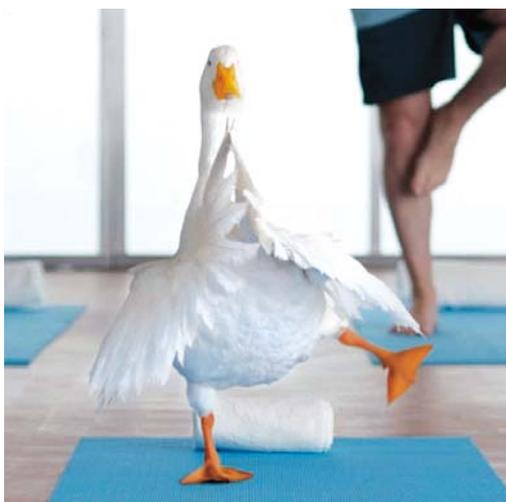


アフラックの現状

---

2016

平成27年度 事業のご報告  
(平成27年4月1日～平成28年3月31日)



アフラックは、多くの方々の「生きる」を創る保険会社として、  
社会における課題の解決と持続的な成長をめざし、  
社会と共有できる価値の創造(CSV\*経営)に努めてまいります。

\*Creating Shared Value

## 「生きる」を創る。

この言葉には、  
当社が願う「病気やケガなどに直面しても、  
自分らしさを大切にし、充実した人生を創っている」お客様の姿と、  
生きるための保険のリーディングカンパニーとして、  
これからも「先進的な商品・サービスを創っていく」  
当社の強い意志が込められています。



日本における代表者・会長(左) チャールズ・レイク

日本における代表者・社長(右) 山内 裕司

# アフラックの概要

正式名称	アメリカン ファミリー ライフ アシュアランス カンパニー オブ コロンバス (英文表記: American Family Life Assurance Company of Columbus)
略称	アフラック(アメリカンファミリー生命保険会社)
設立	昭和49年(1974年)
所在地	〒163-0456 東京都新宿区西新宿2-1-1 新宿三井ビル
日本における代表者・会長	チャールズ・レイク
日本における代表者・社長	山内 裕司 (やまうち・ひろし)
社員数	4,463人〔うち 男性2,295人 女性2,168人〕
平均年齢	38.2歳〔うち 男性39.6歳 女性36.8歳〕
営業拠点数	88営業部・支社
アソシエイツ数 (当社販売代理店)	13,247店* *提携金融機関(370)及び日本郵便(1)を含む(第一生命、かんぽ生命及び大同生命は除く)
募集人数*	112,964人 *生命保険募集人登録数(提携金融機関、第一生命、日本郵便、かんぽ生命及び大同生命の募集人、個人アソシエイツ店主及び法人アソシエイツ代表者は除く)
資産状況	総 資 産: 10兆7,755億円
負債状況	保険契約準備金: 9兆9,735億円
資本状況	純資産の部合計: 6,090億円
収支状況	保険料等収入: 1兆5,333億円 保険金等支払金: 7,306億円
契約状況*	新 契 約 件 数: 164万件 保 有 契 約 件 数: 2,378万件 *個人保険・個人年金保険合計
契約者数*	1,529万人 *個人保険・個人年金保険(年金支払開始後契約を含む)の保有契約を契約者(法人を含む)単位に名寄せした数
ソルベンシー・マージン比率	848.2%

※上記は、平成27年度及び平成27年度末の数値です。

格 付 け ムーディーズ〔保険財務格付け〕: Aa3  
(平成28年6月末現在) S&P〔保険財務力格付け〕: A+

(注) 1. 保険財務力の格付けは、保険会社の保険金支払いの能力に関する格付会社の意見を表しています。  
2. 格付けは現在の情報に基づいており、将来的には変化する可能性があります。  
3. ムーディーズは、米国本社を含むAflac全社の格付けです。

最新情報につきましては、  
当社オフィシャルホームページをご覧ください。

アフラック

検索

<http://www.aflac.co.jp/>



## 本資料について:

保険業法第199条において準用する第111条に基づき、当社の事業活動ならびに業績等について、皆様のご理解を深めていただくために制作したディスクロージャー誌です。

当社の正式名称は「アメリカン ファミリー ライフ アシュアランス カンパニー オブ コロンバス(英文表記: American Family Life Assurance Company of Columbus)」ですが、略称として「アフラック」及び「アフラック日本社」「日本社」を使用しています。

「Aflac米国本社」及び「米国本社」には「アフラック日本社」が含まれますが、本資料においては、原則、アフラック日本社を除いた米国でのオペレーションを指しています。

計数(%数値を除く)については、原則として単位未満を切り捨てて表示しています。%数値については、小数点第二位を四捨五入して表示しています。このため、内訳の数値の積算と合計値は必ずしも一致しません。

# 目次

## アフラック・ダイジェスト

3

マネジメントメッセージ .....	4
アフラックのCSV経営 .....	6
CSV経営を支える理念 .....	8
CSV経営を体現する商品 .....	9
ダイバーシティの推進 .....	10
社会貢献活動 .....	12
沿革〈アフラックのあゆみ〉 .....	16
平成27年度のトピックス .....	18

## 平成27年度の業績

19

決算ハイライト .....	20
契約の状況 .....	24
資産運用の状況 .....	25
資産・負債等の状況 .....	26
収支の状況 .....	28

## お客様サービスに関する 取り組み

31

ご契約のお申込みからお支払いまでの 取り組み .....	32
インターネットサービス .....	37
「お客様の声」を経営に活かす取り組み .....	38
適切なお支払いのための取り組み .....	42
医療・介護に関するご契約者向けサービス .....	45
ディスクロージャー(情報開示) .....	46

## アフラックの営業体制

47

営業体制 .....	48
業務提携 .....	50
研修・教育体制 .....	52
商品開発 .....	54

## アフラックの経営体制

57

経営管理体制 .....	58
コンプライアンス態勢 .....	59
情報資産の保護に向けた取り組み .....	62
リスク管理態勢 .....	64
危機管理態勢 .....	68
財務報告に係る内部統制評価 .....	69
内部監査態勢 .....	70

## 会社概要

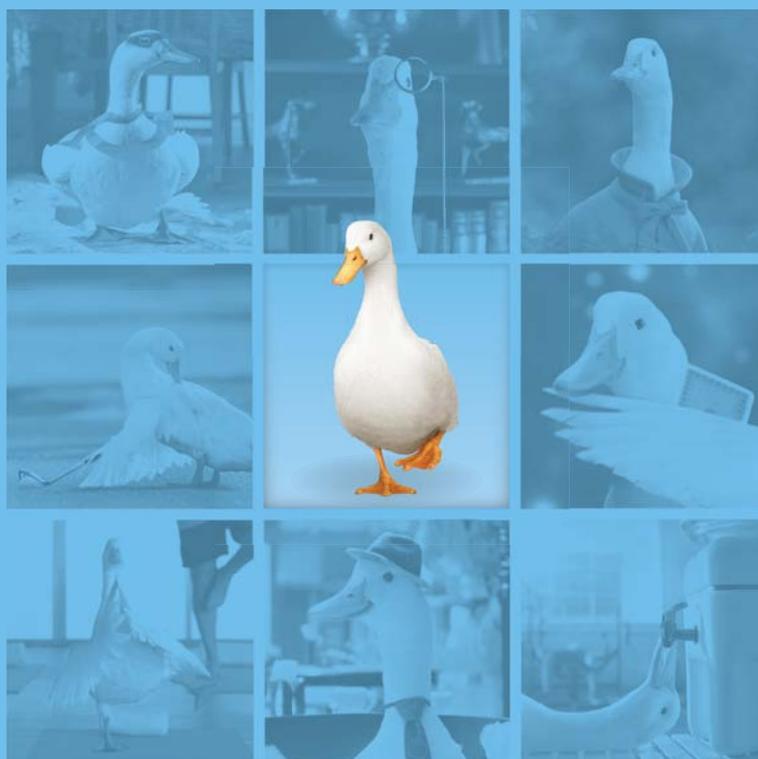
71

役員一覧 .....	72
組織・従業員の状況 .....	74
店舗ネットワーク .....	76
米国本社の概要 .....	78
CEOとの対話 .....	80
Aflacの概要 .....	82

## データ・ファイル

83

生命保険協会統一開示項目索引 .....	134
索引 .....	136



# アフラック・ダイジェスト

マネジメントメッセージ.....	4
アフラックのCSV経営 .....	6
CSV経営を支える理念 .....	8
CSV経営を体現する商品 .....	9
ダイバーシティの推進 .....	10
社会貢献活動 .....	12
沿革〈アフラックのあゆみ〉 .....	16
平成27年度のトピックス .....	18

# マネジメントメッセージ

## 「生きる」を創るリーディングカンパニーを目指して

平成28年4月に発生した熊本地震により被災された皆様にお見舞い申し上げますとともに、被災地の一日も早い復興を心からお祈り申し上げます。

当社は、「がんによる経済的苦難から人々を救いたい」という想いから事業を開始して以来、がん保険や医療保険などの「生きるための保険」をご提供してまいりました。おかげさまで、お客様をはじめとするステークホルダーの皆様から多くのご支持をいただき、平成27年度末には2,378万件におよぶご契約をお預かりするまでに社業を拡大することができました。当社にかかわるすべてのステークホルダーの皆様のご愛顧とご支援に改めて感謝申し上げます。

ステークホルダーの皆様から寄せられた信頼は、当社にとってかけがえのない貴重な財産であると同時に、そのご期待に応え続けなければならないという重い責任であると考え、これからも社業の健全な発展に全力を尽くしてまいります。



### 当社を取り巻く環境について

平成27年度の日本経済は、経済再生とデフレ脱却を目指した安倍政権による「アベノミクス」のもと、緩やかな回復基調が見られたものの、企業の設備投資や個人消費は伸び悩みました。また今年1月には、金融機関による貸出や国内消費を刺激すべく日本銀行がマイナス金利の導入を発表しましたが、い

まだ経済全体としては力強い回復には至っていません。

こうしたなか、生命保険事業の観点から国内市場を見ますと、少子高齢化が進展するなか、団塊世代が労働市場から退出し、生産年齢人口が減少していく一方で、女性の就業率は上昇しています。また、非正規雇用の増加による所得の伸び悩みや晩婚化による単身世帯の増加など社会構造の変化を背景として、若年層の保険離れが進むなど保険に対

する考え方やニーズも大きく変化してきています。このような変化を受けて、生命保険会社各社は国内外の保険会社の買収や銀行窓販・乗合代理店への取り組み強化による販売チャネルの拡大など、さまざまな戦略を打ち出しています。今後も、当社を取り巻く経営環境の変化は一層激しさを増し、その規模、スピードともに過去に経験したものととは比較にならないレベルで進んでいくものと考えています。

## 新たな挑戦に向けて

当社は創業50周年という節目の年に向けて目指す姿として「Aflac VISION2024」を昨年12月に策定しました。経営環境の変化が一層激しくなるなかでも持続的な成長の実現に向けたあるべき姿として、『「生きる」を創るリーディングカンパニー』をビジョンに掲げ、「生きるための保険」のリーダーとしてのポジションをさらに強固なものとすると同時に、より幅広くお客様の「生きる」を力強くサポートすることを目指していきます。

そして今年、このビジョンを実践していく保険商品として〈生きるためのがん保険 寄りそうDays〉と〈病気やケガで働けなくなったときの 給与サポート保険〉を発売しました。

前者は、がんを経験された方でも加入していただけるがん保険であり、再発・転移などに備えたいという多くのがん経験者からのご要望を反映した、がん保険のパイオニアである当社ならではの商品と自負しています。

後者は、病気やケガで働けなくなった場合に起こる収入の減少というご自身及びご家族の問題を解消する新たな領域の保険であり、

当社はこの商品のがん保険、医療保険に続く「3本目の柱」となる重要な戦略商品と位置付けています。

「生きる」を創るリーディングカンパニーを目指すにあたっては、これからもがん保険・医療保険の分野で圧倒的な存在感を維持することはもちろんのこと、時代とともに多様化するお客様のニーズにお応えし続けていく必要があります。そのために、多様なバックグラウンドを持つ役職員がそれぞれの強みを活かして互いに活発な議論を繰り返し、主体的に行動する活力ある企業風土を醸成すべく、ダイバーシティの推進に取り組んでいます。多様な価値観が交錯し合うことにより新たな価値を創造し、ひいては、当社の持続的な成長につながるものと考えています。

当社は、創業以来40年以上にわたって生命保険事業を営むなかで「CSV経営\*」を実践してまいりました。ステークホルダーの皆様と新たな価値を創造し、社会における課題の解決を通じた持続的な成長を実現していく— 当社は、今後も役職員一人ひとりがこうしたCSV経営の考え方に基づき、新たな挑戦を続けながら社会に貢献していく会社を目指してまいります。

\*アフラックのCSV経営についてはP.6をご参照ください。

平成28年7月

アフラック  
(アメリカンファミリー生命保険会社)

日本における代表者・社長

やまうち ひろし  
山内 裕司

# アフラックのCSV経営

アフラックは、多くの方々の「生きる」を創る保険会社として、社会における課題の

## Our Story

アフラックの願い

“がん”が不治の病と恐れられていた時代、「がんによる経済的苦難から人々を救いたい」——そんな思いから昭和49年、日本ではじめて「がん保険」を提供する保険会社としてアフラックは誕生しました。

社員10人ほどの小さな会社からスタートしたアフラックは、「がん保険を世の中にもっともっと普及させたい」「苦しいときにがん保険を役立ててもらいたい」との強い信念のもと、お客様やアソシエイツ(販売代理店)など多くの方々に支えられ、現在では2,300万件を超えるご契約をお預かりする保険会社にまで成長することができました。

アフラックは、これからも多くの方々の「生きる」を創る保険会社として、社会のお役に立つ存在であり続けたいと願っています。

### 「生きる」を創る。

この言葉には、アフラックが願う「病気やケガなどに直面しても、自分らしさを大切に、充実した人生を創っている」お客様の姿と、「生きるための保険」のリーディングカンパニーとして、これからも「先進的な商品・サービスを創っていく」当社の強い意志が込められています。

## Our Identity

アフラックが考えるCSV経営

### ～アフラックにかかわるすべての人や社会を尊重し、ともに成長し続けることをめざして～

アフラックが生命保険会社として社会とともに歩み、相互に発展していくためには、「お客様」に安心をお届けすること、「株主」の期待に沿うような成長を実現すること、アソシエイツをはじめとする「ビジネスパートナー」と相利共生の関係を築くこと、「社員」の多様性を尊重し働きがいのある職場を提供すること、「社会」に貢献する活動を積極的に推進することなど、当社とかわるすべてのステークホルダーに対する社会的責任を着実に果たしたうえで、社会と共有できる価値(Shared Value)を創造(Create)していく企業経営(=CSV経営)を実践していくことが不可欠だと考えています。

アフラックでは、こうしたステークホルダーとともに持続的な成長をめざす姿勢が「企業理念」として創業時から示されており、いつの時代においても社会との調和を前提とした健全なビジネスの展開、すなわちCSV経営によって成長を遂げてきました。

これからも社員一人ひとりがこの価値観を共有・実践することで、より良いアフラックをめざしていきます。

**CSVとは：**“Creating Shared Value”の略で、一般的に「共有価値の創造」と訳されています。

これまで推奨されてきた「CSR(社会的責任)活動」は主に「善い行い」との評判を価値基準とし、事業そのものとの関わりも限られているもの、たとえば寄付活動や社会貢献活動が中心ですが、CSVは企業の収益性や競争力の向上をめざすと同時に、その企業独自の資源や専門性を活用して社会的価値を創出することで、その結果として経済的価値を生み出すという点で大きく異なります。

解決と持続的な成長をめざし、社会と共有できる価値の創造に努めてまいります。

## Our Action

アフラックのCSV活動

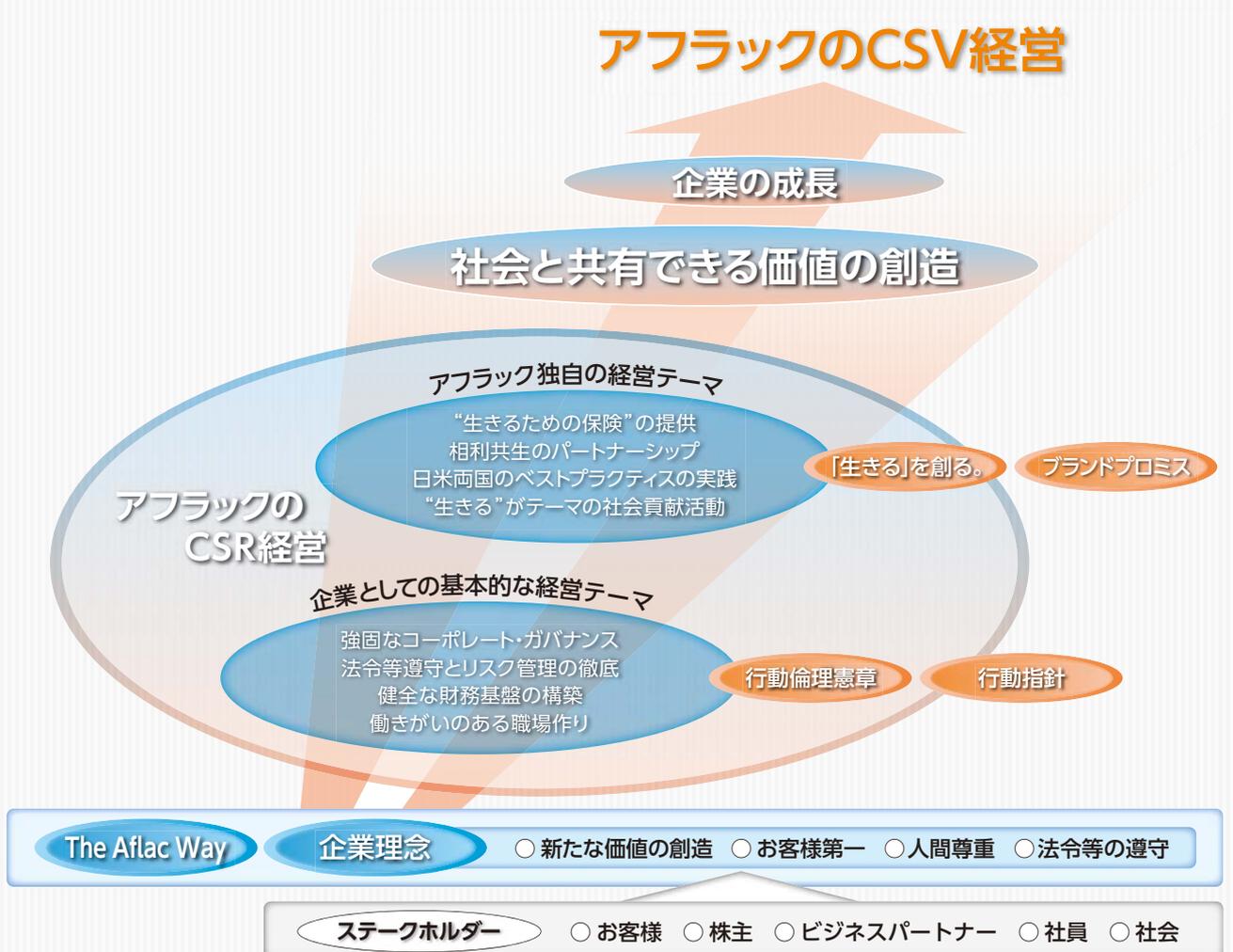
～アフラックならではの共有価値の創造をめざして～

アフラックは日々の一つひとつの企業活動が、CSV経営を具現化する大切な活動であると考えています。

いい換えれば、がん保険に代表される商品の開発・販売そのものがCSV経営の根幹であり、われわれを取り巻くステークホルダーとともに、アフラック独自の強みや専門性を活用し、その価値を社会と最大限分かち合うことこそがアフラックのCSV活動といえます。

日々の企業活動を行うには、強固なコーポレート・ガバナンスや法令等の遵守など、社会との共生をめざす企業として「行動倫理憲章」や「行動指針」に示された「**基本的な経営テーマ**」はもちろんのこと、がん保険や医療保険など“生きるための保険”の開発や“生きる”をメインテーマとした本業と密接な社会貢献活動など、アフラックだからこそ取り組むべき「**独自の経営テーマ**」が存在します。

これらのテーマに誠実かつ真摯に取り組むことで、これからもより多くのステークホルダーとの永きにわたる実りある成長をめざし、より良い未来の実現に貢献していきたいと考えています。



# CSV経営を支える理念

## 企業理念

### 新たな価値の創造

若さと独創性溢れる人間集団として、パイオニア精神をもって常に社会のニーズを先取りし、新たな価値の創造に努める。

### お客様第一

お客様のニーズに合致した商品と最善のサービスを常に最良の価格で提供することにより、お客様の信頼を高め、社会からの厚い信託を獲得する。

### 人間尊重

社員やアソシエイツも含めたすべての人々を尊重し、常に事業と個人双方の継続的な成長を目指す。

### 法令等の遵守(コンプライアンス)

企業活動および業務遂行にあたっては、日米両国の法令や行動倫理憲章等の遵守をすべてに対して常に優先し、企業としての社会的責任を果たす。

## 行動指針(抜粋)

### 1. 最良の商品と誠実な営業活動

社会のニーズの適確な把握と効率経営の推進により、先進的でお客様にとって価値ある最良の保険商品を開発します。また、お客様に対して、適正・誠実な営業活動を通じた保険商品の提案を行います。

### 2. お客様に満足いただけるサービスの提供

お客様に満足いただける、最善のサービスを提供します。また、保険金・給付金等のお支払いは、生命保険事業における最も基本的かつ重要な機能であるとの認識に立ち、適時・適切なお支払いを行います。

### 3. お客様との適切なコミュニケーション

お客様に対して、適切で分かりやすい説明を心がけます。また、お客様の声を真摯に受け止め、貴重なご意見・ご要望を業務の改善とサービスの充実につなげていきます。

### 4. お客様情報の適正な取扱い

貴重なお客様情報をお預かりしている責任を認識し、お客様の情報を適正に取扱うとともに、その保護を徹底します。

### 5. 法令等の遵守(コンプライアンス)

法令等の遵守をすべてに対して常に優先します。また、すべての企業活動において公正・公平な活動を心がけます。

### 6. 反社会的勢力の排除

市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力とは断固として対決するとともに、一切の関係を遮断し、反社会的勢力を社会全体から排除していくことに貢献します。

### 7. 適切なリスク管理態勢の構築

保険会社としての責務を確実に履行し、健全かつ適切な事業運営を行うため、組織的なリスク管理態勢を構築し、適切な管理を実行します。

### 8. 財務健全性の維持

お客様に長期の保障を約束する保険会社の責任を認識し、長期安定的な資産運用収益の確保と財務健全性の維持を図ります。

### 9. 経営の透明性の確保

社会に開かれた保険会社として、ステークホルダー(利害関係者)からの理解と信頼をいただけるよう、経営情報を適時・適切に開示するなど、経営の透明性確保に取組みます。

### 10. 社会に対する貢献

社会の一員としての役割を自覚し、社会公益に資する活動を積極的に推進します。また、人類共通の課題である環境問題に対しても前向きに取組みます。

### 11. 魅力的な職場の確保と人材の育成

事業と個人双方の継続的な成長を目指すために、人権を尊重した公平・公正かつ魅力的な職場を確保するとともに、人材の育成に積極的に取組みます。

### 12. 不測の事態への対応

社会的責任と公共的使命を有する保険会社として、お客様や社会からの揺るぎない信頼を確立するため、不測の事態に備えた適切な態勢を構築します。

「生きる」を創る。



## ブランドマーク

ブランドマークの上部に掲げる「生きる」を創る。という言葉は、右記のブランドプロミスを一言で表したものです。この言葉には、当社が願う「病気やケガなどに直面しても、自分らしさを大切に、充実した人生を創っている」お客様の姿と、生きるための保険のリーディングカンパニーとして、これからも「先進的な商品・サービスを創っていく」当社の強い意志が込められています。

## ブランドプロミス

日本初のがん保険でスタートし、「生きるための保険」を切り拓いてきたアフラック。

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。そんな想いが、私たちの中に脈々と流れ続けています。

「生きるための保険」のリーディングカンパニーとして、私たちは、時代の変化を先取りした商品・サービスを創造するとともに、お客様のことを親身になって考えられる心を大切にしています。

お客様ひとりひとりが創る、自分らしく充実した人生。アフラックの願いです。

# CSV経営を体現する商品 ～アフラックの新たな挑戦～

## がんを経験された方のためのがん保険〈生きるためのがん保険 寄りそうDays〉

当社は昭和49年に日本初の〈がん保険〉を発売した保険会社として、これまで多くのがんと闘う方々を応援してきました。創業当時、がんは不治の病として恐れられ、口に出すこともはばかられた時代でした。そんななかでもこれほどまでにがん保険が日本の社会に普及し受け入れられた理由は、当時からがんで苦しんでいた人が大勢いたからにほかなりません。40年以上前から日本社会の大きな課題だった“がん”を保障する保険商品を開発・提供する当社(会社)、それを販売する販売代理店(ビジネスパートナー)、お客様、そして世間(社会)のすべてにとって価値あるものががん保険であったといえます。

それまで日本に存在しなかったがん保険は、当社の基幹商品として社会に広く浸透し、がん保険の保有契約件数は平成4年には1,000万件を突破し、平成27年度末現在、その数は1,494万件に達しています。

その間、がん治療を取り巻く環境は時代とともに大きく変わり、かつては不治の病であったがんも、昨今の医療技術の進歩によって治る病気へと変わりつつあります。治癒率の目安とされている「5年生存率」も年々向上しており、一度がんを患っても前向きに社会復帰を果たす人も増えています。また、がんの治療＝「入院」であった時代から、「通院」で行うことができる治療や検査が増加しており、がんになっても働き続けることができる社会の実現に向けた新たな課題も明らかになっています。

こうしたことを踏まえ、当社は平成28年3月、過去にがんを経験された方向けのがん保険〈生きるためのがん保険 寄りそうDays\*〉を発売しました。これは多くのお客様のご要望・ご期待にお応えするため、当社がこれまでに蓄積してきたお支払いに関する膨大なデータなどをもとに開発した新しいがん保険であり、まさに当社が掲げる「CSV経営」を体現する画期的な商品であると考えています。なぜならこの商品の開発・発売は、アフラック独自の強みや専門性を活かし、その価値を社会と共有することであり、これまでがんと闘う方々とそのご家族に常に寄り添ってきた当社の新たな挑戦でもあります。

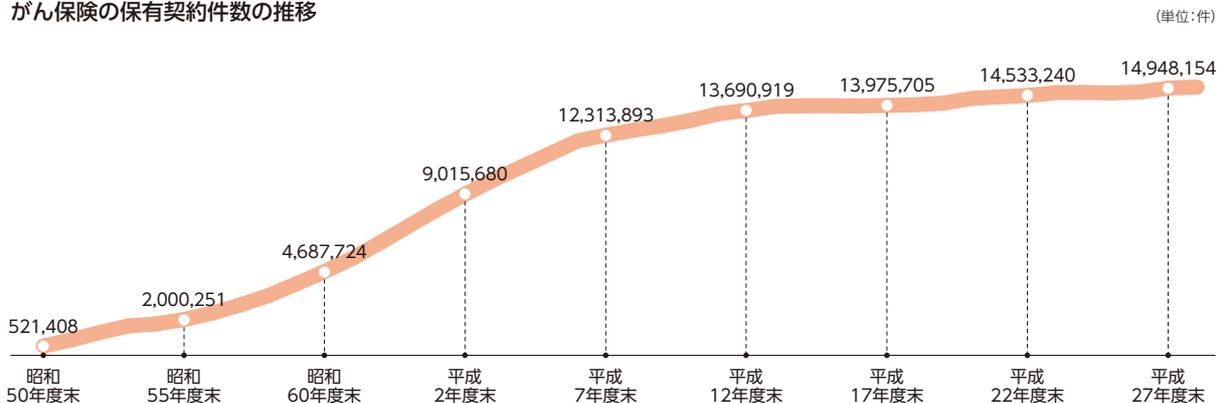
当社は、〈生きるためのがん保険 寄りそうDays〉がまさに日本中のがんを経験された方々に寄り添い、一人でも多くの方のお役に立つことを願っています。多くの方々の「生きる」を創る保険会社として——アフラックはこれからもお客様とともに歩み続けます。

\*がんの治療を受けた最後の日から5年以上経過していることなど所定の条件を満たせば、過去にがんを経験した方でもご加入いただけるがん保険です。商品の詳細はP.54をご参照ください。



アフラック・ダイジェスト

がん保険の保有契約件数の推移



# ダイバーシティの推進

## 社員一人ひとりが多様な能力を発揮できる環境を目指して

当社では、すべての社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ことで、持続的な成長を目指すダイバーシティの推進に積極的に取り組んでいます。

さまざまな能力や発想、価値観を持つ社員が、有機的に動くことでさらなるイノベーションを起こし、新たな価値を創造していくことを目指しています。

### 女性の活躍推進

当社ではダイバーシティ推進の取り組みの第一歩として、平成27年を「女性活躍推進元年」と定め、女性社員の活躍推進に優先的に取り組んでいます。

(平成27年度末)

女性の社員数	女性の役員数	女性の管理職数	指導的立場*の女性社員数
2,168人 (48.6%)	5人 (10.9%)	61人 (10.3%)	257人 (20.3%)

( )は全体に占める割合

\*課長代理以上の役職

### 女性の活躍推進プログラム

当社は平成26年から女性社員がその多様な能力や発想、価値観を最大限発揮できる環境を整備し、女性社員が活躍する風土をさらに進化させるべく、「女性の活躍推進プログラム」を開始しました。

本プログラムの取り組み目標の一つとして、平成32年末時点で指導的立場に占める女性社員の割合を30%にすることを目指します。

#### 女性の活躍推進プログラムの重要6領域

経営トップのコミットメント	推進体制の強化	管理職のアカウントビリティ
女性のキャリア開発・育成・登用	多様な働き方の促進	業務プロセス・評価プロセスの見える化

※上記取組領域は、NPO法人J-Winが提唱する「D&I(ダイバーシティ&インクルージョン)推進」のための重要6領域を参考に策定しています。

#### 目標 〈指導的立場に占める女性社員の割合〉

平成26年9月 **17.5%** ▶ 平成32年12月 **30%**

#### 「女性の活躍推進プログラム」重要6領域の取り組み内容

##### 経営トップのコミットメント

重要な経営課題の一つであることを全役職員の共通認識として数値目標を公表する



タウンホールミーティング

##### 推進体制の強化

社長を委員長とした「ダイバーシティ推進委員会」を設置し、組織的な推進体制を整える



ダイバーシティ推進委員会

##### 管理職のアカウントビリティ

全管理職に対して女性活躍推進の理解浸透を図るとともに、女性社員の育成スキル向上を図る



ダイバーシティ管理職研修

##### 女性のキャリア開発・育成・登用

自分のありたい姿を実現するためのアドバイスや情報を提供する



女性社員向けキャリアプラン研修

##### 多様な働き方の促進

全社を挙げて、仕事の進め方の見直しや働き方の変革に取り組む

#### Work SMART

視野を広く持つ	<b>S</b>	See the big picture
目的を考える	<b>M</b>	Maintain focus
自分から動く	<b>A</b>	Act with initiative
対話を重ねる	<b>R</b>	Respect dialogue
時間を意識する	<b>T</b>	Think time-value

「Work SMART」標語

##### 業務プロセス・評価プロセスの見える化

経験の有無にかかわらず、誰もが新しい業務にチャレンジできる環境を整える



業務手順書

### ● Aflac Women in Leadership Global Conference 2015

平成27年11月、女性社員のリーダーシップの促進を目的として、米国本社と合同で「Aflac Women in Leadership Global Conference 2015」を開催しました。

本イベントでは、日本社及び米国本社の幹部社員が日米間の相互理解を深めながら次世代の女性リーダー育成について活発な議論を行い、共同宣言を発表しました。

**共同宣言**

**「Believe in your potential・自らの可能性を信じる」**  
 ～リーダーシップの価値を定義し、枠組をつくり、  
 啓発を促すことで女性のポテンシャルを最大化する～



### ● 仕事と子育ての両立を目指す女性社員向け座談会

平成27年6月と10月に、仕事と子育ての両立に不安を持つ女性社員のキャリアアップを支援するために、保険業界横断の座談会を東京と大阪で開催しました。保険会社という共通の業界で活躍する多様なロールモデルを知ることにより、自身のキャリアを中長期的視点で考えることの重要性に気づく機会となりました。



## 女性活躍推進法に伴う行動計画の策定・公表

平成28年4月に施行された「女性の職業生活における活躍の推進に関する法律(女性活躍推進法)」に基づき、当社では行動計画を策定しています。行動計画では、女性社員が十分に能力を発揮し、さらに活躍できる環境の整備を目指すことを宣言しています。なお、これら行動計画を含むさまざまな企業情報については、厚生労働省が運営する「女性の活躍推進企業データベース」でその詳細を公表しています(<http://www.positive-ryouritsu.jp/positivedb/>)。

計画期間	課題	目標	取り組み内容
平成28年4月1日～平成33年3月31日	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 指導的立場の社員全体に占める女性の割合が低いこと</li> <li>● 多様な働き方のさらなる促進</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 平成32年12月末時点で指導的立場に占める女性社員の割合を30%にすること</li> <li>● 組織としてのパフォーマンスの最大化・ワークライフマネジメントの実現を目的とした「Work SMART」の展開</li> </ul>	女性の活躍推進プログラムに基づく女性のキャリア開発・育成・登用や多様な働き方の促進などの実践

### 当社の取り組みに対する外部評価

#### ■ 平成27年3月

「平成26年度ダイバーシティ経営企業100選」に選出  
 (主催: 経済産業省)



#### ■ 平成28年3月

「2016 J-Winダイバーシティ・アワード ベーシックアチーブメント大賞」を受賞



#### ■ 平成28年7月

女性活躍推進法に基づく優良企業認定マーク「えるぼし」を取得  
 (主催: 厚生労働省)



※最高評価「3段階目」に認定

# 社会貢献活動

## 「生きる」をメインテーマとした4つの活動

アフラックの社会貢献活動は、まさにCSV経営(P.6参照)の考え方を実践した活動です。「生きる」を創る保険会社として独自の強みを活かし、アソシエイツなどのステークホルダーとともに社会における共有価値を創造するため、戦略的に活動しています。

その代表的な取り組みが、大都市圏の専門病院で小児がんなどの難病と闘う子どもたちやそのご家族をサポートするために建てられた「**アフラックペアレンツハウス**」です。現在、東京と大阪の計3ヵ所で開催しており、これまでに延べ12万人以上の方々にご利用いただいています。

また、親をがんで亡くし、就学や進学が狭められている子どもたちやつらい治療を乗り越えた小児がん経験者のための「**アフラック小児がん経験者・がん遺児奨学金制度**」は、困難に立ち向

かう子どもたちの支えになりたいという強い想いから生まれた活動です。

小児がんと闘う子どもたちへの理解促進や治療率向上などを目的とした「**ゴールドリボン運動**」については、平成18年に企業として初めて賛同して以来、ウォーキングイベントや募金活動等を通じて継続的な支援を行っています。

さらには、日本初のがん保険を発売し、日本で最も長くがんと向き合っている保険会社として、がんの正しい理解の促進やがん検診の受診率向上に向けたイベントを全国の自治体と連携して行うなど、「**がんに関する啓発活動**」を多面的に展開しています。

当社の社会貢献活動がユニークなのは、これらの本業とリンクした活動や支援のすべてが、社員とアソシエイツとともに価値を共有し一体となって行われていることです。

少しでも多くの「生きる」を創るを支えること——。それがアフラックの社会貢献活動のベースとなっています。



奨学生の募集案内



アフラックペアレンツハウス浅草橋



がんを知る展



ゴールドリボンウォーキング

## アフラックペアレンツハウス

小児がんなどの難病のため、自宅から離れた病院で治療を受ける子どもとご家族が1人1泊1,000円(患児は無料)で宿泊できる施設です。館内は、利用者が自宅のようにくつろげるように、プレイルームやダイニングキッチン、洗濯機などを完備しています。

また、宿泊施設としての機能だけでなく、専門カウンセラーが駐在し、利用者の不安や悩みに応じるなど、付き添いのご家族を経済的・精神的にサポートしています。さらには、小児がんや難病の啓発の場としての役割も果たしており、国内外の小児がん関連書籍などを集めた図書・情報コーナーを備えているほか、セミナールームは小児がん経験者の交流会や医療従事者の勉強会などに活用されています。

当社の保険契約の有無にかかわらず誰でも利用可能なこの施設は、これまで海外からも含め延べ124,140人(11,517家族、平成28年6月末現在)にご利用いただいています。利用者の半数以上は小児がんの子どもとご家族で、患児の治療中は期間の制限なく滞在できます。

なお、アフラックペアレンツハウスは当社とともに、日本で最も歴史ある小児がんの患児・家族のための団体「公益財団法人がんの子どもを守る会」が医療関係者や関連団体と連携しながら専門性の高い運営を行っています。運営資金については、社員・アソシエイツ・アフラックからの寄付によってほぼ全額がまかなわれています。

## アフラック小児がん経験者・がん遺児奨学金制度

親をがんで亡くした高校生や小児がんを経験した高校生を対象とした返還不要の奨学金制度で、月額2万5,000円を高校卒業まで給付しています。この奨学金制度は当社の保険契約の有無にかかわらず応募でき、他の奨学金制度との併用も可能です。これまでに支援した奨学生は、累計2,362人にのぼっており、奨学金給付額は累計で14億円を超えています。

本制度は、親をがんで亡くし経済的に困難な環境にあるがん遺児を支援する奨学金制度として、平成7年に当社と「アフラック全国アソシエイツ会」(P.49参照)が共同で設立しました。その後、平成26年に小児がんを経験した



- アフラックペアレンツハウス亀戸 (平成13年オープン)  
東京都江東区亀戸6-24-4
- アフラックペアレンツハウス浅草橋 (平成16年オープン)  
東京都台東区浅草橋1-3-12
- アフラックペアレンツハウス大阪 (平成22年オープン)  
大阪府大阪市中央区北久宝寺町2-3-1

また、こうしたアフラックペアレンツハウスへの取り組みが評価され、平成27年7月、キッズデザイン協議会(内閣府認証NPO)が主催する「第9回キッズデザイン賞\*」を受賞しました。



\*「キッズデザイン賞」は、「子どもたちの安全・安心に貢献するデザイン」「創造性と未来を拓くデザイン」などのキッズデザインの理念を実現し、普及するための顕彰制度です。

高校生を新たに奨学生の対象に加え、制度名も「アフラック小児がん経験者・がん遺児奨学金制度」として新たにスタートしました。



## ゴールドリボン運動

平成18年に企業としてはじめて「ゴールドリボン\*運動」に賛同し、ウォーキングイベントや募金活動などを通じて、小児がんと闘う子どもたちへの理解促進や治療率向上に向けた活動を支援しています。

小児がんは大人のがんに比べ圧倒的に患者数が少ないため、薬や治療法の研究開発も遅れており、治療しても治療の影響で肥満や低身長などの晩期合併症と呼ばれる後遺症が残ることがあるなど、小児がん経験者は多くの困難と向き合っています。

こうしたことを背景に、アフラックでは小児がんの正しい理解を広く社会に呼びかけ、小児がんの子どもたちへの支援の輪を広げるべく、積極的な活動を展開しています。

### ゴールドリボンウォーキング

平成19年から4月25日の「小児がんゴールドリボンの日」(4:しょう, 2:にがん, 5:ゴールドリボン)に合わせて



ウォーキングイベントを実施しており、平成28年4月に「ゴールドリボンウォーキング2016」を開催しました。

当日は社員やアソシエイツなど約3,600人が参加し、東京都千代田区の日比谷公園をスタート地点に、皇居周辺のウォーキングを通して、小児がんの子どもたちへの理解と支援を呼びかけました。



\*「ゴールドリボン」は小児がんへの支援を表すシンボルマークです。

### ゴールドリボン募金

平成27年に社員及びアフラックによって集められた寄付金と、社員やアソシエイツが購入したゴールドリボンバッジ等のチャリティーグッズの売り上げの一部を合わせた約1,500万円を「認定NPO法人ゴールドリボン・ネットワーク」に寄贈しました。社員やアソシエイツは日頃からゴールドリボンバッジを身につけ、小児がんの子どもたちへの支援を表明しています。



ゴールドリボンダック

### TOMODACHI アフラックプログラム

当社は、日米における次世代リーダーの育成を目指す「公益財団法人米日カウンシル」と米国大使館が主導する官民パートナーシップである日米交流事業「TOMODACHI イニシアチブ」に参画しています。

具体的には、小児がんの研究に携わっている日本在住の医師を米国本社が支援する「Aflacがん・血液病センター」(ジョージア州アトランタ市/P.79参照)に派遣し、当地での研究成果をその後の日本での治療・研究に役立ててもらうことを目的とする米国留学助成制度「TOMODACHI アフラックプログラム」を運営しています。



「Aflacがん・血液病センター」での佐野医師(中央)

平成27年8月には、第3回目のプログラムとして、札幌北楡病院の佐野弘純医師を米国に派遣しました。

## がんに関する啓発活動

当社は、日本ではじめてがん保険を発売した保険会社として、「がんを知る展」などを通じ、がんの正しい理解や早期発見・早期治療の重要性、さらにはがん検診の受診率向上を広く社会に呼びかける啓発活動を展開しています。

### がんを知る展

ご自身やご家族の健康について考えるきっかけにしてほしいとの想いで、がんに関する展示会「がんを知る展」を全国で開催しています。展示会では、解説パネルやがんに関する映像だけでなく、乳がんの自己検診や最新の治療方法を疑似体験できるコーナーを設けています。なお、これらの展示物は、医療機関とのネットワークを活用し、

定期的に権威ある医師による監修を行うなど、常に最先端の情報を盛り込んでいます。これまでに全国75ヵ所で開催しており、来場者数は延べ23万人を超えています。

### 国・地方自治体との連携

当社はがん検診受診率向上などを目指し、地方自治体と連携した活動を進めています。47都道府県だけでなく、政令指定都市やその他市町村を含めた提携も進めており、平成28年6月末現在、全国112に及び自治体(47都道府県、65市区町)と提携し、協力関係を築いています。また、厚生労働省による国家プロジェクト「がん対策推進



がん対策推進パートナー受賞式

企業アクション」の推進パートナー企業として、職場におけるがん検診受診率向上及びがんに関する啓発を推進しています。なお、平成27年

9月、当社のがんの情報発信に関する活動が評価され、がん対策企業アクションが創設した「がん対策推進パートナー賞(がんの情報提供部門)」を受賞しました。

### がん電話相談

昭和57年に、がん研究会有明病院、産経新聞社の協力により当社がはじめて取り組んだ社会貢献活動で、がんに関心した方やそのご家族向けの日本初のがん専門の電話相談事業です。専門医や看護師資格を持つ専任カウンセラーが症状の正しい理解や適切な治療の選択のためのアドバイス、心のケアなどの相談に応じます。これ



までに9万人を超える方々のご相談をお受けしています。

## 4つの活動を支える取り組み

### ■ アフラック・キッズサポートシステム

アフラックペアレンツハウス及びアフラック小児がん経験者・がん遺児奨学金制度の安定的な運営を目的とした当社独自の社会貢献プログラムです。これらの活動を継続的に支えるため、アフラックからの寄付のほか、社員からは給与控除で、アソシエイツからは代理店手数料からの控除で寄付が行える仕組みを構築しています。平成27年度末までの累計寄付金額は約23億円にのぼっています。

### ■ ダックチャリティー

社員やアソシエイツが、販売促進ツールとしてアフラックダックのぬいぐるみを購入すると、当社がそれに連動してアフラック・キッズサポートシステムへ寄付を行う「ダックチャリティー」を行っています。平成27年度末までの累計寄付金額は約2億3,000万円となりました。



はじめてダック

### ■ ワンハンドレッドクラブ

平成5年にスタートした社員による任意の募金活動で、社員が指定する金額(1口100円・任意口数)を毎月の給与から控除し、アフラック・キッズサポートシステムやゴールドリボン運動などへ寄付しています。約8割の社員が参加しており、社員による寄付の総額に対して、アフラックが同額を拠出するマッチングギフトを行っています。

### ■ 街頭募金活動

アフラック小児がん経験者・がん遺児奨学金制度を支える活動として、毎年、がん征圧月間である9月を中心にアフラック全国アソシエイツ会が主体となり、全国各地で街頭募金活動を行っています。平成27年度には延べ129ヵ所で募金活動を実施し、総額555万円が集まりました。



募金活動を行う社員・アソシエイツ

# 沿革〈アフラックのあゆみ〉



①



②



③



④



⑤



⑥

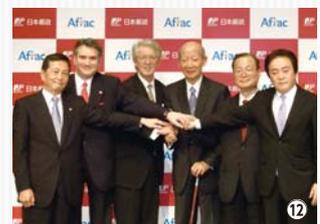
## 昭和

- 49年(1974) 10月 日本における事業免許を取得 ①
- 11月 日本国内にて〈がん保険〉を販売開始
- 50年(1975) 12月 大阪事務所を開設
- 52年(1977) 1月 札幌営業所、福岡営業所を開設
- 53年(1978) 9月 〈新がん保険〉を発売 ②、既契約者の転換受付も開始(11月)
- 12月 〈がん定期保険〉を発売
- 54年(1979) 6月 がん保険の累計支払件数10,000件に到達
- 57年(1982) 8月 「がん電話相談」を開設
- 58年(1983) 3月 全国法人会総連合(現 公益財団法人全国法人会総連合)の福利厚生制度として、がん保険の集団取扱協定を締結
- 59年(1984) 6月 代理店事務支援システム「ARIS」を導入
- 60年(1985) 1月 世界初の〈痴ほう介護保険〉を発売 ③
- 7月 〈病気入院治療保険〉〈総合入院治療保険〉を発売
- 62年(1987) 12月 持株会社AFC(現 Aflac Incorporated)が東京証券取引所に上場

## 平成

- 元年(1989) 1月 販売代理店の呼称を「アソシエイツ」に変更
- 11月 「AFLAC全国アソシエイツ会」(現 アフラック全国アソシエイツ会)を設立
- 2年(1990) 7月 〈スーパーがん保険〉を発売
- 4年(1992) 5月 自社ビル「アフラックスクエア」(東京都調布市)の建設に着工
- 〈スーパー介護年金プラン〉を発売
- 6月 がん保険の保有契約件数1,000万件を達成
- 7月 「認知症110番」を開設
- 6年(1994) 4月 「アフラックスクエア」が完成 ⑤
- 7年(1995) 7月 〈三大疾病保障プラン〉〈スーパー医療保険〉を発売
- 11月 〈特約ワイド〉〈スーパーがん保険ワイド〉を発売
- 12月 「公益信託アフラックがん遺児奨学基金」を設立
- 8年(1996) 3月 単年度の入院給付金の支払額が生保業界第1位に(平成7年度決算)
- 11月 〈アフラックの終身保険〉〈アフラックの定期保険〉〈アフラックの養老保険〉を発売
- 9年(1997) 1月 生保業界で初の女性役員が就任
- 〈スーパーがん保険Ⅱ型〉を発売
- 10年(1998) 1月 〈特約MAX〉〈健康応援団MAX〉を発売
- 4月 全都道府県での支社設置を完了
- 来店型店舗「アメリカンファミリーサービスショップ」(現 アフラックサービスショップ)の1号店がオープン ⑥
- 9月 アフラック保険サービス株式会社を設立
- (前身の山一土地建物株式会社〔後の山一エコー商事株式会社〕は昭和50年7月設立)
- 11年(1999) 1月 執行役員制度を導入
- 5月 アフラック収納サービス株式会社を設立
- 7月 〈アフラックの個人年金〉を発売
- 12年(2000) 4月 〈スーパーがん保険Vタイプ〉を発売
- 5月 〈スーパー介護年金プランVタイプ〉を発売
- アフラックダイレクトドットコム株式会社を設立
- 電子署名による保険申込みシステム「サイクロン」を導入
- 9月 第一生命保険相互会社(現 第一生命保険株式会社)との業務提携に基本合意 ⑦
- 12月 〈21世紀がん保険〉〈新・健康応援団MAX〉を発売

- 13年**(2001) 2月 「アフラックペアレンツハウス亀戸」がオープン ⑧  
 3月 第一生命保険相互会社(現 第一生命保険株式会社)との業務提携を開始  
 4月 <アフラックの終身保険どなたでも>を発売
- 14年**(2002) 1月 がん保険の累計支払件数が100万件に到達  
 2月 <一生いっしょの医療保険 EVER>を発売  
 9月 <一生やさしい介護保険 介護MASTER>を発売
- 15年**(2003) 5月 コーポレートキャラクターとして「アフラックダック」を採用 ⑨  
 6月 電子申込みシステム「e-App」を導入
- 16年**(2004) 4月 テレビ電話機能付きの携帯電話を活用した「遠隔面接」制度を開始  
 11月 創業30周年社史『AFLAC JAPAN OUR HISTORY』を刊行  
 12月 「アフラックペアレンツハウス浅草橋」がオープン ⑩
- 17年**(2005) 4月 新たなブランドマークを採用、ブランドプロミスを策定 ⑪  
 9月 第9回「Asia Insurance Industry Award」で「年間最優秀生命保険会社賞」を受賞  
 第2回「朝日 企業市民賞」を受賞
- 18年**(2006) 1月 <未来の自分が決める保険 WAYS>を発売
- 19年**(2007) 4月 次世代育成支援企業の認定(くるみん)をはじめて取得  
 8月 <やさしいEVER>を発売  
 9月 <アフラックのがん保険 f(フォルテ)>を発売
- 20年**(2008) 3月 アフラック保険サービス株式会社とアフラックダイレクトドットコム株式会社が経営統合(新社名はアフラック保険サービス株式会社)  
 5月 アフラック・テクノロジー・サービス株式会社を設立  
 10月 郵便局株式会社(現 日本郵便株式会社)が当社がん保険の販売を開始
- 21年**(2009) 3月 アフラック・ハートフル・サービス株式会社を設立  
 <アフラックの夢みるこどもの学資保険>(家族に毎月届く生命保険GIFT)を発売  
 8月 <もっと頼れる医療保険 新EVER>を発売  
 10月 個人保険・個人年金保険合計の保有契約件数が2,000万件を突破
- 22年**(2010) 1月 「アフラックペアレンツハウス大阪」がオープン  
 6月 <健康に不安がある人も入りやすい医療保険 新やさしいEVER>を発売  
 7月 苦情対応に関する国際規格「ISO10002」への適合を宣言  
 12月 47都道府県とがん対策推進に関する提携関係を構築  
 第8回「企業フィランソロピー大賞」を受賞
- 23年**(2011) 3月 <生きるためのがん保険Days>を発売  
 東日本大震災支援「We Are One Family」活動を開始  
 8月 「アフラックFacebookページ」を開設
- 24年**(2012) 1月 <もっと頼れる医療保険 新EVER>をリニューアル発売  
 7月 <健康に不安がある人も入りやすい医療保険 もっとやさしいEVER>を発売  
 8月 独立行政法人「国立がん研究センター」とがん情報の普及啓発に関する協定を締結  
 10月 来店型店舗「よくわかる!ほけん案内」を開設
- 25年**(2013) 1月 公益財団法人「がん研究会」とがん情報の普及啓発に関する協定を締結  
 7月 日本郵政株式会社との業務提携に基本合意 ⑫  
 8月 <ちゃんと応える医療保険EVER>を発売  
 9月 大同生命保険株式会社との業務提携に合意(12月から当社がん保険の販売を開始)  
 10月 「アフラック小児がん経験者・がん遺児奨学金制度」を設立
- 26年**(2014) 5月 新電子申込書システム「デジモ」を導入  
 6月 がん保険による給付金等の累計支払額が6兆円に到達  
 7月 株式会社かんぼ生命が当社がん保険の販売を開始  
 9月 <新 生きるためのがん保険Days>を発売
- 27年**(2015) 3月 「平成26年度ダイバーシティ経営企業100選」を受賞  
 5月 がん保険の累計支払件数が300万件に到達  
 7月 アフラックペアレンツハウスが「第9回キッズデザイン賞」を受賞
- 28年**(2016) 3月 「2016 J-Winダイバーシティ・アワード ベーシックアチーブメント大賞」を受賞  
 <ちゃんと応える医療保険 やさしいEVER><生きるためのがん保険 寄りそうDays>を発売  
 4月 「札幌システム開発オフィス」を開設  
 7月 女性活躍推進法に基づく優良企業認定マーク「えるぼし」を取得 ⑬  
 <病気やケガで働けなくなったときの 給与サポート保険>を発売



# 平成27年度のトピックス

## 平成27年

- 4月 ●「ゴールドリボンウオーキング2015」を開催
- 5月 ●「アフラックペアレンツハウス浅草橋」開設10周年の記念イベントを開催 ①
  - がん保険による累計支払件数が300万件を突破
- 7月 ●「アフラックペアレンツハウス」が「第9回キッズデザイン賞」  
(主催:キッズデザイン協議会)を受賞 ②
- 9月 ●「がん対策推進パートナー賞」(主催:がん対策推進企業アクション)を受賞 ③
- 10月 ●「アフラック サイクル&スポーツガーデン」を東京都調布市で開催 ④
- 11月 ●「Aflac Women in Leadership Global Conference 2015」を開催 ⑤
- 12月 ●ITシステム開発機能の一部を北海道札幌市に移転することを発表 ⑥



①



②



③



④



⑤



⑥

## 平成28年

- 3月 ●「2016 J-Winダイバーシティ・アワード ベーシックアチーブメント大賞」  
(主催:特定非営利活動法人ジャパン・ウィメンズ・イノベティブ・ネットワーク)を受賞 ①
- 引受基準緩和型医療保険〈ちゃんと応える医療保険 やさしいEVER〉を発売 ②
- がん経験者向けがん保険〈生きるためのがん保険 寄りそうDays〉を発売 ③
- 指定代理請求人の指定範囲を拡大



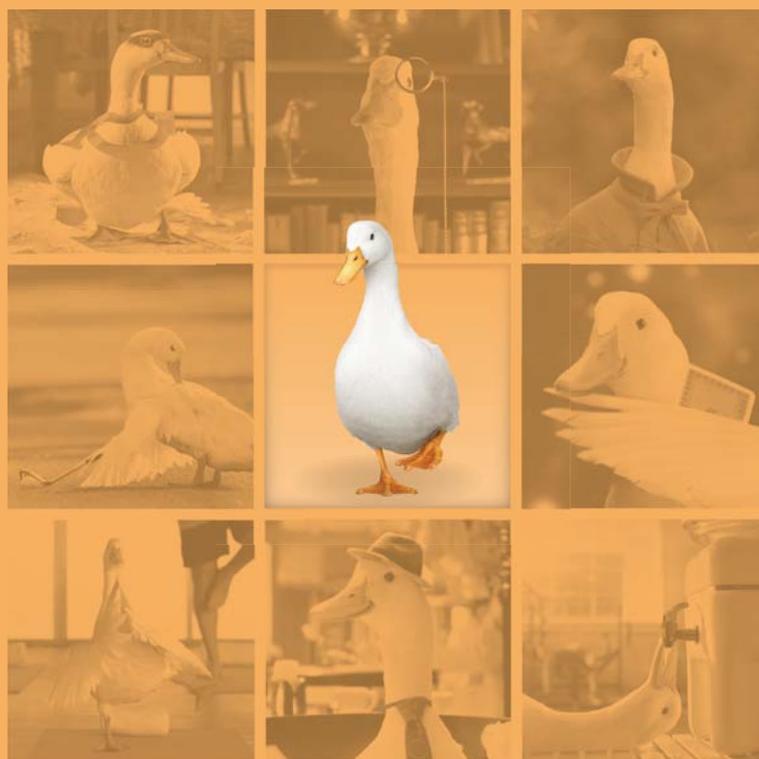
①



②



③



## 平成27年度の業績

決算ハイライト .....	20
契約の状況 .....	24
資産運用の状況 .....	25
資産・負債等の状況 .....	26
収支の状況 .....	28

# 決算ハイライト (平成27年度 決算の概況)

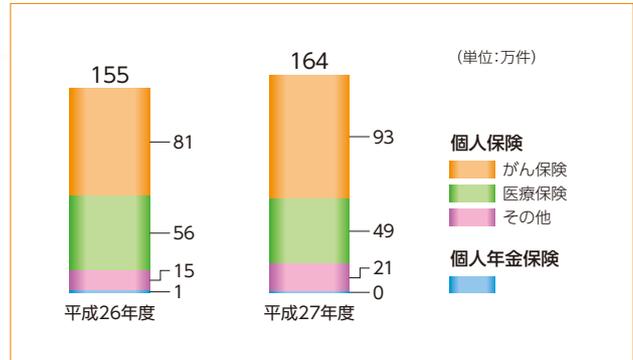
## 契約の状況

### 新契約件数

(前年度比 5.4%増)

# 164万件

医療保険の販売は減少したものの、がん保険の新契約件数が90万件を上回ったことなどにより、全体では前年度比5.4%増の164万件となりました。

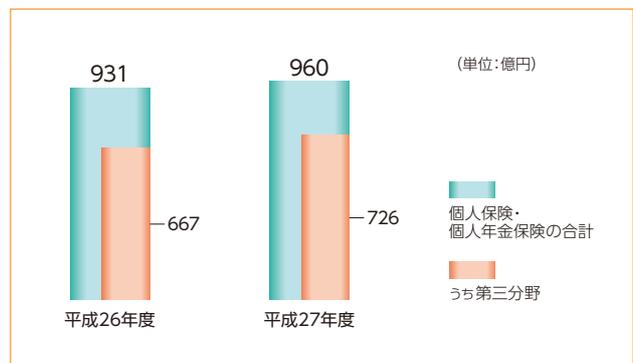


### 新契約年換算保険料

(前年度比 3.1%増)

# 960億円

がん保険の好調な販売を受け、第三分野の新契約年換算保険料は前年度比8.7%増加し、全体でも同3.1%増の960億円となりました。

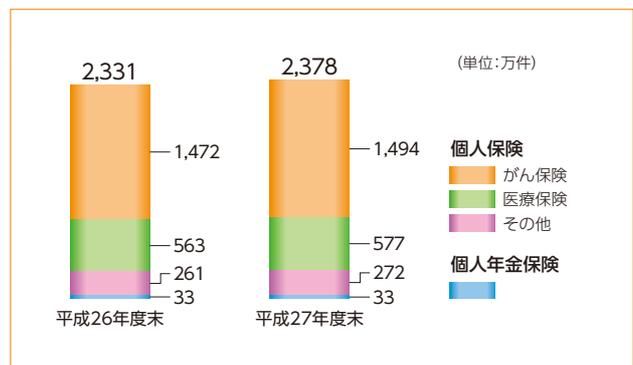


### 保有契約件数

(前年度末比 2.0%増)

# 2,378万件

新契約件数の増加に伴い、保有契約件数は堅調に推移し、前年度末比2.0%増の2,378万件となりました。

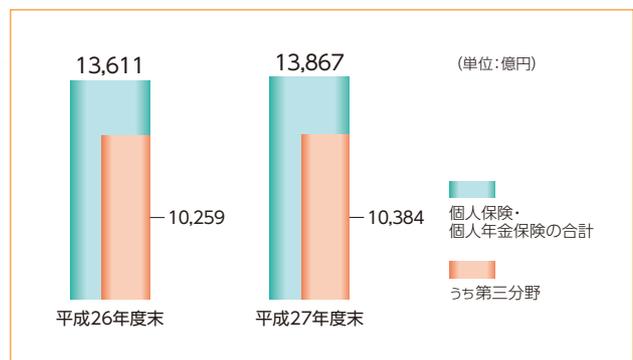


### 保有契約年換算保険料

(前年度末比 1.9%増)

# 1兆3,867億円

保有契約件数が堅調に増加したことにより、前年度末比1.9%増の1兆3,867億円となりました。



## 収支の状況

### 保険料等収入

(前年度比 0.1%増)

# 1兆5,333億円

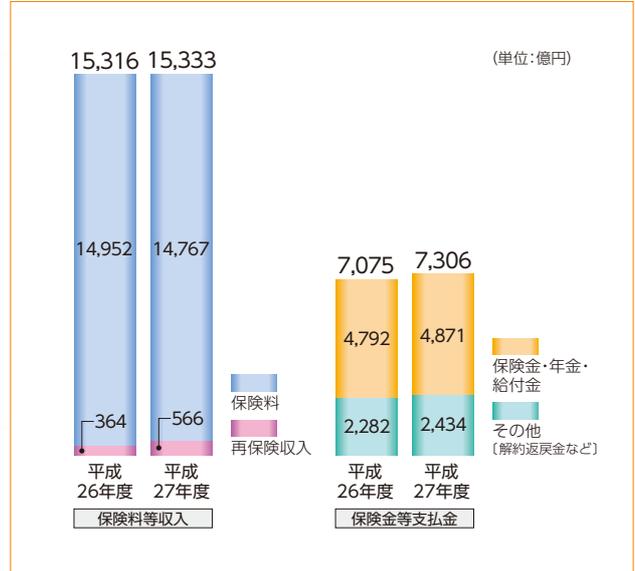
個人年金保険の前納払契約は減少したものの、がん保険などの主力商品が堅調に推移したことにより、前年度と同水準となりました。

### 保険金等支払金

(前年度比 3.3%増)

# 7,306億円

保険金・年金・給付金等のお支払い状況を示す保険金等支払金は、前年度比3.3%増の7,306億円となりました。



### 資産運用収益

(前年度比 0.7%増)

# 3,170億円

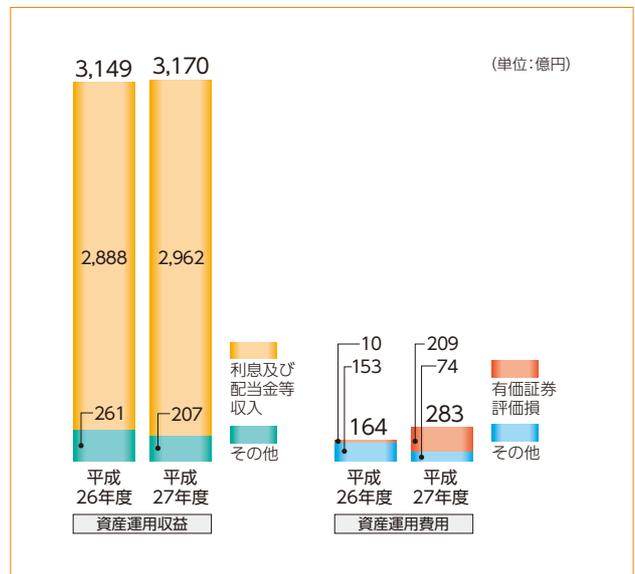
利息及び配当金等収入が増加したことなどにより、前年度比0.7%増の3,170億円となりました。

### 資産運用費用

(前年度比 72.8%増)

# 283億円

有価証券評価損を209億円計上するなど、前年度比72.8%増の283億円となりました。



### 資産運用関係収支

(前年度比 3.3%減)

# 2,887億円

資産運用収益から資産運用費用を差し引いた資産運用関係収支は、前年度比3.3%減の2,887億円となりました。

## 利益の状況

### 基礎利益

(前年度比 42.6%減)

# 2,602億円

基礎収益は増加したものの、基礎費用のうち責任準備金等繰入額が前年度比46.3%増加したことから、基礎利益は同42.6%減の2,602億円となりました。これは前年度に締結した「共同保険式再保険」の影響により、前年度の責任準備金等繰入額が少なかったことによるものです。



【解説】「基礎利益」とは、生命保険会社の保険本業の期間収益を示す指標の一つで、保険料等収入や資産運用収益などからなる「基礎収益」から、保険金等支払金、責任準備金等繰入額(危険準備金繰入額等を除く)、事業費などからなる「基礎費用」を差し引いたものです。この基礎利益に有価証券売却損益などの「キャピタル損益」と「臨時損益」を加えたものが、損益計算書上の「経常利益」になります。

#### 基礎利益(経常利益等の明細)

(単位:億円)

区分	平成26年度	平成27年度
基礎利益 (A) (=①-②)	4,529	2,602
基礎収益①	18,300	18,355
うち保険料等収入	15,316	15,333
うち資産運用収益	2,969	3,018
基礎費用②	13,770	15,753
うち保険金等支払金	7,075	7,306
うち責任準備金等繰入額	3,361	4,917
うち資産運用費用	5	2
うち事業費	3,082	3,274
キャピタル損益 (B)	13	△107
臨時損益 (C)	△37	△113
経常利益 (A) + (B) + (C)	4,504	2,381

#### 基礎利益の内訳(三利源)

(単位:億円)

区分	平成26年度	平成27年度
基礎利益	4,529	2,602
うち危険差損益	3,617	1,791
うち費差損益	474	379
うち順ざや額	437	431

### 経常利益

(前年度比 47.1%減)

# 2,381億円

上記の通り、基礎利益が前年度と比べ大幅に減少したことに加え、有価証券評価損の計上等によりキャピタル損益がマイナスになるなど、前年度比47.1%減の2,381億円となりました。

### 最終利益(当期純利益)

(前年度比 46.4%減)

# 1,576億円

経常利益が減少したことに伴い、前年度比46.4%減の1,576億円となりました。

【解説】「当期純利益」とは、税引前当期純利益から法人税及び住民税、法人税等調整額を控除した金額で、一事業年度における会社のすべての活動によって生じた利益です。

## 資産・健全性の状況

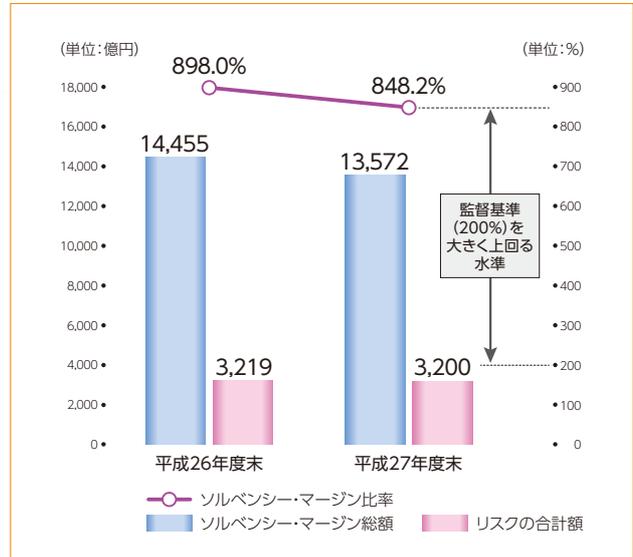
### ソルベンシー・マージン比率

(前年度末比 49.8ポイント減)

# 848.2%

前年度末から49.8ポイント減少したものの、引き続き健全とされる200%を大きく上回りました。

**解説** 「ソルベンシー・マージン比率」とは、通常の予測を超えて発生するリスクに対する備えの程度(支払余力)を示す行政監督上の指標の一つです。数値が200%以上であれば、健全性についての一つの基準を満たしているとされます。200%を下回った場合、監督当局による業務改善命令等の対象になります。



### 実質純資産額

(前年度末比 17.9%増)

# 2兆4,821億円

前年度末比17.9%増の2兆4,821億円と、高い財務健全性を示す水準を確保しています。

**解説** 「実質純資産額」(実質資産負債差額)とは、有価証券の含み損益などを反映した時価ベースの資産の合計から、価格変動準備金や危険準備金などの資本性の高い負債を除いた負債の合計を差し引いたものです。時価評価後の実質的な自己資本を指すもので、生命保険会社の健全性を判断する行政監督上の指標の一つです。

### 総資産

(前年度末比 0.3%増)

# 10兆7,755億円

総資産のうち94.5%は、安定した利息及び配当金等収入が見込まれる国内外の公社債や一般貸付などの確定利付資産で構成されています。

### 格付け

(平成28年6月末現在)

ムーディーズ

## Aa3

(保険財務格付け)

※米国本社を含むAflac全社の格付け

スタンダード&プアーズ(S&P)

## A+

(保険財務力格付け)

※アフラック日本社の格付け

格付投資情報センター(R&I)

## AA-

(保険金支払能力格付け)

※米国本社を含むAflac全社の格付け

**解説** 「格付け」とは、主に企業の財務の健全性に関する意見として、利害関係のない第三者である格付会社が判断・公表するもので、会社の財務・収支情報、営業・経営戦略などさまざまな情報に基づいて決定されます。なお、保険会社の格付けは、保険金支払いの確実性に関する格付会社の意見を表しています。

(注) 1. 格付けは現在の情報に基づいており、将来的には変化する可能性があります。  
2. 上記格付けは、当社が正式に依頼して取得したものの(依頼格付け)です。

# 契約の状況

## 新契約の状況

前年度に引き続き、〈新 生きるためのがん保険Days〉の好調な販売により、がん保険の新契約件数は前年度比14.5%増の93万件となりました。一方、医療保険の販売は前年度比12.8%減の49万件となりました。第三分野以外の商品では、終身保険〈未来の自分が決める保険WAYS〉の販売が好調だったものの、こども保険や個人年金保険については前年度と比べ減少しました。これらの結果、平成27年度の新契約件数(個人保険・個人年金保

険合計)は前年度比5.4%増の164万件となりました。

年換算保険料について、第三分野は前年度比8.7%増加し、全体でも同3.1%増の960億円を計上しました。

### 第三分野:

第三分野とは、「医療保障・生前給付保障等」を指し、主にがん保険や医療保険、介護保険などが該当します。

### 年換算保険料:

年換算保険料とは、1回あたりの保険料について保険料の支払方法に応じた係数を乗じ、1年あたりの保険料に換算した金額(一時払契約等は、保険料を保険期間で除した金額)であり、契約規模を保険料収入の面から測る指標の一つです。

## 解約・失効の状況

平成27年度の解約失効率(件数ベース/個人保険・個人年金保険合計)は、前年度から0.3ポイント改善し、4.6%となりました。

当社ではご契約内容をお知らせするため、お客様あてに「アフラックメール」(P.33参照)を定期的に郵送しているほか、勤務先経由で当社保険にご加入いただいているお

客様については、定年等による退職時に、退職後もご契約を継続できる旨を郵送でお知らせしています。

また、ご契約の失効を未然に防止するため、保険料の口座引き落としができなかったお客様への通知を行うなど、ご契約を継続していただくための取り組みに注力しています。

## 保有契約の状況

平成27年度末の保有契約件数(個人保険・個人年金保険合計)は、主力商品のがん保険(前年度末比1.5%増)と医療保険(同2.4%増)がともに順調に増加し、前年度末比2.0%増の2,378万件となりました。なお、保有契約件数のうち、がん保険が1,494万件、医療保険が577万件と、合わせて全体の87.1%を占めています。

また、保有契約件数が堅調に増加したことにより、個人保険・個人年金保険合計の年換算保険料は、前年度末比1.9%増の1兆3,867億円となりました。そのうち第三分野の年換算保険料は、1兆384億円と、全体の74.9%を占めています。

### ■ 契約状況の規模に関する指標

生命保険会社における契約状況の規模を表す指標として、死亡保険金額を示す「契約高」をベースとした数値が用いられますが、当社は、死亡保険金が設けられていない、あるいはその金額が極めて少ないがん保険や医療保険などの第三分野の取り扱いが大半を占めているため、当社の契約動向を示す指標としては、「件数」及び「年換算保険料」がより適しています。

なお、当社の新契約高及び保有契約高、解約失効率(保険金額ベース)は、右記のとおりです。

(単位:億円、%)

	平成26年度	平成27年度
新契約高	8,007	10,074
保有契約高	145,726	148,883
解約失効率(保険金額ベース)	4.2	4.0

(注) 1. 上記の数値は、個人保険・個人年金保険の合計です。

2. 解約失効率は、解約・失効高から復活の金額を相殺して算出しています。なお、個人年金保険については、年金支払開始前契約を算出の対象としています。

# 資産運用の状況

## 運用実績の概況

平成27年度の資産運用は、引き続き日本国債等の円建長期確定利付資産を運用資産の中核とする一方で、収益性向上とリスク分散の観点から、国内及び海外投資信託への新規投資やヘッジ付外貨建債券等の積み増しを行いました。

運用実績としては、安定収益である利息及び配当金等収入を2,962億円確保したことに加え、有価証券売却益(168億円)や有価証券償還益(38億円)の計上などによ

り、資産運用収益は3,170億円となりました。一方、資産運用費用については、有価証券評価損(209億円)や為替差損(41億円)、金融派生商品費用(22億円)の計上などにより、283億円となりました。その結果、資産運用収益から資産運用費用を差し引いた資産運用関係収支は、前年度比3.3%減の2,887億円となりました。これにより、資産運用関係収支を分子として算出した運用利回りは2.74%となりました。

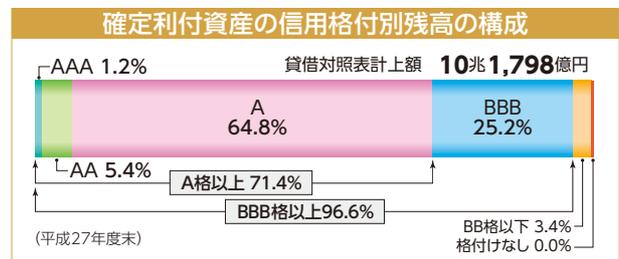
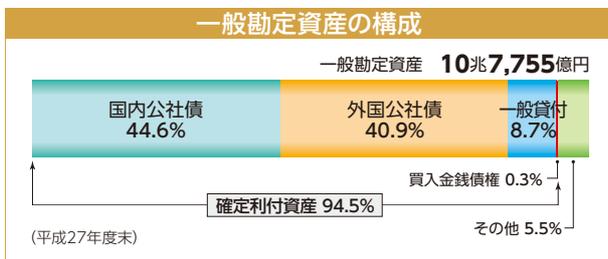
## 一般勘定資産の状況

平成27年度末の一般勘定資産は、前年度末比0.3%増の10兆7,755億円となりました。このうち94.5%は安定した利息及び配当金等収入が見込まれる国内の公社債(4兆8,051億円)や外国公社債(4兆4,114億円)、一般貸付(9,350億円)などの確定利付資産で構成されています。

また、当社は投資の実行に際して米国本社と連携のうえ十分な信用リスク調査を行い、投資対象については国内外の優良発行体(借入人)を原則としています。

平成27年度末において当社が保有する確定利付資産(10兆1,798億円)のうち、残高の71.4%は外部格付けで“A”格以上、96.6%は投資適格とされる“BBB”格以上となっており、引き続き質の高いポートフォリオを維持しています。

なお、貸付金のうち返済状況が正常ではない債権を「リスク管理債権」と呼びますが、平成27年度末における当社の貸付金残高9,539億円のうち、リスク管理債権額は300億円(貸付残高に対する比率:3.1%)となっています。



## 今後の取り組み

当社は、徹底したリスク管理のもと、お客様を含むすべてのステークホルダーの長期的・安定的な利益に資する資産運用に米国本社と一体となって取り組んでいきます。

具体的には、長期の負債特性に対応した資産配分の指針を定め、資本の安定性に資することを目的として策定した「戦略的アセットアロケーション」に基づき、安定的な資産運用収益の確保を目指す観点から、引き続き公社債などの確定利付資産を中心に投資を行っていきます。また、効率的なポートフォリオの構築に向けた分散投資の観点から、アセットクラスの多様化を進めていきます。

なお、当社は「責任ある機関投資家」の諸原則「日本版スチュワードシップ・コード」の趣旨に賛同し、スチュワードシップ責任を果たすため、「日本版スチュワードシップ・コードに関する方針」を平成27年11月に決めました。この方針のもと、当社では運用受託機関を通じて投資先企業の価値向上や持続的成長を促していきます。

こうしたグローバルベースでの資産運用及び資産運用リスク管理態勢のさらなる強化の継続を通じて、資産運用収益の安定拡大を図っていきます。

※ アフラック全体の資産運用に関する詳細な情報等は、Aflac Incorporatedの年次報告書、有価証券報告書(EDINET <有価証券報告書等の開示書類を閲覧するサイト <http://disclosure.edinet-fsa.go.jp/>>)にてご覧いただけます。  
EDINETでの検索方法: EDINET「書類検索」から「書類提出者/有価証券発行者/ファンド情報を指定する」の「提出者/発行者/ファンド」欄にAflac Incorporatedのコード「E05776」を入力すると、検索できます。

# 資産・負債等の状況

貸借対照表（主要項目）

（単位：百万円、％）

科目	年度	平成26年度 (平成27年3月31日現在)	平成27年度 (平成28年3月31日現在)	
		金額	金額	構成比
資産の部	現金及び預貯金	20,582	28,922	0.3
	買入金銭債権	28,059	28,041	0.3
	有価証券 ①	9,534,817	9,514,554	88.3
	公社債	4,639,823	4,805,152	
	株式	2,035	1,620	
	外国証券	4,892,958	4,693,666	
	うち公社債	4,719,157	4,411,424	
	その他の証券	—	14,114	
	貸付金 ②	1,026,738	953,934	8.9
	保険約款貸付	16,747	18,897	
	一般貸付	1,009,990	935,036	
	有形固定資産	13,957	14,261	0.1
	無形固定資産	10,816	11,745	0.1
	再保険貸	9,863	14,636	0.1
	その他資産	106,146	165,787	1.5
	繰延税金資産	—	52,279	0.5
貸倒引当金	△8,152	△8,648	△0.1	
本支店勘定	6	44	0.0	
<b>資産の部合計 ③</b>	<b>10,742,835</b>	<b>10,775,558</b>	<b>100.0</b>	
負債の部	保険契約準備金	9,472,677	9,973,563	92.6
	うち責任準備金 ④	9,362,081	9,860,071	
	代理店借	12,766	13,120	0.1
	再保険借	11,681	16,594	0.2
	その他負債	374,372	103,734	1.0
	退職給付引当金	9,350	9,452	0.1
	価格変動準備金 ⑤	42,410	46,351	0.4
	繰延税金負債	1,930	—	—
	本支店勘定	3,412	3,722	0.0
<b>負債の部合計</b>	<b>9,928,601</b>	<b>10,166,539</b>	<b>94.3</b>	
純資産の部	持込資本金 ⑥	267	267	0.0
	供託金	200	200	0.0
	剰余金	543,761	447,445	4.2
	繰越利益剰余金	543,761	447,445	
	持込資本金等合計	544,228	447,912	4.2
	その他有価証券評価差額金 ⑦	270,004	161,105	1.5
	評価・換算差額等合計	270,004	161,105	1.5
	<b>純資産の部合計 ⑧</b>	<b>814,233</b>	<b>609,018</b>	<b>5.7</b>
<b>負債及び純資産の部合計</b>	<b>10,742,835</b>	<b>10,775,558</b>	<b>100.0</b>	

## ① 有価証券

総資産の88.3%(9兆5,145億円)を占めている「有価証券」は、そのほとんどが安定した収益が期待できる国内の公社債(4兆8,051億円)や外国公社債(4兆4,114億円)で構成されています。

なお、保有している有価証券の時価と帳簿価額との差額である含み益は、1兆4,097億円となりました。

## ② 貸付金

生命保険会社は資産運用の一環として、企業などに貸付を行い利息収入を得ています。「貸付金」には契約貸付と保険料振替貸付からなる「保険約款貸付」と、国内外の企業等に対する貸付や住宅ローン等からなる「一般貸付」があります。平成27年度末の残高は、9,539億円となりました。

## ③ 資産の部合計(総資産額)

「総資産」はすべて一般勘定資産であり、平成27年度末は前年度末比0.3%増の10兆7,755億円となりました。

## ④ 責任準備金

生命保険会社の貸借対照表に計上されている負債の大部分は、「責任準備金」で占められています。責任準備金は、生命保険会社が将来の保険金等の支払いを確実にを行うために、保険料や運用収益などを財源として積み立てる準備金で、保険業法により積み立てが義務付けられているものです。

平成27年度末における「責任準備金」の残高は、9兆8,600億円となりました。なお、当社は、標準責任準備金対象契約については法令に基づき標準責任準備金を積み立て、標準責任準備金対象外契約については法令上最も高い積立水準となる「平準純保険料式」を採用して積み立てています。

## ⑤ 価格変動準備金

価格変動による損失の発生する可能性が高い資産(国内株式、外国株式、外貨建債券など)について、その価格が将来下落したときに生じる損失に備えることを目的に、保険業法に従って積み立てられた準備金です。平成27年度末における「価格変動準備金」の残高は、463億円となりました。

## ⑥ 持込資本金・供託金

当社は外国保険会社の日本支店であるため、国内保険会社の貸借対照表の項目である「基金」または「資本金」はありません。当社創業時の事業開設資金である「持込資本金」(2億6,715万円)と保険業法第190条に基づき、日本における主たる店舗の最寄りの供託所に供託している「供託金」(2億円)が、基金または資本金に相当します。

## ⑦ その他有価証券評価差額金

「その他有価証券」を時価評価したときの評価差額について、税効果相当額を除いた金額を「その他有価証券評価差額金」として貸借対照表の純資産の部に計上(差損の場合はマイナス表示)しています。

平成27年度末における「その他有価証券評価差額金」の残高は、その他有価証券の含み益が前年度末と比べ減少したことにより1,611億円となりました。

## ⑧ 純資産の部合計

平成27年度末の貸借対照表上における「純資産の部合計」は、持込資本金、供託金、その他有価証券評価差額金、剰余金(4,474億円)を合計した結果、6,090億円となりました。

# 収支の状況

## 損益計算書(主要項目)

(単位:百万円、%)

科目	年度	平成26年度	平成27年度	前年度比
		(平成26年4月1日から 平成27年3月31日まで)	(平成27年4月1日から 平成28年3月31日まで)	
		金額	金額	
経常損益の部	経常収益	1,848,071	1,850,821	0.1
	保険料等収入 ①	1,531,663	1,533,399	0.1
	うち保険料	1,495,219	1,476,780	△1.2
	資産運用収益 ②	314,987	317,095	0.7
	うち利息及び配当金等収入	288,845	296,295	2.6
	うち有価証券売却益	7,820	16,891	116.0
	その他経常収益	1,420	326	△77.0
	経常費用	1,397,597	1,612,705	15.4
	保険金等支払金 ③	707,558	730,668	3.3
	うち保険金	74,272	73,787	△0.7
	うち年金	14,912	19,178	28.6
	うち給付金	390,098	394,218	1.1
	責任準備金等繰入額	340,785	500,920	47.0
	うち責任準備金繰入額 ④	340,784	497,989	46.1
	資産運用費用 ⑤	16,425	28,383	72.8
	うち有価証券売却損	2,669	351	△86.8
	うち有価証券評価損	1,085	20,938	1,829.0
	うち金融派生商品費用	10,167	2,212	△78.2
	事業費 ⑥	308,234	327,476	6.2
その他経常費用	24,593	25,255	2.7	
経常利益 ⑦	450,474	238,116	△47.1	
特別損益の部	特別利益	—	—	—
	特別損失	3,784	3,992	5.5
	固定資産等処分損	61	51	△16.1
	価格変動準備金繰入額	3,723	3,941	5.9
契約者配当準備金繰入額(△は戻入額)		△0	△0	—
税引前当期純利益		446,689	234,123	△47.6
法人税及び住民税		147,854	84,059	△43.1
法人税等調整額		4,541	△7,620	—
当期純利益 ⑧		294,293	157,683	△46.4

## ① 保険料等収入

「保険料等収入」はお客様にお支払いいただいた保険料などによるもので、生命保険会社の収益の大部分を占めています。なお、再保険収入もここに含まれます。平成27年度は前年度比0.1%増の1兆5,333億円となりました。

## ② 資産運用収益

「資産運用収益」は資産運用によって得られる利息、配当金、有価証券売却益などで、生命保険会社にとって保険料等収入に次いで大きな収益です。平成27年度は前年度比0.7%増の3,170億円となりました。

## ③ 保険金等支払金

保険金、年金、給付金、解約返戻金などの保険契約上の支払い及び再保険料を計上します。平成27年度の「保険金等支払金」は、前年度比3.3%増の7,306億円となり、うち保険金、年金、給付金の合計は4,871億円となりました。

## ④ 責任準備金繰入額

将来の保険金等のお支払いに備えて積み立てる責任準備金については、決算処理において、決算日の時点での必要な積立額を計算します。この金額が前年度末の責任準備金の額より多い場合、その金額を「責任準備金繰入額(費用)」に計上します(逆に少ない場合は、「責任準備金戻入額(収益)」に計上します)。平成27年度の「責任準備金繰入額」は、前年度比46.1%増の4,979億円となりました。

## ⑤ 資産運用費用

「資産運用費用」は資産運用収益を得るために要した費用であり、有価証券売却損、有価証券評価損、金融派生商品費用などを含みます。平成27年度は、前年度比72.8%増の283億円となりました。

## ⑥ 事業費

「事業費」とは新契約の募集及び保有契約の維持保全や保険金などの支払いに必要な経費で、一般事業会社の販売費及び一般管理費に相当します。平成27年度は、前年度比6.2%増の3,274億円となりました。

## ⑦ 経常利益

「経常利益」とは、生命保険事業本来の営業活動により毎年継続的に発生する収益(経常収益)から、発生する費用(経常費用)を差し引いた金額で、一年間の事業活動の収支結果を表します。平成27年度は、前年度比47.1%減の2,381億円となりました。

## ⑧ 当期純利益

「当期純利益」とは、経常利益に特別損益等を加えた税引前当期純利益から法人税及び住民税、ならびに法人税等調整額を控除した金額であり、一事業年度における会社のすべての活動によって生じた利益です。平成27年度の「当期純利益」は、前年度比46.4%減の1,576億円となりました。

お客様の“生きる”のために ～がん保険のお支払いは1営業日あたり平均12.4億円～

平成27年度の1年間にお客様にお支払いした「保険金・年金・給付金」の合計額は、4,871億円となりました。このうち、入院・手術・通院などの際にお支払いする「給付金」は3,942億円、うち「入院給付金」は2,043億円となりました。

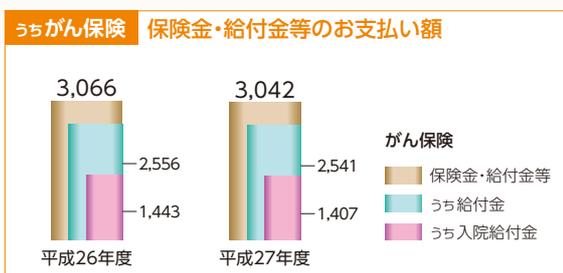
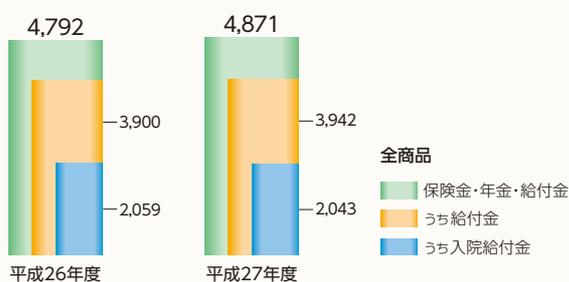
また、主力商品のひとつであるがん保険を通して、お客様にお支払いした「保険金・給付金等」は合計3,042億円、1営業日\*あたり平均12.4億円にのぼっています。

アフラックは、「生きるための保険」のリーディングカンパニーとして、これからもお客様の“生きる”を力強くサポートします。

\*当社営業日数：244日(平成27年度)

全商品 保険金・年金・給付金のお支払い額

(単位：億円)





## お客様サービスに関する取り組み

ご契約のお申込みからお支払いまでの取り組み .....	32
インターネットサービス.....	37
「お客様の声」を経営に活かす取り組み.....	38
適切なお支払いのための取り組み .....	42
医療・介護に関するご契約者向けサービス.....	45
ディスクロージャー(情報開示) .....	46

# ご契約のお申込みからお支払いまでの取り組み

当社では、お客様のニーズを総合的に勘案し最適な保険選びをご提案するとともに、お客様に十分に保障内容をご理解いただけるよう努めています。具体的には、お客様に適切な保障内容等の見直しなどをお考えいただくために、ご契約に関する情報やお手続方法を随時お知らせしているほか、保険金や給付金などをめれなくご請求いただくための取り組みを行っています。

## アフラックの勧誘方針（販売時における当社の姿勢）

### 【基本方針】

- 法令等を遵守することを最優先するとともに、契約者間の公平性に配慮し、適正な営業活動を行います。
- お客様のプライバシーに配慮しつつ、お客様の立場に立ってその意向を尊重し、誠実な営業活動を行います。
- 生命保険のプロフェッショナルとして、知識修得・能力向上に努め、常に最善のサービスを提供します。

### 1. 法令等を遵守します

1. 保険商品の販売等に係る勧誘にあたっては、法令、会社の方針、規程、手続き等（以下、「法令等」といいます。）を遵守することを最優先いたします。
2. 全社員及び生命保険募集人（代理店を含めます。）に対する法令等の遵守に係る教育・指導の徹底をはじめ、法令等遵守体制の強化に努めます。

### 2. お客様にとって最適な商品をご提案します

1. 保険商品の販売等に係る勧誘に際しては、お客様の加入目的、収入・資産やご家族の構成等に照らして、最適な保障内容・妥当な保障額の商品をご提案するよう努めるとともに、会社の定める基準等に即した運営管理を徹底し、契約者間の公平性に配慮します。  
未成年者、特に15歳未満を被保険者とする生命保険契約については、会社が定める保険金額に基づき保険商品を適正に募集するよう努めます。
2. 外貨建の保険、変額年金保険等、リスク性商品を販売する場合には、お客様の加入目的や投資経験・年齢・知識・財産・収入の状況等に十分留意し、お客様のニーズに合致した商品をご提案するよう努めます。

### 3. 勧誘の際はご迷惑をおかけしません

1. お客様のお仕事や生活の平穩を害することのないよう、訪問や電話による勧誘の時間帯には十分配慮いたします。
2. お客様に対して常に節度ある態度で接し、威圧的な態度や乱暴な言動等をもって著しく困惑させるような行為は一切いたしません。
3. 当社がお引き受けする保険契約のほか、生命保険・損害保険・その他の金融商品を販売する場合には、商品及び引受保険会社についてお客様の誤解を招くことがないよう、明確に区別して取り扱います。

### 4. 重要事項等をご説明させていただきます

1. 当社がお引き受けする保険契約の内容及びご契約に関する重要事項については、「ご契約のしおり・約款」「契約概要」「注意喚起情報」等の書面の交付等により説明を行い、お客様が十分に理解された上でご加入いただくよう努めます。また、「パンフレット」等の募集資料は、会社の規定に従った適正なものを使用します。
2. 上記以外で当社が販売・勧誘する保険商品等につきましても、上記方針に則り、お客様に重要事項をご理解いただくよう努めます。
3. 生命保険募集人（代理店を含めます。）に対しては、定期的に商品内容、お客様に対して説明すべき事項、説明に際して考慮すべき事項及び説明方法等についての研修、勉強会等を行い、お客様に対して十分な説明ができる体制の強化に努めます。

### 5. お客様に関する情報は適正に取り扱います

1. お客様のプライバシーを保護する観点から、お客様に関する情報は業務上必要な範囲で収集・使用するとともに、厳重な管理を行う等、適正に取り扱います。

以上の方針は「金融商品の販売等に関する法律」（金融商品販売法）の施行に伴い策定しました。金融商品販売法については、金融庁ホームページ(<http://www.fsa.go.jp/>)をご覧ください。

## 最適な保険選びのための情報提供（ご加入時）



### アフラックの保険種類のご案内

当社が取り扱っている保険商品の概要を一覧で紹介した冊子です。



### ご契約のしおり・約款

ご契約に関する重要事項・諸手続き等、お客様にお知らせすべき事項やご契約についての取り決めを記載しています。なお、平成26年4月より「電子版ご契約のしおり・約款(Web約款)」を導入しています。



### 意向確認書

保険のお申込みにあたり、お客様ご自身のニーズに合致した最適な保険商品であるかをご確認いただくため、お客様にご記入いただいています。



### お申込みいただく前に

お客様に保険商品の内容をご理解いただくための重要な情報として、販売・勧誘時に説明すべき重要事項(保障内容、保険期間等)を記載した「契約概要」と、ご契約にあたって特に注意すべき事項(クーリング・オフ制度、告知義務の内容等)を記載した「注意喚起情報」等から構成された冊子です。

### 商品パンフレット

お客様が保険商品を検討する際の資料として、保障内容をわかりやすく記載しています。また、プランごとの保険料もご確認いただけます。



### ■ デメリット情報

お客様が商品内容や手続き方法などについてご存知なかったために不利益を被ることのないよう、デメリット情報については、冊子「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)」に明示し、ご契約にあたっては、お客様に事前によりしっかりとご理解いただくよう努めています。また、ご契約締結後においても「アフラックメール」などの各種通知を通して、お客様にデメリット情報をお伝えしています。

## ご契約内容に関する情報提供（ご契約期間中）



### アフラックメール

ご契約内容をお知らせするため、ご契約者あてに「アフラックメール」を郵送し、お客様ご自身の契約内容について、ご確認いただいています。また、アフラックメールに同封している「安心ガイド」では、ご契約者にご利用いただけるサービスや給付金等のご請求方法などを詳しく掲載しています。



### アフラックご契約者様専用サイト(P.37参照)



インターネット上で、ご契約内容の照会や住所変更、各種手続き書類のお取り寄せなどが可能です。

<http://www.aflac.co.jp/canet/>

ネットでアフラック

検索



## お支払いに関する情報提供（ご請求時）



### 給付金等のお支払いについて

保険金・給付金のお支払いに関して、ご請求手続きの流れや保険金・給付金をお支払いできる場合・できない場合の具体例、ご請求に関するQ&Aをまとめた冊子です。当社オフィシャルホームページでもご覧いただけます。

http://www.aflac.co.jp/keiyaku/seikyuu/advice.html

### 通院給付金をもれなくご請求いただくために

通院給付金が保障内容に含まれているご契約において、通院給付金のお支払い明細（お支払いのご案内）とと



もに送付しています。これにより、お客様から通院給付金をもれなくご請求いただけるよう努めています。

### 通院給付金に関するご確認のお願い

通院給付金の請求書類をご案内した後、

一定期間を経過しても通院給付金が未請求となっている場合に、ご請求をお忘れになっていないかをご確認いただくために送付しています。



## ご請求手続きを充実させるための主な取り組み（ご請求時）

### ご請求手続きに関する専用コールセンター

当社では、保険金や給付金のご請求手続きに関する専用のコールセンターを開設しています。

コールセンターでは、お客様からのお問い合わせに、保険金等支払部門（東日本保険金部及び西日本保険金部）のスタッフが対応しています。専門的なご質問やご相談にお応えすることで、スムーズかつ適切なお支払いに努めています。

### 給付金デジタル請求サービス

平成28年6月、医療保険及び医療特約の入院給付金・通院給付金に関するご請求手続きを、オンライン上で完結することができる「給付金デジタル請求サービス」を開始しました（P.36参照）。これにより、お手続きがペーパーレス化されるだけでなく、より迅速な給付金のお支払いが可能になりました。

※病院発行の「診断書」の提出が必要ないケースなど、サービス利用には一定の条件があります。

### ■ 失効に関する取り組み

保険料支払いの猶予期間を経過しても保険料のお支払いがない場合、ご契約は猶予期間満了の日の翌日から「失効」となります。**ご契約が失効してしまうとその効力が失われ、保険金・給付金等のお支払いができなくなります。**ただし、ご契約が失効した場合でも、失効した日から所定の期間内（保険種類により異なります）であれば、所定のお手続きを経たうえで、ご契約を「復活」することができます\*。復活のお手続き方法に関しては、郵送によりお客様へご案内しています。

なお、当社ではご契約の失効を未然に防止するため、保険料の口座引き落としができなかったお客様への通知やお電話によるフォローコールを行っています。また、勤務先経由でご加入いただいているお客様については、定年等による退職時に、退職後もご契約を継続できる旨を郵送でお知らせするなどご契約の継続に努めています。

\*復活したご契約の責任開始日は復活日となり、失効している期間の保障はありません。また、健康状態によっては復活をお引き受けできない場合や保険種類によっては復活のお取り扱いがない場合もあります。

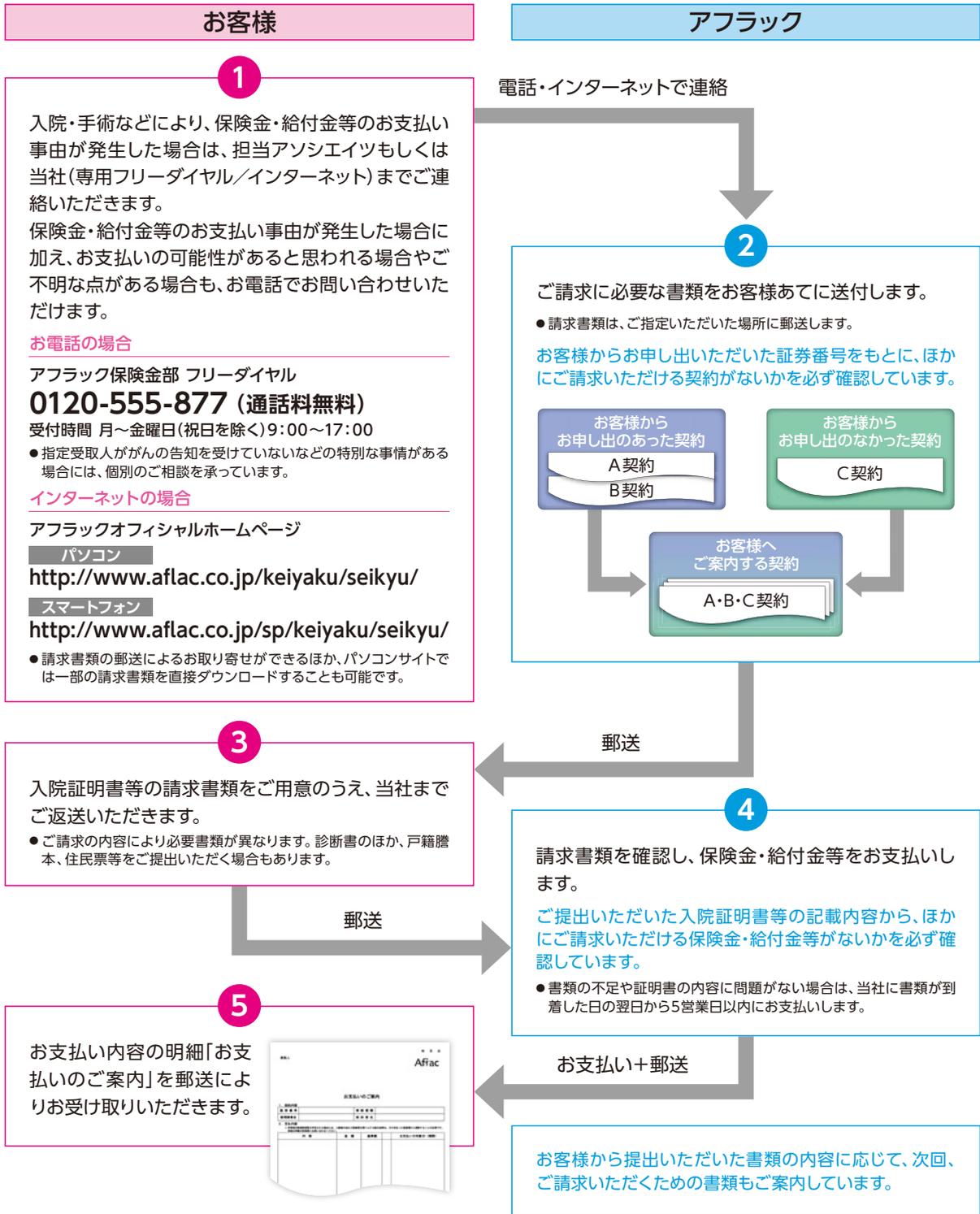
### ■ 指定代理請求特約

「指定代理請求特約」とは、給付金等受取人が被保険者となっているご契約に付加することによって、被保険者が給付金等を請求できない特別な事情がある場合にあらかじめ指定された方（指定代理請求人）が被保険者に代わって給付金等を請求できる特約です。なお、この特約を付加するための特約保険料は不要です。

■ ご請求手続きの主な流れ

ご請求手続きにおいては、「書類でのお手続き」または「オンラインでのお手続き（給付金デジタル請求サービス）」のいずれかをご選択いただけます。

書類でのお手続き



お客様サービスに関する取り組み

## オンラインでのお手続き(給付金デジタル請求サービス)

※病院発行の「診断書」の提出が必要ないケースなど、サービス利用には一定の条件があります。

### お客様

### アフラック

1

当社オフィシャルホームページにアクセスいただき、給付金請求手続きに関する専用画面(フォーム)にて、被保険者・受取人のお名前、給付金のお振込先や連絡先等の基本情報を受取人の方に入力いただきます。

アフラックオフィシャルホームページ

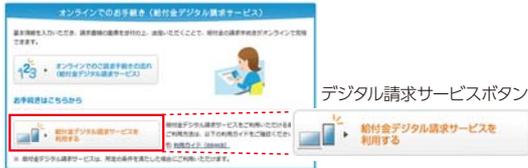
パソコン

<http://www.aflac.co.jp/keiyaku/seikyuu/>

スマートフォン

<http://www.aflac.co.jp/sp/keiyaku/seikyuu/>

給付金・保険金のご請求画面(パソコン)



基本情報を入力後、医療保険・医療特約の給付金請求に必要な書類(病院の領収書等)をスマートフォンなどで撮影し、その画像を専用画面(フォーム)にアップロード(添付)していただけます。

インターネットで送信

2

お客様から送信いただいた情報を確認し、給付金をお支払いします。

送信いただいた情報から、ほかにご請求いただける保険金・給付金等がないかを必ず確認しています。

- 情報の不足や内容に問題がない場合、当社が情報を受領した日の翌日から5営業日以内にお支払いします。

お支払い+郵送

3

お支払い内容の明細「お支払いのご案内」を郵送によりお受け取りいただけます。



お客様から送信いただいた情報に応じて、次回、ご請求いただくための書類もご案内しています。

# インターネットサービス

当社では、インターネットを通じたさまざまなサービスを提供しています。いつでもどこからでもご利用いただけるインターネットの特性を活かし、お客様ニーズの多様化にお応えできる利便性の高いサービスの向上に努めています。

## すべてのお客様向けサービス

オフィシャルホームページ  
<http://www.aflac.co.jp/>

アフラック

検索

オフィシャルホームページでは、お客様のライフステージなどに合わせて、保険選びのポイントや最適な商品プランをご案内しています。パソコンだけでなく、スマートフォンやタブレット端末からも商品内容の確認や保険料シミュレーション、商品パンフレットの請求が可能です。また、「ご契約のしおり・約款」(P.33参照)をパソコンで閲覧できる「Web約款」など、インターネット上で手軽に保険商品をご検討いただけるコンテンツを設けています。

さらに、特設サイト「がん保険がよくわかるサイト」では医師やファイナンシャルプランナーなどの専門家が、がんやがん保険についての疑問にわかりやすくお応えするコ

ンテンツやがんを経験された方の声を紹介するコーナーなどを通じ、当社ならではの幅広い情報をお届けしています。



「がん保険がよくわかるサイト」

## ご契約者向けサービス

ご契約者様専用サイト  
<http://www.aflac.co.jp/canet/>

ネットでアフラック

検索

「ご契約者様専用サイト」では、パソコンから手軽にご契約内容の確認や住所変更、各種手続き書類のお取り寄せが可能です。また、ご契約者様専用サイトに登録されている対象のお客様に、メールマガジン「アフラック通信」を配信しています。アフラック通信では、マネーや健康に関するお役立ち情報、生命保険料控除証明書発送のお知らせ、新商品情報などをタイムリーにお届けしています。



「アフラック通信」

### ご契約者様専用サイトのサービス内容

- ご契約内容の照会
- インターネット上で手続きが完了するお手続き
  - ご契約者の住所変更
  - 生命保険料控除証明書の再発行依頼(9月～翌年3月)
- 書類のお取り寄せ
  - 保険料振替口座の変更
  - 受取人の変更
  - ご契約者の改姓
  - 商品/パンフレットの請求



「ご契約者専用サイト」

お客様サービスに関する取り組み

# 「お客様の声」を経営に活かす取り組み

当社は、お客様から日々お寄せいただくご意見・ご要望、または苦情などの「お客様の声」を貴重な経営資源と位置付け、さまざまな業務の改善、商品・サービスの向上など幅広く経営に反映させる取り組みを進めています。

## 「お客様の声」を幅広く把握するための取り組み

当社では、全国に広がる営業拠点をはじめコールセンターやオフィシャルホームページ、来店型店舗(P.49参照)を含む全国のアソシエイツなどを通じ、日々お客様からさまざまなお申し出を承っています。また、商品パンフレットや保険証券、ご契約者向け冊子「アフラックメール」(P.33参照)にコールセンターへのフリーダイヤルを明記するなど、お客様から当社にお申し出いただきやすい仕組みづくりにも努めています。

当社は、こうしたお客様からのお申し出のなかから「苦情」「相談・要望」「感謝」を「お客様の声」として、全役職員が常時アクセスできる「お客様の声」データベースに集約し、分類・管理・分析することでさまざまな業務改善に役立てています。

また、お客様の最も身近な存在であるアソシエイツに対しては「代理店コンプライアンスマニュアル」(P.60参照)のなかに「苦情等管理プログラム」を設け、苦情を受

け付けた際の対応方法や苦情の再発防止に向けた改善策の重要性を記載しています。また、研修等を通じ「お客様の声」の速やかな報告と適切な対応の啓発に努めています。

さらに、「お客様の声」をよりの確に分析し、業務の改善につなげるとともに、お申し出をいただいたお客様への対応や事務処理の適切性を組織的に検証することを目的として、「お客様の声」の収集態勢の強化にも引き続き取り組んでいます。具体的には、コールセンターなど日々お客様からのお申し出を直接受ける部門での「お客様の声」の登録に関する研修や正確かつ効率的に「お客様の声」を登録するためのシステムの改修を行っています。また、「お客様の声」データベースへの登録漏れを防ぐためのお客様対応記録の事後検証やアソシエイツが受け付けた「お客様の声」の適切な管理のため「AANET」(P.52参照)の機能向上などを行っています。

## 「お客様の声」の状況

平成27年度における「お客様の声」の状況は、当社の業務・商品等に対する不満足の原因である「苦情」が137,356件、当社に業務・商品等の改善を期待する「相談・

要望」が81,079件、また、お礼やお褒め等の「感謝」の声は3,726件となりました。

### 「お客様の声」の状況

(単位:件、%)

「お客様の声」の内容		平成27年度	占率
苦情		137,356	100.0
新契約関係	加入時の説明や募集行為に関するご不満など	48,528	35.3
収納関係	保険料の入金や保険料の払込方法の変更手続きに関するご不満など	15,523	11.3
保全関係	解約手続きや契約内容変更手続きに関するご不満など	34,184	24.9
保険金・給付金関係	お支払い手続きに関するご不満など	30,214	22.0
その他	アフターサービスや電話対応に関するご不満など	8,907	6.5
相談・要望		81,079	
感謝		3,726	
「お客様の声」の合計		222,161	

(注)「お客様の声」データベースには、上記以外にセールス電話停止のご連絡が98,195件、ダイレクトメール停止のご連絡が953件登録されています(平成27年度)。

## 「お客様の声」に基づく業務改善・サービス向上に向けた取り組み

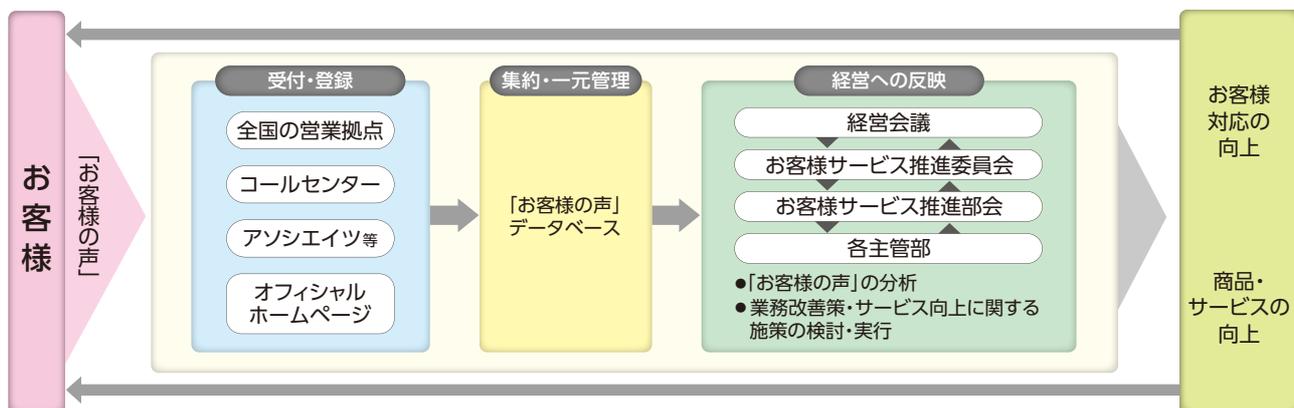
「お客様の声」の分析を進めた結果、業務の改善が必要と判断した場合は、当該業務の主管部が改善に取り組みます。特に重要性の高いテーマについては、お客様サービス推進部の統括担当役員を委員長とする「お客様サービス推進委員会」で「苦情」「相談・要望」に基づく改善策やお客様サービスの向上に資するテーマについても積極的に審議する態勢としています。「お客様サービス推進委員会」は執行役員以上で構成されており、審議内容は「経営会議」で報告されるなど、経営陣が率先して「お客様の声」を経営に活かす仕組みを構築しています。

また、お客様サービス推進委員会の下部組織としてより

実務的な事項を速やかかつ幅広く審議する「お客様サービス推進部会」を設置しています。

さらに、当社は苦情対応に関する国際規格である「ISO10002」（品質マネジメント－顧客満足－組織における苦情対応のための指針）に適合した苦情対応マネジメントシステムを構築していることを宣言しています。ISO10002は、お客様満足の向上を実現するために苦情対応プロセスを適切に構築し運用することを目的としており、日本においては「JISC（日本工業標準調査会）」によって制定されています。当社はこの規格への準拠を維持しつつ、組織的な苦情処理管理態勢の強化に努めています。

### 「お客様の声」を経営に活かす仕組み



(平成28年7月1日現在)

### ■ 高齢のお客様・障がいをお持ちのお客様への対応

日本社会における高齢化が急速に進展するなか、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、高齢のお客様に対するより丁寧な対応、身体的・環境的变化に応じた対応を心がけています。また、障がいをお持ちのお客様については、ご事情に応じた適切な対応に努めています。

こうしたことを踏まえ、当社ではコールセンターのオペレーターに対する「認知症サポーター研修」を実施しています。また、70歳以上のお客様を対象に募集時の状況について記録を残す「高齢者対応実施報告書」を導入しています。

さらに、平成27年10月、当社は業務提携関係にある日本郵便株式会社と新たなお客様サービスに取り組むことを発表しました。これは、同社が有する各家庭への配達ネットワークの強みを活かして当社の高齢のお客様に向けて現況確認を行うサービスです（平成28年10月の試行運用の開始を目指しています）。

### ■ 住所変更案内サービス

平成28年4月、ご契約に関する各種案内の不着を事前に防ぐため、日本郵便株式会社が提供する「住所変更案内サービス」を導入しました。

お引越し等により当社への住所変更手続きが滞っていない場合、ご契約に関する各種案内がお客様に届かない可能性があります。本サービスを利用することで、当社への住所変更手続きを促す通知を同社からお客様の転居先に送付し、確実にお手続きしていただくよう案内します。これにより、当社はおお客様との確実なコンタクトが可能になります。

## お客様からのご意見・ご要望等に基づく改善事例

当社では、お客様から日々お寄せいただくご意見・ご要望等に基づき、業務の改善や商品・サービスの向上に取り組んでいます。主な改善事例は以下のとおりです。

### 【改善事例1】

#### 「給付金デジタル請求サービス」の開始 (P.36参照)

**お客様の声** 給付金の請求手続きを郵送でやり取りするのは時間がかかるので面倒だ。インターネットで手続きすることはできないのか？

**改善内容** 医療保険・医療特約で診断書等の提出が不要な給付金のご請求を対象に、インターネット上での情報入力と病院の領収書等の画像を送信いただくことで、請求手続きが完結するサービスを開始しました。これにより、従来の郵送でのお支払いに比べ、より迅速な給付金のお支払いが可能になりました。  
(平成28年6月から実施)

### 【改善事例2】

#### 「指定代理請求人」の指定範囲を拡大

**お客様の声** 「指定代理請求人」を設定する必要性を感じているが、同居の親族がいない。内縁の妻を指定できるようにしてほしい。

**改善内容** より円滑かつ確実な給付金等の請求手続きを行うことができるように、「指定代理請求人」の範囲を拡大しました。今まで親族以外の方は指定できませんでしたが、所定の要件を満たせば指定できるように変更しました。これにより、内縁関係の方や同性パートナーの指定を希望されるお客様のご要望にもお応えすることができます。また、3親等内の親族を指定する場合には、同居または生計を一にしている必要がありましたが、ご家族のライフスタイルに幅広く対応できるよう、これらの要件を撤廃しました。  
(平成28年3月から実施)

### 【改善事例3】

#### 「先進医療給付金」の病院への直接支払いを開始

**お客様の声** 高額な先進医療を受けたいが、給付金を受け取るまで、多額の立て替えをするのは不安だ。

**改善内容** 技術料が全額自己負担となる先進医療のなかでも、高額となる重粒子線治療や陽子線治療などについて、お客様の一時的な経済的負担を解消し、安心して治療に専念していただけるよう、「先進医療給付金」を一部の医療機関\*に直接支払うサービスを開始しました。  
(平成28年4月から実施)

\*対象の医療機関については、当社オフィシャルホームページをご覧ください。

### 【改善事例4】

#### クレジットカードの有効性確認サービスの開始

**お客様の声** クレジットカードで保険料を支払いたいが、カードの有効性を確認するには書類でのやり取りなどが必要で時間がかかる。すぐに確認できる方法はないのか？

**改善内容** お客様がクレジットカード決済代行会社のWebサイトから、ご自身のカードの有効性を確認できるサービスを開始しました。これにより、従来のクレジットカード払いでのお申込み手続きに比べ、迅速な対応が可能になりました。  
(平成27年6月から実施)

## お客様満足度調査の実施

当社ではお客様へアンケート調査を実施し、当社の商品やサービスなどに関する評価やご意見をいただきます。平成27年度は約5,000人のご契約者を対象に、保険契約時のお手続きや保険金・給付金のご請求手続きなどに関する満足度を確認する調査を行いました。

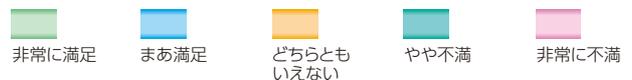
### お客様満足度調査の概要

- 調査名：平成27年度 お客様満足度調査
- 実施時期：平成27年7月
- 方法：郵送
- 対象者：当社保険にご加入いただいている契約者
- 配布部数：5,000部
- 回収部数：1,166部(回収率：23.3%)

### 保険契約手続き時の満足度 (回答数:683人)



### 保険金・給付金請求手続き時の満足度 (回答数:246人)



## 契約者懇談会開催の概要

当社は、契約者懇談会は開催していません。ただし、ご契約者からのご意見・ご要望などを経営に反映する仕組み

みとして、お客様サービス推進委員会の設置、お客様満足度調査の実施などの取り組みを行っています。

### ■ 金融ADR制度

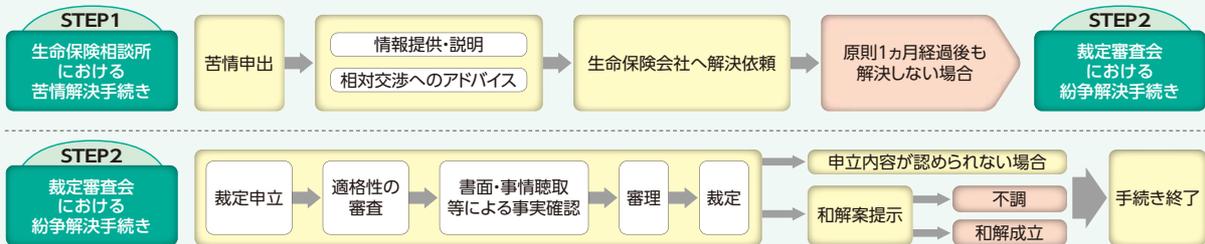
「金融ADR制度」は、お客様が生命保険会社を含む金融機関との間で十分な話し合いをしても問題の解決がつかないようなケースにおいて、裁判ではなく中立・公正な第三者にかかわってもらいながら迅速・柔軟な解決を図るための制度です。

当社は、本制度に基づく指定紛争解決機関として金融庁から指定を受けた一般社団法人生命保険協会と紛争解決等業務に関する「手続実施基本契約」を締結し、個々の紛争解決に向けた対応を行っています。

### 【指定紛争解決機関のご連絡先】

一般社団法人生命保険協会 生命保険相談所  
 所在地：〒100-0005 東京都千代田区丸の内3-4-1 新国際ビル3階  
 電話：03-3286-2648  
 受付時間(土日・祝日・年末年始を除く)9:00~17:00  
 ホームページアドレス：<http://www.seiho.or.jp/contact/about/>

### 生命保険協会における苦情・紛争解決手続きの流れ

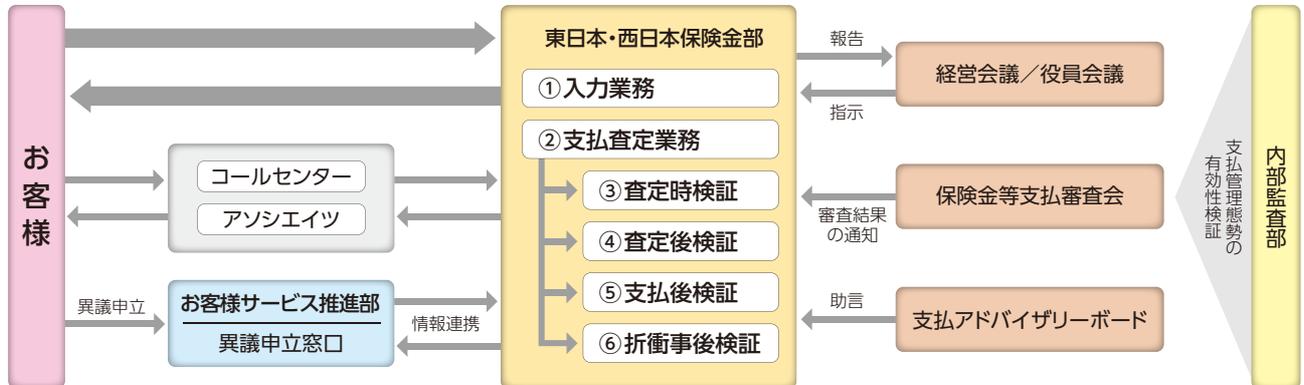


※ 審理の結果、事実確認の困難性などの理由から裁判等での解決が妥当であると判断した場合は、裁定手続きを途中で打ち切ることがあります。  
 ※ 申し立てに係る請求内容については、審理の結果、和解に至らなかった場合でもその旨の通知を受けた日から1か月以内に訴訟を提起した場合、裁定審査会が申し立てを受け付けたときにさかのぼって時効が中断します。

# 適切なお支払いのための取り組み

当社では、保険金・給付金等のお支払いは保険会社として最も重要な使命であるとの認識に基づき、適切なお支払い業務の遂行及び支払管理態勢の強化に取り組んでいます。

## 適切なお支払いのための態勢



(平成28年7月1日現在)

## 保険金等支払部門における態勢

お客様からご送付いただいた保険金・給付金等の請求書類は、画像データ化し、入力センターへ伝送しています。入力センターでは、画像データごとに2人の担当者がそれぞれ情報を入力します(①入力業務)。2人の入力内容が一致すると、次工程に流れる仕組みとなっています。

その後、保険金等支払部門(東日本保険金部及び西日本保険金部)の査定担当者が、お支払いの可否を判断しています(②支払査定業務)。支払査定の結果、入力内容の修正が必要になった場合には、査定担当者が入力内容を修正し、査定担当者とは別の専任担当者が修正内容の妥当性及び正確性を検証しています(③査定時検証)。

これに加え、お支払い手続きの前に、査定が完了したすべてのご請求案件を対象として査定担当者とは別の専任担当者が支払査定結果の妥当性を検証しています(④査定後検証)。

定後検証)。

さらに、高度な判断を要した案件については、保険金・給付金等のお支払い手続きの後に、お支払いの査定品質向上にかかわる企画・運営を担う「支払管理室」が検証しています(⑤支払後検証)。

また、お支払い対象外と判断した案件については、一定の決裁権限を有する査定担当者2人の判断が一致することを要するルールとするとともに、折衝(お支払い対象外である旨をお客様にお伝えすること)後に、一定の決裁権限を有する検証者が改めて判断の妥当性や事務手続きの適切性について検証することにしてしています(⑥折衝事後検証)。

当社ではこうした検証プロセスにより、お支払い業務の正確性の向上に努めています。

## 保険金等支払部門以外における態勢

保険金等支払部門で適切なお支払いに取り組むとともに、その適切性を検証し、お支払い業務の正確性を確保すべく、苦情管理の主管部や監査部門、社外の専門的見地からの意見等を取り入れる仕組みを構築しています。

### 異議申立窓口

保険金等支払部門による支払査定結果にご納得いただけないケースについては、お客様からの異議申立を受

け付ける専用のフリーダイヤルを設け、保険金等支払部門から独立した苦情管理の主管部であるお客様サービス推進部で対応しています。

**異議申立窓口: 0120-386-532 (通話料無料)**

**受付時間 月～金曜日(祝日を除く)9:00～17:00**

※音声ガイダンスでご案内し、お問い合わせ内容によって担当者におつなぎします。

## 保険金等支払審査会

保険金等支払部門による支払査定結果に関するお客様からの苦情については、支払査定結果の判断ならびにお客様対応の適切性を審査するため、「保険金等支払審査会」を開催しています(原則、週1回開催)。

## 支払アドバイザリーボード

保険金等支払部門の適切な業務運営を確保すべく、保険金等支払部門から独立した視点で客観的に支払管理態勢の適切性を検証するための機関として、社外有識者

(弁護士、大学教授、ファイナンシャルプランナーなど)を委員とした「支払アドバイザリーボード」を開催しています(原則、四半期に1度開催)。

## 内部監査部

日本社の経営活動及び業務活動全般を独立的かつ客観的な立場でモニタリングする内部監査部内に、保険金等支払業務に精通した監査人を配し、支払管理態勢の有効性を検証しています。

## 保険金・給付金のお支払い状況

平成27年度における保険金・給付金のお支払い件数は、230万7,318件となりました。

一方、お客様から保険金・給付金のご請求をいただいたものの、お支払い事由に該当しなかった件数(お支払い非該当件数)は、20,101件(うち保険金236件、給付金

19,865件)でした。なお、保険金・給付金のお支払い状況については、オフィシャルホームページ(<http://www.aflac.co.jp/corp/report/payment/>)で継続的に開示しています。

### お支払いの状況(保険金・給付金の合計)

(単位:件)

区分	平成26年度	平成27年度							
		合計	保険金	給付金					
				合計	死亡給付金	入院給付金	手術給付金	障害給付金	その他
お支払い非該当件数	19,470	20,101	236	19,865	36	10,018	4,056	—	5,755
詐欺取消	1	6	—	6	—	4	1	—	1
不法取得目的無効	—	—	—	—	—	—	—	—	—
告知義務違反解除	2,121	2,732	39	2,693	—	1,176	799	—	718
重大事由解除	13	9	—	9	—	3	2	—	4
免責事由該当	54	52	2	50	1	39	9	—	1
お支払い事由非該当	17,281	17,302	195	17,107	35	8,796	3,245	—	5,031
その他	—	—	—	—	—	—	—	—	—
お支払い件数	2,194,525	2,307,318	68,375	2,238,943	23,164	1,104,487	597,049	26	514,217

(注)一般社団法人生命保険協会策定の統一基準で算出しています。

### 用語説明

お支払い非該当事由	内容
詐欺取消	保険契約の締結・復活に際して、詐欺の行為があった場合、契約は取消となります。
不法取得目的無効	保険金・給付金を不法に取得する目的で保険契約が締結・復活された場合、契約は無効となります。
告知義務違反解除	保険契約の締結・復活に際して、告知いただいた内容が事実と異なる場合、契約を解除することがあります。
重大事由解除	保険金・給付金を詐取する目的で事故を起こすなどの事由があった場合、保険契約を解除することがあります。
免責事由該当	免責期間中の自殺、契約者・被保険者・受取人の故意など、約款に規定する免責事由に該当するものです。
支払事由非該当	責任開始日前発病、がん保険における対象外疾病など、約款に規定するお支払い要件に該当しないものです。

## 保険金・給付金をお支払いする場合、お支払いできない場合の事例

以下は、保険金・給付金をお支払いする場合、またはお支払いできない場合についての代表的な事例です(ご契約の保険種類・ご加入の時期によっては取り扱いが異なる場合がありますので、実際のご契約での取り扱いに関しては、「ご契約のおしり・約款」にて必ずご確認ください。また、以下の事例に記載している内容以外に認められる事実関係によっても、取り扱いに違いが生じることがあります)。

なお、本内容については、当社オフィシャルホームページ(<http://www.aflac.co.jp/keiyaku/seikyuu/guideline.html>)やご請求に関する事柄をまとめた冊子「給付金等のお支払いについて」(P.34参照)にも掲載しています。

### 【事例1】がん保険(主契約)の対象疾病

お支払い する場合	「子宮頸がんI期」と診断され、治療を開始した場合
お支払い できない場合	「子宮頸部上皮内がん」と診断され、治療を開始した場合

【解説】がん保険(主契約)の対象となる「がん」とは、厚生労働省大臣官房統計情報部編「疾病、傷害および死因統計分類提要 ICD-10(2013年版)準拠」において「悪性新生物」に分類されている疾病をいいます。上記資料における分類に該当するか否かの判断においては、WHO(世界保健機関)の下部組織である「国際がん研究機関(IARC)」が出版する刊行物を参考にしています。悪性新生物以外の疾病は、がん保険(主契約)のお支払い対象とはなりません。ただし、〈生きるためのがん保険Days〉〈生きるためのがん保険Daysプラス〉〈新 生きるためのがん保険Days〉〈新 生きるためのがん保険Daysプラス〉〈生きるためのがん保険 寄りそうDays〉は、「悪性新生物」のほかに「上皮内新生物」を保障対象とするがん保険であり、上記事例のいずれも保障対象です(ただし、診断給付金の保障がある場合、上皮内新生物の診断給付金額は、悪性新生物の診断給付金額の1/10となります)。また、特約を付加している場合は、当該特約の保障対象となる場合があります。

### 【事例2】がん保険(主契約)の責任開始日の前日以前に「がん」と診断確定されていた場合(〈生きるためのがん保険 寄りそうDays〉は除く)

お支払い する場合	責任開始日以後に診断確定された「肺がん」により入院した場合
お支払い できない場合	ご契約加入の1ヵ月後(責任開始日前の待ち期間中)に診断確定された「肺がん」により入院した場合

【解説】被保険者が、告知前または告知のときからその被保険者の責任開始日の前日以前に「がん」と診断確定されていた場合、ご契約者及びすべての被保険者がその事実を知っているかいないかにかかわらず、ご契約は無効となり、給付金等はお支払いできません。

### 【事例3】がん保険(主契約)の入院給付金

お支払い する場合	「前立腺がん」と「糖尿病」を患っている方が、「前立腺がん」の全摘出術を目的として入院した場合(ただし、一回の入院で「糖尿病」のインスリン治療後に「前立腺がん」の全摘出術を行った場合、「前立腺がん」の治療に関する期間の入院のみお支払い対象となります)
お支払い できない場合	「前立腺がん」と「糖尿病」を患っている方が、「糖尿病」のインスリン治療を目的として入院した場合や、「前立腺がん」の全摘出術を行うために必要となった「糖尿病」のインスリン治療を目的として入院した場合

【解説】がん保険の入院給付金は、責任開始日以降に診断確定された「がん」の治療を直接の目的とした入院であることをお支払いの対象と定めています。従って、入院している場合であっても、以下に該当する期間はがん保険の入院給付金をお支払いできません。

- がん以外の疾病の治療を直接の目的として入院した期間
- がんの治療を行う前提として、がん以外の疾病の治療を行った期間

### 【事例4】医療保険(引受基準緩和型を除く)／医療特約の責任開始期前に発病した場合

お支払い する場合	責任開始期以後に発病した「椎間板ヘルニア」により入院した場合
お支払い できない場合	責任開始期前から治療を受けていた「椎間板ヘルニア」が、ご契約加入後に悪化し入院した場合

【解説】入院給付金等は、ご契約(特約)の責任開始期以後に発病した疾病または発生した不慮の事故による傷害を原因とする場合をお支払いの対象と定めています。従って、責任開始期前に発病した疾病や責任開始期前の事故を原因とする場合には、お支払いできません。なお、責任開始期から一定期間経過後は責任開始期前の疾病や事故を原因とするものでも、お支払いする場合があります。

保険金・給付金をご請求されるお客様において、がんの定義などについてご不明な点がある場合、または当社の保険金・給付金のお支払いに関する判断基準となる、厚生労働省、WHO等の国際機関の資料を確認されたい場合は、アフラック保険金部(0120-555-877)までご連絡ください。

# 医療・介護に関するご契約者向けサービス

当社は、医療・介護に関するご相談や情報提供、インターネットによる医療機関・介護施設の検索など、ご契約者及びそのご家族の方々にご利用いただける幅広いサービスを提供しており、当社オフィシャルホームページでも紹介しています。

<http://www.aflac.co.jp/ikiru/service/>

## 医療に関するサービス

### アフラック 健康医療相談サービス 0120-588-033

年中無休/24時間受付

健康や医療に関するご相談に看護師などの医療専門スタッフが応えるサービスです。気になる身体の症状や治療のご相談にも応じます。

提供：株式会社ウェルネス 医療情報センター

### アフラック こどものための 健康医療相談サービス 0120-296-505

年中無休/24時間受付

アレルギーや喘息、気になる症状など、お子様の健康・医療に関するご相談に看護師などの医療専門スタッフが応えるサービスです。予防接種やお子様の発育に対する不安に関するご相談も可能です。

提供：株式会社ウェルネス 医療情報センター

### アフラック 女性のための 医療情報サービス 0120-86-2013

年中無休/24時間受付

女性特有の病気に関するご相談に女性の医療専門スタッフが応えるサービスです。また、女医のいる産婦人科など全国の医療機関に関する情報提供も行っています。

提供：株式会社ウェルネス 医療情報センター

## 人間ドック・検診に関するサービス

### アフラック 人間ドック予約サービス 0120-506-882

月～金曜日(祝日・8/12～16、12/29～1/5を除く)  
9:30～17:30

全国約800カ所の提携施設での人間ドックのお申込みから予約確認までを代行するサービスです。

提供：株式会社ウェルネス 医療情報センター

### アフラック PET検診予約サービス 0120-324-703

月～金曜日(祝日・8/12～16、12/29～1/5を除く)  
9:30～17:30

PET(陽電子放射断層撮影装置)検診が可能な施設を提携施設のなかからご紹介し、予約を代行するサービスです。

提供：株式会社ウェルネス 医療情報センター

## 介護に関するサービス

### アフラック 介護情報サービス 0120-786-506

月～金曜日(祝日・8/12～17、12/29～1/5を除く)  
9:30～17:30

公的介護保険制度の詳細やホームヘルパーの依頼先など、介護に関するご相談に専門のスタッフが応えるサービスです。各種介護サービス会社・施設などもご紹介いたします。

提供：株式会社ウェルネス 医療情報センター

## ご契約者に限らずどなたでもご利用いただけるサービス

### がん電話相談 03-5531-0110

月～木曜日(祝日を除く)  
11:00～15:00

がんの悩みや疑問に専任カウンセラーが応えます。また、一部のご相談については、がん研有明病院の専門医が回答します。

協力：がん研究会有明病院/産経新聞社



### 先進医療サーチ

<http://senshin-search.net/>

先進医療の制度や技術概要、実施医療機関を掲載しているサイトです。技術名や部位別・がんの分類から検索することができます。

提供：株式会社法研



### 医療機関検索

<http://www.wellness.co.jp/aflac/asp/>

全国の医療機関(病院・診療所・歯科診療所)に関する情報データベースです。開業医などの医療機関を地域別に簡単に検索できるほか、検索結果から医療機関一覧リストを出力することもできます。

提供：株式会社ウェルネス

### こどものための医療機関検索

<http://www.wellness.co.jp/aflac/cs/>

小児専門医療機関や休日・夜間でも対応可能な診療所を地域別に簡単に検索できるサービスです。検索結果から医療機関一覧リストを出力することもできます。

提供：株式会社ウェルネス

### 介護サービス機関検索

<http://www.wellness.co.jp/aflac/asp/?type=7>

全国の介護施設・在宅サービス事業者等を地域別に検索できるサービスです。

提供：株式会社ウェルネス

\*本ページには、サービス(平成28年7月1日現在)の一部を記載しています。サービス内容については、予告なしに変更する場合があります。

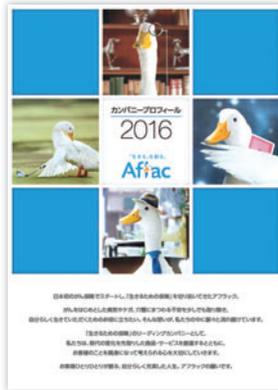
# ディスクロージャー(情報開示)

当社では、経営方針や財務内容などについて、お客様のご理解をより一層深めていただくため、積極的なディスクロージャー(情報開示)に努めています。今後もさまざまな媒体や方法を通じて、適切かつタイムリーなディスクロージャーを推進していきます。

## 経営全般に関する資料



**アフラックの現状**  
保険業法第199条において準用する第111条に基づき制作しているディスクロージャー誌



**カンパニープロフィール**  
当社の特長をわかりやすくまとめた会社案内資料



**業績のご報告**  
(決算報告・上半期業績報告)  
年度及び上半期(4~9月)の主要業績を平易に解説した資料



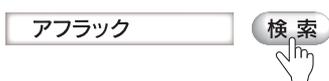
**Aflac Incorporated 年次報告書\***  
米国会計基準による日米Aflac及び持株会社の事業報告書

## オフィシャルホームページ

オフィシャルホームページでも、決算報告をはじめとした重要な経営情報の開示を適宜行っています。また、お客様にお知らせしたい各種情報やニュースリリース、お手続きのご案内なども掲載しています。

### アフラックオフィシャルホームページ

<http://www.aflac.co.jp/>



**アフラックのCSV経営**  
当社の経営コンセプトである「CSV経営」を歴史とともに解説した冊子

お客様サービスに関する取り組み



### ■ アフラックのSNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)



当社は「Facebookページ」や「LINE公式アカウント」を開設し、お客様に幅広い情報をお届けしています。最新のテレビCMや新商品情報、社会貢献活動に関するレポートなどSNSならではのタイムリーな情報をご覧ください。

LINEでは、期間限定でキャラクタースタンプの配信も実施しています。

#### Facebookページ

<https://www.facebook.com/aflac.co.jp>

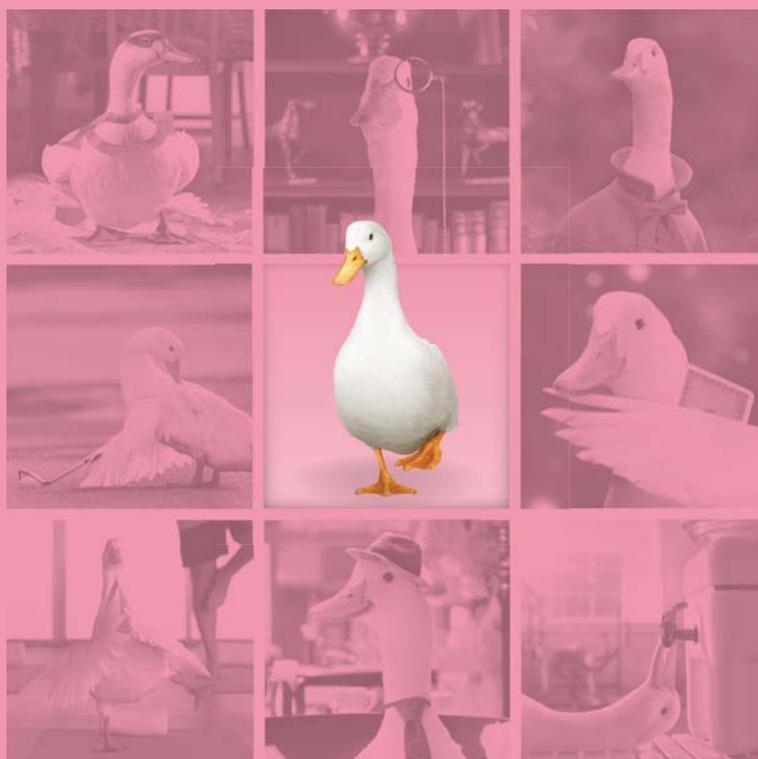


#### LINE



公式アカウントから「アフラック」で検索

\*Aflac Incorporatedの年次報告書、有価証券報告書は、EDINET(有価証券報告書等の開示書類を閲覧するサイト<<http://disclosure.edinet-fsa.go.jp/>>)で閲覧できます。



## アフラックの営業体制

営業体制 .....	48
業務提携 .....	50
研修・教育体制 .....	52
商品開発 .....	54

# 営業体制

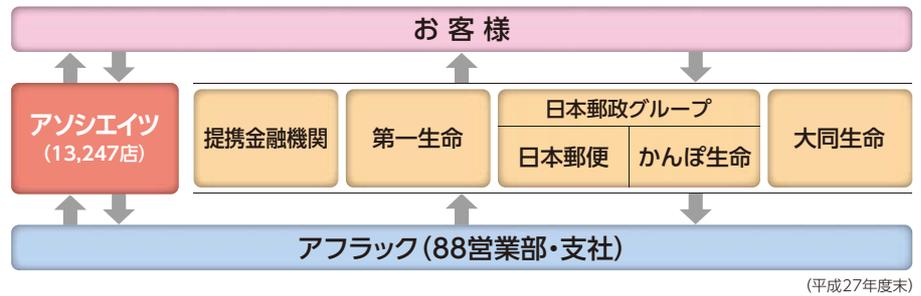
## 販売体制

昭和49年11月、当社は日本で初めて〈がん保険〉を発売し、日本での営業を開始しました。また、創業時から販売チャネルとして「アソシエイツ(販売代理店)制度」を採用し、その販売網を全国に拡大してきました。それに伴い、全

都道府県に営業部・支社を設置し、お客様に最も身近な存在であるアソシエイツを全面的にサポートする体制を整えています。

その後、平成12年には第一生命保険相互会社(現 第一生命保険株式会社)と業務提携を行い、平成19年には郵便局株式会社(現 日本郵便株式会社)、さらに平成25年には日本郵政グループ(日本郵政株式会社、日本郵便株

販売体制図



式会社、株式会社かんぽ生命保険)及び大同生命保険株式会社と業務提携を行うことで、より多くのお客様に当社商品(がん保険)をご案内できる体制を構築しています。

また、提携金融機関による保険販売も積極的に推進しており、幅広い層のお客様に当社の商品を提供しています。

## アソシエイツ制度

当社は創業以来、独自の販売チャネルとして「アソシエイツ制度」を採用しています。仲間を意味する「アソシエイツ」は、文字通り当社の重要なビジネスパートナーであり、お客様にとって最も身近な保険の相談相手として、保険全般に関する有益な情報提供や付加価値の高いご提案を行うとともに、幅広いご相談や新規契約の諸手続き、契約内容のメンテナンス、給付に関する手続き等を行っています。

平成27年度末現在、全国のアソシエイツの総数は13,247店(うち系列法人アソシエイツ<sup>\*1</sup> 1,913店、独立法人アソシエイツ<sup>\*2</sup> 5,126店、個人アソシエイツ<sup>\*3</sup> 6,208店)となっています。

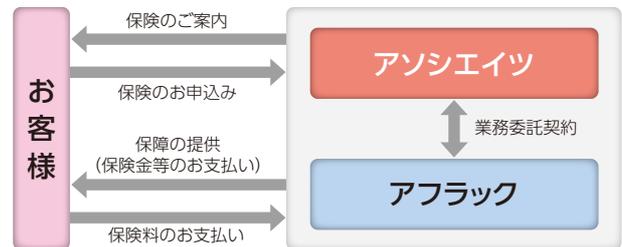
なお、アソシエイツのうち、当社専属アソシエイツ<sup>\*4</sup> は6,834店(占率51.6%)、うち個人アソシエイツは5,319店となっています。

\*1. 系列法人アソシエイツ: 特定の団体(組織)と人的・資本的関係があり、かつ法人格を有しているアソシエイツ

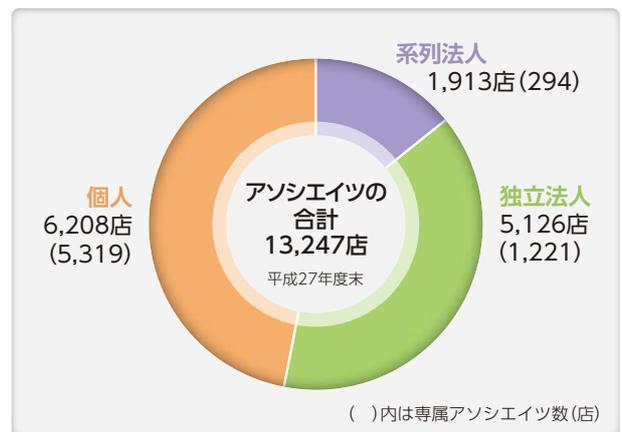
\*2. 独立法人アソシエイツ: 特定の団体(組織)と人的・資本的関係がなく、かつ法人格を有しているアソシエイツ

\*3. 個人アソシエイツ : 法人格を有していないアソシエイツ

\*4. 当社専属アソシエイツ: 生命保険代理店業務において、当社のみと業務委託契約を締結しているアソシエイツ



アソシエイツの内訳



(注) アソシエイツ数には、提携金融機関(370)及び日本郵便(1)が含まれています(第一生命、かんぽ生命及び大同生命は含まれていません)。

## アフラックの来店型店舗

「身近な場所で手軽に保険の相談をしたい」というお客様のご要望にお応えするため、アフラックでは来店型店舗として、都市部を中心とした「よくわかる!ほけん案内」(アフラック直営店を含む)及び全国各地に「アフラックサービスショップ」を展開しています。全国451店(平成27年度末時点)にのぼるこれらの来店型店舗では、保険をじっくり考えたいお客様に十分なコンサルティングでお応えする体制を整えており、フェース・トゥ・フェースによる保険相談をはじめ、給付金請求書類の受付などの各種手続きを含めた保険全般に関するサービスを提供しています。

なお、当社オフィシャルホームページで全国の来店型店舗の検索ができるほか、お客様のご都合に応じた保険相談の予約も可能です。



「よくわかる!ほけん案内」の店舗

## ■ アフラック全国アソシエイツ会

平成元年、アソシエイツの社会的・経済的使命の実現と経営の質的向上を図ることを目的として、「アフラック全国アソシエイツ会」が設立されました(平成27年度末会員数:7,771店)。

本会では、アソシエイツの自主的な運営のもと「研修事業」「社会貢献事業」「広報・親睦事業」「共済事業」の4つの基本事業を柱に全国の各地区会と連携し、さまざまな活動を行っています。

研修事業の中核である「A&Aコミュニケーション活動」では、各アソシエイツが自発的にチームを結成し、さまざまな課題を解決しながら、お客様サービスの向上、営業ノウハウの蓄積、業務の効率化及び改善に取り組んでいます。毎年、各地区で選抜されたアソシエイツが活動成果を発表する全国発表大会を開催し、アソシエイツ相互のノウハウ共有の場ともなっています。

社会貢献事業においては、「アフラック・キッズサポートシステム」(P.15参照)を通じて「アフラックペアレンツハウス」や当社と共同で立ち上げた「アフラック小児がん経験者・がん遺児奨学金制度」への寄付・募金活動を継続的に行っています。また、阪神淡路大震災をきっかけに開始した「バレンタイン献血」や「地域ボランティア活動」「ゴールドリボン運動」など、全国各地でさまざまな活動に取り組んでいます。

このほか、会員相互の情報交換を図るための活動や福利厚生を目的とした事業推進なども行っています。



第26回A&Aコミュニケーション活動 全国発表大会



バレンタイン献血

# 業務提携

## 第一生命保険株式会社

平成12年9月、当社と第一生命保険相互会社(現 第一生命保険株式会社)は、「第一分野と第三分野の最強のパートナーシップ」を形成すべく、業務提携に合意しました。

今年で16年目を迎える本提携は、両社のそれぞれの強みを最大限に活かして、幅広いお客様ニーズに対応しています。

現在、約4万人にのぼる「生涯設計デザイナー」が、当社のがん保険をご案内して

おり、お客様一人ひとりの生涯設計に合わせた付加価値の高い提案を行っています。



## 日本郵政グループ

平成19年11月、当社は郵便局株式会社(現 日本郵便株式会社)からがん保険の商品供給会社に選定され、翌年10月から全国300局の郵便局でがん保険の販売を開始しました。さらに、平成25年7月には、日本郵政株式会社と業務提携に合意し、日本郵政グループとの連携がスタートしました。その後、取扱局を段階的に拡大し、平成27年7月から全国約2万局の郵便局で当社のがん保険が販売されています。

また、株式会社かんぽ生命保険においても、平成26年7月から全国の支店でがん保険の販売を開始しています。

これに伴い、全国の当社支社では、郵便局やかんぽ生命の要望に応じた各種研修を実施する体制を整備しており、商品・事務知識、コンプライアンスはもちろん、お客様へのアプローチ話法など、販売スキルのさらなる向上を目的とした研修を実施しています。

また、郵便局を訪れたお客様へのがん啓発を目的に「がんを知る展」を開催しています。



## 大同生命保険株式会社

平成25年9月、当社と大同生命保険株式会社は、「法人会におけるがん保険販売に関する業務提携」を開始することで合意し、同年12月から販売を開始しました。法人会が存在しない近畿2府4県を除く全国約3,100人(平成27年度末時点)の同社営業職員が、法人会の福利厚生制度推進員として、法人会の会員企業の皆様に当社のがん

ん保険をご案内しています。全国の当社支社では、商品・事務知識や販売スキルの向上を目的とした研修を定期的に行っています。



### ■ 法人会における当社の取り組み

法人会は、戦後、正しい税知識の理解・普及を進め、自主申告納税制度の定着に協力すべく、企業のなかから自発的に組織された団体です。各地で設立された法人会は、その後、全国的な広がりをもせ、昭和29年には全国を束ねる全国法人会総連合(現 公益財団法人全国法人会総連合)が組織されました。今では、全国で約80万社(平成27年12月末現在)が加入する日本有数の公益団体となっています。

昭和58年、法人会の福利厚生制度に当社のがん保険が採用され、会員企業の役員や従業員であれば、お一人からでも集団取扱料率でがん保険にご加入いただけるようになりました。なお、現在は当社受託の法人会福利厚生制度として、がん保険だけでなく、医療保険や介護保険、死亡保険も推進されています。



## 金融機関

平成19年12月の銀行等金融機関による保険窓販全面解禁以降、当社の主力商品であるがん保険や医療保険などの販売が可能となり、金融機関による当社商品の販売が拡大しました。

また、平成20年4月には当社のがん保険及び医療保険が、一般社団法人全国信用金庫協会(全信協)による「業界制度商品」に認定されたことで、全国の信用金庫との販売提携も急速に広がりました。平成27年度末現在、提携金融機関は370にのぼり、その支店数は約2万店に達しています。

これらの支店へのがん保険や医療保険を中心とした商品内容の研修やコンプライアンス研修などは「金融法人営業部」及び「金融法人支社(全国17支社)」で対応しています。

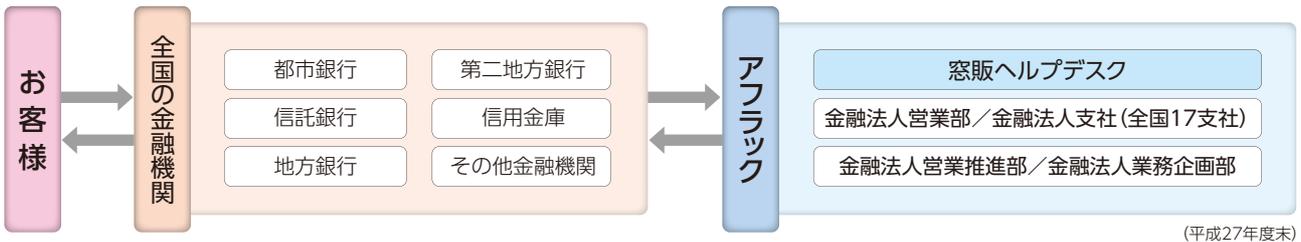


なお、提携金融機関専用のコールセンター「窓販ヘルプデスク」は、アライアンスサポートセンターが管轄し、お客様へのスムーズな対応をバックアップする体制を整えています。

提携金融機関数

	提携金融機関数
都市銀行	5
信託銀行	2
地方銀行	64
第二地方銀行	41
信用金庫	242
その他金融機関	16
合計	370

(平成27年度末)



(平成27年度末)

### ■ アライアンスサポートセンター

「アライアンスサポートセンター」は、当社商品に関するお客様からのお問い合わせについて、業務提携先の販売担当者がスピーディーにお答えできるようサポートすることを目的とした提携先専用のコールセンターです。

提携先の販売実績の拡大に伴い、帳票の記入方法や商品内容の詳細など販売担当者からの問い合わせ内容は多岐にわたっており、平成27年度は年間35万件超のお問い合わせが寄せられました。なお、災害対策強化の観点から東京都(調布市)に加え、兵庫県(神戸市)にも同様のコールセンターを設けています。

# 研修・教育体制

## アソシエイツ向け研修・教育体制

当社では、業界共通で求められる保険に関する知識はもちろんのこと、アソシエイツがお客様から信頼され、期待に沿ったご提案ができるようコンサルティングスキルやがん・医療に関する知識習得のためのオリジナルプログラムを提供しています。本プログラムでは、アソシエイツの特性・成長レベルに応じて、さまざまな形態での研修を行っています。

また、アソシエイツの営業活動を支援するツールとして、当社独自の情報支援システム「AANET」を提供しています。AANETでは、タイムリーなトピックスや周知徹底が必要な情報などを迅速に伝えることができるほか、募集に必要なガイドラインやマニュアルなどを集約しており、アソシエイツが必要なときに関覧できる仕組みとなっています。

### 研修体系



### 研修

アソシエイツの特性・成長レベルによって、全国の営業部・支社の社員による研修を定期的に行っています。また、全国規模の研修会や専門講師による研修等を開催するなど、より高度な知識・スキルの習得を支援しています。



### 情報提供(アフラックニュース/アソシエイツサテライトニュース)

毎月1回、アソシエイツ向け情報誌「アフラックニュース」の発行や「アソシエイツサテライトニュース」を動画配信しています。

全国のアソシエイツのインタビューやがん・医療・公的保障に関する情報、コンプライアンスに関する情報などアソシエイツの知識向上に必要な情報を提供しています。

### AANET(情報支援システム)

当社からの周知徹底が必要な情報などをタイムリーに配信しているほか、保険募集に関するガイドラインや商品情報・契約事務取扱に関するマニュアルを集約して掲載し、アソシエイツの日々の営業活動をITの面でサポートしています。

**デジタル保険ナビ** 保険販売における情報提供やさまざまなご提案を行うことができるツールです。パンフレットやチラシ、統計データなど必要な情報を検索してお客様に提示することができます。

**みらいシミュレーター** お客様のご要望を踏まえた保険設計をわかりやすく提案することができるツールです。また、お客様の収支状況や家族構成に応じたコンサルティングなど総合的な保障提案を行うことができます。

**デジモ** 紙の申込書に代わって電子データで契約申込みを行うことができるツールです。平成28年5月には、必要書類のペーパーレス化や印鑑を必要としない口座設定手続きを開始するなどお客様の利便性向上に努めています。



「AANET」のトップ画面

## 金融機関向け研修体制

当社の保険商品を取り扱う金融機関に対しても、金融機関の特性やニーズに応じた研修体系を整備しています。具体的には、社会保障制度の解説やライフスタイルに合ったお客様へのご提案など多様な研修プログラムを用意しています。これらのプログラムは、ロールプレイングを組み合わせることで、お客様にとってより理解しやすい提案方法の習得を目指す内容となっています。

そのうち、「総合的な保障提案研修」では、金融機関が日頃取り扱っている預金を切り口として、預金と保険の組み合わせで「総合的な備え」を提案するワンストップサービスの実現をサポートしています。

また、「セミ・オーダー式研修」は、同じ金融機関でも保険窓販担当者によって異なる個々の課題や悩みに応じて、

「お客様への声かけ」「商品内容」「成約事例」「保障の見直し」などのメニューから課題にマッチしたプログラムを選択できるスタイルになっています。

このほか、商品の特徴を理解するための「テーマ別研修」などのプログラムもあり、平成27年度の研修実施回数は、全国の金融機関で71,000回を超えています。

### 研修体系

登録後研修

- フォローアップ研修
- セミ・オーダー式研修
- テーマ別研修 など
- 総合的な保障提案研修
- 第三分野保障見直し提案研修
- 継続教育制度
- 商品導入研修

(平成28年7月1日現在)



### ■ 窓販アフラックニュース

金融機関向け情報誌として、「窓販アフラックニュース」を年2回発行しています。保険販売の意義や販売手法について、金融機関の保険窓販担当者へのインタビュー記事やがん・医療に関する情報、保険業務に関するコンプライアンスの事例などをお届けしています。

## がん保険

### 〈新 生きるためのがん保険Days〉

最新のがん治療環境を背景に開発した、あらゆる世代のニーズにお応えできるがん保険です。

がんの三大治療(手術・放射線治療・抗がん剤治療)に対する保障を全プランに組み込んでいるほか、増加傾向にある通院や先進医療への手厚い保障など、最新のがん治療に幅広く備えることができます。



(平成26年9月発売)

### 〈新 生きるためのがん保険Days〉の特長

- がんの“三大治療”をすべてのプランで保障
- 通院とがん先進医療を手厚く保障
- 「診断給付金複数回支払特約」の付加が可能
- 販売プランの拡充と加入しやすい保険料設定

### 〈新 生きるためのがん保険Daysプラス〉(既契約者専用商品)

すでに当社のがん保険にご加入いただいているお客様を対象にしたがん保険です。〈新 生きるためのがん保険Days〉の特長である通院や抗がん剤治療などの最新の保障を手軽な保険料で備えることができます。

### 〈生きるためのがん保険 寄りそうDays〉(がん経験者向け商品)

過去にがんを経験された方にもご加入いただける新しいがん保険です。これまでのがん保険は、がんを経験されたお客様にはご加入いただくことができませんでしたが、この商品は満20～85歳のお客様に、がんの治療を受けた最後の日から5年以上経過していることなど、所定の条件を満たせばお申込みいただけます。



(平成28年3月発売)

入院・通院の手厚い保障や三大治療の保障、先進医療の保障を通じ、最新のがん治療に備えることが可能です。これにより、再発・転移した場合や新たにがん罹患した場合など、がん経験者の方ならではの不安やご心配に幅広くお応えします。

### 〈生きるためのがん保険 寄りそうDays〉の特長

- 過去にがんを経験された方でも、所定の条件を満たせば加入が可能
- 再発・転移、新たながんの罹患にかかわらず、がん治療を保障
- 三大治療を保障するなど、最新のがん治療に幅広く対応

## 医療保険

### 〈ちゃんと応える医療保険EVER〉

入院日数の短期化など医療環境の変化に対応した医療保険です。

三大疾病(がん・急性心筋梗塞・脳卒中)を手厚く保障する特約も付加でき、重い病気になった際の高額な治療費に備えることができます。



(平成25年8月発売)

### 〈ちゃんと応える医療保険EVER〉の特長

- 5日未満の入院でも「一律5日分」をお支払い
- 退院後の通院保障に加え、入院前の通院も保障\*
- 若年層を中心に手厚い保険料を実現
- 三大疾病などの重い病気に対する一時金(複数回支払い)・保険料払込免除・長期入院の各種特約の付加が可能

\* 通院保障ありプランの場合

### 〈ちゃんと応える医療保険 やさしいEVER〉

(引受基準緩和型商品)

健康に不安がある方にもご加入いただきやすい引受基準緩和型の医療保険です。

平成28年3月に発売したこの商品は、三大疾病に対する保障の強化や通院の保障範囲の拡大など、従来商品と比べより手厚い保障内容となっています。



(平成28年3月発売)

### 〈ちゃんと応える医療保険 やさしいEVER〉の特長

- 持病・既往症がある方、通院中の方なども加入しやすい
- 退院後の通院保障に加え、入院前の通院も保障\*
- 中高年齢の保険料を従来商品より低廉化
- 三大疾病などの重い病気に対する一時金(複数回支払い)・保険料払込免除の各種特約の付加が可能

\* 通院保障ありプランの場合

## 就労所得保障保険

**NEW!**  
病气やケガで働けなくなったときの  
**給与 サポート保険**

### 〈病气やケガで働けなくなったときの 給与サポート保険〉

病气やケガで働けなくなった際、毎月のお給料のように給付金を受け取ることで、収入減少に伴うさまざまな経済的困難を軽減することができる商品です。

入院または所定の在宅療養で働けない場合\*を保障します。また、働けなくなったときの公的保障(傷病手当金、障害年金など)を踏まえ、「短期回復支援給付金」と「長期療養支援給付金」の保障額をそれぞれ1万円単位で設定でき、無駄のない保障を準備することが可能です。



(平成28年7月発売)

当社はこれまで、がん保険や

医療保険を中心に病气やケガの「治療」に対する経済的保障の提供に注力してきましたが、お客様の不測の事態へのさらなる備えとして、平成28年7月から同商品を発売します。がん保険や医療保険ではカバーしきれない「収入減少」に対する保障を提供することで、お客様の病气やケガに対する不安をトータルでサポートできるようになります。

### 〈病气やケガで働けなくなったときの 給与サポート保険〉の特長

- 病气やケガで働けない場合\*、毎月のお給料のように給付金をお支払い
- 入院または所定の在宅療養で働けない場合\*を保障
- 働けなくなったときの公的保障を踏まえ、「短期回復支援給付金」と「長期療養支援給付金」の保障額をそれぞれ設定可能

\* 所定の就労困難状態に該当している場合(精神障害や妊娠・出産などを原因とする場合を除く)

### 仕組み図(被用者保険にご加入の方の場合)

(短期回復支援給付金10万円/長期療養支援給付金20万円の場) (保険期間・保険料払込期間:60歳満期)



\*1. 当社所定の就労困難状態に該当している場合(精神障害や妊娠・出産などを原因とする場合を除く)

\*2. 保険期間・保険料払込期間は65歳満期もあります。

## 付帯サービス

### ■ がん専門相談サービス「プレミアサポート」



当社所定のがん保険にご加入の被保険者向けサービス

がん罹患されたとき、ご自身や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ため、がん患者専門カウンセラーによる「訪問面談サービス」、セカンドオピニオンの受診と治療を目的とした「専門医紹介サービス」をご利用いただけます。

<http://www.premiersupport.jp/>

### ■ ダックの医療相談サポート



当社所定の医療保険にご加入の被保険者向けサービス

病气やケガをしたとき、ご自身に合った治療方法の選択をサポートするため、現在診療を受けている主治医とは別の医師に診断や治療方針・方法など「第二の意見」を求めることができる「セカンドオピニオンサービス」や治療を目的とした「専門医紹介サービス」をご利用いただけます。

<http://www.iryosoudansupport.jp/>

### ■ ダックのカウンセリングサービス



〈給与サポート保険〉にご加入の被保険者向けサービス

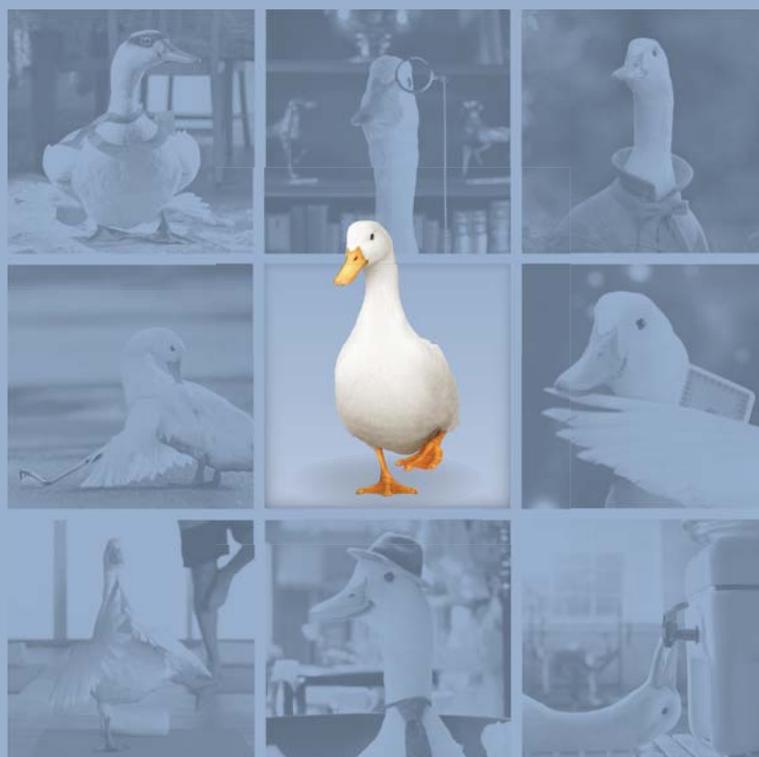
病气やケガをしたときの精神的な不安や公的保障の申請手続き、治療方法の選択などをサポートするため、「メンタルヘルスに関するご相談」「障害年金や傷病手当金などに関するご相談」「病气やケガの治療に関するご相談」に関するサービスをご利用いただけます。

<http://www.duckcounseling.jp/>

主な商品一覧 (平成28年7月1日現在)

保険種類	販売名称	概要	発売時期
がん保険	新 生きるためのがん保険Days	がん治療を取り巻く環境変化に対応し、三大治療を標準装備したがん保険	平成26年9月
	新 生きるためのがん保険Daysプラス	すでに当社のがん保険にご加入いただいているお客様に、最新の保障をご用意いただくためのがん保険	平成26年9月
	生きるためのがん保険 寄りそうDays	過去にがんを経験された方でも所定の条件を満たせばご加入いただけるがん保険	平成28年3月
医療保険	ちゃんと応える医療保険EVER	一生涯にわたる病気・ケガの保障を手軽な保険料で準備できる終身医療保険	平成25年8月
	ちゃんと応える医療保険 やさしいEVER	持病や既往症がある方でもご加入いただきやすい引受基準緩和型医療保険	平成28年3月
就労所得保障保険	病気やケガで働けなくなったときの給与サポート保険	病気やケガで働けなくなった際の収入減少に備える就労所得保障保険	平成28年7月(予定)
介護保険	スーパー介護年金プランVタイプ	「認知症」「寝たきり」に対する介護保障のほか、働き盛りの「高度障害」も保障する介護保険	平成12年5月
死亡保険	未来の自分が決める保険 WAYS	将来のニーズに合わせて、保障を「医療」「介護」「年金」に変更できる死亡保険	平成18年1月
	アフラックの終身保険	一生涯にわたって保障が続く死亡保険	平成8年11月
	アフラックの定期保険	低廉な保険料で、一定期間を保障する死亡保険	平成8年11月
	家族に毎月届く生命保険 GIFT	働き盛りの万一のときに、満期年齢まで毎月年金を受け取ることができる家族生活保障保険	平成21年3月
	アフラックの終身保険どなたでも	40～80歳までの方ならどなたでも無条件で加入できる終身保険	平成13年4月
三大疾病保障保険	三大疾病保障プラン	「がん」「急性心筋梗塞」「脳卒中」のリスクに一時金で備えられる保険	平成7年7月
個人年金保険	アフラックの個人年金	ライフプランに合わせて確定年金(5・10年)、保証期間付終身年金(5・10年)を選んで加入できる個人年金保険	平成11年7月
こども保険	アフラックの夢みるこどもの学資保険	高校入学時に一時金、大学生生活4年間に学資年金を受け取ることができる学資保険	平成21年3月

※ その他の商品については、「アフラックの保険種類のご案内」や当社オフィシャルホームページをご覧ください。  
 なお、上記は商品の概要を説明したものであり、契約にかかわるすべての事項を記載したものではありません。  
 ご加入を検討される際には、「商品パンフレット」と合わせて「お申込みいただく前に」「ご契約のしおり・約款」などを必ずご確認ください。



# アフラックの経営体制

経営管理体制 .....	58
コンプライアンス態勢 .....	59
情報資産の保護に向けた取り組み .....	62
リスク管理態勢 .....	64
危機管理態勢 .....	68
財務報告に係る内部統制評価 .....	69
内部監査態勢 .....	70

# 経営管理体制

## コーポレート・ガバナンス及び内部管理態勢

当社は米国の生命保険会社であり、日米両国に上場する株式公開企業「Aflac Incorporated」(P.82参照)の連結子会社である「American Family Life Assurance Company of Columbus (Aflac: Aflac米国本社)」の日本支店(アフラック日本社/以下、日本社)です。

日本社の総資産はAflacの8割超、保険料収入は約7割を占めるなど、日本市場がAflacのビジネスの中核となっていることから、Aflac Incorporatedの取締役会及び日米双方の経営陣は日本のお客様を保護すること、ならび

にお客様の満足度を高めることが、企業として持続的に成長するための基盤であることを深く認識し、それを前提として日本社におけるコーポレート・ガバナンス及び内部管理態勢を構築しています。

また、日米の経営陣は、日米の重要な経営課題に関して「グローバルエグゼクティブマネジメントコミッティ」などグローバルな会議体で定期的に協議しています。日本社からは日本における代表者などが協議に参加しています。

## Aflac Japan マネジメントガイド

Aflac Incorporatedは、日本社の経営に関して「Aflac Japan マネジメントガイド」を定めています。

Aflac Japan マネジメントガイドには基本原則として、日本における代表者を頂点とするコーポレート・ガバナ

ス及び内部管理態勢の確立を前提に、日本社に最大限の主体性を与え、迅速かつ円滑な経営判断及び業務運営を行わせることが定められています。

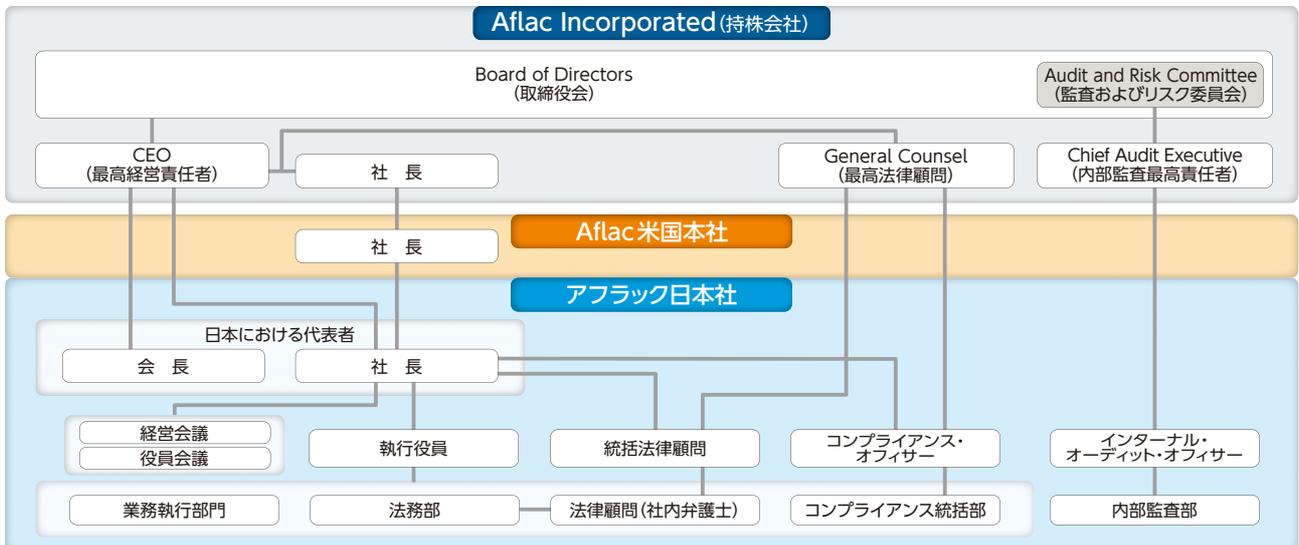
## 経営陣による会議体

日本社では、Aflac Incorporated及びAflac米国本社との緊密な連携を促進するため、「Aflac Japan政策会議」を毎月開催し、Aflac米国本社社長と日本における代表者などが日本社の経営計画の遂行状況や業務運営の進捗などを確認・共有できる体制を構築しています。

日本社では経営判断を行うにあたり、社長以下常務以上の執行役員、保険計理人、統括法律顧問、コンプライア

ンス・オフィサー、インターナル・オーディット・オフィサーで構成する「経営会議」を設置しています。コンプライアンスやリスク管理、内部管理態勢に関する事項など日本社の重要な経営課題については、経営会議で審議したうえで、経営判断を行うこととしています。加えて、経営陣が認識しておくべき重要な事項については、全執行役員で構成される「役員会議」で共有しています。

## コーポレート・ガバナンス及び内部管理態勢



(平成28年7月1日現在)

# コンプライアンス態勢

保険会社は、国民生活の安定と経済活動の健全な発展に貢献するという社会的責任と公共的使命を担っており、その経営においては、法令だけでなく、あらゆる社会規範を遵守する高い企業倫理が求められています。また、形式的に法令等を遵守するだけでなく、法令等の趣旨・目的を十分に理解したうえでお客様や社会の求める水準を認識し、その期待に応えることが求められています。

当社は、保険会社に求められる高い企業倫理を維持するため、コンプライアンスを重視する経営理念のもと、各種法令等遵守態勢の確立・強化及びその推進に積極的に取り組んでいます。

## 基本方針及び遵守基準等

### 企業理念

当社は、「企業理念」(P.8参照)の一つに「法令等の遵守(コンプライアンス)」を掲げ、『企業活動および業務遂行にあたっては、日米両国の法令や行動倫理憲章等の遵守をすべてに対して常に優先し、企業としての社会的責任を果たす』と宣言し、コンプライアンス重視の企業姿勢を社内外に明確に示しています。

### 行動倫理憲章

役職員が業務を遂行するにあたって遵守すべき倫理的な指針を「アフラック日本社 行動倫理憲章」に定め、それをすべての役職員に配付しており、役職員は憲章の内容を

理解し遵守することについて、毎年誓約を行っています。

### 行動指針

役職員が日々の業務遂行の際に意識すべき基本原則や業務判断の拠り所となる「アフラック日本社 行動指針」(P.8参照)を制定し、オフィシャルホームページにて公表しています。

### 法令等遵守に係る基本方針

当社は、企業活動や業務遂行において適切性及び健全性を確保し、生命保険会社の社会的責任と公共的使命を全うするために法令等遵守態勢を整備し、またそれを維持することを「法令等遵守に係る基本方針」に定めています。

## コンプライアンス推進の組織体制

経営陣が率先垂範してコンプライアンス態勢を推進するため、「経営会議」において、コンプライアンスに関する事項を検討のうえ、決定しています。また、経営会議の諮問機関として、全社的なコンプライアンスに関する事項について審議する「コンプライアンス委員会」を設置し、さらにその下部組織として各関連部門長によってコンプライアンスの推進に関するより実務的な事項を審議する「コンプライアンス部会」を設置しています。

### コンプライアンス統括部門

コンプライアンス統括部は、全社的な法令等の遵守に係る統括部門として、コンプライアンスの実効性を確保するための具体的な実践計画であるコンプライアンス・プログラムの企画・立案を行うとともに、コンプライアンス委員会及びコンプライアンス部会等を通じ、各部が法令・社内規程等に則り適切に業務運営を行っているかの状況把握・分析を行い、日本社の経営陣に報告を行っています。また、日本社のコンプライアンス・オフィサーは、日本社長に対して報告義務を負うほか、Aflac Incorporatedの

最高法律顧問に対し、日本社のコンプライアンス態勢に係る事項について直接の報告義務を負うことで、日本社の業務執行部門に対する牽制機能を確保しています。

### 保険募集に関するコンプライアンス部門

代理店管理統括部は、各部門と連携し、募集管理に関する情報の収集・分析、遵守事項等の策定・改廃及び周知徹底等を行っています。また、アソシエイツに対する検査を主管する営業検査部は、アソシエイツが法令や当社の規程等に則り、適切に業務運営を行っているかについて検査を実施したうえで状況把握・分析を行い、日本社の経営陣に報告を行っています。

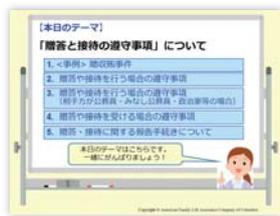
### 法務部門

適正な企業経営のための社内におけるリーガルチェックやリーガルアドバイスに対するニーズは年々高まっています。当社では法務部を置き、日本社の統括法律顧問のもとに弁護士資格を有する複数の社内弁護士を法律顧問として配し、社内のニーズに迅速かつ適切に対応すると

もに当社業務に影響する法令改正の動向等の重要な事案について、日本社の経営陣に適宜報告を行っています。また、日本社の統括法律顧問は、日本社社長に対して報告義務を負うほか、Aflac Incorporatedの最高法律顧問に対し、日本社の業務運営にかかる重大な法的問題について直接の報告義務を負うことで、日本社の業務執行部門に対する牽制機能を確保しています。

## 社員・アソシエイツへの教育・啓発活動等

社員については、役職員を対象としたe-ラーニングによるコンプライアンス学習「ACT(Aflac Compliance Training)」を年間を通じて実施しているほか、コンプライアンスに関する通信教育の受講、入社時・営業配属時・管理職登用時等や階層別のコンプライアンス研修、さらには各部におけるコンプライアンス研修の開催等、全社を挙げてコンプライアンスの推進を図っています。



ACTの学習画面

アソシエイツについても、保険業法等の各種法令や社内ルール等をわかりやすく解説した「代理店コンプライアンスマニュアル」をAANETに公開し、アソシエイツ内での教育・研修等に活用できるようにしています。また、月1回のアソシエイツ会議やアソシエイツ向け情報誌(P.52参照)等でコンプライアンスに関する事例紹介や解説を行うなど、さまざまな場面においてコンプライアンスに対する意識及び知識の継続的向上に向けた取り組みを行っています。

### コンプライアンス・マニュアル

遵守すべき法令等を解説した手引書として「コンプライアンス・マニュアル」を作成し、社内データベースに掲載することで役職員がいつでも参照できるようにしています。

さらに、各業務執行部門におけるコンプライアンス推進のための勉強会や集合研修等の教材に用いることで、役職員の法令等への理解を深めるために活用しています。

### コンプライアンスに関するモニタリング

コンプライアンス態勢強化の一環として、全部門が自らコンプライアンス及び事務リスクに係る事項の実施状況を自己点検し、その自己点検の結果をモニタリング主

## 業務執行部門

各業務執行部門においては、部門長のリーダーシップのもと、コンプライアンス統括部と連携しながらコンプライアンス意識の醸成とコンプライアンスに関する知識の向上を目的に、事例の分析・研究、法令等に関する勉強会や講師を招いての集合研修等を実施し、コンプライアンスの推進に努めています。

管部(事務統括部)が検証することによって問題点が発見された場合には改善を行い、それらの結果を定期的に日本社の経営陣に報告しています。

### コンプライアンス・ホットライン

当社は、コンプライアンス態勢を確立するにあたり、万一、法令等の違反があった場合は、社内での早期発見、迅速な是正、再発防止策の構築が重要であると考えています。

こうした考えのもと、コンプライアンス統括部、社内弁護士及び社外弁護士を受付窓口とする「コンプライアンス・ホットライン」を設置し、自身や他の役職員による法令等違反を所属部門の上司に事前報告することなく、直接連絡できる仕組みを整備しているほか、アソシエイツや取引先が当社や当社役職員による法令等違反を発見した場合にも、コンプライアンス・ホットラインを通じてコンプライアンス統括部に直接連絡できる態勢を構築しています。なお、これらは匿名による連絡も受け付けています。

### コンプライアンス違反の調査・処分

役職員による法令もしくは行動倫理憲章の違反、またはその疑いがコンプライアンス・ホットラインへの連絡等を通して発見された場合は、コンプライアンス統括部が公正な調査を行います。調査の結果、法令もしくは行動倫理憲章の違反があった場合には、人事部に報告され、必要に応じて人事部担当役員を審査会長とする「懲戒審査会」において処分内容を審査し、懲戒処分については社内公示することで再発防止を図っています。

また、アソシエイツによる法令等違反またはその疑いが発見された場合にも、コンプライアンス統括部が公正な調査を行います。調査結果に基づき、「代理店行為審査会」において審査し、処分内容を決定のうえ、再発防止につなげています。

## 反社会的勢力への対応

### 反社会的勢力に対する基本方針

当社は、「アフラック日本社 行動倫理憲章」「アフラック日本社 行動指針」において、反社会的勢力とは断固として対決するとともに、一切の関係を遮断し、反社会的勢力を社会全体から排除することに貢献していくことを掲げています。

また、「反社会的勢力への対応方針」を定め、以下の考えに則り、市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力との関係遮断を徹底しています。

### 〈反社会的勢力への対応方針〉

#### 1. 組織としての対応

規程等に明文の根拠を設け、役職員の安全確保に留意しつつ、日本社長以下、組織全体として対応する。

#### 2. 外部専門機関との連携

反社会的勢力への対応に備え、平素より、警察、暴力追放運動推進センター、弁護士等の外部専門機関との緊密な連携を行う。

#### 3. 取引を含めた一切の関係遮断

反社会的勢力とは、取引関係を含めて一切の関係をもちたない。また、反社会的勢力による不当要求には応じない。なお、他社(信販会社等)との提携によって融資取引等を実施する場合も同様とする。

#### 4. 不当要求に対する法的対応

反社会的勢力による不当要求に対しては、法的対応を行う。

#### 5. 裏取引や資金提供の禁止

事実を隠ぺいするための裏取引は、一切行わない。また、反社会的勢力への資金提供は、一切行わない。

### 反社会的勢力に対する取り組み

当社は、反社会的勢力への対応態勢を整備しています。

#### ● 反社会的勢力への対応に関する規程等の制定

当社は、反社会的勢力への対応方針に基づき、「反社会的勢力への対応規程」「平時における反社会的勢力への対応要領」「有事における反社会的勢力への対応要領」など、反社会的勢力への対応に関する基本ルールを定めています。

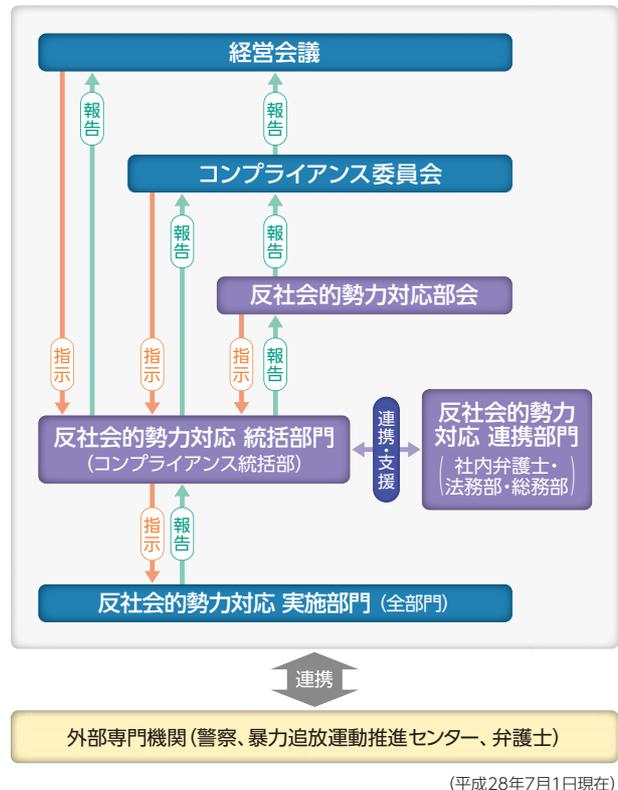
#### ● 反社会的勢力への対応態勢

当社は、反社会的勢力への対応を組織的に行うため、コンプライアンス委員会の下部組織として「反社会的勢力対応部会」を設置し、反社会的勢力への対応について審議・報告するなど、組織的な対応を行う態勢を構築しています。

また、コンプライアンス統括部を反社会的勢力への対応を統括する部門と定め、以下の取り組みを行っています。

- 反社会的勢力に対する組織的な対応の統括
- 反社会的勢力への対応態勢強化に向けた企画・立案・実行・管理
- 経営陣への報告及び関係部門への情報連携
- 役職員への教育・啓発
- 反社会的勢力に関する情報の一元管理及び分析
- 不当要求が発生した場合の対応統括

### 反社会的勢力への対応態勢



# 情報資産の保護に向けた取り組み

当社では、お客様の大切な個人情報を含むさまざまな情報資産の適切な保護及び管理が、お客様からの信頼を確保する大前提であるとの考えのもと、情報管理態勢の構築及び強化に取り組んでいます。

## 情報資産保護に関する態勢

当社では「アフラック日本社 行動倫理憲章」(P.59参照)において、お客様の個人情報を厳正に管理することをすべての役職員の指針として定め、例えば、「情報セキュリティ基本方針(情報セキュリティポリシー)」を策定しています。さらに「情報セキュリティ規程」及び「個人情報等保護規程」を設け、個人情報を含む情報資産を適切に管理するための情報セキュリティの確保に取り組んでいます。

組織面における対応として、平成28年1月に全社的な情報管理態勢をより強化するため「情報管理推進部」を新設し、情報管理に関する法令等遵守態勢の整備等に加え、社員やアソシエイトへの指導・教育の徹底等に取り組んでいます。

また、当社では執行役員以上で構成する「情報管理推進委員会」を設置しています。同委員会では、経営陣が個人情報保護法等の遵守(コンプライアンス)だけでなく、情報漏えいの防止(セキュリティ)も含めた広い視点からお客様の個人情報・個人番号(以下、個人情報等)の管理について、深度ある検証や必要な指示を行っています。さらに、その下部組織として各関連部門長によって情報管理の推進に関するより実務的な事項を審議する「情報管理推進部会」を設置しています。

なお、平成28年1月から運用開始となった「個人番号(マイナンバー)制度」においても、こうした取り組みを通して法令等に従った個人番号の適切な取り扱いに努めています。

## 情報セキュリティに関する取り組み

当社では「情報セキュリティ規程」のもと、情報資産の機密性・完全性・可用性を保証したうえで、情報資産の安全確保及び適正な運用に努めています。さらに、定期的に社内及び社外からのシステム監査を受けることにより、適宜、情報セキュリティの改善を図っています。

また、近年その脅威が高まっているサイバー攻撃に対しては、社内システムのさらなるセキュリティ強化による防

御・早期発見能力の高度化、ならびに教育・訓練による人的対応力の強化を図っています。これらの対策に加え、米国本社と一体となった態勢整備及び定期的な演習等を通じて、アフラック全体の対応力の強化に努めています。

なお、平成23年からIT部門のすべての部署において、情報セキュリティに関する国際規格「ISO27001」の認証を取得しています。

## お客様の個人情報等の保護に関する取り組み

当社ではお客様の個人情報等を適切に取り扱い、必要な安全管理措置を講じるため、利用目的、収集方法、利用方法、データの提供など、お客様の個人情報等の適正な取り扱いに関する基本事項ならびに安全管理措置について「個人情報等保護規程」を定めています。

また、当社オフィシャルホームページにおいて、「アフラックの個人情報の取り扱いについて」(P.63参照)を公表し、お客様の個人情報等の取り扱いに関する当社の基本的な考え方やお問い合わせ先等を明示しています。

### 社員への指導・教育

個人情報等の取り扱いについて、個人情報等保護に関する通信教育の受講や入社時・管理職登用時などの研修実施等に加え、全役職員を対象としたe-ラーニングによる教育を定期的実施し、より一層の意識向上を図っています。

### アソシエイトへの対応

当社は「アソシエイト制度」(P.48参照)を採用していることから、アソシエイトと一体となってお客様の個人情報等を保護する義務を負っています。それゆえ、アソシエイトを指導・監督する立場として、ルール徹底、指導・教育の強化に加え、代理店検査による定期的な点検や個人データの提供の制限など、個人情報等の取り扱いに係る安全管理措置の強化に重点的に取り組んでいます。

### 外部委託先への対応

当社ではお客様の個人情報等の取り扱いを委託しているすべての外部業者に対し、個人情報等の管理状況の確認を年1回実施しています。また、委託する個人情報等の件数や内容等により、委託先への訪問点検も実施しています。

# 個人情報の取り扱いについて

お客様の個人情報をお守りすることは保険会社として非常に重要であり、事業を通じて知り得た個人情報については、以下のとおり適切な取り扱いに努めています。

当社は、「個人情報の保護に関する法律」(以下、個人情報保護法)、「行政手続き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」(以下、番号法)を

はじめとする関連法令、外国法令等を遵守し、個人情報ならびに個人番号(マイナンバー)及び特定個人情報(以下、個人番号(マイナンバー)及び特定個人情報を総称して「特定個人情報等」)を適正に取り扱うとともに、安全管理について必要かつ適切な措置を講じます。

(以下、1~4においては、特定個人情報等を除きます。特定個人情報等については、「6. 特定個人情報等の取り扱い」をご覧ください)

## 1. 個人情報の利用目的

当社におけるお客様の個人情報の利用目的は、

- ①各種保険契約の引受・継続・維持管理、保険金・給付金等のお支払い
- ②当社、その関連会社・提携会社の取り扱う各種商品やサービスの案内・提供・維持管理
- ③当社業務に関する情報提供・運営管理、商品やサービスの充実
- ④その他保険業に関連・付随する業務となります。

## 2. 個人情報の収集方法

当社は、法令等に従い、適正な方法により個人情報を収集します。主な収集方法としては、保険申込み時の契約申込書等や保険契約の継続・維持管理等に必要各種帳票により収集する方法や、アンケート等により収集する方法、電話等を通じてお伺いすることにより収集する方法があります。そして、個人情報の収集にあたっては、当社は、法令等に従い、上記1.の利用目的をホームページで公表するほか、申込書・ご契約のしおり等に記載します。なお、当社とのお電話につきましては、適切な対応を行うために録音させていただいております。

## 3. 個人情報の利用

当社は、個人情報を上記1.の利用目的の範囲内で利用させていただきます。ただし、法令等に基づく場合は、この限りではありません。

## 4. 個人データの提供

当社は、次の場合に個人データを第三者に提供します。

- 下記の【個人データの第三者提供について】に記載の場合
- 上記1.の利用目的の達成に必要な範囲内で、後述の代理店を含む委託先に提供する場合
- 保険制度の健全な運営に必要であると考えられる場合
- 法令等に基づく場合
- その他、ご本人が同意している場合

### 【個人データの第三者提供について】

- 代理店に対する提供
- 提携会社・関連会社との間での相互提供
- 団体取扱特約、準団体取扱特約、集団取扱特約、特別集団取扱特約、保険料口座振替特約、保険料クレジットカード支払特約の適用
- 再保険の利用
- その他

## 5. センシティブ情報の収集・利用・第三者提供

当社は、保険業法施行規則に基づき、人種、信条、門地、本籍地、保健医療、犯罪経歴、労働組合への加盟、民族、性生活に関する個人情報(以下「センシティブ情報」)については、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。

- 法令等に基づく場合
- 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特に必要がある場合
- 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
- 源泉徴収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
- 相続手続きによる権利義務の移転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
- 保険業その他金融分野の事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
- センシティブ情報に該当する生体認証情報を本人の同意に基づき、本人確認に用いる場合

## 6. 特定個人情報等の取り扱い

● 利用目的・利用

当社は、特定個人情報等を番号法で限定的に定められた利用目的を超えて取得・利用しません。

● 収集方法

当社は、法令等に従い、適正な方法により特定個人情報等を収集します。

● 提供

当社は、番号法で限定的に認められている場合を除き、特定個人情報等を第三者に提供しません。

## 7. 個人データの管理

当社では、個人データを正確で最新なものに維持するよう努めます。

当社では、個人情報管理責任者を定め、個人データ及び特定個人情報等の漏えい、滅失、またはき損の防止、その他の個人データ及び特定個人情報等の安全管理のために、各種取扱規程等を定めるとともに、アクセス制限、持ち出し制限、不正アクセス防止のための措置、セキュリティ対策等により、必要かつ適切な措置を講じています。

当社では、従業員に対する指導・教育等を通じ、適切に個人データ及び特定個人情報等が取り扱われるよう必要かつ適切な監督を行うとともに、個人データ及び特定個人情報等を委託先に提供する場合には、委託先に対して必要かつ適切な監督を行っています。当社では、「情報管理推進委員会」を設け、個人データ及び特定個人情報等の適正な保護管理の推進に努めていますが、今後も継続的に改善を図ることとします。

## 8. 保険契約の内容等に関するお問い合わせ

当社では、保険契約の内容等に関するご照会については、ご本人であることをご確認させていただいたうえで、適切に対応することとします。

## 9. 保有個人データの利用目的の通知・開示・訂正等・利用停止等

当社は、個人情報保護法に基づく保有個人データの利用目的の通知・開示・訂正等・利用停止等のご請求について、適切に対応することとします。

当社所定の書式にご記入いただき、当社所定の受付方法等に沿ってご請求いただいた場合には、ご本人であることを確認させていただいたうえで、個人情報保護法に基づき、原則書面により回答させていただきます。なお、保有個人データの開示のご請求については、開示請求手数料のほか、ご請求・回答内容等に応じて定めた開示実施手数料をお支払いいただきます。詳しくは、下記10.の当社のお問い合わせ先までご連絡ください。

## 10. お問い合わせ先

当社は、個人情報(特定個人情報等を含みます)の取り扱いに関する苦情やご相談に対し、適切に対応させていただきます。

当社の個人情報(特定個人情報等を含みます)の取り扱い、個人データ及び特定個人情報等の安全管理措置、上記9.の保有個人データに関する各種ご請求につきましては、下記までお問い合わせください。

### アフラック コールセンター

0120-501-602 (通話料無料)

受付時間 9:00~17:00 (土日・祝日・年末年始を除く)

### 当社が対象事業者となっている認定個人情報保護団体について

当社は、認定個人情報保護団体である一般社団法人生命保険協会の対象事業者です。

同協会では、対象事業者の個人情報の取り扱いに関する苦情・相談を受け付けています。

### お問い合わせ先

一般社団法人生命保険協会 生命保険相談所 電話:03-3286-2648

〒100-0005 千代田区丸の内3-4-1 新国際ビル3階

受付時間 9:00~17:00 (土日・祝日・年末年始を除く)

ホームページアドレス <http://www.seiho.or.jp>

# リスク管理態勢

金融市場の変動や人口構造の変化、医療技術の進歩、大災害の発生、サイバー攻撃による脅威の増大など生命保険会社を取り巻く環境は、ますます多様化・複雑化しています。こうした環境のなか、さまざまな要因から生じるリスクを的確に把握し、適切に管理していくことは、経営の健全性ととも適切な業務運営を確保するうえで、非常に重要な課題であると認識しています。

当社では、長期にわたるお客様への責任を確実に果たすために、リスク管理を経営の最重要課題の一つに位置付け、リスク管理態勢を整備しています。具体的には、財務の健全性の確保及び経営戦略の実現のために、リスクと収益を一体的に管理する仕組みであるERM\*の態勢を整備し、適切な運営に努めるとともに、その高度化にも取り組んでいます。

\*Enterprise Risk Management (エンタープライズ・リスク・マネジメント)の略

## リスク管理に関する方針及び規程等

当社では、リスク管理に関する基本的な考え方を「ERM方針」に定めています。また、適切なリスク管理を実行するための基本的な事項として、リスクの定義、リスク管理

の実施方法・組織体制などについて、「統合リスク管理規程」をはじめとした各リスク管理規程に定めています。

## リスク管理体制

当社では、リスク管理をより効率的かつ効果的に推進し、会社全体のリスクやその影響を統合的に管理するため、全社のリスク管理実施状況を総合的に把握・協議する「ERM委員会」と、その下にリスクの特性と類似性を踏まえて、「資産運用リスク・ALM\*部会」「保険引受リスク部会」「事務リスク部会」「システムリスク部会」の4つの部会を設置しています。なお、重要なリスク管理事項については、各部会及びERM委員会における審議・報告を経たうえで、「経営会議」に付議あるいは報告しています。

\*Asset Liability Management (アセット・ライアビリティ・マネジメント)の略

### ERM委員会及び各部会

「ERM委員会」は、リスク管理統括部統括担当役員を委員長として、リスク管理に関連する部門の担当役員等で構成され、全社におけるリスクに関する情報を集約したうえで、リスク管理の方針、リスク管理態勢の整備・推進、各種リスクの測定・管理等の手法及び管理・対応状況について経営陣が審議する役割を担っています。

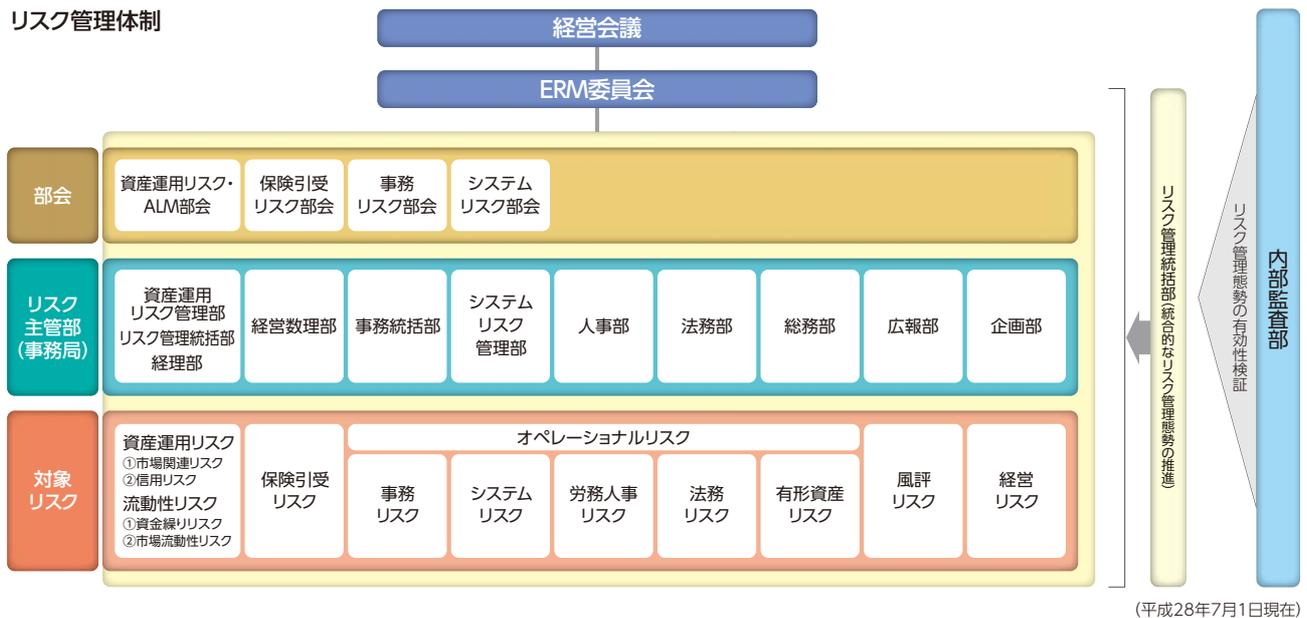
「資産運用リスク・ALM部会」「保険引受リスク部会」「事務リスク部会」「システムリスク部会」の4つの部会は、各

リスク主管部の担当役員を部会長として、各リスクの関連部門長で構成されています。各部会では、管理対象となるリスクについて、各主管部でのリスク管理状況の把握、部門横断的な対処が必要なリスク管理策の確認、関連部門への情報伝達及び具体的な施策の協議・検討を行う役割を担っています。特に、資産運用リスク・ALM部会においては、負債特性を踏まえたうえで資産運用リスクを適切にコントロールするALMの観点に立ったリスク分析及びその手法の高度化に取り組んでいます。

### リスク管理統括部

ERM委員会及び各部会をはじめとする統合的なリスク管理態勢をより実効的に推進するために「リスク管理統括部」を設置しています。リスク管理統括部は、全社的なリスク管理方針の策定・整備、業務環境の変化を踏まえたリスク管理態勢の見直し及び統合リスク管理を主管するとともに、ERM委員会の事務局として各種リスク管理状況のモニタリングや経営陣への報告の取りまとめ等の役割を担っています。

## リスク管理体制



## 統合リスク管理

当社では、ERMの態勢整備の一環として、資産・負債をともに時価評価する「経済価値ベースでの統合リスク管理」を行っています。「資産運用リスク」「保険引受リスク」及び「オペレーショナルリスク」を定量的に把握したうえ

で、それらを合算した統合リスク量と経営体力を表す経済価値ベースの資産負債差額を対比して管理することで、健全性の確保を図っています。

## リスクの分類と主たるリスクへの対応

当社では、リスクを「資産運用リスク」「流動性リスク」「保険引受リスク」「オペレーショナルリスク」「風評リスク」「経営リスク」の6つに大別し、さらに、各リスクを次のとおり細分化して管理しています。

### 資産運用リスク

#### 市場関連リスク

為替や金利、株価などの市場リスク・ファクターの変動により、オフバランス資産を含む保有資産及び負債の価値が変動し、損失を被るリスク

#### 信用リスク

貸付先や債券の投資先の財務状況の悪化などから、債権の回収が困難になる、あるいはその価値が減少し、損失を被るリスク

「市場関連リスク」及び「信用リスク」については、これらのリスクを構成する要素ごとにリスク量の測定、モニタリングを行うとともに、それらを合算した資産運用リスク量が、設定された許容水準の範囲内に収まるようコントロールしています。

なお、信用リスクについては、リスク量の計測だけでなく、米国本社と連携して保有資産の個別の信用状況についてもモニタリング・分析・評価を行い、適切に管理しています。

## 流動性リスク

### 資金繰りリスク

予期せぬ資金の流出により予定外の資金調達を余儀なくされるリスク

### 市場流動性リスク

市場の混乱などにより市場において取引ができなかったり、通常よりも著しく不利な価格での取引を余儀なくされるリスク

「資金繰りリスク」については、日次・月次・年次ベースでの資金繰り状況の把握と見通しの策定により、適正かつ十分な資金ポジションを維持するよう管理すると同時に、地震による災害など不測の事態が発生し、一時的に流動性資金を要する場合に備えて、当座借越枠を設定しています。

「市場流動性リスク」については、金融市場の混乱等による市場流動性の低下に備えて、換金性の高い資産の残高をモニタリングし、緊急に資金を手配する必要が生じても不利な価格での取引が発生しないよう管理しています。

## 保険引受リスク

### 保険引受リスク

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

保険商品の開発にあたっては、お客様のニーズを踏まえつつ、保険契約の長期性などに留意した商品設計を行っています。また、保険料等の価格設定に際しては、自社データや各種の統計データの分析・研究を行い、これら基礎データの信頼度を十分に考慮して計算基礎率を設定しています。さらに、収益性の検証や各種のリスク分析を行い、経済環境の変化等による影響も確認しています。

保険商品の販売開始後においては、保険事故発生率等の状況の定期的なモニタリングを実施するとともに、将来収支予測等による収支状況の分析を行い、「保険引受リスク」を適切に管理しています。保険料設定時の予測に反して保険引受リスクに変化がある場合は、必要に応じて販売方針、引受基準及び保険料率の変更等、リスク特性に応じた対応策を実施する態勢としています。

また、当社では、予測を超える大災害等への対応、高額保険契約や新しいタイプの保険商品などのリスク分散、収益の安定化及び資本効率の向上の観点から再保険を活用しています。

なお、再保険会社の選定にあたっては、米国本社と連携し、引受能力が高く財務内容の健全な会社を選定するとともに、財務状況等の健全性評価を定期的実施しています。また、特定の再保険会社に出再が集中することがないように定期的な検証・見直しも行っています。

## オペレーショナルリスク

### 事務リスク

役職員及び保険募集人等が正確かつ適正な事務を怠ること、あるいは不正を起こすことにより損失を被るリスク

### システムリスク

コンピュータシステムのダウンまたは誤作動等、システムの不備等に伴い損失を被るリスク、さらにコンピュータが不正に使用されることにより損失を被るリスク

### 労務人事リスク

雇用など労務上のトラブル、ハラスメントや人権問題など人事上のトラブルが発生することにより損失を被るリスク

### 法務リスク

法令等の遵守や権利義務の観点から不適切な業務、取引、文書等を原因として当社が損失を被るリスク、または、訴訟等の法的紛争により当社が損失を被るリスク

### 有形資産リスク

地震等の自然災害、伝染病、火災、大規模停電等による有形資産(動産・不動産・設備等。IT資産を除く)の毀損等により損失を被るリスク

「事務リスク」については、各部における事務リスクのより厳格な洗い出しを進めるとともに、その影響度を評価することで事務リスク管理態勢の構築に取り組んでいます。また、事務過誤等の発生事象を収集・分析し、発生原因の究明や再発防止策を講じることにより、適切な事務を遂行する態勢を整えています。併せて、全社における業務手順書の整備を通じて、事務品質のより一層の向上にも努めています。

「システムリスク」については、経営陣による主体的な関与のもと、システムリスク管理態勢をさらに強化するとともに、品質の高い安定的なシステムサービスの提供ならびにより強固なITセキュリティ対策の推進に取り組んでいます。なお、グローバルな危機に発展する可能性のあるサイバー攻撃に対しては、日米共同でサイバーセキュリティ管理態勢を整備しています。また、昨今サイバー攻撃が高度化していることを受け、その対策を定期的に評価・見直すとともに「金融ISAC\*」等を通じてサイバーセキュリティに関する情報を積極的に収集するなど、サイバーセキュリティ管理態勢のさらなる強化に努めています。

「労務人事リスク」については、主管部を中心に、全社各部署でリスクの把握と労務人事上の問題の発生防止に努めています。

「法務リスク」については、主管部が規程等に基づき、法務リスクが懸念される事案に関して法的なチェックやアドバイス等を行い、リスクの顕在化防止に努めています。

「有形資産リスク」については、主管部を中心に、保有する有形資産を適切に管理するとともに、自然災害の発生などに備えた対策を実施しています。

## ストレステストの実施

ストレステストとは、金融環境の大幅な変化等により運用ポートフォリオの時価・損益が悪化するシナリオや予測に反して大量に解約が発生し損益が悪化するシナリオ等を想定したうえで、財務の健全性に与える影響を把握・分析し、将来の保険金などの支払いが確実にできるかどうかについて検証を行う手法です。

## 風評リスク

### 風評リスク

直接的あるいは間接的な風評により当社が損失を被るリスク

「風評リスク」については、風評リスクが懸念される事案に関する情報の迅速な把握・収集・共有に努め、適切な対応策の策定を行い、リスクの顕在化防止及び極小化を図っています。

## 経営リスク

### 経営リスク

事業環境の変化や不適切な経営判断により、資本または収益に対して負の影響を現在または将来において与え、当社の事業目標の達成を阻害するリスク

「経営リスク」については、経営陣が適切な経営判断を行うことができるよう、法令等の新規制定・改正等、事業環境に大きな影響を与える事象についての情報を収集・分析しています。

\*金融ISAC(Information Sharing and Analysis Center)とは、金融機関間のサイバーセキュリティに関する情報を共有するための組織です。

ストレステストの結果は、定期的にERM委員会及び資産運用リスク・ALM部会に報告され、必要に応じて経営上または財務上の対応の検討に活用しています。

# 危機管理態勢

当社では、大規模な自然災害の発生や感染症の大流行(パンデミック)などの危機が発生した場合においても、お客様へのサービスの提供など保険会社としての社会的使命を果たすため、危機管理態勢の強化に積極的に取り組んでいます。

## 危機管理態勢の強化に向けた取り組み

当社では、お客様に多大な不利益を与える、あるいは当社の業務運営や当社従業員の人命・健康に甚大な影響を及ぼす事象・状態を「危機」と定義しています。特に全社的な対応が必要な危機が発生した場合には、社長を本部長とする「日本社危機対策本部」を設置し、必要な対応を検討・実施することとしています。また、危機時においても適切なお客様対応を実施できるよう、以下のような取り組みを行っています。

### 危機管理に関する規程等の整備

危機が発生した場合の初動対応や業務を継続するための対応を適切に行えるよう、規程等を整備しています。具体的には、想定し得る危機の種類と対応体制、危機時に優先的に継続すべき業務と再開目標時間など、危機が発生した場合でも、お客様へのサービスを継続するための対応事項を「危機管理規程」に定めています。

加えて、特に業務運営に与える影響が大きいと想定される4つの危機(パンデミック、大規模システム障害、首都直下型地震、南海トラフ地震)に対しては、対応手順の詳細を定めた「BCP業務手順書」を策定しています。また、近年急激にリスクが高まっているサイバー攻撃に対しては、米国本社と連携のうえ、対応態勢の強化に取り組んでいます。

### 各種訓練の実施

危機管理にかかわる仕組みの有効性を確認するとともに、有事の際に社員が適切に行動できるよう定期的に訓練を実施しています。

#### ① 日本社危機対策本部訓練

危機時においても適切な経営判断を行えるよう、社長を本部長とする日本社危機対策本部の設置、ならびに初動対応の訓練を実施しています。

#### ② 「BCP業務手順書」実行訓練

危機時においても役職員が対応すべき業務を確実に遂行できるよう、訓練を実施しています。

### 事業拠点の分散

危機時においてもお客様へのサービスを継続的に提供できるよう、以下の業務を行う事業拠点を分散し、業務継続体制を強化していきます。

#### ① 保険金・給付金等のお支払い業務やコールセンター業務等

#### ② システムの開発及び運用業務(「札幌システム開発オフィス」の開設など)

### バックアップセンターの機能拡充

システムのデータセンターが物理的に破壊され、早期復旧が困難な状態等を想定し、バックアップセンターの機能拡充に取り組んでいます。

### 専担組織の設置

危機となりうる要因が多様化・複雑化しているなか、企画部内に「危機管理室」を設け、重要課題への対応に集中的に取り組んでいます。

# 財務報告に係る内部統制評価

## 米国基準財務報告に係る内部統制評価

当社は、米国の株式公開企業であるAflac Incorporated傘下のAflac米国本社の日本支店として、平成16年から企業改革法(SOX法)への対応を実施しており、財務報告

の信頼性を確保すべく、同法に基づいた経営者による内部統制の整備・評価を行っています。

## 日本基準財務報告に係る内部統制評価

当社は、金融商品取引法に定められた内部統制報告書の提出義務者ではないものの、米国基準同様、日本基準財務報告の信頼性を確保すべく、同法に準拠した経営者による内部統制の整備・評価を行っています(P.97参照)。

当社における評価の具体的な実施事項は、以下のとおりです。

### ① 評価範囲の設定

財務報告における重要な勘定科目及び業務プロセスの決定

### ② 内部統制の文書化

財務報告に係る内部統制に関するプロセス等について文書化

### ③ 設計と運用の有効性評価

財務報告に係る内部統制の設計及び運用の有効性をテストにより評価(内部統制の運用の有効性に関する評価については、内部監査部も独立的な立場から品質保証を実施)

### ④ 不備の特定と改善

設計と運用の有効性評価に基づき、内部統制の不備を特定し、改善が必要な項目について適宜対応

### ⑤ 報告書の作成

財務報告に係る内部統制の有効性について、経営者による内部統制報告書の作成

### ⑥ 外部監査人による監査

内部統制報告書に関し、独立した外部監査人による監査の実施



### ■ 財務報告に係る内部統制

企業会計審議会が平成23年3月30日に公表した「財務報告に係る内部統制の評価及び監査の基準並びに財務報告に係る内部統制の評価及び監査に関する実施基準の改訂について(意見書)」では、「内部統制」とは、基本的に「業務の有効性及び効率性」「財務報告の信頼性」「事業活動に関わる法令等の遵守」ならびに「資産の保全」の4つの目的が達成されているとの合理的な保証を得るために業務に組み込まれ、組織内のすべての者によって遂行されるプロセスをいい、統制環境、リスクの評価と対応、統制活動、情報と伝達、モニタリング(監視活動)及びIT(情報技術)への対応の6つの基本的要素から構成されます。

このうち、財務報告の信頼性を確保するための内部統制が「財務報告に係る内部統制」と定義され、経営者をはじめとする業務執行の責任者は、企業内に有効な内部統制のシステムを整備・運用することにより、財務報告に係る記載内容の適正性を確保することになります。

なお、内部統制は上記の各基本的要素が有機的に結びつき、一体となって機能することで、その目的を合理的な範囲で達成しようとするものであるため、財務報告に係る内部統制により財務報告の虚偽の記載を完全には防止、または発見することができない可能性があることに注意する必要があります。

# 内部監査態勢

## 内部監査の態勢

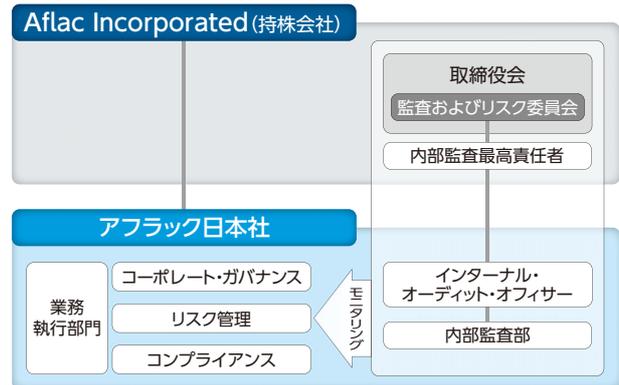
当社は内部監査によって、経営活動及び業務活動全般を独立的かつ客観的な立場でモニタリングし、その有効性の評価を行っています。また、監査結果に基づく助言・提案等を通して経営に付加価値を提供し、組織の目標達成に貢献しています。

日本社においては「内部監査部」とその担当役員である「インターナル・オーディット・オフィサー」が内部監査機能を担っています(P.58参照)。

インターナル・オーディット・オフィサーと内部監査部は、持株会社であるAflac Incorporatedの社外取締役のみで構成される「監査およびリスク委員会」によって承認された持株会社の「内部監査最高責任者」の直接指揮命令下で内部監査活動を行っており、その活動計画である監査計画は、内部監査最高責任者及び監査およびリスク委員会の承認を受けなければなりません。このように、日本社内において、内部監査機能の有効性に必要と

される強い独立性と客観性を確保しています。一方、監査計画に経営陣の要請事項等を反映するとともに、監査計画の実施状況や重要な監査結果を定期的に日本社社長及び「経営会議」に対して報告するなど、独立性を維持しながら日本社経営陣とも十分な連携を図っています。

### 内部監査機能の独立性 (イメージ図)



## 内部監査の対象領域及び権限

内部監査は、日本社のコーポレート・ガバナンスやリスク管理、コンプライアンスの態勢を含む、すべての経営活動と業務活動を対象領域としています。インターナル・オーディット・オフィサーと内部監査部はその責務を遂行

するにあたり、資料の提出や事実の説明、その他必要事項等の報告を求めることができます。すべての役職員は、これらの求めに対して協力する必要があります。正当な理由なくこれを拒否することはできません。

## 内部監査の実施と結果の報告

内部監査の実施にあたっては、「業務の有効性と効率性」「内外に対する報告の信頼性・適時性・透明性」ならびに「コンプライアンス」といった観点から、監査対象領域における内部統制やガバナンスの有効性を評価しています。

内部監査の結果は、監査対象の部長及び担当役員に伝

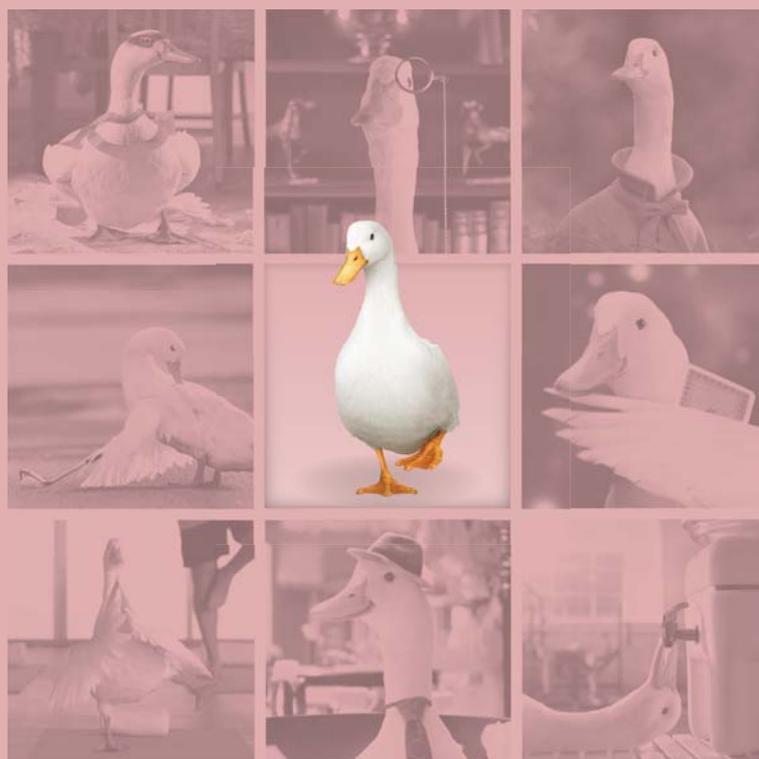
達され、内部統制の改善・強化に役立てられます。

また、重要性の高い問題点を認識した場合には、日本社社長をはじめとする経営陣とAflac Incorporatedの内部監査最高責任者に報告しており、さらに内部監査最高責任者は、定期的に監査およびリスク委員会に報告しています。

## 内部監査人の専門性

内部監査機能の有効性を保つべく、内部監査人には監査標準・監査技術についての専門的な知識と経験が要求されます。内部監査関連の専門資格には、米国に本部を置く内部監査人協会(IIA)が認定する「公認内部監査

人(CIA)」や米国のISACAが認定する「公認情報システム監査人(CISA)」、日米の「公認会計士」等があり、当社の内部監査人はこれらの資格を取得することが求められています。



## 会社概要

役員一覧.....	72
組織・従業員の状況.....	74
店舗ネットワーク.....	76
米国本社の概要.....	78
CEOとの対話.....	80
Aflacの概要.....	82

# 役員一覧

## マネジメントチーム 男性41人、女性5人(女性の比率10.9%)

### 日本における代表者・会長

氏名	略歴
<b>Charles D. Lake II</b> (チャールズ・レイク) 昭和37年生まれ	平成4年8月 米国通商代表部 日本部長
	平成7年1月 米法律事務所に弁護士として勤務
	平成11年2月 アフラック・インターナショナル・インコーポレーテッド入社
	平成11年6月 当社入社 執行役員 法律顧問
	平成13年1月 常務執行役員 法律顧問
	平成13年4月 常務執行役員 統括法律顧問
	平成13年7月 副社長 統括法律顧問
	平成13年9月 副社長
	平成15年1月 日本における代表者・社長
	平成17年4月 日本における代表者・副会長
	平成20年7月 日本における代表者・会長
平成26年1月 アフラック・インターナショナル・インコーポレーテッド 取締役社長(兼任)	

### 副会長

氏名	略歴
<b>外池 徹</b> (とのいけ・とる) 昭和25年生まれ	昭和48年4月 株式会社第一勧業銀行入行
	平成13年6月 執行役員
	平成14年4月 株式会社みずほコーポレート銀行 執行役員
	平成16年4月 常務執行役員
	平成16年11月 プロダクソユニット統括役員 アフラック・インコーポレーテッド 社外取締役
	平成17年6月 第一勧業アセットマネジメント株式会社 代表取締役社長
	平成19年2月 当社入社 副社長
	平成19年7月 日本における代表者・社長 平成27年1月 副会長

### 日本における代表者・社長

氏名	略歴
<b>山内 裕司</b> (やまうち・ひろし) 昭和27年生まれ	昭和51年4月 当社入社
	平成11年1月 執行役員
	平成14年1月 上席常務執行役員
	平成17年1月 上席常務執行役員 CAOJ (Chief Administrative Officer for Japan)
	平成22年1月 上席常務執行役員
	平成24年1月 専務執行役員
	平成27年1月 日本における代表者・社長

(全部門管掌)

### 副社長

氏名	略歴
<b>古出 眞敏</b> (こいで・まさとし) 昭和35年生まれ	平成10年11月 当社入社
	平成13年9月 執行役員 統括法律顧問 コンプライアンス・オフィサー
	平成18年3月 当社退社
	平成20年12月 当社入社 執行役員
	平成21年1月 執行役員 統括法律顧問 コンプライアンス・オフィサー
	平成24年1月 常務執行役員
	平成25年7月 上席常務執行役員
	平成27年1月 専務執行役員
	平成28年7月 副社長

(企画・調査部門、リスク管理部門、人事・総務部門、資産運用部門、コンプライアンス部門)

### 専務執行役員

氏名	略歴
<b>有吉 浩二</b> (ありよし・こうじ) 昭和28年生まれ (営業・マーケティング部門)	平成20年10月 当社入社 常務執行役員
	平成22年1月 上席常務執行役員
	平成24年1月 専務執行役員

### 上席常務執行役員

氏名	略歴
<b>磯中 淳</b> (いそなか・じゅん) 昭和32年生まれ	昭和55年4月 当社入社
	平成14年1月 執行役員
	平成19年1月 常務執行役員
	平成22年1月 常務執行役員 CAOJ (Chief Administrative Officer for Japan)
	平成24年1月 上席常務執行役員 CAOJ 平成26年1月 上席常務執行役員
CTOJ <b>John A. Moorefield</b> (ジョン・モアフィールド) 昭和37年生まれ (IT部門)	平成17年8月 当社入社 常務執行役員 CIOJ (Chief Information Officer for Japan)
	平成20年9月 常務執行役員
	平成26年5月 常務執行役員 CTOJ (Chief Transformation Officer for Japan)
	平成27年1月 上席常務執行役員 CTOJ

### 常務執行役員

氏名	略歴
<b>新井 裕司</b> (あらい・ゆうじ) 昭和37年生まれ	昭和61年4月 当社入社
	平成14年1月 執行役員
	平成17年1月 常務執行役員 PFOJ (Principal Financial Officer for Japan)
	平成24年1月 常務執行役員 コンプライアンス・オフィサー
<b>山崎 和弘</b> (やまざき・かずひろ) 昭和29年生まれ (経理・数理部門)	平成27年1月 常務執行役員 アフラック保険サービス株式会社 代表取締役社長(兼任)
	昭和57年4月 当社入社
	平成18年4月 執行役員 平成24年1月 常務執行役員
<b>村山 芳史</b> (むらやま・よしふみ) 昭和34年生まれ (営業・マーケティング部門)	昭和57年4月 当社入社
	平成19年1月 執行役員 テリトリー・ディレクター
	平成20年1月 執行役員 平成24年1月 常務執行役員
<b>Andrew J. Conrad</b> (アンドリュー・コンラッド) 昭和38年生まれ	統括法律顧問
	平成13年8月 アフラック・インターナショナル・インコーポレーテッド入社
	平成18年3月 シニア・バイス・プレジデント 平成24年1月 当社入社 常務執行役員 統括法律顧問(兼任)
<b>Joseph F. Meyer</b> (ジョセフ・マイヤー) 昭和31年生まれ (資産運用部門)	平成24年3月 当社入社 常務執行役員

<b>石井 理</b> (いしい・おさむ) 昭和32年生まれ 近畿地区災害対策担当 (契約サービス部門)	平成20年4月 当社入社 執行役員
	平成20年5月 執行役員 コンプライアンス・オフィサー
	平成21年1月 執行役員
	平成25年1月 常務執行役員 平成27年1月 常務執行役員 近畿事務部長委嘱

CAOJ <b>宇都出 公也</b> (うつで・ともや) 昭和37年生まれ (契約サービス部門)	平成6年5月 当社入社 医長
	平成15年7月 執行役員 医長
	平成24年1月 執行役員
	平成26年1月 常務執行役員 CAOJ (Chief Administrative Officer for Japan)

CTOJ <b>蓮本 智仁</b> (はすもと・ともひと) 昭和34年生まれ (IT部門)	平成24年1月 当社入社 執行役員
	平成25年1月 執行役員 CIOJ (Chief Information Officer for Japan)
	平成26年1月 常務執行役員 CIOJ 平成28年1月 常務執行役員 CTOJ (Chief Technology Officer for Japan)

<b>杉山 幸裕</b> (すぎやま・ゆきひろ) 昭和37年生まれ (営業・マーケティング部門)	平成25年8月 当社入社 執行役員
	平成26年1月 常務執行役員

<b>大迫 孝司</b> (おおさこ・たかし) 昭和36年生まれ (企画・調査部門)	昭和60年4月 当社入社
	平成16年1月 執行役員
	平成20年1月 執行役員 テリトリー・ディレクター
	平成21年1月 執行役員 平成27年1月 常務執行役員

<b>久保 理子</b> (くぼ・りこ) 昭和36年生まれ (企画・調査部門、人事・総務部門)	昭和59年4月 当社入社
	平成2年10月 当社退社
	平成8年3月 当社入社
	平成24年1月 執行役員 インターナル・オーディット・オフィサー
平成27年1月 常務執行役員 秘書室長委嘱	

CIOJ <b>二見 通</b> (ふたみ・とる) 昭和35年生まれ (IT部門)	平成27年1月 当社入社 常務執行役員 Deputy CTOJ (Chief Transformation Officer for Japan)
	平成28年1月 常務執行役員 CIOJ (Chief Information Officer for Japan)

JCIO <b>山本 秀人</b> (やまもと・ひでと) 昭和37年生まれ (資産運用部門)	平成27年4月 当社入社 常務執行役員 JCIO (Japan Chief Investment Officer)
	平成28年4月 常務執行役員 JCIO 運用企画部長委嘱

<b>加藤 広亮</b> (かとう・こうすけ) 昭和41年生まれ (企画・調査部門)	平成25年10月 当社入社 執行役員
	平成27年1月 執行役員 コンサルティング推進部長委嘱
	平成28年1月 常務執行役員

(平成28年7月1日現在)

※「部門」は役員の担当領域を示しています。

### 執行役員

氏名	略歴
<b>薄井 健二</b> (うすい・けんじ) 昭和34年生まれ (リスク管理部門)	昭和59年 4月 当社入社 平成14年 1月 執行役員 平成18年 4月 執行役員 平成24年 1月 インターナル・オーディット・オフィサー 執行役員
保険計理人 <b>熱田 和実</b> (あつた・かずみ) 昭和36年生まれ (経理・数理部門)	昭和59年 4月 当社入社 平成19年 1月 執行役員 保険計理人
<b>小野 晃一</b> (おの・こういち) 昭和37年生まれ (営業・マーケティング部門)	昭和59年 4月 当社入社 平成19年 1月 執行役員 テリトリー・ディレクター 平成21年 1月 執行役員 平成25年 1月 執行役員 営業管理部長委嘱
<b>根本 巖</b> (ねもと・いわお) 昭和37年生まれ 金融法人営業推進部 担当役員補佐 (営業・マーケティング部門)	昭和60年 4月 当社入社 平成19年 1月 執行役員 テリトリー・ディレクター 平成21年 1月 執行役員
<b>竹内 宏</b> (たけうち・ひろし) 昭和42年生まれ (営業・マーケティング部門)	平成15年 9月 当社入社 平成16年 7月 アフラックダイレクトドットコム株式会社 代表取締役社長 平成19年 1月 当社執行役員 平成19年12月 執行役員 アフラック保険サービス株式会社 代表取締役社長 平成27年 1月 執行役員 金融法人業務企画部長委嘱
<b>大川 泰貴</b> (おおかわ・やすき) 昭和35年生まれ 宇都出常務執行役員付 (契約サービス部門)	昭和58年 4月 当社入社 平成21年 1月 執行役員
<b>車塚 誠</b> (くるまづか・まこと) 昭和40年生まれ (IT部門)	昭和62年 4月 当社入社 平成21年 1月 執行役員 平成22年10月 執行役員 アフラック・テクノロジー・サービス株式会社 代表取締役社長 平成25年 4月 執行役員
<b>小田 均</b> (おだ・ひとし) 昭和42年生まれ (資産運用部門)	平成13年12月 当社入社 平成22年 1月 執行役員 平成24年 1月 執行役員 CIOJ (Chief Investment Officer for Japan) 平成24年 8月 執行役員 資産運用部長委嘱
<b>栗原 徹也</b> (くりはら・てつや) 昭和34年生まれ (契約サービス部門)	昭和57年 4月 当社入社 平成23年 1月 執行役員
<b>木曾川 栄子</b> (きそがわ・えいこ) 昭和37年生まれ	昭和59年 4月 当社入社 平成24年 1月 執行役員 平成28年 1月 アフラック収納サービス株式会社 代表取締役社長 (兼任)
<b>関根 貴久</b> (せきね・たかひさ) 昭和37年生まれ (営業・マーケティング部門)	昭和60年 4月 当社入社 平成24年 1月 執行役員 平成27年 1月 執行役員 アソシエイツ営業推進第二部長委嘱
<b>國谷 昌賢</b> (くにたに・まさよし) 昭和37年生まれ (営業・マーケティング部門)	昭和60年 4月 当社入社 平成24年 1月 執行役員 平成26年 4月 執行役員 近畿法人営業部長委嘱

### 執行役員

氏名	略歴
コンプライアンス・オフィサー <b>木島 葉子</b> (きじま・ようこ) 昭和38年生まれ (企画・調査部門、コンプライアンス部門)	昭和61年 4月 当社入社 平成24年 1月 執行役員 平成27年 1月 執行役員 コンプライアンス・オフィサー
<b>達川 明俊</b> (たつかわ・あきとし) 昭和38年生まれ (営業・マーケティング部門)	昭和61年 4月 当社入社 平成24年 1月 執行役員
<b>堀内 正紀</b> (ほりうち・まさき) 昭和39年生まれ (営業・マーケティング部門)	昭和62年 4月 当社入社 平成26年 1月 執行役員 提携事業推進部長委嘱
<b>大塚 裕</b> (おおつか・ゆたか) 昭和39年生まれ (経理・数理部門)	平成26年 2月 当社入社 執行役員
<b>柚木 良宣</b> (ゆのき・よしのり) 昭和37年生まれ (営業・マーケティング部門)	平成26年 9月 当社入社 執行役員 平成27年 1月 執行役員 アソシエイツ営業統括部長委嘱
<b>外池 宏之</b> (とのいけ・ひろゆき) 昭和41年生まれ 金融法人営業推進部 担当役員補佐 (営業・マーケティング部門)	平成26年10月 当社入社 執行役員
<b>栗原 茂樹</b> (くりはら・しげき) 昭和39年生まれ (企画・調査部門)	昭和62年 4月 当社入社 平成27年 1月 執行役員 調査部長委嘱
<b>重松 淳</b> (しげまつ・じゅん) 昭和40年生まれ	平成 元年 4月 当社入社 平成27年 1月 執行役員 平成28年 4月 アフラック・インターナショナル・インコーポレーテッド 執行役員 (兼任)
インターナル・オーディット・オフィサー <b>中西 伸</b> (なかにし・しん) 昭和39年生まれ (監査部門)	平成13年 9月 当社入社 平成27年 1月 執行役員 インターナル・オーディット・オフィサー
<b>澤村 環</b> (さわむら・たまき) 昭和37年生まれ (営業・マーケティング部門)	平成19年10月 当社入社 平成27年 1月 執行役員 広告宣伝部長委嘱
<b>河原 正視</b> (かわはら・まさし) 昭和34年生まれ 山本常務執行役員付 (資産運用部門)	平成25年10月 当社入社 平成27年 1月 執行役員
<b>真鍋 美薫</b> (まなべ・みか) 昭和39年生まれ (人事・総務部門)	昭和62年 4月 当社入社 平成28年 1月 執行役員 人事部長委嘱 アフラック・ハートフル・サービス株式会社 代表取締役社長 (兼任)
<b>島田 由秋</b> (しまだ・よしあき) 昭和41年生まれ (営業・マーケティング部門)	平成 元年 4月 当社入社 平成28年 1月 執行役員 コンサルティング推進部長 兼 ショップ推進部長委嘱

### 会計参与の氏名又は名称

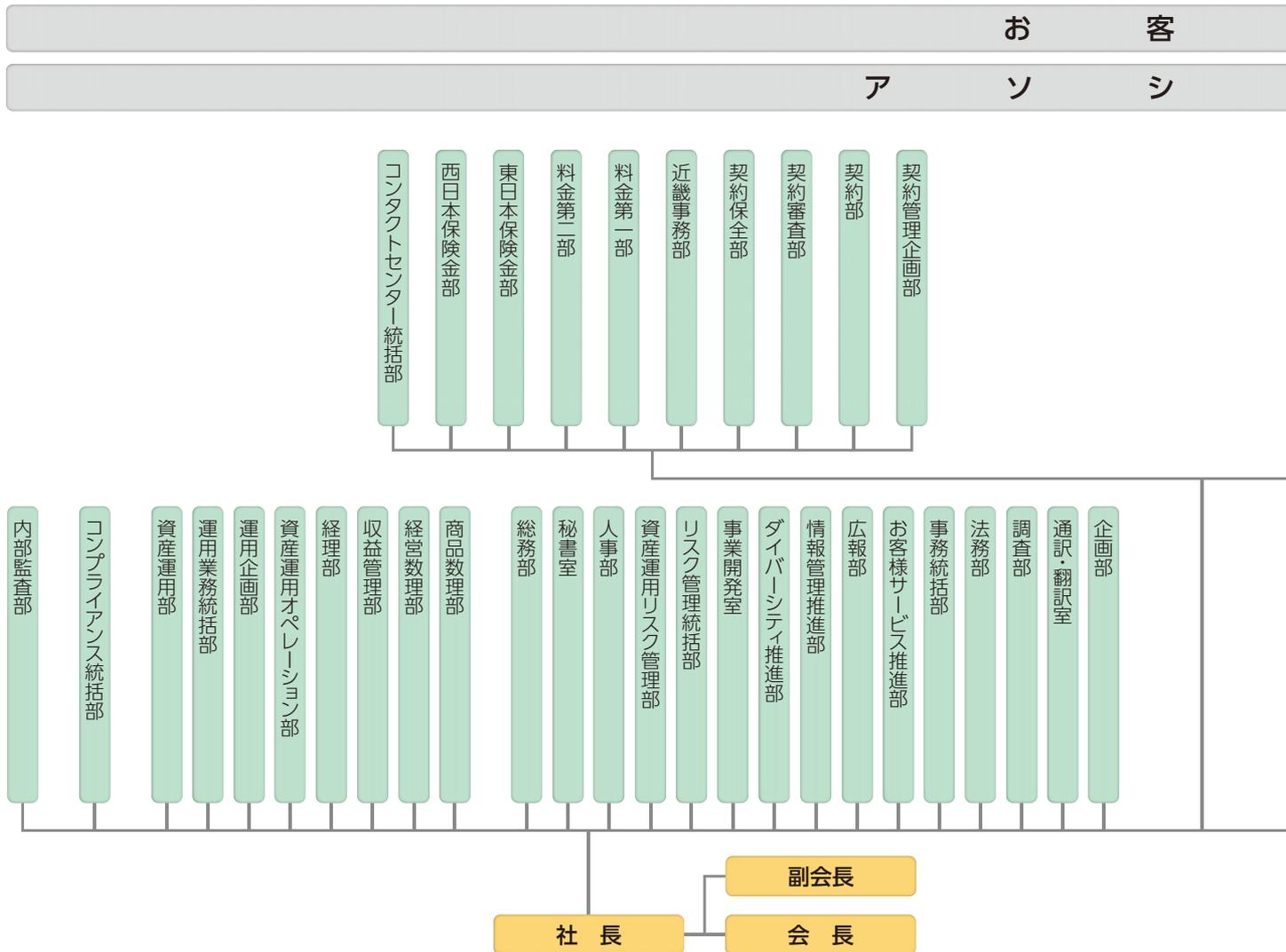
該当ありません。

### 会計監査人の氏名又は名称

該当ありません。

# 組織・従業員の状況

## 組織図



## 従業員の状況

### 従業員の在籍・採用状況

(単位:人)

(単位:人)

区分	在籍数		採用数	
	平成26年度末	平成27年度末	平成26年度	平成27年度
内勤職員	4,232	4,463	353	472
うち男子	2,146	2,295	161	241
うち女子	2,086	2,168	192	231
営業職員	該当なし	該当なし	該当なし	該当なし

(注) 1. 内勤職員とは、社員及び嘱託の合計です。  
2. 当社では総合職、一般職の区別はしていません。

### 内勤職員平均給与(月額)

(単位:千円)

区分	平成27年3月	平成28年3月
内勤職員	407	406

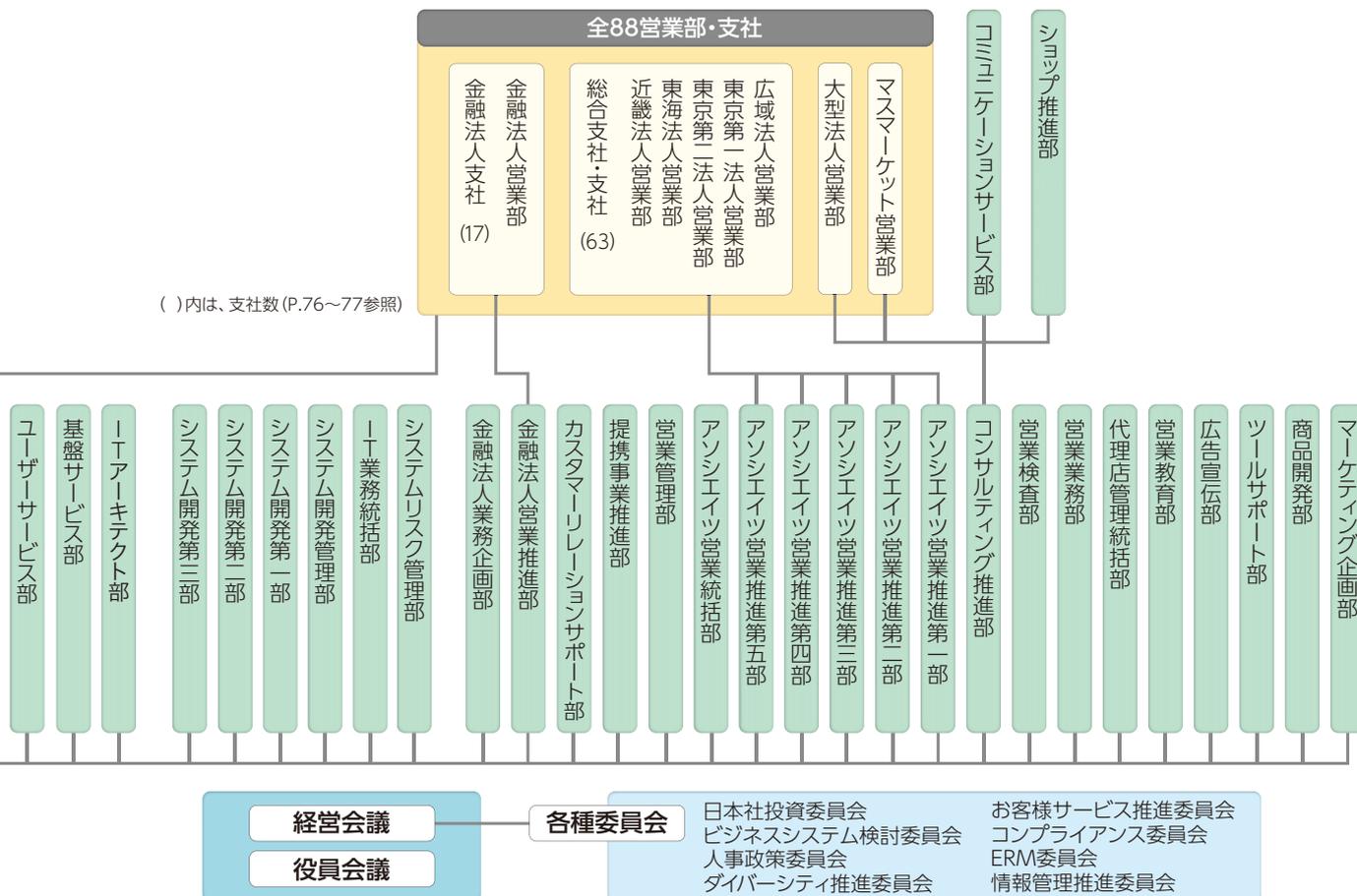
(注) 1. 内勤職員とは、社員及び嘱託の合計です。  
2. 平均給与額は各年3月中の税込定例給与であり、賞与及び時間外手当は含まれません。

### 営業職員平均給与

該当ありません。

様

エ イ ツ



会社概要

従業員の平均年齢・平均勤続年数

(単位:歳)

(単位:年)

区分	平均年齢	
	平成26年度末	平成27年度末
内勤職員	38.0	38.2
うち男子	39.6	39.6
うち女子	36.3	36.8
営業職員	該当なし	該当なし

(注)内勤職員とは、社員及び嘱託の合計です。

平均勤続年数	
平成26年度末	平成27年度末
10.6	10.7
11.7	11.6
9.6	9.7
該当なし	該当なし

営業拠点数の推移

区分	平成26年度末	平成27年度末
営業部・支社	91	88

(注)営業拠点数は、営業部、総合支社、支社の合計値です。

主要な業務内容

生命保険の引受け:

がん保険・医療保険をはじめとする個人保険等の募集及び引受業務を行っています。

資産の運用:

安定した収益が期待できる長期確定利付資産への投資を行っています。

# 店舗ネットワーク

当社生命保険に関するお問い合わせ先

**0120-5555-95**

通話料無料

受付時間 月～金曜日(祝日を除く)9:00～18:00  
土曜日(祝日を除く)9:00～17:00

※お電話の内容は、当社業務の運営管理、サービス充実などの観点から録音させていただきます。

	名称	所在地	電話番号
北海道エリア	札幌総合支社	〒060-0001 札幌市中央区北1条西6-1-2 (アーバンネット札幌ビル5F)	011-221-2641
	旭川支社	〒070-0031 旭川市一条通9-50-3 (旭川緑橋通第一生命ビル7F)	0166-23-7434
	道東支社	〒080-0010 帯広市大通南9-4 (帯広大通ビル6F)	0155-27-5762
	函館支社	〒040-0011 函館市本町6-12 (テーオービル7F)	0138-51-3451
	北海道金融法人支社	〒060-0001 札幌市中央区北1条西6-1-2 (アーバンネット札幌ビル5F)	011-221-3600
東北エリア	仙台総合支社	〒980-6122 仙台市青葉区中央1-3-1 (アエル22F)	022-262-5610
	青森支社	〒030-0802 青森市本町1-2-15 (青森本町第一生命ビル9F)	017-777-0963
	盛岡支社	〒020-0045 盛岡市盛岡駅西通2-9-1 (マリオス13F)	019-654-4722
	秋田支社	〒010-0923 秋田市旭北錦町5-50 (シティビル秋田3F)	018-863-9723
	山形支社	〒990-8580 山形市城南町1-1-1 (霞城セントラル3F)	023-645-8230
	郡山支社	〒963-8005 郡山市清水台2-13-23 (郡山第一ビル5F)	024-938-7519
東北金融法人支社	〒980-6129 仙台市青葉区中央1-3-1 (アエル29F)	022-778-5176	
関越エリア	埼玉総合支社	〒330-0854 さいたま市大宮区桜木町1-9-6 (大宮センタービル14F)	048-645-0861
	水戸支社	〒310-0026 水戸市泉町1-2-4 (水戸泉町第一生命ビル3F)	029-227-6505
	宇都宮支社	〒321-0964 宇都宮市駅前通り1-3-1 (KDX宇都宮ビル7F)	028-623-0192
	群馬支社	〒370-0841 高崎市栄町16-11 (高崎イーストタワー13F)	027-322-1387
	埼玉西支社	〒359-0037 所沢市くすのき台3-18-3 (第2リングスビル2F)	04-2998-7702
	新潟支社	〒950-0088 新潟市中央区万代4-4-27 (NBF新潟テレコムビル4F)	025-243-0612
	長野支社	〒380-0823 長野市南千歳1-12-7 (新正和ビル4F)	026-226-9542
	関信越金融法人支社	〒330-8669 さいたま市大宮区桜木町1-7-5 (ソニックシティビル18F)	048-637-8237
	大型法人営業部	〒160-0023 新宿区西新宿1-23-7 (新宿ファーストウエスト17F)	03-6757-2605
広域法人営業部	〒163-0456 新宿区西新宿2-1-1 (新宿三井ビル19F)	03-5321-2377	
東京第一法人営業部	同上	03-6311-5093	
東京第二法人営業部	〒163-0456 新宿区西新宿2-1-1 (新宿三井ビル17F)	03-6311-5095	
マスマーケット営業部第一支社	〒163-0456 新宿区西新宿2-1-1 (新宿三井ビル24F)	03-3344-2936	
マスマーケット営業部第二支社	同上	03-3344-2639	
首都圏エリア	千葉総合支社	〒260-0028 千葉市中央区新町1000 (センシティビル11F)	043-241-5873
	東京総合支社	〒160-0023 新宿区西新宿1-23-7 (新宿ファーストウエスト17F)	03-3344-2836
	首都圏総合支社	同上	03-3344-1580
	柏支社	〒277-0842 柏市末広町5-19 (第12関口ビル6F)	04-7147-1706
	八王子支社	〒192-0046 八王子市明神町3-20-6 (八王子ファーストスクエア9F)	042-644-0372
	町田支社	〒194-0021 町田市中町1-2-4 (日新町田ビル3F)	042-727-8031
	横浜総合支社	〒221-0835 横浜市神奈川区鶴屋町2-23-2 (TSプラザビル15F)	045-325-0134
	湘南支社	〒251-0055 藤沢市南藤沢18-1 (エパーズ第10藤沢ビルII 6F)	0466-23-3608
	山梨支社	〒400-0031 甲府市丸の内3-32-12 (甲府ニッセイスカイビル4F)	055-223-5592
	金融法人営業部	〒100-0005 千代田区丸の内1-6-1 (丸の内センタービル19F)	03-6367-3671
	金融法人営業部第一金融法人支社	同上	03-6367-3654
	〈名古屋駐在〉	〒451-6017 名古屋市中区牛島町6-1 (名古屋ルーセントタワー17F)	052-217-9159
	〈大阪駐在〉	〒530-0057 大阪市北区曽根崎2-3-5 (梅新第一生命ビル5F)	06-7175-8951
	金融法人営業部第二金融法人支社	〒100-0005 千代田区丸の内1-6-1 (丸の内センタービル19F)	03-6367-3655
	〈大阪駐在〉	〒530-0057 大阪市北区曽根崎2-3-5 (梅新第一生命ビル5F)	06-7175-8971
	金融法人営業部第三金融法人支社	〒100-0005 千代田区丸の内1-6-1 (丸の内センタービル19F)	03-6367-3656
	〈大阪駐在〉	〒530-0057 大阪市北区曽根崎2-3-5 (梅新第一生命ビル5F)	06-7175-8947
	金融法人営業部第四金融法人支社	〒100-0005 千代田区丸の内1-6-1 (丸の内センタービル19F)	03-6367-3667
	〈大阪駐在〉	〒530-0057 大阪市北区曽根崎2-3-5 (梅新第一生命ビル5F)	06-7175-8952
	首都圏第一金融法人支社	〒100-0005 千代田区丸の内1-6-1 (丸の内センタービル19F)	03-6367-3674
	首都圏第二金融法人支社	同上	03-6367-3676

(平成28年7月1日現在)

	名称	所在地	電話番号
東海・北陸エリア	東海法人営業部	〒451-6029 名古屋市中区牛島町6-1 (名古屋ルーセントタワー29F)	052-217-2450
	愛知総合支社	同上	052-586-7682
	岐阜支社	〒500-8833 岐阜市神田町6-11-1 (協和第2ビル5F)	058-265-8791
	沼津支社	〒410-0801 沼津市大手町4-3-45 (アゴラ沼津7F)	055-964-1266
	静岡支社	〒420-0852 静岡市葵区紺屋町17-1 (葵タワー22F)	054-254-7723
	浜松支社	〒430-7718 浜松市中区板屋町111-2 (浜松アクトタワー18F)	053-477-0540
	三重支社	〒510-0074 四日市市鷺の森1-3-23 (ナカジマビル6F)	059-355-4632
	富山支社	〒930-0004 富山市桜橋通り2-25 (富山第一生命ビル7F)	076-431-0211
	金沢支社	〒920-0853 金沢市本町1-5-2 (リファール7F)	076-223-6341
	福井支社	〒910-0006 福井市中央1-3-12 (ユアーズ大手ビル5F)	0776-29-1163
	東海第一金融法人支社	〒451-6017 名古屋市中区牛島町6-1 (名古屋ルーセントタワー17F)	052-559-0228
	東海第二金融法人支社	同上	052-559-0230
	北陸金融法人支社	〒920-0853 金沢市本町1-5-2 (リファール17F)	076-207-3654
	近畿エリア	近畿法人営業部	〒530-0057 大阪市北区曽根崎2-3-5 (梅新第一生命ビル6F)
大阪総合支社		〒556-0011 大阪市浪速区難波中2-10-70 (パークスタワー23F)	06-7173-2705
近畿総合支社		〒530-0057 大阪市北区曽根崎2-3-5 (梅新第一生命ビル5F)	06-6206-3502
神戸総合支社		〒650-0034 神戸市中央区京町80 (クリエイト神戸13F)	078-391-8893
滋賀支社		〒520-0043 大津市中央3-1-8 (大津第一生命ビル4F)	077-525-9622
京都支社		〒600-8008 京都市下京区四条通烏丸東入ル長刀鉾町8 (京都三井ビル6F)	075-241-4534
姫路支社		〒670-0902 姫路市白銀町24 (みなと銀行第一生命共同ビル6F)	079-223-0594
奈良支社		〒630-8225 奈良市西御門町2 (西御門服部ビル4F)	0742-27-9882
和歌山支社		〒640-8342 和歌山市友田町4-123 (紀陽東和歌山ビル5F)	073-422-6136
近畿第一金融法人支社		〒530-0057 大阪市北区曽根崎2-3-5 (梅新第一生命ビル5F)	06-7175-8970
近畿第二金融法人支社	同上	06-7175-8960	
中国・四国エリア	広島総合支社	〒730-0017 広島市中区鉄砲町7-18 (東芝フコク生命ビル5F)	082-221-5966
	鳥取支社	〒680-0846 鳥取市扇町32 (扇町扶桑ビル5F)	0857-26-0589
	島根支社	〒690-0003 松江市朝日町498-6 (松江駅前第一生命ビル5F)	0852-31-8127
	岡山支社	〒700-0907 岡山市北区下石井2-2-5 (ニッセイ岡山スクエア6F)	086-221-4583
	山口支社	〒745-0034 周南市御幸通り1-10 (日本生命徳山ビル4F)	0834-22-5623
	徳島支社	〒770-0904 徳島市新町橋2-10-1 (徳島眉山第一生命ビル4F)	088-623-1465
	高松支社	〒760-0019 高松市サンポート2-1 (高松シンボルタワー16F)	087-822-0833
	松山支社	〒790-0003 松山市三番町4-9-6 (NBF松山日銀前ビル5F)	089-933-7103
	高知支社	〒780-0834 高知市堺町2-26 (高知中央ビジネススクエア7F)	088-825-3515
	中国・四国第一金融法人支社	〒700-0024 岡山市北区駅元町1-6 (岡山フコク生命駅前ビル9F)	086-941-8934
中国・四国第二金融法人支社	〒730-0017 広島市中区鉄砲町7-18 (東芝フコク生命ビル5F)	082-205-5001	
九州・沖縄エリア	福岡総合支社	〒812-0018 福岡市博多区住吉1-2-25 (キャナルシティ・ビジネスセンタービル10F)	092-272-1519
	北九州支社	〒802-0005 北九州市小倉北区堺町1-2-16 (十八銀行第一生命共同ビル8F)	093-521-9312
	佐賀支社	〒840-0816 佐賀市駅南本町6-4 (佐賀中央第一生命ビル3F)	0952-25-6879
	長崎支社	〒850-0032 長崎市興善町2-24 (長崎第一生命ビル8F)	095-820-4670
	熊本支社	〒860-0803 熊本市中央区新市街11-18 (熊本第一生命ビル10F)	096-322-3228
	大分支社	〒870-0034 大分市都町1-2-19 (大分都町第一生命ビル7F)	097-532-0079
	宮崎支社	〒880-0806 宮崎市広島1-18-13 (宮崎第一生命ビル新館7F)	0985-20-7533
	鹿児島支社	〒892-0844 鹿児島市山之口町2-30 (鹿児島第一・海上ビル8F)	099-222-2405
	沖縄支社	〒900-0033 那覇市久米2-4-16 (三井生命那覇ビル4F)	098-863-8369
	九州・沖縄金融法人支社	〒810-0001 福岡市中央区天神1-1-1 (アクロス福岡9F)	092-517-8925

### 保険金・給付金のお支払いに関するお問い合わせ先

ご入院等の保険金・給付金等の支払事由が生じた場合や、お支払いの可能性があると思われる場合、また、ご不明な点がある場合は、下記までご連絡ください。

# 0120-555-8777

通話料無料

受付時間 月～金曜日(祝日を除く)9:00～17:00

※お電話の内容は、当社業務の運営管理、サービス充実などの観点から録音させていただいております。

東日本保険金部

〒182-8006 調布市小島町2-33-2 (スクエアビル3F)

西日本保険金部

〒540-8633 大阪市中央区高麗橋3-4-10 (淀屋橋センタービル7F)

# 米国本社の概要

## Aflac米国本社

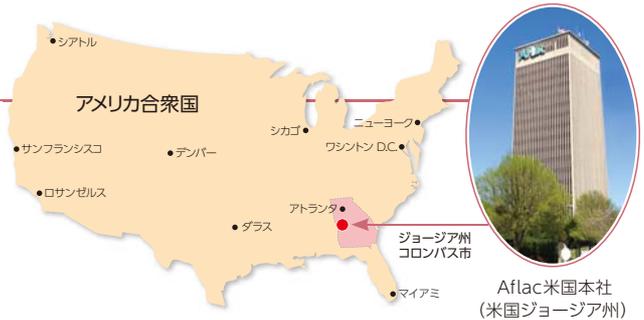
1955年、米国ジョージア州コロンバス市で設立された「American Family Life Assurance Company of Columbus: Aflac(以下、Aflac米国本社)」は、2015年に創業60周年を迎えました。1958年にがんの治療に伴う経済的負担の軽減を目的に世界で初めて開発されたがん保険は、これまでにない画期的な商品として広く全米に普及し、Aflac米国本社は半世紀以上にわたって大きな発展を遂げてきました。



また、1974年に日本に進出して以来、世界最大規模の保険市場である米国と日本に経営資源を集中することで長期的かつ安定的な成長を続けています。

### Aflac米国本社のミッション

米国では主に、民間の保険会社による「マネジドケア\*制度」を通じて医療保険サービスが提供されているほか、公的医療保険制度については高齢者向けの「メディケア」や貧困層向けの「メディケイド」などの仕組みがあります。なお、米国では2010年3月に医療保険制度改革法(PPACA)が成立し、その要となる政策としてほぼすべての国民に対する医療保険の加入義務付けが2014年1月から実施されています。



こうしたなか、Aflac米国本社は「病気やケガによって突発的に発生するお客様の自己負担費用を補完するための保険商品を最も手頃な価格と最高のサービスで提供すること」をミッションとしています。Aflac米国本社はマネジドケアや公的保障をさらに補完する個人向けの医療保障を企業の従業員を中心に提供することによってこのミッションを遂行しています。これにより、病気やケガで経済的負担を負ったお客様が最も必要としているときに、お客様に直接、給付金を現金でお支払することで、経済的に不安がなく治療に専念できるようサポートしています。

\*「マネジドケア」とは、民間保険会社による医療サービス、医療費、医療の質等を総合的に管理する組織・制度で、その代表的なものとしてHMOやPPO、POSなどがあり、ブルークロス・ブルーシールド、エトナ社、アンセム社等の保険会社が商品を提供しています。

### 米国の医療保険制度 (イメージ図)



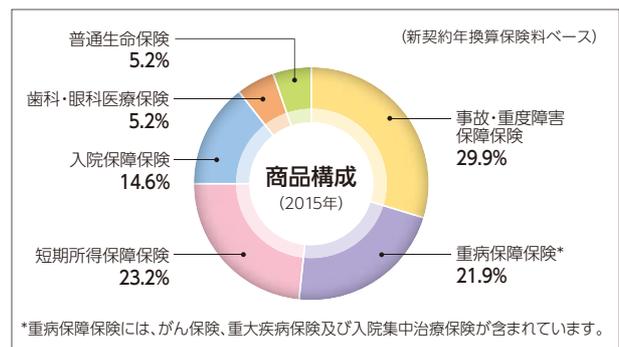
## 取扱商品

Aflac米国本社は創業以来60年にわたり、補完保険分野における任意加入の個人保険販売に注力しており、全米の職域での任意加入保険の販売においてNo.1\*を誇っています。短期所得保障保険などの「将来の収入に備える保険」、がん保険や事故・重度障害保障保険などの「資産の損失(大きな出費)に備える保険」、入院保障保険や歯科医療保険、眼科医療保険といった「補完的な医療保険」を競争力の高い保険料で提供しています。

\*Eastbridge Consulting Group, Inc. 「米国における職域/任意加入保険販売に関するレポート。2014年の保険会社の実績」(コネチカット州エイボン、2015年4月)

### 米国本社の商品

将来の収入に備える保険	資産の損失(大きな出費)に備える保険	補完的な医療保険
<ul style="list-style-type: none"> <li>短期所得保障保険</li> <li>普通生命保険(定期、終身)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>事故・重度障害保障保険</li> <li>がん保険</li> <li>重大疾病保険</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>入院保障保険</li> <li>歯科医療保険</li> <li>眼科医療保険</li> </ul>



## 販売チャネル

Aflac米国本社の販売チャネルは、伝統的な個人募集人からなる専属代理店とブローカーで成り立っています。

専属代理店チャネルは、4万人を超える保険募集人(2015年12月末時点/月次平均有績募集人)によって支えられています。

販売チャネル	職域区分(従業員数)	商品
専属代理店 (個人募集人)	従業員100人未満	個人保険
ブローカー	従業員100人以上 1,000人以下	個人保険・団体保険
	従業員1,000人超	団体保険 (カスタマイズされたもの)

## 社会貢献活動

Aflacは日米両国において、良き企業市民として社会との共生及び地域社会への貢献を実現すべく、がんに関連する分野を中心とした社会貢献活動を積極的に推進しています。

Aflac米国本社では、小児がんや血液疾患の治療施設「Aflacがん・血液病センター」(アトランタ小児病院内)への支援を柱とした社会貢献活動を展開しています。2015年はAflacがん・血液病センターとパートナーシップを結んで20周年を迎え、またAflac米国本社が1995年から同センターに寄付した金額が1億ドルを超えるなど、特別な1年となりました。Aflacがん・血液病センターは米国でもトップレベルの小児がんセンターの一つに選ばれており、同センターを通じた支援活動はAflacの企業文化の一部になっています。

なお、「公益財団法人米日カウンスル」と米国大使館が主導する官民パートナーシップである日米交流事業「TOMODACHI イニシアチブ」の一環として発足した米国留学助成制度「TOMODACHI アフラックプログラム」(P.14参照)では、研究成果をその後の日本での治療・研究に役立ててもらうことを目的として、日本で小児がんの研究に携わっている医師を同センターで受け入れており、2015年8月には札幌北楡病院の佐野弘純医師を派遣し

ています。また、2016年8月からは福島県立医科大学附属病院の小林正悟医師の派遣が決定しています。



「Aflacがん・血液病センター」で活動する佐野医師

### ■ Aflacの物語 ～60年の軌跡～

1955年、Aflacはエイモス家3兄弟によって、米国ジョージア州の小さな都市コロンバスに誕生しました。それから半世紀以上の月日を経た2015年、Aflac米国本社は創業60周年を迎えました。そして、1974年に日本進出を果たしたアフラック日本社と合計で、5,000万人以上の方々へ経済的な保障を提供する企業にまで成長しました。

これからもAflacは日米両国において、革新的な商品開発と販売網の拡充を通じ、Aflacの歴史と伝統を体現することにより、これまで以上に多くの「約束」を守っていきたくて願っています。



エイモス家3兄弟(左からポール、ジョン、ウィリアム)



私たちの物語は、60年の間書きつらわれてきた奉仕の物語です。創業から60周年を迎えて、Aflacはこれまで通り変わることなく、ご契約者の皆様が必要とする時にお役に立ちたいと願っています。それは、人にまつわる物語です。それぞれの人の思いやり、そして粘り強さの物語です。

Aflac Incorporatedの年次報告書(2015 YEAR IN REVIEW)

## 最高経営責任者(CEO)との対話

### Aflacの物語 ～60年の軌跡～

**Q** 2015年、Aflacは創業60周年を迎えました。この先60年、Aflacが存続しているとすれば、それはなぜでしょうか？

**A** 現在、米国と日本は世界最大の保険市場ですが、これからもそうあり続けるとわたしは確信しています。両国は当社が提供する補完保険に非常に適した市場です。当社はこれからも市場の動向と歩みを一にする商品を提供し続けるという戦略を継続し、これらをお届けする効果的な販売網を構築していきます。これに加えて、当社の財務力、ブランド認知度、業務の効率性により、これからの60年、さらにそれ以降も何百万という人々に経済的な保障を提供する会社であり続けるでしょう。

**Q** 2015年の最大の課題は何でしたか？

**A** 2015年は、激しさを増す競争環境と刻々変化する金融市場の下で、日米の両市場において販売成長に注力した一年でした。米国社の販売を推進するとともに、日本社の版図をどのように広げて行くかについても決定を行いました。さらに、歴史的な低金利環境が続くなかでニューマネーを運用することは、当社にとっても大きな課題でした。当社は株主配当と自社株取得の増加と同時に、強固な資本基盤の維持に取り組んでいます。これからも、ご契約者と株主を含むすべてのステークホルダーに対する約束を守ることが当社の目標です。

**Q** 契約者の視点からみて、Aflacの商品はどのような付加価値があるのでしょうか？

**A** ご契約者が給付の請求をされるのは、多くの場合、困難な問題を抱えているときです。日本であれ米国であれ、お客様が困難な状況にいるときに、保険金・給付金を受け取ることはとても大切なことです。米国社は2015年に「One Day Pay」と呼



Chairman and Chief Executive Officer Daniel P. Amos  
会長兼最高経営責任者(CEO) ダニエル P. エイモス



Aflac founders; Paul, John, and Bill Amos



Aflac office - 1950s

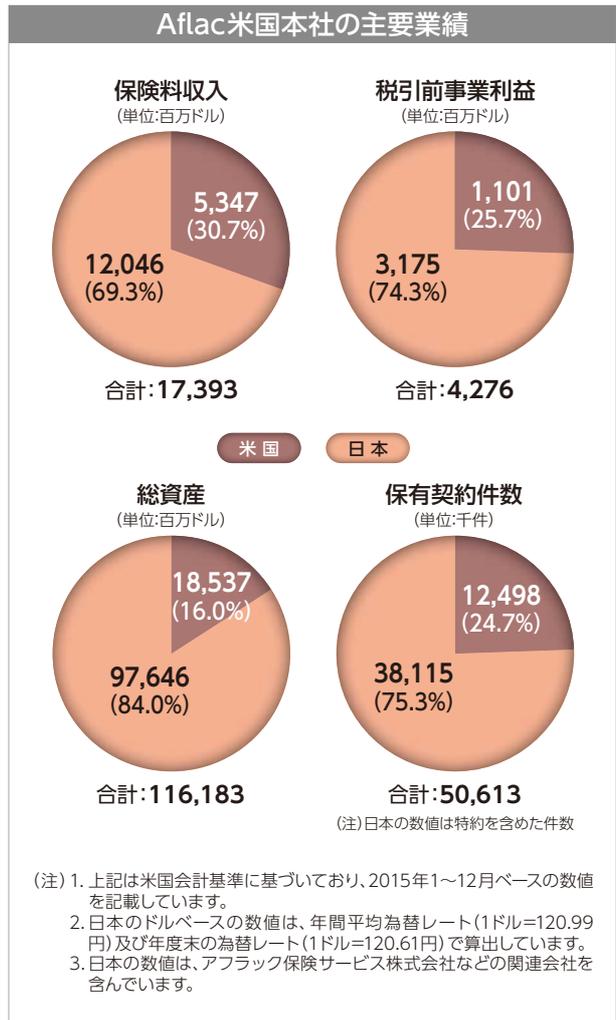


ばれるお支払いの取り組みを開始しました。One Day Payを通じたご請求については、審査・承認・支払いをわずか一日で完了させることができます。これは、ご契約者の経済的な負担を早期に取り除き、治療に専念いただけるよう、まさに当社がお役に立てることを意味しています。このことは、強力な商品革新力と信頼のブランドに対する当社の評価を裏付けるものと考えています。

**Q Aflacがコミュニティで果たす役割は何だと考えていますか？**

**A** 1995年、当社はアトランタ小児病院の「Aflacがん・血液病センター」とパートナーシップを開始し、2001年には最初の「アフラックペアレンツハウス」を日本で開設しました。それ以来、これらに対する取り組みは、当時は想像することができなかった規模と意義を持つに至りました。

1965年から2000年までの間に、小児がんの治癒率は20%から80%にまで上昇しました。それは素晴らしいことだと思います。しかし、生存率の向上を実現させるためには、多くの組織や個人から看護や研究、そして援助を受けることが必要です。そのため、当社はさらに高い治癒率の実現に向けた取り組みと病気を乗り越えようとしているご家族への支援を行っています。これはまさに、当社がなすべきことだと私は考えています。また同時に、強い企業市民であることで、より良い人々を惹きつけ、その人々が会社をより強くすることにより、当社は大きな成功をおさめることになるでしょう。



※本インタビューは、Aflac Incorporatedの年次報告書(2015 YEAR IN REVIEW)からの抜粋です。  
 ※アフラック全体の資産運用に関する詳細な情報等は、Aflac Incorporatedの年次報告書、有価証券報告書(EDINET〈有価証券報告書等の開示書類を閲覧するサイト <http://disclosure.edinet-fsa.go.jp/>)にてご覧いただけます。EDINETでの検索方法:EDINET「書類検索」から「書類提出者/有価証券発行者/ファンド情報」を指定するの「提出者/発行者/ファンド」欄にAflac Incorporatedのコード「E05776」を入力すると、検索できます。



Aflac Japan sales - 1970s



Aflac listed on the New York Stock Exchange - 1974



Daniel P. Amos and Paul S. Amos - 1995



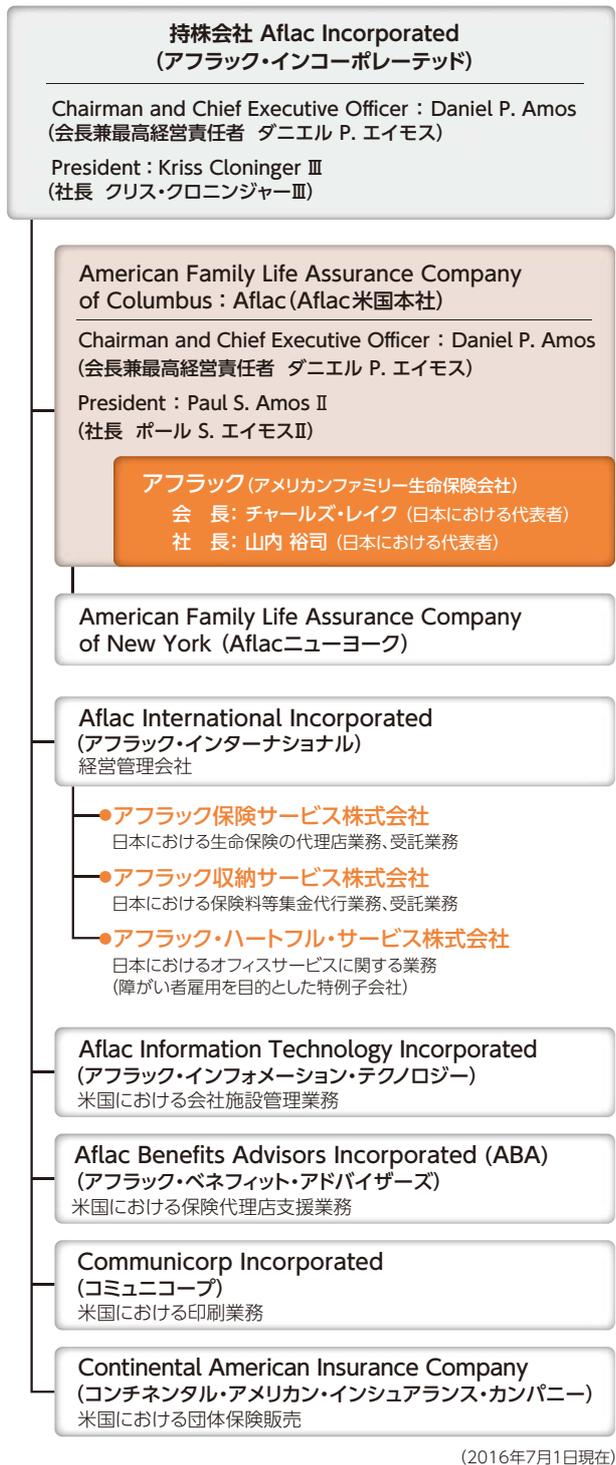
Dan Amos with patient at Aflac Cancer Center at Eggleston Children's Hospital - 1990s

# Aflacの概要

## Aflac Incorporated

1973年、Aflacの持株会社として「American Family Corporation(AFC)」を設立しました。AFCは翌1974年にはニューヨーク証券取引所に、1987年には東京証券取引所への上場を果たし、その後、1992年に社名を「AFLAC Incorporated」(現Aflac Incorporated)に変更しました。

### Aflac Incorporatedとその子会社等



### Aflac Incorporated 概要

名称 Aflac Incorporated(アフラック・インコーポレーテッド)  
所在地 米国ジョージア州コロンバス市  
役員 会長兼最高経営責任者 ダニエル P. エイモス  
社長 クリス・クロニンジャー Ⅲ  
取締役総数は社内外合わせて13人  
事業内容 Aflacの持株会社  
発行済株式数 670,401千株  
総資産 1,277億66百万ドル (連結ベース)  
株主資本 200億21百万ドル (連結ベース)  
(発行済株式数、総資産、株主資本は2016年3月31日現在)

### 沿革

1973年 American Family Corporation(AFC)を設立  
1974年 ニューヨーク証券取引所(NYSE)に上場  
1987年 東京証券取引所に上場  
1991年 ダウ・ジョーンズ株価指数及びスタンダード&プアーズ(S&P)の指標銘柄[S&P MIDCAP 400]に選出される  
1992年 保険会社とのイメージ統一を図るため、社名をAFLAC Incorporated(現Aflac Incorporated)に変更  
1999年 S&Pの指標銘柄[S&P 500 INDEX]に選出される  
2001年 会長兼最高経営責任者にダニエル P. エイモス、社長にクリス・クロニンジャーⅢが就任  
2007年 米経済誌「フォーチュン」による「アメリカの最も賞賛すべき企業」のうちの1社(7年連続)に選出される  
2008年 米国の大手企業で初めて、株主による役員報酬に関する勧告投票制度「Say-on-Pay」を導入  
2009年 CAIC(Continental American Insurance Company)を買収  
2016年 米経済誌「フォーチュン」による「全米で最も働きがいのある企業100社」のうちの1社(18年連続)に選出される

### Aflac米国本社 概要

名称 American Family Life Assurance Company of Columbus (アメリカン ファミリー ライフ アシュアランス カンパニー オブ コロンバス)  
所在地 米国ジョージア州コロンバス市  
役員 会長兼最高経営責任者 ダニエル P. エイモス  
社長 ポール S. エイモス Ⅱ  
事業内容 生命保険業  
発行済株式数 3,879千株  
株主 Aflac Incorporated(100%)  
営業地域 米国/日本  
総資産 194億13百万ドル (除く日本)  
社員数 3,910人 (除く日本)  
(発行済株式数、総資産、社員数は2016年3月31日現在)

### 沿革

1955年 米国ジョージア州コロンバス市にて創業  
1958年 世界初の(がん保険)を発売  
1974年 日本社を設立。日本で(がん保険)を発売  
1977年 ジョン B. エイモスが最高経営責任者に就任  
1988年 米経済誌「フォーブス」で「保険業界における最も革新的な企業」に選出される  
1990年 創業者の一人ポール S. エイモスが会長に、ダニエル P. エイモスが社長兼最高経営責任者に就任  
1995年 阪神・淡路大震災救援のため、米国赤十字社を通して基金を設立。200万ドルの義援金を寄付  
1997年 スタンダード&プアーズ(S&P)の保険財務力格付けで「AA」の評価を受ける(2015年6月末現在、「AA-」)  
1999年 米経済誌「フォーブス 国際版」が選定した「The 400 best companies」の保険業界部門においてトップ企業に選出される  
2001年 ダニエル P. エイモスが会長兼社長兼最高経営責任者に就任  
2002年 ムーディーズ・インバスターズ・サービスの保険財務格付けで「Aa2」の評価を受ける(2016年6月末現在「Aa3」)  
2007年 ポール S. エイモスⅡが社長兼最高執行責任者に就任(2013年7月から社長)  
2015年 給付請求から、一日で支払いを完了させる「One Day Pay」を開始

■ 当社生命保険に関するお問い合わせ先

**0120-5555-95 (通話料無料)**

受付時間 月～金曜日(祝日を除く)9:00～18:00  
土曜日(祝日を除く)9:00～17:00

音声ガイダンスでご案内し、お問い合わせ内容によって担当者におつなぎします。  
お電話の内容は、当社業務の運営管理、サービス充実などの観点から録音させていただいています。

■ 保険金・給付金のお支払いに関するお問い合わせ先

保険金・給付金等の支払事由が生じた場合や、お支払いの可能性がと思われる場合、  
また、ご不明な点がある場合は、下記までご連絡ください。

**0120-555-877 (通話料無料)**

受付時間 月～金曜日(祝日を除く)9:00～17:00

お電話の内容は、当社業務の運営管理、サービス充実などの観点から録音させていただいています。

ご契約者様専用

アフラック ほっとサービス24

保険商品のパンフレット、保険料控除証明書のご請求等を受け付けています。

**0120-555-844 (通話料無料)**

年中無休／24時間音声対応

アフラックオフィシャルホームページ

アフラック

検索

<http://www.aflac.co.jp/>



## アフラックの現状 2016 (ディスクロージャー誌)

アフラック 広報部

〒163-0456 東京都新宿区西新宿2-1-1 新宿三井ビル

電話:03-5908-6410

平成28年7月発行

