

2022年6月29日

「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

アフラック生命保険株式会社（代表取締役社長：古出 眞敏）は、「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づく2021年の取り組み結果をまとめましたのでお知らせします。

当社は、お客様本位の業務運営をより一層推進するため、2017年6月に「お客様本位の業務運営に係る方針」及び「お客様本位の業務運営に係る取り組み内容」を策定するとともに、その取り組み結果を年次で公表することとしています。今般、本方針に基づく2021年の取り組み結果をまとめましたので、別紙のとおりお知らせします。

主な取り組み結果は以下のとおりです（詳細は別紙をご参照ください）。

- 公的介護保険制度を踏まえた合理的な保障設計を特長とした〈アフラックのしっかり頼れる介護保険〉の発売（別紙 P.7）
- お客様の利便性向上を目的とした電話番号認証による「ご契約者様専用サイト『アフラック よりそうネット』」新規登録方法の追加（別紙 P.16）
- 事前に登録されたご家族もご契約者に代わって契約内容のお問い合わせ等ができる「ご家族による契約内容確認制度」の運用開始（別紙 P.17）
- 給付請求書類の簡素化や給付金デジタル請求サービスなどの給付請求手続きにおける利便性向上（別紙 P.22～24）

また、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」と、当社が公表している「お客様本位の業務運営に係る方針」及び「お客様本位の業務運営に係る取り組み内容」との対応関係に加え、取り組み結果についての対応関係も明確化しました。詳細については、当社オフィシャルホームページをご確認ください。

(<https://www.aflac.co.jp/corp/profile/customer/policy.html>)

当社はこれからも、「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づく取り組みについて年次で検証、見直しを行うことで、これまで以上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のさらなる推進に取り組んでまいります。

「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について (2021年実績報告)



2022年6月
アフラック生命保険株式会社

はじめに	・・・P2
2021年の取り組み結果一覧	・・・P3～4
「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	・・・P5～37
方針1. 「保険商品・サービスの開発、お客様へのご提案」	・・・P5～11
方針2. 「保険契約ご継続中におけるサポート」	・・・P12～24
方針3. 「お客様にお支払いいただく保険料の対価としてのサービス」	・・・P25～28
方針4. 「販売代理店の育成、従業員の教育等」	・・・P29～32
方針5. 「お客様本位の業務運営を実現するための態勢」	・・・P33～37
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	・・・P38～40
「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づくKPI	・・・P41～43
【保険金・年金・給付金支払件数】の2021年結果	・・・P42
【お客様満足度】の2021年結果	・・・P43
(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	・・・P44～46

本資料は「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づく2021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。

お客様本位の業務運営に係る方針*2

方針1. 保険商品・サービスの開発、お客様へのご提案

方針2. 保険契約ご継続中におけるサポート

方針3. お客様にお支払いいただく保険料の対価としてのサービス

方針4. 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態勢

2021年の取り組み結果*2

取り組み結果（2021年）

左記の方針1～5の
それぞれに合致する主な取り組み

※取り組み結果の詳細については次頁以降をご覧ください

KPI（2021年）

保険金・年金・給付金支払件数
お客様満足度

*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。

*2 当社の「お客様本位の業務運営に係る方針」および2021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」との対応関係をP44以降に一覧表を掲載しています。

2021年の取り組み結果一覧

2021年の取り組み結果一覧

方針1. 保険商品・サービスの開発、お客様へのご提案	方針2. 保険契約ご継続中におけるサポート	方針3. お客様にお支払いいただく保険料の対価としてのサービス	方針4. 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態勢
<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 ➤ <アフラックのしっかり頼れる介護保険>の発売 ➤ キャンサーエコシステムの構築に向けた取り組み ➤ 「契約概要」「注意喚起情報」の表記上の工夫 ➤ ご高齢のお客様への適切な対応 ➤ 保険商品の内容等に関する情報提供 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 「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 ➤ 「ご家族による契約内容確認制度」の運用開始 ➤ 「ご高齢のお客様に対する現況確認サービス」の実施 ➤ 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 ➤ 「ダックのがん治療相談サービス」にWEB面談を追加 ➤ コールセンター業務における国際基準のお客様対応力強化に向けた取り組み ➤ 給付請求手続きにおける利便性向上に向けた取り組み 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ お客様に保険金・給付金を確実に支払うための態勢構築 ➤ お客様にとって最適な保険商品・サービスを提案するための販売代理店サポート ➤ 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」の策定 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 販売代理店の育成 ➤ 従業員の教育および知識習得や意識醸成 ➤ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 利益相反取引の把握・管理 ➤ 「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 ➤ 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

2021年に実施した「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」は、方針に基づく取り組み結果とは別にP38～40に掲載しています。

方針1.保険商品・サービスの開発、お客様へのご提案

<方針の詳細>

- 当社は時代とともに変化するお客様のニーズを的確に捉え、お客様にとって価値ある最良の保険商品・サービスを開発します。
- 当社および販売代理店は、お客様の加入目的、収入・資産や家族構成等に照らして最適な保障内容・妥当な保障額の保険商品をご提案します。また、ご契約をいただく際には、お客様にその内容を正しくご理解いただけるよう、ご契約に関する重要な事項を分かりやすくご説明します。

方針1. 「保険商品・サービスの開発、お客様へのご提案」

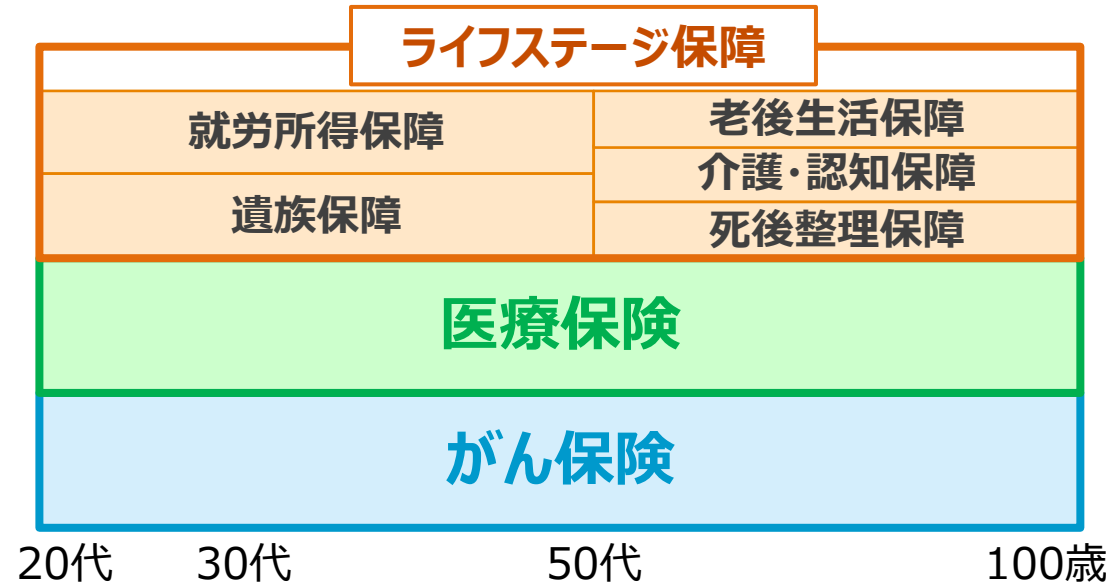
お客様の一生に寄り添う提案活動「アフラック式」の展開

- 当社は、「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45年以上が経過したいま、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、新たに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。
- 当社は、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こたえていくために、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。
- 当社は、この「アフラック式」の考え方のもと、2021年9月に＜アフラックのしっかり頼れる介護保険＞を発売しました。介護保険の詳細は次頁をご覧ください。

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. 「保険商品・サービスの開発、お客様へのご提案」

<アフラックのしっかり頼れる介護保険>の発売

- 現在、日本では「人生100年時代」と言われるほど長寿化が進んでおり、今後、75歳以上の高齢者がますます増加することが見込まれています。また、高齢化とともに要介護認定者も増加していくことが予測され、大きな社会的課題となっています。
- 当社は、「『生きる』を創る。」というブランドプロミスにおいて、「がんをはじめとした病気やケガ、介護にまつわる不安を少しでも取り除き、自分らしく生きていただくためのお役に立ちたい」という「介護」に対する想いを掲げています。
- 1985年には世界初の介護保険を発売するなど、社会環境とともに変わるお客様のニーズを汲み取りながら新たな価値を創造することで長年にわたってお客様の「生きる」を応援してきました。
- お客様のライフステージごとのリスクに応じた「生きるための保険」をお届けする「アフラック式」の考え方のもと、最適な保障を幅広く提供していくことで、介護保険でもお客様の「『生きる』を創る。」に一層取り組んでいきます。

介護状態に合わせて保障する



<アフラックのしっかり頼れる介護保険>の特長

- ① **お客様のニーズに合致した保障を提供**
 - ✓ 認知症に限定しない幅広い要介護原因を保障対象とし、継続的な年金タイプの保障で備えることができます。
- ② **お求めやすい保険料を実現**
 - ✓ 介護にかかる期間や公的介護サービス利用時の自己負担額に整合した合理的な保障設計とすることで、お客様にとってお求めやすい保険料となっています。
- ③ **分かりやすい支払事由**
 - ✓ 公的介護保険制度と連動した明確でわかりやすい支払事由となっています。

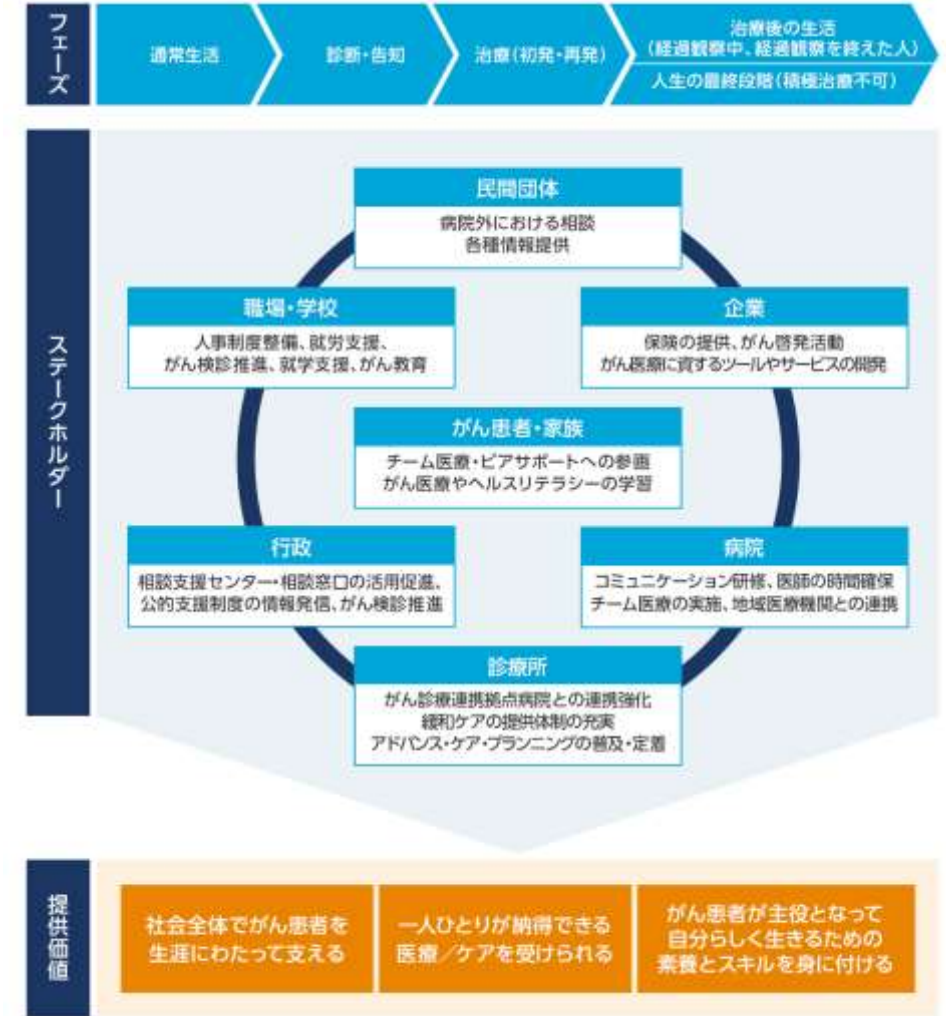
方針1. 「保険商品・サービスの開発、お客様へのご提案」

がん生態系の構築に向けた取り組み

- 当社は、がん保険を通して治療等に関わる経済的負担を軽減することで多くのお客様に安心をお届けするとともに、「がん保険のパイオニア」として、最も長くがんに向き合い、最も多くのがんと闘う方々を応援してきました。そしていま、当社は「生きる」を創るリーディングカンパニーを目指して、その長年にわたる豊富な知見を活かして「がん生態系」の構築に取り組んでいます。
- 社会的課題を解決するためには、企業・各種団体・行政機関等の社会におけるさまざまなステークホルダーが連携・協働し、徹底した当事者目線で課題を解決することを目指す「コレクティブ・インパクト」という考え方が重要です。
- 当社が掲げる「がん生態系」とは、この「コレクティブ・インパクト」という考え方をもとに、がん患者*を取り巻く、身体的・医学的な問題、精神的・心理的な問題、さらには就労や経済面を含めた社会的課題を包括的かつ総合的に解決するために、患者とそこにご家族を中心として、医療者、職場・学校、行政、民間団体、企業などさまざまなステークホルダーが連携・協業するためのプラットフォームを構築していこうという取り組みです。

*がんと診断された時から、がんの治療前、治療中、治療後のいかににかかわらず、がんを経験された人々すべてを「がん患者」と定義しています。

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. 「保険商品・サービスの開発、お客様へのご提案」



「契約概要」「注意喚起情報」の表記上の工夫

- 当社は、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。

「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



方針1. 「保険商品・サービスの開発、お客様へのご提案」

ご高齢のお客様への適切な対応

- 当社は、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、お申し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歳以上のお客さまへ、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説明いただくために、**ご家族の同席のもと**で商品のご説明をいたします。
 その他、配偶者などの同意も考えられます。

② 保険募集時の確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。

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**お客さまのご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。


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、お客さま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。


上記①・②・③・④のいずれかの対応実施が確認できない場合は、お申込みいただけないか、お申込みいただいた保険の契約日および保障の開始日の変更となる可能性があります。

お問い合わせ、お申込み
<募集代理店> (アフラックは代理店制度を採用しています)

<引受保険会社>
Aflac アフラック
〒163-0456 東京都新宿区新宿2-1-1 新橋三井ビル
http://www.aflac.co.jp/

契約内容の検査・お見積り依頼・ご相談の妨げに注意について
コールセンター 0120-5555-95

この日誌欄は、印刷本を原資料とする標準に配慮した見直しを行っています。 © 2021 Aflac

方針1. 「保険商品・サービスの開発、お客様へのご提案」

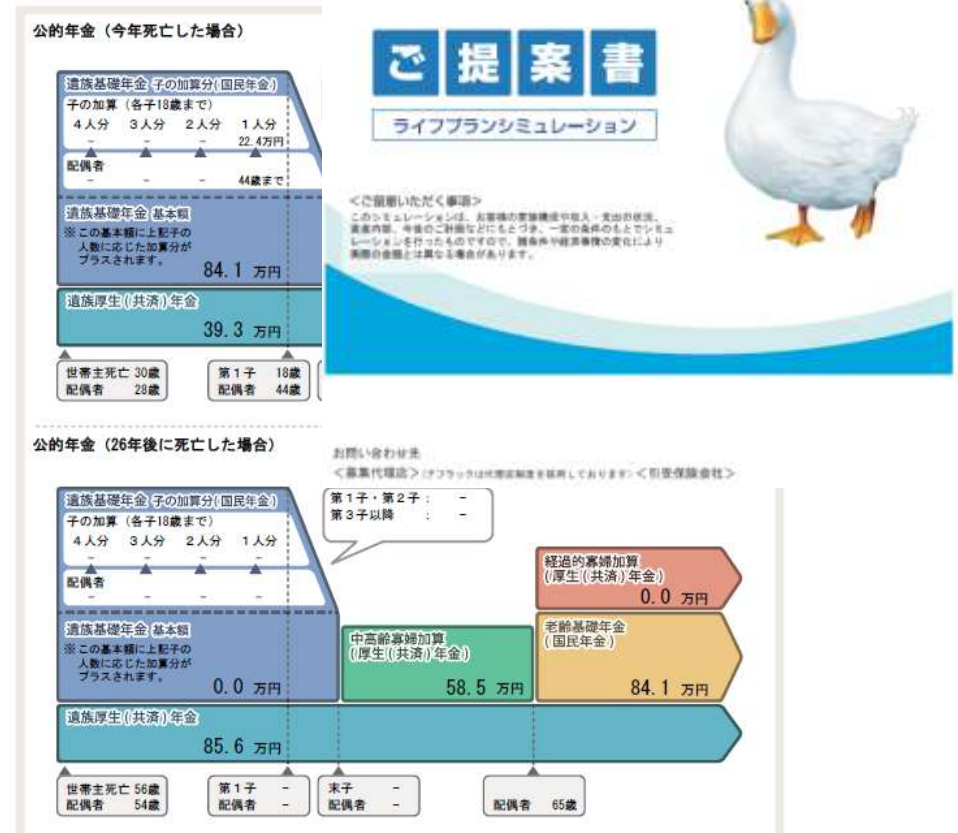
保険商品の内容等に関する情報提供

- 当社は、保険商品のご説明の際に、保障を持つ必要性や公的保障を踏まえた必要保障額等に関してご理解を深めていただけるよう、保険商品のパンフレットやちらし、保険商品提案ツール「みらいシミュレーター」を用いて情報提供を行っています。
また、ダイレクトメールを通じてご契約者様に最新の保険商品をご案内する際は、ご契約いただいている商品の保障内容をお示したうえで、最新の治療に対して不足している保障をご確認いただけるよう、情報提供を行っています。

ご提案書（ライフプランシミュレーション）のイメージ

公的年金仕組図

公的年金仕組図は下記のとおりです。



方針2.保険契約ご継続中におけるサポート

<方針の詳細>

- 当社は、お客様に保険金・給付金を確実にお受け取りいただけるよう、お客様から保険料をお預かりする業務やご契約内容の各種変更手続き、お問い合わせへの回答などにおいて、正確かつお客様の個々の事情に配慮した対応を行います。
- 当社は、お客様にとって利便性の高いお手続きを実現するとともに、保険金・給付金を正確・迅速にお支払いします。

方針2. 「保険契約ご継続中におけるサポート」



「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（1/4）

「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、パソコンやスマートフォンからいつでも簡単に契約内容の確認や各種手続きができ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。

保険に関するサービス（1/2）

- 「アフラック よりそうネット」を通じたマイナンバー提出サービスの開始
保険金・年金等のお支払い手続きの際にマイナンバーの提出が必要となるご契約者様向けに、スマートフォンでマイナンバーカードを読み取り、マイナンバーをあらかじめ提出できるサービスを開始しました。これにより、本人確認書類をはじめとする書面の提出が不要となりました。

マイナンバー提出サービスのイメージ



※「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2. 「保険契約ご継続中におけるサポート」



「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（2/4）

保険に関するサービス（2/2）

■ お支払い履歴の表示

「アフラック よりそうネット」にて、給付金等のお支払いの履歴や支払明細書を表示するサービスを開始しました。これにより、書面の支払明細書を確認したり、コールセンターへお問い合わせをしたりすることなく、オンラインですべて*確認できるようになりました。

*2021年9月21日以降のお支払い履歴を表示します。

■ 契約者貸付手続きのお取り扱い開始

これまで書面でのお手続きが必要であった契約者貸付が、「アフラック よりそうネット」で完結できるようになりました。これにより、書類の記入や郵送が不要となり、お手続き時間の短縮に繋がりました。

お支払い履歴のイメージ

The screenshot displays the user interface of the 'よりそうネット' (Yorisounet) portal. The left panel shows the main navigation menu with the following items: 'ご契約内容の確認', '各種お手続き', '給付金・保険金のご請求', and 'お手続き・お支払い履歴一覧' (highlighted with a red box). The right panel shows the 'お支払い履歴一覧' (Payment History List) page, which includes a table with the following data:

支払日	支払金額
2021/08/20	[Redacted]

Additional details shown in the right panel include the policy name 'ちゃんとおえる国民健康保険V.V.E.R.' and a confirmation message 'お支払いが完了しました' (Payment completed).

※「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2. 「保険契約ご継続中におけるサポート」



「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（3/4）

家計に関するサービス

■ 「アフラックウォレット」の提供開始

ご契約者様向けのデジタル決済プラットフォームです。このプラットフォームでは、ご契約者様の日々の生活に寄り添ったサービスを提供しています。

■ キャッシュレスでの保険料お支払い手続きの開始

ご契約者様の保険料のお支払いにおける利便性向上を目的に、「アフラック よりそうネット」から、クレジットカードまたはd払い®*でお支払いいただけるサービスを開始しました。対象のご契約者様には、当社よりご案内メールを配信します。

「アフラックウォレット」*のサービス概要



*「アフラックウォレット」について、詳細は

https://www.aflac.co.jp/keiyaku/aflac_wallet.html

をご覧ください。

*「d払い®」は、株式会社NTTドコモの登録商標です。

※「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2. 「保険契約ご継続中におけるサポート」

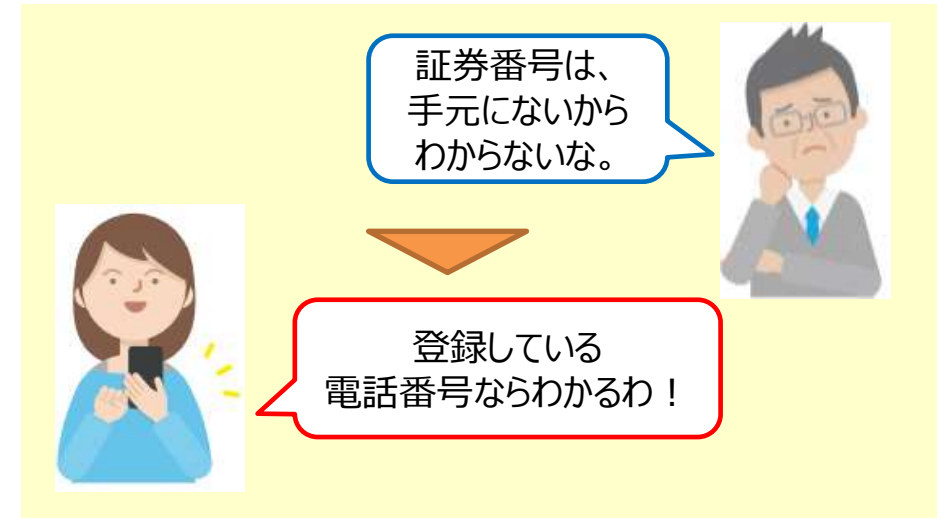


「ご契約者様専用サイト『アフラック よりそうネット』」のサービスの拡充（4/4）

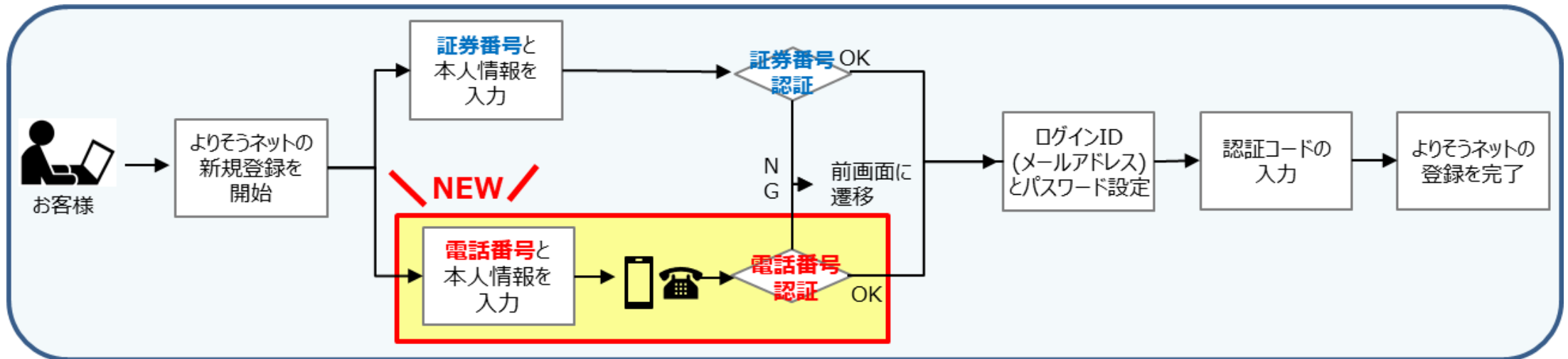
操作性・利便性の向上

■ 電話番号認証による新規登録方法の追加

オフィシャルホームページ等から「アフラック よりそうネット」を新規登録する際、これまでは証券番号の入力が必須項目のひとつでしたが、ご契約者様の利便性を考慮し、証券番号の入力を必須としない電話番号認証による新規登録方法を追加しています。



改善後の新規登録方法イメージ



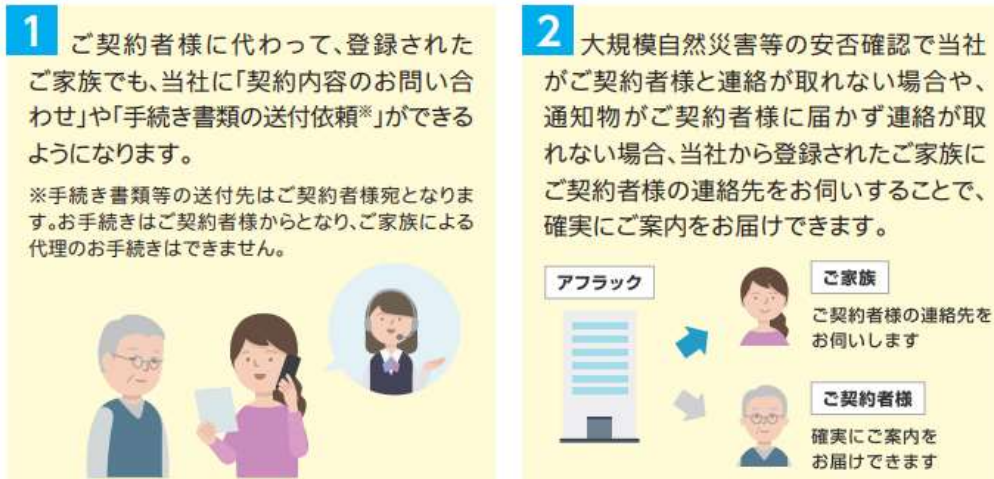
※「ご契約者様専用サイト『アフラック よりそうネット』」の利用にはご登録が必要となります。
詳細は<https://www.aflac.co.jp/canet/> をご覧ください。

方針2. 「保険契約ご継続中におけるサポート」

「ご家族による契約内容確認制度」の運用開始

- ご契約いただいている保険商品の保障内容や付帯サービスの内容を把握し、漏れなく必要な手続きをしていただくことを目的に、「ご家族による契約内容確認制度」を開始しました。
- 当制度は、ご契約者様が、あらかじめご家族の連絡先等の情報を当社へ届け出いただくことで、ご契約者様に代わって、登録されたご家族も契約内容のお問い合わせ等ができるようになるものです。ご契約者様お一人につき1名、日本にお住まいのご親族（配偶者もしくは3親等以内）または契約関係者*をご登録いただけます。
*指定代理請求人、被保険者、給付金・保険金の受取人

「ご家族による契約内容確認制度」のしくみとメリット



「ご家族による契約内容確認制度」のご登録方法*

<インターネットでのお手続き>

「ご契約者様専用サイト『アフラック よりそネット』」からご登録が可能です。

<書類でのお手続き>

ご契約者様からアフラックコールセンターまでお問い合わせください。手続き書類をお送りします。

※「ご家族による契約内容確認制度」について、詳細は
<https://www.aflac.co.jp/keiyaku/familyinfo/>をご覧ください。

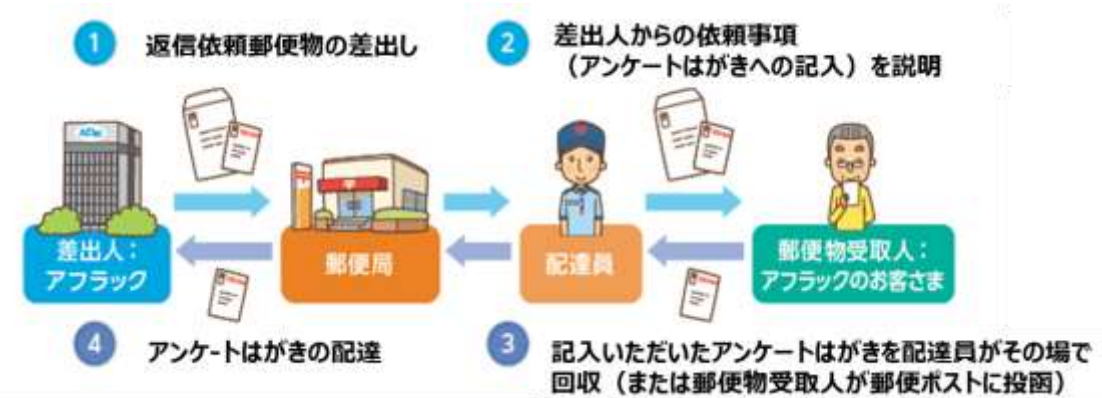
*「ご家族による契約内容確認制度」のご登録方法について、詳細は
https://www.aflac.co.jp/keiyaku/step/familyinfo_change.html
をご覧ください。

方針2. 「保険契約ご継続中におけるサポート」

「ご高齢のお客様に対する現況確認サービス」の実施

- 当社では、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、郵便はがきにお客様の現況をお尋ねするアンケートを印字し、お客様の現況を確認させていただいています。
2021年1月～12月に書留郵便を発送した件数は148,932件で、お受け取りいただいたお客様のうち、91.1%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。

*同居人等の代理人を含みます。

方針2. 「保険契約ご継続中におけるサポート」

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

- 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、保障内容や受取人等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等、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、新型コロナウイルス感染防止に配慮し、お客様のご要望に応じて電話・Webによる対応ができるよう体制を整えました。これにより引き続きお客様のお住まいの地域に関わらず「お客様ふれあい活動」を実施することができています。

お客様にご提示している資料のイメージ

Afiac logo with tagline 「生きる」を助ける.

アフラックのがん保険を ご継続中のお客様へ

お客様の大切なご契約を
これからも安心してご継続いただくために
ご契約のアフターフォローの活動を行っています

- ### 1 保障内容のご説明と、請求事由のご確認

 - 保障の対象者や、特約を含めた保障内容をご説明します
 - 給付金・保険金のご請求のお忘れがないかご確認します
- ### 2 登録内容のご確認と 安心してご継続いただくためのご提案

 - 現在の登録内容をご説明します
 - 受取人の変更や指定代理請求特約の付加、
「ご家族による契約内容確認制度」の登録など、
安心してご継続いただくために必要なお手続きをご提案します
- ### 3 ご請求に関するご相談、 お客様に役立つ情報のご提供

 - 「この病気やケガは請求できる？」などのご質問にお答えします
 - ご請求書類の手配やお手続き方法をご案内します
 - 医療環境の変化や、新しい商品・サービスなどの情報をご提供します

方針2. 「保険契約ご継続中におけるサポート」



「ダックのがん治療相談サービス」にWEB面談を追加

- 「ダックのがん治療相談サービス*」は、がん保険の被保険者の方や、そのご家族が抱える悩みや疑問の解消と、納得した医師・治療方法の選択をサポートするがん保険の付帯サービスです。
 - 「ダックのがん治療相談サービス」では、がんに対する幅広い悩みについてカウンセラーに面談や電話で相談できる「訪問面談サービス」や、医師・治療選択のお悩みについて専門医やセカンドオピニオンをご案内する「専門医紹介サービス」「セカンドオピニオンサービス」を提供しており、セカンドオピニオンサービスではがん専門医のセカンドオピニオンをWeb上で取得できる「Webセカンドオピニオンサービス」もご利用いただけます。
 - そのほか、「がん治療に伴う生活情報サービス」として、がん治療に伴う外見や生活面での変化をサポートする情報を集約した冊子を提供しています。
- サービスメニューの1つである、「訪問面談サービス」において、新型コロナウイルス感染症の感染拡大を踏まえ、2021年3月1日よりWEB面談の対応を開始しました。
現行の訪問面談、電話相談に、WEB面談を追加することにより、感染リスクを気にすることなく、サービスをご利用いただけます。

*ダックのがん治療相談サービスについて、詳細は
<https://www.aflac.co.jp/cancerservice/>をご覧ください。



がん治療相談サービス
ダックの
プレミアムサポート

サービスメニュー

訪問面談サービス

訪問
面談

New

WEB
面談

電話
相談

専門医紹介サービス

(ベストドクターズ®・サービス (プレミアムタイプ))

セカンドオピニオンサービス

(ベストドクターズ®・サービス (プレミアムタイプ))

Webセカンドオピニオンサービス

がん治療に伴う生活情報サービス

※上記サービスは、アフラックと提携している各サービス会社から提供されるもので、アフラックの保険契約による保障内容ではありません。
※「ベストドクターズ®」は、Best Doctors, Inc.の商標です。

方針2. 「保険契約ご継続中におけるサポート」

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

- 当社は、2016年12月にCOPC規格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2021年10月)
- 2021年は、新たな評価指標となったサービスジャーニー*¹への取り組みとして事務サービスのプロセスの最適化、在宅受電態勢の構築によるコロナ禍での業務継続、お客様対応力強化に向けた研修等のオペレーション品質向上につなげるための改善活動等が高く評価されました。
- 国際基準のオペレーション品質保証規格である「COPC®*²CX規格 CSP版」は、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。

*1 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

*2 「COPC®」はCOPC社の登録商標です。



方針2. 「保険契約ご継続中におけるサポート」



給付請求手続きにおける利便性向上に向けた取り組み（1/3）

お客様の利便性向上を目的として、給付請求手続きに関するさまざまな取り組みを実施しています。

■ 給付請求書類の簡素化

医療保障（医療保険EVERや特約MAX等）の手術給付金請求の書類簡素化の範囲を拡大しました。

■ 給付金デジタル請求サービスの対象範囲拡大*

これまで、販売代理店を通じて給付請求手続きをいただく場合は、書面での手続きに限定していましたが、販売代理店経由でも「給付金デジタル請求サービス」の利用が可能となりました。

給付金デジタル請求サービスのメリット



メリット1

速やかに給付金を受け取れる



メリット2

書類の記入や提出の負担が軽減



メリット3

ご自宅でもお手続きが可能

*給付金デジタル請求サービスの詳細は

https://www.aflac.co.jp/keiyaku/seikyu/flow_online.htmlをご覧ください。

方針2. 「保険契約ご継続中におけるサポート」

給付請求手続きにおける利便性向上に向けた取り組み（2/3）

■ オペレーターによるチャット応答サービスの開始

オフィシャルホームページから給付請求手続きをされるお客様をサポートするため、チャットボットに加え、チャット機能を利用して保険金コンタクトセンターのオペレーターへ問い合わせることができるサービスを開始し、お客様の給付請求手続きにおける利便性向上を図りました。

「オペレーターによるチャット応答サービス」のイメージ

チャットで質問する

オペレーターによるチャット応答サービス

【注意事項】

- ・ 回答範囲
当サービスでは、給付請求手続きに関する一般的なお問い合わせに回答します。
ご契約状況に合わせたご案内を希望される場合、保険金コンタクトセンターへご連絡ください。

○ 回答が可能なお問い合わせ例	✕ 回答ができないお問い合わせ例
<ul style="list-style-type: none"> ・ 給付金・保険金請求のお手続きページの操作方法、入力方法 ・ 給付金等の請求方法 ・ ご請求に必要な書類の記入方法 ・ 入院や手術給付金の対象可否（事前にご契約いただいている商品名をご確認いただくと、スムーズにご案内ができます。） 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 請求書類等の送付依頼 ・ 給付金等のお手続き状況 ・ その他、ご契約の特定をした上でないと回答ができないご質問

- ・ 本サービスでのお問い合わせ履歴
本サービスによる過去のチャット内容に関するお問い合わせにはお答えできません。
- ・ 接続の切断

前の画面に戻る **チャットを開始する**

受付時間 月～金（祝日・年末年始を除く）9:00～17:00
※混雑状況等により、チャットサービスをご利用いただくまでにお待ちいただく可能性があります。

チャットで質問する

最初の質問に戻る

オペレーターにチャットで問い合わせる

オペレーターとのチャットを開始しました

お待たせしました。
アフラック保険金コンタクトセンターです。
本日はどのようなお問い合わせでしょうか。

保険金コンタクトセンター 15:20

ご質問、お困りごとをお伺いいたします。

保険金コンタクトセンター 15:22

オペレーターとのチャットを終了する

※契約内容に関するご質問にはお答えできません。
※個人情報の入力はお控えください。

質問を入力してください

方針2. 「保険契約ご継続中におけるサポート」

給付請求手続きにおける利便性向上に向けた取り組み（3/3）

■ アフラックLINE公式アカウントへのメニューの追加

アフラックLINE公式アカウントのトーク画面に「給付金・保険金のご請求」のメニューを追加し、LINE経由で給付請求手続きができるサービス*を開始しました。

「給付請求手続きへのLINEの追加」のイメージ



*LINE上の「給付金のご請求」メニューを選択後は、オフィシャルホームページの給付請求画面に遷移するためLINE上で個人情報は取り扱いません。

方針3.お客様にお支払いいただく保険料の対価としてのサービス

<方針の詳細>

- 当社は、お客様にお支払いいただく保険料を将来の保険金・給付金のお支払いに備えて積み立てるほか、最適な保険商品の推奨・販売、保険契約のご継続中におけるサポート、保険金・給付金を確実にお支払いするための態勢や安定的なシステム基盤の維持など、お客様が保険金・給付金を必要とするときにお支払いする上で必要となるさまざまな経費に充てています。

方針3. 「お客様にお支払いいただく保険料の対価としてのサービス」

お客様に保険金・給付金を確実に支払うための態勢構築

- 2021年度の保険金・給付金お支払い実績は、合計237万件・4,893億円*でした。
- 当社は、保険金・給付金をお客様へ正確にお支払いするため、お支払いをする前に、支払内容の正確性と妥当性について検証しています。
- 大規模災害時にも確実に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。



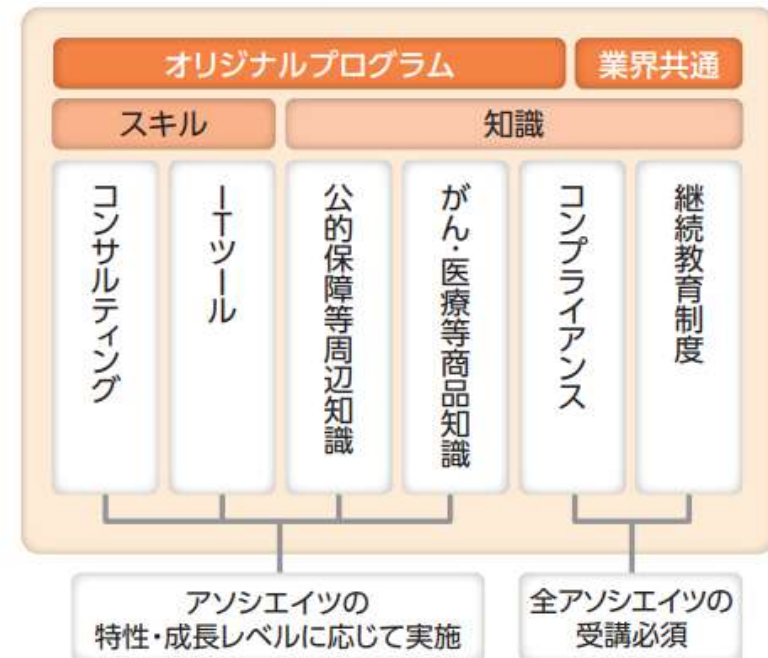
*2021年4月～2022年3月の数値の集計となります。
P42の保険金・年金・給付金支払件数から、年金を除いたものとなります。

方針3. 「お客様にお支払いいただく保険料の対価としてのサービス」

お客様にとって最適な保険商品・サービスを提案するための販売代理店サポート

- 当社は「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の販売体制を強化し、より幅広く商品・サービスを提供できるようサポートしています。
- 販売代理店の特性・成長レベルに応じて、全国の営業部・支社の社員による研修を行っています。
- 全国規模の研修会や専門講師による研修を開催することによって、販売代理店のより高度な知識・スキルの習得を支援しています。

研修体系



※当社は販売代理店をアソシエイトと呼称しています。

方針3. 「お客様にお支払いいただく保険料の対価としてのサービス」

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」の策定

- 当社では、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目的で、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、お客様対応品質の向上に向けた取り組みを行っています。



※「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.販売代理店の育成、従業員の教育等

<方針の詳細>

- 当社は、お客様に最適な保険商品のご提案やサービスをご提供できるよう販売代理店を育成します。また、販売代理店に対しては、お客様に保険商品の推奨・販売を適切に行う上で必要な態勢整備を求めます。
- 当社は、一人ひとりの従業員がお客様から信頼される存在となるよう、従業員に対する教育を徹底します。また、多様なお客様のお考えを理解し、そのニーズにお応えできるよう、多様な価値観を持つ従業員が活躍できるダイバーシティの推進に積極的に取り組みます。

方針4. 「販売代理店の育成、従業員の教育等」



販売代理店の育成

- 当社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。
- 2020年10月に、アフラックのコアバリュー（基本的価値観）*を實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。
- 2021年11月に、「代理店コンプライアンスマニュアル」を改訂（法令等の制定・改廃への対応、「募集代理店共通自己点検表」の点検項目への対応）するとともに、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。

方針4. 「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

- 当社の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、2021年も継続して各種研修を実施しました。
 - ・ ユニバーサルマナー検定3級取得講座の実施
高齢者や障がいをお持ちの方等多様なお客様に寄り添い、応対していく意識醸成と知識の習得を目的に、指導的立場である管理職を対象に実施しました。
 - ・ UCDA認定1級・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、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
(2022年4月現在)。

行動倫理憲章

Code of Business Conduct and Ethics

「生きる」を助る。
Aflac

アフラック生命保険株式会社



方針4. 「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

- 多様な価値観を持った人財が活躍できる環境の整備と組織風土醸成に継続的に取り組んでいます。
- 女性活躍推進の取り組みとして、キャリアアップ意識醸成や能力開発にむけて、階層別研修や役員・部長がメンターとなるメンタリング*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に関するオンライン研修、産休前セミナー、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）に対して行う人材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2021」GOLD認定（5年連続）
- (日本テレワーク協会) 第22回テレワーク推進賞「会長賞」受賞
- (宮城県) 「いきいき男女・にこにこ子育て応援企業」優秀賞
- (青森県) あおもり働き方改革宣言企業認証制度認定

方針5.お客様本位の業務運営を実現するための態勢

<方針の詳細>

- 当社は、お客様の利益を損なうことのないよう、利益相反のおそれがある取引を適切に把握・管理する態勢を整備します。
- 当社は、お客様からお寄せいただく「お客様の声」を真摯に受け止め、お客様の視点に立って迅速、誠実かつ公正な対応を行うとともに、業務運営の向上・改善へとつなげていきます。

方針5. 「お客様本位の業務運営を実現するための態勢」

利益相反取引の把握・管理

- 「利益相反管理方針」等の規程を定め、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）の把握・管理を行っています。
- 「利益相反管理方針」等の規程に則り、毎年四半期ごとに対象取引の有無を確認していますが、2021年においても、対象取引は認められませんでした。

「アフラックオフィシャルオフィシャルホームページ」より抜粋



アフラックTOP | 利益相反管理方針

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従い、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ものです。

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	お客様と当社のお客様の間
利害対立型	お客様と当社または当社関連会社等の利害が対立する取引	お客様と当社または当社関連会社等の他のお客様の利害が対立する取引
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

利益相反管理統括者は、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、以下に掲げ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. 部門間の債権債務
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

利益相反管理統括者は、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します。

保険用語集 サイトマップ
個人情報取り扱いについて (プライバシーポリシー) 勧誘方針 サイトポリシー 消費者自治自主宣言

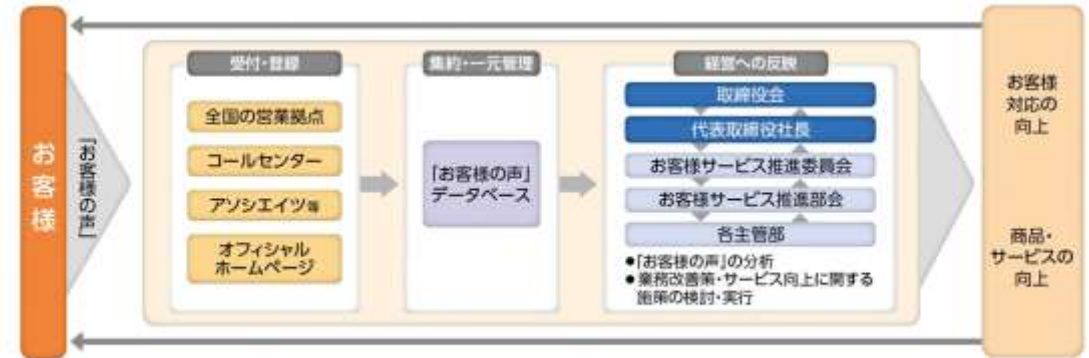
※「利益相反管理方針」について、詳細は
https://www.aflac.co.jp/home_souhan.htmlをご覧ください。

方針5. 「お客様本位の業務運営を実現するための態勢」

「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
当社は、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。
- 2021年の主な改善対応は以下のとおりです。
 - 「ご契約者様専用サイト『アフラック よりそうネット』」
 - ・ 給付金等のお支払いの履歴や支払明細書の表示（P14参照）
 - ・ キャッシュレスでの保険料お支払い手続きの開始（P15参照）
 - 給付請求手続きにおけるオペレーターによるチャット応答サービス（P23参照）
- お客様視点に立ったサービス向上に向けた取り組み
当社は、よりお客様視点に立ったサービスの提供を目的に、消費者関連団体等に所属する消費者関連専門家による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。2021年はオフィシャルホームページの新型コロナウイルス感染症に関するご案内やお客様へお送りする帳票等13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態勢」



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（1/2）

■ 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、アフラックコールセンターとお客様をおつなぎします。

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。 36

方針5. 「お客様本位の業務運営を実現するための態勢」

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（2/2）

■ 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。

■ 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。

お客様窓口における備品の例



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」



お客様の聴こえををよくなる
「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。

※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。 37

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



「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、下記のとおり実施しています。

■ 給付金・保険金のお支払いに関する特別取り扱い

- 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等、迅速にお支払いしています。
- 医療保障における入院給付金の取り扱い
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は、医師等が証明した期間について入院給付金の支払対象としています。
- 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。
- 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。

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現在の取り扱い状況について、詳細は

<https://www.aflac.co.jp/info/covid19.html>をご覧ください。

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



「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、下記のとおり実施しています。

■ 保険料の払い込み・契約者貸付に関する特別取り扱い

- 保険料払込猶予期間の延長*
保険料の払い込みが困難な場合、ご契約者様からのお申し出により、保険料の払い込み期限を最長6カ月延長しました。
対象は政府の緊急事態宣言が発出された対象地域にお住まいのご契約者様となります。
なお、対象地域以外にお住まいのご契約者様についても、新型コロナウイルス感染症の影響により保険料の払い込みが困難な場合は、払い込み期限を延長します。

*本お申し出の受付は2022年2月28日をもって、受付を終了しています。

- 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

※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現在の取り扱い状況について、詳細は

<https://www.aflac.co.jp/info/covid19.html>をご覧ください。

「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づくKPI

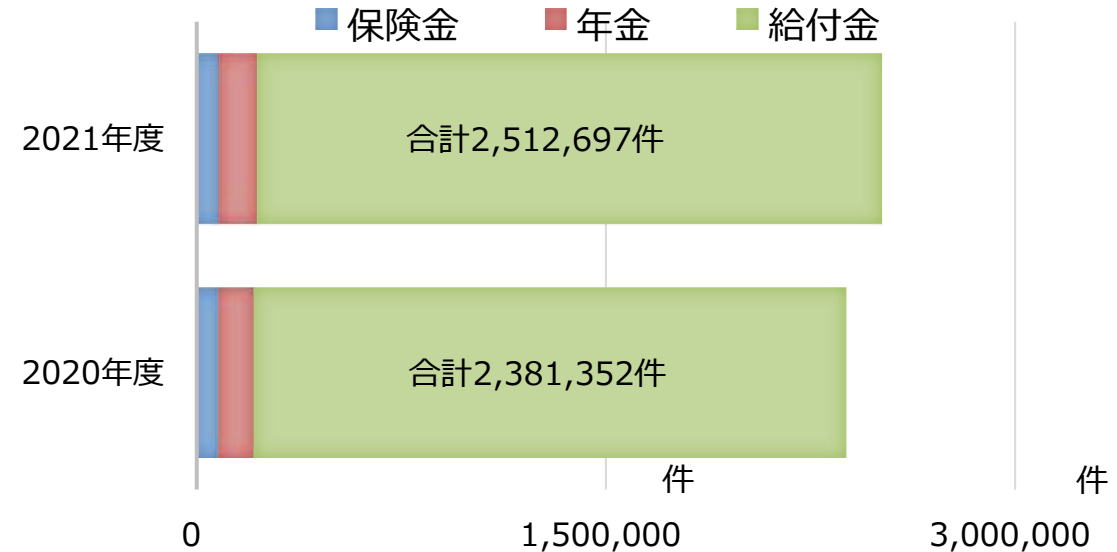
「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づくKPI



【保険金・年金・給付金支払件数】の2021年結果

- 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、様々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。
- 2021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、前年度より増加しました。

保険金・年金・給付金支払件数



※「保険金・年金・給付金支払件数」は2022年3月末時点の数字です。
<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2021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。
- 2021年の「お客様満足度」の評価は、満足層68.9%・不満層3.9%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、更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。

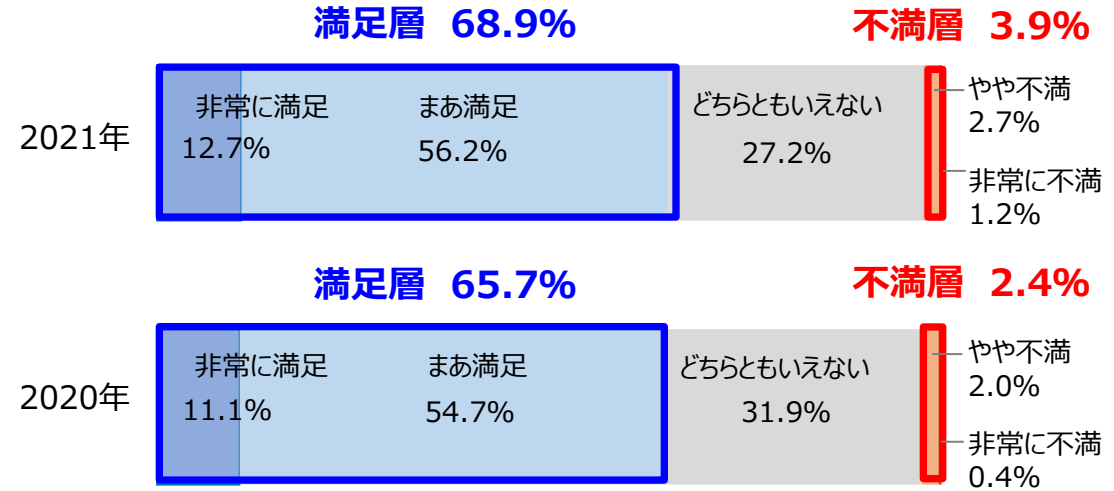
[調査の概要]

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：2021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：12,661名)

総合満足度



※2020年の満足層の割合については、内訳数値の小数点第二位の四捨五入の関係で65.7%となります。

(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、
https://www.aflac.co.jp/corp/profile/customer/pdf/management_efforts.pdf）をご確認ください。

	方針 1	方針 2	方針 3	方針 4	方針 5
原則 2 ※	○	○		○	○
原則 3 ※					○
原則 4			○		
原則 5	○				
(注 1)	○		○		
(注 2～5)	○				
原則 6	○			○	
(注 1～4)	○				
(注 5)	○			○	
原則 7 ※		○	○	○	○

※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2021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. 保険商品・サービスの開発、お客様へのご提案	方針2. 保険契約ご継続中におけるサポート	方針3. お客様にお支払いいただく保険料の対価としてのサービス	方針4. 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態勢
<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）】 ▶ <アフラックのしっかり頼れる介護保険>の発売 【原則2（（注）を含む）、原則6】 ▶ キャンサーエコ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）】 ▶ 「契約概要」「注意喚起情報」の表記上の工夫 【原則5（注1、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）】 ▶ 保険商品の内容等に関する情報提供 【原則5（注3、注4）、原則6（注1、注5）】 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 「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）】 ▶ 「ご家族による契約内容確認制度」の運用開始 【原則2（（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）】 ▶ 「ダックのがん治療相談サービス」にWEB面談を追加 【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強化に向けた取り組み 【原則2（（注）を含む）】 ▶ 給付請求手続きにおける利便性向上に向けた取り組み 【原則2、原則7（いずれも（注）を含む）】 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ お客様に保険金・給付金を確実に支払うための態勢構築 【原則4、原則5（注1）】 ▶ お客様にとって最適な保険商品・サービスを提案するための販売代理店サポート 【原則4、原則5（注1）、原則7（（注）を含む）】 ▶ 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」の策定 【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7（注）を含む）】 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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）】