

**「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づく取り組み結果について
(2022年実績報告)**

2023年6月
アフラック生命保険株式会社

はじめに	・・・P2
「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づく取り組み結果	・・・P3～27
方針1. 「お客様のニーズに合った保険商品・サービスの開発とご提案」	・・・P4～12
方針2. 「保険契約ご継続中における充実したサポート」	・・・P13～19
方針3. 「お客様にお支払いいただく保険料の適切な活用」	・・・P20
方針4. 「多様なお客様のニーズにお応えするための販売代理店の育成、従業員の教育等」	・・・P21～23
方針5. 「お客様本位の業務運営を実現するためのさまざまな態勢整備」	・・・P24～27
新型コロナウイルス感染症に関するお客様への特別取り扱い	・・・P28～30
「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づくKPI	・・・P31～33
【保険金・年金・給付金支払件数】の2022年度結果	・・・P32
【お客様満足度】の2022年結果	・・・P33
(参考) 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係	・・・P34～36

私たちは、お客様本位の業務運営をより一層推進するため「お客様本位の業務運営に係る方針」を策定しています。当該方針は、金融庁が公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ策定したものであり、方針に基づく主な取り組みをまとめた「お客様本位の業務運営に係る取り組み内容」とその結果を合わせて公表しています。本資料は「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づく2022年の取り組み結果およびKPI*1（成果指標）についてまとめたものです。



*1 KPI（Key Performance Indicator）は、「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づく取り組みの進捗状況について、定量的に把握し、その取り組みをより一層推進するための成果指標です。当社ではKPIとして保険金・年金・給付金支払件数、お客様満足度を設定しています。なお、KPIの詳細についてはP31以降に掲載しています。

「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づく取り組み結果

方針1. 「お客様のニーズに合った保険商品・サービスの開発とご提案」

Aflac

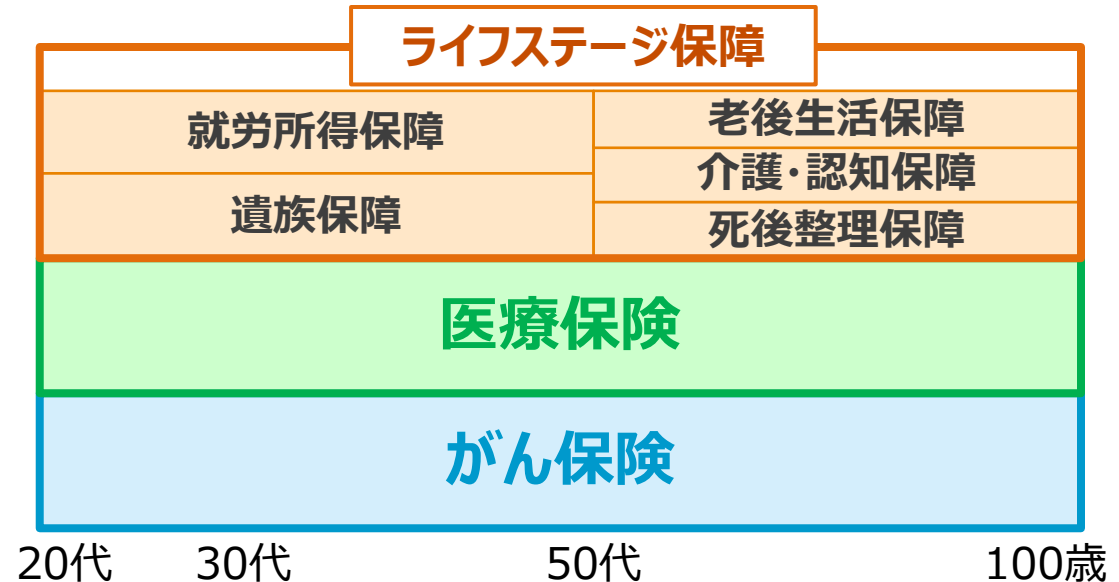
お客様の一生に寄り添う提案活動「アフラック式」の展開

- 私たちは、人生100年時代を迎えるなか、お客様が「生きるリスク」にしっかりと備えていただくため、公的制度や医療環境の変化、さらにはライフステージごとのリスクに応じた最適な保障を提案し続ける「アフラック式」を展開しています。
- 創業から約50年が経過したいま、当社がご契約をお預かりしている約1,500万人のお客様や、これから当社の保険をご検討いただくお客様へ、この「アフラック式」に基づき、当社が長年培ってきた「生きるための保険」による価値提供を軸として、複数の保障領域の中からお客様にとって最新・最適な保障を提案しています。
- 私たちは、創業以来、時代とともに変化するお客様のさまざまなニーズに応じていくために、商品・サービスの開発を通して、常に新たな価値の提供に取り組んでいます。
- 私たちは、この「アフラック式」の考え方のもと、2022年に＜「生きる」を創るがん保険 WINGS＞、＜アフラックの休職保険＞を発売しました。詳細は次頁以降をご覧ください。

保険の入り方を、変えよう。

アフラック式

ライフステージごとの保障図(年代は一例)



※アフラック式について、詳細は

<https://www.aflac.co.jp/lp/de/aflac-shiki/>をご覧ください。

方針1. 「お客様のニーズに合った保険商品・サービスの開発とご提案」

<「生きる」を創るがん保険 WINGS> の発売

- 近年がん患者の生存率が向上する一方で、がん罹患された方は治療後の長い期間、再発の心配や仕事への影響等、がんにつながる多種多様な悩みや不安を抱えながら生活しています。
- “がんとの共生”という社会的課題の解決に向けて、2022年8月に、経済的な負担をカバーする保障に加えて精神的な不安や治療・生活にかかわる悩み等もトータルにサポートする<「生きる」を創るがん保険 WINGS>を発売しました。
- 本商品の特長は以下のとおりです。
 - ① がんと診断される前の精密検査費用やがんゲノムプロファイリング検査費用に加え、患者申出療養として実施された療養など、最新治療の保障に加えて早期発見・早期治療を支援する保障も提供します。
 - ② 「特定疾病不担保法^{*1}」や、がんをご経験された方向けの「経験者保険料率」を導入したことで、今まで以上に多くの方のお引き受けが可能となりました。
 - ③ がんに関する様々な問題、悩みの解消をサポートするサービス「アフラックのよりそうがん相談サポート^{*2}」を提供します。

*1 今までがん保険にご加入いただけなかった、特定のがんの罹患者またはその疑いのある方に対して、特定のがんを不担保にして保障をご提供します。

*2 「アフラックのよりそうがん相談サポート」は、Hatch Healthcare株式会社が提供するサービスであり、アフラックの保険契約による保障内容ではありません。



がん保険にできることを、
もっと。

NEW 「生きる」を創るがん保険 WINGS

No.1

この保険は、以下の特長を備えている特約付保料の保険です。
 指定のがんが原因で発症した場合に適用される保障内容については、ご契約ください。
 ご契約にはおなじみの場合やご不明な点がございましたら、最速に電話の受付時間内までご連絡ください。

<p>がん保険の保障内容</p> <p>がん保険の保障内容</p>	<p>がん保険の保障内容</p> <p>がん保険の保障内容</p>	<p>がん保険の保障内容</p> <p>がん保険の保障内容</p>
-----------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

この保険は、以下の特長を備えている特約付保料の保険です。
 指定のがんが原因で発症した場合に適用される保障内容については、ご契約ください。
 ご契約にはおなじみの場合やご不明な点がございましたら、最速に電話の受付時間内までご連絡ください。

この保険は、以下の特長を備えている特約付保料の保険です。
 指定のがんが原因で発症した場合に適用される保障内容については、ご契約ください。
 ご契約にはおなじみの場合やご不明な点がございましたら、最速に電話の受付時間内までご連絡ください。

方針1. 「お客様のニーズに合った保険商品・サービスの開発とご提案」

<アフラックの休職保険>の発売

- 日本では、働く人の10人に1人が1か月以上の休職を経験する*など、病気やケガで働けなくなることが身近な問題となっています。新型コロナウイルス感染症の影響もあり、景気や企業業績の低迷が長期化する懸念が続き、福利厚生制度の縮小も進むことで、短期の休職であっても生活が困窮する不安が高まっています。
- このような社会的課題を解決するため、2022年3月に、精神疾患を含む病気・ケガで就労困難状態になった場合の収入減少をサポートする<アフラックの休職保険>を発売しました。
- 本商品の特長は以下のとおりです。
 - ① 休職の実態を踏まえ、免責期間を30日とするとともに、短期の休職状態に特化して保障します。
 - ② 休職証明書を用いて、病気やケガにより実際に働けなかった期間を保障するわかりやすい支払事由となっています。
 - ③ 保険期間を1年とすることで、加入しやすい低廉な保険料水準を実現しています。



* 2021年9月に当社が実施した顧客調査

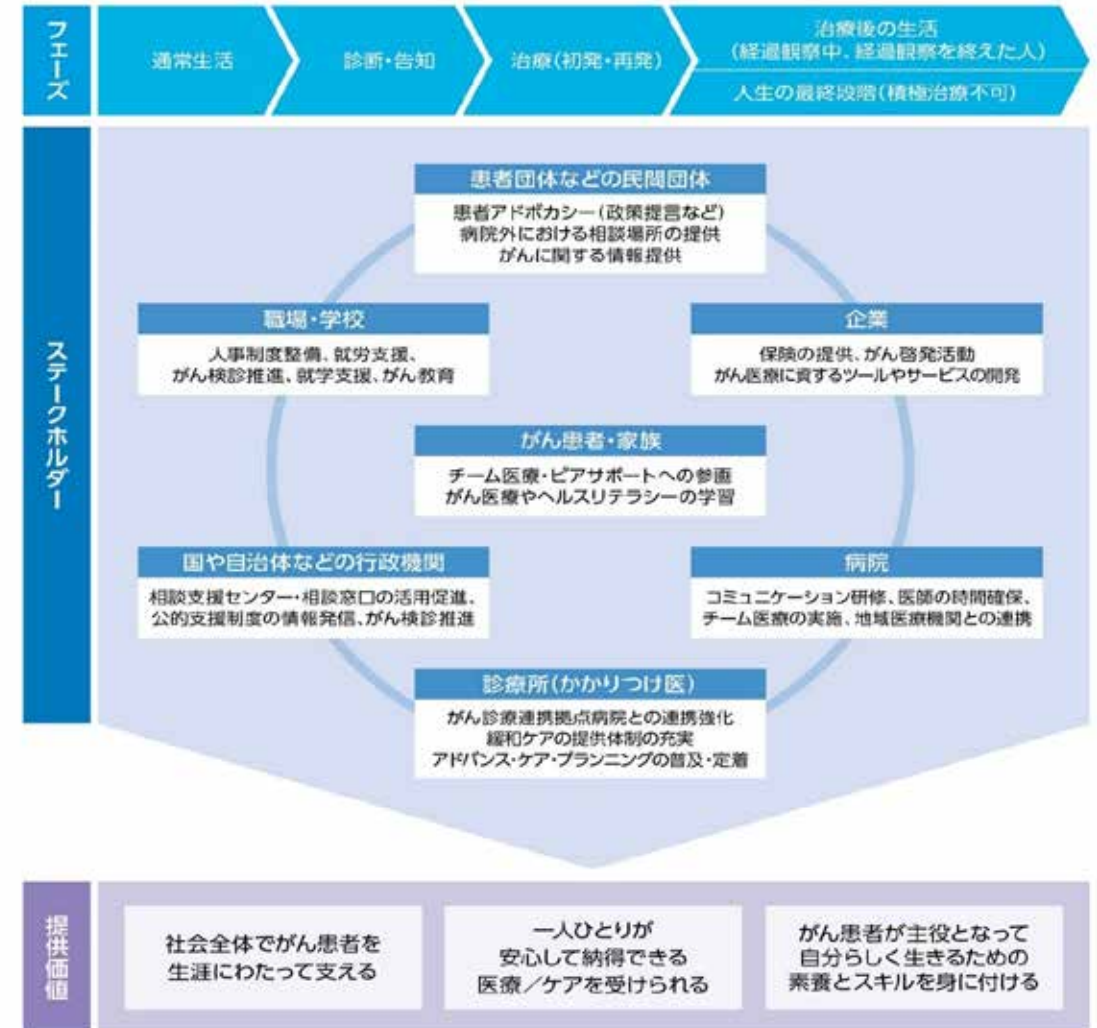
方針1. 「お客様のニーズに合った保険商品・サービスの開発とご提案」

がん生態系の構築に向けた取り組み

- 私たちは、お客様の「生きる」をより広く支えるため、「生きるための保険」に加え、保険以外のサービスも総合的に提供する「生きる」を創る生態系の構築を目指しています。
- がんの領域においては、創業当初からビジネスパートナーとともに、がん保険のご提案を通してお客様の経済的負担の軽減に取り組んできましたが、今後さらにがんにかかわる社会的課題を包括的に解決するために、さまざまなステークホルダーが連携・協業する「がん生態系」の構築を進めています。
- がんにかかわる問題は、身体的問題や心理的・精神的な問題、さらには、就労や経済面を含めた社会的な問題など多岐にわたります。「がん」とは単なる「病気」ではなく、当事者を取り巻く「状況の問題」であり、医療者だけでなく、患者団体、学校、企業、行政機関などと協働して、がんに関するリテラシーの向上やがん患者のサポートなど、がん患者やその家族が直面する幅広い課題の解決策を共創しています。
- 上記の「がん生態系」構築の取り組みが評価され、消費者庁が実施する「令和4年度消費者志向経営優良事例表彰」において、「消費者庁長官表彰」を受賞しました。



がん生態系の概念図



※がん生態系について、詳細は

https://www.aflac.co.jp/corp/value/cancer_ecosystem.htmlをご覧ください。

方針1. 「お客様のニーズに合った保険商品・サービスの開発とご提案」

Aflac

ペット保険事業への参入

- 当社は、最終持株会社であるアフラック・インコーポレーテッドおよびトゥルーパニオン・インコーポレーテッド（以下、トゥルーパニオン）と日本におけるペット保険事業に関する基本合意書を締結し、合併会社であるアフラックペット少額短期保険株式会社を新規設立のうえ、同事業に参入しました。
- 日本の保険市場において、当社が長年にわたって蓄積してきた経験や経営資源と、トゥルーパニオンがペット保険に関して有する高い商品開発力や契約管理システム等を活用して日本のお客様に新たな価値を提供していきます。
- また、ペット保険事業への参入にあたり、保険管理人の管理下にあったペッツベスト少額短期保険株式会社の保険契約（対象：全有効契約8,168件）をアフラックペット少額短期保険株式会社が引き継ぐことで、ペッツベスト少額短期保険株式会社の保険契約者の保護にも貢献しています。
- 近年、犬・猫の新規飼育世帯数が堅調に推移*するなか、当社はペット保険事業を通して、家族の一員であるペットの健康を維持することで、ペットと暮らす方々の充実した日々と心身の健康に貢献し、お客様一人ひとりの自分らしく充実した人生を実現していきます。

*一般社団法人ペットフード協会「令和3年（2021年）全国犬猫飼育実態調査 結果」

家族の一員であるペットとともに

『生きる』を創る

Aflac
アフラックペット少額短期保険



家族の一員であるペットとともに
『生きる』を創る

家族の一員であるペットが病気やケガをしたとき、私たちと同じように、保険を通じて経済的な不安を取り除くことで、家族全員が安心して健やかに過ごせる社会を実現します。アフラックグループの一員である当社は、米国の獣医師に最も支持されているペット保険を開発したTrupanion（トゥルーパニオン）社と協業しています。協業により、最適な補償とサービスでお客様に安心と感動をご提供するとともに、健全なビジネスを展開することを使命としています。

※アフラックペット少額短期保険株式会社について、詳細は
<https://aflacpet.co.jp/index.html> をご覧ください。

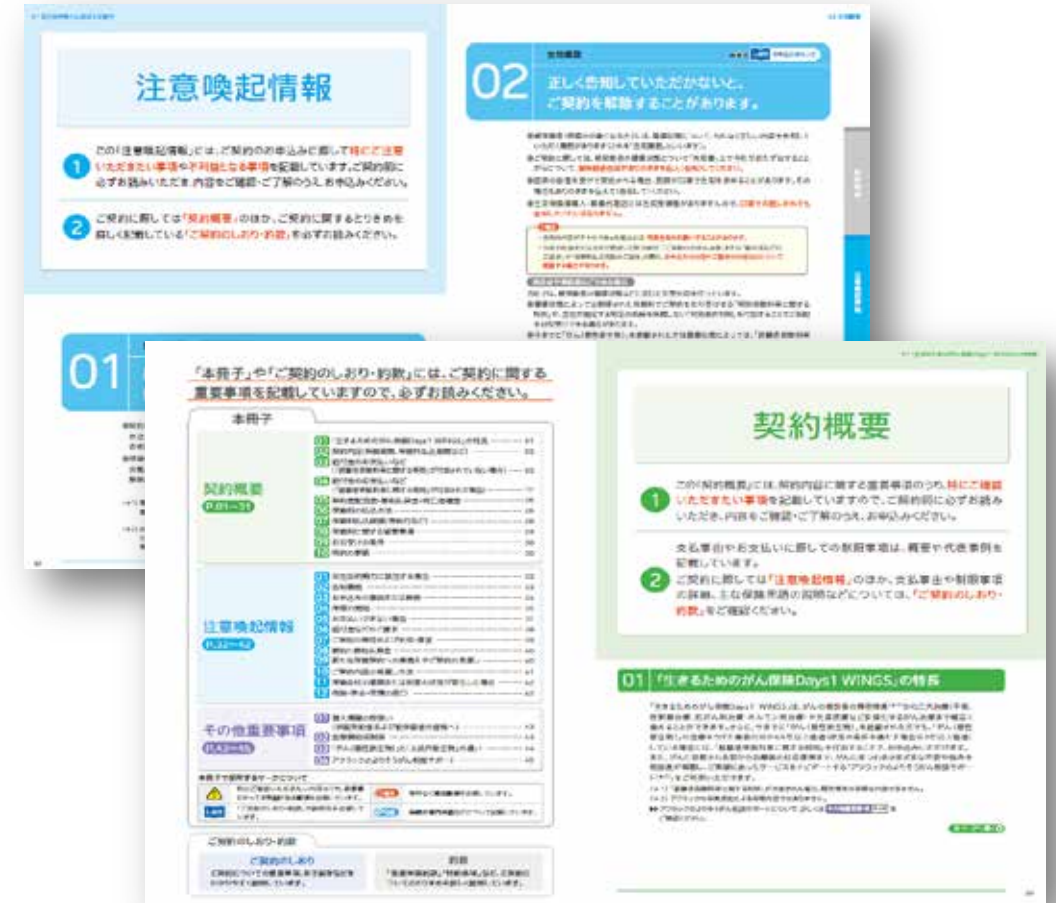
方針1. 「お客様のニーズに合った保険商品・サービスの開発とご提案」



「契約概要」「注意喚起情報」の表記上の工夫

- 私たちは、ご契約の際にお客様にお渡しする「お申込みいただく前に（契約概要・注意喚起情報・その他重要事項）」の中で、特に注意が必要な事項や、お客様にとって不利益となる事項は、文字の大きさを変える等、お客様の目に留まるような表記で作成しています。
- 2022年に発売した＜「生きる」を創るがん保険 WINGS＞（P.5参照）、＜アフラックの休職保険＞（P.6参照）においては、これまで以上に「見やすさ、わかりやすさ、伝わりやすさ」に配慮し、一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会（UCDA*）より、UCDA認証「見やすいデザイン」を取得しました。

「お申込みいただく前に（契約概要・注意喚起情報・その他重要事項）」のイメージ



* UCDAとは、産業・学術・生活者の議論によって「わかりやすさ」の基準を策定し、情報コミュニケーションが生活者にとって「見やすく、わかりやすく、伝わりやすい」デザインになっているかを評価・認証する国内唯一の第三者機関です。

方針1. 「お客様のニーズに合った保険商品・サービスの開発とご提案」



ご高齢のお客様への適切な対応

- 私たちは、契約日における満年齢が70歳以上のお客様に対して、ご親族等の同席のもと保険商品をご説明したうえでご意向を確認する、保険商品をご説明する機会を複数回設けてご意向を確認する、申込書の受け付け後に販売した者とは別の担当者がお客様のご意向を確認する等のいずれかの対応を行っています。
なお、上記対応の実施状況については、お申込みの都度確認し記録を残しています。

ご高齢者向けのチラシのイメージ

生命保険契約加入に際してのお願い

安心・納得して生命保険に加入していただくために

アフラックでは、70歳以上のお客様へ、ご契約の際に①・②・③・④のいずれかの対応を募集代理店より実施させていただきます。

① 契約内容について、ご家族にもあらかじめご理解いただくために、**ご家族の同席のもと**で商品のご説明をいたします。

お子様 ご本人 募集代理店

その他、ご親戚などご同席も考えられます。

② 保険募集時の適実な説明対応として、複数の募集人が商品の説明をいたします。

募集代理店

③ 保険契約のお申込みまで十分に時間をかけてご検討いただくために、**契約内容の説明後、日を改めて**お客様の意向に沿っているか確認をさせていただき、申込み手続きをいたします。

募集代理店

④ **お申込み手続き後**に、募集代理店から「お申込みの保険商品は、お客様のご意向に沿ったものであるか」「ご契約内容にご不明な点はないか」を電話などで確認いたします。

募集代理店

上記①・②・③・④のいずれかの対応実施が確認ができない場合は、お申込みだけでなく、お申込みいただいた保険の契約日および保険の開始日が変更となる可能性があります。

お問い合わせ、お申込みは
<募集代理店>（アフラックの代理店店舗をご利用ください）

<引受保険会社>
Aflac アフラック
751-8454 東京都豊島区西巣鴨2-1-1 新豊三井ビル
TEL http://www.aflac.co.jp/

契約内容の読み替わりがない限りご契約内容の記載について
コールセンター 0120-5559-95

この印刷物は、権利を登録料とする要件に配慮した内容を表示しています。 ● 770241010

方針1. 「お客様のニーズに合った保険商品・サービスの開発とご提案」



オフィシャルホームページ 来店型店舗「予約フォーム」リニューアル

- 来店型店舗*への来店相談やオンライン相談の予約はオフィシャルホームページ上の「予約フォーム」から受付可能です。お客様の利便性向上のため「予約フォーム」をリニューアルしました。
- お客様が相談日時を選択しやすいように、空き状況や、選択した相談日時がはっきりとわかる予約フォームにリニューアルしました。また予約フォーム入力にかかる時間を表示し、手軽に入力できることをお伝えしています。

リニューアルイメージ抜粋

リニューアルイメージ抜粋

Aflac よくわかる!ほけん案内 店

1 入力 2 確認 3 完了
入力所要時間:約2分

ご相談希望日・開始時間をお選びください 必須 土・日・祝日のみ表示

<	3/1 (水)	3/2 (木)	3/3 (金)	3/4 (土)	3/5 (日)	3/6 (月)	3/7 (火)	>
	10:00 ○ 充分な空きあり	11:00 ○ 充分な空きあり	13:00 ○ 充分な空きあり	15:00 ○ 充分な空きあり	17:00 ○ 充分な空きあり	19:00 ○ 充分な空きあり		
ご相談希望日時	2023年3月6日 (月) 13:00-15:00						終了時間は目安です。時間の短縮延長もできますのでご希望の際はご要望欄にご記入ください。	

ご希望日時を変更する場合は、上部のカレンダーから変更後の日時を選択してください。

* アフラックの来店型店舗「よくわかる!ほけん案内」と「アフラックサービスショップ」では、お客様のライフスタイルやニーズにマッチする保障のご提案、給付金請求書類の受付など保険全般に関するサービスを提供しています。また店舗にご来店いただかなくても、保険相談や申込み手続きができる「オンライン相談」も実施しています。

来店型店舗の検索や相談予約などの詳細は<https://www.aflac.co.jp/soudan/annai/shop/>をご覧ください。

方針1. 「お客様のニーズに合った保険商品・サービスの開発とご提案」



電子申込システムの機能拡充

- デジタル技術の進展等によるお客様を取り巻く環境の変化や、自身の端末で簡単に手続きしたいというお客様のニーズの高まりに応えるため、電子申込システムの機能を拡充しています。

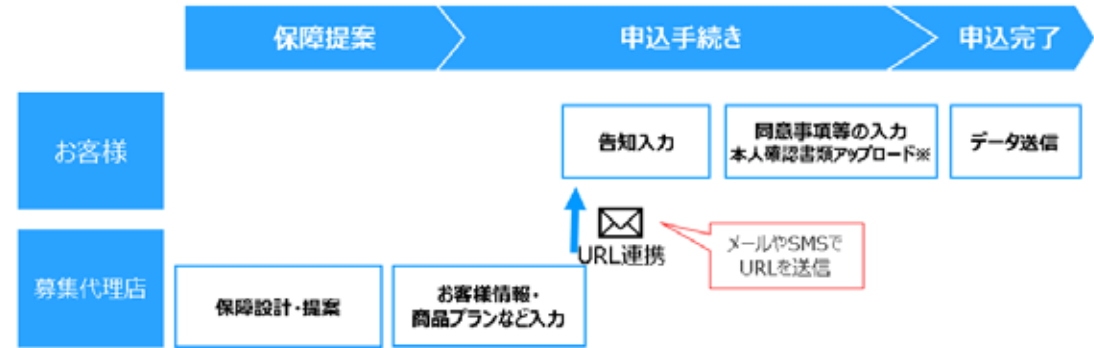
➢ 「いつでも デジモ」のリリース

お客様の申込内容が確定している場合に、お客様ご自身のスマートフォンやパソコンからご都合の良いタイミングで簡単に申込手続きを行えるようになりました。

➢ 「サインレス対応」について

電子申込システム（デジモ2）の対面募集やオンライン相談申込において、一定の条件に合致した場合に契約者署名を不要（サインレス）としました。

「いつでも デジモ」申込フローと画面イメージ



※本人確認書類アップロードは一定条件下で省略可能



方針2. 「保険契約ご継続中における充実したサポート」

「アフラックのよりそうがん相談サポート*」の提供開始

- がん患者とご家族の悩みは多種多様です。がんと生活、がんと育児、がんと就学、がんと就労、がんと介護などその時の状況に応じて悩みや不安は多岐にわたるとともに、その悩みや不安は変化し、個別化しています。
- こうした課題の解決を目指して、2023年1月に「アフラックのよりそうがん相談サポート*」の提供を開始しました。
- 「アフラックのよりそうがん相談サポート*」では、がん患者の相談サポートの経験がある看護師・社会福祉士等のメンバーで構成されたサポートチーム（アフラックのよりそうがん相談サポーター）が、がん患者とご家族の相談窓口となり、がん患者の悩みや不安等を傾聴したうえで、一人ひとりの状況に応じたサービス・情報をワンストップでご案内し、悩みや不安等の解消を支援していきます。

*「アフラックのよりそうがん相談サポート」は、Hatch Healthcare株式会社が提供するサービスであり、アフラックの保険契約による保障内容ではありません。



アフラックのよりそうがん相談サポート*1の特長

- 1 一人ひとりに合わせて信頼できる情報や安心して利用できるサービスをご案内し、お困りごとや疑問の緩和・解消をサポートします。
- 2 よりそうがん相談サポーターへの相談は無料で、何度でも利用できます。
- 3 よりそうがん相談サポーターへご相談いただくことで無料や優待価格で利用できるサービスがあります。

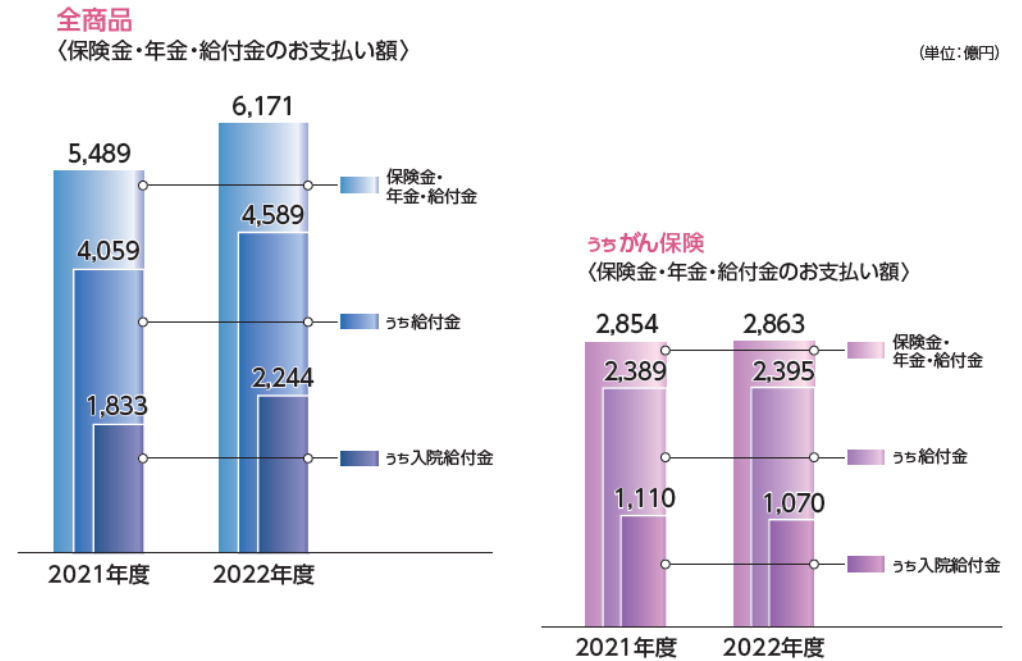
方針2. 「保険契約ご継続中における充実したサポート」

お客様に保険金・給付金を確実に支払うための態勢

- 2022年度の保険金・給付金お支払い実績は、合計320万件・5,501億円*でした。
- 私たちは、保険金・給付金をお客様へ正確にお支払いするため、保険金等支払部門の査定担当者がお支払い可否を決定後、お支払い手続き前に別の担当者が支払査定結果の妥当性および正確性を検証しています。さらに、高度な判断を要した案件については、お支払い手続き後にも検証することで、お支払い業務の正確性の向上に努めています。
- 大規模災害時にも確実にお手続きいただけるよう、保険金・給付金等のご請求手続きに関する専門のコールセンターを複数の拠点（東京・大阪・仙台・福岡）で開設しています。

* 2022年4月～2023年3月の数値の集計となります。
P32の保険金・年金・給付金支払件数から、年金を除いたものとなります。

全商品のお支払い額（年金のお支払いも含む）



2022年度の1年間にお支払いした保険金・年金・給付金の合計額は6,171億円(1営業日*当たり25.1億円)、うち、がん保険を通したお支払いは2,863億円(1営業日当たり11.6億円)となっています。

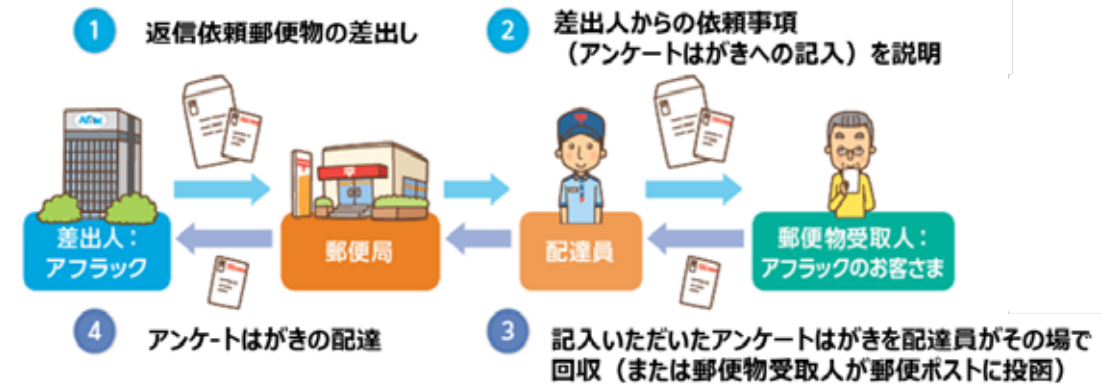
*営業日数: 245日(2022年度)

方針2. 「保険契約ご継続中における充実したサポート」

「ご高齢のお客様に対する現況確認サービス」の実施

- 私たちは、契約期間が長期にわたる生命保険の特性に鑑み、日本郵便株式会社のネットワークを活用した「ご高齢のお客様に対する現況確認サービス」を2017年7月から継続的に実施しています。
- 「ご高齢のお客様に対する現況確認サービス」では、書留郵便にてお客様の現況をお尋ねするアンケートを送付し、お客様の現況を確認させていただいています。
2022年1月～12月に書留郵便を配達した件数は178,177件で、お受け取りいただいたお客様のうち、89.6%の方からアンケートにご回答いただき、現況を確認することができました。

「ご高齢のお客様に対する現況確認サービス」の流れ



アンケート等の郵便はがきが添付された書留郵便を配達した際、その受取人の方(同居人等の代理人を含みます)の承諾を得たうえで、アンケートへの記入をお願いし、その場で回収させていただいております。

※2022年3月末時点で以下①②に該当する契約者が対象です。

①契約者または被保険者*の年齢が70歳以上で払済契約のみを保有する場合

②契約者または被保険者*の年齢が90歳以上の有効契約を保有する場合

*被保険者には、従たる被保険者(配偶者)も含まれます。

方針2. 「保険契約ご継続中における充実したサポート」

お客様に安心して保険をご継続いただくための「お客様ふれあい活動」の実施

- 私たちは、当社のがん保険を長期間ご契約いただいているお客様へ「お客様ふれあい活動」を実施しています。
- 「お客様ふれあい活動」は、保障内容や受取人などのご契約内容の確認や、保険契約のご継続中の各種お手続きのサポートを実施するなど、万一の場合に備えて、お客様に安心してご契約を継続いただくための活動です。
- 2020年からは、訪問に加えて、電話・Webによる対応を行っています。これによりお客様のお住まいの地域やご要望・ご事情に応じて継続的に「お客様ふれあい活動」を実施していきます。

「お客様ふれあい活動」の訪問イメージ



方針2. 「保険契約ご継続中における充実したサポート」

コールセンター業務における国際基準のお客様対応力の強化に向けた取り組み

- 私たちは、2016年12月に「COPC®*1CX規格 CSP版」の認証を生命保険業界で初めて取得し、以降継続的に認証を取得しています。
(最新更新2022年10月)
- 「COPC®*1CX規格 CSP版」は国際基準のオペレーション品質保証規格であり、コールセンターのサービス、質、顧客満足度、業務運営の効率性等に関する厳しい基準を達成・維持できているコールセンターに対して認証が与えられるものです。
- 2022年は、在宅受電態勢の強化とさらなる推進によるコロナ禍での業務継続、また重要な評価指標であるサービスジャーニー*2への取り組みとして、継続的な事務サービスのプロセス改善活動等が高く評価されました。



*1 「COPC®」はCOPC社の登録商標です。

*2 顧客の問題や要望が解決されるまでに必要となった、起点から終点までの顧客体験の工程

方針2. 「保険契約ご継続中における充実したサポート」

「ご契約者様専用サイト『アフラック よりそうネット』」のサービスの拡充

- 「ご契約者様専用サイト『アフラック よりそうネット』」（以下、「アフラック よりそうネット」）は、スマートフォンやパソコンからいつでも簡単に契約内容の確認、各種手続きや健康・家計に関するサービスなどを、便利にご利用いただけるインターネットサービスです。

ご契約者様のお手続きの利便性の向上とサービスの拡充に、順次取り組んでいます。

- **ご契約状況に応じた最適な保障のご案内を「アフラック よりそうネット」上で表示**

時代やライフステージにあわせて必要な保障が変化していくことを踏まえ、お客様の契約状況に応じて、ご提案画面を表示し、お客様に必要な保障の備え方をわかりやすくご案内しています。また、担当代理店へのご相談や、資料請求も簡単に行うことができるようになりました。

「アフラック よりそうネット」のイメージ



※「ご契約者様専用サイト『アフラック よりそうネット』」の利用にはご登録が必要となります。
詳細は<https://www.aflac.co.jp/canet/>をご覧ください。

方針3. 「お客様にお支払いいただく保険料の適切な活用」



お客様本位の業務運営に資する「乗合代理店向け手数料体系の考え方」の見直し

- 私たちは、お客様対応品質の向上に向けた取り組みをさらに強化するために、複数の生命保険会社の商品を取り扱う乗合代理店に適用する手数料体系について品質項目等の見直しを実施しています。この見直しの内容を踏まえ、「乗合代理店向け手数料体系の考え方」を公表しています。
- 当社では、「当社商品を中心に取り扱う乗合代理店」と「各社の商品を取り扱う乗合代理店」とでは、乗合代理店としての特性が異なるため、それぞれについて理想の代理店像を掲げています。
- また、それぞれの理想の代理店像の実現に向けて、お客様に最適な保険商品のご提案ができるよう、お客様対応品質の向上に向けた取り組みを行っています。

The screenshot shows the Aflac website with a search bar and navigation menu. The main content area features a heading: 「お客様本位の業務運営に資する「乗合代理店向け手数料体系の考え方」について」. Below the heading, there is a paragraph explaining the revision: 「当社では、お客様対応品質の向上の取り組みをさらに強化する目的で、乗合代理店に適用する手数料体系について見直しを実施しています。この見直しの内容を踏まえ、「乗合代理店向け手数料体系の考え方」を公表します。なお、この手数料体系は、金融機関、第一生命保険株式会社、大同生命保険株式会社、日本郵政グループ（日本郵便株式会社、株式会社かんぽ生命保険）を除く、「一設乗合代理店」に適用します。」. There are also links for 「お客様本位の業務運営に係る方針」 and 「乗合代理店向け手数料体系の考え方」.

※「乗合代理店向け手数料体系の考え方」について、詳細は
https://www.aflac.co.jp/info/agency_commissionをご覧ください。

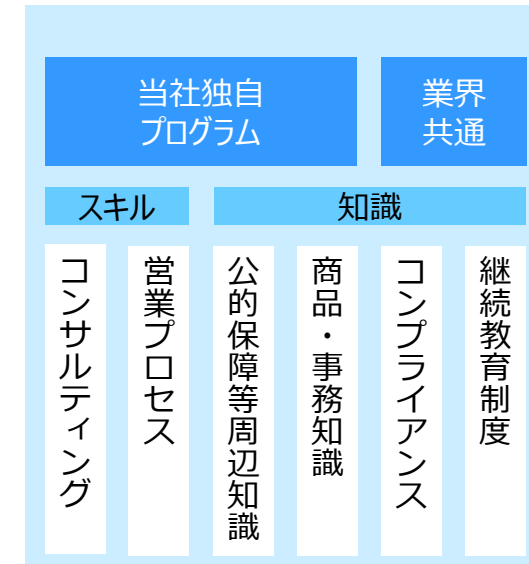
方針4. 「多様なお客様のニーズにお応えするための 販売代理店の育成、従業員の教育等」

販売代理店の育成

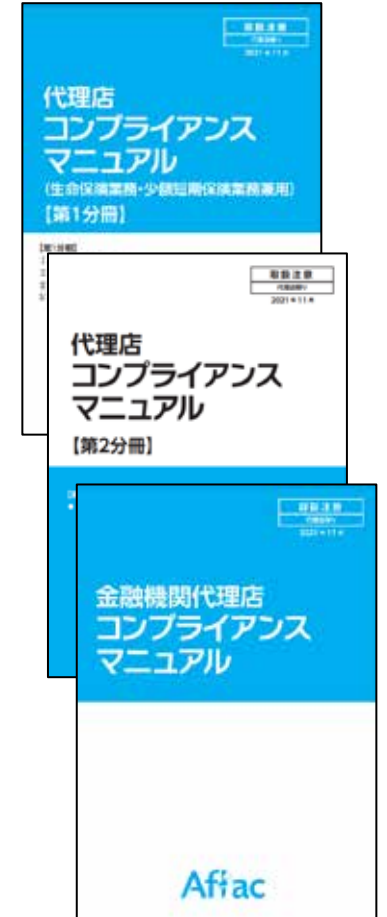
- 私たちは「お客様にとって価値ある最良の商品・サービス」を提供するため、その担い手である販売代理店に対して、研修体系を整備し教育プログラムを提供しています。
 - 販売代理店の特性・成長レベルに応じて、全国の営業部・支社の社員および専門講師による研修やeラーニングによる教育を行っています。
 - eラーニングシステムを活用し、販売代理店が自主的に学べる環境を整備することで、知識・スキルの習得を支援しています。
- 私たちは販売代理店に対し、保険募集に関する法令等の遵守、個人情報の適切な管理等を行うための態勢を整備するよう求めています。
 - アフラックのコアバリュー（基本的価値観）*を実際に行動に移す際の具体的な指針を示すものとして「アフラック業務における行動規範」を制定し、販売代理店に対し周知を行っています。
 - 「代理店コンプライアスマニュアル」を販売代理店および社内に周知し、販売代理店の態勢整備を支援しています。

* アフラックのコアバリュー（基本的価値観）の詳細は
<https://www.aflac.co.jp/corp/csv/detail.html>をご覧ください。

研修体系



(2022年4月1日時点)



方針4. 「多様なお客様のニーズにお応えするための 販売代理店の育成、従業員の教育等」

従業員の教育および知識習得や意識醸成

■ 全役職員に対する教育

- ▶ 私たちは役職員が遵守すべき倫理規範を規定した「行動倫理憲章」に関する研修を実施し、毎年全役職員から行動倫理憲章の誓約を取り交わしています。
- ▶ 多様化するお客様のニーズにお応えし、感動的なお客様体験価値を提供するため、2022年も継続して各種研修を実施しました。
 - UCDA認定1・2級資格取得講座の実施支援
お客様がご覧になる帳票等のデザインをよりわかりやすいものに改善するため、「見やすい、わかりやすい、伝わりやすい」ユニバーサルコミュニケーションデザインの知識・スキルを習得できる講座を実施しました。
 - 消費生活アドバイザー資格取得の推進
お客様からのご意見等を経営に効果的に反映させるとともに、お客様からのご指摘やご相談等に対して迅速かつ適切な対応が実施できる人財の育成を目的として、消費生活アドバイザーの資格取得を推進しています。
その結果、2年連続で一般財団法人日本産業協会が公表する「企業での消費生活アドバイザー登録者数の上位10位」にランクインしました。
(2023年4月1日現在)
- ▶ テクノロジーの知識を有しビジネスに変革をもたらすことのできる「DX人財」を、全社的に育成するプログラムを実施しています。

行動倫理憲章

Code of Business Conduct and Ethics

「生きる」を創る。
Aflac

アフラック生命保険株式会社



方針4. 「多様なお客様のニーズにお応えするための 販売代理店の育成、従業員の教育等」



多様化するお客様のニーズにお応えするためのダイバーシティ推進

- 私たちは多様化するお客様のニーズにお応えできるよう、従業員の多様性を尊重し、その能力を最大限に発揮できる環境を創るダイバーシティの推進に積極的に取り組んでいます。
- 女性活躍推進の取り組みとして、各種トレーニングに加え、役員・部長がメンターとなるメンタリング*や、役員がスポンサーとなり女性ライン長候補者のキャリア形成を直接的に支援するスポンサーシップ制度を実施しました。
- 多様な人財が活躍できる環境整備の取り組みとして、男性育児休職の取得推進、LGBTQに関する研修、育児と仕事の両立セミナー、介護セミナー、社内コミュニティ活動（育児、介護、LGBTQ）等を実施しました。

*メンタリングとは、豊富な知識と職業経験を有した上位者（メンター）が下位者（メンティ）に対して行う育成方法の一つです。

当社の取り組みに対する主な外部評価



- （厚生労働省）女性活躍推進法に基づく「えるぼし認定（認定段階3）」（継続中）
- （厚生労働省）次世代育成支援対策推進法に基づく「プラチナくるみん」（継続中）
- （任意団体「work with Pride」）LGBTQに関する「PRIDE指標2022」GOLD認定（6年連続）

※「ダイバーシティ推進」について、詳細は
<https://www.aflac.co.jp/corp/value/diversity>をご覧ください。

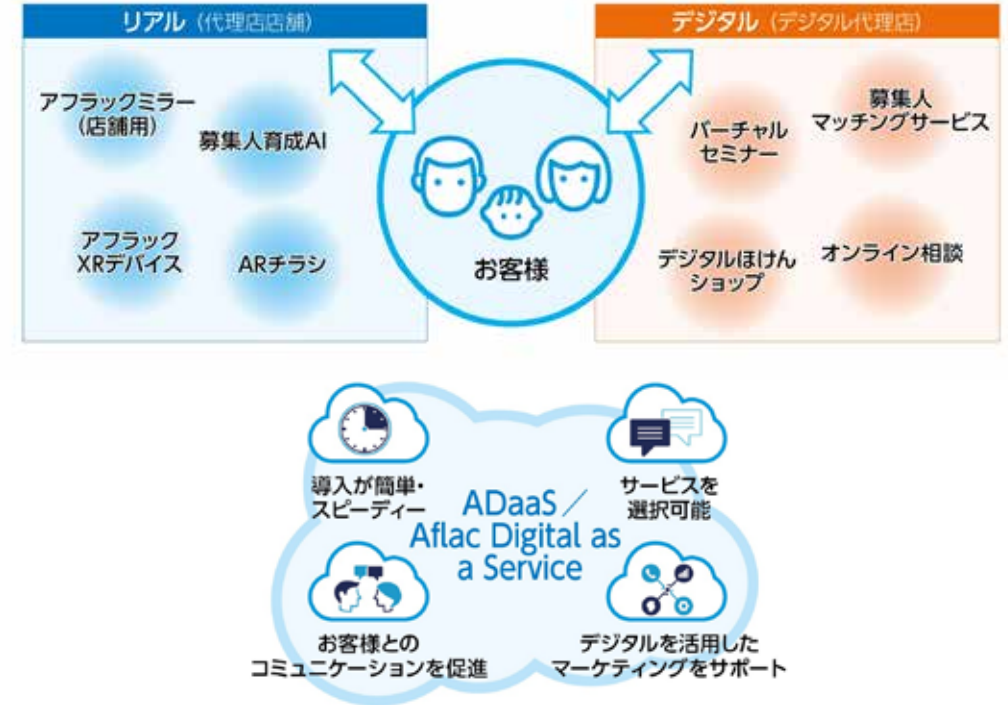
方針5. 「お客様本位の業務運営を実現するためのさまざまな態勢整備」

デジタルテクノロジーの活用

(クラウド型デジタルサービスプラットフォーム「ADaaS/Aflac Digital as a Service」の提供)

- 近年、生活環境や商習慣などが急速かつ大きく変化する中で、社会におけるデジタルトランスフォーメーション（DX）が加速しており、人々の行動変容と価値観の多様化が進んでいます。
- このような変化の激しい環境において、私たちは多様化するニーズにお応えし、お客様に新しい体験価値を提供するため、2022年から「ADaaS/Aflac Digital as a Service」という当社独自のデジタルサービスの提供を開始しました。
- これはお客様向け、販売代理店向け、ビジネスパートナー向けのすべてのデジタルサービスをひとつのクラウド型デジタルサービスプラットフォームとして束ねたもので、利用者がサービスメニューの中からご希望のサービスだけを選択して利用することができます。
- 私たちは、すべてのお客様接点において、リアルとデジタルが融合した環境で、一貫性を持った体験価値をお客様へ提供し、感動的なユーザー体験を創出することを目指しています。

DXの目指す姿 ～リアルとデジタルの融合～



1	アフラックミラー(店舗用)	7	アフラックXRデバイス(VRゴーグル)
2	アフラックミラー(自宅用)	8	アフラックXRデバイス(スマートグラス)
3	ARチャラシ/AR名刺	9	募集人育成AI
4	デジタルほけんショップ	10	営業サポートAI
5	募集人マッチングサービス	11	保険デジタルかんたんパッケージ
6	オンライン相談	12	営業管理ツール

方針5. 「お客様本位の業務運営を実現するためのさまざまな態勢整備」



利益相反取引の把握・管理

- 当社および当社関連会社等の取引に関して、お客様の利益が不当に害されることのないよう、利益相反管理に関する規程等を定め、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引（利益相反の可能性のある取引）を適切に管理しています。
- 利益相反管理に関する規程等に則り、毎年四半期ごとに対象取引の有無を確認しています。前年に引き続き2022年においても、対象取引は認められませんでした。

「利益相反管理方針」（ホームページ）より抜粋

利益相反管理方針

当社は、保険業法に基づき、当社および当社関連会社等の取引に関して、お客様の利益が不当に害されることのないよう、法令等および本方針に準じ、利益相反のおそれのある取引を適切に管理します。

1. 対象取引の範囲

本方針に基づき利益相反管理の対象となる取引（以下「対象取引」といいます。）は、当社または当社の親金融機関等もしくは子金融機関等が行う取引で、当社または当社の子金融機関等が行う保険関連業務に係るお客様（以下「お客様」といいます。）と当社もしくは当社関連会社等の間、または、お客様と当社もしくは当社関連会社等の他のお客様の間で利益相反のおそれのある取引です。

2. 対象取引の類型

対象取引には、以下の類型が考えられます。

	お客様と当社の間	お客様と当社の他のお客様
利害対立型	お客様と当社または当社関連会社等の利益が対立する取引	お客様と当社または当社関連会社等の他のお客様の利益が対立する取引
競合取引型	お客様と当社または当社関連会社等が同一の対象に対して競合する取引	お客様と当社または当社関連会社等の他のお客様とが競合する取引

5. 対象取引の管理

利益相反管理規程は、対象取引が特定された場合、その管理方法を決定します。対象取引の管理方法として、以下に述べる方法その他の措置を適宜選択し組み合わせて行うことにより、利益相反管理を行います。

1. 部門間の情報遮断
2. 取引の条件もしくは方法の変更、または一方の取引の中止
3. お客様への利益相反の開示

利益相反管理規程は、対象取引の管理方法の有効性を定期的に検証し、必要に応じて管理方法を見直します。

運営方針・ご利用規約

サイトポリシー

お電話の方針

利益相反管理方針

本人確認について

契約内容変更制度・契約内容照会制度

サイトマップ

お客様本位の業務運営に係る方針

金融情報開示業務について

著名加工情報取り扱いについて

支払査定規程について

個人情報取り扱いについて

お客様窓口担当書

お客様から正しいご利用をいただくために

預戻り金等・約款補付利率の取扱い

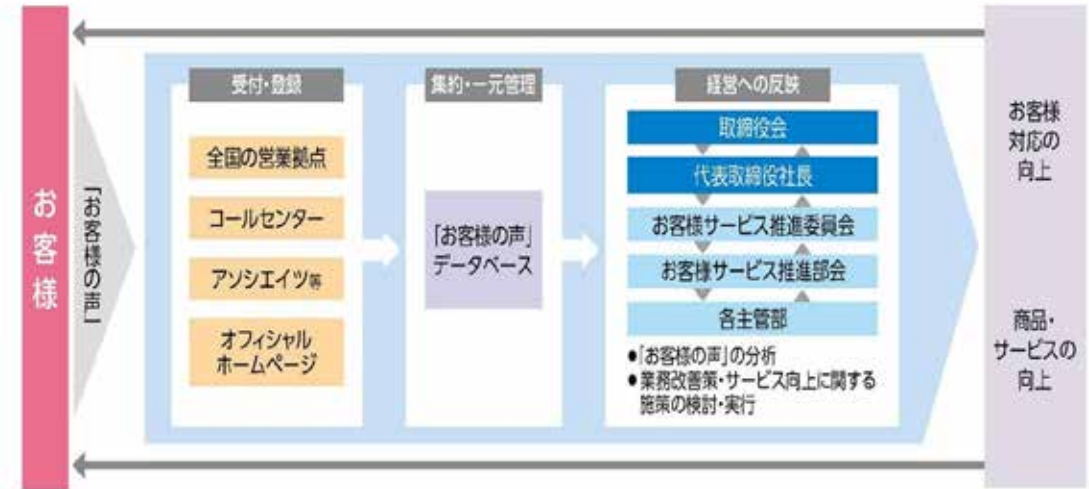
※当社の利益相反管理に関する方針の概要について、詳細は
https://www.aflac.co.jp/home_souhan.htmlをご覧ください。

方針5. 「お客様本位の業務運営を実現するためのさまざまな態勢整備」

「お客様の声」に基づく業務改善・お客様視点に立ったサービス向上に向けた取り組み

- 「お客様の声」を経営に活かす仕組み
私たちは、お客様から日々お寄せいただくご意見・ご要望、または苦情等の「お客様の声」を貴重な経営資源と位置づけ、さまざまな業務の改善、商品・サービスの向上等、幅広く経営に反映させる取り組みを進めています。
- 2022年の主な改善事例
 - 申込手続きにおけるサインレスの対応
電子申込システム（デジモ2）の対面募集やオンライン相談申込において、一定の条件に合致した場合に契約者署名を不要（サインレス）としました。（[P.12](#)参照）
 - 「ご契約者様専用サイト『アフラック よりそうネット』」のサービスの拡充
お客様のご契約状況に応じた最適な保障のご案内が「アフラック よりそうネット」上で表示されるようになりました。（[P.18](#)参照）
- お客様視点に立ったサービス向上に向けた取り組み
私たちは、よりお客様視点に立ったサービスを提供するために、消費者関連団体等に所属する消費者関連専門家によりお客様サービスに係る各種取り組みやお客様向けの帳票等を検証する態勢を整備しています。2022年は帳票や商品のパンフレットなど7事案について検証を行いました。

「お客様の声」を経営に活かす仕組み



※「お客様の声」に基づく具体的な改善事例について、詳細は
https://www.aflac.co.jp/corp/profile/customer/satisfaction_3.html
をご覧ください。左記以外の事例も掲載しています。

方針5. 「お客様本位の業務運営を実現するためのさまざまな態勢整備」

Aflac

障がいをお持ちのお客様との円滑なコミュニケーションのためのサービス導入

■ 私たちは「お客様第一」を企業理念に掲げる企業として、障がいをお持ちのお客様との円滑なコミュニケーションのためにさまざまなサービスを導入しています。

➤ アフラック手話通訳サービス

耳の聞こえないお客様や聞こえにくいお客様、発話が困難なお客様はビデオ通話を使って、手話通訳サービスオペレーターと手話または筆談でお話いただけます。手話通訳サービスオペレーターが、アフラックとお客様をおつなぎします。

➤ お客様窓口における備品等の設置

お客様とのコミュニケーションを円滑に行えるよう、「筆談ボード」や「コミュニケーションボード」等をご用意しています。



筆談で意思疎通を図る
「筆談ボード」



絵を指して
意思疎通を図る
「コミュニケーションボード」



聴こえをよくする
「卓上型対話支援機器」



筆談で要件を
承ることを明示する
「耳マーク」

➤ 耳や言葉、目の不自由なお客様のための専用サイト*

耳や言葉、目の不自由なお客様がお知りになりたい手続き等をご確認いただけます。

* 耳や言葉、目の不自由なお客様への対応について、詳細は
https://www.aflac.co.jp/home_support_disabilities.htmlをご覧ください。

アフラック手話通訳サービスのイメージ



手話通訳サービスは、株式会社ミライロが提供するサービスです。

※障がいをお持ちのお客様への対応について、詳細は
https://www.aflac.co.jp/corp/profile/customer_pgm/をご覧ください。 27

新型コロナウイルス感染症に関するお客様への特別取り扱い

新型コロナウイルス感染症に関するお客様への特別取り扱い

本内容は2022年の取り組み内容となります。新型コロナウイルス感染症に関するお客様への特別取り扱い内容は変更される場合があります。

「新型コロナウイルス感染症」により影響を受けられた皆様に心からお見舞い申し上げます。
当社では、「新型コロナウイルス感染症」に関するお客様への特別取り扱いを、以下のとおり実施しました。（1/2）

■ 給付金・保険金のお支払いについて

➤ 給付金・保険金の請求手続きの簡素化

給付金・保険金請求に必要な書類を一部省略するなど、お客様のご負担の軽減に努めています。なお、新型コロナウイルス感染症に伴う入院給付金・通院給付金のご請求には、インターネットでお手続きを完結できる「給付金デジタル請求サービス」をご利用いただけます。

➤ **新型コロナウイルス感染症による宿泊療養・自宅療養等の取り扱い**
新型コロナウイルス感染症と診断され、ホテル等の宿泊施設や臨時施設、および自宅等にて医師等の管理下で療養している場合（いわゆる「みなし入院」）は、医療保障において入院給付金の支払対象としてまいりました。診断時期によって取り扱いが異なりますので、詳細については、オフィシャルホームページをご確認ください。

➤ **電話診療およびオンライン診療における通院給付金の取り扱い**
新型コロナウイルス感染症に罹患されたお客様に限らず、感染防止の観点等から、医療機関への通院に代えて、自宅等で医師による電話診療またはオンライン診療を受けた場合、通院保障期間内の診療日について通院給付金の支払対象としています。

新型コロナウイルス感染症に関するご案内サイト

※当社における新型コロナウイルス感染症に関するお客様への特別取り扱いの詳細は <https://www.aflac.co.jp/info/covid19.html> をご覧ください。
※今後上記ページは予告なく、変更・削除される場合があります。

新型コロナウイルス感染症に関するお客様への特別取り扱い



本内容は2022年の取り組み内容となります。新型コロナウイルス感染症に関するお客様への特別取り扱い内容は変更される場合があります。

「新型コロナウイルス感染症」により影響を受けられた皆様に心からお見舞い申し上げます。
当社では、「新型コロナウイルス感染症」に関するお客様への特別取り扱いを、以下のとおり実施しました。（2/2）

■ 給付金・保険金のお支払いについて

➤ 災害死亡保険金等の取り扱い

新型コロナウイルス感染症により死亡、または所定の高度障害状態になられた場合、災害死亡割増特約等の災害死亡保険金・災害高度障害保険金の支払対象としています。

■ 契約者貸付に関する特別取り扱い

➤ 契約者貸付の申請手続きの簡素化

申請に必要な書類を一部省略する等、契約者貸付金を迅速にお支払いしています。

新型コロナウイルス感染症に関するご案内サイト

「生きる、を創る。」
Aflac

お問い合わせ | よくあるご質問

サイト内検索

お問い合わせ | 店舗検索

企業情報 | よりきょうネット

生命保険をご検討の方 | ご契約者の方 | 生命保険商品一覧・シミュレーション | 保険について知りたい

アフラックQ&A | お客様へ 新型コロナウイルス感染症に関するご案内

新型コロナウイルス感染症に関するご案内

最終更新日：2022年10月3日

「新型コロナウイルス感染症」により影響を受けられた皆様に心からお見舞い申し上げます。
当社では、お客様への特別取り扱いや、給付金・保険金のお支払いについてなど、下記のとおり実施しております。
「みなし入院」の取扱いに関しましては、2022年9月16日付の[お知らせ](#)をご確認ください。

1-4 給付金・保険金のお支払いについて

5-7 保険料の払い込み・契約者貸付について

給付金・保険金のご請求

お問い合わせ

※当社における新型コロナウイルス感染症に関するお客様への特別取り扱いの詳細は <https://www.aflac.co.jp/info/covid19.html> をご覧ください。

※今後上記ページは予告なく、変更・削除される場合があります。

「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づくKPI

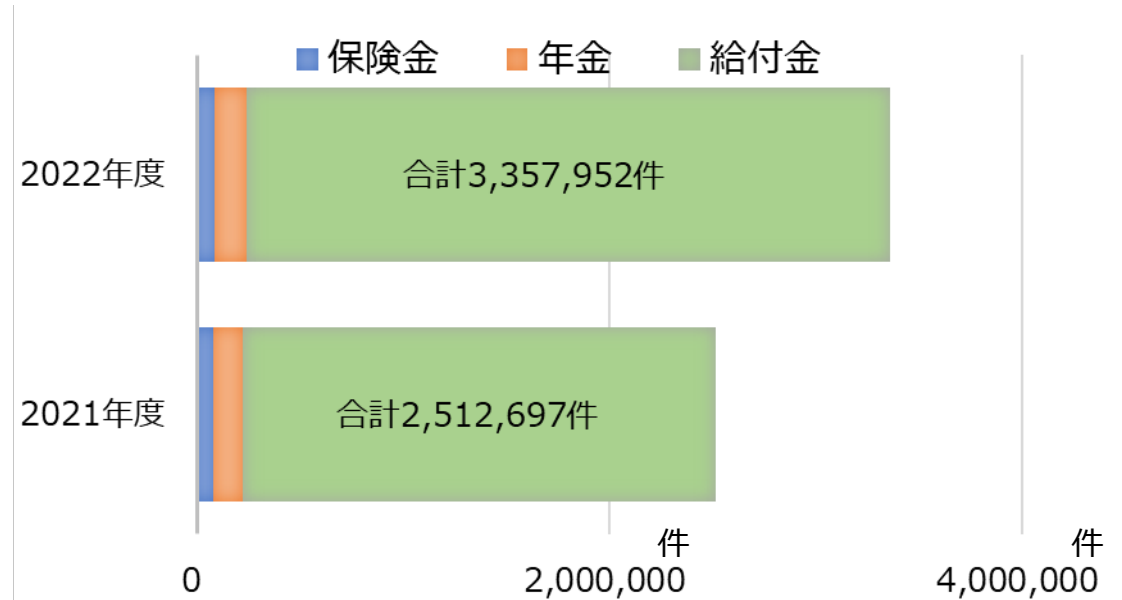
「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づくKPI



【保険金・年金・給付金支払件数】の2022年度結果

- 当社は、お客様が必要とされるときに迅速かつ確実に保険金・給付金等をお支払いすることで安心をお届けすることこそが保険会社として提供すべき最も重要かつ根源的な価値であると考えています。
- お客様にスムーズかつスピーディーに保険金・給付金等をお届けするために、さまざまなサービスの導入による利便性の向上や支払管理態勢の強化等に取り組んでいます。
- 2022年度の1年間にお支払いした保険金・年金・給付金の合計は、新型コロナウイルスの感染拡大の影響を受け、前年度より増加しました。

保険金・年金・給付金支払件数*



* 2021年度は2021年4月～2022年3月、2022年度は2022年4月～2023年3月の数値の集計となります。

<https://www.aflac.co.jp/corp/profile/customer/payment.html>にて公表している「保険金等のお支払い状況について」の保険金・給付金のお支払い件数とは算出基準、集計する対象が異なるため件数が異なります。

「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づくKPI

【お客様満足度】の2022年結果

- 当社は、毎年「お客様調査」を実施し、調査結果を通じて当社に対する評価を把握しています。調査にて認識した課題については業務改善等、一層のお客様満足度やロイヤルティの向上に向けた取り組みに活かしています。
- 2022年の「お客様満足度」の評価は、満足層69.0%・不満層4.0%でした。引き続き多くのお客様にご満足いただいています。今後も、さらにお客様にご満足いただけるよう「お客様本位の業務運営」に努めてまいります。

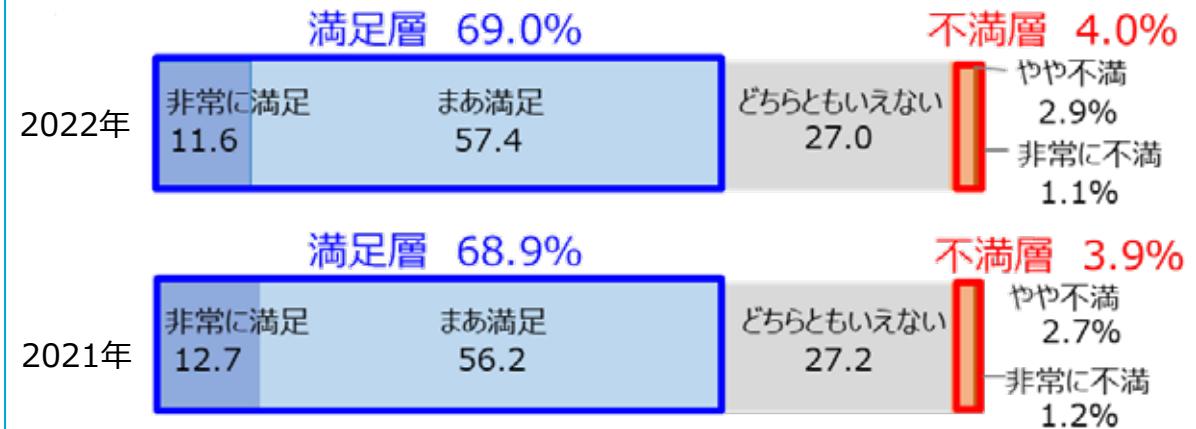
[調査の概要]

アフラックの総合満足度の回答の選択肢は「非常に満足」「まあ満足」「どちらともいえない」「やや不満」「非常に不満」の5択で行っています。

「どちらともいえない」という中間選択肢を設けることでご契約者様の状況をより正しく把握し、改善の取り組み結果を数値として細かく把握することで、業務の改善につなげています。

(実施時期：2022年10月～11月、調査方法：郵送調査、調査対象：ご契約者50,000名、回答数：13,592名)

総合満足度



(参考) 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係

(参考) 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係

金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則（表中は「原則）」と当社の「お客様本位の業務運営に係る方針（表中は「方針）」との対応関係は以下のとおりです。

なお、当社の「お客様本位の取り組み内容」と、金融庁公表の「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係は、「[こちら](#)」をご確認ください。

	方針1 お客様のニーズに 合った保険商品・ サービスの開発とご 提案	方針2 保険契約ご継続中 における充実したサポ ート	方針3 お客様にお支払い いただく保険料の適切 な活用	方針4 多様なお客様のニー ズにお応えするための 販売代理店の育成、 従業員の教育等	方針5 お客様本位の業務 運営を実現するた めのさまざまな態勢 整備
原則2※：顧客の最善の利益の追求	○	○		○	○
原則3※：利益相反の適切な管理					○
原則4：手数料等の明確化			○		
原則5：重要な情報の分かりやすい提供	○				
(注1)	○		○		
(注2～5)	○				
原則6：顧客にふさわしいサービスの提供	○			○	
(注1)	○	○			
(注2～4)	○				
(注5)	○			○	
原則7※：従業員に対する適切な動機づけの枠組み等		○	○	○	○

※原則2、3、7は（注）を含みます。「顧客本位の業務運営に関する原則」の詳細につきましては、金融庁ホームページをご確認ください。

(<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>)

(参考) 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係

当社の2022年の取り組み結果と、金融庁公表の「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係は以下のとおりです。

方針1.お客様のニーズに合った保険商品・サービスの開発とご提案	方針2.保険契約ご継続中における充実したサポート	方針3.お客様にお支払いいただく保険料の適切な活用	方針4.多様なお客様のニーズにお応えするための 販売代理店の育成、従業員の教育等	方針5.お客様本位の業務運営を実現するためのさまざまな態勢整備
<ul style="list-style-type: none"> ➤ お客様の一生に寄り添う提案活動「アフラック式」の展開 【原則2 ((注)を含む)、原則5、原則5 (注2)、原則6 (注1、注5)】 ➤ <「生きる」を創るがん保険WINGS>の発売 【原則2 ((注)を含む)、原則6】 ➤ <アフラックの休職保険>の発売 【原則2 ((注)を含む)、原則6】 ➤ がんサージカルケアシステムの構築に向けた取り組み 【原則2 ((注)を含む)、原則6 (注3)】 ➤ ペット保険事業への参入 【原則2 ((注)を含む)、原則6 (注3)】 ➤ 「契約概要」「注意喚起情報」の表記上の工夫 【原則5 (注1、注4、注5)、原則6 (注3)】 ➤ ご高齢のお客様への適切な対応 【原則5 (注3)、原則6 (注2、注3、注4)】 ➤ オフィシャルホームページ来店型店舗「予約フォーム」リニューアル 【原則2 ((注)を含む)】 ➤ 電子申込システムの機能拡充 【原則2 ((注)を含む)】 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 「アフラックのよりそうがん相談サポート」の提供開始 【原則2 ((注)を含む)】 ➤ お客様に保険金・給付金を確実に支払うための態勢 【原則2、原則7 (いずれも(注)を含む)】 ➤ 「ご高齢のお客様に対する現況確認サービス」の実施 【原則2 ((注)を含む)】 ➤ お客様に安心して保険をご継続いただくための「お客様ふれあい活動」の実施 【原則2 ((注)を含む)】 ➤ コールセンター業務における国際基準のお客様対応力の強化に向けた取り組み 【原則2 ((注)を含む)】 ➤ 「ご契約者様専用サイト『アフラックよりそうネット』」のサービスの拡充 【原則2 ((注)を含む)、原則6 (注1)、原則7 ((注)を含む)】 ➤ アフラックメール (ご契約内容の概略のお知らせ) のハガキ化 【原則2 ((注)を含む)、原則6 (注1)、原則7 ((注)を含む)】 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ お客様本位の業務運営に資する「乗合代理店向け手数料体系の考え方」の見直し 【原則4、原則5 (注1)、原則7 ((注)を含む)】 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 販売代理店の育成 【原則2 ((注)を含む)、原則6、原則6 (注5)、原則7 ((注)を含む)】 ➤ 従業員の教育および知識習得や意識醸成 【原則2 ((注)を含む)、原則6、原則6 (注5)、原則7 ((注)を含む)】 ➤ 多様化するお客様のニーズにお応えするためのダイバーシティ推進 【原則2 ((注)を含む) 原則7 ((注)を含む)】 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ デジタルテクノロジーの活用 (クラウド型デジタルサービスプラットフォーム「ADaaS/Aflac Digital as a Service」)の提供 【原則2 ((注)を含む)】 ➤ 利益相反取引の把握・管理 【原則2、原則3、原則7 (いずれも(注)を含む)】 ➤ 「お客様の声」に基づく業務改善・お客様視点に立ったサービス向上に向けた取り組み 【原則2 ((注)を含む)】 ➤ 障がいをお持ちのお客様との円滑なコミュニケーションのためのサービス導入 【原則2 ((注)を含む)】