.6)
合計	489,574	100.0	482,941	100.0

(注) 元受正味保険料(含む収入積立保険料)＝元受保険料－(元受解約返戻金＋元受その他返戻金)

(2) 受再正味保険料の額及び支払再保険料の額

①受再正味保険料

(単位：百万円)

種　目	2018年度	2019年度
火災	908	644
海上	654	696
傷害	12	12
自動車	66	24
自動車損害賠償責任	18,214	16,578
その他 (うち賠償責任)	997 (100)	1,024 (104)
合計	20,853	18,981

(注) 受再正味保険料＝受再契約に係る収入保険料－(受再解約返戻金＋受再その他返戻金)

②支払再保険料

(単位：百万円)

種　目	2018年度	2019年度
火災	77,555	83,332
海上	6,178	5,889
傷害	35,023	38,246
自動車	90,083	102,627
自動車損害賠償責任	15,829	14,435
その他 (うち賠償責任)	74,116 (27,771)	81,286 (31,050)
合計	298,786	325,817

(注) 支払再保険料＝出再契約に係る支払保険料－(再保険返戻金＋その他再保険収入)

(3)解約返戻金の額及び保険料引受利益の額

①解約返戻金

(単位：百万円)

種　目	2018年度	2019年度
火災	4,693	4,420
海上	0	0
傷害	2,577	2,526
自動車	1,659	1,752
自動車損害賠償責任	616	1,076
その他 (うち賠償責任)	986 (350)	953 (291)
合計	10,532	10,729

(注) 解約返戻金＝元受解約返戻金＋受再解約返戻金＋積立解約返戻金

②保険引受利益

(単位：百万円)

種　目	2018年度	2019年度
火災	△7,681	△4,063
海上	1,505	△27
傷害	4,006	3,464
自動車	16,399	5,063
自動車損害賠償責任	－	－
その他 (うち賠償責任)	△2,746 (△55)	2,047 (744)
合計	11,483	6,485

(注) 保険引受利益＝保険引受収益－保険引受費用－保険引受に係る営業費及び一般管理費±その他収支

(4)正味支払保険金の額及び元受正味保険金の額

①正味支払保険金

(単位：百万円)

種　目	2018年度	2019年度
火災	25,569	21,197
海上	151	419
傷害	13,386	13,346
自動車	58,400	43,884
自動車損害賠償責任	23,107	20,066
その他 (うち賠償責任)	16,390 (6,389)	14,721 (6,125)
合計	137,006	113,635

(注) 正味支払保険金＝支払保険金(元受正味保険金＋受再正味保険金)－回収再保険金

②元受正味保険金

(単位：百万円)

種　目	2018年度	2019年度
火災	153,271	99,707
海上	3,300	2,684
傷害	28,546	29,143
自動車	94,544	90,961
自動車損害賠償責任	22,711	19,051
その他 (うち賠償責任)	41,327 (16,735)	44,116 (20,277)
合計	343,702	285,665

(注) 元受正味保険金＝元受保険金－元受保険金戻入

(5)受再正味保険金の額及び回収再保険金の額

①受再正味保険金

(単位：百万円)

種　目	2018年度	2019年度
火災	8,630	635
海上	345	255
傷害	2	2
自動車	52	45
自動車損害賠償責任	23,107	20,066
その他 (うち賠償責任)	349 (118)	197 (34)
合計	32,488	21,203

(注) 受再正味保険金＝受再保険に係る支払保険金－受再保険金戻入

②回収再保険金

(単位：百万円)

種　目	2018年度	2019年度
火災	136,331	79,146
海上	3,494	2,520
傷害	15,162	15,799
自動車	36,196	47,122
自動車損害賠償責任	22,711	19,051
その他 (うち賠償責任)	25,286 (10,464)	29,593 (14,185)
合計	239,183	193,233

(注) 回収再保険金＝出再契約に係る回収保険金－再保険金割戻

3. 保険引受の状況

(1)契約者配当金の額

積立保険(貯蓄型保険)では、保険期間が終了し満期を迎えられたご契約者に対して、満期返れい金をお支払いするとともに、保険期間中の運用利回りが予定の利回りを上回った場合には、毎月の満期契約ごとに契約者配当金を計算してお支払いしています。(運用利回りが予定の利回りを下回った場合には0円となります。)
したがって、契約者配当金は毎月変動しますが、2019年6月及び2020年6月に満期を迎えられたご契約に対してお支払いした契約者配当金は以下のとおりです。

2019年6月及び2020年6月に満期を迎えたご契約に対してお支払いした契約者配当金の例

積立傷害総合保険の場合

[満期返れい金100万円の場合]

満期月	保険期間	一時払契約	年払契約	半年払契約	月払契約	団体扱契約
2019年6月満期	10年	0円	0円	0円	0円	0円
2020年6月満期	10年	0円	0円	0円	0円	0円

(2)正味損害率、正味事業費率及びその合算率

(単位：%)

種　目	2018年度			2019年度		
	正味損害率	正味事業費率	合算率	正味損害率	正味事業費率	合算率
火災	129.8	90.1	219.9	137.4	91.6	229.0
海上	14.0	8.6	22.6	28.4	31.0	59.4
傷害	42.6	57.6	100.1	48.6	51.5	100.2
自動車	88.0	32.4	120.4	92.1	28.0	120.1
自動車損害賠償責任	100.1	24.7	124.8	95.1	22.3	117.4
その他 (うち賠償責任)	47.3 (46.1)	58.7 (49.7)	106.0 (95.8)	44.8 (48.5)	47.0 (40.2)	91.8 (88.7)
合計	76.8	46.8	123.6	77.6	42.0	119.6

(注) 1. 正味損害率＝(正味支払保険金＋損害調査費)÷正味収入保険料
2. 正味事業費率＝(諸手数料及び集金費＋保険引受に係る営業費及び一般管理費)÷正味収入保険料
3. 合算率＝正味損害率＋正味事業費率

(3)出再控除前の発生損害率、事業費率及びその合算率

(単位：%)

種　目	2018年度			2019年度		
	発生損害率	事業費率	合算率	発生損害率	事業費率	合算率
火災	214.2	54.9	269.1	144.7	45.2	189.9
海上	65.7	33.3	99.0	26.7	33.4	60.1
傷害	42.2	53.8	96.0	45.1	48.0	93.0
(医療)	(41.8)			(43.8)		
(その他)	(42.3)			(45.3)		
自動車	62.2	39.6	101.8	60.5	38.6	99.1
その他	41.4	49.9	91.3	40.2	46.0	86.2
(うち賠償責任)	(40.7)	(47.2)	(87.9)	(44.8)	(44.1)	(88.9)
合計	79.1	47.0	126.1	67.6	43.2	110.8

(注) 1. 地震保険及び自動車損害賠償責任保険に係る金額を除いて記載しています。
2. 発生損害率＝(出再控除前の発生損害額＋損害調査費)÷出再控除前の既経過保険料
3. 事業費率＝(支払諸手数料及び集金費＋保険引受に係る営業費及び一般管理費)÷出再控除前の既経過保険料
4. 合算率＝発生損害率＋事業費率
5. 出再控除前の発生損害額＝支払保険金＋出再控除前の支払備金積増額
6. 出再控除前の既経過保険料＝収入保険料－出再控除前の未経過保険料積増額
7. 傷害のうち「医療」には、メディカル総合保険等に係る損害率を表示しています。
特約として傷害保険に付帯されている医療給付については、「その他」に含めています。

(4)国内契約・海外契約別の収入保険料の割合

(単位：%)

区　分	2018年度	2019年度
国内契約	99.9	99.8
海外契約	0.1	0.2

(注) 上表は、収入保険料(元受正味保険料と受再正味保険料の合計)について国内契約及び海外契約の割合を記載しています。

(5)出再先保険会社数と出再保険料上位５社の割合

	出再先保険会社数	出再保険料のうち上位5社の出再先に集中している割合(%)
2018年度	20(2)	98.1(100.0)
2019年度	18(1)	98.7(100.0)

(注) 1. 再保険者の数は、再保険料ベースで１億円以上出再している再保険者(プール出再を含む)を対象にしています。
2. 上記の再保険者に対する再保険料は、2018年度では99.5%、2019年度では99.8%となっています。
3. (　　)内は、第三分野保険に関する数値を表しています。

(6)出再保険料の格付ごとの割合

(単位：%)

格付区分	A以上	BBB以上	その他(格付なし・不明・BB以下)	合　計
2018年度	98.9(100.0)	－(－)	1.1(－)	100.0(100.0)
2019年度	98.7(100.0)	－(－)	1.3(－)	100.0(100.0)

(注) 1. 再保険料ベースで1億円以上出再している再保険者を対象としています。ただし、再保険プールを含んでいません。
2. 格付区分は以下の方法により区分しています。
①スタンダード＆プアーズ社の格付を使用し、同社の格付がない場合は、A.M.Best社またはFitch社の格付を使用しています。
②スタンダード&プアーズ社の格付を使用する場合、A－以上は「A以上」、BBB＋からBB＋までを「BBB以上」、BB以下は「その他(格付なし・不明・BB以下)」に区分しています。
③A.M.Best社の格付を使用する場合、A－以上は「A以上」、B＋＋及びB＋は「BBB以上」、B以下は「その他(格付なし･不明・BB以下)」に区分しています。
④Fitch社の格付を使用する場合、A－以上は「A以上」、BBB＋からBB＋までを「BBB以上」、BB以下は「その他(格付なし･不明･BB以下)」に区分しています。
3. (　　)内は、第三分野保険に関する数値を表しています。

(7)未収再保険金の額

(単位：百万円)

		2018年度	2019年度
1	年度開始時の未収再保険金	30,944(2)	79,573(87)
2	当該年度に回収できる事由が発生した額	198,636(155)	171,060(478)
3	当該年度回収等	150,007(71)	187,228(371)
4	1＋2－3＝年度末の未収再保険金	79,573(87)	63,405(194)

(注) 1. 地震保険及び自動車損害賠償責任保険に係る金額を除いています。
2. (　　)内は、第三分野保険に関する数値を表しています。

4. 資産運用の状況

(1)資産運用の概況

(単位：百万円)

区　分	2018年度末		2019年度末	
	金　額	構成比(%)	金　額	構成比(%)
預貯金	41,550	4.6	63,446	7.7
コールローン	−	−	−	−
買現先勘定	−	−	−	−
債券貸借取引支払保証金	−	−	−	−
買入金銭債権	−	−	−	−
商品有価証券	−	−	−	−
金銭の信託	−	−	−	−
有価証券	601,405	67.1	538,800	65.3
貸付金	6,629	0.8	5,804	0.7
土地・建物	21,762	2.4	16,900	2.1
運用資産計	671,348	74.9	624,951	75.8
総資産	896,830	100.0	824,576	100.0

(2)利息配当収入の額及び運用利回り

(単位：百万円)

区　分	2018年度		2019年度	
	金　額	利回り(%)	金　額	利回り(%)
預貯金	53	0.08	39	0.05
コールローン	−	−	−	−
買現先勘定	−	−	−	−
債券貸借取引支払保証金	−	−	−	−
買入金銭債権	−	−	−	−
商品有価証券	−	−	−	−
金銭の信託	−	−	−	−
有価証券	10,979	1.83	9,457	1.70
貸付金	158	2.11	150	2.42
土地・建物	1,091	4.66	961	5.00
小計	12,282	1.77	10,609	1.62
その他	11		13	
合計	12,293		10,622	

(3)海外投融資残高及び構成比・利回り

(単位：百万円)

区　分		2018年度末		2019年度末	
		金　額	構成比(%)	金　額	構成比(%)
外貨建	外国公社債	224,792	71.0	201,135	69.7
	外国株式	−	−	−	−
	その他	0	0.0	0	0.0
	計	224,792	71.0	201,135	69.7
円貨建	非居住者貸付	−	−	−	−
	外国公社債	91,950	29.0	87,556	30.3
	その他	−	−	−	−
	計	91,950	29.0	87,556	30.3
合計		316,742	100.0	288,691	100.0
海外投融資利回り		1.95%		1.88%	

(注) 海外投融資利回りは、資産運用利回り(実現利回り)を表示しており、預貯金は含んでいません。

5. 保険金等の支払能力の充実の状況（単体ソルベンシー・マージン比率）

（1）単体ソルベンシー・マージン比率等の状況

（単位：百万円）

項　目		2018年度末	2019年度末
(A) 単体ソルベンシー・マージン総額		248,362	220,996
	資本金又は基金等	87,174	90,241
	価格変動準備金	1,457	1,756
	危険準備金	293	282
	異常危険準備金	137,468	125,898
	一般貸倒引当金	70	51
	その他有価証券評価差額金・繰延ヘッジ損益（税効果控除前）	25,266	2,128
	土地の含み損益	△4,579	△1,751
	払戻積立金超過額	－	－
	負債性資本調達手段等	－	－
	払戻積立金超過額及び負債性資本調達手段等のうち、マージンに算入されない額	－	－
	控除項目	－	－
	その他	1,211	2,390
(B) 単体リスクの合計額 $\sqrt{(R_1+R_2)^2+(R_3+R_4)^2}+R_5+R_6$		41,758	37,507
	一般保険リスク（R_1）	21,526	18,554
	第三分野保険の保険リスク（R_2）	3	2
	予定利率リスク（R_3）	1,351	1,243
	資産運用リスク（R_4）	25,151	21,708
	経営管理リスク（R_5）	1,091	970
	巨大災害リスク（R_6）	6,522	7,022
(C) 単体ソルベンシー・マージン比率 [(A)/{(B)×1/2}]×100		1,189.5%	1,178.4%

（注）「単体ソルベンシー・マージン比率」とは、保険業法施行規則第86条（単体ソルベンシー・マージン）及び第87条（単体リスク）並びに平成８年大蔵省告示第50号の規定に基づいて算出された比率です。

（2）単体ソルベンシー・マージン比率とは

1. 損害保険会社は、保険事故発生の際の保険金支払や積立型保険の満期返戻金支払等に備えて準備金を積み立てていますが、巨大災害の発生や、損害保険会社が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が発生した場合でも、十分な支払能力を保持しておく必要があります。

2. こうした「通常の予測を超える危険」を示す「単体リスクの合計額」（上表の（B））に対する「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」（すなわち単体ソルベンシー・マージン総額：上表の（A））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」（上表の（C））です。

3. 「通常の予測を超える危険」とは、引き受けている保険に係る保険事故の発生その他の理由により発生し得る危険であって、次に示す各種の危険の総額をいいます。
   ①保険引受上の危険（一般保険リスク）（第三分野保険の保険リスク）
   保険事故の発生率等が通常の予測を超えることにより発生し得る危険（巨大災害に係る危険を除く）
   ②予定利率上の危険（予定利率リスク）
   積立型保険について、実際の運用利回りが保険料算出時に予定した利回りを下回ることにより発生し得る危険
   ③資産運用上の危険（資産運用リスク）
   保有する有価証券等の資産の価格が通常の予測を超えて変動することにより発生し得る危険等
   ④経営管理上の危険（経営管理リスク）
   業務の運営上通常の予測を超えて発生し得る危険で上記①～③、及び⑤以外のもの
   ⑤巨大災害に係る危険（巨大災害リスク）
   通常の予測を超える巨大災害（関東大震災や伊勢湾台風相当）により発生し得る危険

4. 「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」(単体ソルベンシー・マージン総額)とは、下記の項目の総額です。(該当がある項目のみ表記しています。)

①資本金又は基金等
資本金に相当する金額及び剰余金として貸借対照表に計上している金額

②価格変動準備金
保有する株式等の価格変動による損失の補てんに備えて、保険業法に基づき積み立てた金額

③危険準備金
保険契約に基づく将来の債務を確実に履行するため、将来発生が見込まれる危険に備えて、保険業法に基づき責任準備金として積み立てた金額

④異常危険準備金
異常災害による損害のてん補に充てるため、保険業法に基づき、責任準備金として積み立てた金額

⑤一般貸倒引当金
代理店貸、再保険貸等の債権の貸倒損失に備えて引き当てた金額のうち、債務者が特定されないもの

⑥その他有価証券評価差額金・繰延ヘッジ損益
保有するその他有価証券(保有目的が売買目的あるいは満期保有目的以外の有価証券)の時価評価により生じた評価差額及びそれに対応する繰延ヘッジ損益(ただし、合計額が評価益の場合は90%を算入)

⑦土地の含み損益
土地及び無形固定資産に含まれる借地権等の時価とみなし帳簿価額(貸借対照表計上額から土地再評価差額金及び再評価に係る繰延税金負債の合計額を減じた金額)との差額に85%を乗じた金額(ただし、含み損益がマイナスの場合は100%を算入)

⑧その他
上記の剰余金を基礎に、リスク発生時の課税所得の圧縮による税負担の軽減効果(税効果相当額)として算出した金額等

5. ソルベンシー・マージン比率は、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客観的な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。

6. 特別勘定に関する指標等

(1)特別勘定資産残高

該当はありません。

(2)特別勘定資産

該当はありません。

(3)特別勘定の運用収支

該当はありません。

1. 計算書類

(1)貸借対照表

(単位：百万円)

科　目	2018年度末 (2019年3月31日現在)	2019年度末 (2020年3月31日現在)	科　目	2018年度末 (2019年3月31日現在)	2019年度末 (2020年3月31日現在)
(資産の部) 現金及び預貯金	41,553	63,447	(負債の部) 保険契約準備金	673,374	625,143
現金	2	1	支払備金	89,231	77,251
預貯金	41,550	63,446	責任準備金	584,143	547,891
有価証券	601,405	538,800	その他負債	92,065	100,410
国債	134,052	124,836	共同保険借	226	340
地方債	4,247	3,123	再保険借	9,661	9,679
社債	93,197	95,211	外国再保険借	46,461	52,883
株式	34,953	14,763	未払法人税等	777	575
外国証券	316,742	288,691	預り金	3,431	3,117
その他の証券	18,212	12,174	前受収益	96	83
貸付金	6,629	5,804	未払金	16,355	15,253
保険約款貸付	1,931	1,691	仮受金	5,287	8,450
一般貸付	4,698	4,112	金融派生商品	6,773	7,480
有形固定資産	25,575	20,260	リース債務	571	183
無形固定資産	24,071	17,428	資産除去債務	2,423	2,363
その他資産	146,737	126,981	退職給付引当金	9,065	7,086
未収保険料	4,672	4,721	役員退職慰労引当金	176	197
代理店貸	21,346	22,008	賞与引当金	1,876	1,897
共同保険貸	826	609	特別法上の準備金	1,457	1,756
再保険貸	8,232	6,648	価格変動準備金	1,457	1,756
外国再保険貸	82,659	64,321	再評価に係る繰延税金負債	582	533
未収金	4,750	2,972	負債の部合計	778,598	737,025
未収収益	2,742	2,273	(純資産の部) 資本金	13,762	13,762
預託金	4,188	3,887			
地震保険預託金	1,309	1,349	資本剰余金	68,271	68,271
仮払金	12,374	12,811	利益剰余金	20,567	8,207
金融派生商品	3,084	4,842	利益準備金	－	3,085
その他の資産	550	535	その他利益剰余金	20,567	5,122
前払年金費用	2,908	3,209	圧縮積立金	119	115
繰延税金資産	48,324	49,015	繰越利益剰余金	20,447	5,007
貸倒引当金	△374	△371	株主資本合計	102,601	90,241
			その他有価証券評価差額金	21,660	1,747
			土地再評価差額金	△6,028	△4,438
			評価・換算差額等合計	15,631	△2,690
			純資産の部合計	118,232	87,550
資産の部合計	896,830	824,576	負債及び純資産の部合計	896,830	824,576

(注記)

1. 有価証券の評価基準及び評価方法は次のとおりです。
   (1) 満期保有目的の債券の評価は、償却原価法により行っています。
   (2) その他有価証券のうち時価のあるものの評価は、期末日の市場価格等に基づく時価法により行っています。なお、評価差額は全部純資産直入法により処理し、また、売却原価の算定は移動平均法に基づいています。
   (3) その他有価証券のうち時価を把握することが極めて困難と認められるものの評価は、移動平均法に基づく原価法により行っています。
2. デリバティブ取引の評価は、時価法により行っています。
3. 土地の再評価に関する法律(平成10年3月31日公布法律第34号)に基づき、事業用の土地の再評価を行い、評価差額については当該評価差額に係る税金相当額を「再評価に係る繰延税金負債」として負債の部に計上し、これを控除した金額を「土地再評価差額金」として純資産の部に計上しています。
   (1) 再評価の実施年月日　平成14年3月31日
   (2) 同法律第3条第3項に定める再評価の方法
   土地の再評価に関する法律施行令(平成10年3月31日公布政令第119号)第2条第4号に定める地価税法第16条に規定する地価税の課税価格の計算の基礎となる土地の価額を算定するために国税庁長官が定めて公表した方法により算定した価額に合理的な調整を行って算定する方法のほか、同条第5号に定める鑑定評価に基づいて算定しています。
   (3) 同法律第10条に定める再評価を行った事業用土地の当事業年度末における時価の合計額と当該事業用土地の再評価後の帳簿価額の合計額との差額は、2,139百万円です。また、賃貸等不動産に該当する事業用土地の当事業年度末における時価の合計額と当該事業用土地の再評価後の帳簿価額の合計額との差額は、675百万円です。
4. 有形固定資産(リース資産を除く)の減価償却は、定額法により行っています。
   所有権移転外ファイナンス・リース取引に係る「有形固定資産」中のリース資産は、リース期間を耐用年数とした定額法によっています。なお、残存価額については、零としています。
5. 無形固定資産の減価償却は、定額法により行っています。
   なお、自社利用のソフトウェアについては、社内における利用可能期間(主として5年)に基づいて償却しています。
6. 外貨建の資産及び負債の本邦通貨への換算は、原則として外貨建取引等会計処理基準に準拠して行っています。
7. 貸倒引当金は資産の自己査定基準及び償却・引当基準に基づき、次のとおり計上しています。
   破産、特別清算、手形交換所における取引停止処分等、法的・形式的に経営破綻の事実が発生している債務者に対する債権及び実質的に経営破綻に陥っている債務者に対する債権については、債権額から担保の処分可能見込額及び保証による回収が可能と認められる額等を控除し、その残額を引き当てています。
   今後、経営破綻に陥る可能性が大きいと認められる債務者に対する債権については、債権額から担保の処分可能見込額及び保証による回収が可能と認められる額を控除し、その残額のうち、債務者の支払能力を総合的に判断して必要と認められる額を引き当てています。
   上記以外の債権については、過去の一定期間における貸倒実績等から算出した貸倒実績率を債権額に乗じた額を引き当てています。
   また、全ての債権は資産の自己査定要領に基づき、資産の自己査定規程に定める実施部署が資産査定を実施し、当該部署から独立した部署が査定結果を検証しており、その査定結果に基づいて上記の引当を行っています。
   なお、破綻先及び実質破綻先に対する担保・保証付債権については、債権額から担保の評価額及び保証等による回収が可能と認められる額を控除した残額を取立不能見込額として債権額から直接減額しており、期末時点で残高はありません。
8. 退職給付に係る会計処理の方法は次のとおりです。
   (1) 退職給付見込額の期間帰属方法
   退職給付債務の算定にあたり、退職給付見込額を当期までの期間に帰属させる方法については、給付算定式基準によっています。
   (2) 数理計算上の差異及び過去勤務費用の費用処理方法
   数理計算上の差異は、各事業年度の発生時における従業員の平均残存勤務期間以内の一定の年数(10年)による定額法により按分した額をそれぞれ発生の翌事業年度から費用処理することとしています。過去勤務費用は、その発生時の従業員の平均残存勤務期間以内の一定の年数(5年)による定額法により費用処理しています。
9. 役員退職慰労引当金は、取締役等の退職慰労金の支払いに備えるため、内規に基づく当事業年度末における要支給額を計上しています。
10. 賞与引当金は、従業員賞与に充てるため、支給見込額を基準に計上しています。
11. 価格変動準備金は、株式等の価格変動による損失に備えるため、保険業法第115条の規定に基づき計上しています。
12. 外貨建債券に係る為替変動リスクをヘッジする目的で実施する為替予約取引及び通貨スワップ取引について時価ヘッジを適用しています。
   なお、ヘッジの有効性については、原則としてヘッジ開始時点から有効性判定時点までの期間において、ヘッジ対象の相場変動とヘッジ手段の相場変動を比較し、両者の変動額を基礎にして判断しています。ただし、ヘッジ対象とヘッジ手段に関する重要な条件が同一であり、ヘッジに高い有効性があることが明らかな場合には、ヘッジの有効性の判定を省略しています。

13. 消費税等の会計処理は税抜方式によっています。ただし、損害調査費、営業費及び一般管理費等の費用は税込方式によっています。なお、資産に係る控除対象外消費税等は仮払金に計上し、5年間で均等償却を行っています。

14. 金融商品の状況に関する事項

(1) 金融商品に対する取組方針

当社は、社会性、公共性の高い損害保険を中心とした事業を行っています。これらの保険契約の性格を十分に把握し、将来の保険金や給付金支払いの備えとしての保険契約準備金に見合う金融商品を選別して資産運用を行っています。

金融商品を含めた資産運用への取組方針は、「資産運用方針」等を定めています。法令遵守、社会的責任、経営の安定といった理念に基づき行っています。

(2) 金融商品の内容及びそのリスク

当社が保有する金融商品は、主として株式、国内債券、外国債券、投資信託などの有価証券やデリバティブ及び貸付金等の金銭債権債務があります。

金利、株価、為替といった市場の変動により、これらの金融商品の価値が減少し損失を被るといった「市場関連リスク」、また、それぞれの発行体や貸付先といった信用供与先の財務状況の悪化などにより、元利金の支払いが遅延、回収不能となり損失を被るといった「信用リスク」があります。なお、金融商品のリスクに対するヘッジを主な目的として、金利や株価指数、為替に対する先物取引、先渡取引、オプション取引等のデリバティブ取引を行うことがあります。

また、市場の混乱等により保有する金融商品が市場で取引できなかったり、適正な価格で取引できなかったりするといった「流動性リスク」があります。

(3) 金融商品に係るリスク管理体制

金融商品の取引全般に係る権限規程及び資産運用リスク管理に係る規程等を定め、これらの規程等に基づいて取引を実施し、リスクを管理しています。

また、資産運用部門(フロント部門)、事務管理部門(バック部門)、リスク管理部門(ミドル部門)をそれぞれ独立させ、牽制機能が働く体制としています。

資産運用部門は、投融資委員会を設置し、運用戦略等を協議する体制を構築するとともに、リスク特性に応じて保有限度額や損切り等のリミットを設定し管理しています。

また、リスク管理部門は、VaR(バリュー・アット・リスク)計測等を行うことによりリスクをモニタリングし、その状況を定期的にリスク・キャピタル委員会等に報告しています。

(4) 金融商品の時価等に関する事項についての補足説明

金融商品の時価には、市場価格に基づく価額のほか、市場価格がない場合には合理的に算定された価額が含まれています。当該価額の算定においては一定の前提条件等を採用しているため、異なる前提条件等によった場合、当該価額が異なることもあります。また、「デリバティブ取引関係」注記における契約額等については、その金額自体がデリバティブ取引に係る市場リスクを示すものではありません。

15. 金融商品の時価等に関する事項

令和2年3月31日における貸借対照表計上額、時価及びこれらの差額については、次のとおりです。なお、時価を把握することが極めて困難と認められるものは、次表に含めていません((注2)参照)。

	貸借対照表計上額(百万円)	時価(百万円)	差額(百万円)
(1)現金及び預貯金	63,447	63,447	−
(2)有価証券			
①満期保有目的の債券	70,665	77,610	6,945
②その他有価証券	464,800	464,800	−
(3)貸付金	5,804	5,804	−
資産計	604,717	611,662	6,945
デリバティブ取引(※)			
①ヘッジ会計が適用されていないもの	△425	△425	−
②ヘッジ会計が適用されているもの	△2,212	△2,212	−
デリバティブ取引計	△2,637	△2,637	−

(※)その他資産及びその他負債に計上しているデリバティブ取引を一括して表示しています。デリバティブ取引によって生じた正味の債権・債務は純額で表示しています。

(注1)金融商品の時価の算定方法

資産

(1) 現金及び預貯金

短期間で決済されるため、時価は帳簿価額と近似していることから、当該帳簿価額によっています。

(2) 有価証券

株式の時価は取引所の価格によっています。債券の時価は日本証券業協会の公表する公社債店頭売買参考統計値表に表示される価格又は情報ベンダーから提示された価格、もしくは取引金融機関から提示された価格等によっています。また、投資信託の時価は取引所の価格又は公表されている基準価格、もしくは取引金融機関等から提示された価格によっています。

(3) 貸付金

貸付金のうち、変動金利によるものは、短期間で市場金利を反映するため、貸付先の信用状態が実行後大きく異なっていない限り、時価は帳簿価額と近似していることから当該帳簿価額によっています。一方、固定金利によるものは、貸付金の種類及び内部格付、期間に基づく区分ごとに、元利金の合計額を同様の新規貸付を行った場合に想定される利率で割り引いて時価を算定しています。また、破綻先、実質破綻先及び破綻懸念先に対する債権等については、見積将来キャッシュ・フローの現在価値、又は、担保及び保証による回収見込額等に基づいて貸倒見積高を算定しているため、時価は決算日における貸借対照表価額から現在の貸倒見積高を控除した金額に近似しており、当該価額をもって時価としています。なお、貸付金のうち貸付額を担保資産の範囲内に限定しているものについては、返済見込み期間及び金利条件等から、時価は帳簿価額と近似しているものと想定されるため、帳簿価額を時価としています。

デリバティブ取引

為替予約取引の時価の算定には、先物為替相場を使用しています。通貨スワップ取引の時価は、期末日現在の金利を基に将来予想されるキャッシュ・フローを現在価値に割り引いて算定しています。

(注2) 時価を把握することが極めて困難と認められる金融商品は、次のとおりであり、「資産(2)②その他有価証券」には含めていません。

区分	貸借対照表計上額(百万円)
①非上場株式(※1)	1,890
②組合出資金(※2)	10
③投資信託(※3)	1,433
合計	3,334

(※1) 非上場株式については、市場価格がなく、時価を把握することが極めて困難と認められることから時価開示の対象とはしていません。
(※2) 組合出資金のうち、組合財産が非上場株式など時価を把握することが極めて困難と認められるもので構成されているものについては、時価開示の対象とはしていません。
(※3) 投資信託のうち、主に非上場株式など時価を把握することが極めて困難と認められるもので構成されているものについては、時価開示の対象とはしていません。

16. 賃貸等不動産の状況に関する事項及び賃貸等不動産の時価に関する事項

(1) 賃貸等不動産の状況に関する事項

当社では、全国主要都市を中心に賃貸オフィスビル、賃貸住宅等を所有しています。

(2) 賃貸等不動産の時価に関する事項

用途	貸借対照表計上額(百万円)	時価(百万円)
オフィスビル	6,694	6,183
住宅等	26	29
合計	6,721	6,213

(注1) 貸借対照表計上額及び時価は、当社の使用部分を控除した金額です。なお、当該控除金額は使用面積により按分して算出しています。
(注2) 貸借対照表計上額は取得原価から減価償却累計額及び減損損失累計額を控除した金額です。
(注3) 当事業年度末の時価は、主要な物件については社外の不動産鑑定士による不動産鑑定評価書に基づく金額です。

17. 貸付金のうち、3ヵ月以上延滞債権は0百万円で、破綻先債権、延滞債権、および貸付条件緩和債権はありません。なお、それぞれの定義は以下のとおりです。

破綻先債権とは、元本又は利息の支払の遅延が相当期間継続していることその他の事由により元本又は利息の取立て又は弁済の見込みがないものとして未収利息を計上しなかった貸付金(貸倒償却を行った部分を除く。以下「未収利息不計上貸付金」という。)のうち、法人税法施行令(昭和40年政令第97号)第96条第1項第3号イからホまで(貸倒引当金勘定への繰入限度額)に掲げる事由又は同項第4号に規定する事由が生じている貸付金です。

延滞債権とは未収利息不計上貸付金であって、破綻先債権及び債務者の経営再建又は支援を図ることを目的として利息の支払を猶予した貸付金以外の貸付金です。

3ヵ月以上延滞債権とは、元本又は利息の支払が、約定支払日の翌日から3ヵ月以上遅延している貸付金で破綻先債権及び延滞債権に該当しないものです。

貸付条件緩和債権とは、債務者の経営再建又は支援を図ることを目的として、金利の減免、利息の支払猶予、元本の返済猶予、債権放棄その他の債務者に有利となる取決めを行った貸付金で、破綻先債権、延滞債権及び3ヵ月以上延滞債権に該当しないものです。

18. 有形固定資産の減価償却累計額は34,751百万円、圧縮記帳額は3,209百万円です。

19. その他の無形固定資産のうち主なものはソフトウェア仮勘定174百万円です。
20. 関係会社に対する金銭債権総額は298百万円、金銭債務総額は6,603百万円です。
21. 繰延税金資産の総額は75,408百万円、繰延税金負債の総額は740百万円です。また、繰延税金資産から評価性引当額として控除した額は25,652百万円です。
繰延税金資産の発生の主な原因別の内訳は、責任準備金48,758百万円、繰越欠損金10,435百万円、支払備金2,995百万円及び減価償却超過額2,937百万円等です。
繰延税金負債の発生の主な原因別の内訳は、その他有価証券評価差額金617百万円等です。
22. 担保に供している資産は有価証券10,436百万円です。
23. 支払備金の内訳は次のとおりです。

支払備金(出再支払備金控除前、(ロ)に掲げる金額を除く)	200,848百万円
同上に係る出再支払備金	130,761百万円
差引(イ)	70,086百万円
地震保険及び自動車損害賠償責任保険に係る支払備金(ロ)	7,165百万円
計(イ+ロ)	77,251百万円

24. 責任準備金の内訳は次のとおりです。

普通責任準備金(出再責任準備金控除前)	499,005百万円
同上に係る出再責任準備金	244,724百万円
差引(イ)	254,280百万円
その他の責任準備金(ロ)	293,610百万円
計(イ+ロ)	547,891百万円

25. 1株当たり純資産額は7,951,230円38銭です。
算定上の基礎である純資産の部の合計額から控除する金額はありません。普通株式の当事業年度末株式数は10,011株、普通株式と同等の株式数は1,000株です。
26. 退職給付に関する事項は次のとおりです。
(1) 採用している退職給付制度の概要
当社は、従業員の退職給付に充てるため、積立型、非積立型の確定給付制度及び確定拠出制度を採用しています。確定給付企業年金制度(すべて積立型制度)では、給与と勤務期間に基づいた一時金又は年金を支給しています。一部の確定給付企業年金制度には、退職給付信託が設定されています。退職一時金制度(非積立型制度であるが、退職給付信託を設定した結果、積立型制度となっています。)では、退職給付として、給与と勤務期間に基づいた一時金を支給しています。
(2) 確定給付制度
①退職給付債務の期首残高と期末残高の調整表

期首における退職給付債務	57,554百万円
勤務費用	1,196百万円
利息費用	575百万円
数理計算上の差異の当期発生額	683百万円
退職給付の支払額	△3,421百万円
その他	18百万円
期末における退職給付債務	56,607百万円

②年金資産の期首残高と期末残高の調整表

期首における年金資産	53,438百万円
期待運用収益	969百万円
数理計算上の差異の当期発生額	△2,131百万円
事業主からの拠出額	3,148百万円
退職給付の支払額	△3,420百万円
その他	18百万円
期末における年金資産	52,022百万円

③退職給付債務及び年金資産と貸借対照表に計上された退職給付引当金及び前払年金費用の調整表

積立型制度の退職給付債務	56,607百万円
年金資産	△52,022百万円
	4,584百万円
非積立型制度の退職給付債務	－百万円
未積立退職給付債務	4,584百万円
未認識数理計算上の差異	△245百万円
未認識過去勤務費用	△462百万円
貸借対照表に計上された負債と資産の純額	3,876百万円
退職給付引当金	7,086百万円
前払年金費用	△3,209百万円
貸借対照表に計上された負債と資産の純額	3,876百万円

④年金資産の主な内訳

年金資産合計に対する主な分類ごとの比率は、次のとおりです。

債券	58.0%
株式	26.7%
現金及び預金	12.7%
その他	2.6%
合計	100.0%

年金資産合計には、企業年金制度に対して設定した退職給付信託が12.3%含まれています。

⑤長期期待運用収益率の設定方法に関する記載

年金資産の長期期待運用収益率を決定するため、現在及び予想される年金資産の配分と、年金資産を構成する多様な資産からの現在及び将来期待される長期の収益率を考慮しています。

⑥数理計算上の計算基礎に関する事項

期末における主要な数理計算上の計算基礎（加重平均で表しています。）

割引率	1.0%
長期期待運用収益率	
確定給付企業年金資産に関するもの	2.0%
退職給付信託に関するもの	0.0%

27. 事業年度末日後に、翌事業年度以降の財産又は損益に重要な影響を及ぼす事象は生じていません。
28. 当社は、令和2年2月25日の取締役会において、AIGビジネス・パートナーズ株式会社（以下、「分割会社」という）との間で、令和2年7月1日を効力発生日として、分割会社の代理店管理システム事業を当社が承継する吸収分割を行うことを決議しました。
本件吸収分割により、当社が分割会社から承継する資産の額は9,350百万円、負債の額は9,194百万円となる見通しです。
29. 金額は記載単位未満を切り捨てて表示しています。

(2)損益計算書

(単位：百万円)

科　目		2018年度 (2018年4月1日から2019年3月31日まで)	2019年度 (2019年4月1日から2020年3月31日まで)
経常損益の部	経常収益	302,529	248,349
	保険引受収益	284,760	229,778
	正味収入保険料	212,072	176,889
	収入積立保険料	△431	△ 784
	積立保険料等運用益	5,821	5,348
	支払備金戻入額	14,359	11,979
	責任準備金戻入額	52,817	36,251
	為替差益	84	60
	その他保険引受収益	36	32
	資産運用収益	16,007	17,109
	利息及び配当金収入	12,293	10,622
	有価証券売却益	9,291	11,626
	有価証券償還益	169	202
	為替差益	67	−
	その他運用収益	6	6
	積立保険料等運用益振替	△5,821	△ 5,348
	その他経常収益	1,760	1,461
	貸倒引当金戻入額	1	−
	その他の経常収益	1,759	1,461
	経常費用	284,369	235,776
	保険引受費用	155,846	121,900
	正味支払保険金	137,006	113,635
	損害調査費	25,946	23,604
	諸手数料及び集金費	△20,905	△ 28,406
	満期返戻金	13,405	12,348
	契約者配当金	0	0
	その他保険引受費用	392	718
	資産運用費用	6,273	9,365
	有価証券売却損	408	130
	有価証券評価損	116	375
	有価証券償還損	132	108
	金融派生商品費用	5,596	8,656
	為替差損	−	95
	その他運用費用	20	−
	営業費及び一般管理費	121,263	103,728
	その他経常費用	985	782
	支払利息	62	39
	貸倒引当金繰入額	−	21
	貸倒損失	7	1
	その他の経常費用	916	720
	経常利益	18,159	12,572
特別損益の部	特別利益	1,482	2,028
	固定資産処分益	1,482	2,028
	特別損失	2,193	4,740
	固定資産処分損	92	687
	減損損失	1,001	1,010
	特別法上の準備金繰入額	327	298
	価格変動準備金繰入額	327	298
	早期退職関連費用	772	2,743
税引前当期純利益		17,448	9,861
法人税及び住民税		373	146
法人税等調整額		1,647	5,056
法人税等合計		2,020	5,202
当期純利益		15,427	4,658

（注記）

1. 関係会社との取引による収益は発生していません。費用総額は10,279百万円です。
2. (1) 正味収入保険料の内訳は次のとおりです。

収入保険料	502,707百万円
支払再保険料	325,817百万円
差引	176,889百万円

(2) 正味支払保険金の内訳は次のとおりです。

支払保険金	306,869百万円
回収再保険金	193,233百万円
差引	113,635百万円

(3) 諸手数料及び集金費の内訳は次のとおりです。

支払諸手数料及び集金費	101,422百万円
出再保険手数料	129,829百万円
差引	△28,406百万円

(4) 支払備金繰入額（△は戻入額）の内訳は次のとおりです。

支払備金繰入額（出再支払備金控除前、（ロ）に掲げる保険を除く）	17,567百万円
同上にかかる出再支払備金繰入額	28,304百万円
差引（イ）	△10,736百万円
地震保険および自動車損害賠償責任保険にかかる支払備金繰入額（ロ）	△1,242百万円
計（イ＋ロ）	△11,979百万円

(5) 責任準備金繰入額（△は戻入額）の内訳は次のとおりです。

普通責任準備金繰入額（出再責任準備金控除前）	△10,429百万円
同上にかかる出再責任準備金繰入額	1,032百万円
差引（イ）	△11,462百万円
その他の責任準備金繰入額（ロ）	△24,789百万円
計（イ＋ロ）	△36,251百万円

(6) 利息及び配当金収入の内訳は次のとおりです。

預貯金利息	39百万円
有価証券利息・配当金	9,457百万円
貸付金利息	150百万円
不動産賃貸料	961百万円
その他利息・配当金	13百万円
計	10,622百万円

3. 金融派生商品費用中の評価損益は2,637百万円の益です。
4. 1株当たりの当期純利益金額は423,034円52銭です。
   算定上の基礎である当期純利益は4,658百万円であり普通株式及び普通株式と同等の株式に係るものです。また、普通株式の期中平均株式数は10,011株、普通株式と同等の株式の期中平均株式数は1,000株です。
5. 損害調査費、営業費及び一般管理費として計上した退職給付費用は1,322百万円であり、その内訳は次のとおりです。また、その他は確定拠出年金への掛金支払額です。

勤務費用	1,196百万円
利息費用	575百万円
期待運用収益	△969百万円
数理計算上の差異の当期の費用処理額	△627百万円
過去勤務費用の当期の費用処理額	693百万円
確定給付制度に係る退職給付費用	869百万円
その他	453百万円
計	1,322百万円

6. 当期における法定実効税率は27.93％、税効果適用後の法人税等の負担率は52.76％であり、この差異の主要な内訳は評価性引当額の増加による26.83％及び再評価差額金取崩による△4.86％等です。

7. 関連当事者との取引については以下のとおりです。

(1) 親会社及び法人主要株主等

種類	会社等の名称	議決権等の所有(被所有)の割合	関連当事者との関係	取引の内容	取引金額(百万円)	科目	期末残高(百万円)
親会社	AIGジャパン・ホールディングス株式会社	被所有 直接100%	配当金の支払先	配当金の支払	15,427	−	−

取引条件及び取引条件の決定方針等

(注)配当金については、剰余金の分配可能額を基礎とした一定の基準に基づき合理的に決定しています。

(2) 関連会社等

該当事項はありません。

(3) 兄弟会社等

種類	会社等の名称	議決権等の所有(被所有)の割合	関連当事者との関係	取引の内容	取引金額(百万円)	科目	期末残高(百万円)
親会社の子会社	National Union Fire Insurance Company of Pittsburgh, PA.	なし	再保険取引先	出再取引 保険料 保険金 手数料	 278,807 161,425 123,891	 外国再保険貸 外国再保険借	 61,289 50,399

取引条件及び取引条件の決定方針等

(注)出再取引は、市場実勢を勘案して双方が希望条件を提示し、取引条件交渉の上で決定しています。

(4) 役員及び個人主要株主等

該当事項はありません。

8. 減損損失について次のとおり計上しています。

用　途	種　類	資　産	減損損失(単位:百万円)	内　訳	
売却予定不動産及び遊休不動産	土　地 建　物 その他	豊橋ビル、 川口ビルなど22物件	1,010	土　地	510
				建　物	473
				その他	27

当社は、保険事業の用に供している不動産等については一つの資産グルーピングとし、賃貸不動産、遊休不動産及び売却予定不動産等については個別の物件ごとにグルーピングしています。

売却予定や遊休となったこと等により、上記の資産の帳簿価額を回収可能価額まで減額し、当該減少額を減損損失(1,010百万円)として特別損失に計上しています。

なお、当該資産の回収可能価額は正味売却価額としています。正味売却価額は不動産鑑定士による鑑定評価額等を基に算出しています。

9. 金額は記載単位未満を切り捨てて表示しています。

(3)キャッシュ・フロー計算書

(単位：百万円)

	2018年度 (2018年4月1日から2019年3月31日まで)	2019年度 (2019年4月1日から2020年3月31日まで)
営業活動によるキャッシュ・フロー		
税引前当期純利益(△は損失)	17,448	9,861
減価償却費	8,863	8,651
減損損失	1,001	1,010
支払備金の増減額(△は減少)	△14,359	△11,979
責任準備金の増減額(△は減少)	△52,817	△36,251
貸倒引当金の増減額(△は減少)	△216	△2
前払年金費用の増減額(△は増加)	△123	△301
退職給付引当金の増減額(△は減少)	△1,230	△1,978
役員退職慰労引当金の増減額(△は減少)	△6	20
賞与引当金の増減額(△は減少)	△290	21
価格変動準備金の増減額(△は減少)	327	298
利息及び配当金収入	△12,293	△10,622
有価証券関係損益(△は益)	△8,669	△10,762
金融派生商品関係損益(△は益)	3,634	7,846
支払利息	62	39
為替差損益(△は益)	△152	34
有形固定資産関係損益(△は益)	△1,390	△1,399
その他資産(除く投資活動関連・財務活動関連)の増減額(△は増加)	△45,416	21,158
その他負債(除く投資活動関連・財務活動関連)の増減額(△は減少)	△3,145	8,280
その他	△52	△204
小　計	△108,828	△16,279
利息及び配当金の受取額	15,043	13,031
利息の支払額	△62	△39
法人税等の支払額又は還付額(△は支払)	530	△203
営業活動によるキャッシュ・フロー	△93,316	△3,491
投資活動によるキャッシュ・フロー		
有価証券の取得による支出	△101,521	△56,233
有価証券の売却・償還による収入	157,422	93,054
貸付金の純増減額(△は増加)	1,456	825
資産運用活動計	57,358	37,646
(営業活動及び資産運用活動計)	(△35,958)	(34,154)
有形固定資産の取得による支出	△609	△719
有形固定資産の売却による収入	3,178	4,843
無形固定資産の取得による支出	△808	△343
その他	7	58
投資活動によるキャッシュ・フロー	59,125	41,485
財務活動によるキャッシュ・フロー		
リース債務の返済による支出	△433	△387
配当金の支払額	−	△15,427
財務活動によるキャッシュ・フロー	△433	△15,814
現金及び現金同等物に係る換算差額	347	△284
現金及び現金同等物の増減額(△は減少)	△34,276	21,894
現金及び現金同等物期首残高	75,820	41,543
現金及び現金同等物期末残高	41,543	63,437

(注記)

1. 現金及び現金同等物の期末残高と貸借対照表に掲記されている科目の金額との関係は次のとおりです。

現金及び預貯金	63,447百万円
預入期間が3ヵ月を超える定期預金	△10百万円
現金及び現金同等物	63,437百万円

2. 投資活動によるキャッシュ・フローには、保険事業に係る資産運用業務から生じるキャッシュ・フローを含んでいます。
3. 金額は記載単位未満を切り捨てて表示しています。

(4)株主資本等変動計算書

(単位：百万円)

2018年度										
区　分	株主資本						評価・換算差額等			純資産合計
	資本金	資本剰余金	利益剰余金			株主資本合計	その他有価証券評価差額金	土地再評価差額金	評価・換算差額等合計	
		その他資本剰余金	利益準備金	その他利益剰余金						
				圧縮積立金	繰越利益剰余金					
当期首残高	13,762	68,271	－	124	7,105	89,264	31,991	△8,119	23,871	113,135
当期変動額										
圧縮積立金の取崩	－	－	－	△4	4	－	－	－	－	－
当期純利益	－	－	－	－	15,427	15,427	－	－	－	15,427
土地再評価差額金の取崩	－	－	－	－	△2,090	△2,090	－	－	－	△2,090
株主資本以外の項目の当期変動額(純額)	－	－	－	－	－	－	△10,330	2,090	△8,240	△8,240
当期変動額合計	－	－	－	△4	13,341	13,337	△10,330	2,090	△8,240	5,096
当期末残高	13,762	68,271	－	119	20,447	102,601	21,660	△6,028	15,631	118,232

2019年度										
区　分	株主資本						評価・換算差額等			純資産合計
	資本金	資本剰余金	利益剰余金			株主資本合計	その他有価証券評価差額金	土地再評価差額金	評価・換算差額等合計	
		その他資本剰余金	利益準備金	その他利益剰余金						
				圧縮積立金	繰越利益剰余金					
当期首残高	13,762	68,271	－	119	20,447	102,601	21,660	△6,028	15,631	118,232
当期変動額										
剰余金の配当	－	－	3,085	－	△18,512	△15,427	－	－	－	△15,427
圧縮積立金の取崩	－	－	－	△4	4	－	－	－	－	－
当期純利益	－	－	－	－	4,658	4,658	－	－	－	4,658
土地再評価差額金の取崩	－	－	－	－	△1,590	△1,590	－	－	－	△1,590
株主資本以外の項目の当期変動額(純額)	－	－	－	－	－	－	△19,912	1,590	△18,322	△18,322
当期変動額合計	－	－	3,085	△4	△15,440	△12,359	△19,912	1,590	△18,322	△30,681
当期末残高	13,762	68,271	3,085	115	5,007	90,241	1,747	△4,438	△2,690	87,550

2. 資産・負債の明細

(1)商品有価証券の平均残高及び売買高

該当事項はありません。

(2)保有有価証券の種類別の残高及び合計に対する構成比

(単位：百万円)

区　分	2018年度末		2019年度末	
	金　額	構成比(%)	金　額	構成比(%)
国債	134,052	22.3	124,836	23.2
地方債	4,247	0.7	3,123	0.6
社債	93,197	15.5	95,211	17.7
株式	34,953	5.8	14,763	2.7
外国証券	316,742	52.7	288,691	53.6
その他の証券	18,212	3.0	12,174	2.2
合計	601,405	100.0	538,800	100.0

(3)保有有価証券利回り

(単位：%)

区　分	2018年度	2019年度
公社債	1.06	1.00
株式	5.67	7.19
外国証券	1.95	1.85
その他の証券	5.99	4.98
合計	1.83	1.70

(4)有価証券の種類別の残存期間別残高

(単位：百万円)

区　分	2018年度末							2019年度末						
	1年以下	1年超3年以下	3年超5年以下	5年超7年以下	7年超10年以下	10年超(期間の定めのないものを含む)	合計	1年以下	1年超3年以下	3年超5年以下	5年超7年以下	7年超10年以下	10年超(期間の定めのないものを含む)	合計
国債	11,852	29,246	26,984	12,510	16,872	36,585	134,052	15,783	23,403	23,077	12,915	16,699	32,956	124,836
地方債	505	3,742	−	−	−	−	4,247	2,109	1,013	−	−	−	−	3,123
社債	7,968	11,065	13,988	13,151	5,106	41,916	93,197	7,230	6,886	27,034	8,644	7,882	37,532	95,211
株式						34,953	34,953						14,763	14,763
外国証券	20,725	73,312	97,770	75,879	13,932	35,122	316,742	40,592	50,890	127,195	27,303	5,965	36,744	288,691
公社債	20,725	73,312	97,770	75,879	13,932	35,122	316,742	40,592	50,890	127,195	27,303	5,965	36,744	288,691
株式等	−	−	−	−	−	0	0	−	−	−	−	−	0	0
その他の証券	−	−	−	−	−	18,212	18,212	−	−	−	−	−	12,174	12,174
合計	41,051	117,365	138,743	101,541	35,912	166,789	601,405	65,715	82,194	177,307	48,863	30,546	134,172	538,800

(5)保有株式の業種別残高

(単位：百万円)

区　分		2018年度末		2019年度末	
		金　額	構成比(%)	金　額	構成比(%)
製造業	食料品	−	−	−	−
	繊維製品	−	−	−	−
	パルプ・紙	−	−	−	−
	化学	−	−	−	−
	医薬品	240	0.7	−	−
	石油・石炭製品	−	−	−	−
	ゴム製品	−	−	−	−
	ガラス・土石製品	−	−	42	0.3
	鉄鋼	311	0.9	−	−
	非鉄金属	−	−	−	−
	金属製品	289	0.8	−	−
	機械	1,828	5.2	1,533	10.4
	電気機器	3,069	8.8	127	0.9
	輸送用機器	1,070	3.1	−	−
	精密機器	−	−	−	−
	その他製品	82	0.2	82	0.5
	小計	6,892	19.7	1,786	12.1
非製造業	水産・農林業	−	−	−	−
	鉱業	−	−	−	−
	建設業	1,639	4.7	141	1.0
	電気・ガス業	−	−	−	−
	陸運業	5,480	15.7	781	5.3
	海運業	39	0.1	39	0.3
	空運業	853	2.4	554	3.7
	倉庫・運輸関連業	609	1.7	232	1.6
	情報・通信業	95	0.3	19	0.1
	卸売業	3,613	10.3	37	0.2
	小売業	598	1.7	89	0.6
	銀行業	2,643	7.6	1,720	11.6
	証券・商品先物取引業	640	1.8	540	3.7
	保険業	7,160	20.5	5,370	36.4
	その他金融業	163	0.5	163	1.1
	不動産業	3,055	8.8	2,480	16.8
	サービス業	1,467	4.2	807	5.5
	小計	28,061	80.3	12,977	87.9
合計		34,953	100.0	14,763	100.0

(6)貸付金の残存期間別の残高

(単位：百万円)

区　分		1年以内	1年超 3年以下	3年超 5年以下	5年超 7年以下	7年超 10年以下	10年超 (期間の定めのないものを含む)	合計
2018年度末	変動金利	4,316	1	−	−	−	1,931	6,249
	固定金利	256	59	35	17	8	2	380
	合計	4,573	60	35	17	8	1,934	6,629
2019年度末	変動金利	4,001	−	−	−	−	1,691	5,693
	固定金利	33	40	20	10	4	0	110
	合計	4,035	40	20	10	4	1,692	5,804

(7)担保別貸付金残高

(単位：百万円)

区　分	2018年度末		2019年度末	
	金　額	構成比(%)	金　額	構成比(%)
担保貸付	1	0.0	1	0.0
有価証券担保貸付	−	−	−	−
不動産・動産・財団担保貸付	(1)	(0.0)	(1)	(0.0)
指名債権担保貸付	−	−	−	−
保証貸付	−	−	−	−
信用貸付	4,694	70.9	4,109	70.8
その他	2	0.0	2	0.0
一般貸付計	4,698	70.9	4,112	70.8
約款貸付	1,931	29.1	1,691	29.2
合計	6,629	100.0	5,804	100.0
うち劣後特約付貸付	−	−	−	−

(8)使途別の貸付金残高及び構成比

(単位：百万円)

区　分	2018年度末		2019年度末	
	金　額	構成比(%)	金　額	構成比(%)
設備資金	4,518	68.1	4,001	68.9
運転資金	2,111	31.9	1,802	31.1
合計	6,629	100.0	5,804	100.0

(9)業種別の貸付残高及び貸付残高の合計に対する割合

(単位：百万円)

区　分	2018年度末		2019年度末	
	金　額	構成比(%)	金　額	構成比(%)
農林・水産業	−	−	−	−
鉱業・採石業・砂利採取業	−	−	−	−
建設業	−	−	−	−
製造業	−	−	−	−
卸売業・小売業	−	−	−	−
金融業・保険業	318	4.8	1	0.0
不動産業・物品賃貸業	−	−	−	−
情報通信業	−	−	−	−
運輸業・郵便業	−	−	−	−
電気・ガス・熱供給・水道業	−	−	−	−
サービス業等	4,200	63.4	4,000	68.9
その他 (うち個人住宅・消費者ローン)	178 (−)	2.7 (−)	108 (−)	1.9 (−)
小計	4,696	70.9	4,110	70.8
公共団体	−	−	−	−
公社・公団	2	0.0	2	0.0
一般貸付計	4,698	70.9	4,112	70.8
約款貸付	1,931	29.1	1,691	29.2
合計	6,629	100.0	5,804	100.0

(10)規模別の貸付金残高及び貸付金残高の合計に対する割合

(単位：百万円)

区　分	2018年度末		2019年度末	
	金　額	構成比(%)	金　額	構成比(%)
大企業	313	6.7	－	－
中堅企業	－	－	－	－
中小企業	4,204	89.5	4,001	97.3
その他	180	3.8	110	2.7
一般貸付計	4,698	100.0	4,112	100.0

(11)有形固定資産及び有形固定資産合計の残高

(単位：百万円)

区　分	2018年度末	2019年度末
土地	10,932	8,299
営業用	6,262	4,622
賃貸用	4,670	3,676
建物	10,829	8,601
営業用	7,065	5,555
賃貸用	3,763	3,045
建設仮勘定	－	－
営業用	－	－
賃貸用	－	－
合計	21,762	16,900
営業用	13,328	10,178
賃貸用	8,434	6,721
その他の有形固定資産	3,812	3,360
有形固定資産合計	25,575	20,260

(12)リスク管理債権

(単位：百万円)

区　分	2018年度末	2019年度末
破綻先債権額	－	－
延滞債権額	－	－
3ヵ月以上延滞債権額	－	0
貸付条件緩和債権額	－	－
合計	－	0

(注) 各債権の定義は、貸借対照表の注記に記載のとおりです。なお、「リスク管理債権」は貸付金のみを対象としています。

(13)元本補てん契約のある信託に係る貸出金の状況

該当はありません。

(14)債務者区分に基づいて区分された債権

(単位：百万円)

区　分	2018年度末	2019年度末
破産更生債権及びこれらに準ずる債権	−	−
危険債権	−	−
要管理債権	−	0
正常債権	6,637	5,842
合計	6,637	5,843

(注) 各債権の定義は次のとおりです。

1. 破産更生債権及びこれらに準ずる債権
破産手続開始、更生手続開始または再生手続開始の申立て等の事由により経営破綻に陥っている債務者に対する債権及びこれらに準ずる債権をいいます。
2. 危険債権
債務者が経営破綻の状態には至っていないが、財政状態及び経営成績が悪化し、契約に従った債権の元本の回収及び利息の受取りができない可能性の高い債権をいいます。
3. 要管理債権
3ヶ月以上延滞貸付金(元本または利息の支払いが、約定支払日の翌日から3ヶ月以上遅延している貸付金(1及び2に掲げる債権を除く)以下同じ)及び条件緩和貸付金(債務者の経営再建または支援を図ることを目的として、金利の減免、利息の支払猶予、元本の返済猶予、債権放棄その他の債務者に有利となる取決めを行った貸付金(1及び2に掲げる債権並びに3ヶ月以上延滞貸付金を除く))をいいます。
4. 正常債権
債務者の財政状態及び経営成績に特に問題がないものとして、1から3までに掲げる債権以外のものに区分される債権をいいます。

(15)支払備金の額及び責任準備金の額

(単位：百万円)

種　目	支払備金		責任準備金	
	2018年度末	2019年度末	2018年度末	2019年度末
火災	7,882	8,037	243,739	222,724
海上	551	631	3,383	3,771
傷害	6,506	6,628	169,537	159,640
自動車	51,595	41,009	44,772	37,546
自動車損害賠償責任	8,407	7,165	58,798	58,550
その他 (うち賠償責任)	14,288 (6,221)	13,779 (6,193)	63,912 (17,943)	65,658 (19,008)
合計	89,231	77,251	584,143	547,891

(16)責任準備金積立水準

区　分		2018年度末	2019年度末
積立方式	標準責任準備金対象契約	標準責任準備金	標準責任準備金
	標準責任準備金対象外契約	平準純保険料式又は全期チルメル式	平準純保険料式又は全期チルメル式
積立率		100.0%	100.0%

(注) 1. 積立方式及び積立率は、保険業法第3条第5項第1号に掲げる保険に係る保険契約及び保険業法第3条第5項第1号に掲げる保険を主たる保険としている保険契約を除いています。
2. 保険料積立金及び積立保険に係る払戻積立金以外について積立方式という概念がないため、積立方式は保険料積立金及び積立保険に係る払戻積立金について記載しています。
3. 積立率＝(実際に積み立てている普通責任準備金＋払戻積立金)÷(下記(1)～(3)の合計額)
(1)標準責任準備金対象契約に係る平成8年大蔵省告示第48号に定める方式により計算した保険料積立金及び払戻積立金(保険業法施行規則第68条第2項に定める保険契約に限る)
(2)標準責任準備金対象外契約に係る平準純保険料式により計算した平成13年7月1日以降に保険期間が開始する保険契約に係る保険料積立金、保険業法施行規則第68条第2項に定める保険契約以外の保険契約で平成13年7月1日以降に保険期間が開始する保険契約に係る払戻積立金並びに平成13年7月1日前に保険期間が開始する保険契約に係る普通責任準備金及び払戻積立金
(3)平成13年7月1日以降に保険期間が開始する保険契約に係る未経過保険料

(17)引当金明細表

(単位：百万円)

区　分	2018年度			2019年度		
	2017年度末残高	2018年度末残高	増加額	2018年度末残高	2019年度末残高	増加額
貸倒引当金計	590	374	△216	374	371	△2
一般貸倒引当金	64	70	6	70	51	△19
個別貸倒引当金	525	303	△222	303	320	16
特定海外債権引当勘定	－	－	－	－	－	－
退職給付引当金	10,295	9,065	△1,230	9,065	7,086	△1,978
役員退職慰労引当金	183	176	△6	176	197	20
賞与引当金	2,167	1,876	△290	1,876	1,897	21
価格変動準備金	1,129	1,457	327	1,457	1,756	298

(18)貸付金償却の額

(単位：百万円)

区分	2018年度	2019年度
貸付金償却額	－	－

(19)損害率の上昇に対する経常利益又は経常損失の額の変動

(単位：百万円)

損害率の上昇シナリオ	地震保険と自動車損害賠償責任保険を除くすべての保険種目について、均等に発生損害率が1％上昇すると仮定します。
計算方法	○増加する発生損害額＝既経過保険料×1％ ○増加する発生損害額のうち、正味支払保険金、支払備金積増額の内訳については、当年度発生事故におけるそれぞれの割合により按分しています。 ○増加する異常危険準備金取崩額＝正味支払保険金の増加を考慮した取崩額－決算時取崩額 ○経常利益の減少額（経常損失の増加額）＝増加する発生損害額－増加する異常危険準備金取崩額

	2018年度	2019年度
増加する発生損害額（a）	2,073	1,663
増加する異常危険準備金取崩額（b）	1,416	1,177
経常利益の減少額又は経常損失の増加額（a－b）	656	485

(20)責任準備金の残高の内訳

(単位：百万円)

	種　目	普通責任準備金	異常危険準備金	危険準備金	払戻積立金	契約者配当準備金	合 計
2018年度末	火災	197,766	42,916	96	2,931	29	243,739
	海上	498	2,885	－	－	－	3,383
	傷害	17,951	39,257	96	111,867	364	169,537
	自動車	20,249	24,523	0	－	－	44,772
	自動車損害賠償責任	58,798	－	－	－	－	58,798
	その他	30,866	26,297	100	6,623	23	63,912
	合計	326,130	135,879	293	121,422	416	584,143

	種　目	普通責任準備金	異常危険準備金	危険準備金	払戻積立金	契約者配当準備金	合 計
2019年度末	火災	189,364	33,199	96	63	0	222,724
	海上	765	3,006	－	－	－	3,771
	傷害	16,920	40,276	84	101,977	381	159,640
	自動車	17,526	20,019	0	－	－	37,546
	自動車損害賠償責任	58,550	－	－	－	－	58,550
	その他	31,302	27,798	100	6,432	24	65,658
	合計	314,429	124,300	282	108,472	406	547,891

(21)期首時点支払備金(見積り額)の当期末状況(ラン・オフ・リザルト)

(単位:百万円)

会計年度	期首支払備金	前期以前発生事故に係る当期支払保険金	前期以前発生事故に係る当期末支払備金	当期把握見積り差額
2015年度	159,637	87,369	81,056	△8,788
2016年度	165,850	83,582	80,002	2,265
2017年度	161,283	85,463	70,037	5,782
2018年度	151,631	85,858	67,821	△2,048
2019年度	176,786	109,161	81,770	△14,146

(注) 1. 元受契約に係る出再控除前の金額です。
2. 地震保険及び自動車損害賠償責任保険に係る金額を除いて記載しています。
3. 当期把握見積り差額=期首支払備金−(前期以前発生事故に係る当期支払保険金+前期以前発生事故に係る当期末支払備金)
4. 2017年度以前は富士火災海上保険株式会社との合算値を記載しています。
5. 2019年度の当期把握見積り差額が△14,146百万円と大きくマイナス(期首支払備金が不足)になっていますが、これは2018年台風21号による損害や過年度に発生した賠償責任保険及び信用保険の大口事故等について、当年度の発生保険金が期首時点における見積り額を上回ったのが主な要因です。なお、これらの保険金のうち大部分は、比例再保険や超過損害額再保険(風水災カバー)の回収対象となるため、損益にあたえる正味の影響額は軽微です。

(22)事故発生からの期間経過に伴う最終損害見積り額の推移表

●自動車

(単位:百万円)

区分 ＼ 事故発生年度		2015年度			2016年度			2017年度			2018年度			2019年度		
		金額	比率	変動	金額	比率	変動	金額	比率	変動	金額	比率	変動	金額	比率	変動
累計保険金+支払備金	事故発生年度末	98,978			99,696			96,362			94,613			85,999		
	1年後	98,593	1.00	△385	98,129	0.98	△1,566	96,249	1.00	△113	95,007	1.00	393			
	2年後	98,475	1.00	△117	97,929	1.00	△199	96,281	1.00	32						
	3年後	98,408	1.00	△67	98,075	1.00	146									
	4年後	98,911	1.01	503												
最終損害見積り額		98,911			98,075			96,281			95,007			85,999		
累計保険金		94,883			92,514			87,213			79,218			53,644		
支払備金		4,028			5,561			9,068			15,788			32,355		

●傷害

(単位:百万円)

区分 ＼ 事故発生年度		2015年度			2016年度			2017年度			2018年度			2019年度		
		金額	比率	変動	金額	比率	変動	金額	比率	変動	金額	比率	変動	金額	比率	変動
累計保険金+支払備金	事故発生年度末	31,895			30,318			29,351			27,821			28,627		
	1年後	31,575	0.99	△320	30,204	1.00	△114	29,522	1.01	171	28,652	1.03	830			
	2年後	31,592	1.00	17	30,291	1.00	87	29,932	1.01	409						
	3年後	31,667	1.00	74	30,227	1.00	△64									
	4年後	31,682	1.00	15												
最終損害見積り額		31,682			30,227			29,932			28,652			28,627		
累計保険金		31,469			29,669			29,193			26,166			17,074		
支払備金		213			558			738			2,486			11,552		

●賠償責任

(単位:百万円)

区分 ＼ 事故発生年度		2015年度			2016年度			2017年度			2018年度			2019年度		
		金額	比率	変動	金額	比率	変動	金額	比率	変動	金額	比率	変動	金額	比率	変動
累計保険金+支払備金	事故発生年度末	16,391			15,253			16,210			16,711			17,424		
	1年後	15,898	0.97	△492	15,683	1.03	429	16,235	1.00	24	16,263	0.97	△447			
	2年後	16,240	1.02	342	15,765	1.01	82	16,226	1.00	△8						
	3年後	16,104	0.99	△136	15,784	1.00	18									
	4年後	16,138	1.00	33												
最終損害見積り額		16,138			15,784			16,226			16,263			17,424		
累計保険金		15,521			15,003			14,597			13,367			8,174		
支払備金		617			780			1,628			2,896			9,250		

(注) 1. 元受契約に係る出再控除前の金額です。
2. 「比率」欄には、前年度末における累計保険金と支払備金の合計額が、当該年度1年間で変動した倍率を記載しています。
3. 「変動」欄には、前年度末における累計保険金と支払備金の合計額が、当該年度1年間で変動した額を記載しています。
4. 「累計保険金+支払備金」の数値のうち空欄部分については該当がありません。
5. 2017年度以前は富士火災海上保険株式会社との合算値を記載しています。

3. 損益の明細

(1)事業費の明細

(単位：百万円)

区　分	2018年度	2019年度
人件費	62,017	57,440
物件費	82,319	67,005
税金	2,871	2,886
火災予防拠出金及び交通事故予防拠出金	0	1
保険契約者保護機構に対する負担金	－	－
合計	147,209	127,333
諸手数料及び集金費	△20,905	△28,406
事業費合計	126,304	98,926

4. 時価情報等

(1)有価証券

①形態別

(単位：百万円)

区　分	2018年度末			2019年度末		
	取得原価	貸借対照表計上額	差　額	取得原価	貸借対照表計上額	差　額
商品有価証券	－	－	－	－	－	－
有価証券	573,331	601,405	28,073	536,435	538,800	2,364
公社債	224,816	231,496	6,680	218,378	223,170	4,791
株式	17,288	34,953	17,665	10,645	14,763	4,118
外国証券	315,277	316,742	1,465	293,782	288,691	△ 5,090
その他の証券	15,949	18,212	2,262	13,629	12,174	△ 1,454

②保有目的別

(単位：百万円)

区　分	2018年度末			2019年度末		
	取得原価	貸借対照表計上額	差　額	取得原価	貸借対照表計上額	差　額
売買目的有価証券	－	－	－	－	－	－
満期保有目的の債券	79,732	79,732	－	70,665	70,665	－
子会社及び関連会社株式	－	－	－	－	－	－
その他有価証券	493,598	521,672	28,073	465,770	468,135	2,364
合計	573,331	601,405	28,073	536,435	538,800	2,364

(注) 時価を把握することが極めて困難と認められるその他有価証券については帳簿価額としています。

(2)金銭の信託

該当はありません。

(3)デリバティブ取引関係

(単位：百万円)

2018年度末	①ヘッジ会計が適用されていないデリバティブ取引 a.通貨関連					
	区　分	デリバティブ取引の種類等	契約額等	うち1年超	時価	評価損益
	市場取引以外の取引	為替予約取引				
		売建				
		米ドル	365	357	△20	△20
		ユーロ	5,879	3,743	△304	△304
		買建				
		米ドル	361	361	16	16
		ユーロ	5,602	4,040	△79	△79
	合計		－	－	△388	△388
	b.その他　該当はありません。					
	②ヘッジ会計が適用されているデリバティブ取引 a.通貨関連					
	区　分	デリバティブ取引の種類等	契約額等	うち1年超	時価	評価損益
	市場取引以外の取引	為替予約取引				
		売建				
		米ドル	78,706	34,728	△2,976	△2,976
		英ポンド	15,099	7,612	△370	△370
		ユーロ	32,647	31,005	△1,893	△1,893
		通貨スワップ取引				
		米ドル	38,060	37,562	△15	△15
		英ポンド	9,944	9,944	162	162
		ユーロ	45,738	45,137	1,794	1,794
	合計		－	－	△3,300	△3,300
	b.その他　該当はありません。					

(単位：百万円)

2019年度末	①ヘッジ会計が適用されていないデリバティブ取引 a.通貨関連					
	区　分	デリバティブ取引の種類等	契約額等	うち1年超	時価	評価損益
	市場取引以外の取引	為替予約取引				
		売建				
		米ドル	4,763	1,291	△239	△239
		英ポンド	1,662	1,662	65	65
		ユーロ	5,473	3,728	△96	△96
		買建				
		米ドル	4,835	1,366	167	167
		英ポンド	1,697	1,697	△100	△100
		ユーロ	5,791	3,991	△221	△221
	合計		－	－	△425	△425
	b.その他　該当はありません。					
	②ヘッジ会計が適用されているデリバティブ取引 a.通貨関連					
	区　分	デリバティブ取引の種類等	契約額等	うち1年超	時価	評価損益
	市場取引以外の取引	為替予約取引				
		売建				
		米ドル	77,654	25,091	△3,578	△3,578
		英ポンド	5,950	5,950	99	99
		ユーロ	29,262	25,422	△696	△696
		通貨スワップ取引				
		米ドル	36,856	36,174	△2,077	△2,077
		英ポンド	12,307	12,307	976	976
		ユーロ	47,884	47,884	3,064	3,064
	合計		－	－	△2,212	△2,212
	b.その他　該当はありません。					

5. その他

(1)計算書類等についての会計監査人の監査報告

2018年度

2018年度(2018年4月1日から2019年3月31日まで)の計算書類(貸借対照表、損益計算書、株主資本等変動計算書及び個別注記表)並びにその附属明細書については、会社法第436条第2項第1号の規定に基づき、PwCあらた有限責任監査法人の監査を受けており、監査報告書を受領しています。

2019年度

2019年度(2019年4月1日から2020年3月31日まで)の計算書類(貸借対照表、損益計算書、株主資本等変動計算書及び個別注記表)並びにその附属明細書については、会社法第436条第2項第1号の規定に基づき、PwCあらた有限責任監査法人の監査を受けており、監査報告書を受領しています。

(2)財務諸表の適正性及び財務諸表作成に係る内部監査の有効性について

本ディスクロージャー誌に掲載のAIG損害保険株式会社の財務諸表の適正性、および財務諸表作成に係る内部監査の有効性につきましては、代表取締役社長 兼 CEOが確認をしています。

1. 主要な業務の内容

(1)保険の引受け

当社は、次の各種保険の引受けを行っています。

①火災保険
②海上保険
③傷害保険
④自動車保険
⑤自動車損害賠償責任保険
⑥その他の保険
⑦以上各種保険の再保険

(2)資産の運用

当社は、保険料として収受した金銭その他の資産の運用を行っています。

(3)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、大同生命保険株式会社およびFWD富士生命保険株式会社の生命保険業に係る業務の代理・事務の代行など、他の保険会社の業務の代理または事務の代行を行っています。

(4)国債等の窓口販売業務

行っていません。

2. 沿革

【AIG損害保険】

2018 年
- AIU損害保険(株)と富士火災海上保険(株)が合併し、AIG損害保険(株)誕生
- 「健康経営優良法人(ホワイト500)」に認定
- 神奈川県と「ME-BYO(未病)」コンセプトの普及・啓発等に係る覚書を締結

2019 年
- 全事業について事業継続に関する国際規格ISO22301を取得
- 「ジャパン・レジリエンス・アワード2019」最優秀レジリエンス賞を受賞
- 大阪府との防災連携協定に基づき「いのちを守る植樹祭」を阪南市にて開催
- 国土強靭化貢献団体認証「レジリエンス認証」を取得

【旧AIU損害保険】

1946 年
- AIUコーポレーション(AIUC)日本支店を開設

1949 年
- ファイアーメンズ保険会社、ハノーバー火災保険会社、パシフィック・ナショナル・ファイアー保険会社の3社が日本政府より損害保険事業免許を受け、AIUが引受けを代行

1952 年
- アメリカン・インターナショナル保険会社(AIA)、日本政府より損害保険事業免許を受け、AIUが引受けを代行

1960 年
- アメリカンホーム保険会社(AHA)、日本政府より損害保険事業免許を受け、AIUが引受けを代行

1963 年
- 日本法人AIU(株)を設立

1964 年
- AIU(株)がAIUジャパン社より保険事業代行業務を引き継ぎ、営業を開始

1971 年
- AIU(株)と大同生命が業務提携。「経営者大型総合保障制度」の販売を開始

1972 年
- 沖縄の本土復帰に伴い、AIU沖縄をAIU(株)の傘下に吸収

1974 年
- AIU東京ビル(大手町)完成

1977 年
- エイアイユー インシュアランス カンパニー(AIU保険会社)、日本における損害保険事業免許を取得

1978 年
- AIU保険会社日本支社はAIU(株)より保険業務を引き継ぎ、営業を開始。全支店・営業所を同社に移籍

1997 年
- アルカウエスト(東京・錦糸町)完成、本店各本部が移転

1999 年
- オリックス(株)と業務提携

2000 年
- AIUウエスト傷害クレームサービスセンターを開設
- 富士火災海上保険(株)と包括的業務提携
- 沖縄コールセンターを開設

2002 年
- 損害調査および保険金支払業務全般について、ISO9001：2000年版の認証取得(～ 2008年9月)

2004 年
- 富山市にAIUコンタクトセンターを開設

2005 年
- ロイヤル・サンアライアンス保険会社とロンドン保険会社の保険契約を包括移転
- JOC(公益財団法人日本オリンピック委員会)オフィシャル損害保険パートナー(～ 2008年)

2007 年
- 富山市にAIUビジネスサポートセンターを開設

2009 年
- AIGは損害保険事業を新ブランド「CHARTIS(チャーティス)」として展開することを決定。AIUもその傘下として同ブランドに対応

2011 年
- 大同生命保険(株)と代理店委託契約を締結
- 東日本大震災発生における各種特別措置を実施

2012 年
- 日本法人への移行に向け、AIU損害保険(株)の損害保険業免許取得
- AIGは損害保険事業のブランドを「CHARTIS」から「AIG」として再構築。AIUもその傘下として同ブランドに対応

2013 年
- AIU 損害保険(株)として営業を開始
- 日本におけるAIGグループの再編を発表(富士火災海上保険(株)と、関係当局認可等を前提に、合併による経営統合を行う方向で準備を進める)
- 大阪府と協定を締結し、提携分野の連携を強化
- 沖縄に海外旅行保険アシスタンスセンターを開設

2014 年
- 経済産業省・外務省による「海外展開一貫支援ファストパス制度」の支援機関に決定
- (株)アデランスと医療保険分野で業務提携
- AIG クレイム・ソリューション・ジャパン(株)を吸収合併

2015 年
- S&P「日本SME格付け」の取次業務を開始
- 合併後の新会社名について「AIG損害保険株式会社」と発表
- UCDAアワード2015で「総合補償プラン」ご契約満期のご案内が「アナザーボイス賞」を受賞

2016 年
- 女性活躍推進法に基づく行動計画(日本におけるAIGグループ)を公表
- 大阪府と事業連携協定を締結し、自転車保険加入義務化をサポート
- 大阪でのビジネス拠点を、OAP(大阪アメニティパーク)から、GFO(グランフロント大阪)とパシフィックマークス江坂に集約。開所式を実施
- 高知県南国市と防災・減災に関する協定を締結

2017 年
- 関係当局の認可等を前提に富士火災との合併日を2018年1月1日とすることを発表
- 合併前の一体化運営を開始
- 自転車保険義務化をサポートするため、名古屋市と協定を締結
- 「ジャパン・レジリエンス・アワード(強靱化大賞)2017」を受賞

【旧富士火災海上保険】

1918 年
- 日本簡易火災保険(株)を設立

1941 年
- 常盤簡易火災保険(株)を吸収合併

1949 年
- 富士火災海上保険(株)に社名変更

1953 年
- 大阪証券取引所へ上場

1961 年
- 東京証券取引所へ上場

1975 年
- 英国現地法人富士火災(U.K.)社をロンドンに設立
- 富士火災損害調査(株)を設立

1981 年
- 米国現地法人富士火災アメリカ社をシカゴに設立

1989 年
- 富士火災アメリカ社をアメリカン富士に社名変更

1990 年
- 富士火災(U.K.)社を富士インターナショナル社に社名変更
- 「国際花と緑の博覧会」へ出展

1991 年
- 東京本社を設け、大阪・東京2本社制へ

1992 年
- 多摩研修センター・防災トレーニングセンターを開設

1996 年
- 富士生命保険(株)の設立および営業開始

1997 年
- 富士火災サポートセンターを設立

2000 年
- AIU保険会社と包括的業務提携

2002 年
- オリックス、AIGグループによる資本参加の基本合意

2004 年
- 「セイフティ 24サービスセンター」の運用開始

2008 年
- 「2008　CRMベストプラクティス賞」を受賞
- 次世代認定マーク「くるみん」を取得

2011 年
- 東証・大証への上場廃止
- AIGグループの完全子会社化。同時に監査役設置会社へ移行

2012 年
- 富士損害サービス社を統合

2013 年
- アメリカン富士社、富士インターナショナル社を売却
- AIGジャパン・ホールディングスの完全子会社化
- 富士生命保険(株)をAIG富士生命保険(株)に社名変更
- 関係当局の認可等を前提に2015年下半期以降のAIU社との合併による経営統合を行う方向性で準備を進めることを発表

2014 年
- 沖縄コンタクトセンター開設
- 長崎ビジネスセンター開設
- 富山コンタクトセンター開設

2015 年
- 大阪書類受付センター開設

2016 年
- 東京書類受付センター開設
- 大阪の各オフィスをGFO(グランフロント大阪)とパシフィックマークス江坂に集約
- 本店所在地を東京へ変更

2017 年
- 関係当局の認可等を前提にAIUとの合併日を2018年1月1日とすることを発表
- 合併前の一体化運営を開始
- AIG富士生命保険の全株式をFWDグループへ譲渡

3. 組織

(1)機構

(2020年7月1日現在)

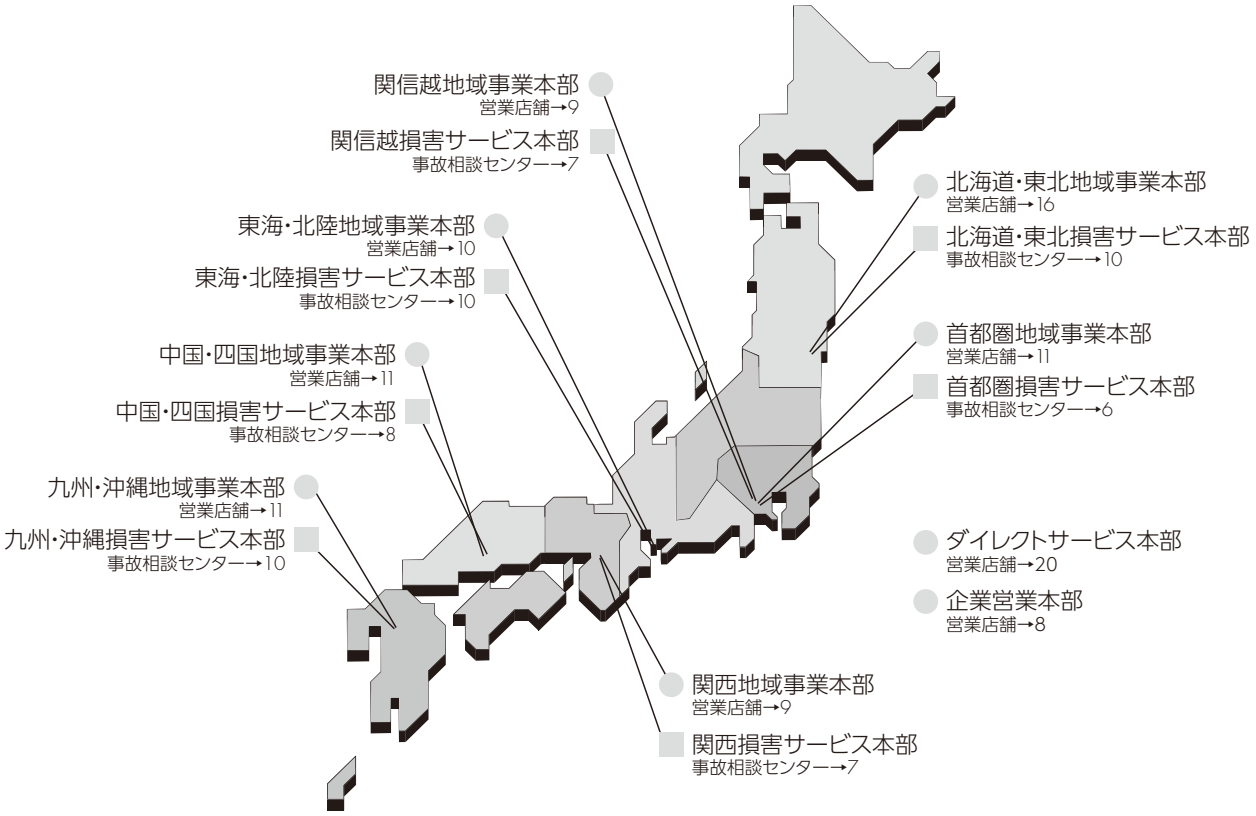
(2)国内ネットワーク (2020年7月1日現在)

日本全国の主要都市に営業店舗や事故相談センターを配置し、地域に密着したきめ細かな対応ができるよう努めています。

さらに、日中はもちろん平日の時間外や休日も保険に関するお問い合わせをフリーダイヤルでお受けする「カスタマーサポートセンター」や万一の事故のときのために24時間365日体制の「事故受付センター」を設置するなど、万全の体制を整えています。

合計

営業店舗(営業部・支店・センター)	105
事故相談センター(サービスセンター・オフィス・カスタマーセンター)	80



- 自動車保険損害サービス部 事故相談センター→4
- 火災保険損害サービス部 事故相談センター→1
- 個人傷害・医療保険損害サービス部 事故相談センター→5
- 企業財物損害サービス部 事故相談センター→2
- 企業賠償損害サービス部 事故相談センター→2
- 企業傷害・医療保険損害サービス部 事故相談センター→6
- 海上保険損害サービス部 事故相談センター→2
- ファイナンシャル損害サービス部
- グローバル損害サービス部

(3)海外ネットワーク (2020年7月1日現在)

当社の海外拠点はありませんが、AIGグループの世界的なネットワークを通じて、お客さまにサービスを提供できる体制にあります。

4. 役員の状況 (2020年7月1日現在)

(1)取締役・監査役の状況

役　名	氏　名	略歴、地位、担当および他の法人等の代表の状況
代表取締役 社長	ケネス・ライリー	1999年11月　AIG 入社 2013年 6月　AIGジャパン・ホールディングス株式会社　専務執行役員 2014年 6月　AIU損害保険株式会社　取締役(非常勤) 2014年 6月　富士火災海上保険株式会社　取締役(非常勤) 2016年12月　AIU損害保険株式会社(現AIG損害保険株式会社) 代表取締役社長兼CEO(現任) 2019年 6月　AIGジャパン・ホールディングス株式会社　取締役(非常勤)(現任)
取締役 (非常勤)	宇田(うだ)　直人(なおと)	2019年 9月　AIGジャパン・ホールディングス株式会社 入社　執行役員(現任) 2019年12月　AIG損害保険株式会社　取締役(非常勤)(現任) 2020年 1月　AIGハーモニー株式会社　取締役(非常勤)(現任)
取締役 (非常勤)	首藤(しゅどう)　透(とおる)	2002年 2月　AIG株式会社(現AIGテクノロジーズ株式会社) 入社 2010年 3月　富士火災海上保険株式会社　執行役 2011年 6月　富士火災海上保険株式会社　取締役兼代表執行役副社長 2011年 9月　富士火災海上保険株式会社　代表取締役副社長 2013年 7月　AIGジャパン・ホールディングス株式会社　専務執行役員 2013年 7月　AIU損害保険株式会社(現AIG損害保険株式会社) 取締役(非常勤)(現任) 2013年 7月　富士火災海上保険株式会社　取締役(非常勤) 2017年 4月　AIGジャパン・ホールディングス株式会社　執行役員 2018年 6月　アメリカンホーム医療・傷害保険株式会社　取締役(非常勤)(現任) 2019年 6月　ジェイアイ傷害火災保険株式会社　社外取締役(非常勤)(現任) 2019年 6月　AIGジャパン・ホールディングス株式会社　取締役執行役員(現任)
取締役 (非常勤)	クリストファー・ゼリー	2012年12月　AIGジャパン・ホールディングス株式会社 入社 2019年 5月　AIGジャパン・ホールディングス株式会社　執行役員(現任) 2019年 6月　AIG損害保険株式会社　取締役(非常勤)(現任)
取締役 (非常勤)	ジュリアン・チャプマン	2019年 6月　AIGジャパン・ホールディングス株式会社入社 取締役執行役員(現任) 2019年 6月　AIG損害保険株式会社　取締役(非常勤)(現任) 2019年 8月　AIGアセットマネジメント株式会社　取締役(非常勤)(現任)
取締役 (非常勤)	ロバート・ノディン	1985年 8月　AIG 入社 2011年 4月　AIU保険会社　日本における代表者兼CEO 2012年 5月　アメリカン・インターナショナル・グループ・インク バイスプレジデント(非常勤)(現任) 2012年 5月　AIU損害保険株式会社(現AIG損害保険株式会社) 取締役(非常勤)(現任) 2012年 6月　AIGジャパン・ホールディングス株式会社　取締役 2012年 6月　富士火災海上保険株式会社　取締役(非常勤) 2013年 2月　AIGジャパン・ホールディングス株式会社 代表取締役社長兼CEO(現任) 2014年 6月　ジェイアイ傷害火災保険株式会社　社外取締役(非常勤) 2014年 7月　AIGアセットマネジメント株式会社　取締役(非常勤)(現任)

役　名	氏　名	略歴、地位、担当および他の法人等の代表の状況
社外 監査役 (常勤)	おさだ　くにひこ 長田　國彦	1976年 4月　富士火災海上保険株式会社 入社 2010年 4月　富士火災海上保険株式会社　執行役 2011年 9月　富士火災海上保険株式会社　監査役(常勤) 2014年 6月　AIU損害保険株式会社　社外監査役(非常勤) 2018年 1月　AIG損害保険株式会社　社外監査役(常勤)(現任)
監査役 (非常勤)	こいけ　ただみつ 小池　忠光	2008年 5月　AIG株式会社(現AIGテクノロジーズ株式会社) 入社 2020年 2月　AIGアセットマネジメント株式会社　監査役(非常勤)(現任) 2020年 6月　AIGジャパン・ホールディングス株式会社　社外監査役(常勤)(現任) 2020年 6月　AIG損害保険株式会社　監査役(非常勤)(現任)
社外 監査役 (非常勤)	やまおか　しゅう 山岡　修	1997年 8月　AIU保険会社 入社 2013年 4月　AIU損害保険株式会社　監査役(常勤) 2014年 6月　富士火災海上保険株式会社　社外監査役(非常勤) 2018年 1月　AIG損害保険株式会社　社外監査役(非常勤)(現任) 2018年12月　ジェイアイ傷害火災保険株式会社　社外監査役(非常勤)(現任)

(注) 長田國彦、山岡修は会社法第2条第16号に定める社外監査役です。

役員略歴に関する注記

1. 本表においては、アメリカン・インターナショナル・グループ・インク(AIG)、日本におけるAIG のグループ会社のうち保険持株会社と全保険会社に加え、AIGアセットマネジメント株式会社、AIG パートナーズ株式会社、AIGハーモニー株式会社、テックマークジャパン株式会社、ティーペック株式会社、および過去にAIGと資本関係のあった会社(存続会社含む)における略歴に限定して記載しています。
2. 本表においては、社名もしくは会社形態に過去に変更があった会社については、次のように記載を統一しています。
   - AIG損害保険株式会社について、2013年4月の日本法人化以前の前身会社については全てAIU保険会社と記載するとともに、2017年12月31日まではAIU損害保険株式会社と記載しています。
   - AIGジャパン・ホールディングス株式会社について、2012年11月の現社名への変更前についても、現社名で記載しています。

(2) 執行役員の状況

役　名	氏　名	担　当
代表取締役社長 兼 CEO	ケネス・ライリー	総括、法務部門、 トランスフォーメーションサービス部門
執行役員	ジョージ・アージェシャヌー	個人セグメント保険部門
執行役員	東 希篤	関西地域事業本部長
執行役員	新垣 嘉章	首都圏地域事業本部長
執行役員	池西 桂	大企業・中堅企業セグメント保険部門
執行役員	岩本 真一	経営企画部門、総務部門
執行役員	マシュー・ウォーカー	マーケティング部門
執行役員 兼 CFO※1	北澤 緑	経理・財務部門
執行役員	小針 成由	企業営業本部長
執行役員	ウマ・ゴルデリ	オペレーション部門
執行役員	庄 暁曄	ソリューションデリバリー部長
執行役員	ビル・ゼン	中小企業セグメント保険部門、 データ＆アナリティクス部門
執行役員 兼 CDO※2	高橋 宏典	ディストリビューション部門、傷害・医療保険部長、 個人傷害・医療保険部長
執行役員 兼 DCDO※3	辻村 健	中小企業セグメント営業部長
執行役員 兼 CRO※4	長瀬 昭	リスク管理統括部門
執行役員	西川 久美	内部監査部門
執行役員	林原 麻里子	広報部門
執行役員	福冨 一成	人事部門
執行役員 兼 CIO※5	ジョン・フリン	システム部門
執行役員	御厨 志郎	中小企業セグメント保険部門　特命担当
執行役員	三須 雅之	コンプライアンス部門
執行役員	湯本 英利	損害サービス部門

※1　CFOは、チーフ・ファイナンシャル・オフィサーの略です。
※2　CDOは、チーフ・ディストリビューション・オフィサーの略です。
※3　DCDOは、デュプティ・チーフ・ディストリビューション・オフィサーの略です。
※4　CROは、チーフ・リスク・オフィサーの略です。
※5　CIOは、チーフ・インフォメーション・オフィサーの略です。

5. 株主の状況

株主名	AIG ジャパン・ホールディングス株式会社 〒105-0001 東京都港区虎ノ門 4-3-20 神谷町 MT ビル		
持株数	11,011 株		
	内訳	普通株式	10,011 株
		A 種種類株式	1,000 株
持株比率	100%		

6. 会計監査人の状況

PwCあらた有限責任監査法人

7. 従業員の状況

(2020年3月31日現在)

従業員数(人)	平均年齢(歳)	平均勤続年数(年)
6,797	44.2	13.2

□プライバシーポリシー

当社は、業務上お取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を適正に取扱うとともに、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、かつ、適法で公正な手段により個人情報および個人番号を取得します。

当社では、当社のウェブサイトやその他の方法(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をプライバシーポリシーに基づきお取扱いします。

※特定個人情報以外の個人情報の取扱いについては、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。
※特定個人情報とは、個人番号をその内容に含む個人情報をいいます。

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。
〈お問い合わせ窓口〉
- AIG損害保険株式会社
  顧客情報保護担当
  電話番号(通話料無料):0120-336-112
  受付時間:午前9時～午後5時(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、契約取扱代理店、保険証券に記載または最寄りの当社営業店・損害サービスセンターにご照会ください。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日本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.sonpo.or.jp/

また、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/

対象事業者の個人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:午前9時～12時、午後1時～5時
  土・日・祝日・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/
- 一般社団法人日本損害保険協会
  そんぽADRセンター(損害保険相談・紛争解決サポートセンター東京)
  電話:03-3255-1470
  受付時間:午前9時～午後5時
  土・日・祝日・年末年始を除きます。
  ホームページアドレス:https://www.sonpo.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。
- 一般的な個人情報
  お客さまの氏名、住所および電話番号、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、保険金請求者とのご請求に関する情報等を取得します(カメラ画像等を含みます)。
●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引き受けに必要な情報
●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あります。
●電話内容の録音
お客さまと当社の間の電話内容を正確に記録するため、通話を録音することがあります。

3. 当社の個人情報利用方法(利用目的)

当社は取得した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、ご継続・維持管理および保険金・給付金等のお支払。
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関する重要な情報のお客さまへの送付
●保険契約をお引受するか否かの決定、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・給付金の請求権の確認、および保険料その他のお支払の事務手続き
(2)日本におけるAIGグループ会社・提携会社等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
(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。
●当社とお客さまの電話の録音内容の確認および検証による、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き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
●その他法令に根拠がある場合

(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が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(http://www.jibai.jp)をご覧ください。

(4) 日本におけるAIGグループ会社

当社は、お客さまの個人データを日本における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]

住所、氏名、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内容、事故状況および保険金支払状況等の内容

[共同利用の目的]

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

[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。
http://www-510.aig.co.jp/about-us/companies.html

[共同利用する個人データの管理責任者]

AIG損害保険株式会社

(5) 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]

住所、氏名、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内容、事故状況および保険金支払状況等の内容

[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*
(*連結対象子会社：米国証券取引委員会のウェブサイトから入手できるForm 10-Kの付属書類 21 https://www.sec.gov/Archives/edgar/data/5272/000110465920023889/exhibit21.htm をご覧ください)

[共同利用する個人データの管理責任者]

AIG損害保険株式会社

[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、80 以上の国や地域でお客さまにサービスを提供しています。創業以来の100年の経験に基づき、現在では、損害保険、生命保険、退職給付およびその他の金融サービスを幅広く提供しています。AIGグループの商品・サービスを通じた多岐にわたるサポートは、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および確かなリタイヤメント・セキュリティをお届けします。

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。

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取扱い

当社は、要配慮個人情報ならびに労働組合への加入、本籍地、保健医療等に関する個人情報（本人、国の機関、地方公共団体、個人情報保護法第76条第1項各号もしくは施行規則第6条各号に掲げる者により公開されているもの、または本人を目視し、もしくは撮影することにより取得するその外形上明らかなものを除きます。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) 保険料収納事務等の遂行上必要な範囲において、政治・宗教等の団体もしくは労働組合への所属もしくは加盟に関する従業員等の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
(4) 法令に基づく場合
(5) 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
(6) 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. セキュリティ

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常に適切な処置を講じています。また、適用あるプライバシーおよびデータ保護に関する法令に基づく組織的、技術的、物理的、人的な各安全管理措置を実施します。
100%安全であると保証できるインターネット上のデータ送信システムやデータ記憶システムはあり得ません。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

- 当社が取扱う個人情報が、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、確実を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。
- 当社が業務委託契約に基づき委託先に個人データを提供する場合は、かかる委託先を慎重に選定するものとし、また、選定された委託先においては個人データの秘密および安全を保護するため適切な措置を講じなければならないものとします。当社に代わり個人データを取扱う委託先は、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、個人データ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します。
- 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。例えば、お客さまが海外に滞在する際に、海外旅行保険に関する請求の処理および緊急医療サポート業務を行うため、個人情報を送ることがあります。また、当社のAIGグループ会社、委託先および政府・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。
- 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23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。
  - 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る場合
  - 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
  - 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
  - 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します。利用目的の通知請求および開示請求については、当社所定の手数料をいただきます。
- これらの具体的な請求手続きについては、上記1. の当社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統計情報等
- 総計情報

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委託先は、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)、ディスプレー解像度、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)・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、サーバー・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閲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、クッキーとWebバグ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)。

13. 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ともに、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. 特定個人情報取扱いの委託

当社は、特定個人情報の取扱いの全部または一部を他の事業者に委託することがあります。特定個人情報の取扱いを委託する場合は、委託先の選定基準を定め、あらかじめ委託先の情報管理体制を確認するなど、委託先に対する必要かつ適切な監督を行います。

4. 安全管理措置に関する事項

当社は、個人番号および特定個人情報の漏えい、滅失またはき損の防止その他、個人番号および特定個人情報の安全管理のため、取扱規程および安全管理措置に係る実施体制の整備等、慎重な取扱いを行い、十分なセキュリティ対策を講じます。

5. 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「Ⅱ.1」から「Ⅱ.4.」に加え、上記「Ⅰ.10.」および「Ⅰ.11.」を準用します。

6. 特定個人情報に関するお問い合わせ窓口

当社による特定個人情報の取扱いに関するご質問については、以下のお問い合わせ窓口までお問い合わせください。

〈お問い合わせ窓口〉

- AIG損害保険株式会社
  顧客情報保護担当
  電話番号(通話料無料):0120-336-112
  受付時間:午前9時～午後5時
  (土・日・祝日および年末年始を除きます)

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張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もなく、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張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. 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します。

□利益相反管理方針

1. 方針

当社は、保険業法その他の関連法令を遵守し、当社の保険関連業務に関するお客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反のおそれのある取引を管理することに努めます。

2. 社内規程等の整備

前記1.の目的を達成するために、当社において利益相反に関する社内規程、マニュアル等を整備し、適正に業務を遂行します。

3. 利益相反管理の対象となる取引およびその類型

(1) 管理対象取引

本方針に基づく利益相反管理の対象とする取引とは、当社またはAIGグループに属する国内外の金融機関等(「グループ内金融機関等」)が行う取引のうち、当社が行う保険関連業務に係るお客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引をいいます。

(2) 管理対象取引の類型

当社では、利益相反のおそれのある取引を以下のとおり類型化しています。

①お客さまと当社またはグループ内金融機関等との利害が対立する取引

②お客さまと当社またはグループ内金融機関等の他のお客さまとの利害が対立する取引

③お客さまとの取引を通じて入手した情報を不当に利用して、当社またはグループ内金融機関等が不当な利益を得る取引

④お客さまとの関係を通じて入手した情報を不当に利用して、当社またはグループ内金融機関等の他のお客さまが不当な利益を得る取引

⑤その他お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引

4. 管理体制・特定方法・管理方法

当社では、利益相反のおそれのある取引を以下の方法により特定・管理します。

(1) 当社は、お客さまとの利益相反を一元的に管理するために利益相反管理統括部署を定めます。

(2) 当社各部署は、お客さまとの取引により取得した情報に照らして、前記3(2)に列挙した類型に該当するおそれがあると判断した場合、直ちに、当社の利益相反管理統括部署に報告します。

(3) 利益相反管理統括部署は、上記報告を受け、必要に応じて関連部門と協議し、利益相反のおそれのある取引に該当するか否かを判断します。

(4) 利益相反管理統括部署は、利益相反のおそれのある取引に該当すると判断する場合には、以下に掲げる方法またはその他適切な措置をとります。

①対象取引を行う部門とお客さまとの取引を行う部門を分離する。

②対象取引またはお客さまとの取引の条件または方法を変更する。

③対象取引またはお客さまとの取引を中止する。

④対象取引に伴い、お客さまの利益が不当に害されるおそれのあることについて、お客さまに適切に開示する。

□コンプライアンス基本方針

1. 目的

本基本方針は、コンプライアンスを経営上の最重要課題の一つとして位置づけ、自己の責任に基づいて、コンプライアンス重視の企業風土を確立するとともに維持・向上し、公正・透明・健全・適切な業務運営を遂行するための基本となる事項を定めるものです。

2. コンプライアンスの定義

コンプライアンスとは、法令等遵守に留まらず、お客さまや社会の信頼に応え、企業の社会的責任を果たしていくことをいいます。当社は、すべての役員および社員がコンプライアンスの担い手として、誠実にお客さまや社会との信頼関係を築いていくために、コンプライアンスの推進に取り組みます。

3. コンプライアンス実現のための基本原則

(1)法令等の遵守と誠実かつ公正な企業活動

- 日本および米国の法令等を厳格に遵守するとともに各国の慣習・文化ならびにビジネス慣行を尊重し、適正な事業活動を行います。
- 具体的な行動指針や判断の基準としてのAIGの行動規範を遵守します。

(2)透明性の高い経営

- 経営方針や財務・業務に係る経営情報等の積極的かつ公正な開示を行います。
- 適時適切な情報開示を行うために、経営情報について正確な記録を作成・管理します。また、内部や外部の監査・検査に対して十分に協力します。

(3)公正な事業活動

- 取引先との健全な関係を確保し適切かつ公正な取引を行います。
- 業務上の地位を利用して金品その他の不正の利益を得ることや、ビジネス上の決定に不適切な影響を及ぼす接待・贈答の授受は行いません。
- 公正で自由な競争を妨げる談合やカルテルなどの行為を行いません。
- 著作権・商標権・特許権の知的財産権を尊重し、これらの権利を侵害しません。
- 当社およびAIGの正当な利益に反して、自己またはAIG各社や第三者の利益を図る行為は認めません。

(4)お客さまの利便の向上と保護

- お客さまが安心して選択できる商品・サービスを適正に提供するように努めます。
- お客さまが保険加入の判断を行う際に参考となるべき情報を提供し、理解しやすい適切な方法で説明します。また、お客さまのご意向を把握し、ご意向に沿った提案と説明を行うことに努めます。さらに、お客さまのご意向と合致しているか、お客さまと確認することに努めます。
- お客さまからいただいた苦情やご意見・ご要望に感謝し真摯に受け止め、商品・サービスや業務の品質向上に努めます。
- 個人情報および企業情報を適切に管理します。

(5)あらゆる関係者の人権の尊重

- お客さま・取引関係者・社員等の多様性や個人としての尊厳を尊重します。
- いかなる理由・状況においても不合理な差別や人権侵害を決して容認しません。
- 安全で健全な職場環境を維持し、いかなる理由・状況においても、セクシュアル・ハラスメント等のハラスメントを行いません。

(6)企業市民として社会との良好な関係の維持

- 業務上知り得た重要な非公開情報を使用して株式等の売買を行いません。また、重要な非公開情報を許可なく他に伝えません。
- 環境保全とビジネス展開とを両立させます。
- 自らの社会的責任を十分に認識し、米国および我が国の経済制裁ルールを遵守するとともに、反社会的勢力に対しては、当社および日本におけるAIG各社が一丸となって毅然とした態度を維持し、適切な対応を行います。あわせて、マネー・ローンダリングを防止します。

□反社会的勢力に対する基本方針

1. 取引を含めた一切の関係遮断

取引関係(提携して融資取引を実施する場合を含む。)も含め、反社会的勢力とは、一切の関係を持ちません。
反社会的勢力に関する情報の収集に努めるとともに、取引関係の審査を行います。取引後に反社会的勢力と判明した場合には、利益供与とならないよう、必要な措置を講じます。
反社会的勢力による不当要求に対しては断固として拒絶します。

2. 組織としての対応

反社会的勢力との関係遮断にあたっては、組織全体として対応し、役員、社員および代理店等の安全を確保します。

3. 裏取引や資金提供の禁止

反社会的勢力による不当要求が、役員、社員および代理店等の不祥事を理由とするものであっても、その事実を隠ぺいするための裏取引や資金提供は一切行いません。

4. 外部専門機関との連携

反社会的勢力による不当要求に備えて、平素から警察・暴力追放運動推進センター・弁護士等の外部の専門機関と緊密な連携関係を構築します。

5. 有事における民事と刑事の法的対応

反社会的勢力による不当要求等に対しては、民事と刑事の両面から法的対応を行います。

※最新の情報は下記当社ホームページをご覧ください。
https://www.aig.co.jp/sonpo

1. 国内営業体制

商品・ご契約等のお問い合わせ窓口　0120-016-693（通話料無料）

平日：午前9：00 ～午後6：00
土・日・祝日：午前9：00 ～午後5：00（年末年始を除く）

（2020年7月1日現在）

北海道・東北地域事業本部			
札幌支店	060-0003	北海道札幌市中央区北三条西4-1-1（日本生命札幌ビル）	011-204-7510
札幌支店営業第一課	060-0003	北海道札幌市中央区北三条西4-1-1（日本生命札幌ビル）	011-204-7620
札幌支店営業第二課	060-0003	北海道札幌市中央区北三条西4-1-1（日本生命札幌ビル）	011-204-7510
札幌支店営業第三課	060-0003	北海道札幌市中央区北三条西4-1-1（日本生命札幌ビル）	011-204-7510
北見支店	090-0024	北海道北見市北四条東3-1-1（富士火災北見ビル）	0157-24-7417
旭川支店	070-0034	北海道旭川市4条通12-左10（富士火災旭川ビル）	0166-26-0201
釧路支店	085-0015	北海道釧路市北大通6-2（北洋日生ビル）	0154-23-9365
帯広支店	080-0803	北海道帯広市東三条南9-19-2（富士火災帯広ビル）	0155-26-1151
函館支店	040-0011	北海道函館市本町6-10（五稜郭ビル）	0138-88-3210
青森支店	030-0802	青森県青森市本町1-2-15（青森本町第一生命ビルディング）	017-777-3531
八戸支店	031-0032	青森県八戸市三日町2（青銀・明治安田ビル）	0178-24-1271
盛岡支店	020-0015	岩手県盛岡市本町通3-18-45（富士火災盛岡ビル）	019-651-0584
秋田支店	010-0001	秋田県秋田市中通2-3-8（秋田アトリオンビル）	018-801-2010
仙台支店	980-0811	宮城県仙台市青葉区一番町1-8-3（富士火災仙台ビル）	022-221-2532
仙台支店営業第一課	980-0811	宮城県仙台市青葉区一番町1-8-3（富士火災仙台ビル）	022-726-7661
仙台支店営業第二課	980-0811	宮城県仙台市青葉区一番町1-8-3（富士火災仙台ビル）	022-221-2532
仙台支店営業第三課	980-0811	宮城県仙台市青葉区一番町1-8-3（富士火災仙台ビル）	022-221-2532
石巻支店	986-0812	宮城県石巻市東中里2-10-16（富士火災石巻ビル）	0225-23-1408
山形支店	990-0042	山形県山形市七日町3-5-20（富士火災山形ビル）	023-622-4322
庄内支店	998-0853	山形県酒田市みずほ2-8-2（庄内ビル）	0234-26-0622
郡山支店	963-8014	福島県郡山市虎丸町24-8（富士火災郡山ビル）	024-933-6211
いわき支店	970-8026	福島県いわき市平小太郎町1-6（いわきセンタービル）	0246-23-3145
関信越地域事業本部			
茨城支店	310-0805	茨城県水戸市中央2-6-29（富士火災水戸ビル）	029-224-5505
茨城支店営業第一課	310-0805	茨城県水戸市中央2-6-29（富士火災水戸ビル）	029-224-5505
茨城支店営業第二課	310-0805	茨城県水戸市中央2-6-29（富士火災水戸ビル）	029-224-5505
つくば支店	305-0032	茨城県つくば市竹園1-6-1（つくば三井ビルディング）	029-855-2321
宇都宮支店	320-0807	栃木県宇都宮市松が峰1-3-15（富士火災宇都宮ビル）	028-346-4100
宇都宮支店営業第一課	320-0807	栃木県宇都宮市松が峰1-3-15（富士火災宇都宮ビル）	028-346-4100
宇都宮支店営業第二課	320-0807	栃木県宇都宮市松が峰1-3-15（富士火災宇都宮ビル）	028-346-4100
埼玉支店	330-0846	埼玉県さいたま市大宮区大門町3-54（富士火災大宮ビル）	048-641-4050
埼玉支店営業第一課	330-0846	埼玉県さいたま市大宮区大門町3-54（富士火災大宮ビル）	048-641-4050
埼玉支店営業第二課	330-0846	埼玉県さいたま市大宮区大門町3-54（富士火災大宮ビル）	048-641-4050
埼玉支店営業第三課	330-0846	埼玉県さいたま市大宮区大門町3-54（富士火災大宮ビル）	048-641-4050
群馬支店	371-0805	群馬県前橋市南町3-9-5（大同生命前橋ビル）	027-223-5771
群馬支店営業第一課	371-0805	群馬県前橋市南町3-9-5（大同生命前橋ビル）	027-223-5771
群馬支店営業第二課	371-0805	群馬県前橋市南町3-9-5（大同生命前橋ビル）	027-223-5771
新潟支店	951-8068	新潟県新潟市中央区上大川前通6番町1214-2（大同生命新潟ビル）	025-223-6231
長岡支店	940-0088	新潟県長岡市柏町2-2-36（富士火災長岡ビル）	0258-33-9009
長野支店	380-0813	長野県長野市鶴賀緑町1393-3（富士火災長野ビル）	026-224-4110
松本支店	390-0814	長野県松本市本庄1-3-10（大同生命松本ビル）	0263-35-1933
首都圏地域事業本部			
東京第一プロチャネル営業部	163-0814	東京都新宿区西新宿2-4-1（新宿NSビル）	03-6864-7041
東京第一プロチャネル営業部営業第一課	163-0814	東京都新宿区西新宿2-4-1（新宿NSビル）	03-6864-7041
東京第一プロチャネル営業部営業第二課	163-0814	東京都新宿区西新宿2-4-1（新宿NSビル）	03-6894-9100
東京第二プロチャネル営業部	163-0814	東京都新宿区西新宿2-4-1（新宿NSビル）	03-6894-9110
東京第二プロチャネル営業部営業第一課	163-0814	東京都新宿区西新宿2-4-1（新宿NSビル）	03-6894-9110
東京第二プロチャネル営業部営業第二課	163-0814	東京都新宿区西新宿2-4-1（新宿NSビル）	03-6894-9110
東京第二プロチャネル営業部営業第三課	163-0814	東京都新宿区西新宿2-4-1（新宿NSビル）	03-6894-9110
東京キャリアエージェント営業部	163-0814	東京都新宿区西新宿2-4-1（新宿NSビル）	03-5320-2561
東京キャリアエージェント営業部営業第一課	163-0814	東京都新宿区西新宿2-4-1（新宿NSビル）	03-5320-2561
東京キャリアエージェント営業部営業第二課	130-0013	東京都墨田区錦糸1-2-4（アルカウエスト）	03-5637-0740
東京キャリアエージェント営業部営業第三課	163-0814	東京都新宿区西新宿2-4-1（新宿NSビル）	03-3343-2322
東京中央支店	163-0814	東京都新宿区西新宿2-4-1（新宿NSビル）	03-6894-6010
東京中央支店営業第一課	163-0814	東京都新宿区西新宿2-4-1（新宿NSビル）	03-6894-6010
東京中央支店営業第二課	163-0814	東京都新宿区西新宿2-4-1（新宿NSビル）	03-6894-9126
西東京支店	192-0083	東京都八王子市旭町10-3（安嶋中央ビル）	042-639-0720
西東京支店営業第一課	192-0083	東京都八王子市旭町10-3（安嶋中央ビル）	042-639-0740
西東京支店営業第二課	192-0083	東京都八王子市旭町10-3（安嶋中央ビル）	042-639-0720
山梨支店	400-0032	山梨県甲府市中央2-9-21（ファース甲府ビル）	055-228-6311
横浜支店	222-0033	神奈川県横浜市港北区新横浜2-4-19（富士火災横浜ビル）	045-471-7541

横浜支店営業第一課	222-0033	神奈川県横浜市港北区新横浜2-4-19(富士火災横浜ビル)	045-277-3140
横浜支店営業第二課	222-0033	神奈川県横浜市港北区新横浜2-4-19(富士火災横浜ビル)	045-471-7541
横浜支店営業第三課	222-0033	神奈川県横浜市港北区新横浜2-4-19(富士火災横浜ビル)	045-277-3110
藤沢支店	251-0052	神奈川県藤沢市藤沢484-1(藤沢アンバービル)	0466-25-6881
厚木支店	243-0018	神奈川県厚木市中町4-16-21(プロミティあつぎビル)	046-225-1272
千葉支店	261-7120	千葉県千葉市美浜区中瀬2-6-1(ワールドビジネスガーデン　マリブイースト)	043-350-3170
千葉支店営業第一課	261-7120	千葉県千葉市美浜区中瀬2-6-1(ワールドビジネスガーデン　マリブイースト)	043-350-3290
千葉支店営業第二課	261-7120	千葉県千葉市美浜区中瀬2-6-1(ワールドビジネスガーデン　マリブイースト)	043-382-4020
木更津支店	292-0057	千葉県木更津市東中央2-4-13(富士火災木更津ビル)	0438-23-0939
東海・北陸地域事業本部			
静岡支店	420-0851	静岡県静岡市葵区黒金町20-1(富士火災静岡ビル)	054-255-5141
静岡支店営業第一課	420-0851	静岡県静岡市葵区黒金町20-1(富士火災静岡ビル)	054-686-1170
静岡支店営業第二課	420-0851	静岡県静岡市葵区黒金町20-1(富士火災静岡ビル)	054-255-5141
浜松支店	430-7715	静岡県浜松市中区板屋町111-2(浜松アクトタワー)	053-454-0321
沼津支店	410-0801	静岡県沼津市大手町2-10-14(大樹生命沼津大手町第二ビル)	055-963-8081
名古屋支店	460-0008	愛知県名古屋市中区栄5-27-12(富士火災名古屋ビル)	052-685-6194
名古屋支店営業第一課	460-0008	愛知県名古屋市中区栄5-27-12(富士火災名古屋ビル)	052-857-1450
名古屋支店営業第二課	460-0008	愛知県名古屋市中区栄5-27-12(富士火災名古屋ビル)	052-685-6194
名古屋支店営業第三課	460-0008	愛知県名古屋市中区栄5-27-12(富士火災名古屋ビル)	052-857-1400
名古屋支店営業第四課	460-0008	愛知県名古屋市中区栄5-27-12(富士火災名古屋ビル)	052-857-1400
豊橋支店	440-0814	愛知県豊橋市前田町1-6-4(富士火災豊橋ビル)	0532-53-6320
岐阜支店	500-8073	岐阜県岐阜市泉町41(富士火災岐阜ビル)	058-263-8703
岐阜支店営業第一課	500-8073	岐阜県岐阜市泉町41(富士火災岐阜ビル)	058-262-4771
岐阜支店営業第二課	500-8073	岐阜県岐阜市泉町41(富士火災岐阜ビル)	058-263-8703
三重支店	514-0036	三重県津市丸之内養正町4-1(森永三重ビル)	059-226-3911
金沢支店	920-0919	石川県金沢市南町4-60(金沢大同生命ビル)	076-222-0005
富山支店	930-0856	富山県富山市牛島新町5-5(タワートリプルワン)	076-432-6232
福井支店	910-0023	福井県福井市順化1-21-1(ニッセイ福井ビル)	0776-22-1552
関西地域事業本部			
京都支店	600-8372	京都府京都市下京区五条通大宮南門前町480(富士火災京都ビル)	075-371-2111
京都支店営業第一課	600-8372	京都府京都市下京区五条通大宮南門前町480(富士火災京都ビル)	075-284-0040
京都支店営業第二課	600-8372	京都府京都市下京区五条通大宮南門前町480(富士火災京都ビル)	075-371-2111
滋賀支店	525-0031	滋賀県草津市若竹町1-40(OHビル草津)	077-501-3930
大阪プロチャネル営業部	530-0011	大阪府大阪市北区大深町3-1(グランフロント大阪　タワーB)	06-7223-2010
大阪プロチャネル営業部営業第一課	530-0011	大阪府大阪市北区大深町3-1(グランフロント大阪　タワーB)	06-7223-2010
大阪プロチャネル営業部営業第二課	530-0011	大阪府大阪市北区大深町3-1(グランフロント大阪　タワーB)	06-7223-2010
大阪中央支店	530-0011	大阪府大阪市北区大深町3-1(グランフロント大阪　タワーB)	06-7223-2020
大阪中央支店営業第一課	530-0011	大阪府大阪市北区大深町3-1(グランフロント大阪　タワーB)	06-7223-2011
大阪中央支店営業第二課	530-0011	大阪府大阪市北区大深町3-1(グランフロント大阪　タワーB)	06-7223-2020
南大阪支店	545-6033	大阪府大阪市阿倍野区阿倍野筋1-1-43(あべのハルカス)	06-7711-6320
奈良支店	630-8115	奈良県奈良市大宮町6-3-3(富士火災奈良ビル)	0742-35-3150
和歌山支店	640-8355	和歌山県和歌山市北ノ新地1-25(富士火災和歌山ビル)	073-432-5641
神戸支店	651-0088	兵庫県神戸市中央区小野柄通3-2-22(富士火災神戸ビル)	078-570-4300
神戸支店営業第一課	651-0088	兵庫県神戸市中央区小野柄通3-2-22(富士火災神戸ビル)	078-570-4330
神戸支店営業第二課	651-0088	兵庫県神戸市中央区小野柄通3-2-22(富士火災神戸ビル)	078-570-4300
姫路支店	670-0964	兵庫県姫路市豊沢町135(姫路大同生命ビル)	079-285-4731
中国・四国地域事業本部			
岡山支店	700-0913	岡山県岡山市北区大供2-2-5(淳風会健康管理センター北館)	086-223-1144
岡山支店営業第一課	700-0913	岡山県岡山市北区大供2-2-5(淳風会健康管理センター北館)	086-223-1144
岡山支店営業第二課	700-0913	岡山県岡山市北区大供2-2-5(淳風会健康管理センター北館)	086-231-1214
鳥取支店	680-0846	鳥取県鳥取市扇町7(鳥取フコク生命駅前ビル)	0857-20-0081
山陰支店	690-0006	島根県松江市伊勢宮町519-1(松江大同生命ビル)	0852-26-2781
広島支店	730-0011	広島県広島市中区基町12-6(富士火災広島ビル)	082-535-6010
広島支店営業第一課	730-0011	広島県広島市中区基町12-6(富士火災広島ビル)	082-222-4010
広島支店営業第二課	730-0011	広島県広島市中区基町12-6(富士火災広島ビル)	082-535-6010
広島支店営業第三課	730-0011	広島県広島市中区基町12-6(富士火災広島ビル)	082-535-6010
福山支店	720-0811	広島県福山市紅葉町2-27(日本生命福山ビル)	084-922-1477
周南支店	745-0036	山口県周南市本町1-3(大同生命徳山ビル)	0834-31-2117
岩国支店	740-0022	山口県岩国市山手町1-2-23(105ビル)	0827-23-0101
徳島支店	770-0856	徳島県徳島市中洲町1-42-1(富士火災徳島ビル)	088-625-7115
高松支店	760-0026	香川県高松市磨屋町8-1(あなぶき磨屋町ビル)	087-851-0196
松山支店	790-0003	愛媛県松山市三番町4-8-11(富士火災松山ビル)	089-946-3815
高知支店	780-0822	高知県高知市はりまや町2-2-11(富士火災高知ビル)	088-824-1050

九州・沖縄地域事業本部			
福岡支店	810-0041	福岡県福岡市中央区大名2-4-35(富士火災福岡ビル)	092-718-7000
福岡支店営業第一課	810-0041	福岡県福岡市中央区大名2-4-35(富士火災福岡ビル)	092-718-7200
福岡支店営業第二課	810-0041	福岡県福岡市中央区大名2-4-35(富士火災福岡ビル)	092-712-0559
福岡支店営業第三課	810-0041	福岡県福岡市中央区大名2-4-35(富士火災福岡ビル)	092-718-7000
福岡支店営業第四課	810-0041	福岡県福岡市中央区大名2-4-35(富士火災福岡ビル)	092-718-7040
北九州支店	802-0005	福岡県北九州市小倉北区堺町2-3-31(富士火災小倉ビル)	093-511-3821
北九州支店営業第一課	802-0005	福岡県北九州市小倉北区堺町2-3-31(富士火災小倉ビル)	093-511-3801
北九州支店営業第二課	802-0005	福岡県北九州市小倉北区堺町2-3-31(富士火災小倉ビル)	093-511-3821
北九州支店営業第三課	802-0005	福岡県北九州市小倉北区堺町2-3-31(富士火災小倉ビル)	093-511-3821
久留米支店	830-0032	福岡県久留米市東町38-1(大同生命久留米ビル)	0942-33-0441
沖縄支店	900-0015	沖縄県那覇市久茂地1-12-12(ニッセイ那覇センタービル)	098-862-2174
沖縄支店(沖縄中部オフィス)	904-0031	沖縄県沖縄市上地1-11-1(トキワビル)	098-932-4710
熊本支店	860-0843	熊本県熊本市中央区草葉町4-20(富士火災熊本ビル)	096-352-6511
熊本支店営業第一課	860-0843	熊本県熊本市中央区草葉町4-20(富士火災熊本ビル)	096-352-6511
熊本支店営業第二課	860-0843	熊本県熊本市中央区草葉町4-20(富士火災熊本ビル)	096-352-6511
佐賀支店	840-0801	佐賀県佐賀市駅前中央1-9-45(大樹生命佐賀駅前ビル)	0952-26-4171
長崎支店	850-0031	長崎県長崎市桜町5-3(大同生命長崎ビル)	095-828-0881
大分支店	870-0045	大分県大分市城崎町1-3-31(富士火災大分ビル)	097-534-1400
鹿児島支店	892-0847	鹿児島県鹿児島市西千石町11-30(富士火災鹿児島ビル)	099-226-6655
鹿児島支店営業第一課	892-0847	鹿児島県鹿児島市西千石町11-30(富士火災鹿児島ビル)	099-226-6655
鹿児島支店営業第二課	892-0847	鹿児島県鹿児島市西千石町11-30(富士火災鹿児島ビル)	099-226-6655
宮崎支店	880-0806	宮崎県宮崎市広島1-18-7(大同生命宮崎ビル)	0985-24-3412
都城支店	885-0021	宮崎県都城市平江町13街区15号(富士火災都城ビル)	0986-23-2103
ダイレクトサービス本部			
代理店センター部北海道・東北代理店センター	980-0811	宮城県仙台市青葉区一番町1-8-3(富士火災仙台ビル)	022-221-2519
代理店センター部関信越代理店センター	130-0013	東京都墨田区錦糸1-2-4(アルカウエスト)	03-5819-3270
代理店センター部首都圏代理店センター	130-0013	東京都墨田区錦糸1-2-4(アルカウエスト)	03-5819-2452
代理店センター部東海・北陸代理店センター	460-0008	愛知県名古屋市中区栄5-27-12(富士火災名古屋ビル)	052-261-5583
代理店センター部関西代理店センター	530-0011	大阪府大阪市北区大深町3-1(グランフロント大阪　タワーB)	06-7223-3050
代理店センター部中国・四国代理店センター	730-0011	広島県広島市中区基町12-6(富士火災広島ビル)	082-530-3760
代理店センター部九州・沖縄代理店センター	810-0041	福岡県福岡市中央区大名2-4-35(富士火災福岡ビル)	092-737-1418
リアルターセンター部東京第一リアルターセンター	130-0013	東京都墨田区錦糸1-2-4(アルカウエスト)	03-5819-2541
リアルターセンター部東京第二リアルターセンター	130-0013	東京都墨田区錦糸1-2-4(アルカウエスト)	03-5819-2850
リアルターセンター部東京第三リアルターセンター	130-0013	東京都墨田区錦糸1-2-4(アルカウエスト)	03-5819-2866
リアルターセンター部大阪第一リアルターセンター	530-0011	大阪府大阪市北区大深町3-1(グランフロント大阪　タワーB)	06-7223-2030
リアルターセンター部大阪第二リアルターセンター	530-0011	大阪府大阪市北区大深町3-1(グランフロント大阪　タワーB)	06-7223-3416
リアルターセンター部大阪第三リアルターセンター	530-0011	大阪府大阪市北区大深町3-1(グランフロント大阪　タワーB)	06-7223-3040
リアルターセンター部福岡リアルターセンター	810-0041	福岡県福岡市中央区大名2-4-35(富士火災福岡ビル)	092-771-8535
トラベルサービス部トラベルサービスダイレクト支店	105-8602	東京都港区虎ノ門4-3-20(神谷町MTビル)	0120-565-833
トラベルサービス部トラベルサービス首都圏支店	163-0814	東京都新宿区西新宿2-4-1(新宿NSビル)	03-6894-9530
トラベルサービス部トラベルサービス東海・北陸支店	460-0008	愛知県名古屋市中区栄5-27-12(富士火災名古屋ビル)	052-857-1490
トラベルサービス部トラベルサービス関西支店	530-0011	大阪府大阪市北区大深町3-1(グランフロント大阪　タワーB)	06-7223-2120
トラベルサービス部トラベルサービス九州・沖縄支店	810-0041	福岡県福岡市中央区大名2-4-35(富士火災福岡ビル)	092-718-7100
企業営業本部			
東京企業営業部	163-0814	東京都新宿区西新宿2-4-1(新宿NSビル)	03-6894-9121
東京企業営業部営業第一課	163-0814	東京都新宿区西新宿2-4-1(新宿NSビル)	03-6894-9121
東京企業営業部営業第二課	163-0814	東京都新宿区西新宿2-4-1(新宿NSビル)	03-6894-9122
東京企業営業部営業第三課	163-0814	東京都新宿区西新宿2-4-1(新宿NSビル)	03-6864-7031
ブローカー&クライアント・エンゲージメント部	163-0814	東京都新宿区西新宿2-4-1(新宿NSビル)	03-6894-9254
中部企業営業部	460-0008	愛知県名古屋市中区栄5-27-12(富士火災名古屋ビル)	052-251-3178
大阪企業営業部	530-0011	大阪府大阪市北区大深町3-1(グランフロント大阪　タワーB)	06-7223-3011
大阪企業営業部営業第一課	530-0011	大阪府大阪市北区大深町3-1(グランフロント大阪　タワーB)	06-7223-3011
大阪企業営業部営業第二課	530-0011	大阪府大阪市北区大深町3-1(グランフロント大阪　タワーB)	06-7223-3011
大阪企業営業部営業第三課	530-0011	大阪府大阪市北区大深町3-1(グランフロント大阪　タワーB)	06-7223-3011
コーポレートキャリアエージェント統括部CCA東京支店	130-0013	東京都墨田区錦糸1-2-4(アルカウエスト)	03-5637-0721
コーポレートキャリアエージェント統括部CCA東京中央支店	130-0013	東京都墨田区錦糸1-2-4(アルカウエスト)	03-5819-3760
コーポレートキャリアエージェント統括部CCA中部支店	460-0008	愛知県名古屋市中区栄5-27-12(富士火災名古屋ビル)	052-857-1460
コーポレートキャリアエージェント統括部CCA大阪支店	530-0011	大阪府大阪市北区大深町3-1(グランフロント大阪　タワーB)	06-7223-2040

2. 国内事故処理サービス体制

事故・病気・ケガ・災害時のご連絡

24時間365日受付（自動車）　**0120-416-652**（通話料無料）
24時間365日受付（自動車以外）**0120-01-9016**（通話料無料）

（SC＝サービスセンター）　（2020年7月1日現在）

北海道・東北損害サービ ス本部			
北海道ＳＣ第一課	060-0003	北海道札幌市中央区北三条西4-1-1（日本生命札幌ビル）	011-231-5361
北海道ＳＣ第二課	060-0003	北海道札幌市中央区北三条西4-1-1（日本生命札幌ビル）	011-204-7570
北海道ＳＣ第三課	060-0003	北海道札幌市中央区北三条西4-1-1（日本生命札幌ビル）	011-231-6481
北海道ＳＣ（函館オフィス）	040-0011	北海道函館市本町6-10（五稜郭ビル）	0138-55-5820
北海道ＳＣ（旭川オフィス）	070-0034	北海道旭川市4条通12-左10（富士火災旭川ビル）	0120-937-531
北海道ＳＣ（釧路オフィス）	085-0015	北海道釧路市北大通6-2（北洋日生ビル）	0120-937-539
北東北ＳＣ第一課	020-0015	岩手県盛岡市本町通3-18-45（富士火災盛岡ビル）	0120-917-244
北東北ＳＣ第二課	020-0015	岩手県盛岡市本町通3-18-45（富士火災盛岡ビル）	0120-917-244
北東北ＳＣ（秋田オフィス）	010-0001	秋田県秋田市中通2-3-8（秋田アトリオンビル）	0120-991-154
北東北ＳＣ（八戸オフィス）	031-0032	青森県八戸市三日町2（青銀・明治安田ビル）	0120-663-973
東北ＳＣ第一課	980-0811	宮城県仙台市青葉区一番町1-9-1（仙台トラストタワー）	0120-419-995
東北ＳＣ第二課	980-0811	宮城県仙台市青葉区一番町1-9-1（仙台トラストタワー）	0120-419-995
東北ＳＣ第三課	980-0811	宮城県仙台市青葉区一番町1-9-1（仙台トラストタワー）	022-221-2537
東北ＳＣ（山形オフィス）	990-0042	山形県山形市七日町3-5-20（富士火災山形ビル）	023-633-7500
郡山ＳＣ	963-8014	福島県郡山市虎丸町24-8（富士火災郡山ビル）	0120-948-122
関信越損害サービス本部			
関信越ＳＣ第一課	330-0854	埼玉県さいたま市大宮区桜木町1-10-16（シーノ大宮ノースウィング）	048-641-8421
関信越ＳＣ第二課	330-0854	埼玉県さいたま市大宮区桜木町1-10-16（シーノ大宮ノースウィング）	048-650-7630
関信越ＳＣ第三課	330-0854	埼玉県さいたま市大宮区桜木町1-10-16（シーノ大宮ノースウィング）	048-740-8430
群馬ＳＣ第一課	371-0805	群馬県前橋市南町3-9-5（大同生命前橋ビル）	027-897-9030
群馬ＳＣ第二課	371-0805	群馬県前橋市南町3-9-5（大同生命前橋ビル）	027-897-9030
茨城ＳＣ第一課	310-0805	茨城県水戸市中央2-6-29（富士火災水戸ビル）	029-224-5507
茨城ＳＣ第二課	310-0805	茨城県水戸市中央2-6-29（富士火災水戸ビル）	029-308-5020
宇都宮ＳＣ第一課	320-0807	栃木県宇都宮市松が峰1-3-15（富士火災宇都宮ビル）	028-636-0205
宇都宮ＳＣ第二課	320-0807	栃木県宇都宮市松が峰1-3-15（富士火災宇都宮ビル）	028-636-0205
長野ＳＣ	380-0813	長野県長野市鶴賀緑町1393-3（富士火災長野ビル）	026-224-4120
長野ＳＣ（松本オフィス）	390-0814	長野県松本市本庄1-3-10（大同生命松本ビル）	0263-35-1918
新潟ＳＣ	951-8068	新潟県新潟市中央区上大川前通6番町1214-2（大同生命新潟ビル）	025-368-8040
首都圏損害サービス本部			
首都圏ＳＣ第一課	130-0013	東京都墨田区錦糸1-2-4（アルカウエスト）	03-5819-4831
首都圏ＳＣ第二課	130-0013	東京都墨田区錦糸1-2-4（アルカウエスト）	03-5819-4832
首都圏ＳＣ第三課	130-0013	東京都墨田区錦糸1-2-4（アルカウエスト）	03-5819-4833
首都圏ＳＣ第四課	130-0013	東京都墨田区錦糸1-2-4（アルカウエスト）	03-5819-4834
首都圏ＳＣ第五課	130-0013	東京都墨田区錦糸1-2-4（アルカウエスト）	03-5819-4835
首都圏ＳＣ第六課	130-0013	東京都墨田区錦糸1-2-4（アルカウエスト）	03-5819-4841
首都圏ＳＣ第七課	130-0013	東京都墨田区錦糸1-2-4（アルカウエスト）	03-5819-4842
首都圏ＳＣ（西東京オフィス）	192-0083	東京都八王子市旭町10-3（安嶋中央ビル）	042-639-0730
首都圏ＳＣ（山梨オフィス）	400-0032	山梨県甲府市中央2-9-21（ファース甲府ビル）	055-228-6309
神奈川ＳＣ第一課	222-0033	神奈川県横浜市港北区新横浜2-4-19（富士火災横浜ビル）	045-471-5915
神奈川ＳＣ第二課	222-0033	神奈川県横浜市港北区新横浜2-4-19（富士火災横浜ビル）	045-277-3120
神奈川ＳＣ第三課	243-0018	神奈川県厚木市中町4-16-21（プロミティあつぎビル）	046-225-1267
千葉ＳＣ第一課	261-7120	千葉県千葉市美浜区中瀬2-6-1（ワールドビジネスガーデン　マリブイースト）	043-382-4030
千葉ＳＣ第二課	261-7120	千葉県千葉市美浜区中瀬2-6-1（ワールドビジネスガーデン　マリブイースト）	043-350-3180
千葉ＳＣ（木更津オフィス）	292-0057	千葉県木更津市東中央2-4-13（富士火災木更津ビル）	0438-25-2521
東海・北陸損害サービス本部			
名古屋ＳＣ第一課	460-0003	愛知県名古屋市中区錦2-4-15（ORE錦二丁目ビル）	052-857-2350
名古屋ＳＣ第二課	460-0003	愛知県名古屋市中区錦2-4-15（ORE錦二丁目ビル）	052-857-2110
名古屋ＳＣ第三課	460-0003	愛知県名古屋市中区錦2-4-15（ORE錦二丁目ビル）	052-857-2170
名古屋ＳＣ第四課	460-0003	愛知県名古屋市中区錦2-4-15（ORE錦二丁目ビル）	052-857-2380
名古屋ＳＣ第五課	460-0003	愛知県名古屋市中区錦2-4-15（ORE錦二丁目ビル）	052-857-2360
三重ＳＣ	514-0036	三重県津市丸之内養正町4-1（森永三重ビル）	059-225-5195
岐阜ＳＣ第一課	500-8073	岐阜県岐阜市泉町41（富士火災岐阜ビル）	058-262-8141
岐阜ＳＣ第二課	500-8073	岐阜県岐阜市泉町41（富士火災岐阜ビル）	058-207-3060
豊橋ＳＣ	440-0814	愛知県豊橋市前田町1-6-4（富士火災豊橋ビル）	0532-53-6947
静岡ＳＣ第一課	420-0851	静岡県静岡市葵区黒金町20-1（富士火災静岡ビル）	054-255-5142
静岡ＳＣ第二課	420-0851	静岡県静岡市葵区黒金町20-1（富士火災静岡ビル）	054-686-1160
静岡ＳＣ（沼津オフィス）	410-0801	静岡県沼津市大手町2-10-14（大樹生命沼津大手町第二ビル）	055-962-7161
浜松ＳＣ	430-7715	静岡県浜松市中区板屋町111-2（浜松アクトタワー）	053-452-3197
北陸ＳＣ第一課	920-0919	石川県金沢市南町4-60（金沢大同生命ビル）	076-232-3071
北陸ＳＣ第二課	920-0919	石川県金沢市南町4-60（金沢大同生命ビル）	076-223-1486
北陸ＳＣ（福井オフィス）	910-0023	福井県福井市順化1-21-1（ニッセイ福井ビル）	0776-22-5022
北陸ＳＣ（富山オフィス）	930-0856	富山県富山市牛島新町5-5（タワートリプルワン）	076-432-6280

関西損害サービス本部			
関西ＳＣ第一課	564-0051	大阪府吹田市豊津町9-1（パシフィックマークス江坂）	06-7221-4010
関西ＳＣ第二課	564-0051	大阪府吹田市豊津町9-1（パシフィックマークス江坂）	06-7221-4020
関西ＳＣ第三課	564-0051	大阪府吹田市豊津町9-1（パシフィックマークス江坂）	06-7221-3201
関西ＳＣ第四課	564-0051	大阪府吹田市豊津町9-1（パシフィックマークス江坂）	06-7221-4140
関西ＳＣ第五課	564-0051	大阪府吹田市豊津町9-1（パシフィックマークス江坂）	06-7221-4070
関西ＳＣ第六課	530-0011	大阪府大阪市北区大深町3-1（グランフロント大阪　タワーB）	06-7223-3880
関西ＳＣ第七課	545-6033	大阪府大阪市阿倍野区阿倍野筋1-1-43（あべのハルカス）	06-7711-6350
関西ＳＣ第八課	564-0051	大阪府吹田市豊津町9-1（パシフィックマークス江坂）	06-7221-4050
関西ＳＣ第九課	564-0051	大阪府吹田市豊津町9-1（パシフィックマークス江坂）	06-7221-4050
和歌山ＳＣ	640-8355	和歌山県和歌山市北ノ新地1-25（富士火災和歌山ビル）	073-431-8370
神戸ＳＣ第一課	651-0088	兵庫県神戸市中央区小野柄通3-2-22（富士火災神戸ビル）	078-265-2630
神戸ＳＣ第二課	651-0088	兵庫県神戸市中央区小野柄通3-2-22（富士火災神戸ビル）	078-570-4310
姫路ＳＣ	670-0964	兵庫県姫路市豊沢町135（姫路大同生命ビル）	079-285-4735
京都ＳＣ第一課	600-8372	京都府京都市下京区五条通大宮南門前町480（富士火災京都ビル）	075-371-2201
京都ＳＣ第二課	600-8372	京都府京都市下京区五条通大宮南門前町480（富士火災京都ビル）	075-284-0050
京都ＳＣ第三課	600-8372	京都府京都市下京区五条通大宮南門前町480（富士火災京都ビル）	075-371-2201
京都ＳＣ（滋賀オフィス）	525-0031	滋賀県草津市若竹町1-40（OHビル草津）	077-501-3950
奈良ＳＣ	630-8115	奈良県奈良市大宮町6-3-3（富士火災奈良ビル）	0742-35-4581
中国・四国損害サービス本部			
広島ＳＣ第一課	730-0011	広島県広島市中区基町11-10（合人社広島紙屋町ビル）	082-223-3322
広島ＳＣ第二課	730-0011	広島県広島市中区基町11-10（合人社広島紙屋町ビル）	082-222-4101
広島ＳＣ第三課	730-0011	広島県広島市中区基町11-10（合人社広島紙屋町ビル）	082-223-2611
岡山ＳＣ第一課	700-0913	岡山県岡山市北区大供2-2-5（淳風会健康管理センター北館）	086-231-1244
岡山ＳＣ第二課	700-0913	岡山県岡山市北区大供2-2-5（淳風会健康管理センター北館）	086-223-1145
山陰ＳＣ	690-0006	島根県松江市伊勢宮町519-1（松江大同生命ビル）	0852-26-2861
山口ＳＣ	740-0022	山口県岩国市山手町1-2-23（105ビル）	0827-23-0281
山口ＳＣ（周南）	745-0036	山口県周南市本町1-3（大同生命徳山ビル）	0834-31-2031
高松ＳＣ第一課	760-0026	香川県高松市磨屋町8-1（あなぶき磨屋町ビル）	087-822-6979
高松ＳＣ第二課	760-0026	香川県高松市磨屋町8-1（あなぶき磨屋町ビル）	087-822-6979
高知ＳＣ	780-0822	高知県高知市はりまや町2-2-11（富士火災高知ビル）	088-824-9100
松山ＳＣ	790-0003	愛媛県松山市三番町4-8-11（富士火災松山ビル）	089-946-3868
徳島ＳＣ	770-0856	徳島県徳島市中洲町1-42-1（富士火災徳島ビル）	088-625-2335
九州・沖縄損害サービス本部			
福岡ＳＣ第一課	810-0041	福岡県福岡市中央区大名2-4-35（富士火災福岡ビル）	092-761-6111
福岡ＳＣ第二課	810-0041	福岡県福岡市中央区大名2-4-35（富士火災福岡ビル）	092-718-7090
福岡ＳＣ第三課	810-0041	福岡県福岡市中央区大名2-4-35（富士火災福岡ビル）	092-771-8794
福岡ＳＣ第四課	810-0041	福岡県福岡市中央区大名2-4-35（富士火災福岡ビル）	092-771-8794
福岡ＳＣ（佐賀オフィス）	840-0801	佐賀県佐賀市駅前中央1-9-45（大樹生命佐賀駅前ビル）	0952-29-8941
久留米ＳＣ	830-0032	福岡県久留米市東町38-1（大同生命久留米ビル）	0942-31-2429
北九州ＳＣ第一課	802-0005	福岡県北九州市小倉北区堺町2-3-31（富士火災小倉ビル）	093-551-0034
北九州ＳＣ第二課	802-0005	福岡県北九州市小倉北区堺町2-3-31（富士火災小倉ビル）	093-511-3831
大分ＳＣ	870-0045	大分県大分市城崎町1-3-31（富士火災大分ビル）	097-535-1150
長崎ＳＣ	850-0031	長崎県長崎市桜町5-3（大同生命長崎ビル）	095-828-0731
熊本ＳＣ	860-0843	熊本県熊本市中央区草葉町4-20（富士火災熊本ビル）	096-354-1562
宮崎ＳＣ	880-0806	宮崎県宮崎市広島1-18-7（大同生命宮崎ビル）	0985-24-3263
鹿児島ＳＣ	892-0847	鹿児島県鹿児島市西千石町11-30（富士火災鹿児島ビル）	099-224-1761
沖縄ＳＣ	900-0015	沖縄県那覇市久茂地1-12-12（ニッセイ那覇センタービル）	098-862-2175
自動車保険損害サービス部			
自動車第一カスタマーセンター第一課	850-0843	長崎県長崎市常盤町1-1（メットライフ生命長崎ビル）	0120-938-785
自動車第一カスタマーセンター第二課	850-0843	長崎県長崎市常盤町1-1（メットライフ生命長崎ビル）	0120-877-320
自動車第一カスタマーセンター第三課	850-0843	長崎県長崎市常盤町1-1（メットライフ生命長崎ビル）	0120-938-785
自動車第一カスタマーセンター第四課	850-0843	長崎県長崎市常盤町1-1（メットライフ生命長崎ビル）	0120-938-785
自動車第一カスタマーセンター第五課	850-0843	長崎県長崎市常盤町1-1（メットライフ生命長崎ビル）	0120-876-153
自動車第一カスタマーセンター第六課	850-0843	長崎県長崎市常盤町1-1（メットライフ生命長崎ビル）	0120-938-986
自動車第一カスタマーセンター第七課	850-0843	長崎県長崎市常盤町1-1（メットライフ生命長崎ビル）	0120-938-986
自動車第二カスタマーセンター第一課	900-0006	沖縄県那覇市おもろまち1-1-12（那覇新都心センタービル）	0120-982-027
自動車第二カスタマーセンター第二課	900-0006	沖縄県那覇市おもろまち1-1-12（那覇新都心センタービル）	0120-982-027
自動車第三カスタマーセンター	790-0003	愛媛県松山市三番町4-8-11（富士火災松山ビル）	0120-990-238
自賠責ＳＣ	564-0051	大阪府吹田市豊津町9-1（パシフィックマークス江坂）	06-7221-4030
火災保険損害サービス部			
火災カスタマーセンター第一課	850-0843	長崎県長崎市常盤町1-1（メットライフ生命長崎ビル）	0120-613-677
火災カスタマーセンター第二課	850-0843	長崎県長崎市常盤町1-1（メットライフ生命長崎ビル）	0120-901-874
火災カスタマーセンター第三課	930-0856	富山県富山市牛島新町5-5（タワートリプルワン）	0120-975-520

個人傷害・医療保険損害サービス部			
個人医療東日本ＳＣ	130-0013	東京都墨田区錦糸1-2-4(アルカウエスト)	0120-228-155
個人医療西日本ＳＣ	564-0051	大阪府吹田市豊津町9-1(パシフィックマークス江坂)	0120-974-054
個人傷害カスタマーセンター第一課	850-0843	長崎県長崎市常盤町1-1(メットライフ生命長崎ビル)	0120-936-625
個人傷害カスタマーセンター第二課	850-0843	長崎県長崎市常盤町1-1(メットライフ生命長崎ビル)	0120-901-879
個人傷害カスタマーセンター第三課	850-0843	長崎県長崎市常盤町1-1(メットライフ生命長崎ビル)	0120-127-590
個人傷害カスタマーセンター第四課	850-0843	長崎県長崎市常盤町1-1(メットライフ生命長崎ビル)	0120-127-590
個人傷害カスタマーセンター第五課	850-0843	長崎県長崎市常盤町1-1(メットライフ生命長崎ビル)	0120-656-056
海外旅行ＳＣ	130-0013	東京都墨田区錦糸1-2-4(アルカウエスト)	0120-812-618
海外旅行カスタマーセンター第一課	900-0006	沖縄県那覇市おもろまち1-1-12(那覇新都心センタービル)	0120-901-056
海外旅行カスタマーセンター第二課	900-0006	沖縄県那覇市おもろまち1-1-12(那覇新都心センタービル)	0120-901-058
企業財物損害サービス部			
企業財物首都圏ＳＣ第一課	130-0013	東京都墨田区錦糸1-2-4(アルカウエスト)	03-5819-4861
企業財物首都圏ＳＣ第二課	130-0013	東京都墨田区錦糸1-2-4(アルカウエスト)	03-5819-4862
企業財物関西ＳＣ第一課	564-0051	大阪府吹田市豊津町9-1(パシフィックマークス江坂)	06-7221-4040
企業財物関西ＳＣ第二課	564-0051	大阪府吹田市豊津町9-1(パシフィックマークス江坂)	06-7221-4040
企業賠償損害サービス部			
企業賠償首都圏ＳＣ第一課	130-0013	東京都墨田区錦糸1-2-4(アルカウエスト)	0120-11-6299
企業賠償首都圏ＳＣ第二課	130-0013	東京都墨田区錦糸1-2-4(アルカウエスト)	0120-11-6299
企業賠償関西ＳＣ第一課	564-0051	大阪府吹田市豊津町9-1(パシフィックマークス江坂)	06-7221-3202
企業賠償関西ＳＣ第二課	564-0051	大阪府吹田市豊津町9-1(パシフィックマークス江坂)	06-7221-3202
企業傷害・医療保険損害サービス部			
企業傷害東日本ＳＣ第一課	130-0013	東京都墨田区錦糸1-2-4(アルカウエスト)	0120-211-006
企業傷害東日本ＳＣ第二課	130-0013	東京都墨田区錦糸1-2-4(アルカウエスト)	0120-211-006
企業傷害西日本ＳＣ第一課	564-0051	大阪府吹田市豊津町9-1(パシフィックマークス江坂)	0120-255-202
企業傷害西日本ＳＣ第二課	564-0051	大阪府吹田市豊津町9-1(パシフィックマークス江坂)	0120-255-202
企業傷害西日本ＳＣ第二課(中部)	460-0003	愛知県名古屋市中区錦2-4-15(ORE錦二丁目ビル)	0120-992-339
企業傷害西日本ＳＣ第三課	810-0041	福岡県福岡市中央区大名2-4-35(富士火災福岡ビル)	092-718-7080
企業医療東日本ＳＣ	130-0013	東京都墨田区錦糸1-2-4(アルカウエスト)	0120-250-325
企業医療西日本ＳＣ	564-0051	大阪府吹田市豊津町9-1(パシフィックマークス江坂)	0120-938-244
企業傷害第一カスタマーセンター	930-0856	富山県富山市牛島新町5-5(タワートリプルワン)	0120-127-592
企業傷害第二カスタマーセンター	850-0843	長崎県長崎市常盤町1-1(メットライフ生命長崎ビル)	0120-952-869
海上保険損害サービス部			
海損第一ＳＣ	105-8602	東京都港区虎ノ門4-3-20(神谷町MTビル)	03-6848-8380
海損第二ＳＣ	105-8602	東京都港区虎ノ門4-3-20(神谷町MTビル)	03-5400-6544
ファイナンシャル損害サービス部			
ファイナンシャル損害サービス部	130-0013	東京都墨田区錦糸1-2-4(アルカウエスト)	03-5819-4950
グローバル損害サービス部			
グローバル損害サービス部	130-0013	東京都墨田区錦糸1-2-4(アルカウエスト)	03-5819-4951
損害サービス専門業務部			
リカバリーセンター第一課	130-0013	東京都墨田区錦糸1-2-4(アルカウエスト)	03-5819-4941
リカバリーセンター第二課	130-0013	東京都墨田区錦糸1-2-4(アルカウエスト)	03-5819-4942

AIG損害保険株式会社

〒105-8602 東京都港区虎ノ門4-3-20
03-6848-8500（大代表）
午前9時～午後5時（土・日・祝日・年末年始を除く）
https://www.aig.co.jp/sonpo

ミックス
責任ある木質資源を使用した紙
FSC® C020562

VEGETABLE OIL INK

本冊子は責任ある管理がされた森林からの材を含むFSC®認証紙と環境負荷の少ない植物油インキを使用しています。

9P1-134 20-07 15K（TF）