

# 「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づく取組結果について (2024年実績報告)

---

2025年6月

アフラック生命保険株式会社

本資料は「お客様本位の業務運営に係る方針」と同趣旨の取組みを推進している、当社の「お客様志向自主宣言」に基づく取組結果の報告を兼ねています。

「お客様志向自主宣言」の該当項目は各ページ右上のマーク（お客様志向  
自主宣言   ）をご確認ください。

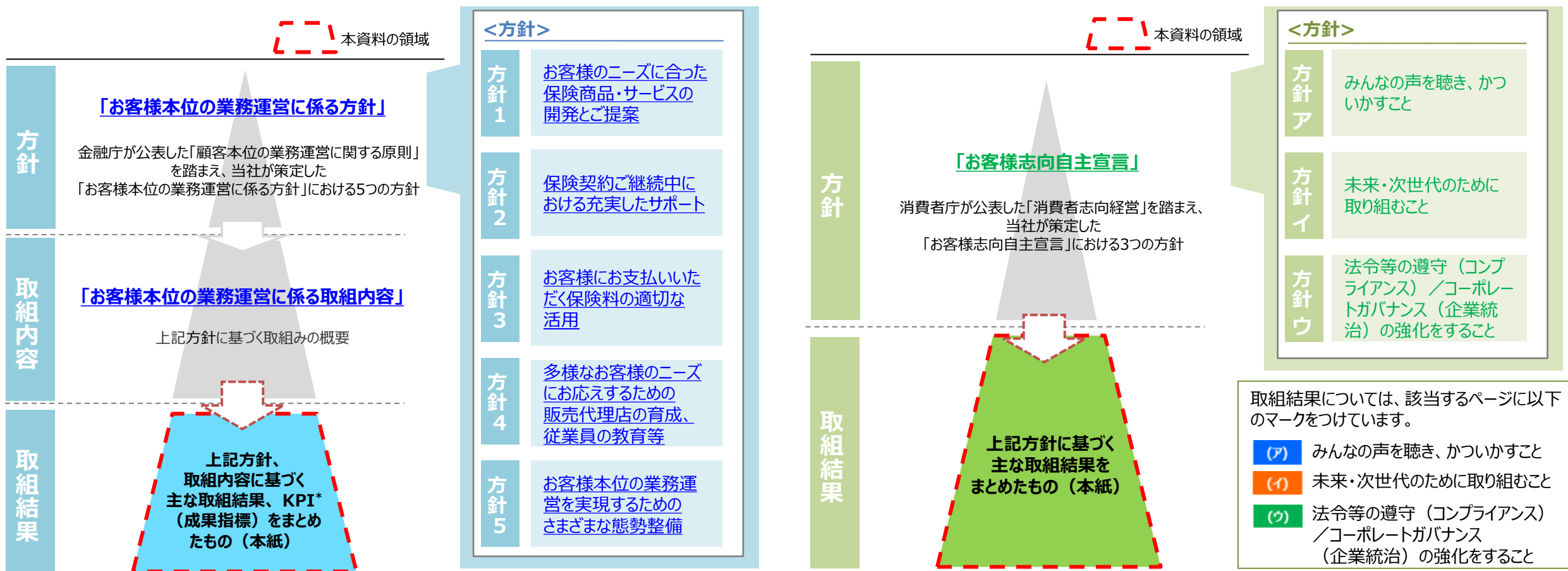
 **(ア)** みんなの声を聴き、かついかすこと

 **(イ)** 未来・次世代のために取り組むこと

 **(ウ)** 法令等の遵守（コンプライアンス）／コーポレートガバナンス（企業統治）の強化をすること

|                                            |                            |
|--------------------------------------------|----------------------------|
| はじめに                                       | ・・・ <a href="#">P2</a>     |
| 2024年の主な取組み                                | ・・・ <a href="#">P3</a>     |
| 2024年の取組結果一覧                               | ・・・ <a href="#">P4</a>     |
| 「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づく取組結果                  | ・・・P5～37                   |
| 方針1. 「お客様のニーズに合った保険商品・サービスの開発とご提案」         | ・・・ <a href="#">P6～14</a>  |
| 方針2. 「保険契約ご継続中における充実したサポート」                | ・・・ <a href="#">P15～22</a> |
| 方針3. 「お客様にお支払いいただく保険料の適切な活用」               | ・・・ <a href="#">P23～24</a> |
| 方針4. 「多様なお客様のニーズにお応えするための販売代理店の育成、従業員の教育等」 | ・・・ <a href="#">P25～27</a> |
| 方針5. 「お客様本位の業務運営を実現するためのさまざまな態勢整備」         | ・・・ <a href="#">P28～37</a> |
| 「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づくKPI                   | ・・・P38～40                  |
| 【保険金・年金・給付金支払件数】の2024年度結果                  | ・・・ <a href="#">P39</a>    |
| 【お客様満足度】の2024年結果                           | ・・・ <a href="#">P40</a>    |

私たちは、お客様本位の業務運営をより一層推進するため「[お客様本位の業務運営に係る方針](#)」と当該方針に基づく取組みの概要を記載した「[お客様本位の業務運営に係る取組内容](#)」を策定しています。また、持続可能性の高い社会の構築に向けて、消費者志向経営をさらに推進するため「[お客様志向自主宣言](#)」を策定しています。これらの方針、取組内容、宣言は、年次で評価および見直しを行うとともに、その取組結果を公表しています。本資料は、2024年の「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づく取組結果およびKPI\*（成果指標）と「お客様志向自主宣言」に基づく取組結果をまとめたものです。



\* KPI（Key Performance Indicator）は、「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づく取組みの進捗状況について、定量的に把握し、その取組みをより一層推進するための成果指標です。当社ではKPIとして保険金・年金・給付金支払件数、お客様満足度を設定しています。なお、KPIの詳細についてはP38以降に掲載しています。

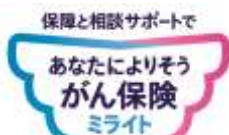
# 2024年の主な取組み

お客様からお寄せいただいた声を活かした「商品」や「サービス」に関するトピックをご紹介します。

## 商品・サービス

お客様が真にご満足いただけるよう、「保障」と「相談サービス」を統合した「生きるための保険」を提供

### がん保険＋よりそうがん相談サポート



がんのお悩みを、専門の相談員へ相談いただけるサービスです。

### 医療保険＋ダックの頼れるサービス



日々の健康づくりやさまざまな心配事をトータルに支えるサービスです。

### くらしと介護サポート



くらしと  
介護サポート

暮らしや介護にまつわるお悩みやお困りごとのサポートを行うサービスです。

※当社の保険にご加入のすべての方が対象

## お客様の声からの改善事例

お客様からの声を活かした改善の実施

### 請求・保全手続きにおける利便性向上

#### ①給付金の請求手続き

デジタル操作に不安があるお客様も利用しやすい「給付金デジタル請求サービス」を開始しました。本サービスはコールセンターにご連絡いただいた際にオペレーターからご案内しており、従来のデジタル請求よりも簡単にお手続きいただけます。



#### ②名義変更等の保全手続き

販売代理店やコールセンターへのお申し出時にお客様自身のスマートフォンでのお手続きを可能とし、ご来店や書類の提出を不要としました。



### 「ご家族による契約内容確認制度」の登録の利便性向上

ご家族が契約内容を確認できる制度です。お電話で登録・変更等の手続きが可能です。



## 方針1.お客様のニーズに合った保険商品・サービスの開発とご提案

- [サービス統合型プロダクトの提供](#)
  - ・くあなたによりそうがん保険 ミライト>の発売
  - ・医療保険ブランドの刷新  
く月額保障×サービスでつくる新しい形の医療保険 REASON>
- [く資産形成と保障のハイブリッドツミタス>の発売](#)
- [「くらしと介護サポート」サービスの提供開始](#)
- [「生きる」を創るエコシステムの構築](#)
- [お客様の最善の利益に適った商品・サービスを提供するための体制](#)
- [お客様の一生に寄り添う提案活動「アフラック式」の展開](#)
- [「契約概要」「注意喚起情報」の表記の工夫](#)
- [ご契約時におけるご高齢のお客様への適切な対応](#)

## 方針2.保険契約ご継続中における充実したサポート

- [保険金請求手続きの利便性向上と、お客様に保険金・給付金を確実に支払うための態勢](#)
- [「ご契約者様専用サイト『アフラック よりそうネット』」のサービスの拡充](#)
- [コールセンター業務におけるお客様対応力の強化に向けた取組み](#)
- [アフラックメール\(ご契約内容の概略のお知らせ\)の定期的なお届け](#)
- [「ご高齢のお客様への現況確認サービス」の実施](#)
- [お客様に安心して保険をご継続いただくための「お客様ふれあい活動」の実施](#)
- [販売代理店におけるお手続きの利便性向上](#)

## 方針3.お客様にお支払いいただく保険料の適切な活用

- [保障責任を全うするための、適切な資産運用](#)
- [お客様本位の業務運営に資する「代理店手数料体系の考え方」の公表](#)

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

- [販売代理店の育成](#)
- [従業員の教育および知識習得や意識醸成](#)
- [多様化するお客様のニーズにお応えするためのダイバーシティの推進](#)

## 方針5.お客様本位の業務運営を実現するためのさまざまな態勢整備

- [「お客様の声」に基づく業務改善・お客様視点に立ったサービス向上に向けた取組み](#)
- [利益相反取引の把握・管理](#)
- [障がいのあるお客様との円滑なコミュニケーションのためのサービス導入](#)
- [デジタルテクノロジーの活用](#)
- [お客様の期待に応えるための商品販売態勢](#)
- [調布市におけるスマートシティの取組み](#)
- [Agile@Aflacの推進](#)
- [環境への取組み](#)
- [コーポレートガバナンス](#)
- [情報セキュリティ管理態勢と危機管理態勢](#)

## **「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づく取組結果**

---



# 方針1.「お客様のニーズに合った保険商品・サービスの開発とご提案」

## サービス統合型プロダクトの提供（1/2）：＜あなたによりそうがん保険 ミライト＞の発売

- 私たちは、一人でも多くのお客様の未来を照らしていける存在であり続けるために、もっと柔軟に、もっと多くの不安や悩みに寄り添えるよう、これまでのがん保険の枠を超えたサービス統合型のがん保険である＜あなたによりそうがん保険 ミライト＞を2025年3月に発売しました。
- ＜あなたによりそうがん保険 ミライト＞は、「保障」と「相談サポート」をセットで提供することで、がん保険の枠を超え、一人ひとりに最適な安心をお届けできるようになりました。
- 本商品の特長は以下のとおりです。
  - ① 治療のことから生活のことまで、保障と相談サポートで、  
がんと向き合う毎日に寄り添う  
治療前・治療中の保障を大幅に強化し、さらに治療終了後の生活を支える保障を創設します。またお客様から高い評価をいただいているサービス「アフラックのよりそうがん相談サポート」\*を引き続き提供します。
  - ② 保障設計の柔軟性  
がんの保障を部分的に追加したいお客様や、保障を必要最小限にして、保険料を抑えたいお客様ニーズに応えます。
  - ③ 子ども向けプラン（ミライトキッズ）  
充実した保障内容と加入しやすい低廉な保険料を両立した子ども向けプランでお子さまのがんにも備えていただけます。



「アフラックのよりそうがん相談サポート」は公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）が主催する第10回ACAP消費者志向活動表彰において、「消費者志向活動章」を受賞しました。



\* 「アフラックのよりそうがん相談サポート」はHatch Healthcare株式会社または同社の提携先が提供するサービスであり、アフラックの提供する保険またはサービスではありません。詳細は<https://www.aflac.co.jp/keiyaku/gansoudansupport.html>にてご確認ください。

※商品の詳細は、アフラックオフィシャルホームページ <https://www.aflac.co.jp/gan/miraito/> にてご確認ください。

## 方針1.「お客様のニーズに合った保険商品・サービスの開発とご提案」

### サービス統合型プロダクトの提供（2/2）：医療保険ブランドの刷新

#### <月額保障×サービスでつくる新しい形の医療保険 REASON>

- 私たちは、2002年の<一生いっしょの医療保険EVER>の発売以降、社会情勢や医療環境などの変化に応じてEVERシリーズを進化させ続け、多くのお客様に最新の保障をお届けしてまいりました。
- 2024年8月に「月ごとの自己負担額に備えられる月額保障」と、日々の健康づくりから老後まで人生をトータルにサポートする「ダックの頼れるサービス」が一体となった<月額保障×サービスでつくる新しい形の医療保険 REASON>に医療保険ブランドを刷新しました。
- 本商品の特長は以下のとおりです。
  - ① 月ごとの治療費の自己負担に備える保障  
高額療養費制度を踏まえて、月ごとの自己負担額に備えられます。入院に加え、手術、放射線治療など医療費が高額となりやすい治療を受けた場合でも、それらの治療が続く限り、保障を毎月受け取れる安心をお届けします。
  - ② 人生をトータルにサポートするサービス「ダックの頼れるサービス」\*  
食事や運動、検診など日々の健康づくりに加え、「セカンドオピニオン」や「専門医紹介」など医療、介護に関する不安や悩みのサポートなど、豊富なラインアップのサービスを無料や優待価格でご利用いただけます。



\* 「ダックの頼れるサービス」はアフラックの医療保険のお客様に向けて、アフラックが紹介する提携企業のサービスの総称であり、アフラックの提供する保険またはサービスではありません。

詳細は<https://www.aflac.co.jp/keiyaku/tayoreruservice.html> にてご確認ください。

※商品の詳細は、アフラックオフィシャルホームページ

<https://www.aflac.co.jp/iryo/reason> にてご確認ください。



# 方針1.「お客様のニーズに合った保険商品・サービスの開発とご提案」

## <資産形成と保障のハイブリッド ツミタス> の発売

- 人生100年時代の到来など、社会構造が大きく変化するなか、老後に備える資産形成や介護など老後の保障に対する関心やニーズが急速に高まっています。
- そこで私たちは、老後に備える資産形成ニーズと介護など老後の保障ニーズの両方を満たす新商品 <資産形成と保障のハイブリッド ツミタス> (以下、ツミタス) を2024年6月に発売しました。
- ご契約時に将来受け取ることができる解約払戻金が確定することにより、老後の備えとして安定的な資産形成を希望されるお客様のニーズにお応えする商品です。また、将来の保障選択機能を充実させることで、老後の介護や病気など、さまざまな保障ニーズにお応えすることができます。
- 本商品の特長は以下のとおりです。
  - ① 安定した資産形成が可能  
保険料払込期間満了後の解約払戻金・戻り率が申込時に確定します\*1。
  - ② 将来の不安にしっかり備える  
介護と死亡のリスクに同時に備えられます。  
加入時ではなく、自分に必要な保障を将来選択できます。
  - ③ 健康状態や職業に関する告知が不要  
健康状態に不安があり、保険加入を諦めている方もご検討可能です\*2。

\*1 コース変更した場合は、変更したコースの種類に応じて解約払戻金が計算されます。

\*2 今までに公的介護保険制度に基づく要支援・要介護の認定を受けたことがある、または、申請中である場合はお申込みいただけません。



※商品の詳細は、アフラックオフィシャルホームページ

<https://www.aflac.co.jp/shisankeisei/tsumitasu/>  
にてご確認ください。

# 方針1.「お客様のニーズに合った保険商品・サービスの開発とご提案」

## 「くらしと介護サポート」サービスの提供開始

- 「介護エコシステム」の構築に向けた取組みとして、2024年6月から、社会的課題の多い在宅介護の領域を軸にさまざまなステークスホルダーと連携して情報やサービスを提供する「くらしと介護サポート」を開始しています。
- 本サービスは、広範かつ多岐にわたるご高齢者やそのご家族の暮らしや介護にまつわるお悩みやお困りごとに寄り添い、その緩和や解決のサポートをワンストップで行うサービスです。ご利用対象者は、「ツミタス」「WAYS」「しっかり頼れる介護保険」のご契約者とそのご家族から開始し、2025年4月1日より全商品のご契約者とそのご家族へと利用対象者を拡大しました。
- 本サービスの特長は以下のとおりです。
  - ① 介護支援専門員（ケアマネジャー）・社会福祉士・看護師などのメンバーで構成された専門のコンシェルジュ（相談員）チームが、電話やオンライン面談でお悩みやお困りごとをお伺いし、適切な情報やサービスのご案内を通じて、課題の緩和や解決をサポートします。
  - ② 在宅介護期だけでなく、プレフレイル・フレイル\*段階や介護認定前のタイミングから、将来に備えた情報提供やご提案を行います。また、ご高齢者ご本人のことだけでなく仕事と介護の両立などご家族のお悩みにも対応します。

\* フレイルとは、要介護状態になる前段階の加齢とともに運動機能や認知機能等といった心身の活力が低下している状態を指します。プレフレイルはフレイルの前段階を指します。

「くらしと介護サポートのご案内」 このご案内は大切に保管しご活用ください。

2025年4月1日から、アフラックのすべてのご契約者様に  
ご利用いただけるようになりました

介護はまだ先 介護の疑問やお悩みがある  
どちらの方も今すぐ使える、専門家サポートです

くらしと  
介護サポート

介護はまだ先、の方へ  
「あなたに合った  
やることリスト」で  
かしこく備える  
アドバイス

シニアの暮らしや  
介護のお悩みがある方へ  
専門家への  
無料電話相談や  
Web面談で  
お悩み解決を  
サポート

会員優待価格\*で利用できる  
お役立ちサービス  
シニアの暮らしや介護をサポートする  
お役立ちサービスのご案内 \*一部サービスは別途あります。

ご利用いただける方 アフラックの保険のご契約者様とご家族（ご加入の保険の種類に関わらず） サービスの提供は  
ご利用に必要となる方 アフラックの保険番号（または保険証）を提示していただく必要があります。 こちら  
ご利用いただける内容 ご自身やご家族の将来の介護費用への備えや介護のお悩み  
を解決し、安心して暮らすための情報、介護保険や介護サービスの利用に関する  
ご相談、メンタルヘルスに関するご支援が受けられます。

サービス提供会社  
Hatch Healthcare株式会社  
本社 東京都中央区新富町5-21-12 5F FRONTビル 6-7F  
お問い合わせ先: <https://www.hatch-healthcare.co.jp/>

※「くらしと介護サポート」はHatch Healthcare株式会社または同社の提携先が提供するサービスであり、アフラックの提供する保険またはサービスではありません。詳細は<https://kurashi-kaigo.jp/lp/aflac>にてご確認ください。



# 方針1. 「お客様のニーズに合った保険商品・サービスの開発とご提案」

## 「生きる」を創るエコシステムの構築

私たちは、お客様の「生きる」をトータルに支えるために、「生きるための保険」に加え、保険を超えた顧客価値もさまざまなステークホルダーと連携・協業して統合的に提供する「生きる」を創るエコシステムの構築を目指しています。

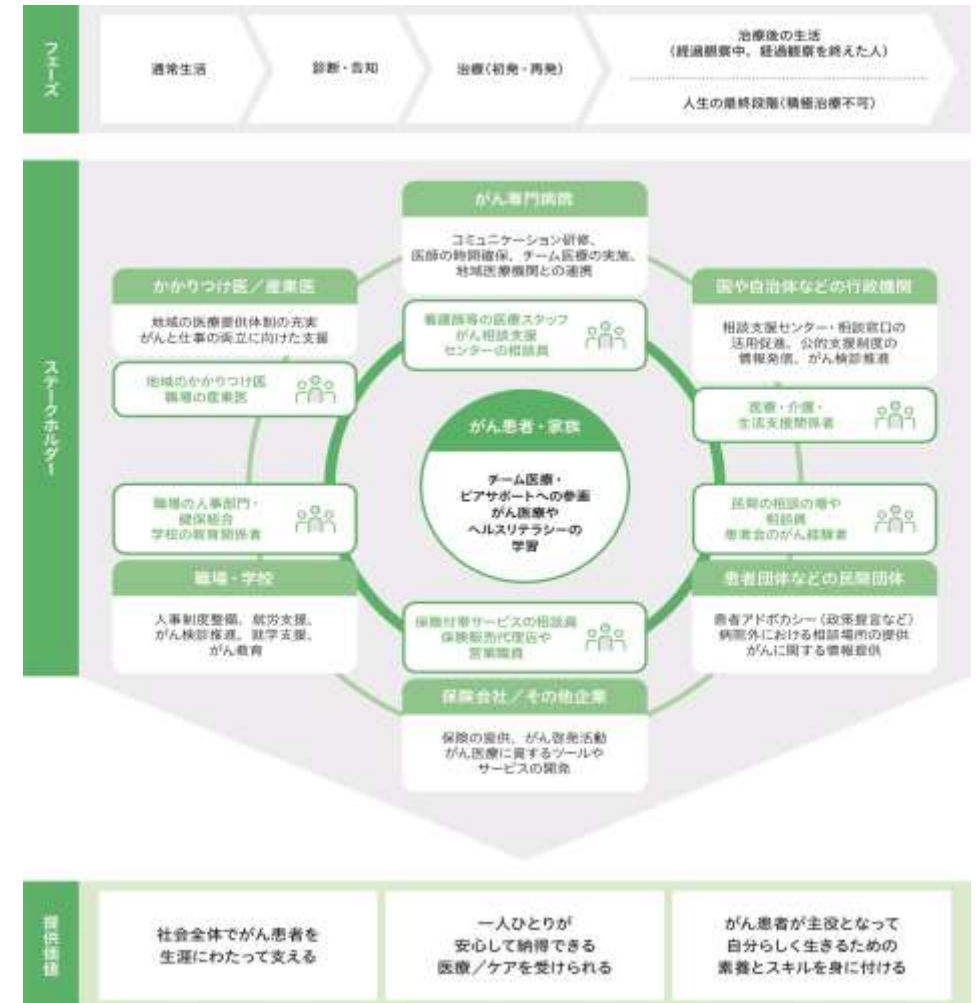
### ■ がんの領域

- ▶ 創業当初からビジネスパートナーとともに、がん保険のご提案を通してお客様の経済的負担の軽減に取り組んできました。これらの活動を発展させ、がんに関する社会的課題を包括的に解決していくため、患者とそのご家族を中心に、さまざまなステークホルダーと連携・協業するがん生態系の構築に取り組んでいます。
- ▶ がんに関わる問題は、身体的な問題や心理的・精神的な問題、さらには、就労や経済面を含めた社会的な問題など多岐にわたります。「がん」とは単なる「病気」ではなく、当事者を取り巻く「状況の問題」であり、医療者だけでなく、患者団体、学校、企業、行政機関などと協働して、がんに関するリテラシーの向上やがん患者のサポートなど、がん患者やそのご家族が直面する幅広い課題の解決策を共創しています。

### ■ 介護の領域

- ▶ 保険以外のサービスに対するお客様ニーズの高い介護の領域についても、介護当事者を取り巻くさまざまな課題をデザイン思考で明らかにしながら、介護エコシステムの構築に向けた取組みを開始しています。

### がん生態系の概念図



※がん生態系について、詳細は

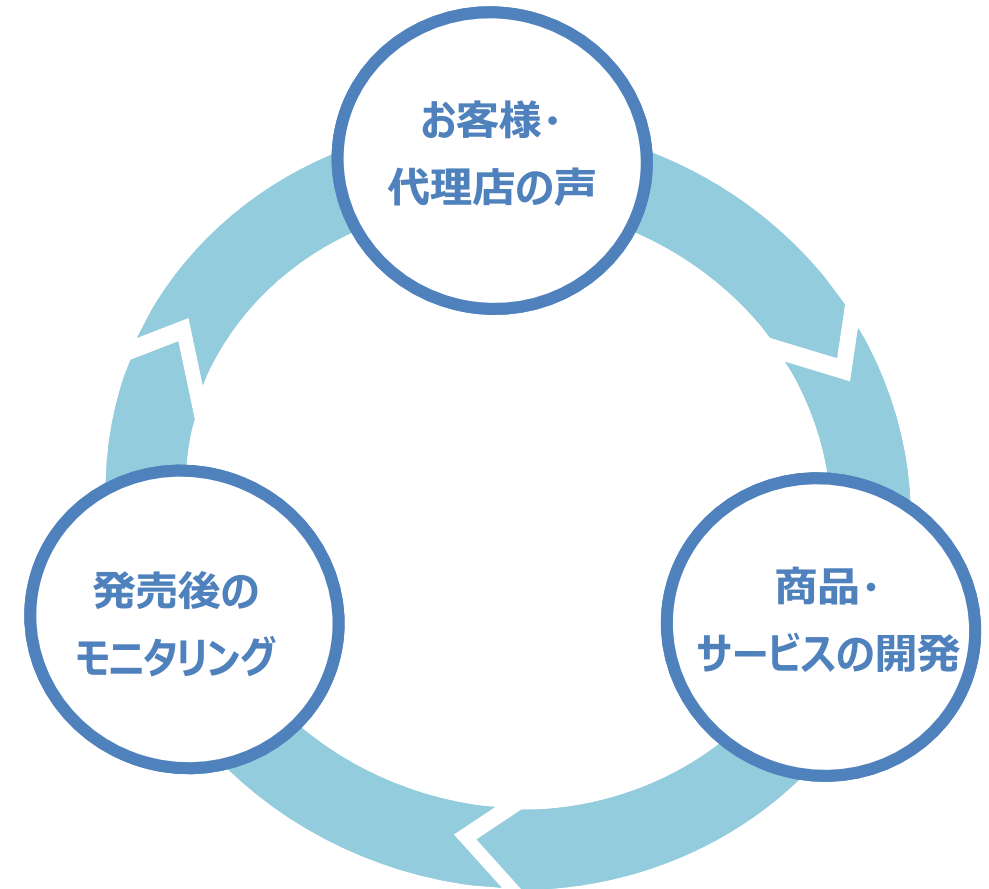
[https://www.aflac.co.jp/corp/value/cancer\\_ecosystem.html](https://www.aflac.co.jp/corp/value/cancer_ecosystem.html)

をご覧ください。

## 方針1.「お客様のニーズに合った保険商品・サービスの開発とご提案」

### お客様の最善の利益に適った商品・サービスを提供するための体制

- 私たちは、商品・サービスの開発から発売後に至るまでのライフサイクル全体を通じたプロダクトガバナンス\*の実効性を確保するなど、お客様の最善の利益の実現に向けて取り組んでいます。
- 商品・サービスの開発においては、医療技術の進歩や社会保障制度の展望など、社会の変化や価値観・ライフスタイルの多様化等により変化するお客様ニーズに対応した商品開発を進めています。また、保険契約の長期性を踏まえ、お客様のニーズだけではなく、専門的見地からさまざまなリスクも考慮し検討を進めるため、関係部署を含めた会議体を設置し、経営層も含めた協議のうえ、発売をしています。
- 商品・サービスの発売後は、お客様のニーズに合っているか、ご契約いただくお客様のご意向に沿っているか、想定したお客様にご契約いただいているかなど、定期的にモニタリングを行っています。モニタリングの結果は、関係部署に連携され、商品・サービスの改善につなげています。
- このように、商品・サービスの開発から発売後まで、お客様の最善の利益に適った商品・サービスを提供し続けるための体制（プロダクトガバナンス）を継続しています。



\* お客様の最善の利益に適った商品提供等を確保するための枠組み・体制

## 方針1. 「お客様のニーズに合った保険商品・サービスの開発とご提案」

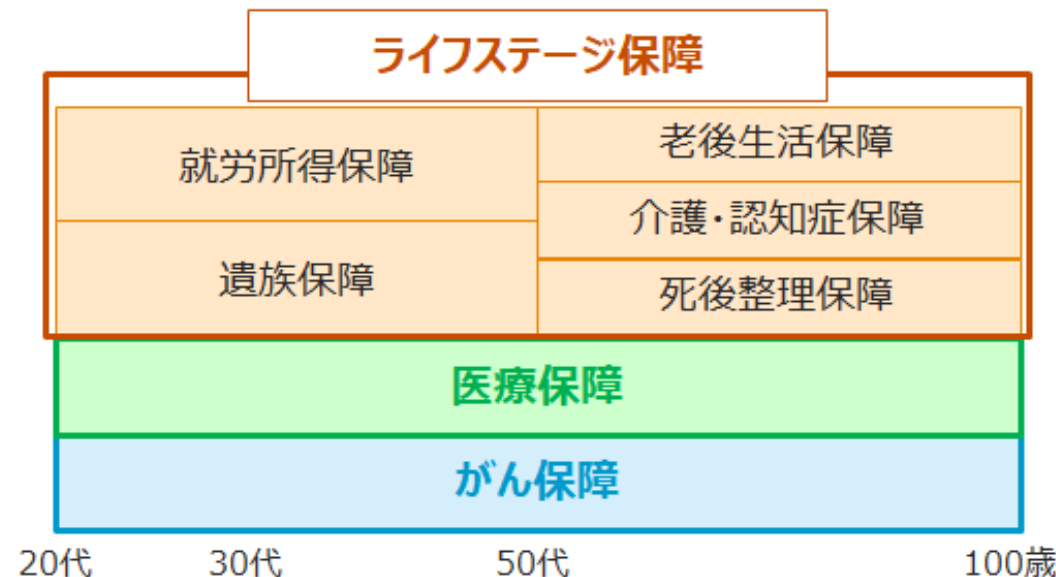
## お客様の一生に寄り添う提案活動「アフラック式」の展開

- 「『生きる』を創る。」をブランドプロミスとする私たちは、100歳まで生きる時代といわれる現代において、長生きのリスクに備え、公的保険制度や医療環境の変化、ライフステージごとのリスクに応じた「生きるための保険」を中心とした最適な保障を提案し続けることを「アフラック式」と定義しています。
- 「アフラック式」を展開するために、たとえお客様が健康に不安を感じられていたとしても常に最新かつ最適な保障を備えることができるよう、がん保険や医療保険を中心に、商品ラインアップを継続的に強化しています。  
また、当社のがん保険や医療保険にご加入いただいているお客様が保障の見直しを行う際は、お客様のご要望に沿った見直し方法（条件付解約、追加契約、特約の中途付加）\*をご利用いただくことができます。

保険の入り方を、変えよう。

アフラック式

【ライフステージごとの保障図（年代は一例）】



\* 現在ご加入いただいている保険種類や内容によっては、ご利用いただけない場合もあります。

※アフラック式について、詳細は  
<https://www.aflac.co.jp/lp/de/aflac-shiki/> をご覧ください。



## 方針1. 「お客様のニーズに合った保険商品・サービスの開発とご提案」

## 「契約概要」「注意喚起情報」の表記の工夫

- 私たちは、ご契約の際にお客様にお渡しする「お申込みいただく前に（契約概要・注意喚起情報・その他重要事項）」のなかで、特に注意が必要な事項や、お客様にとって不利益となる事項は、文字の大きさを変えるなど、お客様の目に留まるような表記で作成しています。

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



## 方針1. 「お客様のニーズに合った保険商品・サービスの開発とご提案」

## ご契約時におけるご高齢のお客様への適切な対応

- 私たちは、満年齢が70歳以上の高齢のお客様にご契約いただく場合、ご親族等の同席のもと保険商品をご説明したうえでご意向を確認する、保険商品をご説明する機会を複数回設けてご意向を確認する、または申込書の受付後に販売した者とは別の担当者がお客様のご意向を確認するなどの対応を行っています。  
なお、上記対応は、お申込みの都度行っており、記録を残しています。

## ご高齢者向けのチラシのイメージ

**生命保険契約加入に際してのお願い**

安心・納得して生命保険に加入していただくために

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

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

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

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

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

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

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

＜引受保険会社＞  
**Aflac アフラック**  
〒513-8456 東京都港区西新橋3-1-1 郵便三井ビル  
TEL 03-5555-9555  
http://www.aflac.co.jp/

契約内容の請求・金銭的お問い合わせはご契約の窓口へお問い合わせください。  
コールセンター 0120-5555-95

このパンフレットは、権利を保護するための必要に応じて改訂されています。

© 2024 Aflac

## 方針2. 「保険契約ご継続中における充実したサポート」

### 保険金請求手続きの利便性向上と、お客様に保険金・給付金を確実に支払うための態勢（1/2）

- 私たちは、請求書類の郵送によるお手続きにかえて、パソコンやスマートフォンで給付金を請求いただける「給付金デジタル請求サービス」を提供しています。本サービスでは、支払完了のお知らせをメールで受信したり、支払明細をWeb上で確認することが可能です。
- さらに、デジタルを苦手とするお客様にもご利用いただけるよう、電話でオペレーターが「給付金デジタル請求サービス」のお手続きをサポートする「電話デジタル請求サービス」を提供しています。  
「電話デジタル請求サービス」では、お客様から電話で請求連絡をいただいた際に、オペレーターが「給付金デジタル請求サービス」に必要な情報をあらかじめ入力しお客様のスマートフォンへ送るため、お客様は手元のスマートフォンから最小限の操作でデジタル請求手続きが可能となります。  
本サービスは、IT協会主催の「IT賞（IT奨励賞 顧客・事業機能領域）」を受賞しました。



- 2024年12月より、給付金の請求に必要な「診断書」のフォームを、パソコンだけでなくスマートフォンからもダウンロードできるようになりました。

#### 「給付金デジタル請求サービス」のイメージ



#### 「電話デジタル請求サービス」のイメージ

入電内容や契約内容をあらかじめ入力したうえでお客様にご案内  
必要書類をアップロードする等の簡単な操作のみで請求手続きが完了





## 方針2. 「保険契約ご継続中における充実したサポート」

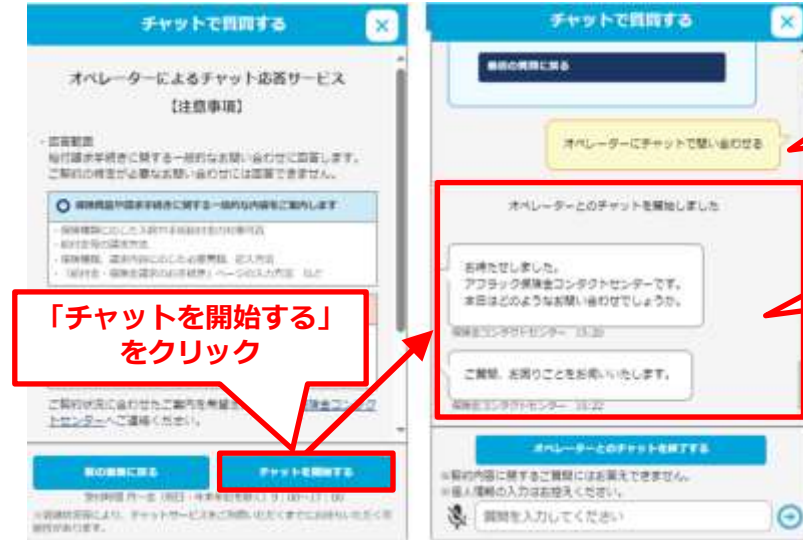
### 保険金請求手続きの利便性向上と、お客様に保険金・給付金を確実に支払うための態勢（2/2）

- 私たちは、オフィシャルホームページからお客様がスムーズに給付請求手続きができるよう、給付金・保険金の請求ページに対話型でご案内するチャットボット\*1や、チャット機能を利用して保険金コンタクトセンターのオペレーターへ問い合わせることができるサービスを提供しています。
- また、LINEの公式アカウントのトーク画面に「給付金・保険金のご請求」のメニューを表示し、LINE経由で給付請求のお手続き\*2ができるサービスも提供しています。
- そのほか、保険金・給付金をお客様へ正確にお支払いするため、保険金等支払部門では、査定担当者とは別の担当者が支払査定結果の正確性を検証しています。また、高度な判断を要した案件や、査定の結果お支払いができないと判断された案件については、支払い手続き後やお客様への連絡前にも検証することで、支払い業務の正確性の向上に努めています。さらに、支払査定結果に関するお客様からの苦情については、対応の適切性を審査するために「保険金等支払審査会」を設置しています。

\*1 インターネットを通じて、自動でテキストでの受け答えができるコミュニケーションサービスです。

\*2 LINE上の「給付金・保険金のご請求」メニューを選択後は、オフィシャルホームページの給付請求画面に遷移するためLINE上で個人情報是不取り扱いません。

#### オペレーターによるチャット応答



#### LINEによる請求手続き（※画像は2024年3月時点）





## 方針2. 「保険契約ご継続中における充実したサポート」

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

私たちは、ご契約内容の確認や各種お手続きなどを、いつでもどこでもご利用できるよう、「アフラック よりそうネット」でオンライン手続きを提供しています。

#### ■ 保全デジタル手続きの改善

2023年1月にリリースした、ライフイベントごとのお手続き機能に合わせ、ライフイベントごとのガイドの表示など、画面レイアウトをお客様に分かりやすく改善しました。また、2024年11月から、コンタクトセンターにお電話をいただいたお客様のスマートフォンにSMS経由でお手続き専用ページをご案内し、簡易にデジタル手続きができる「ワンタイムWEB」のサービスを導入しました。

#### ■ 学資一時金の請求手続き

「夢見る子どもの学資保険」の学資一時金の請求手続きを行えるサービスを2024年11月に導入しました。これにより、請求書類への記入や郵送が不要となり、簡単・スピーディーにお手続きいただけるようになりました。

#### ■ 登録済みのクレジットカード情報の一部表示について

2024年12月より、保険料の支払いに使用されているクレジットカード情報を確認できる機能を追加しました。これにより、ご契約者は登録情報をよりそうネット上で簡単に確認することが可能になりました。

#### ■ そのほか、保険料のクレジットカード払いへの変更や、給付金・保険金のご請求手続き\*1、ご家族の契約内容を確認できる「ご家族様専用サイト\*2」などが、ご利用いただけます。

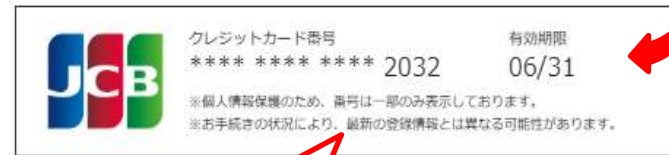
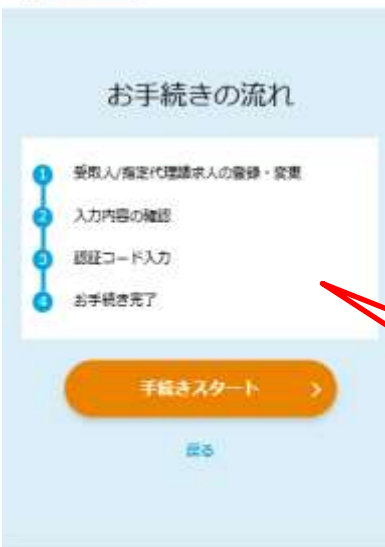
\*1 一部「アフラック よりそうネット」で完結しないお手続きがございます。

\*2 ご利用には「ご家族による契約内容確認制度」の登録が必要となります。

### 「ご契約者様専用サイト『アフラック よりそうネット』」のイメージ

#### 保険概要

|             |                |            |                                  |
|-------------|----------------|------------|----------------------------------|
| 保険名称        | ご契約者のためのがん保険 F | 正式名称       | がん保険（無解約払戻金型）                    |
| 証券番号        |                | 契約日        |                                  |
| 責任開始日       | —              | 主契約の保険期間   | 終身                               |
| 主契約の保険料払込期間 | 終身             | 契約種類       | 個別/個人                            |
| 保険料         | 1,610円（月払）     | 払込方法       | クレジットカードでの払込み <a href="#">確認</a> |
| 団体名         | —              | 主契約アソシエイツ名 | アフラック<br>コミュニケーションサービス部直接管理      |



ライフイベントごとの  
ガイド

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

## 方針2. 「保険契約ご継続中における充実したサポート」

### コールセンター業務におけるお客様対応力の強化に向けた取組み

- 私たちは、お客様を取り巻く環境の変化やニーズの多様化に対応するため、パーソナライズした最適なサービスを行うコンシェルジュ対応や、さまざまなお問い合わせに対しお客様をお待たせせず即時回答を行うワンストップ対応、名義変更などの際にお客様からの書類提出を省略し、お客様による連絡のみでお手続きを完結できる対応など、電話でのお客様対応力の強化に努めています。
- 2025年1月には、「ご家族による契約内容確認制度」の登録・変更・削除と「第二連絡先」の変更・削除について、お客様による電話のご連絡のみで手続きが完結できるようになりました。
- 2016年12月に、生命保険業界で初めて「COPC®\*1CX規格」の認証を取得し、以降継続的に認証を取得\*2しています。  
「COPC®CX規格」は国際基準のオペレーション品質保証規格であり、コールセンターのサービス、質、顧客満足度、業務運営の効率性などに関する厳しい基準を達成・維持できているコールセンターに対して認証が与えられるものです。2024年も重要な評価指標である顧客体験の向上や、事務サービスのプロセス改善活動などが高く評価されました。



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

\*1 「COPC®」はCOPC社の登録商標です。

\*2 最新更新2024年10月

## 方針2. 「保険契約ご継続中における充実したサポート」

### アフラックメール（ご契約内容の概略のお知らせ）の定期的なお届け

- 私たちは、ご契約内容の概略をお知らせし、保障の見直しや給付請求などの際にお役に立てていただく資料として、年に1度アフラックメール<sup>\*1</sup>をご契約者様へお送りしています。
- アフラックメールには、ご契約内容の確認や各種お手続きの問い合わせ窓口として、アフラックや担当代理店の連絡先を掲載しています。また、いつでもどこでもご利用いただける「ご契約者様専用サイト『アフラック よりそうネット』」をご案内しています。
- 2024年は、アフラックメール（ハガキ版）を通じて、「ご家族による契約内容確認制度<sup>\*2</sup>」にご家族情報を登録いただくようご案内をしています。ご家族情報を登録いただくことで「ご家族様専用サイト『アフラック よりそうネット』」をご利用いただくことができます。
- そのほか、定期的に、ご家族様の契約を確認いただける制度や相談サポートなどのサービスのご案内をしたり、お客様が安心して保険を継続いただけるよう取り組んでいます。

<sup>\*1</sup> アフラックメールは、ご契約者様に応じて、封書・ハガキのいずれかの形式でお送りしています。

<sup>\*2</sup> ご契約者様が、あらかじめご家族の連絡先等の情報をアフラックに届け出しておくことで、ご契約者様に代わって、登録されたご家族も契約内容の問い合わせ等ができるようになる制度

※アフラックメールのハガキ送付への変更について、詳細は  
<https://www.aflac.co.jp/info/hagakika.html> をご覧ください。

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

### アフラックメール（ハガキ版）イメージ



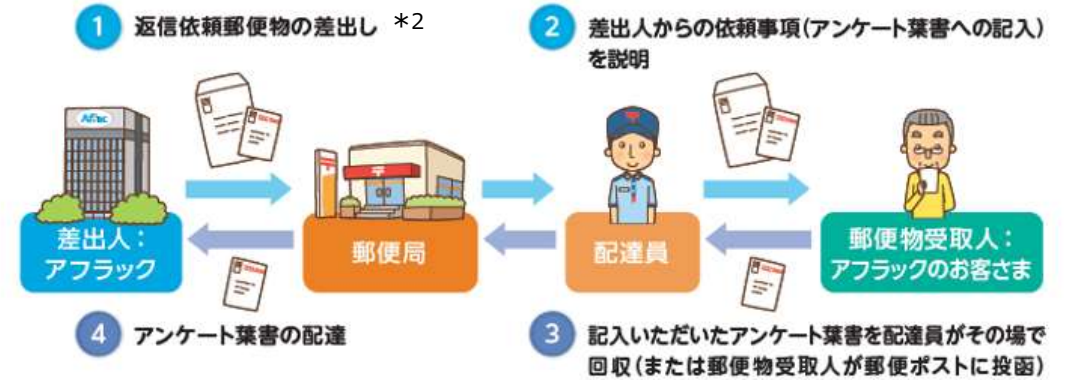


## 方針2. 「保険契約ご継続中における充実したサポート」

### 「ご高齢のお客様への現況確認サービス」の実施

- 私たちは、契約期間が長期にわたる生命保険の特性に鑑み、日本郵便株式会社のネットワークを活用した「ご高齢のお客様への現況確認サービス（ダックの定期便）」を2017年7月から継続的に実施しています。
- 「ご高齢のお客様への現況確認サービス」では、書留郵便にてお客様の現況をお尋ねするアンケートを送付し、お客様の現況を確認しています。2024年1月～12月に書留郵便を配達した件数は155,140件で、お受け取りいただいたお客様のうち87.4%の方がアンケートにご回答され、お客様の現況を確認することができました。

### 「ご高齢のお客様への現況確認サービス」の流れとイメージ



※2024年3月末時点で以下①②に該当するご契約者様が対象です。

- ① 契約者または被保険者\*1の年齢が70歳以上で払済契約のみを保有する場合
- ② 契約者または被保険者\*1の年齢が90歳以上の有効契約を保有する場合

\*1 被保険者には、従たる被保険者（配偶者）も含まれます。

\*2 返信依頼郵便は、アンケート等を印字した郵便はがきが添付された書留郵便を配達した際、その受取人（同居人などの代理人を含みます）の承諾を得たうえで、当該はがきに印字されたアンケートへの記入を依頼し、その場で回収させていただくサービスです。このはがきにお客様の現況をお尋ねするアンケートを印字しお客様の現況を確認しています。





## 方針2. 「保険契約ご継続中における充実したサポート」

### お客様に安心して保険をご継続いただくための「お客様ふれあい活動」の実施

- 私たちは、当社のがん保険を長期間ご契約いただいているお客様に対して、保障内容や受取人などのご契約・ご登録内容の確認や、ご継続中の保険契約の各種お手続きのサポートを行っています。これにより万一の場合に備えて、安心してご契約を継続いただくための「お客様ふれあい活動」を展開しています。
- 「お客様ふれあい活動」では、訪問に加えて、電話・Webによる対応を行うことで、お客様のお住まいの地域に関わらず、ご要望・ご事情に応じた活動を実施しています。
- また、2024年の「お客様ふれあい活動」から、がんに関わるさまざまな不安や悩みを一緒に整理し、緩和・解消をサポートする「アフラックのよりそうがん相談サポート」についても、ご説明を行っています。

#### 「お客様ふれあい活動」で使用する資材イメージ

訪問時には、「ふれあい活動用フリップ」や「アフラックのよりそうがん相談サポートチラシ」などを活用し、「お客様ふれあい活動」を実施しています。



※「アフラックのよりそうがん相談サポート」はHatch Healthcare株式会社または同社の提携先が提供するサービスであり、アフラックの提供する保険またはサービスではありません。詳細は<https://www.aflac.co.jp/keiyaku/gansoudansupport.html>にてご確認ください。

## 方針2. 「保険契約ご継続中における充実したサポート」

### 販売代理店におけるお手続きの利便性向上

私たちは、販売代理店でのお手続きもデジタル化を推進し、お客様の利便性向上に努めています。

- 「いつでもデジモ」のユーザービリティ（使いやすさ）の向上  
私たちは、お客様のニーズに応じた電子での申込手続き方法として、お客様の申込内容が確定している場合に、お客様ご自身のスマートフォンやパソコンからご都合の良いタイミングで簡単に申込手続きを行える機能「いつでもデジモ」を2022年10月より導入しています。2024年には、申込可能な商品の拡張や条件付解約\*手続きの取り扱いを開始しました。
- 「いつでも保全」の仕組みの構築  
いままで、お客様が販売代理店において「インターネットによるお手続き」を行う場合、代理店専用サイトへの変更内容の入力や署名手続きなどを販売代理店の募集人が同席している場で実施する必要がありましたが、お客様のスマートフォンにSMS経由で専用ページを連携することで、お客様ご自身でいつでもどこでもお手続きができる「いつでも保全」の仕組みを構築しました。
- スマートフォンによるAANET「インターネットによるお手続き」の利用開始  
生命保険料控除証明書や保険証券の再発行、保険料振込口座・クレジットカードの登録や変更、「ご家族による契約内容確認制度」の登録・変更が、スマートフォンのAANET「インターネットによるお手続き」で利用できるようになりました。これにより、販売代理店がお客様を訪問する時など、お客様のご要望に対しその場で柔軟に対応ができる環境を構築しました。

#### 「いつでも保全」のサービス概要

いつでもどこでも・簡単・便利に  
手続きができる！

いつでも  
どこでも

必ずしも対面・オンライン対面で手続きする必要がないため、お電話で手続きを受付することも可能

簡単

お客様に署名をしていただくことなく手続きを完了させることが可能

便利

お客様に送付するURL（手続きサイト）からお客様に契約者情報とワンタイムパスワードを入力しログインいただくことで**本人確認書類不要**でお手続きすることが可能



\* 保障の見直しに伴い、ご加入中の契約を解約して新規でご契約いただく際に保障期間を途切れさせずに契約できる仕組み



## 方針3.「お客様にお支払いいただく保険料の適切な活用」

## 保障責任を全うするための、適切な資産運用

- 私たちは、お客様からいただく保険料を、最適な保険商品の販売や保険契約のご継続中のサポート、安定的なシステム基盤の維持など、お客様へ保険金・給付金を確実にお支払いするうえで必要な経費に活用しています。
- また、お客様への将来の保険金や給付金などのお支払いに備え、安全かつ確実に運用するため、安定した収益が期待できる運用資産への投資を中核とし、保険商品の長期にわたる負債特性に見合ったポートフォリオの構築を通じて、長期安定的な資産運用収益の最大化と財務の健全性の維持・向上に努めています。
- さらに、資産運用とは独立した部門が、リスク分散の効いた良質なポートフォリオの維持や個別資産に対するリスク管理、これらに影響を及ぼす投資環境の変化の分析などを行い、財務の健全性の確保を確実なものとしています。
- 2024年12月に政府が策定した「資産運用立国実現プラン」における「アセットオーナーシップの改革」の一環として、「アセットオーナーが受益者等の最善の利益を勘案し、その資産を運用する責任（フィデューシャリー・デューティー）を果たしていくうえで有用と考えられる共通の原則」である「アセットオーナー・プリンシプル」を2024年12月に受け入れました。
- 今後もお客様の最善の利益を追求するため、アセットオーナーとしての責任を果たしてまいります。

## 「責任投資方針」(ホームページより抜粋)

責任投資  
責任投資方針

当社は創業以来、コアバリュー（基本的価値観）に基づいたCSV経営を実践し、社会と共有できる価値を創造することで持続的な成長を実現してきました。当社の資産運用では、CSV経営の考え方にに基づき従前から責任投資の要素が取り込まれていますが、持続可能な社会の実現のため、機関投資家として責任投資に関する考え方や取り組みを示し、社会的責任を果たしていくことの重要性がより高まっています。

このような環境を踏まえ、当社の責任投資に関する考え方や取り組みを分かりやすく示すとともに、お客様・社員・ビジネスパートナー・株主・社会をはじめとするすべてのステークホルダーの期待に応えるため、当社は責任投資方針を策定し、責任投資に関する取り組みをより一層強化していきます。

## 責任投資基本方針

当社は、お客様への将来の保険金や給付金等のお支払いに備え、お客様からお預かりした保険料を安全かつ確実に運用するため、安定した収益が期待できる運用資産への投資を資産運用の中核としています。また、保険商品の長期にわたる負債特性に見合ったポートフォリオの構築を通じて、長期安定的な資産運用収益の最大化と財務の健全性の維持に努めています。

当社は、この資産運用方針における資産運用プロセスに責任投資の要素を組み込むことで、世界経済と企業との安定的な成長に寄与し、また社会的課題の解決に貢献することを目指します。

## 主な責任投資手法

## 1. インテグレーション

当社は、投資の分析において、サステナビリティ・スコアの活用や投資先企業との対話を通じて、責任投資の要素を考慮します。

## 2. 外部委託運用におけるデューデリジェンス

当社は、外部委託先に対し、当社の責任投資の考え方や手続きを示すとともに、外部委託先の投資プロセスにおける責任投資の要素の考慮の状況を確認するため、外部委託先による年次レビューや評価等のデューデリジェンスプロセスの実施を求めます。

## 3. テーマ型投資

当社は、社会的課題及び環境問題の直接的かつ測定可能な解決に資する投資を検討・実行します。

## 4. 日本版スチュワードシップ・コード

当社は、「日本版スチュワードシップ・コード」に関する取り組み [こちら](#) を推進し、投資先企業との建設的な対話を行う中で、責任投資の要素を考慮します。

※責任投資方針について、詳細は

[https://www.aflac.co.jp/corp/value/esg\\_investment.html](https://www.aflac.co.jp/corp/value/esg_investment.html) をご覧ください。23



## 方針3.「お客様にお支払いいただく保険料の適切な活用」

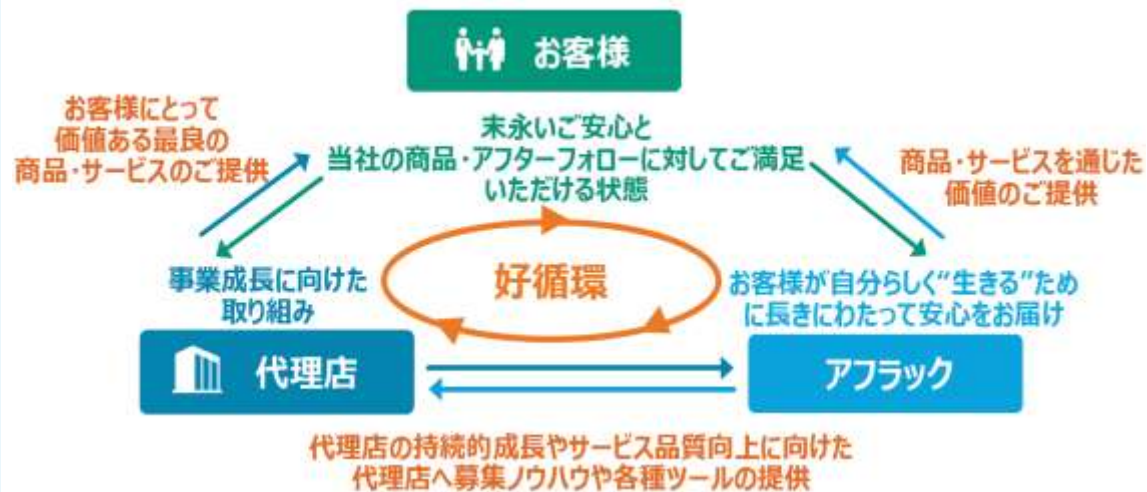
### お客様本位の業務運営に資する「代理店手数料料体系の考え方」の公表

私たちは、「お客様にとって価値ある最良の商品・サービス」を提供する販売代理店を「理想の代理店像」とし、その実現に向けた各種取組みを「代理店手数料料体系の考え方」に公表しています。

#### ■ 販売代理店におけるお客様対応品質向上の実現に向けた取組み

- 当社独自のノウハウ提供  
「専属代理店」、「当社商品を中心に扱う乗合代理店」に対して、団体募集等における独自のノウハウや資材を提供することで、均質で高品質な保険募集を実施しています。
- 代理店手数料体系における適切な動機づけ  
代理店手数料体系は、「基本手数料」と「営業施策」で構成しています。いずれも、代理店のお客様対応品質の向上に向けた取組みへの適切な動機づけとなる仕組みとなっています。
- 代理店管理プログラムによるモニタリングと指導  
代理店管理の具体的な実行計画である「代理店管理プログラム」を策定し、継続率などのお客様対応品質に係る指標が一定基準を下回った代理店に対して、定期的なモニタリングとお客様対応品質の向上に向けた指導を実施しています。

#### 当社および代理店の目指す姿



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

### 販売代理店の育成

- 私たちは、お客様に最適な保険商品のご提案やサービスのご提供ができるよう、その担い手である販売代理店に対して、研修体系を整備し教育を行っています。業界共通で求められる保険やコンプライアンスに関する知識に加え、「アフラック式（P.12）」の展開に向けて、コンサルティングスキルや公的保険制度、商品などの知識を習得するための当社独自プログラムを提供しています。
  - 販売代理店の特性・成長レベルに応じて、全国の営業部・支社社員による研修やeラーニングによる教育を行っています。
  - eラーニング教育システムを活用した、販売代理店の自主的な学習支援や、AIアバター\*を活用した保険募集活動のロールプレイ練習機能の提供により、お客様にお伝えすべき重要な内容がお伝えできているかなどの評価を通して、提案話法の習得支援を行っています。
  - 2024年には、販売代理店向けにデジタルツールの利用促進に向けた研修などを実施し、デジタルツールの活用により、お客様への対応に役立てられるよう、各種案内や研修を実施しました。
- 代理店コンプライアンスマニュアルにお客様の意向把握、個人情報取り扱い、苦情や相談に対する対応、高齢者への対応、保険契約の失効防止対応など契約維持管理について定め、研修等を通じて代理店・募集人に遵守を求めています。

### 研修体系



(2024年4月時点)



### 「アフラック式」の展開に向けた教育

「アフラック式」に基づいたご提案ができるよう、「人生をとりまくリスク」に対する備えの必要性をお客様にお伝えするための提案プロセスや手法について、教育を行っています。

人生をとりまくリスクの図



\* 三大疾病とは、がん（悪性新生物）・心疾患・脳血管疾患を指します。

\* 人工知能（AI）技術を利用したキャラクターや人物のこと

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

### 従業員の教育および知識習得や意識醸成

- 私たちは、役職員が遵守すべき倫理規範を規定した「行動倫理憲章」に関する研修を実施し、毎年全役職員と行動倫理憲章の誓約を取り交わしています。また、「お客様本位の業務運営」に向けた人財育成・意識醸成の施策として、eラーニングを活用した教育を、全役職員に実施しました。
- 多様化するお客様のニーズにお応えし、感動的なお客様体験を提供するため、2024年も以下の取組みを継続して実施しました。
  - UCDA認定資格取得・更新講座の実施  
お客様がご覧になる帳票などのデザインをよりわかりやすいものに改善するため、「見やすい、わかりやすい、伝わりやすい」ユニバーサルコミュニケーションデザインの知識・スキルを習得できる講座を実施しました。
  - 消費生活アドバイザー資格取得の推進  
お客様からのご意見などを経営に効果的に反映させるとともに、お客様からのご指摘やご相談等に迅速かつ適切な対応ができる人財の育成を目的として、消費生活アドバイザーの資格取得を推進しています。その結果、4年連続で一般財団法人日本産業協会が公表する「企業での消費生活アドバイザー登録者数の上位10位」にランクインしました。（2025年4月1日現在）
- また、商品やサービスをご利用になるお客様の視点から課題を見つけ、お客様に最高の価値を提供するためのデザイン思考研修を実施しました。

#### 行動倫理憲章

##### 行動倫理憲章

Code of Business Conduct and Ethics

「生きる」を創る。  
Aflac

アフラック生命保険株式会社





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

### 多様化するお客様のニーズに応えるためのダイバーシティの推進

- 時代とともに変化する環境や多様化するお客様のニーズに対応するため、私たちは、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つくるダイバーシティの推進に積極的に取り組んでいます。多様な能力や発想、価値観を持つ社員がお互いに影響を及ぼし合いながら働くことで、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ます。
- 私たちは、女性のパイプラインを強化するためのさまざまな取組を行っています。現在取り組んでいる内容については、2016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、行動計画を策定のうえ、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」で毎年公表しています。  
また、多様な人財が活躍できる環境整備に向けて、社内公募制で、他部門の上位役職者にキャリア相談できるメンタリングを実施しているほか、男性育児休職の取得推進、育児や介護と仕事の両立セミナー、社内コミュニティ活動（育児、介護）などを継続して実施しています。  
一部の取組みは、当社の販売代理店と協業して実施しました。

#### 当社の取組みに対する主な外部評価



プラチナえるぼし認定



プラチナくるみん

- （厚生労働省）保険業界初、女性活躍推進法に基づく「プラチナえるぼし認定」
- （厚生労働省）次世代育成支援対策推進法に基づく「プラチナくるみん」

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

## 方針5. 「お客様本位の業務運営を実現するためのさまざまな態勢整備」

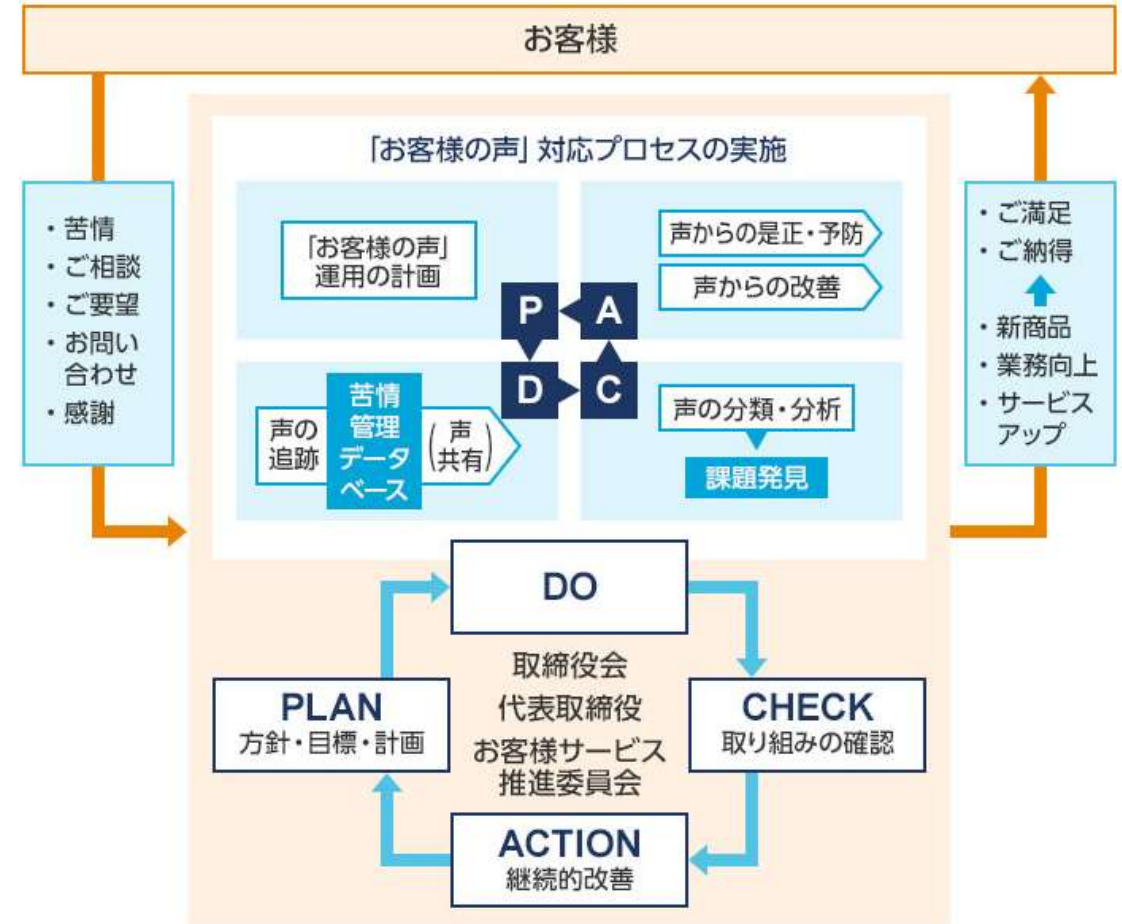
### 「お客様の声」に基づく業務改善・お客様視点に立ったサービス向上に向けた取組み

- 私たちは、お客様から日々お寄せいただくご意見・ご要望、または苦情などの「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組みを進めています。

#### <2024年の主な改善事例>

- いままで、お客様が販売代理店において「インターネットによるお手続き」を行う場合、代理店専用サイトへの変更内容の入力や署名手続きなどを販売代理店の募集人が同席している場で実施する必要がありましたが、お客様のスマートフォンにSMS経由で専用ページを連携することで、お客様ご自身でいつでもどこでもお手続きができる「いつでも保全」の仕組みを構築しました。（いつでも保全：[P.22](#)）
- また、「お客様の声」に基づく改善策やお客様サービスの向上に関する事項を審議・報告するために「お客様サービス推進委員会」を設置しています。そのうち重要な事項については、代表取締役社長に報告されます。
- そのほか、よりお客様視点に立ったサービスを提供するため、消費者関連団体などに所属する消費者関連専門家による検証態勢を構築しています。2024年は社外公表文書の1事案について検証を行いました。

#### 「お客様の声」を経営に活かす仕組み



※「お客様の声」に基づく具体的な改善事例について、詳細は

[https://www.aflac.co.jp/corp/profile/customer\\_pgm/satisfaction\\_3.html](https://www.aflac.co.jp/corp/profile/customer_pgm/satisfaction_3.html) をご覧ください。左記以外の事例も掲載しています。

# 方針5.「お客様本位の業務運営を実現するためのさまざまな態勢整備」

## 利益相反取引の把握・管理

- 当社および当社関連会社などの取引に関して、お客様の利益が不当に害されることのないよう、利益相反管理に関する規程等を定め、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引（利益相反の可能性のある取引）を適切に管理しています。
- 利益相反管理に関する規程等に則り、毎年四半期ごとに対象取引の有無を確認しています。前年に引き続き2024年においても、対象取引は認められませんでした。

### 「利益相反管理方針」(ホームページより抜粋)



#### 利益相反管理方針

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

#### 1.対象取引の範囲

本方針に基づき利益相反管理の対象となる取引（以下「対象取引」といいます。）は、当社または当社の親会社（以下「親会社」といいます。）が子会社（以下「子会社」といいます。）が行う取引で、当社または当社の子会社（以下「子会社」といいます。）が親会社（以下「親会社」といいます。）と取引（以下「お取引」といいます。）と当社もしくは当社関連会社等の間、または、お客様と当社もしくは当社関連会社等の間にお取引の形で利益相反のおそれのある取引です。

#### 2.対象取引の類型

対象取引には、以下の類型が考えられます。

|       | お客様と当社の間                                      | お客様と当社の他のお取引                                        |
|-------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| 利益対立型 | お客様と当社または当社関連会社等の利益が対立する取引                    | お客様と当社または当社関連会社等の他のお取引の利益が対立する取引                    |
| 競合関係型 | お客様と当社または当社関連会社等が同一の市場に参入して競合する取引             | お客様と当社または当社関連会社等の他のお取引と競合する取引                       |
| 情報利用型 | 当社がお客様との関係を通じて入手した情報を利用して当社または当社関連会社等が利益を得る取引 | 当社がお客様との関係を通じて入手した情報を利用して当社または当社関連会社等の他のお取引/利益を得る取引 |

#### 5.対象取引の管理

利益相反管理関係者は、対象取引の特定された場合、その管理方法を決定します。対象取引の管理方法として、以下に掲げる方法その他の調査を適宜選択し組み合わせて講じることにより、利益相反管理を行います。

1. 専門家の情報提供
2. 取引の条件もしくは方法の変更、または一方の取引の中止
3. お客様への利益相反の説明

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

#### 運営方針・ご利用規約

サイトポリシー

お取引方針

利益相反管理方針

本人同意について

契約内容説明制度 - 契約内容説明会概要

サイトマップ

お客様本位の業務運営に関する方針

生命保険契約者保護機構について

匿名加工取組の取り組みについて

個人情報保護方針 - 個人情報保護方針

個人情報取り扱いについて

お客様志向自主宣言

お客様から正しい情報をいただくにあたって

独立理事等・約款等の取組の取組

※利益相反管理に関する方針の概要について、詳細は  
[https://www.aflac.co.jp/home\\_souhan.html](https://www.aflac.co.jp/home_souhan.html) をご覧ください。



## 方針5.「お客様本位の業務運営を実現するためのさまざまな態勢整備」

### 障がいのあるお客様との円滑なコミュニケーションのためのサービス導入

- 私たちは、「お客様第一」を企業理念に掲げる企業として、障がいのあるお客様との円滑なコミュニケーションのため、さまざまなサービスを導入しています。
  - アフラック手話通訳サービス  
耳の聞こえないお客様や聞こえにくいお客様、発話が困難なお客様はビデオ通話を使って、手話通訳サービスオペレーターと手話または筆談でお話いただけます。手話通訳サービスオペレーターがアフラックコールセンターとお客様をおつなぎします。
  - お客様窓口における備品等の設置  
お客様とのコミュニケーションを円滑に行えるよう、「筆談ボード」や「コミュニケーションボード」などをご用意しています。
  - 耳や言葉、目の不自由なお客様のための専用サイト\*  
耳や言葉、目の不自由なお客様がお知りになりたい手続きなどをご確認いただけます。

- 障がいのある方や高齢者など、多様なお客様に寄り添った対応ができるようにコールセンターのオペレーターに対して、研修や高齢者体験キットの装着体験を実施し、お客様の対応力強化を目指しています。

#### アフラック手話通訳サービスのイメージ



手話通訳サービスは、株式会社ミライロが提供するサービスです。

#### お客様窓口における備品等の設置



筆談で意思疎通を図る  
「筆談ボード」



絵を指して意思疎通を  
図る「コミュニケーションボード」



聴こえをよくする  
「卓上型  
対話支援機器」



筆談で要件を  
承ることを明示する  
「耳マーク」

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

※障がいのあるお客様への対応について、詳細は  
[https://www.aflac.co.jp/corp/profile/customer\\_pgm/](https://www.aflac.co.jp/corp/profile/customer_pgm/) をご覧ください。30

## 方針5.「お客様本位の業務運営を実現するためのさまざまな態勢整備」

### デジタルテクノロジーの活用

- 私たちは、デジタルを活用した営業活動やその他の業務をサポートし、お客様に新たな体験価値を提供するため、2022年から「ADaaS／Aflac Digital as a Service」という当社独自のクラウド型デジタルサービスを提供しています。
- 2024年は、「ADaaS／Aflac Digital as a Service」がリアルとデジタルを融合させた新しい顧客体験を創出していると評価され、日本DX大賞2024<sup>\*1</sup>において、カスタマーエクスペリエンス部門の「特別賞」を受賞しました。
- そのほか、IoTデバイスを活用した高齢者に対する運動・栄養指導モデルを確立するための取組みとして、当社は福井県若狭町・福井大学と協業している、「わかさ健活プロジェクト」の一環として参加しました。本取組みは、IT協会<sup>\*2</sup>が主催の「IT賞（IT奨励賞 社会課題解決領域）」を受賞しました。  
さらに、厚生労働省（スマート・ライフ・プロジェクト）とスポーツ庁が主催する「健康寿命をのばそう！アワード<sup>\*3</sup>」も受賞しています。

<sup>\*1</sup> 日本のDX推進を加速することを目的に、DXの事例を発掘し共有するコンテストで、日本DX大賞実行委員会が主催

<sup>\*2</sup> 企業の情報化に関する調査研究および開発を行い、その成果の普及並びに実施を促進することにより、わが国の社会・経済および産業の健全な発展に寄与することを目的として設立された協会

<sup>\*3</sup> 生活習慣病予防の啓発活動および健康寿命をのばすことを目的とする優れた取組みを行っている企業等を表彰する制度

### DXの目指す姿～リアルとデジタルの融合～



### 「わかさ健活プロジェクト」の概略図



## 方針5.「お客様本位の業務運営を実現するためのさまざまな態勢整備」

### お客様の期待に応えるための商品販売態勢

私たちは、時代とともに多様化するお客様のニーズや市場動向の変化に合わせて、アフラック生命グループ（アフラック少額短期保険株式会社）の商品ラインアップを充実させる保険商品や先進的な保険商品を機動的に開発し、商品ラインアップをさらに充実させました。

- 2024年4月から＜アフラック少短のはぐくむ子育て保険 ボヤージュ＞（子育て保険）に関連したサービスである、「はぐくむ子育てサービス」（妊娠・出産・育児期のママにうれしいサービスを紹介するサービス）の取り扱いを開始しました。
- また、2024年10月から＜アフラック少短のがん経験者をささえるがん保険＞と＜アフラック少短のがん経験者をささえる医療保険＞を発売しました。  
この商品は、アフラックのコアバリューでもある「がんに苦しむ人々を経済的苦難から救いたい」という想いのもと、がんを経験したことで保険の加入を諦めていた方に対し、引受範囲をこれまで以上に拡大したがん保険、医療保険になります。

#### アフラック少額短期保険の商品



※アフラック少額短期保険株式会社の商品について、詳細は  
<https://www.aflac-asi.co.jp/> をご覧ください。



## 方針5.「お客様本位の業務運営を実現するためのさまざまな態勢整備」

### 調布市におけるスマートシティの取組み

私たちは、自社ビルを構える東京都調布市において、街の持続的な発展と社会的課題の解決に向けて、以下の取組みを行っています。

- 調布市と「包括的パートナーシップ協定」を締結  
私たちは、調布市とともに、それぞれが保有する特性・資源・ノウハウなどを活かしながら、多様な分野において連携・協力することを目的として、2019年8月に調布市と「包括的パートナーシップ協定」を締結しました。本協定により、両者の連携関係のステージを一段高め、現在では調布市におけるスマートシティの実現に向けた活動をはじめとして、具体的な連携・協力について随時検討・実施しています。
- 調布市におけるスマートシティに関連する取組み  
調布市は「調布市がん対策の推進に関する条例」に基づき、総合的ながん対策に取り組んでおり、当社はがん患者とご家族のサバイバージャーニー（がん患者がたどる人生の道のり）全体を支える取組みを、調布市をはじめとするステークホルダーとともに進めています。  
また、2024年8月31日から、「調布市がん相談サポート<sup>\*1</sup>」が調布市において開始されました。この事業は、がんに罹患した調布市民やご家族の精神的・経済的不安の軽減に貢献するべく、当社が調布市に提案し、2023年10月から2024年3月の間、試行的に実施した結果を踏まえ、調布市の事業として開始されたものです。

### 調布スマートシティ協議会<sup>\*2</sup>の目指す姿



<sup>\*1</sup> がん患者の方やご家族が抱える悩みに寄り添い、相談者のニーズに応じて、がんに関する情報提供や行政・民間サービスの案内等を行う相談窓口（Hatch Healthcare株式会社が提供）

<sup>\*2</sup> 調布市におけるスマートシティを実現するため、2021年6月に調布市、国立大学法人電気通信大学、特定非営利活動法人調布市地域情報化コンソーシアム、当社の4団体で設立（2024年は10団体で活動）

## 方針5.「お客様本位の業務運営を実現するためのさまざまな態勢整備」

### Agile@Aflacの推進

私たちは、お客様の多様な「生きる」に寄り添い続けるために、「アジャイル」を活用しています。

#### ■ アジャイル型の働き方の実践

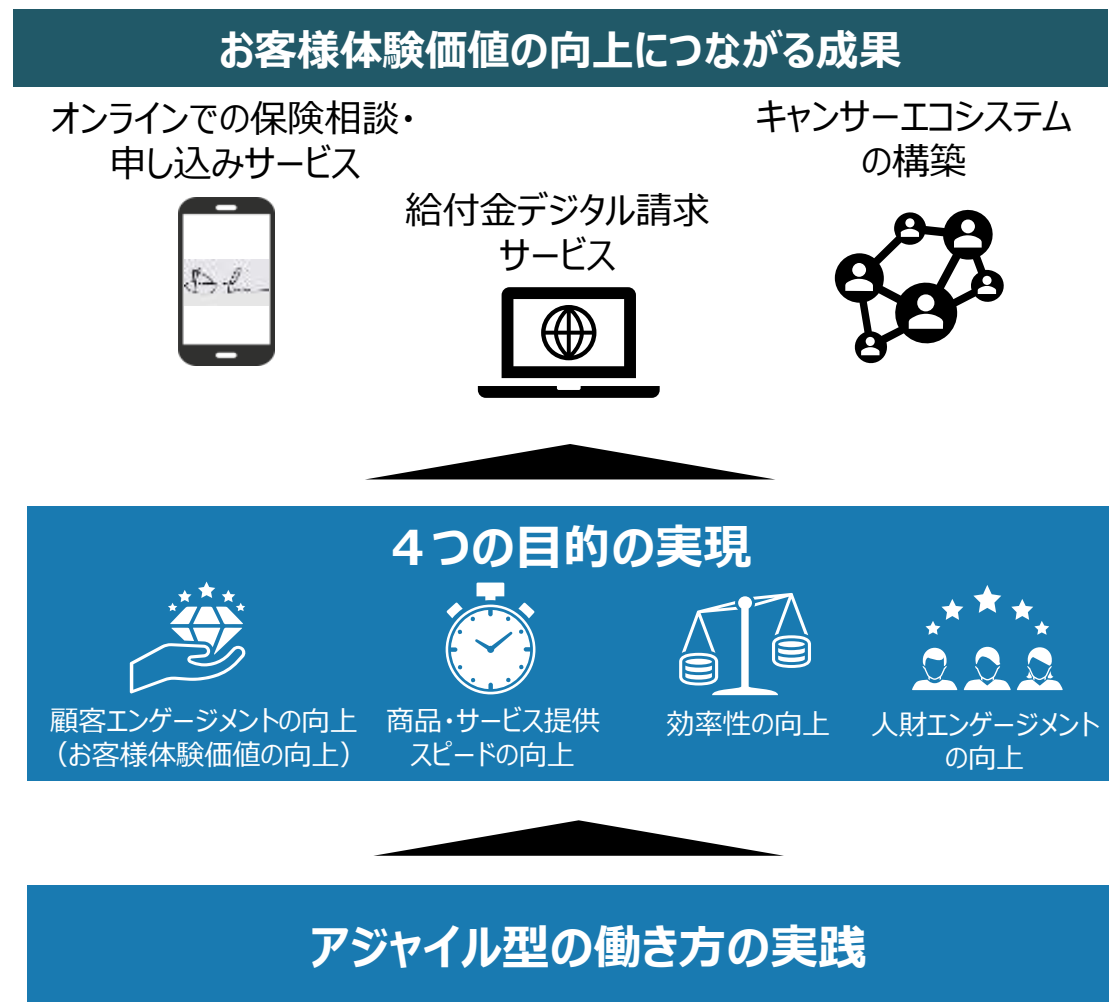
- アジャイル型の働き方とは、「顧客価値にフォーカス」やお客様のフィードバックを取り入れていく「実証的アプローチ」など、アジャイルの基本原理を踏まえた5つの原則に基づく働き方です。
- 私たちはこのアジャイルを、お客様体験価値の向上をはじめとする「4つの目的」の実現につながる新たな働き方（アジャイル型の働き方）として、2019年より実践してきました。

#### ■ アジャイルによるお客様体験価値の向上

- アジャイル型の働き方を取り入れたチームにより、デジタル手続きの拡大やキャンサーエコシステム\*の構築など、お客様体験価値の向上につながる成果が創出されています。
- 今後もあらゆる業務・テーマにおいてアジャイルを実践していくことで、機動的な業務運営を実現し、お客様に価値をお届けしてまいります。

\* がんに関する社会的課題を、さまざまなステークホルダーと連携・協業して包括的に解決するためのプラットフォーム

#### アジャイル型の働き方とお客様体験価値の向上の関係イメージ





## 方針5.「お客様本位の業務運営を実現するためのさまざまな態勢整備」

### 環境への取組み

私たちは、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ためには、持続可能な環境づくりに努めることが重要と考え、2019年に「環境経営宣言」を制定したうえで、「気候変動への対応」「持続可能な資源利用」「ステークホルダーエンゲージメント」を3つの重点テーマとして、企業活動を通じた「環境経営」の具体的な取組みを進めています。

#### ■ 気候変動への対応

私たちは、気候変動への対応を国際的な課題であると認識し、「再生可能エネルギーの導入」と「省エネルギーの実践」の2つの観点から取組みを行っています。

#### ■ 持続可能な資源利用

多くの業務においてデジタルトランスフォーメーション（DX）を強力に推進しています。社内会議で使用する資料や各種事務手続きに必要な書類を電子化することで、紙の使用量の削減に全社で取り組むことに加え、お客様や販売代理店など社外の方に向けた取組みも積極的に推進しています。

#### ■ ステークホルダーエンゲージメント

全社一丸となって環境経営を推進していくために、役職員への啓発活動を継続的に展開しています。この取組みを「Aflac Smart Green」として、役職員一人ひとりが地球規模の環境問題や当社の事業活動による環境負荷を理解し、具体的に行動できるようになることを目指しています。



#### 再生可能エネルギー化への取組み

国内保有物件であるアフラックススクエアのガス燃焼式設備を電気式設備に変更し、使用するすべての電力を再生可能エネルギーに切り替えたことでカーボンニュートラルを実現しています。



アフラックススクエア（東京都調布市）

#### 電子証券の発行数に応じた植林や、リユース・リサイクルのための衣料回収の実施





## 方針5.「お客様本位の業務運営を実現するためのさまざまな態勢整備」

### コーポレートガバナンス

私たちは、お客様、社員、ビジネスパートナー、株主および社会などのステークホルダーの負託・信頼に応え、健全で持続的な成長と中長期的な企業価値の向上を実現するうえで、強固なコーポレートガバナンス態勢が不可欠であり、各ステークホルダーの視点から、当社の健全な経営と適切な業務運営を確保するため、準拠すべき考え方および方向性を定め、ステークホルダー間のバランスとあるべき姿を絶えず考えながら、CSV経営を実践しています。

#### ■ ガバナンス態勢

取締役会と業務執行部門との機能分化に基づく本質的な協業のさらなる高度化を通じて、コーポレートガバナンスの機動性・実効性の向上を追求し、強固なガバナンス態勢の維持・強化に努めています。

#### ■ 統合的リスク管理態勢

全社的視点でリスクと収益を一体的に管理する仕組みであるERM\*の枠組みを活用し、リスク抑制とリスクテイクのバランスを図りながら、十分な健全性の維持と持続的な成長の両面で、経営戦略の実行を支える態勢として統合的リスク管理態勢の構築に努めています。

#### ■ 内部統制

コアバリューに基づくCSV経営の実践を通じて、健全で持続的な成長と中長期的な企業価値の向上を実現するため、強固な内部統制を確保する態勢を整備しています。

#### ■ 内部監査態勢

3つのラインの第三ラインである内部監査部門は、当社および子会社のすべての経営活動および業務活動を対象として独立かつ客観的な立場でモニタリングし、有効性を評価しています。監査結果に基づく助言・提案などを通して経営に付加価値を提供し、経営戦略の実行に貢献しています。

#### CSV経営の戦略的展開を支える2つの柱



#### 3つのラインによる内部統制の実効性確保



\* Enterprise Risk Managementの略称

## 方針5.「お客様本位の業務運営を実現するためのさまざまな態勢整備」

### 情報セキュリティ管理態勢と危機管理態勢

私たちは、お客様をはじめとするステークホルダーの負託・信頼に応えるために、お客様の大切な顧客情報について、透明性を持ちつつ、適切に取り扱うことが重要な責務であると考えています。また、保険会社としての社会的責任を果たし、社会の適切な要請に対応していくために、危機時においても事業継続を実現する態勢を整備しています。

#### ■ 情報セキュリティに関する取組み

「情報セキュリティ規程」のもと、「組織体制」「情報セキュリティ技術」「人」などさまざまな側面から、情報の安全性確保や適正な取り扱いについての管理態勢を整備し維持するとともに、サイバー攻撃の傾向やサプライチェーンリスクなどの環境の変化を踏まえたうえで、継続的に管理態勢を見直し強化しています。

#### ■ お客様の個人情報とプライバシーの保護に関する取組み

お客様からお預かりする個人情報を何よりも重要なものとして、取り扱いに関する考え方や、個人情報の取得や利活用における同意取得の在り方などを「個人情報の取り扱いについて（プライバシーポリシー）」に定め、オフィシャルホームページに公表しています。

#### ■ 危機管理態勢に関する取組み

私たちは、いかなる危機が発生した場合においても、事業継続を実現するための経営レベルの戦略的活動である事業継続マネジメント

（BCM\*1）を実行し、「平常時（危機発生前）」、「危機時」および「危機収束後」の各フェーズに備えた危機管理態勢を整備および確保

しています。また、危機が発生した場合に速やかに優先業務を継続・再開するため、事業継続計画（BCP\*2）を定めています。さらに、想定を超える危機に対しては、発生した危機に応じた方針および危機収束後の社会変容を見据えた業務変革も目指す事業継続・変革計画（BCTP\*3）を策定・実行し、適切な業務運営態勢を整備および確保します。

#### 危機管理の取組みに関する外部評価

当社は2018年11月、一般社団法人レジリエンスジャパン推進協議会が実施する「国土強靱化貢献団体認証（レジリエンス認証）\*」を初めて取得して以降、継続して認証を取得しています。

\*内閣官房国土強靱化推進室が制定した「国土強靱化貢献団体の認証に関するガイドライン」に基づき、一般社団法人レジリエンスジャパン推進協議会が、国土強靱化に資する民間企業等の取り組みを促進するため、事業継続に積極的に取り組んでいる企業等を「国土強靱化貢献団体」として認証を行う仕組み



\*1 Business Continuity Managementの略称

\*2 Business Continuity Planの略称

\*3 Business Continuity and Transformation Planの略称

## **「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づくKPI**

---

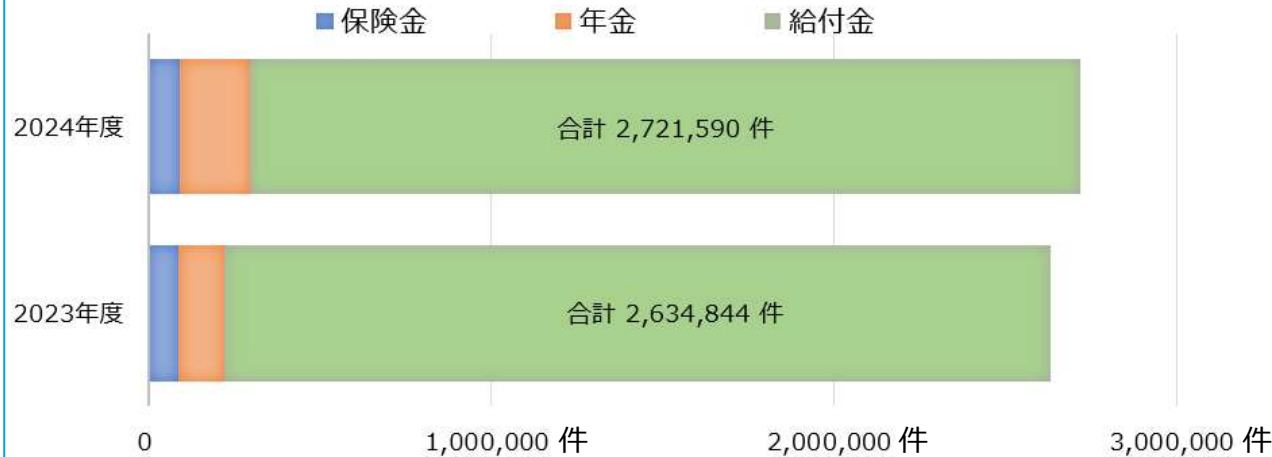


# 「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づくKPI

## 【保険金・年金・給付金支払件数】の2024年度結果

- 当社は、お客様が必要とされるときに迅速かつ確実に保険金・給付金等をお支払いすることで安心をお届けすることこそが保険会社として提供すべき最も重要かつ根源的な価値であると考えています。
- お客様にスムーズかつスピーディーに保険金・給付金等をお届けするために、さまざまなサービスの導入による利便性の向上や支払管理態勢の強化などに取り組んでいます。
- 保険金・年金・給付金の支払件数は、昨年から増加しました。引き続き多くのお客様のお役に立てていただいています。

### 保険金・年金・給付金支払件数\*



\* 各年度の集計期間は該当年4月～翌年3月となります。

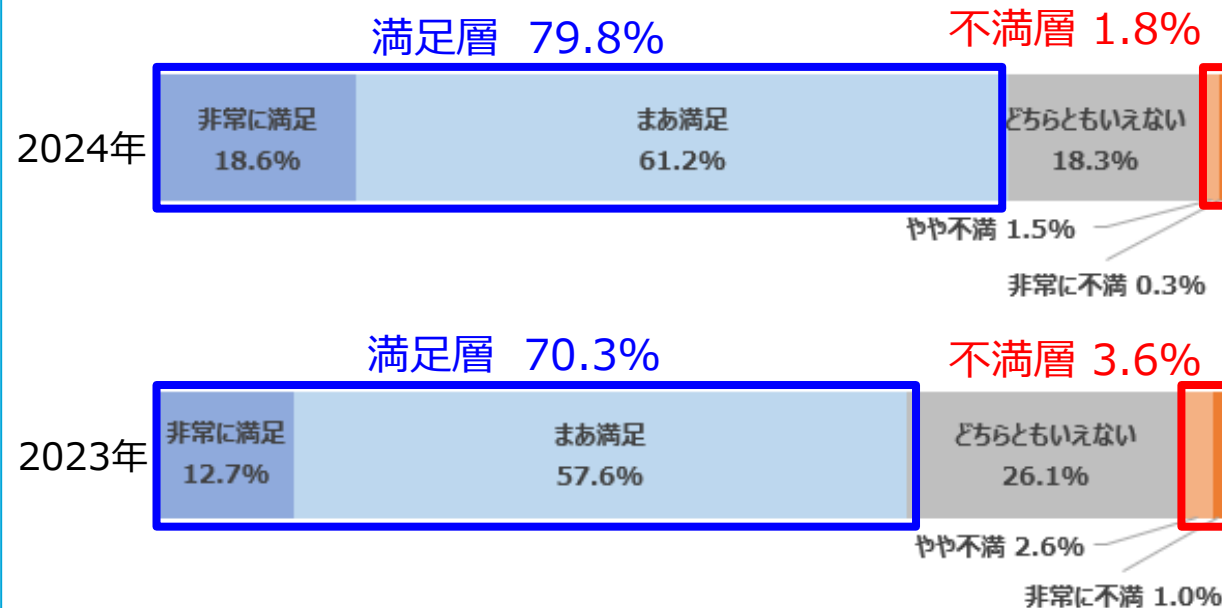
<https://www.aflac.co.jp/corp/profile/customer/payment.html> にて公表している「保険金等のお支払い状況について」の保険金・給付金のお支払い件数とは算出基準、集計する対象が異なるため件数が異なります。

# 「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づくKPI

## 【お客様満足度】の2024年結果

- 当社は、毎年「お客様調査」を実施し、調査結果を通じて当社に対する評価を把握しています。調査にて認識した課題については、業務改善など、一層のお客様満足度やロイヤルティの向上に向けた取組みに活かしています。
- 2024年の「お客様満足度」の評価は、満足層79.8%・不満層1.8%という結果で、満足層は前年より9.5ポイント増加しました。今後も、さらにお客様にご満足いただけるよう「お客様本位の業務運営」に努めてまいります。

### お客様満足度



※2024年の内訳合計は小数点第二位の四捨五入の関係で99.9%となります。

#### [調査の概要]

お客様満足度の回答の選択肢は「非常に満足」「まあ満足」「どちらともいえない」「やや不満」「非常に不満」の5択で行っています。  
「どちらともいえない」という中間選択肢を設けることでご契約者様の状況をより正しく把握し、改善の取組結果を数値として細かく把握することで、さらなる業務の改善につなげています。  
(実施時期：2024年10～11月、調査方法：郵送調査（回答方法はWeb）、調査対象：ご契約者50,000人、回答数：12,650人)