



AIG

SME Resilience

事業継続力の強化を、AIG損害とともに

01

労働安全・人事労務レジリエンス



ヒト
people

中小企業では、もはや平常時でも人手不足の状態

人手不足は深刻な問題であり、事業継続において人材確保は欠かせない要素の一つです。

一方で、労働安全衛生法上の健康診断やストレスチェックにおいては、

半数以上の労働者が健康上何らかの問題を抱えています^{*1}。

企業経営にとって労災事故の対策と同じように、従業員等の健康管理を経営的な視点で考え、

戦略的に実践する「健康経営[®]」^{*2}の重要度はますます高まっています。

*1 出典：厚労省「令和4年定期健康診断実施結果」「令和3年労働安全衛生調査(実態調査)結果の概況」

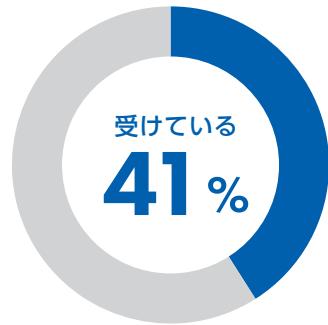
*2 「健康経営[®]」はNPO法人健康経営研究会の登録商標です。AIG損害はNPO法人健康経営研究会の賛助会員です。



従業員から 「社長、がんになってしまいました」 と言われたらどのように対応しますか。

人手不足による事業継続困難な状況は既に始まっており、多様な人材の活用が進んでいる

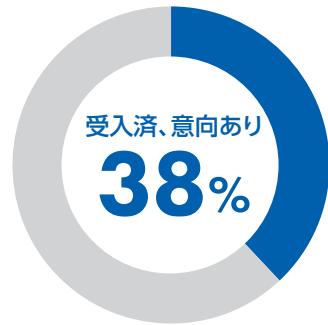
人手不足による経営への影響^{※1}
(n=6,974)



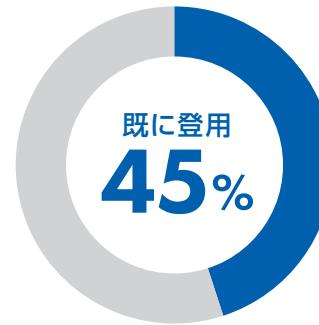
シニア世代(65歳以上)の登用意向^{※2}
(n=7,199)



外国人労働者の受入意向^{※2}
(n=7,095)



管理職の女性登用^{※2}
(n=6,252)

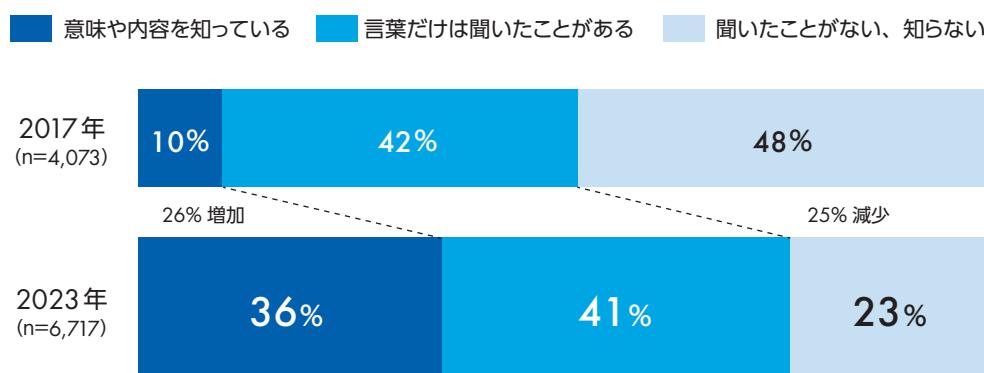


※1 出典：中小企業経営者アンケート「大同生命サーベイ」2023年9月度調査レポート

※2 出典：中小企業経営者アンケート「大同生命サーベイ」2023年1月度調査レポート

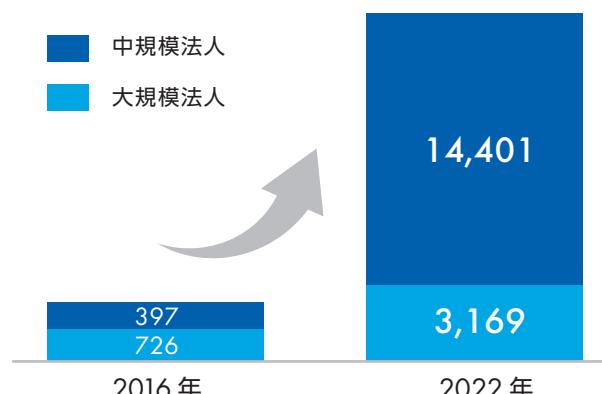
経営者の健康経営[®]に対する認知度が上昇。健康経営優良法人認定・申請数も右肩上がりに増加

健康経営[®]の認知度



出典：中小企業経営者アンケート「大同生命サーベイ」2023年8月度調査レポート

健康経営優良法人認定制度に申請する法人数



出典：経済産業省HP(健康・医療新産業協議会第9回健康投資WG資料)
https://www.meti.go.jp/shingikai/mono_info_service/kenko_iryo/kenko_toshi/pdf/009_02_00.pdf

01

労働安全・人事労務レジリエンス

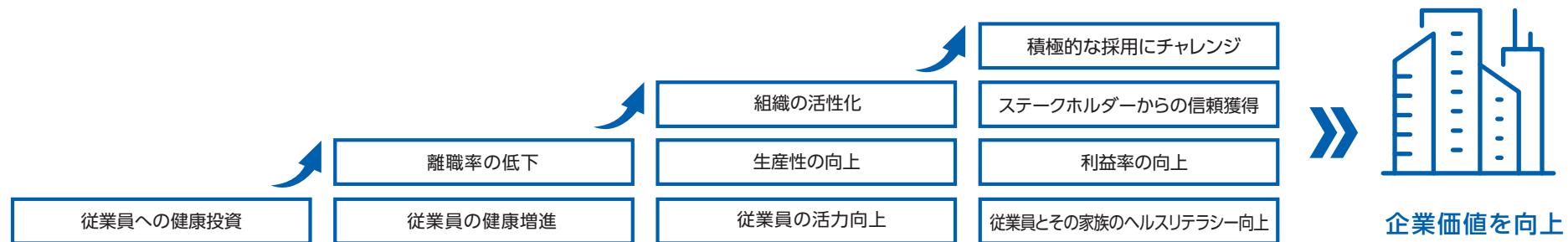


AIG損保は、“健康経営®”への取組みサポートを通じて、従業員が長く働ける体制づくりを一気通貫で支え、労働力確保にチャレンジする経営者を応援します

AIG 損保の労働安全・人事労務に対するサポート



安心して働き続けられる会社としての地位を確立することで、企業価値を向上



若い世代にも魅力を感じてもらえる「かっこいい建設業」を目指す

働き方改革や福利厚生の充実などの取組みによって、社員の定着率を高めている老舗の総合建設会社があります。建設業の3K(きつい、汚い、危険)のイメージを覆すべく、DX化や業務効率化で残業時間の減少を実現。さらに時代に合わせるために社屋を一新し、仕事後に歓談できるラウンジや、社員の健康維持のためにトレーニングジムを設置。人材確保の面において、良い影響をもたらしているようです。また、福利厚生の一環として、業務中だけでなく、プライベートでの病気に対しても保険金が支払われる保険にも加入されており、社員が病気やケガをした際にも手厚くサポートできる体制が用意されています。

お客さまの声

これまで、がんの手術や交通事故などで保険金を受け取った社員たちからは、「こんなにもらっちゃっていいのかな、ありがとう」との声をもらいました。保険代理店のおかげで保険金の請求もスムーズだったし、加入しておいて良かったと思います。

事例の詳細はWEBサイト「AIG STORIES」からご覧いただけます。



01

労働安全・人事労務レジリエンス



AIG損害はお客様の「ヒト」への備えとして様々なサポートを提供します

健康経営[®]の実践サポート

健康経営[®]サポートプログラム

健康経営優良法人（中小規模法人部門）の認定項目を満たす各種ツール・サービスをご用意しています。

中小企業版がん防災マニュアル（治療と仕事の両立支援）

がんにかかった従業員への支援の必要性や、がんになっても安心して働き続けられる職場づくりの具体的な方法をご案内しています。

ハイパー+plus Baton（プラスバトン）

従業員とそのご家族の「健康」を支えるヘルスケアサービス（Webサイト）をご用意しています。



労働安全衛生・人事労務リスクへのサポート

労働安全衛生対策

安全かつ衛生的な職場環境づくりをサポートするため、労働安全衛生に関する講演や社内研修、工場や建設現場など事業場への労災リスク調査立会い等のサービスをご用意しています。

労務リスク対策

健全な職場環境づくりをサポートするため、労務トラブルに関する講習や労務管理体制の整備・運用状況に関する診断やアドバイスなどのサービスをご用意しています。

就業規則コンサルティングサービス（ハラスメント対応）

ハラスメントの禁止とハラスメント行為者に対する懲戒処分を就業規則に規定する際の適切な方法についてアドバイスを行います。

※各サービスのご利用には条件があります。詳細はお近くの弊社営業店にご連絡ください。

治療費や収入減に対する経済的なサポート

経営者や従業員がケガや病気などで業務に従事できなくなった場合、治療費や収入減に対する経済的なサポートに対してのアドバイス等を行っています。

「ヒト」への投資が未来を創る 労働力希少社会における経営の核心

著名な経営学者は「人こそ最大の資産である」と表現しました。企業の規模を問わずとも、「ヒト」の強みが事業活動の強みであると認識しても違和感はないことでしょう。「ヒト」は貸借対照表に記載されていない資産の代表であり、今日において「ヒト」は「情報」などと共に知的資産に分類されており、広くその活用の重要性が認識されています。

しかしながら、日本の総人口は、今後100年間で5,000万人を割り込み、明治時代後半の水準に戻っていく可能性があるとされており、人口減少がそのまま多くの中小企業の深刻な人手不足につながり、対策を講じないと事業継続が困難な状況に陥りつつあります。このような時代にあって、従業員等の健康保持・増進の取組みが、将来的に収益性等を高める投資であるとして、それを戦略的に実践する健康経営[®]という考え方方に注目が集まっています。従業員とその家族の健康や幸福を大事にすることを表明している米国のある企業では、健康経営[®]に対する1ドルの投資が3ドルのリターンになるとの調査結果を出しているくらいです。まさに知的資産への投資が知的資産の増幅(モチベーションアップ)となり、業績向上となって還流している成功事例といえるでしょう。

このように健康経営[®]の認知度は上がりつつある一方で、取組みの本質や効果まで把握している中小企業経営者は未だ低い水準にあるとされています。また、「ヒト」は最大の資産である一方、脅威にもなり得るシビアな側面を持ち合わせているのも事実です。従業員から企業側に対しては様々な原因に基づいて法的手続が提起されています。安全管理の不備や長時間労働に起因する労働災害(いわゆる労災)、パワハラやセクハラなどの問題に起因する損害賠償、不適切な運用による未払残業代請求、解雇や労働条件の変更、懲戒処分などに対する従業員からの事後的な違法主張など、これら「ヒト」に起因する労働問題が事業継続に重大な影響を及ぼすことがあります。特に中小企業の就業規則や各種社内規則(給与規程、退職規程等)が現代版にアップデートされていないことが多く、予防法務の観点から見直しをすることが重要です。

私たちは「ヒト」を最も重要なステークホルダーとして、また事業活動のプラスにもマイナスにも影響する振れ幅が大きいという意味で不確実性(リスク)の高い経営資源と捉えています。

02

財産・利益レジリエンス



被災時は資金「調達」の総力戦 固定費の備えが、持久戦における鍵に

近い将来、高い確率で発生が予測される巨大地震、気候変動により大型化している台風や、線状降水帯による豪雨災害の多発。

いま、自然災害の脅威は増加傾向にあります。

南海トラフ地震は40年以内に約90%^{*1}、首都直下地震は30年以内に約70%^{*2}の確率で発生が予測されています。

また、時間降水量50mm以上の短時間強雨の発生は過去30年間で1.4倍^{*3}に増加しています。

目まぐるしく変化し続ける社会環境・自然現象の中で、企業の財産や利益減少に対するリスクに事前に備えることが求められています。

*1 出典：長期評価による地震発生確率値の更新について（令和6年1月15日） https://www.static.jishin.go.jp/resource/evaluation/long_term_evaluation/updates/prob2024.pdf

*2 出典：内閣府 防災情報のページ「地震災害 想定される大規模地震」 <https://www.bousai.go.jp/kyoiku/hokenkyousai/jishin.html>

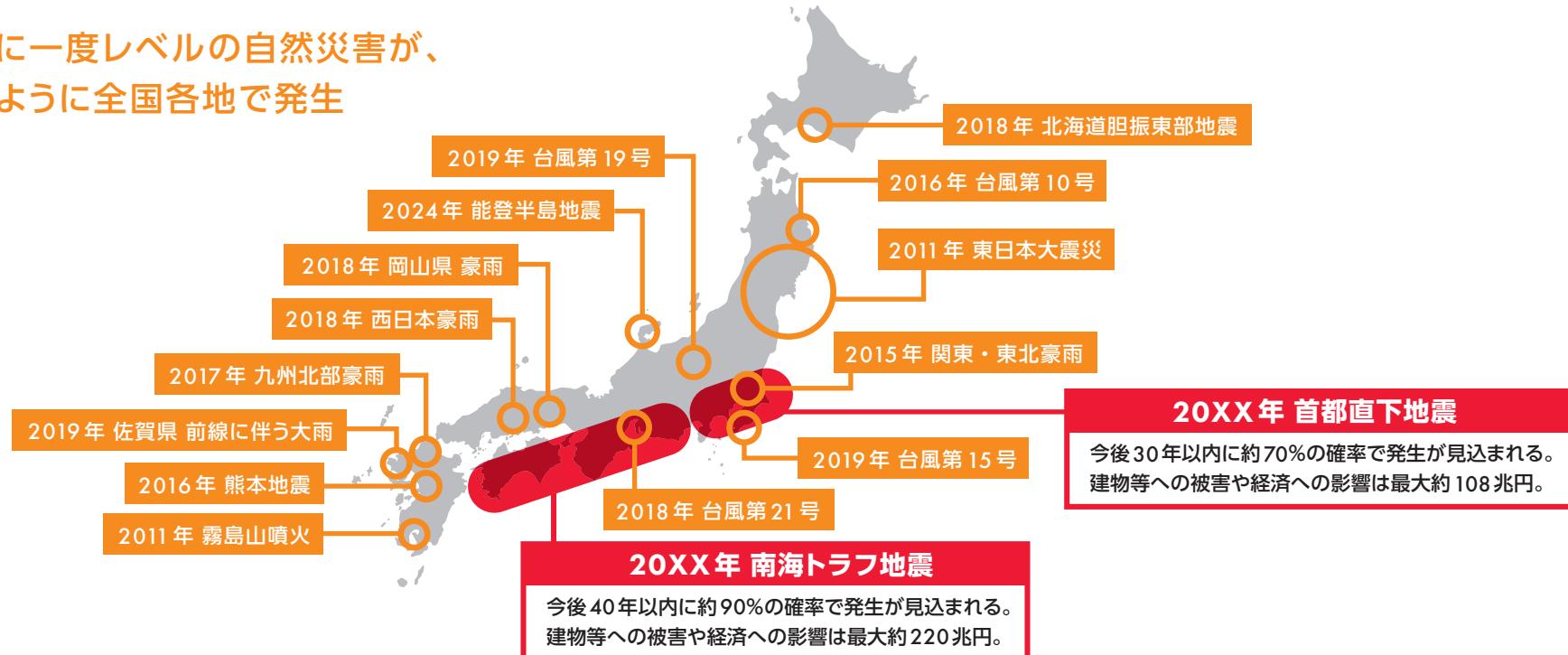
*3 出典：気象庁ホームページ「大雨や猛暑日など（極端現象）のこれまでの変化」 https://www.data.jma.go.jp/cpdinfo/extreme/extreme_p.html



現預金が月商の何倍あるか確認してみましょう。
合わせて、借入金が月商の何倍あるか確認してみましょう。

ARC-SRM

数十年に一度レベルの自然災害が、
毎年のように全国各地で発生



高まる事業中断・倒産リスク

震災による倒産件数は増加傾向に

ICTの進化、業務のデジタル化、サプライチェーンの拡大など、事業環境が複雑化している現在、災害による事業中断のリスクは急速に拡大しています。大規模災害による停電や通信障害、取引先からの原材料・資材の供給停止、物流インフラの崩壊などの事象が事業継続に大きな影響を与え、倒産に追い込まれる企業の数が増えつつあります。実際、1995年に発生した「阪神淡路大震災」の関連倒産件数は3年間で394件だったのに対し、2011年に発生した「東日本大震災」の関連倒産件数は3年間で1,493件と約3.8倍にも増大しました。

震災発生から3年間の倒産件数

2011年 東日本大震災

1995年 阪神淡路大震災
394 件
2011年 東日本大震災
1,493 件

出典：内閣府 過去の大規模災害における事業者への影響(平成28年11月25日)
<https://www.bousai.go.jp/kaigirep/gekijin/dai2kai/pdf/shiryo1-1.pdf>

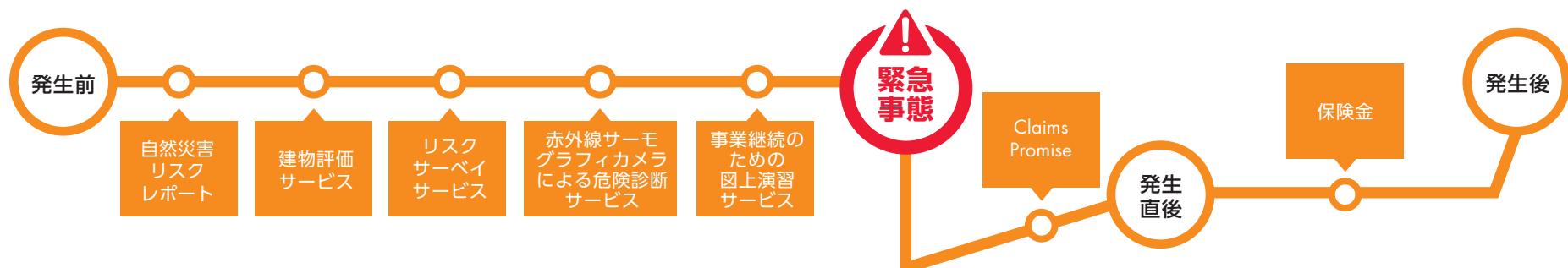
02

財産・利益レジリエンス



AIG 損保は、徹底的にお客さまの事業や保有資産を把握することで、緊急事態の発生前から発生後の復旧までを一気通貫でサポートします

AIG 損保の財産・利益に対するサポート



緊急事態への備え、早期復旧に向けた対応を通じて、企業価値を向上

事前に事業や保有資産を正しく把握し、備える



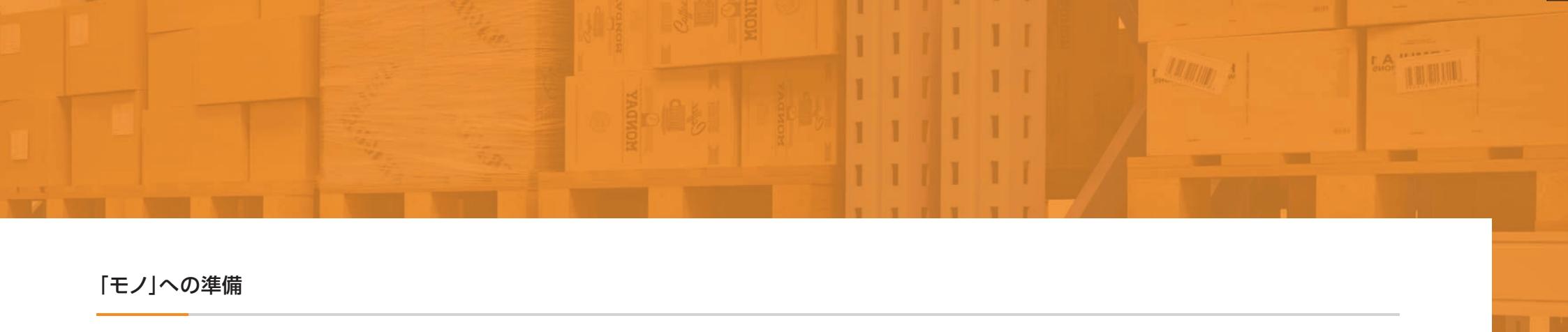
緊急事態でも慌てず、被害を最小限に



早期復旧で差をつけ、市場の信頼を獲得



企業価値を向上



「モノ」への準備

事業遂行に欠かせない建物・設備や機械装置等の固定資産や、商品・製品・原材料等の流動資産が被災すると事業継続は困難になります。AIG損保は、一時的な資金調達ではなく長期的な視点でお客様の事業継続を意識しつつ、お客様の事業における適切な資産の把握を実施し、必要な対策をご提案します。



「力ネ」への準備

被災し休業しなければならなくなつた場合でも、事業再開までの従業員の雇用等の固定費は発生し続けます。人件費を払うことができずに従業員を解雇することになつてしまふと、事業を担うスキルを持った人材が不足してしまい、元通りに復旧することができません。このようなリスクに対する事前対策として自己資金の準備や、国の公的補助金等の活用がありますが、AIG損保ではリスクファイナンスの観点で事前の対策から被災後の復旧までの一気通貫のサポートをご提案します。



02

財産・利益レジリエンス



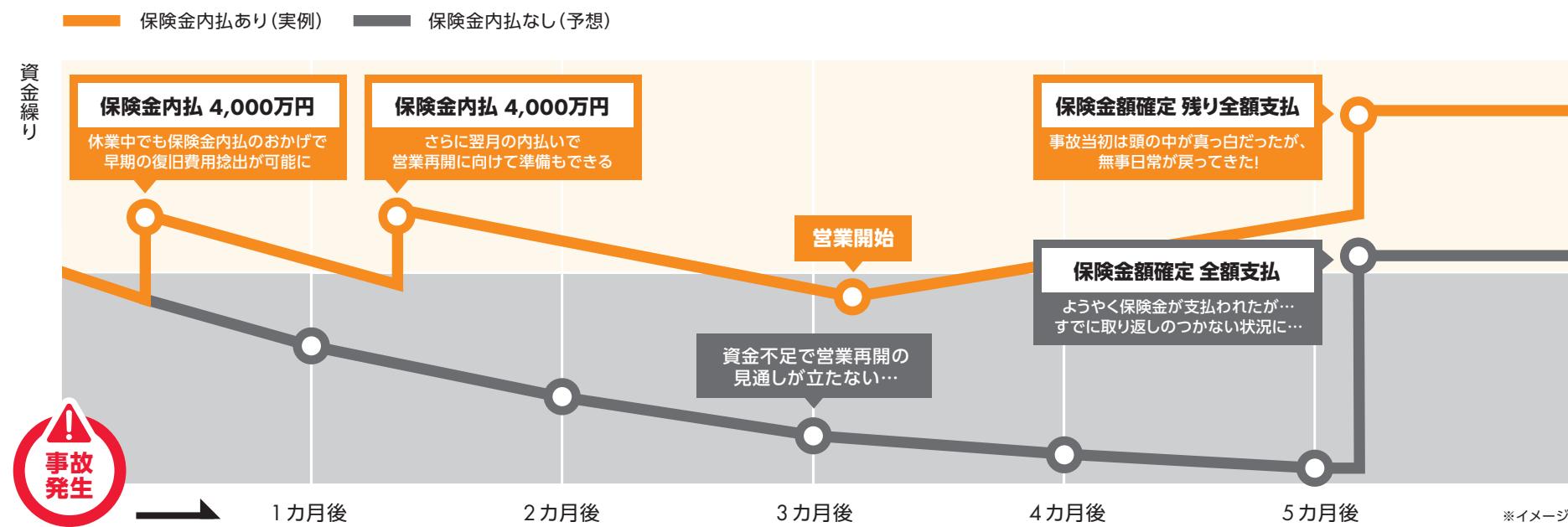
もしもの時に、迅速なお支払いで事業継続を支援

AIG Property Claims Promise (保険金高額内払サービス)

当社が保険金をお支払いできる事故と判断した後、修理見積書などの必要書類をご提出いただく前に損失見込額の最大50%までを早期に内払いすることが可能です。保険金の一部を甚大な被害に遭われたお客さまへ迅速にお支払いすることで、早期の事業再建をサポートします。

※弊社が保険金支払いの対象と判断した事案のうち、お客さまの臨時資金の需要が高く、早期内払いが妥当であると認めたものが対象となります。

保険金高額内払サービス 利用有無の比較



財産・利益レジリエンス

お客さま事例

2019年(令和元年)台風第15号による水災事故：製造・小売業

2019年(令和元年)台風第15号で発生した集中豪雨により、食品製造・小売業を営むお客さまの店舗併用住宅が床上浸水し、建物、家財、1階店舗に収容されていたすべての厨房機器、電気機器類が甚大な被害を受け、休業を余儀なくされました。お客さまは早期の営業再開を望まれていましたが、機器類の再取得には一時金が必要となり、加えて昨今の半導体不足により再取得に3、4ヶ月要する機器類もあることから、営業再開の見通しが立たない状況に不安を感じられていました。そのようなお客さまの心情と状況から、当社は立会調査から7日後に、お客さまへ1,000万円の内払いを実施しました。

お客さまの声

まだ必要書類の取り揃えに時間がかかりそうな中での内払いの提案だったので驚きました。休業が続き、事業継続に不安を抱えていましたが、素早く対応いただいたことで、非常に助かりました。

その他の事例はWEBサイト「AIG STORIES」からご覧いただけます。



02

財産・利益レジリエンス



AIG 損保はお客様の「モノ」・「カネ」の支えとして様々なサポートを提供します

財産・利益へのサポート

自然災害リスクレポート

お客様の立地における自然災害リスク(地震、津波、水災、土砂災害)をレポートにまとめ、無料で提供しています。自社の状況を知る初めの一歩としてご活用ください。

建物評価サービス

お客様の大切な資産を守り、被災時には事業継続できるように、また、保険会社として適正な火災保険を提案するために、現地調査により建物の構造等を確認し、建物、機械・設備の再調達価額および時価額を算出します。

リスクサーバイサービス

お客様の施設内を拝見し、図面や点検結果と照らし合わせながら防災・減災の観点で火災・爆発・自然災害リスク等を発見し、損害の予防や軽減のためのアドバイスを実施します。

事業継続のための図上演習サービス

自然災害を始めとした「非常事態」に備えるための訓練として、①地震発生から1時間をリアルタイムで疑似体験してもらう「地震シミュレーション」、②地震発生後3日～1カ月以内に発生する様々な問題に対してグループ討議をしていただく「事業継続意思決定演習」を提供しています。災害発生直後の初動対応から復興対応に至る期間での様々な出来事を追体験することで、早期の事業復旧を図ります。

赤外線サーモグラフィカメラによる危険診断サービス

電気系統の火災は、全体のおおよそ30%、支払保険金で見ると約55%を占めます。AIG損保では、目には見えないリスクを赤外線を通じて見える化。ISO基準に基づく診断技術で、お客様の電気火災リスクの低減、未然防止に向けたアドバイスを実施します。



※各サービスのご利用には条件があります。詳細はお近くの弊社営業店にご連絡ください。

自然災害からモノ・カネを正しく備える「備災」という考え方

今、かつてないほどに自然の猛威が容赦なく経営資源に襲いかかっています。気候変動により大型化している台風、線状降水帯による豪雨災害の多発。自然災害の脅威は確実に増加傾向にあります。南海トラフ地震は40年以内に約90%、首都直下地震は30年以内に約70%の確率で発生が予測されています。私たちは自然災害が時間・場所とは無関係に発生し得ると認識すべきで、自然災害はもはや防ぐ事象ではなく、正しく備える事象として捉えるべきと考えています。

ビジネスは元手「カネ」からスタートし、建物や機械・設備といった「モノ」から、製品・商品・サービス「モノ」に創り換えることにより、事業活動に入ります。このため本来「モノ」と「カネ」はとても重要な経営資源であるはずなのですが、あまりにも当然すぎるということもあり、私たちはなかなか平常時にこの重要性に気づくことができません。皮肉なことに自然災害に遭って初めて「モノ」と「カネ」が重要な経営資源であると気づかされることが多いものです。

よってAIG損保は平常時から「モノ」を事業活動により売上「カネ」となる予定の重要な資産と捉え、「カネ」となる売上はすべての費用「カネ」を支払う原資であるという認識に立ち、災害に備える提案をします。

そして会計上の表現とは別に、費用には営業利益を含めるべきと考えます。なぜなら本来利益を出すことは企業の存続要件であるはずであり、利益は事業を続けるための必要経費ともいえるはずだからです。

利益には「経営資源を効率よく活用できているかどうかのシグナルである」という奥深い表現もあるくらいです。しかしながら中小企業の6割以上は赤字だといわれていることに加え、大企業に比べて中小企業の内部留保は乏しいことが多く、被災時にあっては金融機関からの借入も困難な状況に陥ります。

被災時には確実に事業活動が低下するため、費用の支払原資である売上高が低下してしまうのに、人件費などの固定費「カネ」は下げることができないため、資金繰りが厳しくなり事業継続の危機につながりかねない事態に陥ります。自然災害に被災し操業率が低下した時、最低でも人件費などの固定費を捻出できるかどうかが中小企業の事業継続力のキーポイントとなります。

03

情報セキュリティレジエンス

情報



むしろ標的は中小企業 そこにある攻撃者の真の狙いと、求められる「初動力」

サイバー攻撃は、中小企業にはあまり関係がないと捉えられがちです。

しかし、中小企業の個人情報や技術に関する情報が今狙われています。

また、取引先の大手企業のネットワークに侵入するための踏み台として狙われることもあり、

攻撃の被害者だけではなく、取引先から見た場合に加害者に見えてしまうことがあります。

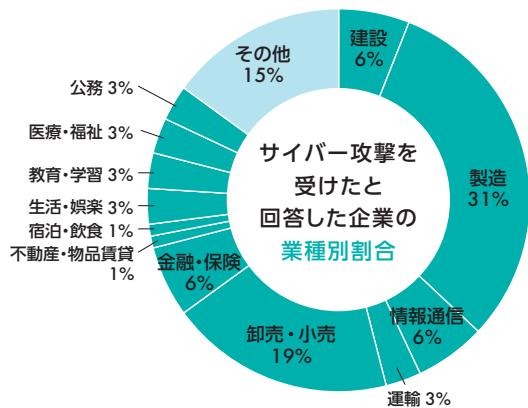
近年、サイバー攻撃は多様化・巧妙化しており、

これらのサイバーリスクへの対策を講じることが事業継続のカギとなります。

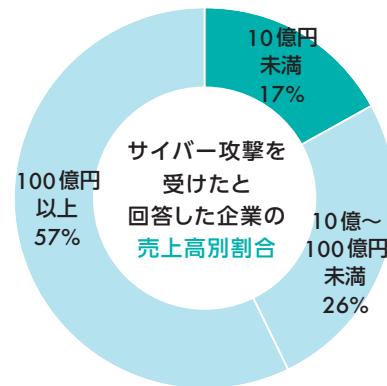


社長、パソコンの動きがおかしいと感じたら、
すぐにやらないといけないことが1つあるんですが、何だと思いますか？

業種や規模に関係なく、あらゆる企業がサイバー攻撃の脅威にさらされている



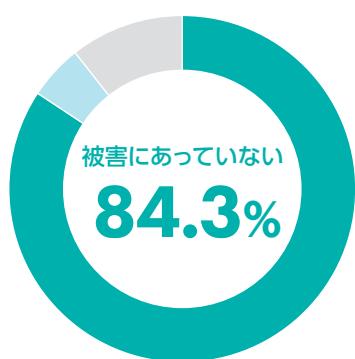
公的機関だけではなく
あらゆる業種の企業が
攻撃対象に



大企業だけでなく中小企業も
サイバー攻撃の脅威に
さらされています

大多数が「被害にあっていない」と回答する一方で、
大量の不審なアクセスが発生している

2020年度の1年間に
情報セキュリティ被害にあったか(n=4,074)※1



別の中小企業 1,117 社を対象とした
サンプル調査※2 では…

外部からの不審なアクセス
181,536 件
サイバー攻撃を
認識できていない可能性も…

サイバー攻撃が発生した場合、実際の被害額だけでなく、
その原因調査だけで高額になることも

個人情報 10 万件を漏洩した場合の想定被害額は？

内 容	金 額
デジタル・フォレンジック費用(PC5台、サーバ2台の場合) PC1台100万円×5台、サーバ1台300万円×2台、その他100万円	1,200万円
被害者対応など専門家コンサルティング費用	500万円
コールセンター委託費用	1,000万円
謝罪広告費用*	1,200万円
お詫び状作成・送付にかかる費用	2,000万円
合計	5,900万円

※1 出典：独立行政法人情報処理推進機構：2021年度 中小企業における情報セキュリティ対策に関する実態調査

※2 出典：令和2年度 中小企業サイバーセキュリティ対策支援体制構築事業(サイバーセキュリティお助け隊事業)成果報告書(全体版)

* 全国紙5紙、地方新聞1紙に2段2/1で掲載した場合の費用を想定(弊社調べ)

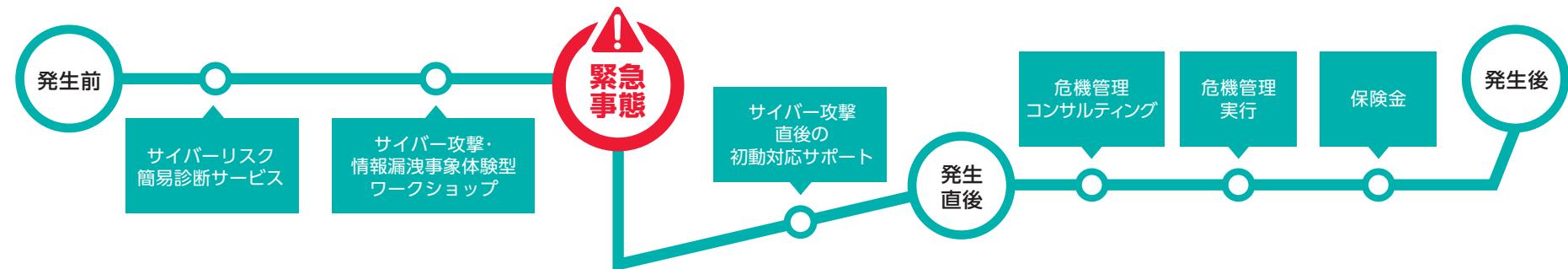
03

情報セキュリティレジエンス

情報

AIG 損保は、デジタル化社会を乗り切るためにまず取るべき対策をお伝えしつつ、事故発生後の適切な初動対応と速やかな復旧に向けたサポートを実施します

AIG 損保の情報セキュリティに対するサポート



適切な初動対応と早期復旧に向けたサポートを通じて企業価値を向上



情報セキュリティレジエンス

お客さま事例

不正アクセスによるクレジットカード情報の流出

2年前に始めた自社ECサイトにおいて不正アクセスが発生。ECサイトでクレジットカード決済された顧客のクレジットカード情報が流出し、クレジットカード会社から多額の損害賠償請求を提起されました。

POINT!

サイバー攻撃を受けた場合「デジタル・フォレンジック※」などセキュリティに関する高度な知識と技術をもった専門家による迅速な対応が求められます。

※「デジタル・フォレンジック」とは、不正アクセスなどのサイバー攻撃を受けた際に、攻撃を受けたパソコンやサーバなどに残る電子的記録を保全・復元・解析し、原因や情報漏洩の影響範囲を調査することなどをいいます。

お客さまの声

不正アクセスを受けた直後は社内がパニックになりました。しかし保険のサービス(補償)のおかげで、脅威からの隔離や正確な影響範囲の解析など、迅速な初期対応ができ、お客様からのクレームも最小限に抑えることができたと思っています。本当に助かりました。

その他の事例はWEBサイト「AIG STORIES」からご覧いただけます。



03

情報セキュリティレジエンス

情報

AIG 損保はお客様の「情報セキュリティ」の支えとして様々なサポートを提供します

情報セキュリティへのサポート

サイバーリスク簡易診断サービス

サイバーリスク対策に取り組むお客様に対して、セキュリティ管理体制に関する15の設問に回答いただきます。それらの回答をもとに、「OS・ソフトウェア」、「ウイルス対策」、「パスワード」、「共有設定」、「脅威・攻撃」の5つの視点から診断し、報告書にまとめて提供します。



サイバー攻撃・情報漏洩事象体験型ワークショップ

サイバー攻撃により個人情報漏洩が発生した際の対応の流れを追体験することで、危機管理対応および対応費用の重要性を認識いただく演習を提供しています。架空の企業をケーススタディとして、時間の経過とともに変化するサイバー攻撃後の状況を想定し、担当者の立場で対策を考え意見交換をしながら、状況に応じた意思決定を机上で検討することで、サイバー攻撃による不具合発生直後に発生する諸問題に対しての知見を深めていただきます。

サイバー攻撃直後の初動対応サポート

STEP 00

デジタル・フォレンジック

不正アクセス等により機密情報漏洩のおそれが発生した場合、セキュリティ・コンサルティング会社をご案内し、サイバー攻撃を受けたパソコンなどのデータを保全・解析して原因や情報漏洩の影響範囲を調査するデジタル・フォレンジックに要した費用を補償します。

STEP 01

情報漏洩への初期対応

個人情報漏洩の危機に瀕した場合には、初期対応を効果的に行うためのコンサルティングサービスを利用するにあたり要した費用を補償します。

STEP 02

高額な費用への対応

危機管理コンサルティングに基づいて情報漏洩発覚後に対応する謝罪広告掲載費用、お詫び状の作成・送付にかかる費用、コールセンターへの委託や電話回線の増設にかかる費用などを補償します。

STEP 03

訴訟への対応

被害者や委託元から損害賠償請求(求償)された場合に、損害賠償金および争訟費用を補償します。

情報技術が事業の基盤 サイバー攻撃に正しく備えるということ

1 1980年頃より「情報」が重要な経営資源として認識されるようになりました。「情報」は「ヒト」とならび知的資産とも呼ばれ、今日のビジネスにおいて「情報」は活用技術を伴い企業の事業活動を支えていることに異論を唱える人はいないでしょう。

いまや世界はこの情報技術(IT)の向上により多大な利便性という恩恵を享受しています。スマートフォンを紛失してしまったり、長時間使用できなくなった際に、ちょっとした絶望感に襲われた経験はありませんか。もはや私たちの日常生活は情報技術の上に成り立っており、そのおかげで企業や個人、コミュニティなどの社会との接点を保っている状態ともいえます。よってそのつながりが寸断された場合には、著しく不便で混乱した状態に陥ることになります。

全く同様のことが事業活動においてもいえます。情報技術は事業オペレーションの基礎となる重要なインフラになっているため、ITリスク、サイバーリスクはインフラリスクとなっています。今後ますます進むデジタル社会にあって、「情報」という経営資源は避けられない経営アジェンダになりつつあります。

近年、個人や企業の情報技術に対して悪意のある攻撃が増えていることは報道の通りです。そのような中、中小企業の場合、セキュリティ対策の不十分さに加え、誤った認識に基づく対応などが重なることで、事業活動に深刻な悪影響を及ぼす事例が報告されています。最近では中小企業にある情報ネットワークを踏み台として、大手取引先企業への侵入経路とする攻撃が多く確認されており、サイバー攻撃の被害者になるだけでなく、取引先から見た場合に加害者に見えてしまうことがあります。

またIoTに代表されるように、製造業をはじめとしてITネットワークに接続される機器が増えており、サイバー攻撃を受け工場の制御システムなどが誤作動したことが原因で、製品に欠陥が生じれば、リコールや製造物責任を問われることも考えられます。さらには設備・機械等の誤作動により、従業員がケガをするなど労災事故へ発展する可能性も考えられ、単にネットワーク自体の問題として捉えるだけでは足りず、「情報」に対して高いリスク感性を持ち合わせる必要があります。

そのため、必要なセキュリティ対策を講じると同時に、攻撃の発覚、あるいはその可能性を感じた場合には迅速で間違いのない対応が求められています。

AIG損害は多様化・巧妙化するサイバー攻撃を、自然災害同様に、正しく備える事象として捉えるべきと考えています。

04

事業賠償レジリエンス

4大経営資源を活用した
事業活動



「想定外！」に続く「示談交渉？」 大規模自然災害レベルのハイリスクエリア

安定した事業活動のためには、万が一の事故による高額な賠償金への備えが必要です。

めまぐるしく変化し続ける事業環境のなかで、賠償リスクも多様化しており、

一昔前では考えられないような相手からの賠償請求が増えています。

しかしながら、ひとたび賠償事故が発生した場合、ほとんどの事業者にとって初体験のことであり、

どのように紛争を解決していくのか想像すらできないものです。

その際には確かなパートナーからの確かな支援が必要となります。



世の中には様々なリスクが存在します。
リスクについて考える時、リスクマップを使うと便利です。

ARC-GRM

リスクマップ



発生してから気づくのでは遅い。日々の事業活動の中に潜むリスクを早期に発見することの必要性

ヒト・モノ・カネ・情報それぞれに対してのリスクを洗い出し、対策を立てたとしても、日々の業務を通じて新たなリスクは次々と発生し、気づかれないまま潜んでいます。この予め把握することが難しい「事業活動によって発生するリスク」を見過ごしたままにすると、緊急事態が発生した際に急な対応を迫られることとなり、十分な対応ができないことで復旧が遅れ、高額な賠償金によってお客様の事業継続が困難な状況になります。



高額化する賠償金の請求 高額賠償への備えが必要です

2020年4月1日の民法改正により、対人事故の賠償金額が高額化しました。これは法定利率が5%から3%に下がったためです。さらに介護費用も高額化しています。また、対物事故に関しても、被害者(店舗等)に休業損害が発生した場合、高額な営業損失を賠償請求される可能性があります。いつ、どの会社にも起こりうる事故に備えるとともに、事故発生時の補償についても備えることが重要です。

例:工事中、誤って鉄材を落下、通行人(30歳男性 年収600万円)が負傷、後遺障害1級と診断

賠償金内訳	改正前 法定利率5%	改正後 法定利率3%
逸失利益	1億27万円	1億3,300万円
将来介護費	5,355万円	7,578万円
慰謝料など	2,800万円	2,800万円
賠償金合計	1億8,182万円	2億3,678万円

5,496万円UP

例:工場の電気工事で、工場全体の電源ケーブルを切断してしまい、工場が10日間の稼働停止

賠償金内訳	金額
電源ケーブルの修理費用	300万円
工場の10日間の休業損害	2億6,700万円
賠償金合計	2億7,000万円

※各事例は想定の事例です。上記例の逸失利益および将来介護費は、民法改正後のライブニツ系数(就労可能年令を67歳とした場合)を適用しています。

04

事業賠償レジリエンス

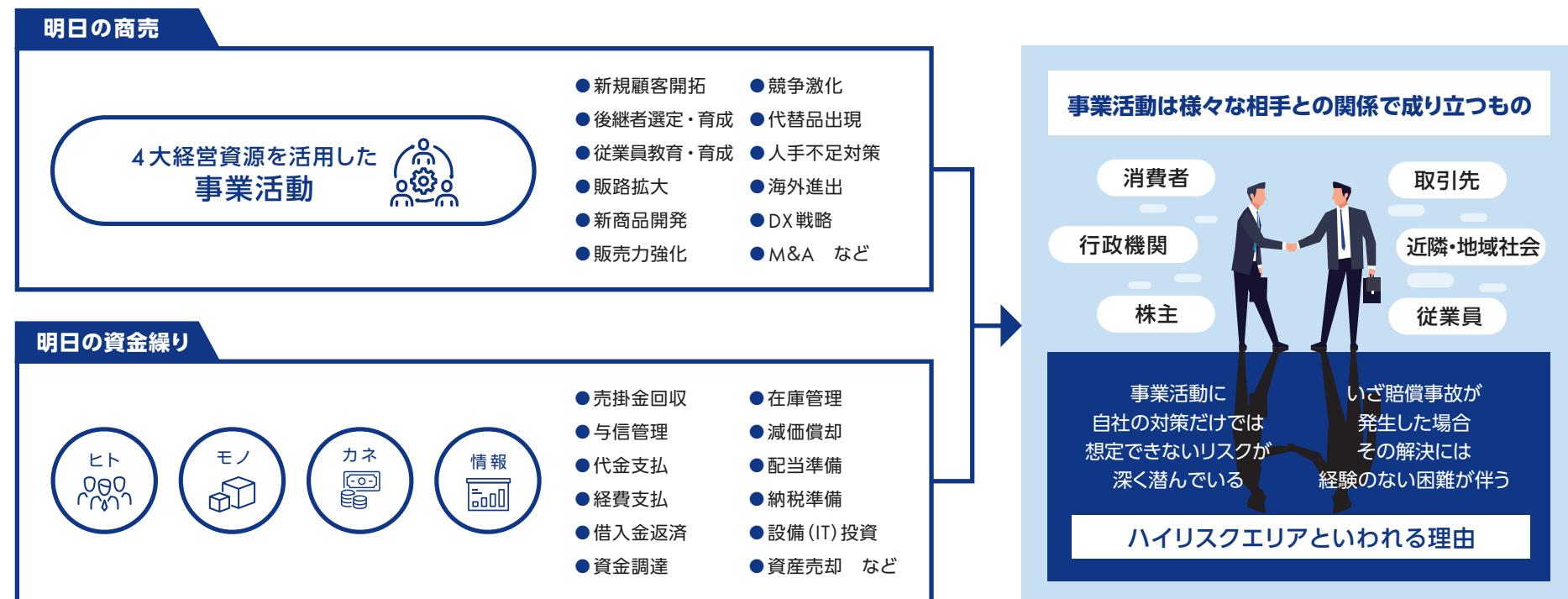
4大経営資源を活用した
事業活動

中小企業経営者の悩みは「明日の商売」と「明日の資金繰り」

事業活動に潜むリスクと困難性

経営者の日々の悩みである「明日の商売」と「明日の資金繰り」。とりわけ商売は相手があつてのものであり、様々な相手との関係で成り立ちます。

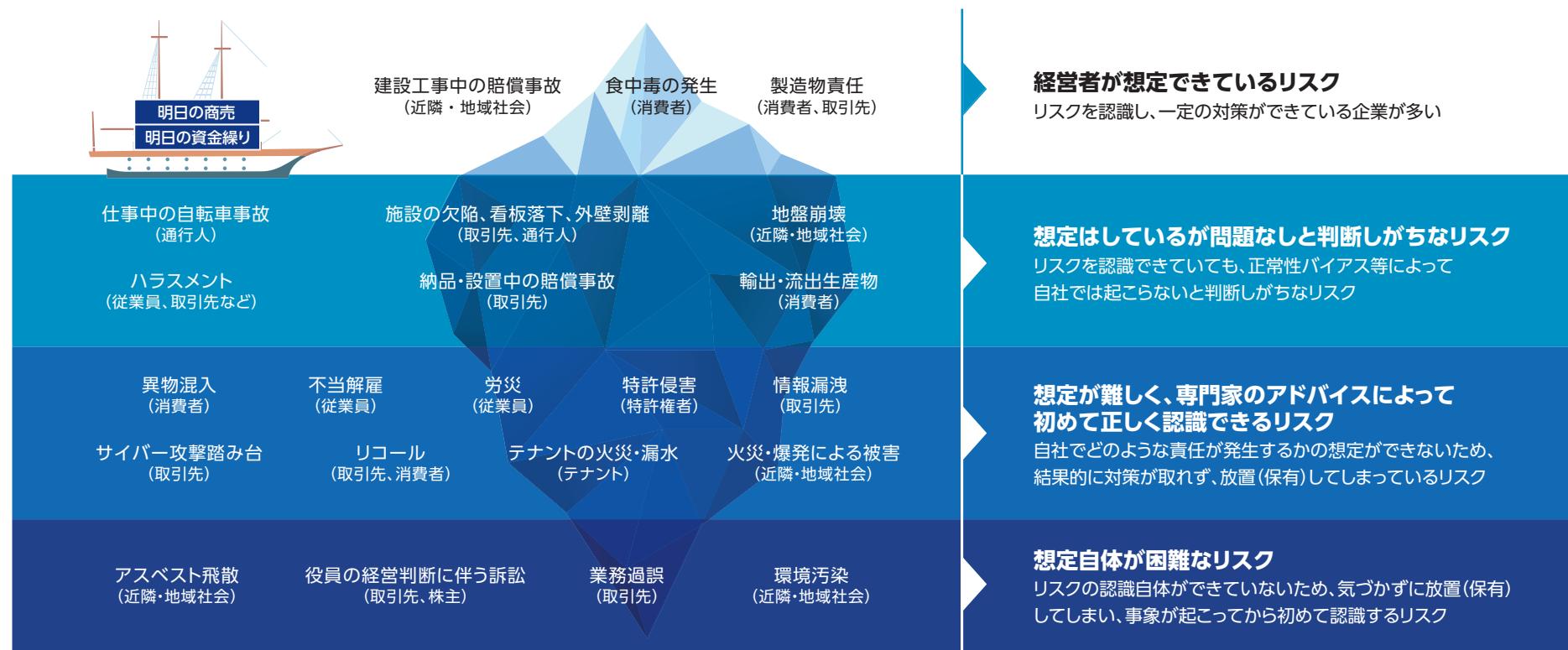
事業賠償リスクがハイリスクエリアといわれる理由は、その相手とリスクの種類によって事前の予見が困難であり、いざ発生した際の解決が困難であるためです。



AIG損保は、事業活動に深く潜むリスクを見過ごしたままにせず、対策の必要性をアドバイスします

想定できないリスクには階層があり、中には事象が起こってから初めて認識するリスクもあります。

AIG損保は高額化する様々な賠償リスクに対し、様々なツールを活用してお客様の意思決定をサポートします。



04

事業賠償レジリエンス

4大経営資源を活用した
事業活動

万一の事故が発生した際は、親身な解決援助サービスにより、スムーズな紛争解決をサポートします

事故発生時の解決援助サービス

賠償保険は、法律上、示談交渉(被害者との交渉そのもの)を代行することはできませんが、保険会社として可能な範囲で被保険者の紛争解決をサポートします。賠償事故の解決にあたっては、代理店や営業社員とAIG損保の損害サービス部門が協力し、年間4万件を超える企業賠償保険の事故解決をサポートしている実績があります。

経営者が直面する、事故発生後の様々な課題

- 何の法律に基づく責任なのか?
- 責任の有無はどうなっているのか?
- 責任の割合はどれぐらいなのか?
- 賠償金はいくらなのか?
- そのために新たに借入できるのか?
- 今の資金繰りで支払えるのか?
- 相手に説明できるのか?
- 相手が納得するのか?



01 事故の受付

事故の状況や被害の内容を丁寧にヒアリングし、事故の対応についてのアドバイス、補償の内容、必要書類をご案内します。

02 被害状況の調査

お客様のご希望に応じて、当社から被害者に直接ご連絡をして、お詫びの意をお伝えするとともに、被害者との間で被害状況の聞き取りや立ち合い確認などをさせていただきます。

03 保険金の額の算定

契約内容と被害状況に基づき、お支払い可能な保険金の額を算定します。

04 被害者に対する、保険金の額の提示と意向確認

お客様のご希望に応じて、算定した保険金の額およびその根拠について、当社から被害者にご説明させていただきます。また、被保険者から被害者への情報の伝達や書類の送付をお手伝いさせていただき、被保険者の心理的・時間的なご負担を軽減します。

05 示談書の作成・締結のサポート

示談書/免責証書のひな形を参考資料として提供させていただきます。また、被保険者の指示に基づき、そのひな形の入力事務をお手伝いさせていただきます。

06 解決(保険金のお支払い)

保険金をお支払いします。また、お支払金額、お支払先などを被保険者に書面でご案内します。

解決援助サービスは、被保険者からご希望があり、被害者にご了承いただける場合に、できる限りスムーズに紛争が解決できるよう、サポートさせていただくものです。

※事案の内容と性質に鑑みて、サポートをご提供できない場合もあります。

①示談代行ではありません。示談の主体は被保険者様ご本人であり、保険会社が示談を代わって行うことはできません。

②保険金のお支払い対象とならない事案では、サービスのご提供はできません。また、サービスをご提供した場合でも、それをもって、保険金のお支払いを保証するものではありません。

③法的な考察が必要な事案等については、弁護士への委任をお勧めすることがあります(この場合の弁護士費用は、基本補償に含まれる争訟費用*で補償される場合があります)。※詳細につきましては、ご契約内容をご確認ください。

自社商品にクレームが発生。起業家が直面したトラブル

自社のオリジナルブランドから発売したタオルにクレームが発生。新居の大理石カウンターの天板にタオルの色が移ってしまったという。一刻も早く対応しようと考えたお客さまは、AIGの担当者にすぐさま相談し、購入者の元へ一緒に謝罪に伺いました。AIGの担当者も同席したこと、購入者にも安心いただくことができ、AIG損保の賠償保険にも加入していたことで円満に解決することができました。

お客さまの声

すぐに謝罪の準備をし、お客さまの自宅を訪問することになりました。しかし、初めての事態でどう対応すればよいか分かりませんでした。AIGの担当者に相談すると、「よかつたらご一緒に参りましょうか」とご提案くださいました。保険の担当者が同行し、現場を確認することで、お客さまはずいぶん安心されたようでした。その後、加入していた賠償保険で対応でき、円満に解決できました。「誠実なブランドである」と信頼していただくためにも保険の存在は欠かせません。保険があるからこそ、自信をもって事業を拡大していくけるのだと実感しています。

事例の詳細はWEBサイト「AIG STORIES」からご覧いただけます。



04

事業賠償レジリエンス

4大経営資源を活用した
事業活動

事業賠償レジリエンス コラム

事業継続の危機につながる賠償責任リスクの消極的保有

事業活動は経営資源である「ヒト」「モノ」「カネ」「情報」などの組み合わせにより成り立っていることはいうまでもありません。これまで見てきた通り、AIG損害は各々の経営資源に適合させ独自の捉え方をすることで、事業継続力を維持・向上させるアイデアを提供してきました。しかしながら、リスクを管理する上で、直接的に経営資源を守り事業継続活動を支えるという考え方とは異なり、強く意識しなければならないリスク領域があります。それが事業活動中に発生する様々な賠償責任というリスクの存在です。近年の賠償意識の高まりを感じることはできるものの、賠償責任リスクは多岐にわたり、明日の商売と明日の資金繰りに奔走している中小企業経営者からすれば、そのリスクはとても認識しにくい状態にあります。

例えば、必要な情報セキュリティ対策を講じなかつたことが原因で取引先に損害を与えた場合、経営者個人に対して役員としての賠償責任を問われる可能性があります。また、自然災害やサイバー攻撃などが原因で所有する貯蔵品や原材料が流出し、周辺の環境や住民に悪影響を及ぼし企業としての責任を問われることもあります。このような想定外の事例からも結果的にリスクイベントが発生して初めてそのリスクの存在を知ることになるケースが少なくありません。

このような状態を専門用語で「リスクの消極的保有※1」といいます。また、賠償金額は不確定であることに加え高額化する傾向にあり、高額な賠償金の負担は事業継続の危機につながりかねない事態に発展するため、安易にリスク戦略※2から「保有」を選択するがないように心がけなければなりません。保険は事業者が向き合うすべてのリスクに対応しているわけではありませんが、保険が対応可能なリスク事象については、AIG損害は中小企業経営者に対して正しく認識してもらえるような情報提供を心掛け、必要な保険を手配しなかった結果として、賠償責任リスクを保有してしまったということがないように高度な知識の習得に励み、情報提供技術の向上を目指し、研鑽し続けることが私たちの使命であると考えています。

※1：リスクの消極的保有…リスクの認識がない状態のこと ⇔ リスクの積極的保有…リスクの認識があり自己資金などで損失に備えている状態のこと

※2：リスク戦略 … 代表的には「回避」「移転」「保有」「低減」などがある