

アフラックの現状 2017

平成28年度 事業のご報告
(平成28年4月1日～平成29年3月31日)



Aflac 

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目指し、
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、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) 古出 眞敏

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

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 古出 眞敏 (こいで・まさとし)

社員数 4,734人〔うち 男性2,417人 女性2,317人〕

平均年齢 38.4歳〔うち 男性39.6歳 女性37.1歳〕

営業拠点数 87営業部・支社

アソシエイツ数 12,161店*

(当社販売代理店) *提携金融機関(373)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* 108,056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: 11兆2,856億円

負債状況 保険契約準備金: 10兆3,451億円

資本状況 純資産の部合計: 6,338億円

収支状況 保険料等収入: 1兆4,399億円
保険金等支払金: 7,430億円

契約状況* 新契約件数: 155万件
保有契約件数: 2,420万件
*個人保険・個人年金保険合計

契約者数* 1,546万人

*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 956.1%

格付け ムーディーズ〔保険財務格付け〕: Aa3
S&P〔保険財務力格付け〕: A+

(注) 1. 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。

※上記は、平成28年度及び平成28年度末の数値、ならびに平成29年7月1日時点の情報を掲載しています。

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	8
活力ある企業風土の醸成に向けた取り組み... ..	12
社会貢献活動	16
平成28年度のトピックス	20

平成28年度の業績 21

決算ハイライト	22
契約の状況	26
資産運用の状況	27
資産・負債等の状況	28
収支の状況	30

お客様サービスに関する取り組み 33

ご契約の お申込みからお支払いまでの取り組み	34
インターネットサービス	39
「お客様の声」を経営に活かす取り組み	40
適切なお支払いのための取り組み	44
医療・介護に関するご契約者向けサービス	47
ディスクロージャー(情報開示)	48

アフラックの営業体制 49

営業体制	50
業務提携	52
研修・教育体制	54
商品開発	56

アフラックの経営体制 59

経営管理体制	60
コンプライアンス態勢	61
情報資産の保護に向けた取り組み	64
リスク管理態勢	66
危機管理態勢	70
財務報告に係る内部統制評価	71
内部監査態勢	72

会社概要 73

沿革	74
役員一覧	76
組織・従業員の状況	78
店舗ネットワーク	80
米国本社の概要	82
Aflacの概要	86

データ・ファイル 87

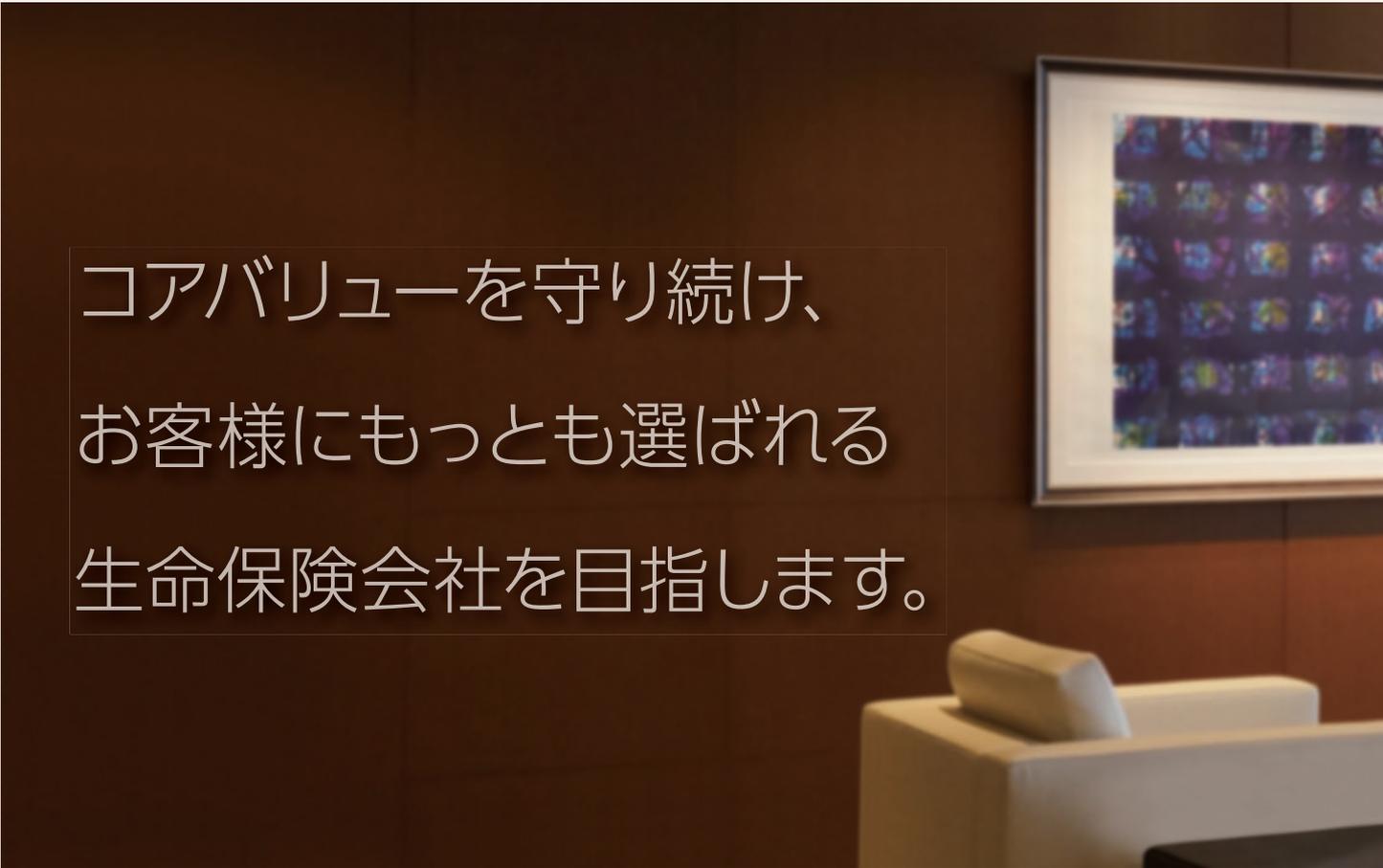
生命保険協会統一開示項目索引	138
索引	140



アフラック・ダイジェスト

アフラックはこんな会社です

マネジメントメッセージ	4
アフラックのCSV経営	8
活力ある企業風土の醸成に向けた取り組み	12
社会貢献活動	16
平成28年度のトピックス	20



コアバリューを守り続け、
お客様にもっとも選ばれる
生命保険会社を目指します。

日頃より当社社業に格別のご理解とご支援を賜り、厚く御礼申し上げます。

本年7月1日付で、日本における代表者・社長に就任いたしました。創業時から脈々と受け継がれる「がんに苦しむ人々を経済的苦難から救いたい」という創業の想い、お客様の「『生きる』を創る」というブランドプロミス、社会の課題を解決することで経済的価値を生み出し持続的な成長を果たしていくというCSV*経営——この三つを当社のコアバリュー（基本的価値観）としてこれからも守り続けながら、社業発展のために全力を尽くす所存でございます。何卒、変わらぬご指導、ご支援を賜りますようお願い申し上げます。

*Creating Shared Value

当社を取り巻く環境

昨今、少子高齢化の進行や日銀のマイナス金利政策の導入による一段の金利低下など、保険会社の経営環境の変化はますます加速しています。一方、女性の社会進出や単身世帯の増加に伴い、生命保険に対するお客様ニーズが多様化するとともに、IT活用によるさまざまな技術革新の進展によってビジネスチャンスも急速な広がりを見せています。



日本における代表者・社長 古出 眞敏

こうしたなか、各生命保険会社もかかる環境変化を積極的に捉えながら、新たな商品やサービスの開発に取り組んでいます。そのなかでも、特にビッグデータや人工知能(AI)を活用した商品開発や事務処理の自動化など、いわゆる保険とITを融合させた「インシュアテック」への取り組みを各社とも加速させており、当社もこうした時代の変化を自社の成長に確実につなげられるよう果敢かつイノベーティブな発想に基づいた取り組みを進めています。

昨年を振り返って

当社は昨年も引き続き、最大の強みである第三分野における商品ラインアップの拡充とお客様ニーズを踏まえた保障内容の強化に取り組みました。具体的には、がんを経験された方でも、所定の条件を満たせば加入できる〈生きるためのがん保険 寄りそうDays〉を発売しました。「がんの再発・転移」や「治療の長期化」などがんを経験された方ならではの不安やニーズにフォーカスした同商品は、がん保険のパイオニアとして社会に優れた価値を提供する当社らしい商品であると自負しています。

また、医療保険においては、「入院日数の短期化」と「治療の多様化」という最新の治療環境を踏まえて初期の入院や通院の保障を強化するなど、お客様のご要望に“ちゃんと応え

る医療保険”という本質的価値を一層高めると同時に、若年層を中心に保険料を引き下げ、より幅広いお客様にご加入いただけるよう商品力を強化しました。

さらには、病気やケガによる「治療費」の経済的負担を軽減するがん保険や医療保険とは別に、病気やケガに伴って就労が困難になることで起こり得る「収入の減少」をカバーする就労所得保障保険（病気やケガで働けなくなったときの 給与サポート保険）を新たに開発しました。当社は、これのがん保険や医療保険に次ぐ第三の柱ともいうべき重要な戦略的商品と位置付け、お客様の潜在的なニーズを喚起しながら、同商品を通して社会的課題を解決する新たな価値を提供していきたいと考えています。

お客様サービスの面では、お客様の利便性のさらなる向上に向けて、医療保険や医療特約の入院給付金・通院給付金の請求手続きをオンラインで完結できる「給付金デジタル請求サービス」を導入しました。これにより、お客様はパソコンやスマートフォンから給付金の請求が可能になり、これまで以上にスピーディーに給付金を受け取ることができるようになりました。また、お客様との重要な接点であるコンタクトセンターにおいて、お客様満足度の向上と業務運営の効率化を目指してさまざまな業務改革に取り組んだ結果、生命保険業界で初めて国際基準の品質保証規格「COPC® CSP規格」を取得することができました。

当社は、これらお客様視点に立ったさまざまな取り組みをはじめ、企業理念に掲げる「お客様第一」を実践すべく、これまでも真摯に企業経営を行ってまいりました。そして、これからもお客様にとって最善の利益を常に追求し、お客様から信頼され選ばれる会社となることを表明すべく、「お客様本位の業務運営に係る方針」を策定・公表しました。お客様に安心をお届けする保険会社であり続けるために、本方針に基づく業務運営を着実に実行していきます。

「生きる」を創るリーディングカンパニーへ

2024年、当社は創業50周年を迎えます。この節目の年に向けた目指す姿として、一昨年、当社は「Aflac VISION2024」

を策定し、より幅広くお客様の「生きる」を創るリーディングカンパニーへの飛躍を宣言しました。また、このビジョンの実現に向けて、2017～2019年における中期経営計画を策定し、各種施策に取り組み始めました。

Aflac VISION2024

ビジョン

「生きる」を創るリーディングカンパニー

ミッション

「生きるための保険」のリーダーであり続けるとともに、ビジネスフロンティアを広げることで新たな価値を創造し、誰もが安心して健やかに自分らしく生きる社会の実現に貢献する。

パッション

創業以来受け継がれてきたパイオニア精神を大切に、高い志と情熱を持って〈ビジョン〉の実現に挑戦し続ける。



そのなかで当社は、日米の関連当局の認可ならびに関係法令上の諸手続きの完了を前提として、米国生命保険会社の日本支店から日本法人へ会社形態を変更し、2018年中に新会社の営業を開始すべく準備を進めています。当社は、この日本法人への移行を「第二の創業」として位置付け、名実ともに日本の生命保険会社となることで、お客様やビジネスパートナー、そして社会との絆をこれまで以上に深めていきたいと考えています。

当社は、それまで日本に存在しなかったがん保険を日本市場に生み出し、ビジネスパートナーとともに社会的価値を創造しながら成長してきました。

いつの時代にあっても「生きるための保険」のリーダーであり続けること、お客様やビジネスパートナーをはじめとするステークホルダーの期待に応え続ける会社であること、そのためにも時代の変化に合わせて新たな価値を創造し続けること、これらを体現していくことで、より幅広くお客様の「生きる」を創る会社、そしてお客様からもっとも選ばれる生命保険会社となることを目指してまいります。

2017年7月

アフラック

日本における代表者・社長

こいで まさとし

古出真敏

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、「がんに苦しむ人々を経済的苦難から救いたい」— 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、お客様やアソシエーツ(販売代理店)など多くの方々に支えられ、現在では2,400万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目指して～

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、アソシエーツをはじめとする「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目指す姿勢が「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目指していきます。

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目指すと同時に、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目指し、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目指して～

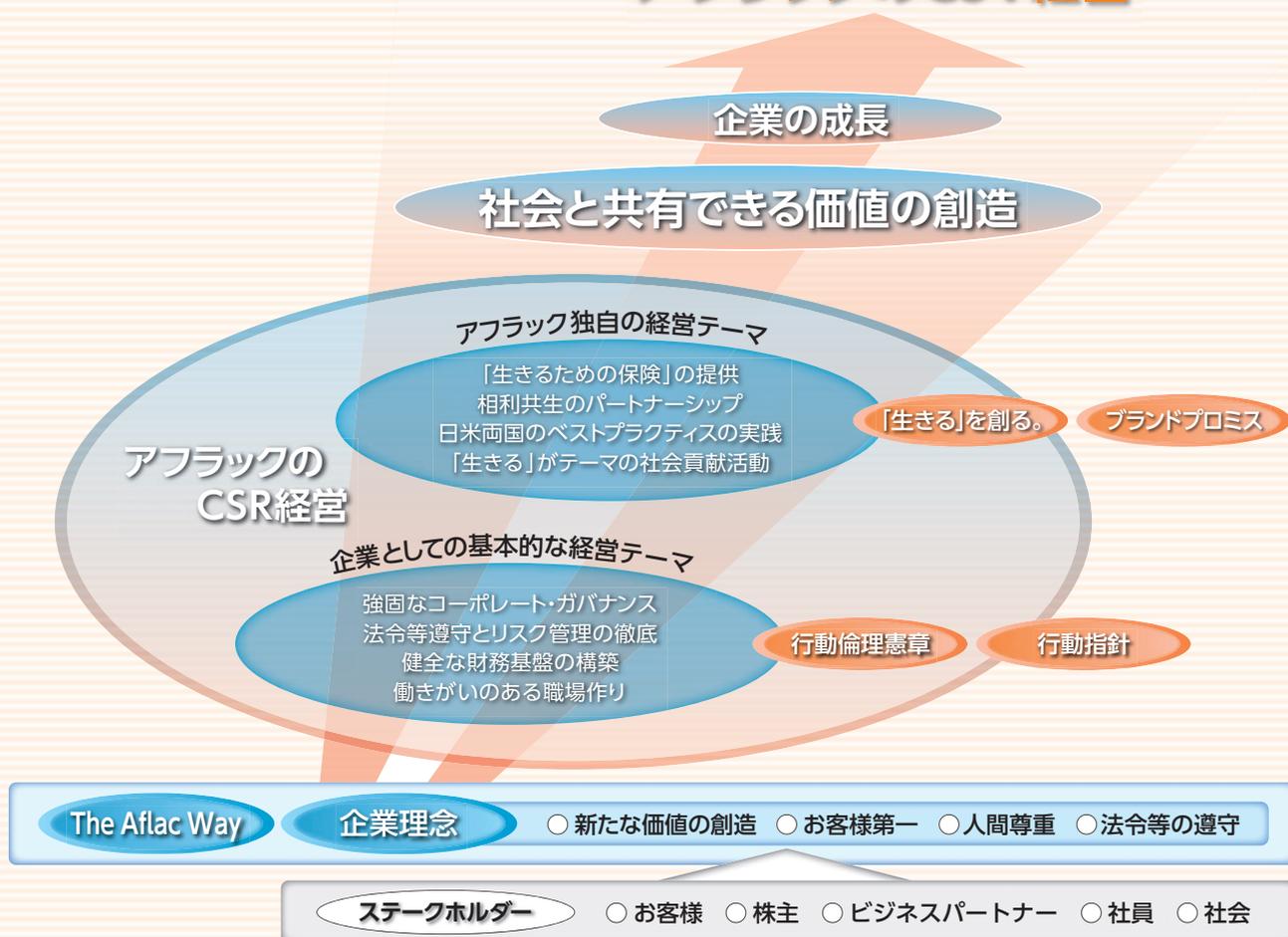
アフラックは日々の一つひとつの企業活動が、CSV経営を具現化する大切な活動であると考えています。

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、社会との共生を目指す企業として「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目指し、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。

アフラックのCSV経営



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。

お客様本位の業務運営に係る方針

アフラック(以下、当社)は、「がんに苦しむ人々を経済的苦難から救いたい」との想いから、昭和49(1974)年に日本で初めてがん保険を提供する保険会社として創業しました。以来、多くの方々の「生きる」を創る保険会社として、時代の変化を先取りした商品・サービスの提供を通じて社会のお役に立つ存在であり続けたいと願い、企業活動を行っています。当社が今後も社会とともに歩み、相互に発展していくためには、当社ならではの「生きる」を創る商品・サービスの提供を通じて、社会と共有する新たな価値を創造していくことが必要不可欠と考えています。

また、当社は「お客様第一」を企業理念に掲げ、お客様一人ひとりが創る自分らしく充実した人生を願い、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。

こうした基本的な考え方を踏まえ、当社はここに「お客様本位の業務運営に係る方針」(以下、本方針)を定め、本方針のもとで業務運営を行うとともに、本方針に基づく取り組み状況を定期的に確認し、その結果について公表します。また、社会情勢や経営環境の変化等を踏まえ、お客様本位の業務運営を実現するため、定期的に本方針の見直しを行います。

1. 保険商品・サービスの開発、お客様へのご提案

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

2. 保険契約ご継続中におけるサポート

- 当社は、お客様に保険金・給付金を確実に受け取りいただけるよう、お客様から保険料をお預かりする業務やご契約内容の各種変更手続きなどにおいて、正確かつお客様に配慮した対応を行います。また、保険契約に関わるお客様からのお問い合わせやご要望に対して、分かりやすく丁寧な対応に努めます。
- 当社は、お客様にとって利便性の高いお手続きを実現するとともに、保険金・給付金を正確・迅速にお支払いします。

3. お客様にお支払いいただく保険料の対価としてのサービス

- 当社は、お客様にお支払いいただく保険料を将来の保険金・給付金のお支払いに備えて積み立てるほか、最適な保険商品の推奨・販売、保険契約の

ご継続中におけるサポート、保険金・給付金を確実に支払うための態勢や安定的なシステム基盤の維持など、お客様が保険金・給付金を必要とするときにお支払いする上で必要となるさまざまな経費に充てています。

4. 販売代理店の育成、従業員の教育等

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

5. お客様本位の業務運営を実現するための態勢

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

※上記方針に基づき策定した「お客様本位の業務運営に係る取り組み状況」については、オフィシャルホームページをご参照ください。
(http://www.aflac.co.jp/corp/aflac/aflac_satisfaction_customer_oriented.html)

活力ある企業風土の醸成に向けた取り組み

働きがいのある職場作りを目指して

当社が持続的な成長を続けていくためには、その原動力となる社員一人ひとりがアフラックで働くことに誇りを持ち、働きがいを実感できる環境を作ることが重要だと考えています。それゆえ、当社ではダイバーシティの推進や柔軟かつ効率的な働き方のためのさまざまな取り組みを通して、働きがいのある職場を作り、活力ある企業風土の醸成を目指しています。

ダイバーシティの推進

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作ること、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おり、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として、女性社員の活躍推進に優先的に取り組んでいます。

(平成28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
2,317人 (48.9%)	6人 (13.6%)	70人 (11.3%)	327人 (23.5%)

()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として、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%にすることを目指しています。さらに、平成29年からはライン長ポスト*に占める女性社員の割合を新たな目標として追加しました。



*直属の部下を持つ管理職

「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



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



管理職のアカウンタビリティ

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



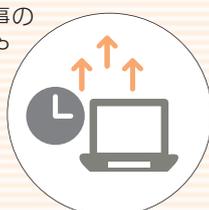
女性のキャリア開発・育成・登用

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



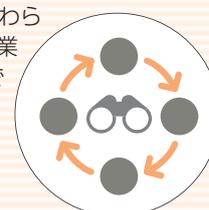
多様な働き方の促進

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



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



※上記取り組み領域は、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。

女性の活躍推進に向けた取り組み

● Aflac Diversity Symposium

平成28年9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 Diversity Symposium」を開催しました。本

イベントでは、日米トップの経営陣が一堂に会し、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～



● リーダー候補となる女性社員の育成

リーダーシップを発揮する女性社員を各階層でとぎれることなく輩出していくために、当社では課長・部長・役員へのパイプラインの強化策として、各階層ごとに個別の施策を行っています。具体的には、女性社員の中長期的なキャリアビジョンを明確にする研修や職能強化を図るための研修など、女性社員のありたい姿を実現するためのヒントや情報を提供するキャリア形成支援を行っています。



● 内閣府「輝く女性の活躍を加速する男性リーダーの会」行動宣言への賛同

平成29年4月、内閣府が支援する「輝く女性の活躍を加速する男性リーダーの会」行動宣言に賛同しました。この行動宣言は、男性リーダーがさまざまな女性の意欲を高め、その持てる能力を最大限発揮できるようにサポートしていくことを宣言したものです。

当社では、この行動宣言を実践すべく、経営陣が全国の拠点を訪問し、社員と女性の活躍推進に関するディスカッションを直接行っています。



● 「日本総イクボス宣言プロジェクト」「イクボス企業同盟」への参画

平成29年6月、厚生労働省の「日本総イクボス*宣言プロジェクト」及びNPO法人ファザリング・ジャパンが設立した「イクボス企業同盟」に参画し、「イクボス宣言」を行いました。こうした活動を通じ、当社では社員のワークライフバランスの実現に向けたさまざまな取り組みを進めています。

*「イクボス」とは、職場でともに働く部下・スタッフのワークライフバランスを考え、その人のキャリアと人生を応援しながら、組織の結果も出しつつ、自らも仕事と私生活を楽しむことができる上司(経営者・管理職)のこと



女性活躍推進法に基づく行動計画の策定・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・公表しています。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://positive-ryouritsu.mhlw.go.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	指導的立場の社員全体に占める女性の割合が低いこと	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	「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
	多様な働き方のさらなる促進	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」を展開すること	

LGBTに関する取り組み

当社では、性表現、性自認、性的指向などに捉われず、多様な能力、発想、価値観を尊重する環境作りを目指しており、全社員を対象とした研修を通じてLGBT*に対する理解を深めることに加え、LGBTに配慮した社内環境を整備しています。また、同性パートナーを死亡保険金の受取人として指定できるようにするなど、お客様サービスに関する取り組みも推進しています。

*LGBTとは、レズビアン(L=女性同性愛者)、ゲイ(G=男性同性愛者)、バイセクシャル(B=両性愛者)、トランスジェンダー(T=性同一性障がいを含む生まれた時の体の性と心の性が一致しない人)の頭文字をとった言葉

障がい者の活躍推進

アフラックでは、障がいを持つ方々の社会参加を促進することを企業の重要な社会的責任と位置付け、特例子会社「アフラック・ハートフル・サービス」を設立し、積極的な雇用創出を行っています。同社では、アフラックならびにその関連会社からのオフィスサービス業務を中心とした幅広い種類の業務を受託しており、いきいきと働く環境が整備されています。



Work SMARTの推進

当社では、仕事の進め方・働き方の基本方針として「Work SMART」を定めており、社員一人ひとりの生産性を向上させ、社員がワークライフマネジメントを実践していけるよう、ポジティブに仕事に向き合える環境を整備しています。なお、Work SMARTを推進していくために、「オフィス環境」「働き方進化」「業務効率」の3つの分野に集中的に取り組んでいます。

Work SMART

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

■ 「Work SMART」推進のための3分野

オフィス環境

オフィス環境の見直しによるコミュニケーションの活性化

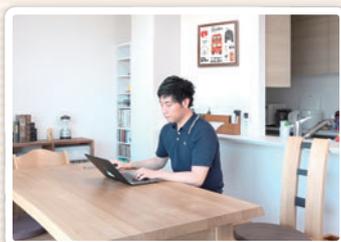
部署や役職などの垣根をなくしたオフィスレイアウトやミーティングスペースの設置などにより社内コミュニケーションを活性化させ、生産性の向上を図っています。



働き方進化

働く時間と場所に捉われない働き方の実現

テレワーク(在宅勤務、サテライトオフィスなど)の利便性向上やシフト勤務制度の拡充により、全社員が「時間と場所に捉われない働き方」を実現できる環境を整えています。また、年次有給休暇の取得や男性社員の積極的な育児参加を促すなど、社員一人ひとりのライフの充実を図っていきます。



業務効率

仕事の効率性や付加価値の向上

仕事の効率性や付加価値向上のために、業務プロセスを抜本的に見直し、業務のスリム化に取り組んでいます。



健康経営の推進

当社が「生きる」を創る保険会社として社会に必要とされる存在であり続けるためには、それを成し遂げる社員の心身の健康が不可欠と考え、平成28年12月に「アフラック健康経営宣言」を策定しました。

また、平成29年2月には、東京都が実施する「平成28年度がん患者の治療と仕事の両立への優良な取組を行う企業表彰」において、がんの治療と仕事の両立を支援するための体制整備を着実にしていることなどが評価され、大企業部門で「優良賞」を受賞しました。

当社は健康経営宣言を踏まえ、社員が心身ともに健康に生活し、仕事に取り組めるよう、これからも社員の健康維持・増進を図っていきます。



当社の取り組みに対する外部評価

「平成26年度ダイバーシティ経営企業100選」



(主催: 経済産業省)

- 「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」
- 「2017 J-Winダイバーシティアワード 経営者アワード」



(主催: NPO法人 J-Win)

女性活躍推進法に基づく優良企業認定マーク「えるぼし」

※最高評価「三段階目」に認定



(平成28年度/主催: 厚生労働省)

「テレワーク先駆者百選」



(平成28年度/主催: 総務省)

「平成28年度がん患者の治療と仕事の両立への優良な取組を行う企業表彰」優良賞(大企業部門)

(主催: 東京都)



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カ所で開催されており、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。

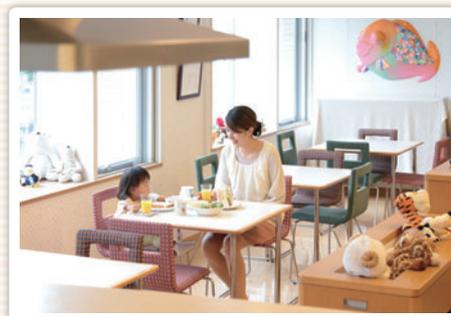
さらには、日本初のがん保険を発売し、日本で最も長くがんと向き合っている保険会社として、がんの正しい理解の促進やがん検診の受診率向上に向けたイベントを全国の自治体と連携して行うなど、「**がんに関する啓発活動**」を多面的に展開しています。

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。

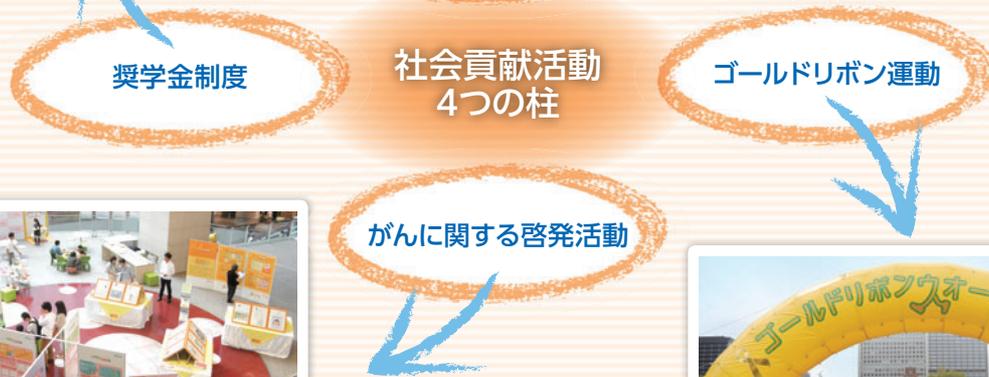
少しでも多くの「生きる」を創るを支えること——それがアフラックの社会貢献活動のベースとなっています。



奨学生の募集案内



アフラックペアレンツハウス



がんを知る展



ゴールドリボンウォーキング

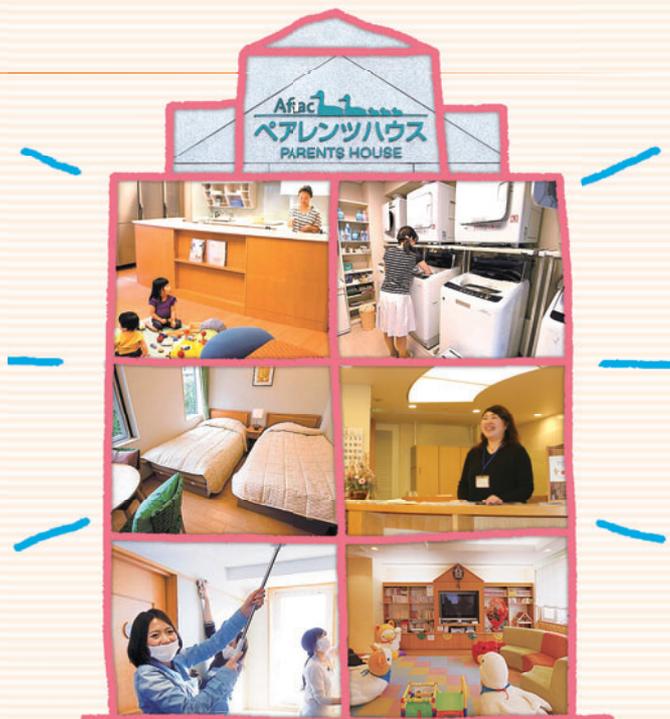
アフラックペアレンツハウス

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だれ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128,183人(12,093家族、平成29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。



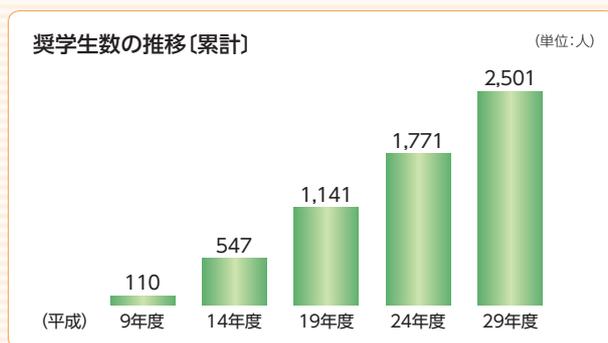
- **アフラックペアレンツハウス亀戸** (平成13年オープン)
東京都江東区亀戸6-24-4
- **アフラックペアレンツハウス浅草橋** (平成16年オープン)
東京都台東区浅草橋1-3-12
- **アフラックペアレンツハウス大阪** (平成22年オープン)
大阪府大阪市中央区北久宝寺町2-3-1

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2,501人にのぼっており、奨学金給付額は累計で15億円を超えています。

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」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: になん, 5: ゴールドリボン)に合わせ、小児がんの子



どもたちへの理解と支援の呼びかけを目的としたウォーキングイベントを実施しています。平成29年4月に東京都千代田区の日比谷公園で開催された「ゴールドリボンウォーキング2017」には約3,800人が参加しました。

また、平成28年11月には初めて大阪でも「ゴールドリボンウォーク&ジョグ2016 in 大阪」が開催され、約2,200人が参加しました。



*「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28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1,600万円を「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)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。

平成28年8月には、第4回目のプログラムとして、福島県立医科大学附属病院の小林正悟医師を米国に派遣しました。



「Aflacがん・血液病センター」での小林正悟医師

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86カ所で開催しており、来場者数は延べ27万人を超えています。

また、業務提携先である全国の金融機関や郵便局などでもがんを知る展を開催しており、幅広いお客様に身近な場所で、がんを知っていただく機会を提供しています。

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29年6月末現在、全国112に及ぶ自治体(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。



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

に罹患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28年度末までの累計寄付金額は約29億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28年度末までの累計寄付金額は約2億3,600万円となりました。



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28年度には延べ127カ所で募金活動を実施し、総額549万円が集まりました。



募金活動を行う社員・アソシエイツ

平成28年度のトピックス

平成28年

- 4月 ● 「札幌システム開発オフィス」を開設 → 
- 「ゴールドリボンウォーキング2016」を開催 → 
- 6月 ● 「給付金デジタル請求サービス」を開始
- 「平成28年熊本地震」の被災地に義援金を寄贈
- 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 → 
- 〈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
- 9月 ● 同性パートナーの死亡保険金受取人指定の取り扱いを開始
- 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 → 
- 11月 ● 「ゴールドリボンウォーク&
ジョグ2016 in 大阪」を開催 → 
- 「アフラック 0歳児からの
クラシックチャリティーコンサート」を開催 → 
- 総務省が主催する
「テレワーク先駆者百選」に選出
- 12月 ● コンタクトセンター業務の
国際基準品質保証規格「COPC® CSP規格」を取得 → 
- 「アフラック健康経営宣言」を策定

平成29年

- 1月 ● 「消費者志向自主宣言」を策定
- 2月 ● 〈ちゃんと応える医療保険EVER〉
〈家族に毎月届く生命保険 GIFT〉を改定
- 東京都のがん対策事業で「優良賞(大企業部門)」を受賞 → 
- 3月 ● 「2017 J-Winダイバーシティ・アワード
(個人賞・経営者アワード)」を受賞 → 



平成28年度の業績

決算ハイライト	22
契約の状況	26
資産運用の状況	27
資産・負債等の状況	28
収支の状況	30

決算ハイライト (平成28年度 決算の概況)

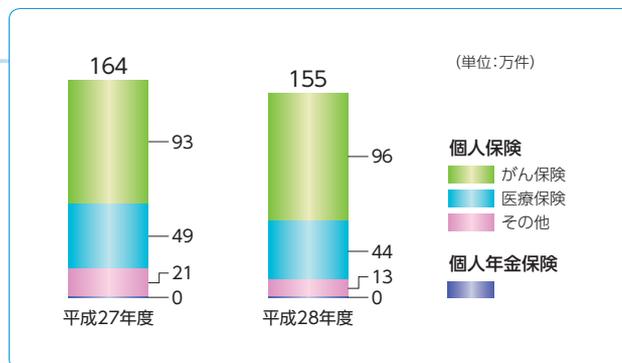
契約の状況

新契約件数

(前年度比 5.4%減)

155万件

がん保険の新契約件数は前年度比3.9%増の96万件となったものの、医療保険や第一分野商品の販売が減少したため、全体では同5.4%減の155万件となりました。

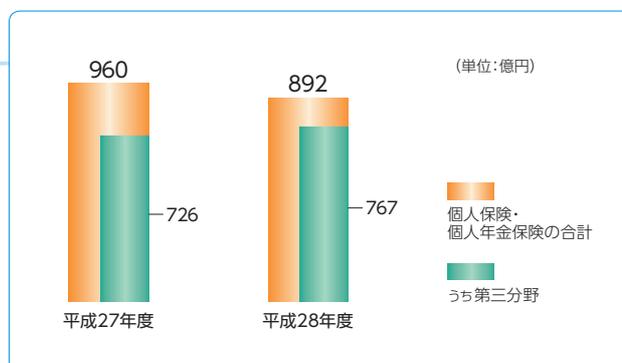


新契約年換算保険料

(前年度比 7.1%減)

892億円

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増加したものの、第一分野の減少により、全体では前年度比7.1%減の892億円となりました。

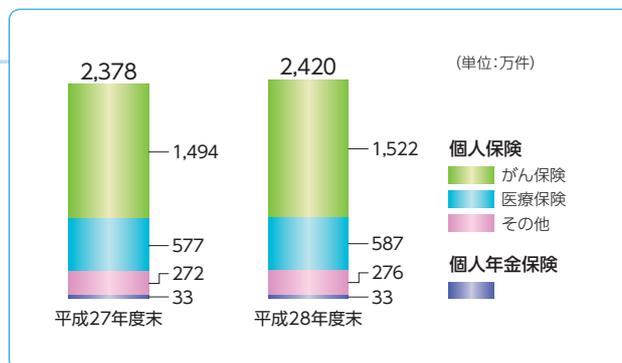


保有契約件数

(前年度末比 1.8%増)

2,420万件

がん保険が1,500万件を超えるなど、保有契約件数は堅調に推移し、前年度末比1.8%増の2,420万件となりました。

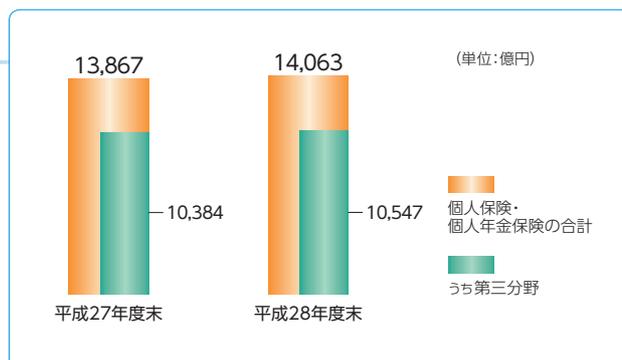


保有契約年換算保険料

(前年度末比 1.4%増)

1兆4,063億円

保有契約件数が堅調に増加したことにより、前年度末比1.4%増の1兆4,063億円となりました。



収支の状況

保険料等収入

(前年度比 6.1%減)

1兆4,399億円

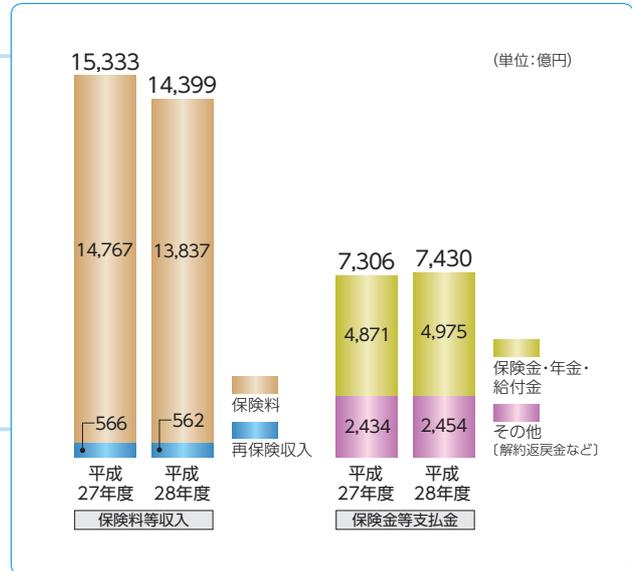
主に終身保険やこども保険の前納払契約の販売が減少したことにより、保険料等収入は前年度比6.1%減少しました。

保険金等支払金

(前年度比 1.7%増)

7,430億円

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1.7%増の7,430億円となりました。



資産運用収益

(前年度比 7.4%減)

2,934億円

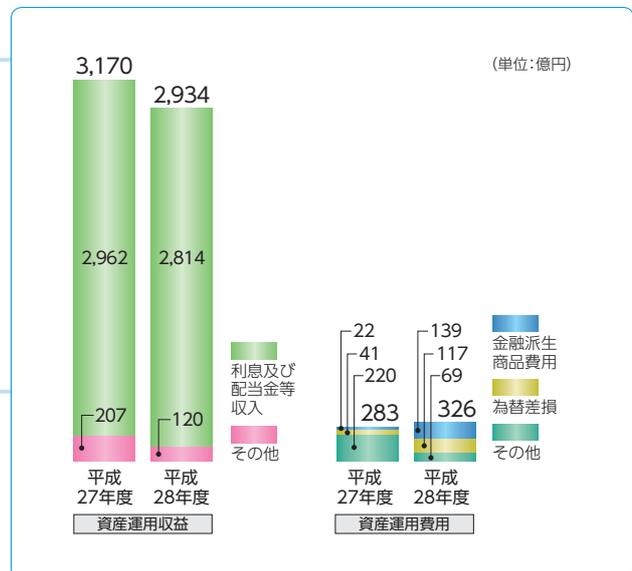
主に円高により利息及び配当金等収入が減少したことで、前年度比7.4%減の2,934億円となりました。

資産運用費用

(前年度比 15.1%増)

326億円

金融派生商品費用や為替差損を計上するなど、前年度比15.1%増の326億円となりました。



資産運用関係収支

(前年度比 9.7%減)

2,608億円

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9.7%減の2,608億円となりました。

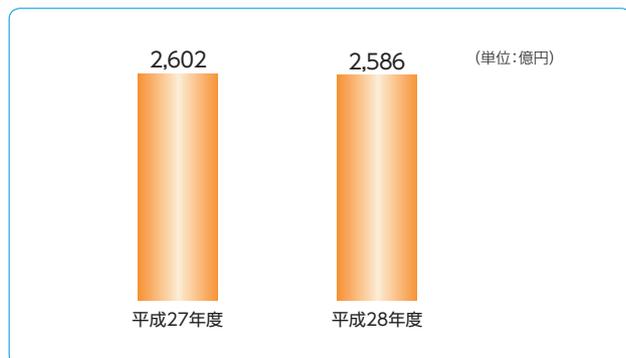
利益の状況

基礎利益

(前年度比 0.6%減)

2,586億円

基礎費用は減少したものの、基礎収益のうち保険料等収入ならびに資産運用収益が前年度と比べ減少したことなどにより、基礎利益は前年度比0.6%減の2,586億円となりました。



基礎利益(経常利益等の明細)

(単位:億円)

区分	平成27年度	平成28年度
基礎利益 (A) (=①-②)	2,602	2,586
基礎収益①	18,355	17,256
うち保険料等収入	15,333	14,399
うち資産運用収益	3,018	2,842
基礎費用②	15,753	14,669
うち保険金等支払金	7,306	7,430
うち責任準備金等繰入額	4,917	3,639
うち資産運用費用	2	3
うち事業費	3,274	3,337
キャピタル損益 (B)	△107	△231
臨時損益 (C)	△113	△74
経常利益 (A) + (B) + (C)	2,381	2,279

基礎利益の内訳(三利源)

(単位:億円)

区分	平成27年度	平成28年度
基礎利益	2,602	2,586
うち危険差損益	1,791	1,898
うち費差損益	379	479
うち順ざや額	431	208

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。

経常利益

(前年度比 4.3%減)

2,279億円

上記の通り、基礎利益が前年度と比べ減少したことに加え、金融派生商品費用や為替差損等の計上によりキャピタル損益がマイナスになるなど、前年度比4.3%減の2,279億円となりました。

最終利益(当期純利益)

(前年度比 0.3%増)

1,580億円

経常利益は減少したものの、最終利益は前年度比0.3%増の1,580億円となりました。

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

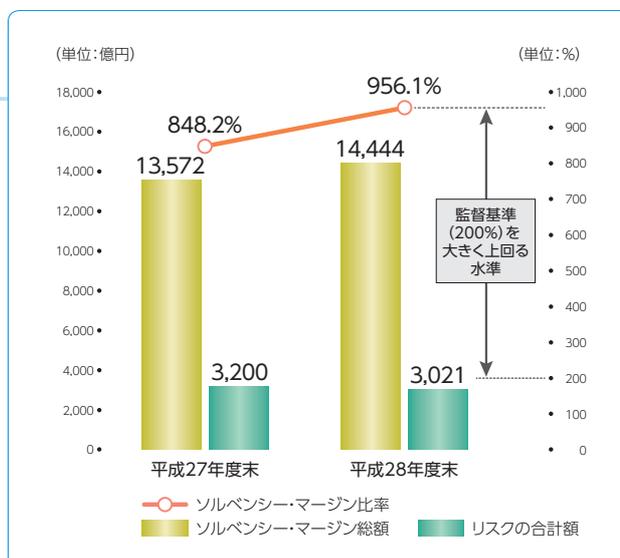
ソルベンシー・マージン比率

(前年度末比 107.9ポイント増)

956.1%

前年度末から107.9ポイント増加し、健全とされる200%を大きく上回っています。

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 5.9%減)

2兆3,350億円

前年度末比5.9%減の2兆3,350億円となったものの、引き続き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 4.7%増)

11兆2,856億円

総資産のうち93.2%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29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(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3.9%増の96万件となりました。一方、医療保険の販売は同10.0%減の44万件となりました。

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〉やこども保険、個人年金保険等について一部チャネルで販売制限を行ったため、新契約件数は前年度と比べ減少しました。

これらの結果、平成28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%減の155万件となりました。

これに伴い、年換算保険料に関しては、第三分野は前年度比5.6%増加したものの、全体では同7.1%減の892億円となりました。

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28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、4.3%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」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28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1.8%増)と医療保険(同1.8%増)がともに順調に増加し、前年度末比1.8%増の2,420万件となりました。なお、保有契約件数のうち、がん保険が1,522万件、医療保険が587万件と、合わせて全体の87.2%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1.4%増の1兆4,063億円となりました。そのうち第三分野の年換算保険料は1兆547億円と、全体の75.0%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きわ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27年度	平成28年度
新契約高	10,074	5,524
保有契約高	148,883	147,776
解約失効率(保険金額ベース)	4.0	3.7

(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28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、海外投資信託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2,814億円確保したことに加え、有価証券売却益(91億円)の計上などにより、資産運用収益は2,934億円

となりました。一方、資産運用費用については、金融派生商品費用(139億円)、為替差損(117億円)、有価証券売却損(65億円)の計上などにより、326億円となりました。

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9.7%減の2,608億円となりました。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2.41%となりました。

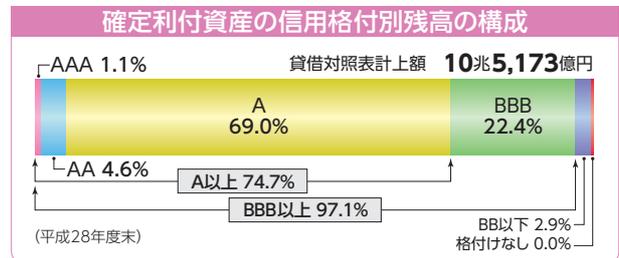
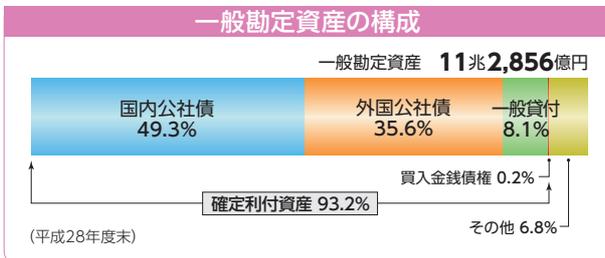
一般勘定資産の状況

平成28年度末の一般勘定資産は、前年度末比4.7%増の11兆2,856億円となりました。このうち93.2%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(5兆5,621億円)や外国公社債(4兆218億円)、一般貸付(9,099億円)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28年度末において当社が保有する確定利付資産(10兆5,173億円)のうち、残高の74.7%は外部格付けで“A”格以上、97.1%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28年度末における当社の貸付金残高9,309億円のうち、リスク管理債権額は300億円(貸付残高に対する比率:3.2%)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。

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。

また、日本法人への会社形態の変更にあたっては、長期かつ安定した資産運用をこれまで通り継続していくために新たな資産運用会社を設立し、資産運用部門を移管することを予定しています。

※ 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27年度 (平成28年3月31日現在)	平成28年度 (平成29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	28,922	44,945	0.4
	買入金銭債権	28,041	23,127	0.2
	有価証券 ①	9,514,554	10,103,239	89.5
	公社債	4,805,152	5,562,126	
	株式	1,620	1,895	
	外国証券	4,693,666	4,526,027	
	うち公社債	4,411,424	4,021,895	
	その他の証券	14,114	13,190	
	貸付金 ②	953,934	930,982	8.2
	保険約款貸付	18,897	21,022	
	一般貸付	935,036	909,959	
	有形固定資産	14,261	13,813	0.1
	無形固定資産	11,745	15,212	0.1
	再保険貸	14,636	14,771	0.1
	その他資産	165,787	89,588	0.8
	繰延税金資産	52,279	57,097	0.5
貸倒引当金	△8,648	△7,104	△0.1	
本支店勘定	44	24	0.0	
資産の部合計 ③		10,775,558	11,285,697	100.0
負債の部	保険契約準備金	9,973,563	10,345,111	91.7
	うち責任準備金 ④	9,860,071	10,229,552	
	代理店借	13,120	12,667	0.1
	再保険借	16,594	16,188	0.1
	その他負債	103,734	218,922	1.9
	退職給付引当金	9,452	8,541	0.1
	価格変動準備金 ⑤	46,351	50,381	0.4
	本支店勘定	3,722	—	—
負債の部合計		10,166,539	10,651,813	94.4
純資産の部	持込資本金	267	267	0.0
	供託金 ⑥	200	200	0.0
	剰余金	447,445	460,720	4.1
	繰越利益剰余金	447,445	460,720	
	持込資本金等合計	447,912	461,187	4.1
	その他有価証券評価差額金 ⑦	161,105	172,697	1.5
	評価・換算差額等合計	161,105	172,697	1.5
純資産の部合計 ⑧		609,018	633,884	5.6
負債及び純資産の部合計		10,775,558	11,285,697	100.0

① 有価証券

総資産の89.5%(10兆1,032億円)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(5兆5,621億円)や外国公社債(4兆218億円)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、1兆2,192億円となりました。

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」には契約者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28年度末の残高は、9,309億円となりました。

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28年度末は前年度末比4.7%増の11兆2,856億円となりました。

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28年度末における「責任準備金」の残高は、10兆2,295億円となりました。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28年度末における「価格変動準備金」の残高は、503億円となりました。

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28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増加したことにより1,726億円となりました。

⑧ 純資産の部合計

平成28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(4,607億円)を合計した結果、6,338億円となりました。

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27年度	平成28年度	
		(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	1,850,821	1,734,898	△6.3
	保険料等収入 ①	1,533,399	1,439,999	△6.1
	うち保険料	1,476,780	1,383,725	△6.3
	資産運用収益 ②	317,095	293,491	△7.4
	うち利息及び配当金等収入	296,295	281,464	△5.0
	うち有価証券売却益	16,891	9,108	△46.1
	その他経常収益	326	1,407	330.9
	経常費用	1,612,705	1,506,903	△6.6
	保険金等支払金 ③	730,668	743,006	1.7
	うち保険金	73,787	74,087	0.4
	うち年金	19,178	25,518	33.1
	うち給付金	394,218	397,914	0.9
	うち解約戻戻金	172,607	176,813	2.4
	責任準備金等繰入額	500,920	371,576	△25.8
	うち責任準備金繰入額 ④	497,989	369,481	△25.8
	資産運用費用 ⑤	28,383	32,675	15.1
	うち有価証券売却損	351	6,596	1,778.8
	うち有価証券評価損	20,938	—	△100.0
	うち金融派生商品費用	2,212	13,967	531.4
	うち為替差損	4,156	11,738	182.4
事業費 ⑥	327,476	333,745	1.9	
その他経常費用	25,255	25,900	2.6	
経常利益 ⑦	238,116	227,994	△4.3	
特別損益の部	特別利益	—	—	—
	特別損失	3,992	4,056	1.6
	固定資産等処分損	51	26	△48.5
	価格変動準備金繰入額	3,941	4,030	2.3
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	234,123	223,937	△4.4	
法人税及び住民税	84,059	75,175	△10.6	
法人税等調整額	△7,620	△9,327	—	
当期純利益 ⑧	157,683	158,090	0.3	

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28年度は前年度比6.1%減の1兆4,399億円となりました。

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28年度は前年度比7.4%減の2,934億円となりました。

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28年度の「保険金等支払金」は、前年度比1.7%増の7,430億円となり、うち保険金、年金、給付金の合計は4,975億円となりました。

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28年度の「責任準備金繰入額」は、前年度比25.8%減の3,694億円となりました。

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、為替差損などを含みます。平成28年度は、前年度比15.1%増の326億円となりました。

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28年度は、前年度比1.9%増の3,337億円となりました。

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28年度は、前年度比4.3%減の2,279億円となりました。

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28年度の「当期純利益」は、前年度比0.3%増の1,580億円となりました。

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12.3億円～

平成28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、4,975億円となりました。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3,979億円、うち「入院給付金」は2,040億円となりました。

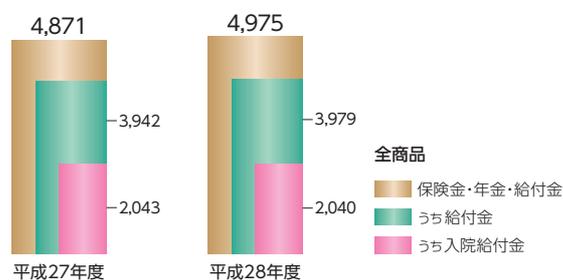
また、主力商品のひとつであるがん保険を通して、お客様にお支払いした「保険金・給付金等」は合計3,034億円、1営業日*あたり平均12.3億円にのぼっています。

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。

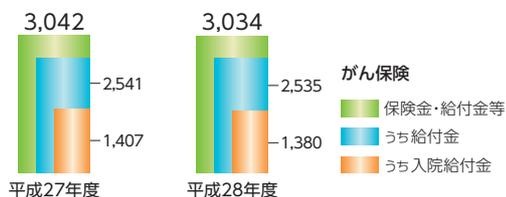
*当社営業日数：245日(平成28年度)

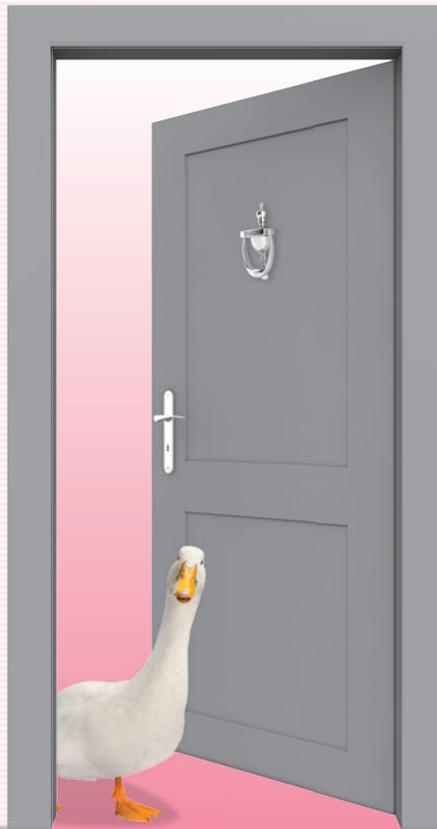
全商品 保険金・年金・給付金のお支払い額

(単位:億円)



うちがん保険 保険金・給付金等のお支払い額





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	34
インターネットサービス.....	39
「お客様の声」を経営に活かす取り組み.....	40
適切なお支払いのための取り組み.....	44
医療・介護に関するご契約者向けサービス.....	47
ディスクロージャー(情報開示)	48

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の見直し等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. 勧誘の際に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に、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、お客様に事前によく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（ご契約内容のお知らせ）



ご契約内容をお知らせし、保障の見直しや給付請求などの際にお役立ただけ資料として、ご契約者あてに「アフラックメール（ご契約内容のお知らせ）」を郵送しています。

アフラックメールをさらに読みやすく、わかりやすい内容とすべく、平成28年11月21日から全面改訂を行い、文字を大きく記載したうえで、多くの方に配慮した色彩にするなどデザインを刷新しました。



なお、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。

ご契約者様専用サイト

パソコンやスマートフォンなどから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・給付金等のお支払いに関して、ご請求手続きの流れや保険金・給付金等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>

保険金・給付金等をもらえなくご請求いただくために

当社より保険金・給付金等の請求書類をご案内した後、一定期間を経過しても未請求となっている場合には、ご請求をお忘れになっていないかをご確認いただく書類を送付しています。



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・給付金等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。ご請求に関する専門的なご質問やご相談にお応えできる体制を整備することで、スムーズかつ適切なお支払いに努めています。

保険金・給付金のご請求に関する専用サイト

専用サイトにアクセスいただくことで、保険金・給付金等に関する請求書類のお取り寄せ(郵送)やダウンロードが可能です。また、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については、インターネット上で処理が完結する「給付金デジタル請求サービス*」をご利用いただけます。これにより、請求書類の郵送によるお取り寄せや返送が不要となり、より速やかに給付金をお受け取りいただけます。

* サービス利用には一定の条件があります。詳細はオフィシャルホームページをご確認ください。

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、ご契約を継続していただくための取り組みを行っています。

* 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。

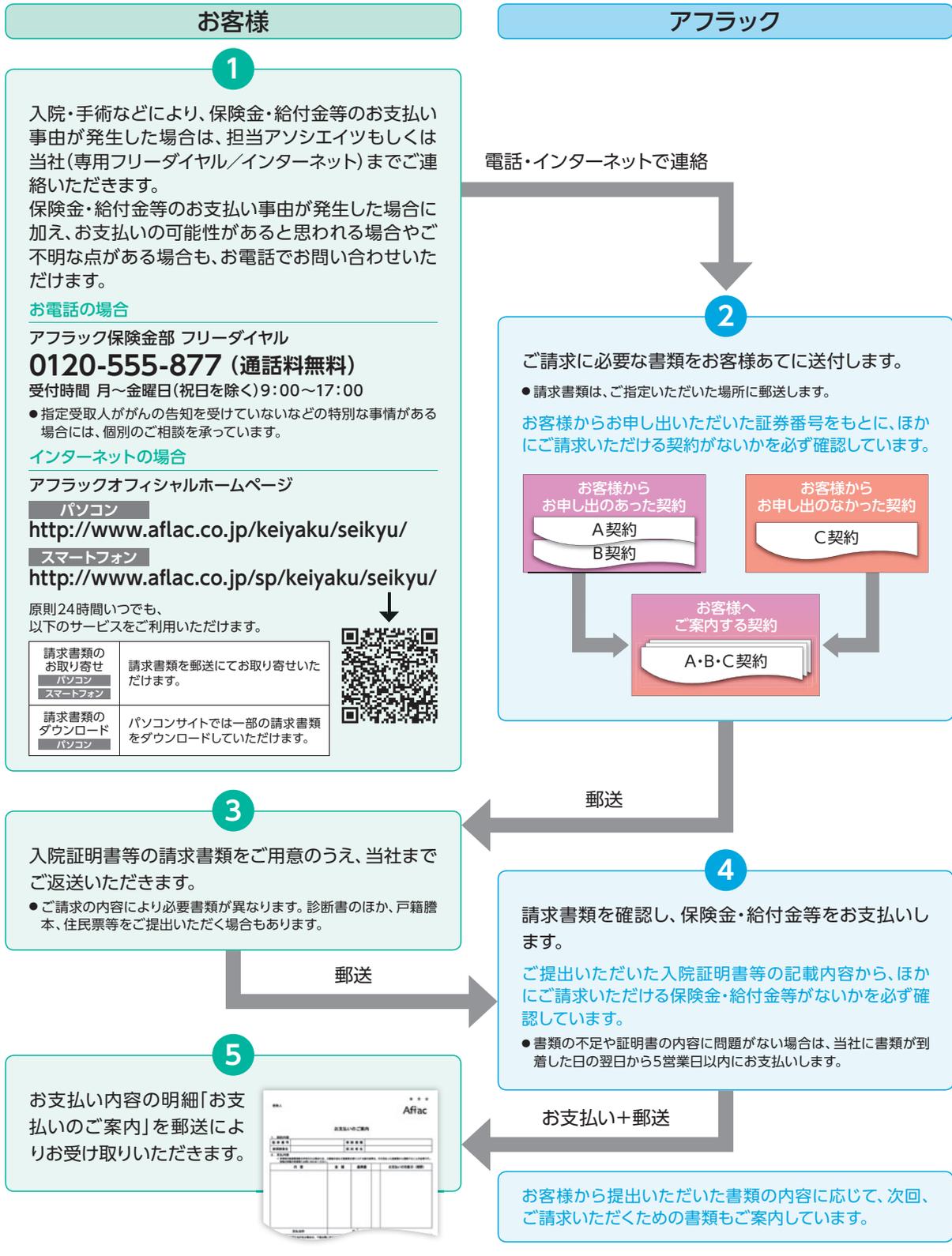
指定代理請求特約

「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



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サイトにて、受取人の方に基本情報の入力と必要書類の画像をアップロード(添付)していただきます。

お手続きの内容(原則24時間いつでもお手続き可能)

専用サイトへアクセス

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

※PC・タブレットからアクセスする場合は、必ずインターネット接続環境が必要です。

[給付金デジタル請求サービスを利用する]ボタンをクリック

※PC・タブレットからアクセスする場合は、必ずインターネット接続環境が必要です。

基本情報の入力

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していただきます。

必要書類の画像のアップロード

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)していただきます。



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。

インターネットで送信し、請求手続きが完了

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

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」を閲覧できる「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、「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答えするコンテンツ、



「がん保険がよくわかるサイト」

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。

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、パソコンやスマートフォンなどから手軽にご契約内容の確認や住所変更などインターネット上での手続き、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



「アフラック通信」

配信しています。アフラック通信では、健康やお金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。

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・電話番号の変更
 - クレジットカード払いのお申込み
 - 生命保険料控除証明書の再発行依頼(9月～翌年3月)
- 各種書類のお取り寄せ
 - 保険料振替口座の変更書類
 - 受取人の変更書類
 - ご契約者の改姓のための書類
- 商品パンフレットの請求



「ご契約者様専用サイト」

「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」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」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随時行っています。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」の機能向上などを行っています。

「お客様の声」の状況

平成28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125,193件、当社に業務・商品等の改善を期待する「相談・

要望」が104,118件、また、お礼やお褒め等の「感謝」の声は3,982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28年度	占率
苦情		125,193	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	41,391	33.1
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	13,495	10.8
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	32,508	26.0
保険金・給付金関係	お支払い手続きに関するご不満など	28,637	22.9
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	9,162	7.3
相談・要望		104,118	
感謝		3,982	
「お客様の声」の合計		233,293	

※「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依頼が80,309件、ダイレクトメール停止のご依頼が1,066件登録されています。(平成28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

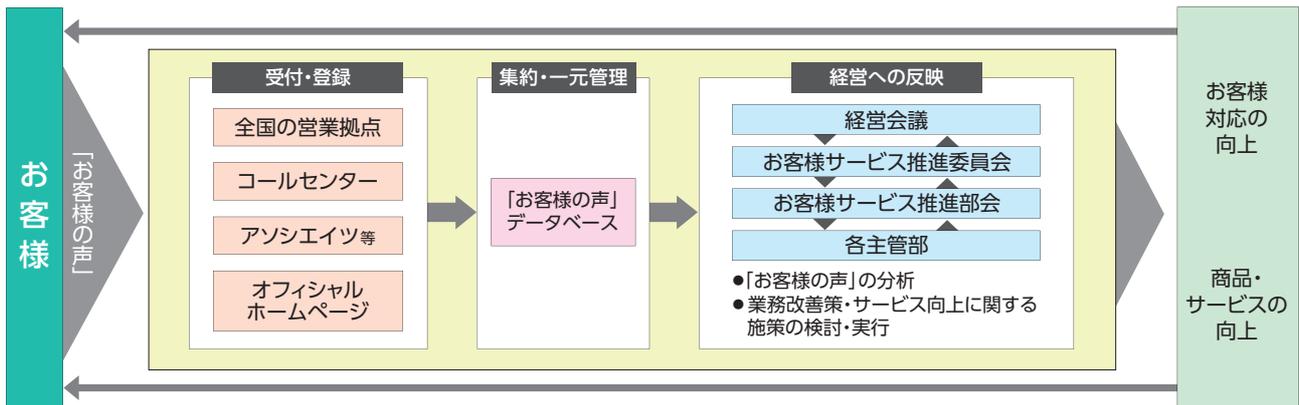
「お客様の声」の分析を進めた結果、業務の改善が必要と判断した場合は、当該業務の主管部が改善に取り組みます。特に重要性の高いテーマについては、お客様サービス推進部の担当役員を委員長とする「お客様サービス推進委員会」で「苦情」「相談・要望」に基づく改善策やお客様サービスの向上に資するテーマについても積極的に審議する態勢としています。「お客様サービス推進委員会」は執行役員以上で構成されており、審議内容は「経営会議」で報告されるなど、経営陣が率先して「お客様の声」を経営に活かす仕組みを構築しています。

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、組織的な苦情管理態勢の強化に努めています。

平成29年1月には、消費者庁等が推進する「消費者志向経営」の主旨を踏まえて「消費者志向自主宣言」を策定しており、宣言の内容を確実に実践していきます。

「お客様の声」を経営に活かす仕組み



(平成29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「高齢者対応実施報告書」を使用し、募集時の状況について記録を残しています。

さらに、平成29年7月から、業務提携関係にある日本郵便株式会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た現況確認サービスを開始しました。

第二連絡先制度の導入

平成28年11月より、ご契約者本人に連絡が取れない場合*に備え、ご契約者以外の方の連絡先を「第二連絡先」としてあらかじめ登録していただく制度を導入しました。これにより、ご契約者に連絡が取れなくなった場合でも当社が第二連絡先のご登録者にご契約者の連絡先をお伺いすることで、迅速な対応ができるようになります。

* 各種通知物をご契約者に届かない場合や緊急時の安否確認の際に連絡が取れない場合

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】

「アフラックメール」の全面改訂

お客様の声 「アフラックメール」に記載されているお知らせの文字が小さくて読む気にならない。もう少し大きな文字にできないのか？

改善内容 文字サイズを拡大したほか、多くの方に配慮した色彩を使用したデザインに刷新するなど、アフラックメールの全面改訂を行いました。その結果、「UCDA認証^{*1}」及び「CUD認証^{*2}」を取得しました。また、お客様に保障の見直しや給付金請求などのお手続きの際にご活用いただくため、「どのような保障内容なのか」「(給付金を)何回・何日分受け取れるのか」などについて、よりわかりやすい記載に変更しました。

(平成28年11月21日から改訂)

*1. 一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会による認証。第三者の公正な審査を経て、ユーザーにとって見やすく配慮されたデザインであると評価された対象物に表示できるマーク



*2. 特定非営利活動法人カラーユニバーサルデザイン機構による認証。色覚の個人差を問わずできるだけ多くの方に見やすいカラーユニバーサルデザインに配慮して作られた印刷物、製品等に表示できるマーク



【改善事例2】

「責任開始期に関する特約」の新設

お客様の声 すでに申込みが終わっているので、初回保険料の払込みが完了する前でも保障を開始してほしい。

改善内容 これまで、契約上の保障開始は「お申込み」「告知」「第1回保険料のお支払い」のすべてが完了した時点から有効としていましたが、お申込みの際に「責任開始期に関する特約」を付加することで、「お申込み」及び「告知」が完了した時点から保障が開始します。これにより、お客様は初回保険料のお支払い前から、保障を確保することができるようになりました。

(平成29年2月から取扱開始)

【改善事例3】

同性パートナーの死亡保険金受取人指定を開始

お客様の声 死亡保険金の受取人に同性パートナーを指定できるようにしてほしい。

改善内容 死亡保険金の受取人については、被保険者の配偶者または二親等以内の親族を指定することを原則としていましたが、一定の条件を満たした場合は、同性パートナーも受取人として指定できるようになりました。

(平成28年9月から対応開始)

CONTACTセンターが「COPC® CSP規格」認証を取得

当社のCONTACTセンター*は、1日に約1万件にのぼる多くのお客様からのお電話を受け付けています。それゆえ、当社ではお客様との重要な接点であるCONTACTセンターにおけるお客様満足度の向上と業務運営の効率性を重視し、お客様へのサービスの迅速性や正確性等を高いレベルで実現するために、さまざまな業務改革に取り組んでいます。その結果、お客様満足度において高評価を継続して獲得できている点、複数のロケーションでの高度かつ体系的な運営管理を実現できている点が高く評価され、平成28年12月にCONTACTセンター業務の国際基準品質保証規格である「COPC® CSP規格」を生命保険業界で初めて取得しました。



*当社のCONTACTセンターは、東京都調布市・兵庫県神戸市の2カ所で稼働しており、一般のお客様からのお問い合わせに対応する「コールセンター」、販売代理店専用の「アソシエイツサポートセンター」、業務提携先専用の「アライアンスサポートセンター」で組織されています。

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いています。平成28年度は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。

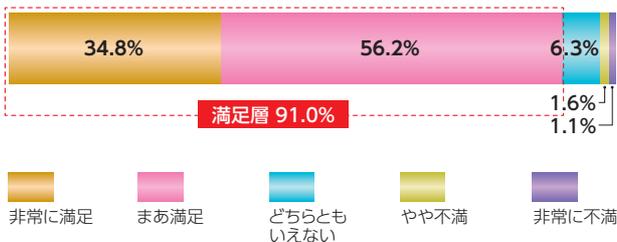
お客様満足度調査の概要

調査名：平成28年度 お客様満足度調査
 実施時期：平成28年7～8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：1,332部(回収率：26.6%)

保険契約手続き時の満足度 (回答数:754人)



保険金・給付金請求手続き時の満足度 (回答数:365人)



契約者懇談会開催の概況

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

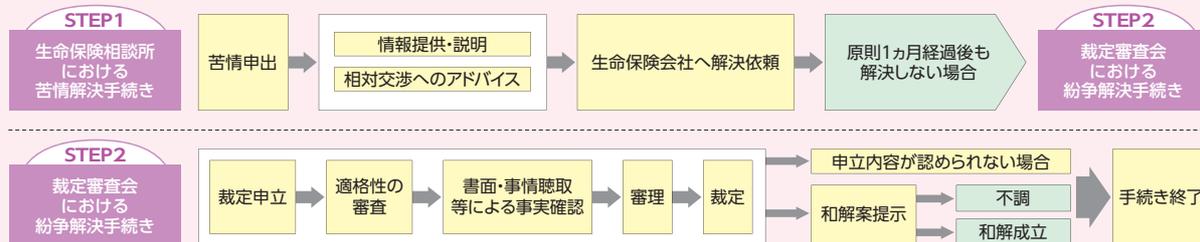
「金融ADR制度」は、お客様が生命保険会社を含む金融機関との間で十分な話し合いをしても問題の解決がつかないようなケースにおいて、裁判ではなく中立・公正な第三者にかかわってもらいながら迅速・柔軟な解決を図るための制度です。

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

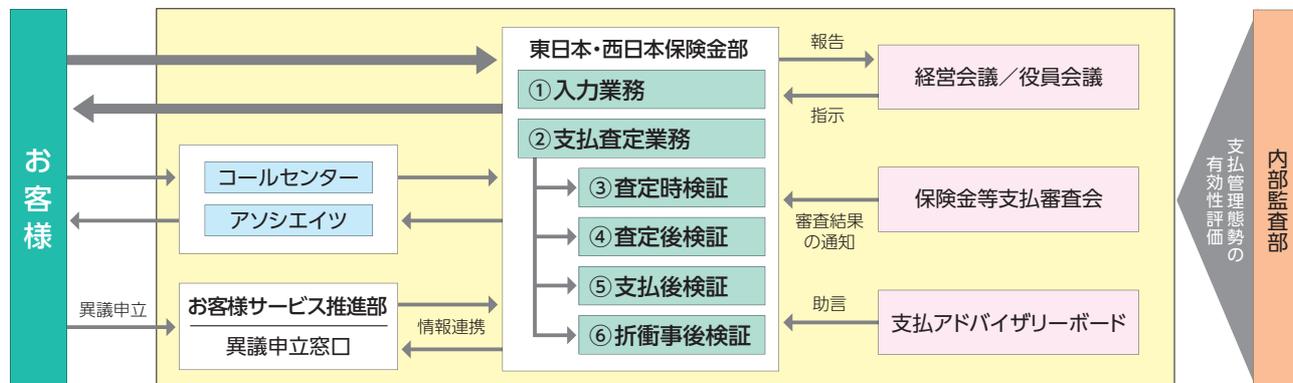


※ 審理の結果、事実確認の困難性などの理由から裁判等での解決が妥当であると判断した場合は、裁定手続きを途中で打ち切ることがあります。
 ※ 申し立てに係る請求内容については、審理の結果、和解に至らなかった場合でもその旨の通知を受けた日から1ヵ月以内に訴訟を提起した場合、裁定審査会が申し立てを受け付けたときにさかのぼって時効が中断します。

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29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及び正確性を検証して

います(④査定後検証)。

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及び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は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、支払査定結果及び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、週に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回開催)。

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評価しています。

保険金・給付金のお支払い状況

平成28年度における保険金・給付金のお支払い件数は、238万1,595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、19,295件(うち保険金232件、給付

金19,063件)でした。なお、保険金・給付金のお支払い状況については、当社オフィシャルホームページ(<http://www.aflac.co.jp/corp/report/payment/>)で定期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27年度	平成28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	20,101	19,295	232	19,063	35	9,354	3,764	1	5,909
詐欺取消	6	5	—	5	—	3	1	—	1
不法取得目的無効	—	—	—	—	—	—	—	—	—
告知義務違反解除	2,732	2,567	24	2,543	—	1,074	728	—	741
重大事由解除	9	2	—	2	—	1	1	—	—
免責事由該当	52	43	—	43	—	30	7	—	6
お支払い事由非該当	17,302	16,678	208	16,470	35	8,246	3,027	1	5,161
その他	—	—	—	—	—	—	—	—	—
お支払い件数	2,307,318	2,381,595	68,603	2,312,992	24,743	1,126,141	616,555	34	545,519

(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、「ご契約のしおり・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」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。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ことがあります。

【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
- 保険約款に定める「入院」に該当しない期間

※ 保険約款に定める「入院」とは、医師による治療が必要であり、かつ自宅等での治療が困難なため、病院または診療所に入り、常に医師の管理下において治療に専念することをいいます。保険約款に定める「入院」に該当するかどうかは、具体的な症状、検査結果及び治療内容などを確認し、入院当時の医学的水準に照らして客観的に判断します。

【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・がんの種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29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)

当社は、お客様に経営方針や財務内容などをより一層ご理解いただくために、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



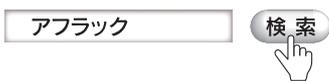
Aflac Incorporated 年次報告書*
米国会計基準による日米Aflac及び持株会社の事業報告書

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。

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

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行っています。

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開覧するサイト<<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	50
業務提携	52
研修・教育体制	54
商品開発	56

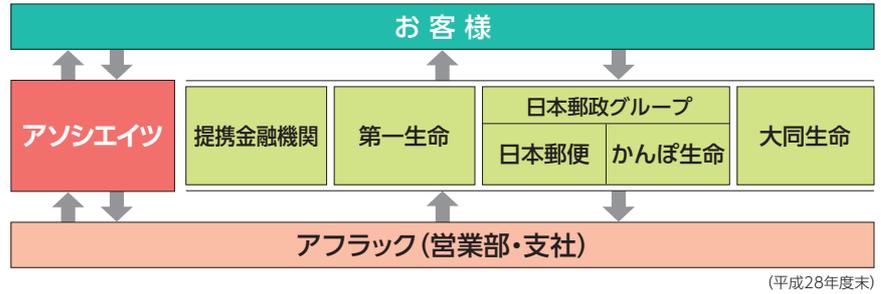
営業体制

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、全国の提携金融機関でも当社商品を販売しており、幅広い層のお客様との接点拡大に努めています。

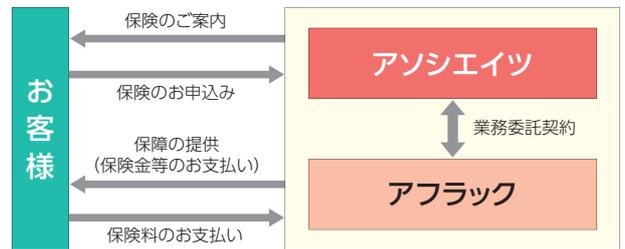
アソシエイツ制度

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。

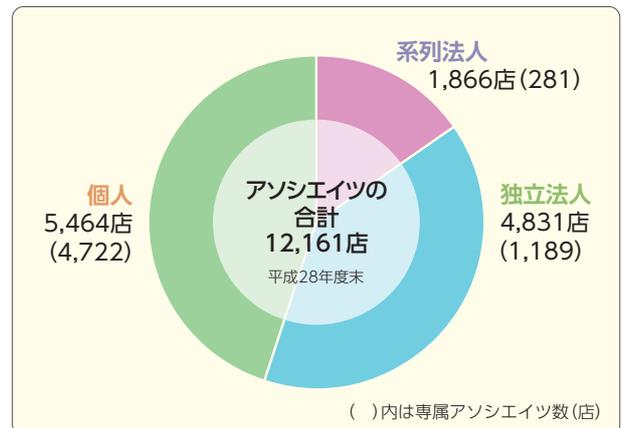
平成28年度末現在、全国のアソシエイツの総数は12,161店(うち系列法人アソシエイツ^{*1}1,866店、独立法人アソシエイツ^{*2}4,831店、個人アソシエイツ^{*3}5,464店)となっています。

なお、アソシエイツのうち、当社専属アソシエイツ^{*4}は6,192店(占率50.9%)、うち個人アソシエイツは4,722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(373)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、当社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461店(平成28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社会保障制度を踏まえたうえで、家族構成やライフスタイルに合った保障をコンサルティング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

「よくわかる!ほけん案内」の店舗



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、保険相談の予約も可能です。

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28年度末会員数:7,514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。



第27回A&Aコミュニケーション活動 全国発表大会

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」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。



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17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。そして、平成25年7月には、日本郵政グループとの業務提携がスタートし、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。平成28年度は両社のキャラクターを起用したポスター・販促品を共同で制作するなど、さらなる協力体制を築いています。さらに、全国各地の郵便局で「がんを知る展」を開

催するなど、お客様へのがん啓発にも力を入れています。

また、株式会社かんぽ生命保険においては、平成26年7月から全国の支店でがん保険を販売しています。

これに伴い、当社支社では各種研修を実施する体制を整備しており、新規取扱者の研修に加えて、郵便局やかんぽ生命からの要望に応じた商品・事務知識、コンプライアンス、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。

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月から法人会において販売を開始しました。また、平成28年8月から、これまで取り扱ひのなかった近畿2府4県についても販売を開始し、全国

約3,800人(平成28年度末時点)の同社営業職員が当社のがん保険をご案内しています。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、全国的な広がりを見せ、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79万社(平成28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、就労所得保障保険、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28年度末現在、提携金融機関は373にのぼり、その支店数は約2万店に達しています。

平成28年度は当社の最大の強みである第三分野商品において、医療保険の改定や就労所得保障保険の導入など商品ラインアップのさらなる充実を図り、金融機関を訪

れるお客様のさまざまなニーズにお応えしています。

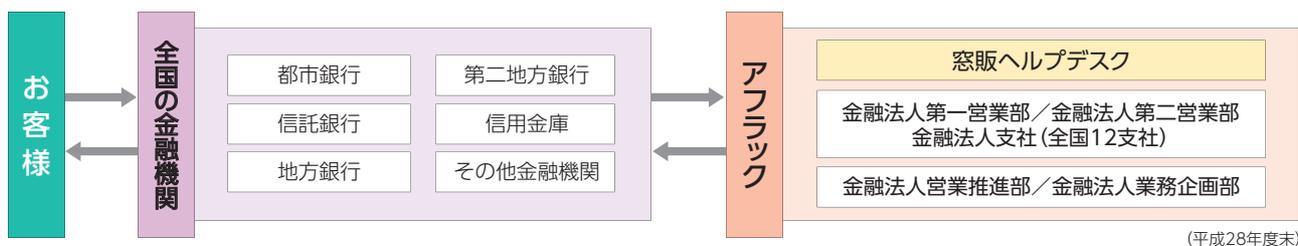
これらの商品・事務知識・コンプライアンスなどに関する研修は、「金融法人第一営業部」及び「金融法人第二営業部」に属する「金融法人支社(全国12支社)」で対応しています。

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」を整備するなど、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	246
その他金融機関	15
合計	373

(平成28年度末)



(平成28年度末)

アライアンスサポートセンター

当社では、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、金融機関専用の「窓販ヘルプデスク」や郵便局専用の「郵便局サポートデスク」など各提携先専用のコールセンター(総称：アライアンスサポートセンター)を設けています。

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28年度は年間約35万件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閲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」の動画配信を行っています。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ご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 インターネット上で電子申込書のシステムを利用するデジタル申込みツールです。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行うことができます。



「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。

病気やケガへの備えの必要性を理解するための研修では、治療費の発生や収入の減少に備えることで、お客様の資産を守ることの重要性について解説しています。

また、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た「セミ・オーダー式研修」で

は、「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28年度の研修実施回数は、全国の金融機関で83,000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29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。



商品開発

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がん保険です。通常のがん保険には、がんを経験されたお客様はご加入いただくことができませんが、この商品は満20～85歳のお客様で、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された場合など、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〉

近年の医療の実態に合わせ入院日数の短期化や多様化する治療に備えられる医療保険です。

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に加えて、入院したときの一時金特約、女性特有の手術を手厚く保障する特約を平成29年2月に発売し、より多くのニーズにお応えできるようになりました。



(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
- 入院準備にかかる費用にも備えられる特約の付加が可能
- 退院後の通院保障に加え、入院前の通院も保障*
- 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
- 女性特有の手術に給付金を上乗せする特約の付加が可能

* 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。

入院や手術の保障に加えて、入院前後の通院や三大疾病に対する手厚い保障を追加できます。



(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*
- 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、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気やケガの「治療」に対する経済的保障の提供に注力してきましたが、平成28年7月に同商品を発売したことにより、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、お客様の病気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した。

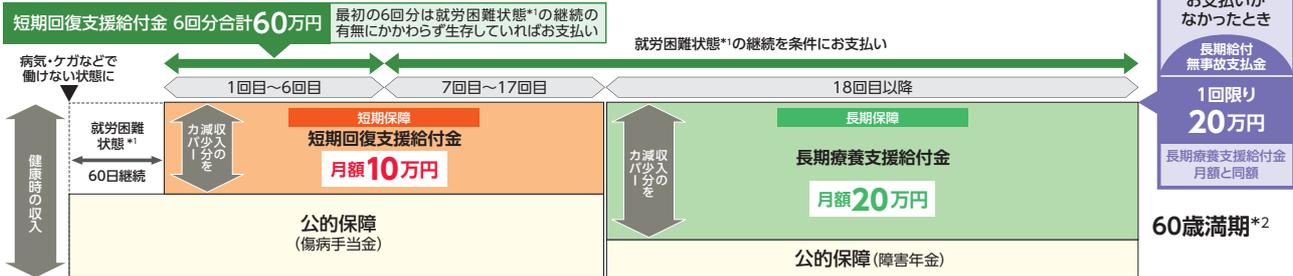
〈病気やケガで働けなくなったときの 給与サポート保険〉の特長

- 病気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20万円の場合) 〈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

がんに罹患されたとき、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

病気やケガをしたとき、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

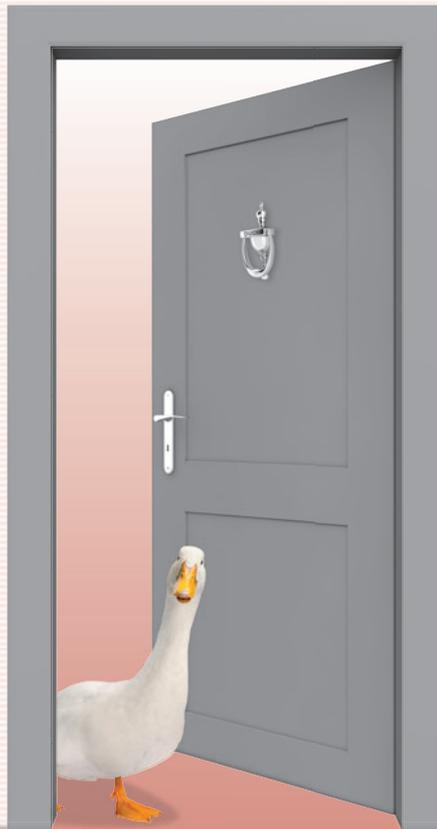
病気やケガをしたときの精神的な不安や公的保障の申請手続き、治療方法の選択などをサポートするため、「メンタルヘルスに関するご相談」「障害年金や傷病手当金などに関するご相談」「病気やケガの治療に関するご相談」に関するサービスをご利用いただけます。

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

主な商品一覧 (平成29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
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
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	60
コンプライアンス態勢	61
情報資産の保護に向けた取り組み	64
リスク管理態勢	66
危機管理態勢	70
財務報告に係る内部統制評価	71
内部監査態勢	72

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」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

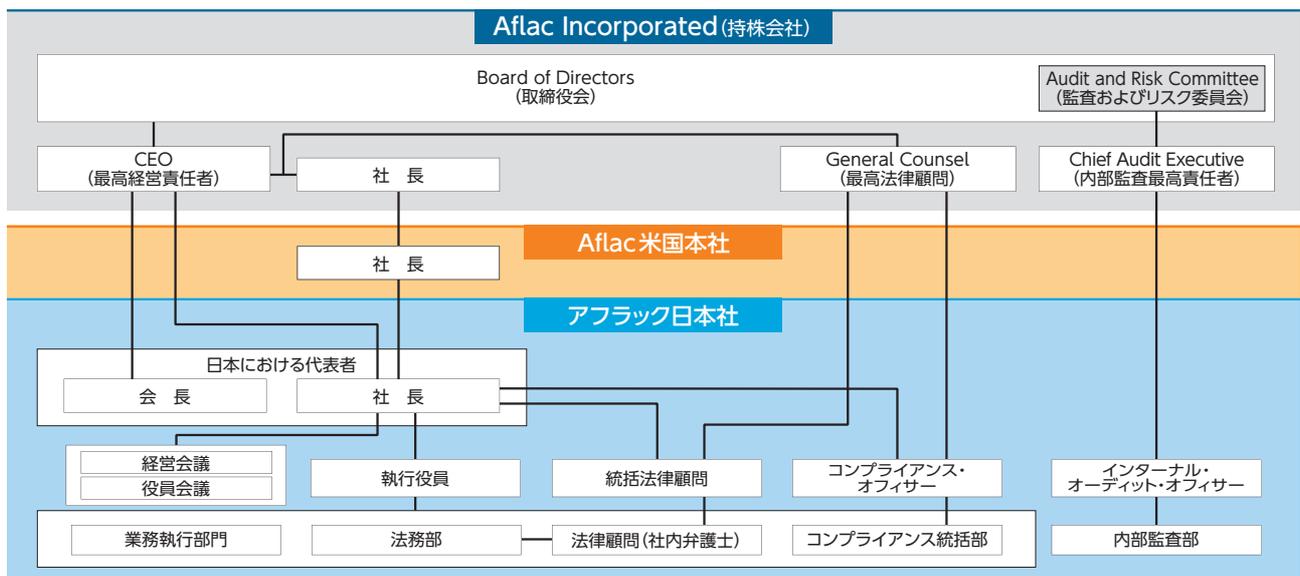
ス及び内部管理態勢の確立を前提に、日本社に最大限の主体性を与え、迅速かつ円滑な経営判断及び業務運営を行わせることが定められています。

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29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」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」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、各々が法令・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くとともに、日本社の統括法律顧問のもとに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関す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・アソシエイトへの教育・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

アソシエイトについても、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、アソシエイト内での教育・研修等に活用できるようにしています。また、月1回のアソシエイト会議やアソシエイト向け情報誌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。

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。

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、法令や行動倫理憲章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の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、アソシエイトや取引先が当社や当社役職員による法令等の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

役職員による法令等の違反、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、法令等の違反があった場合には、人事部に報告し、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、アソシエイトによる法令等の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。調査の結果、不祥事件に該当する場合は財務局等へ届出を行います。また、不祥事件に該当するか否かにかかわらず、「代理店の行為の規制に関する規程」に違反した場合は、コンプライアンス・オフィサーを審査会長とする「代理店行為審査会」において審査し、処分内容を決定します。なお、処分の対象になったアソシエイトに対しては、コンプライアンス統括部が再発防止策の提出を課したうえで、それが有効に機能していることを確認しています。

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。

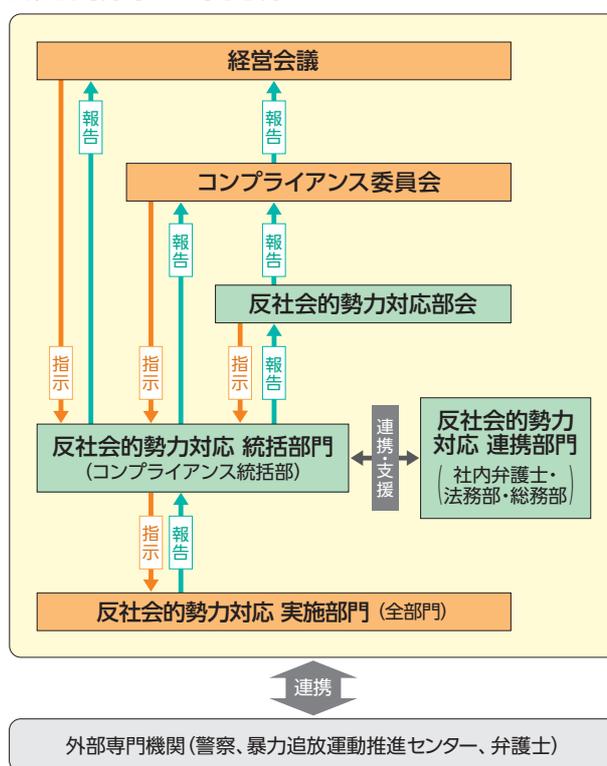
● 反社会的勢力への対応態勢

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、お客様からの信頼に応える重要な責務であるとの考えのもと、情報セキュリティ管理態勢のより一層の整備・強化に取り組んでいます。

特に、世界的規模で脅威が深刻化しているサイバー攻撃を想定した情報資産の適切な保護及び管理は、経営上の重要な責務であると認識し、当社では情報資産を適切に維持・管理するための措置を講じるとともに、継続的にその高度化を図っています。

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」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、うえて、「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。

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、

サイバー攻撃等による情報漏えいの防止（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。

また、当社では、平成28年1月施行の「個人番号（マイナンバー）制度」や平成29年5月施行の「改正個人情報保護法」対応においても、各会議体における審議等を通じて法令等に沿った適切な態勢整備を行っています。

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、平成29年1月には、情報セキュリティ部門を担当する日本社チーフ・インフォメーション・セキュリティ・オフィサー（CISO）を新たに設け、そのリーダーシップのもと情報セキュリティ管理態勢のより一層の整備・強化に取り組んでいます。サイバー攻撃に対しては、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。さらに、サイバー攻撃に対処するための部門横断的な専門組織であるCSIRT（Computer Security Incident Response Team）を設置し、サイバー攻撃の検知から初動対応及び復旧対応までの態勢等を整備しています。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」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及びサイバー攻撃への対処方法について、個人情報等保護に関する通信教育や入社時・管理職登用時などの研修の実施等に加え、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するなど、より一層の意識向上を図っています。

アソシエイツへの対応

当社は「アソシエイツ制度」を採用していることから、アソシエイツ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、アソシエイツを指導・監

督する立場として、ルール of 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。

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の責務として極めて重要であり、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

外部委託先への対応

当社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。

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、電話等を通じてお問い合わせ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、当社との電話につきましても、適切な対応を行うために録音させていただくことがあります。

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、社会的身分、保健医療、労働組合への加盟、性生活、犯罪経歴、犯罪により害を被った事実、被疑者または被告人としての刑事事件に関する手続が行われた事実、少年の保護事件に関する手続が行われた事実に関する個人情報(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
- 相続手続による権利義務の移転等の遂行に必要な範囲において、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、従業者に対する指導・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。

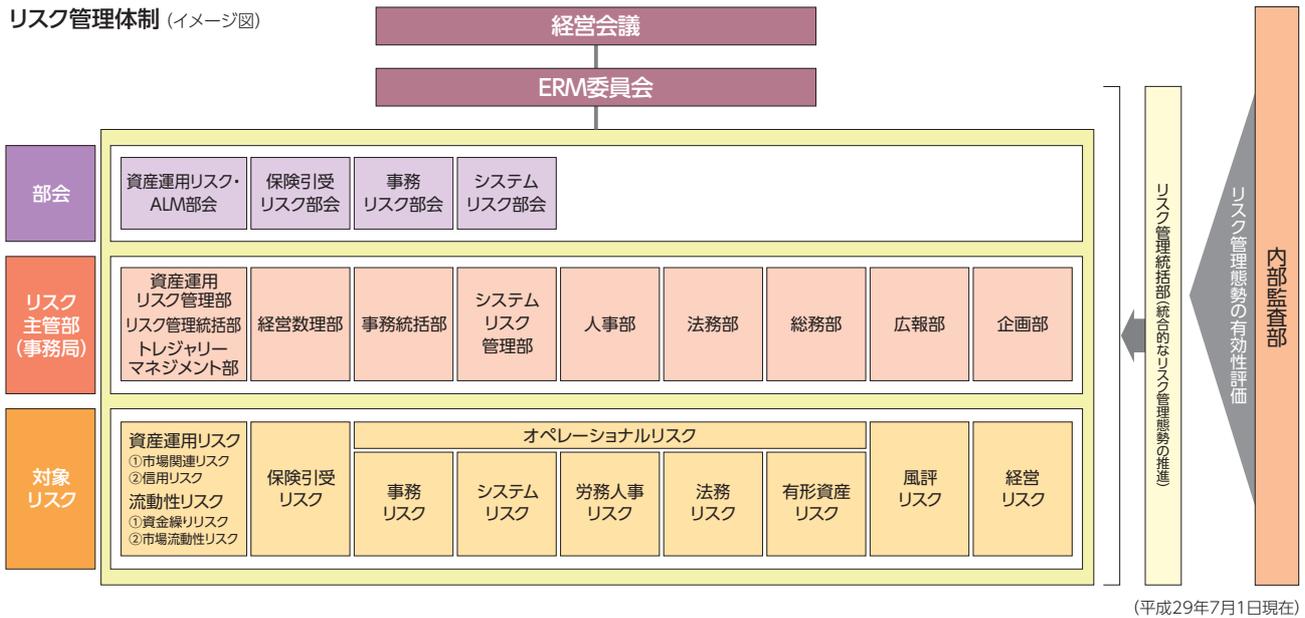
「資産運用リスク・ALM部会」「保険引受リスク部会」「事務リスク部会」「システムリスク部会」の4つの部会は、各

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 (イメージ図)



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、高額な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、全社における事務標準化の推進等を通じて、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をを行い、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

昨今の企業を取り巻く環境の多様化・複雑化により、さまざまな危機に直面する可能性が高まるなか、当社は危機が発生した場合においても、保険会社としての社会的責任を果たすべく、危機管理態勢の強化に積極的に取り組んでいます。

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。危機が発生した場合、お客様へのサービス提供の継続及び平常時の業務への早期復旧ができるよう、対応策を定めるとともにその実効性を高める取り組みを進めています。

危機管理体制

危機の種類及び影響に応じて対策本部を設置し、危機対応を迅速かつ適切に実施できる体制を整備しています。特にお客様や当社業務に甚大な影響を及ぼす恐れのある危機が発生した場合は、社長を本部長とする「日本社危機対策本部」を設置し、的確な経営判断のもと対応で

きる体制としています。

また、企画部内に専任組織である「危機管理室」を設け、平常時から危機管理態勢の強化に取り組んでおり、危機が発生した場合は、日本社危機対策本部の事務局として、情報を集約するハブ機能の役割を担っています。

業務継続計画(BCP)に関する取り組み

当社では、危機発生時に速やかに優先業務を再開・継続すべく、「業務継続計画(BCP)」を定めています。本計画では、保険金・給付金等のお支払い業務、コールセンター業務、システムの保守及び運用業務をはじめとするお客様へのサービス提供に関わる業務を優先業務として位置

付けています。危機時においても優先業務を確実に遂行できるよう、業務の運営拠点やシステムのデータセンターを分散し、業務の継続態勢を強化しています。また、業務運営に与える影響が大きい危機に対しては、「BCP業務手順書」に対応手順の詳細を定めています。

各種訓練の実施

業務継続計画(BCP)の実効性を平常時から確認し、危機発生時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。また、実施結果を踏まえ、業務継続計画(BCP)の見直し・改善を行っています。

BCP業務手順書実行訓練

危機発生時に迅速に安否確認等の初動対応及び優先業務の継続または早期再開ができるよう、BCP業務手順書の実効性を確認する訓練を実施しています。

日本社危機対策本部訓練

危機時においても的確な経営判断を行えるよう、日本社危機対策本部の設置及び初動対応の訓練を実施しています。

「札幌システム開発オフィス」の開設

平成28年4月、大規模災害リスクに備えた事業継続体制をさらに強化すべく、システム開発部門の一部を北海道札幌市に移転しました。事業拠点の分散を図ることで、大規模災害の発生などいかなる状況においても、お客様へのサービスを継続的に提供できる体制を整備しています。



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。

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

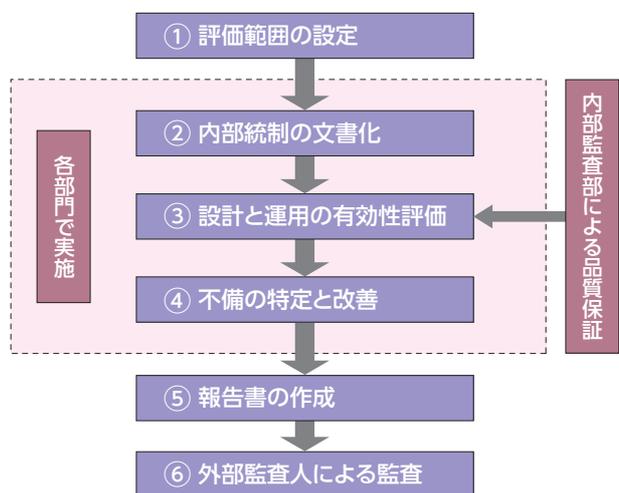
設計と運用の有効性評価に基づき、内部統制の不備を特定し、改善が必要な項目について適宜対応

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

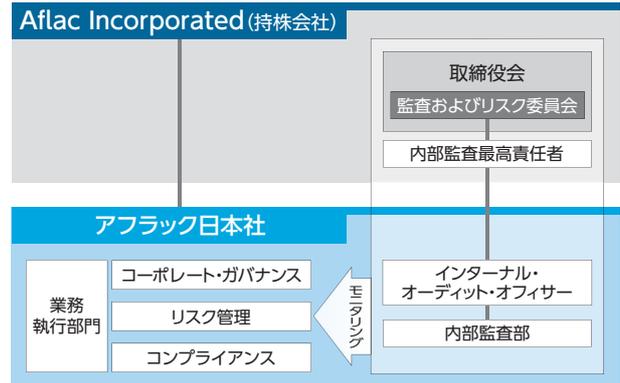
当社は内部監査によって、経営活動及び業務活動全般を独立的かつ客観的な立場でモニタリングし、その有効性の評価を行っています。また、監査結果に基づく助言・提案等を通して経営に付加価値を提供し、組織の目標達成に貢献しています。

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。

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

沿革.....	74
役員一覧.....	76
組織・従業員の状況	78
店舗ネットワーク	80
米国本社の概要	82
Aflacの概要.....	86



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が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 ロゴマーク“AFLAC”を採用 ④
- 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
- 6月 〈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が1,000万件に到達
- 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
- 1月 〈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)をはじめ取得
8月 〈引受基準緩和型医療保険 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2,000万件に到達
- 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पी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 〈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 株式会社かんぽ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
〈病氣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
11月 総務省が主催する「テレワーク先駆者百選」に選出
12月 コンタクトセンター業務の国際基準品質保証規格「COPC® CSP規格」を取得
- 29年(2017) 2月 〈ちゃんと応える医療保険EVER〉〈家族に毎月届く生命保険 GIFT〉を改定
東京都のがん対策事業で「優良賞(大企業部門)」を受賞
3月 「2017 J-Winダイバーシティ・アワード(個人賞・経営者アワード)」を受賞
4月 マーソ株式会社と健康増進・ヘルスケア領域で協業を開始
5月 株式会社メディカルノートと健康増進・ヘルスケア領域で業務提携に合意



役員一覧

マネジメントチーム 男性40人、女性6人(女性の比率13.0%)

日本における代表者・会長

氏名	略歴
Charles D. Lake II (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 4月 常務執行役員 統括法律顧問 7月 副社長 統括法律顧問 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
山内 裕司 (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 平成29年7月 副会長

日本における代表者・社長

氏名	略歴
古出 眞敏 (こいで・まことし) 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 平成29年7月 日本における代表者・社長

(全部門管掌)

専務執行役員

氏名	略歴
有吉 浩二 (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
John A. Moorefield (ジョン・モアフィールド) 昭和37年生まれ (IT部門、契約サービス部門、情報セキュリティ部門)	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 平成29年1月 専務執行役員 CTOJ/CISOJ (Chief Information Security Officer for Japan) 4月 専務執行役員 CTOJ

上席常務執行役員

氏名	略歴
磯中 淳 (いそなか・じゅん) 昭和32年生まれ (営業・マーケティング部門)	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

常務執行役員

氏名	略歴
村山 芳史 (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
Andrew J. Conrad (アンドリュー・コンラッド) 昭和32年生まれ (企画・調査部門、コンプライアンス部門)	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) 平成28年9月 常務執行役員 統括法律顧問 コンプライアンス・オフィサー(兼任)
石井 理 (いしい・おさむ) 昭和32年生まれ (特命事項担当)	平成20年4月 当社入社 執行役員 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
CAOJ 宇都出 公也 (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)
蓮本 智仁 (はすもと・ともひと) 昭和34年生まれ (特命事項担当)	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) 平成29年1月 常務執行役員
杉山 幸裕 (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
大迫 孝司 (おおさこ・たかし) 昭和36年生まれ (企画・調査部門、リスク管理部門)	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
久保 理子 (くぼ・りこ) 昭和36年生まれ (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 平成27年1月 インターナル・オーディット・オフィサー 常務執行役員 秘書室長委嘱
CIOJ 二見 通 (ふたみ・とおる) 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 山本 秀人 (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)
加藤 広亮 (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28年1月 常務執行役員
大塚 裕 (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 平成29年1月 常務執行役員
保険計理人 熱田 和実 (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 平成29年1月 常務執行役員 保険計理人
木島 葉子 (きじま・ようこ) 昭和38年生まれ (企画・調査部門)	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 平成28年9月 執行役員 平成29年1月 常務執行役員

(平成29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
薄井 健二 (うすい・けんじ) 昭和34年生まれ (企画・調査部門)	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 インターナル・オーディット・オフィサー 平成24年 1月 執行役員
小野 晃一 (おの・こういち) 昭和37年生まれ	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
竹内 宏 (たけうち・ひろし) 昭和42年生まれ	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 12月 アフラック保険サービス株式会社 代表取締役社長 (兼任) 平成27年 1月 執行役員 金融法人営業企画部長委嘱
車塚 誠 (くるまつか・まこと) 昭和40年生まれ (新契約プロジェクト)	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 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 (兼任) 平成25年 4月 執行役員
小田 均 (おだ・ひとし) 昭和42年生まれ	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) 8月 執行役員 資産運用部長委嘱
栗原 徹也 (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
木曾川 栄子 (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)
関根 貴久 (せきね・たかひさ) 昭和37年生まれ	昭和60年 4月 当社入社 平成24年 1月 執行役員 平成29年 1月 執行役員 アソシエイツ営業推進第三部長委嘱
國谷 昌賢 (くにたに・まさよし) 昭和37年生まれ	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
達川 明俊 (たつかわ・あきとし) 昭和38年生まれ (契約サービス部門)	昭和61年 4月 当社入社 平成24年 1月 執行役員
堀内 正紀 (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
柚木 良宣 (ゆのき・よしのり) 昭和37年生まれ	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
外池 宏之 (とのいけ・ひろゆき) 昭和41年生まれ	平成26年10月 当社入社 執行役員 金融法人営業推進部担当役員補佐

相談役

氏名	略歴
外池 徹 (とのいけ・とおる) 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16年11月 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 7月 日本における代表者・社長 平成27年 1月 副会長 平成29年 1月 相談役

執行役員

氏名	略歴
栗原 茂樹 (くりはら・しげき) 昭和39年生まれ	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
重松 淳 (しげまつ・じゅん) 昭和40年生まれ (企画・調査部門)	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) 平成29年 1月 執行役員 企画部長委嘱
中西 伸 (なかにし・しん) 昭和39年生まれ (監査部門)	インターナル・オーディット・オフィサー 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
澤村 環 (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
河原 正視 (かわはら・まさし) 昭和34年生まれ (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 平成28年 9月 執行役員 運用業務統括部長 兼 資産運用オペレーション部長委嘱
真鍋 美薫 (まなべ・みか) 昭和39年生まれ	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
島田 由秋 (しまだ・よしあき) 昭和41年生まれ	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委嘱
森口 康弘 (もりぐち・やすひろ) 昭和41年生まれ (リスク管理部門)	平成11年 4月 当社入社 平成29年 1月 執行役員
副統括法律顧問 山下 朝陽 (やました・あさひ) 昭和37年生まれ	平成24年 1月 当社入社 副統括法律顧問 平成29年 1月 執行役員 副統括法律顧問
佐伯 和則 (さいき・かずのり) 昭和42年生まれ (営業・マーケティング部門)	平成12年 3月 当社入社 平成29年 1月 執行役員 マーケティング企画部長委嘱
村上 史子 (むらかみ・ふみこ) 昭和37年生まれ	昭和61年 4月 当社入社 平成29年 1月 執行役員 契約管理企画部長委嘱
CISOJ 於 云林 (ゆ・ゆんりん) 昭和39年生まれ (情報セキュリティ部門)	平成29年 4月 当社入社 執行役員 CISOJ (Chief Information Security Officer for Japan)
CDOJ Bruce G. Appleby (ブルース・アップルビー) 昭和48年生まれ	平成29年 5月 当社入社 執行役員 CDOJ (Chief Digital Officer for Japan)

会計参与の氏名又は名称

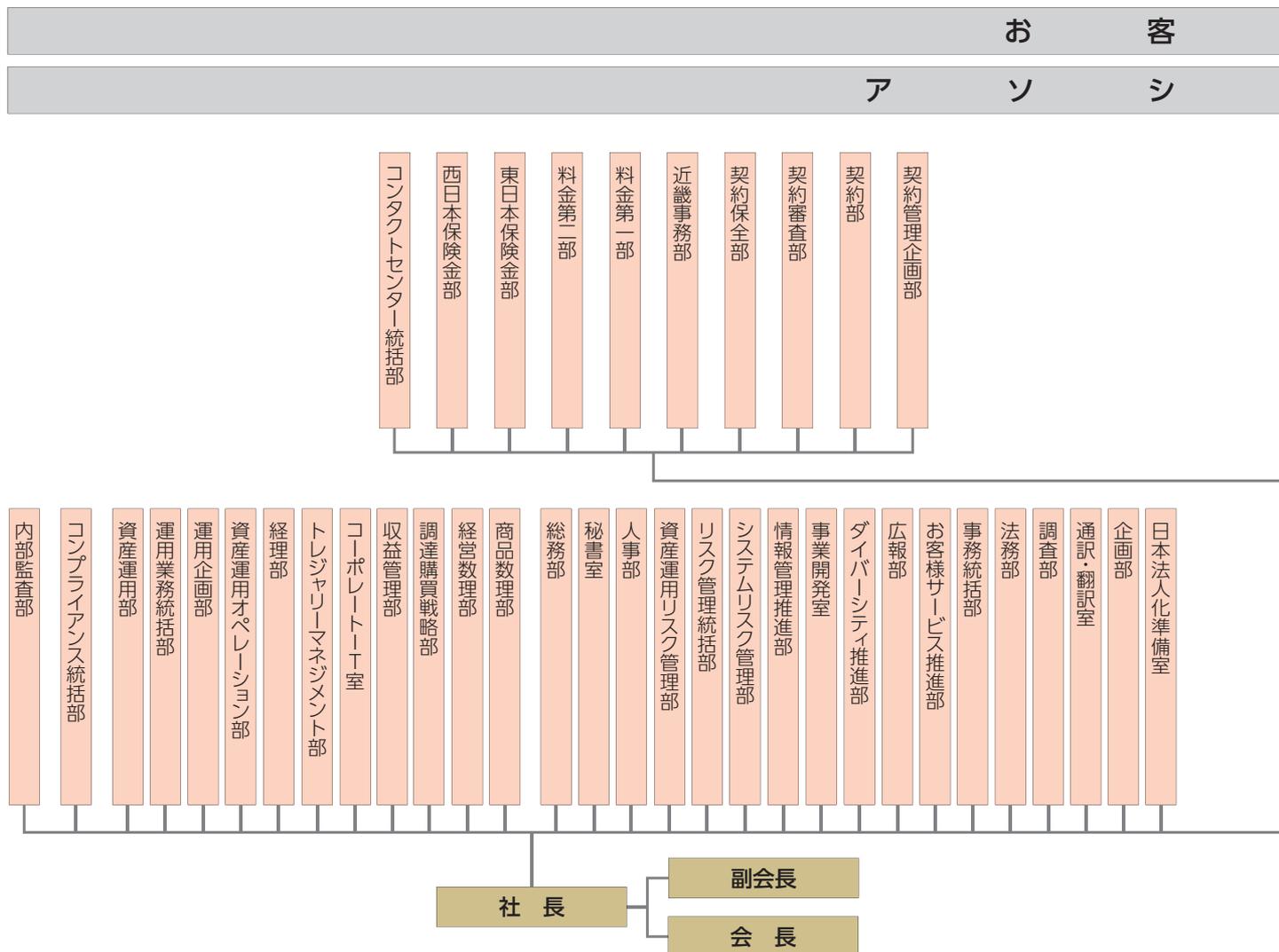
該当ありません。

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27年度末	平成28年度末	平成27年度	平成28年度
内勤職員	4,463	4,734	472	510
うち男子	2,295	2,417	241	229
うち女子	2,168	2,317	231	281
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28年3月	平成29年3月
内勤職員	406	408

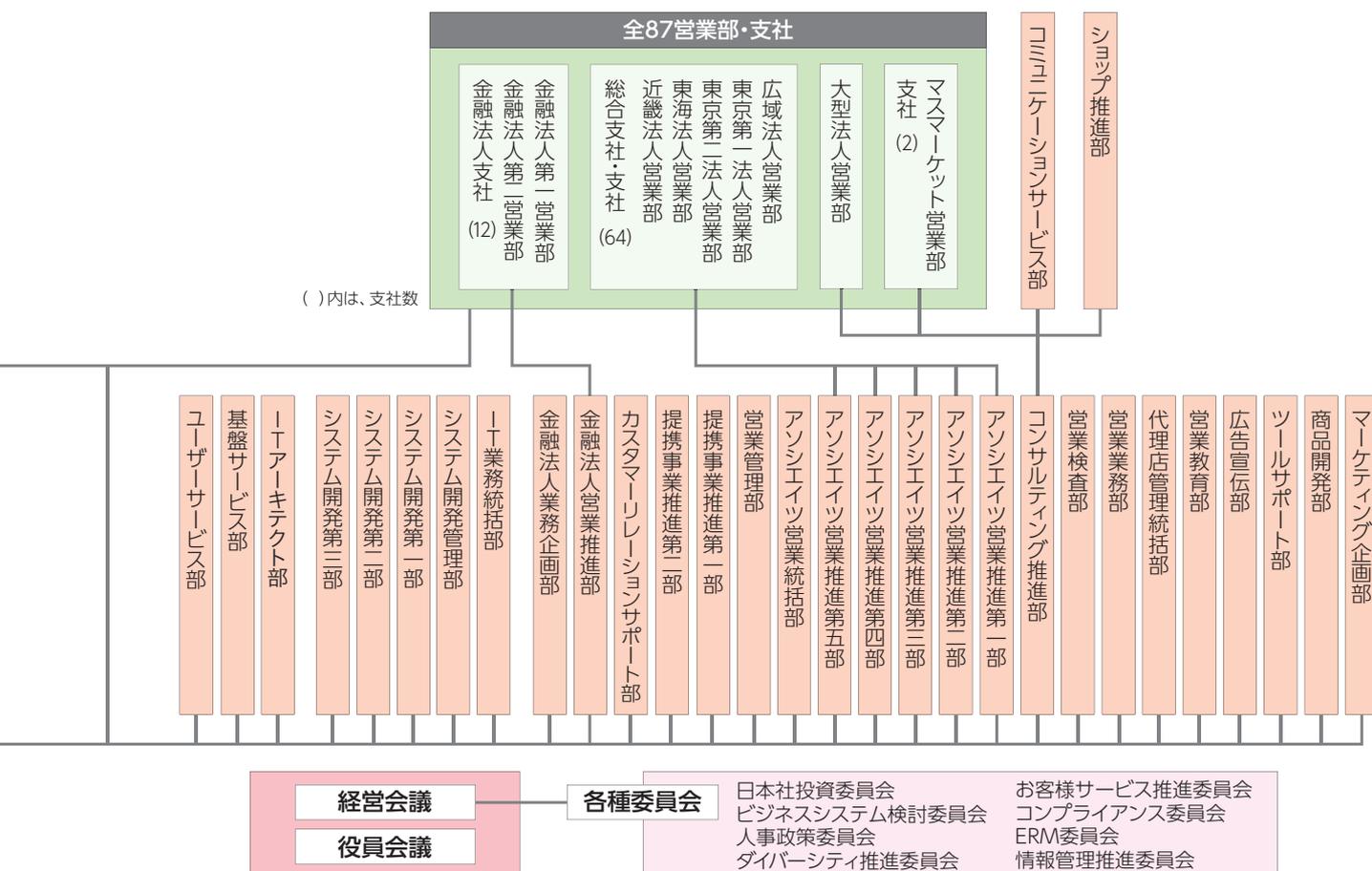
(注) 1. 内勤職員とは、社員及び嘱託の合計です。
2. 平均給与額は各年3月中の税込定例給与であり、賞与及び時間外手当は含まれません。

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		平均勤続年数	
	平成27年度末	平成28年度末	平成27年度末	平成28年度末
内勤職員	38.2	38.4	10.7	10.7
うち男子	39.6	39.6	11.6	11.6
うち女子	36.8	37.1	9.7	9.7
営業職員	該当なし	該当なし	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。

営業拠点数の推移

区分	平成27年度末	平成28年度末
営業部・支社	88	87

(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いています。

	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
	関越越金融法人支社	〒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
	首都圏エリア	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)
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		同上	03-6311-5095
マスマーケット営業部第一支社		〒160-0023 新宿区西新宿1-23-7 (新宿ファーストウエスト17F)	03-3344-2936
マスマーケット営業部第二支社		同上	03-3344-2639
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)	03-3344-1580
東京第一支社		同上	03-6757-2603
東京第二支社		同上	03-6757-3085
東京第三支社		同上	03-6757-3352
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
金融法人第一営業部第一金融法人支社		〒100-0005 千代田区丸の内1-6-1 (丸の内センタービル19F)	03-6367-3654
金融法人第二営業部第一金融法人支社		同上	03-6367-3655
首都圏金融法人支社		同上	03-6367-3676

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。

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)

(平成29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 名古屋市西区牛島町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	〒500-8856 岐阜市橋本町2-8 (濃飛ニッセイビル13F)	058-257-1014
	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
	東海金融法人支社	〒451-6017 名古屋市西区牛島町6-1 (名古屋ルーセントタワー17F)	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)	06-6206-3607
	大阪総合支社	〒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
	大阪第一支社	〒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
	大阪第二支社	同上	06-7173-2712
	神戸総合支社	〒650-0034 神戸市中央区京町80 (クワイート神戸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
中国・四国エリア	近畿金融法人支社	〒530-0057 大阪市北区曽根崎2-3-5 (梅新第一生命ビル5F)	06-7175-8960
	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
九州・沖縄エリア	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
	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)	092-281-6716
	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

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、1958年に〈がん保険〉を世界で初めて開発しました。がんという特定の病気を対象とし、がんの治療に伴う経済的負担の軽減を目的としたがん保険は、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。



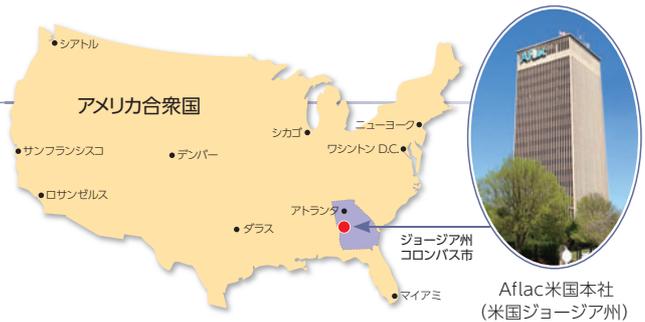
創業者のエイモス家3兄弟

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。

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)



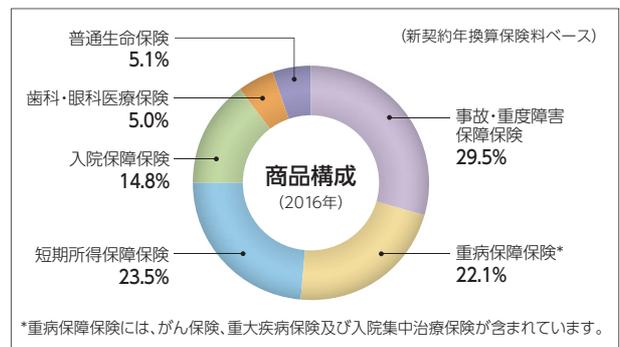
取扱商品

Aflac米国本社は創業以来60年以上、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「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。2015年の保険会社の実績」(コネチカット州エイボン、2016年4月)

米国本社の商品

将来の収入に備える保険	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"> ●短期所得保障保険 ●普通生命保険 (定期、終身、ユニバーサル) 	<ul style="list-style-type: none"> ●事故・重度障害保障保険 ●がん保険 ●重大疾病保険 	<ul style="list-style-type: none"> ●入院保障保険 ●歯科医療保険 ●眼科医療保険



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、9,000人を超える保険募集人(2016年12月末時点/週次平均有績募集人)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	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(標準型)
	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。Aflac米国本社は1995年から同センターに寄付を行っており、2016年には寄付金の累計が1億1,000万ドルを超えました。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」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、2016年8月には福島県立医科大学附属病院の小林正悟医師を派遣しています。



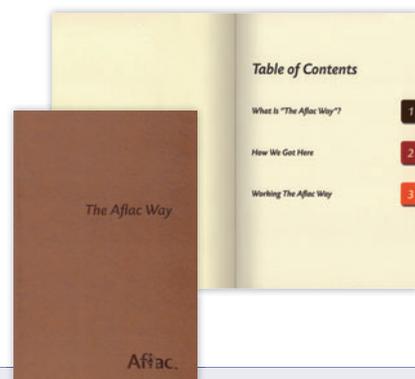
アトランタ小児病院

The Aflac Way (アフラック・ウェイ)

Aflac米国本社では、お客様に対して果たすべきお約束を守ることを「アフラック・ウェイ」として掲げ、社員一人ひとりが日々の業務のなかで常にそれを意識したうえでお客様への対応にあたっています。

保険会社としての当社の“商品”には形がありません。わたしたちがお届けしているのは、ご契約者及び被保険者の方々からわたしたちを最も必要としているときに必ずそばにいて、公正・迅速に保険金・給付金をお支払いするという「約束」です。わたしたちがその約束に忠実であることで、お客様が前向きに生活を送ることができ、同時にアフラックの強力なブランドが構築されていること——わたしたちはそれを「アフラック・ウェイ」と呼んでいます。

Aflacの目標は、日米両国で最高の価値の保険商品を提供しつつ、お客様に対するこの約束を守ることです。わたしたちは、必ずご契約者の方々そばにいてという約束を果たすことに、これからも全力で取り組んでいきます。



最高経営責任者(CEO)との対話



Daniel P. Amos

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

Q 2016年、何がAflacにとっての最大の課題でしたか？

A 日本と米国という2つの市場においてビジネスを展開している当社は、競争環境や複雑な経済市況のもとで成長を続ける方法を追求してきました。当社は、米国での販売成長を果たすとともに、日本社のお客様との接点をいかに拡大するかを検討しています。もちろん、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、当社だけでなく、日本で事業を行う他の会社にとっても大きな挑戦です。マクロ環境が手強い投資背景を形成するなか、当社はポートフォリオに多様性を持たせ、資産クラスを選択肢を増やしています。しかし、当社は高いリターンを得るために過度のリスクを取ることはせず、引き続き、増配と自己株式取得のバランスを取りつつ、強固な資本基盤の維持を図っていきます。当社のゴールは、ご契約者や株主をはじめとしたステークホルダーの皆様との約束を果たすことにあります。

Q 良き企業市民であることは、どのように大切なことだと考えていますか？

A きわめて重要なことだと考えています。当社が事業を展開しているコミュニティにお返しをすることは正しいことであり、私自身、「コミュニティにお返しすることや敬いの気持ちをもって人々に接することを通じて会社が繁栄できる」という信条のもとで育てられました。これを当社では「The Aflac Way」と呼んでいます。日米における当社のビジネスは周囲のコミュニティと密接に結びついており、お返しをするということは、理に合っています。1995年にアトランタ小児病院の「Aflacがん・血液病センター」とのパートナーシップを開始して以来、私たちの貴重なパートナーシップは、当初予想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。現在、日本でも3ヵ所で「アフラックペアレンツハウス」が運営され、小児がんなどの難病と闘う子どもとそのご家族に、もう一つのわが家を提供しています。強力な企業市民であることで、より優秀な人材を惹きつけ、その人々がAflacの文化をより完全なものとし、将来のさらなる成功の機会へとつながっていくのだと思います。

Q アフラック・ブランドは、米国及び日本でどのように会社に貢献してきましたか？

A 米国及び日本における当社の広告宣伝は、当社の事業と企業文化に劇的な影響を与えました。10人中9人にもものぼる当社の認知度や日米両国でのアフラック・ダックの人気ぶりなどは、2000年以前には想像すらできませんでした。この信頼を集める思いやりのブランドは、Aflacのために多くのドアを開いてくれました。当社のブランドは、私たちがどのような会社であるのかを表し、私たちを選んでくださる方々からどのように評価されているのかを反映するものです。したがって、私たちは当社の評判を維持することについては、非常に保守的な姿勢で臨んでいます。アフラック・ブランドが広く認知されていること、そして愛されていることを喜ばしく思っています。

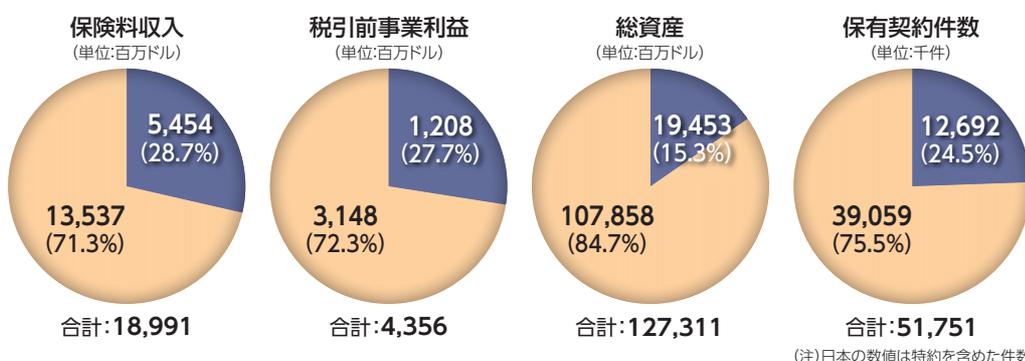
Q 日米におけるAflacの競合状況をどのように見えていますか？

A Aflacは、米国の職域における任意加入保険のNo.1の会社です。競合他社が任意加入保険の分野に参入しているなかで、Aflacが他社と違う一つの重要な点は、当社では職域で販売される任意加入保険が実質的に中核をなすものであるのに対して、競合他社は周辺事業として任意加入保険を販売する傾向にあるということです。この経営方針と事業の集中が、業界をリードする地位にAflacを押し上げた強みです。また、1974年に日本市場に参入して以来、日本社はがん保険の販売でNo.1の会社です。さらに、医療保険の販売でも首位を続けています。過去数年にわたり競合は激化しましたが、その結果として市場の幅が広がり、潜在顧客層も拡大したと私は考えています。



Aflac米国本社の主要業績

米国 日本



※本インタビューは、Aflac Incorporatedの年次報告書(2016 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開覧するサイト <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。

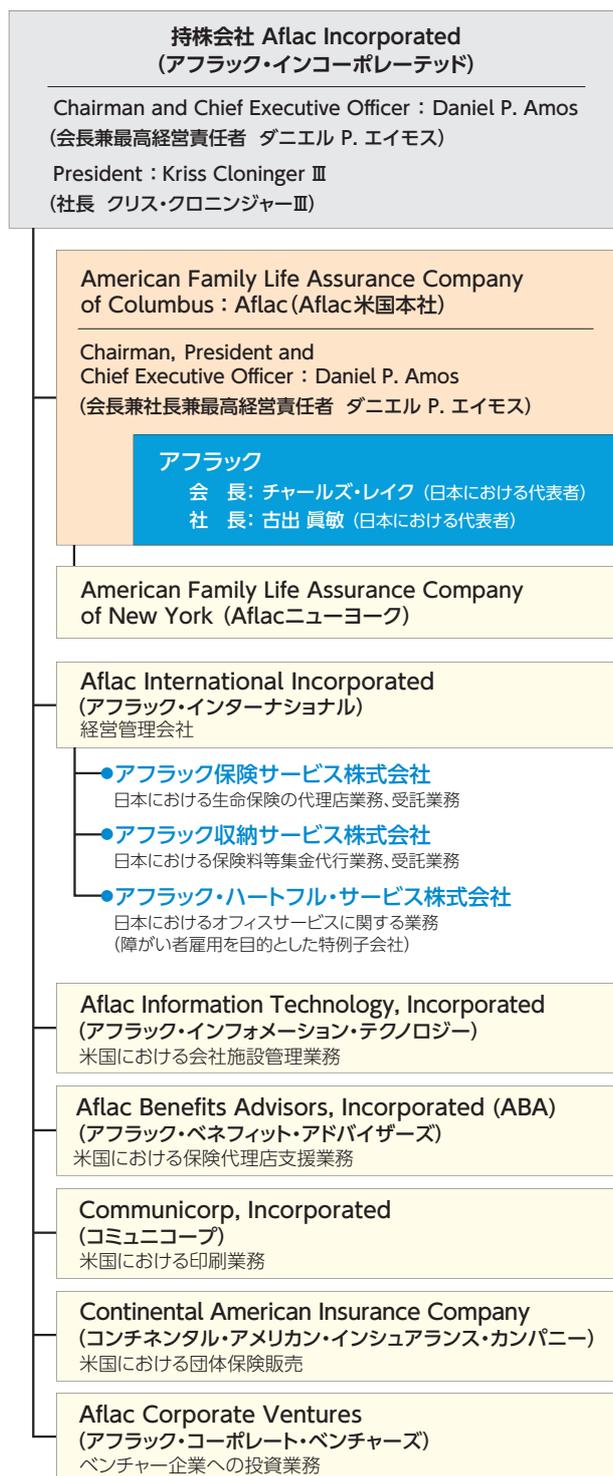
Aflacの概要

Aflac Incorporated

(2017年7月1日現在)

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
事業内容 Aflacの持株会社
発行済株式数 671,683千株
総資産 1,336億50百万ドル (連結ベース)
株主資本 203億40百万ドル (連結ベース)

(発行済株式数、総資産、株主資本は2017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 アフラック・コーポレート・ベンチャーズを設立
2017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 (19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 会長兼社長兼最高経営責任者 ダニエル P. エイモス
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 198億17百万ドル (除く日本)
社員数 4,095人 (除く日本)

(発行済株式数、総資産、社員数は2017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・インベスターズ・サービスの保険財務力格付けで「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。

0120-555-877 (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 2017 (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29年7月発行

Aflac アフラック