アフラックの現状

2018

2017年度 事業のご報告

（2017年4月1日～2018年3月31日）

Aflac

代表取締役会長 チャールズ・レイク

代表取締役社長 古出 眞敏

2018年4月2日、
アフラック生命保険株式会社として
新たにスタートしました。

■ アフラック生命保険株式会社の概要

正式名称	アフラック生命保険株式会社（英文表記：Aflac Life Insurance Japan Ltd.）
営業開始	2018年4月2日
創業	1974年11月15日 （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 日本支店）
代表者	代表取締役会長　チャールズ・レイク 代表取締役社長　古出 眞敏（こいで・まさとし）
所在地	〒163-0456 東京都新宿区西新宿2-1-1 新宿三井ビル
株主	Aflac Holdings LLC（100%／保険持株会社）
格付け （2018年6月末時点）	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。

社員数	4,946人〔うち 男性2,491人　女性2,455人〕
平均年齢	38.6歳〔うち 男性39.7歳　女性37.5歳〕
営業拠点数	85営業部・支社
アソシエイツ数 （当社販売代理店）	11,042店 提携金融機関（372）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	108,752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）
契約者数	1,553万人 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

（注）上記数値は、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（日本支店）の2017年度末時点のデータを記載しています。

最新情報につきましては、
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

https://www.aflac.co.jp

1. 本誌は、保険業法第111条及び（一社）生命保険協会が定める開示基準に基づき制作しているディスクロージャー誌です。
2. 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（日本支店）は2018年4月2日に日本支店から日本法人（株式会社）へ会社形態を変更し、「アフラック生命保険株式会社」となりました。このため、本誌に掲載している「当社」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（日本支店）を指す場合とアフラック生命保険株式会社を指す場合があります。なお、本誌に掲載している2018年4月1日以前の決算数値及び経営活動全般に関する情報は、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（日本支店）に関するものであり、2018年4月2日以降の情報は、アフラック生命保険株式会社に関するものです。
3. 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

3 アフラック・ダイジェスト

4 マネジメントメッセージ
8 アフラックのCSV経営
9 お客様本位の業務運営
10 活力ある企業風土の醸成に向けた取り組み
16 成長に向けた新たな取り組み
18 社会貢献活動
22 2017年度のトピックス

23 コーポレート・ガバナンス及び経営体制

24 コーポレート・ガバナンス
28 役員体制
32 コンプライアンス態勢
35 情報資産の保護に向けた取り組み
37 リスク管理態勢
40 危機管理態勢
41 内部監査態勢
42 ディスクロージャー（情報開示）

43 2017年度の業績

44 決算ハイライト
48 契約の状況
49 資産運用の状況
50 資産・負債等の状況
52 収支の状況

55 お客様サービスに関する取り組み

56 ご契約のお申込みからお支払いまでの取り組み
62 インターネットを通じたお客様サービス
63 「お客様の声」を経営に活かす取り組み
67 適切なお支払いのための取り組み
70 医療・介護に関するご契約者向けサービス

71 アフラックの営業体制

72 営業体制
74 業務提携
76 研修・教育体制
78 商品開発

81 会社概要

82 沿革
84 組織・従業員の状況
86 店舗ネットワーク
88 Aflacグループの概要

91 データ・ファイル

142 生命保険協会統一開示項目索引
144 索引

アフラックはこんな会社です

アフラック・ダイジェスト

マネジメントメッセージ.....4
アフラックのCSV経営.....8
お客様本位の業務運営.....9
活力ある企業風土の醸成に向けた取り組み.....10
成長に向けた新たな取り組み.....16
社会貢献活動.....18
2017年度のトピックス.....22

マネジメントメッセージ

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。

2018年4月2日、当社は「アフラック生命保険株式会社」として営業を開始し、名実ともに日本の生命保険会社としての新たな一歩を踏み出すことができました。これもひとえに、お客様やビジネスパートナーをはじめとする多くのステークホルダーの皆さまからの長きにわたるご支援の賜物と心より感謝申し上げます。

当社は、「がんに苦しむ人々を経済的苦難から救いたい」という想いを共有した先人達が幾多の困難を乗り越えて、44年前に米国生命保険会社の支店として日本初となるがん保険とともに創業しました。以来、さまざまな時代の変化に対応しながら社会と共有できる価値を創造するCSV*経営の実践を通して、これまで多くのお客様のご支持をいただくことができました。

日本法人となったこれからも、当社は脈々と受け継がれるコアバリュー（基本的価値観）を土台に、実効性ある強固なガバナンス態勢のもと、柔軟かつ機動的な意思決定と迅速な業務執行を実践しながら、社会的課題の解決に向けて新たな価値を創造し続けてまいります。

当社は、このたびの日本法人化を「第二の創業」と位置付け、1,500万人を超えるご契約者や販売代理店（アソシエイツ）を含むビジネスパートナー、そして日本社会との絆をこれまで以上に深めるとともに、お客様にさらなる安心をお届けすることで、日本社会により一層貢献できるよう全力を尽くす決意です。

*Creating Shared Value

代表取締役社長　古出 眞敏

変化をリードする存在に

医療技術の進化や健康寿命の伸長を背景に「人生100年」と言われる時代を迎えるなか、国民一人ひとりの価値観やライフスタイルは多岐にわたるとともに、保険をはじめとする金融商品やサービスに対するニーズも多様化しています。また近年では、人工知能(AI)やロボティック・プロセス・オートメーション(RPA)などのテクノロジーの進化が、さまざまな産業において業務変革をもたらし、銀行や保険会社などの金融機関にもその大きな変革の波が押し寄せています。また、オープンイノベーションと称されるように異業種やスタートアップ企業との連携も活発化しています。さらに、業界の垣根を超えた新たなビジネスモデルがもたらす破壊的イノベーションによって、これまで経験したことがないような競争環境が保険業界でも生まれてくるものと予想されます。

変化の激しい時代においても、ステークホルダーの皆様のご期待に常にお応えしていくためには、自らがイノベーションを起こし、変化をリードしていく存在でなければならないと考えています。

そこで、当社は、日本法人の新商品第一号として、主力であるがん保険をリニューアルし、業界初の保障を組み込むなど、現在の治療環境により適した保障へと進化させました。また、保険商品に留まらず、健康増進、病気の早期発見、治療後のアフターケアやQOL向上まで、お客様をトータルにサポートすることを目指して、昨年よりベンチャー企業との業務提携や異業種との協業に本格的に取り組み始めました。さらに、フィンテックの活用やスタートアップ企業などとの協業を含めた新規事業の推進拠点として「アフラック・イノベーション・ラボ」を開設するなど、時代の変化を踏まえた新たな価値の創造に取り組んでいきます。

「生きる」を創るリーディングカンパニーへ

当社のブランドプロミスである「『生きる』を創る。」には、病気やケガなどに直面しても、自分らしさを大切にし、充実した人生を創っているお客様の姿と、「生きるための保険」のリーディングカンパニーとして、これからも先進的な商品・サービスを創っていくという当社の強い意志が込められています。当社は、2024年に迎える創業50周年に向けて目指すべき姿として策定した「Aflac VISION2024」において、「生きるための保険」のリーディングカンパニーから、「生きる」を創るリーディングカンパニーへの飛躍を掲げました。このビジョンの実現に向けて、当社は自由な発想や多様な価値観のもと、新たな価値の創造に向けてさまざまなイノベーションを創出するとともに、主力ビジネスであるがん保険や医療保険との親和性が高い領域においてビジネスフロンティアを広げ、「生きる」を創るリーディングカンパニーとして、これまで以上にお客様のお役に立てる会社を目指してまいります。

今後とも変わらぬご指導、ご支援を賜りますようよろしくお願い申し上げます。

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、誰もが安心で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し、高い志と情熱を持って〈ビジョン〉の実現に挑戦し続ける。

2018年7月

アフラック生命保険株式会社
代表取締役社長　古出眞敏（こいで まさとし）

アフラックのCSV経営

当社が生命保険会社として社会とともに歩み、相互に発展していくためには、「お客様」に安心をお届けすること、「株主」の期待に沿うような成長を実現すること、アソシエイツをはじめとする「ビジネスパートナー」と相利共生の関係を築くこと、「社員」の多様性を尊重し働きがいのある職場を提供すること、「社会」に貢献する活動を積極的に推進することなど、当社とか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。

当社では、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「The Aflac Way」や「企業理念」として示されており、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によって成長を遂げてきました。

今般、当社は、米国生命保険会社の日本支店から日本法人(株式会社)へと会社形態を変更し、これまでと変わりなくすべてのステークホルダーから信頼される会社であり続けながら、「生きるための保険」のリーディングカンパニーとしてのポジションをさらに強固なものにしつつ、当社が掲げるブランドプロミスのもと、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と飛躍することを目指していきます。

当社は、これからも、すべてのステークホルダーと共に築き上げてきた有形無形の資産を確実に受け継ぎ、さらに発展させながら、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、社会と共有できる新たな価値を創造し、持続的な成長を遂げていく決意です。

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、社会からの厚い信認を獲得する。

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。

「生きる」を創る。

Aflac

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し、充実した人生を創っている」お客様の姿と、生きるための保険のリーディングカンパニーとして、これからも「先進的な商品・サービスを創っていく」当社の強い意志が込められています。

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きます。

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

アフラックは、「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、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、社会と共有でき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、当社は企業理念に「お客様第一」を掲げるとともに、ブランドプロミスにおいてお客様一人ひとりが自分らしく充実した人生を創ることを願いとするなど、お客様に寄り添い、お客様本位に考える姿勢を大切にしています。

こうした基本姿勢を改めて社内外に明示すべく、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・給付金を確実にお受け取りいただけるよう、お客様から保険料をお預かりする業務やご契約内容の各種変更手続きなどにおいて、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・給付金を確実にお支払いするための態勢や安定的なシステム基盤の維持など、お客様が保険金・給付金を必要とするときにお支払いする上で必要となるさまざまな経費に充てています。

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。
（https://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で、持続的な成長を目指すダイバーシティの推進に積極的に取り組んでおり、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。

[女性の割合]

(2018年1月1日時点)

	正社員	指導的立場*1の社員	管理職			役員	
				うち課長相当職	うち部長相当職		うち取締役兼務
人数	2,251人	389人	77人	61人(10人*2)	16人	6人	2人
割合	49.1%	26.3%	12.2%	12.1%	12.5%	15.0%	28.6%

*1. 課長代理以上の役職　*2. 2017年度新規管理職登用数

女性の活躍推進プログラム

当社は2014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、2020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、2017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。

指導的立場に占める女性社員の割合

2014年9月 17.5% ▶ 目標 2020年12月 30%

ライン長ポスト*に占める女性社員の割合

2017年1月 11.0% ▶ 目標 2025年12月 30%

*直属の部下を持つ管理職

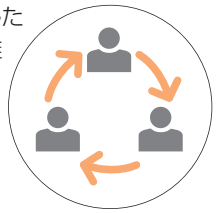
「女性の活躍推進プログラム」重要6領域の取り組み内容

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

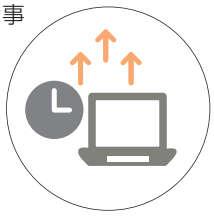
全管理職に対して女性活躍推進の理解浸透を図るとともに、女性社員の育成スキル向上を図る

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

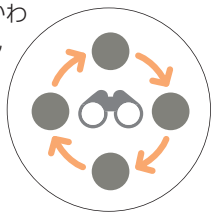
多様な働き方の促進

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

● 経営層のコミットメント

当社は、ダイバーシティ推進を経営計画の重要戦略として掲げています。社長が委員長を務めるダイバーシティ推進委員会を設置し、PDCAサイクルを実行するとともに、取締役会において推進状況の管理を行っています。さらに、ダイバーシティの推進状況に基づく役員の評価も行っています。また、社員に直接ダイバーシティ推進の意義を伝える機会として経営層とのタウンホールミーティングを全国で開催しているほか、アフラック・インコーポレーテッド及びアフラック(米国)との「Aflac Women in Leadership Global Conference(2015年11月開催)」の共催を契機に、日米の経営陣が日米間の相互理解を深めながら次世代女性リーダーの育成について活発な議論を継続的に行っています。

タウンホールミーティング

Aflac Women in Leadership Global Conference 2015

● 管理職の意識・行動改革

全管理職がダイバーシティ推進の意義を理解し、各職場で実践・実行するためにさまざまな取り組みを行っています。具体的には、女性活躍推進に対する取組状況を管理職の評価項目としているほか、管理職向けトレーニングの主要テーマに「無意識のバイアス」を掲げ、毎年、ダイバーシティに関する集合型研修を実施しています。また、「キャリア面談研修」「育成面談研修」「女性社員育成事例発表会」等の部下育成に関するテーマ別研修も実施しています。さらに、職場での女性社員のキャリア開発・育成を促進するため、管理職は主任クラスの全女性社員の育成計画を策定して実行し、年間を通して上司が部下に関与し、女性社員のキャリア意識醸成とキャリアアップをサポートしています。

ダイバーシティ管理職研修

● 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して活躍する女性社員を各役職層において継続的に輩出し、「女性の人財パイプライン」を形成していくための施策を行っています。具体的には若年層から中堅層に向けて、中長期的なキャリアビジョンを明確にするための「キャリアプラン研修」を必須とし、各役職に期待される役割を果たせるようにスキル(リーダーシップ、ロジカルシンキング等)の習得支援を実施するなど、キャリアアップに向けたマインドセットと機会の提供を行っています。あわせて、役員・部長によるメンタリングや育児とキャリアアップ両立支援の施策を実施しており、女性社員のありたい姿の実現に向けたキャリア形成支援を行っています。

リーダーシップ研修

女性活躍推進法に基づく行動計画の策定・公表

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、当社では行動計画を策定・公表してます。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
2016年4月 1日～ 2021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	●2020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 ●2025年にライン長ポストに占める女性の社員の割合を30%にすること (マイルストンとして、2020年に20%にする)	「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「アフラック Work SMART」を展開すること	

LGBTに関する取り組み

当社は、性表現、性自認、性的指向などに捉われず、多様な能力、発想、価値観を尊重する旨を行動倫理憲章にて定め、施策を実施しています。全社員向けにe-ラーニングにてLGBT*への理解促進を行っているほか、社内外の相談窓口を設置し、また慶弔や休暇制度において同性パートナーも異性パートナーと同様に取り扱うなど、社内環境の整備を進めています。また、お客様向けには、同性パートナーの死亡保険金受取人指定や被保険者の性別変更(一定条件を満たした場合)を可能にするなど、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

介護に関する取り組み

当社は、介護に関する全社意識調査を実施し、社員の介護に関する現状を踏まえ、介護と仕事を両立する社員を支援するための施策を行っています。全社員を対象にe-ラーニングを実施し、介護に関する情報提供や当社の介護サポート制度の周知を行っているほか、介護と仕事を両立していくための準備事項を学ぶ「仕事と介護の両立セミナー」を実施しています。

障がい者の活躍推進

当社は、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」を通して、積極的な雇用創出を行っています。同社では、当社ならびに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。

アフラック・ハートフル・サービス

Work SMARTの推進

当社は、仕事の進め方・働き方の基本方針として「アフラック Work SMART」を定め、「仕事の進め方5原則」を実践しています。本取り組みは、時間外労働の削減の観点に留まらず、仕事の進め方自体を抜本的に見直す取り組みであり、社員一人ひとりが、生産性を向上させそれぞれの仕事により大きな付加価値を生み出しながら、ライフの充実を図り、個人の価値も向上できるようになることを目指しています。

また、ロボティック・プロセス・オートメーション(RPA)を各部署の業務に導入するなど、ITテクノロジーを活用した業務効率化と生産性の向上にも取り組んでいます。

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

アフラック Work SMART

ロボティック・プロセス・オートメーション(RPA)

時間・場所に捉われない働き方の実現

当社は、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。具体的には、全社員がシフト勤務・フレックスタイム制度等の柔軟な勤務制度を利用することができます。シフト勤務は、朝7時から夜9時の時間帯で8パターンの勤務帯を一日単位で選択することができ、フレックスタイム制度は、組織単位でコアタイムの有無を選択できます。また、短時間勤務制度や時間単位年休も整備しており、時間に制約のある社員でも、柔軟に勤務できる環境を整備しています。

また、当社では、全社員に在宅勤務を認めています。シンクライアント形式のノートPCやタブレット端末を用いて、テレビ・Web会議を併用しながら通常業務を行うことが可能で、一部の業務では、個人情報を扱う場合についても在宅勤務を認めています。さらに、自宅や事業所以外でも、タブレット端末やスマートフォンを利用して社内システムにアクセスできるモバイルワーク環境も整備しているほか、全社員が利用できるサテライトオフィスやコワーキングルームを首都圏を中心に主要拠点内に設置しています。

在宅勤務制度

コワーキングルーム

ワークライフマネジメントの実践

● 数値目標の設定

所定外労働時間の削減、有給休暇取得率（対象：管理職・一般社員）、配偶者出産休暇取得率の目標を設定し、その達成状況を役員及び管理職の評価に反映させています。

● Work SMARTの実践と業務効率化に向けた行動計画の策定

2015年、全役員が「Work SMART取組宣言」を行い、全社に公開したことを期に各所属にWork SMART推進責任者・担当者を配置し、各所属単位で仕事の進め方を見直して業務効率化を進めるための「Work SMART計画」を策定し、推進しています。

● イクボス宣言

管理職向けにe-ラーニングでイクボス*の推進意義を周知し、全ライン管理職による「イクボス宣言」を全社に公開しています。当社は、2017年6月より厚生労働省の「日本総イクボス宣言プロジェクト」及びNPO法人ファザーリング・ジャパンが設立した「イクボス企業同盟」に参画しています。

* 「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

イクボス宣言

● 研修支援

管理職向けの「タイムマネジメント研修」「イクボスセミナー」、全社員向けに「テレワークセミナー」を実施するなど、社員の生産性向上や柔軟な働き方の実現に向けた各種社内研修を実施しています。

タイムマネジメント研修

Work SMART推進の実績

所定外労働時間	年次有給休暇	配偶者出産休暇取得率
対前年比16.4%減 （年間総労働時間1,788時間） ※2017年1～12月実績	平均取得率80.0% 平均取得日数 15日 ※一般社員、管理職の合計	100.0% ※2017年1～12月に配偶者が出産した社員の取得率

健康経営の推進

当社が生命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、2016年12月に「アフラック健康経営宣言」を策定しました。2018年2月には、本宣言に基づく当社の活動が評価され、「健康経営優良法人2018(大規模法人部門) ～ホワイト500～」に認定されました。当社は健康経営宣言を踏まえ、今後も社員が心身ともに健康かついきいきと仕事に取り組めるための活動を行っていきます。

健康経営の推進体制

当社では、人事部(健康管理室を含む)と健康保険組合が密に連携しながら、社員の健康維持・増進を推進しています。また、人事部担当役員を委員長とした「健康経営推進コミッティ」において、社員の健康に関する推進策の導入や課題の洗い出し、推進策の進捗状況の確認等を定期的に行っています。さらに、社員の健康維持・増進に対する意識をより高めていくために、全拠点において「健康経営推進者」を任命し、各施策の推進を行っています。

健康維持・増進のための具体的な取り組み

当社では、社員の健康状態の分析結果から「運動習慣の増加」と「喫煙率の低下」を特に重要なテーマと定めて取り組みを行っています。

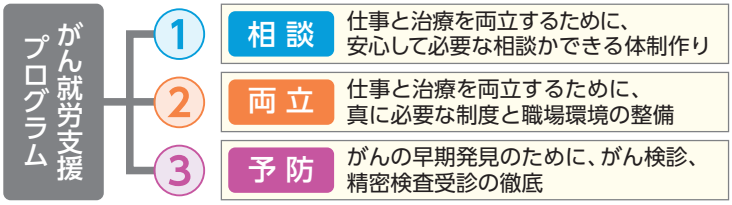
運動習慣の増加では、日々の歩数・睡眠・心拍数等をスマートフォンの専用アプリに連携させることができるウェアラブル端末を希望する社員に配布し、健康意識の向上を図っています。さらに、このウェアラブル端末やスマートフォンのアプリを使って全国各地から参加できる「ウォーキングキャンペーン」を2017年9月から年2回開催しており、社員の歩数に応じて小児がんなどの難病の治療を行っている病院に希望の品物(おもちゃ等)を寄付する活動「アヒルさんからの贈り物」を行っています。昨年は全国20ヵ所の病院に合計200万円相当の寄付を行いました。また、がん保険を主力商品とする会社として「禁煙」に取り組むことは重要と考え、「ビジネス禁煙365」と称し、全営業日において就業時間内を禁煙としています。

ウォーキングキャンペーン社員周知画面

がん就労支援の取り組み

がん就労支援プログラム

当社は、これまでさまざまな制度を設け、がんに限らず、病気やケガをした社員が治療に専念しながら安心して働ける環境作りに努めてきました。現在、「相談」「両立」「予防」を3つの柱として「がん就労支援プログラム」に取り組んでいます。



① **相 談** 産業医・人事部による相談窓口、社外の相談窓口(がん電話相談、心と体の健康相談等)を設置しているほか、がんを経験した社員のコミュニティ「All Ribbons」を通じたピアサポート*体制を整備しています。

*症状や悩みなどについて同じような立場にある仲間=英語「peer」(ピア)=が、自分の体験や行動、考えなどを披露し、互いに語り合い、支え合うことで回復を目指す取り組み。

② **両 立** 「治療に専念するための休暇制度」として、ストック休暇(積立年休)や傷病欠勤、療養休職を整備しています。また、「治療をしながら働くための制度」として、「時間」の制約を解消するフレックスタイム制度やシフト勤務、短時間勤務、時間単位年休の導入に加え、「場所」の制約を解消するために、在宅勤務やサテライトオフィスの利用を促進しています。復職時には、本人及び産業医・上司・人事部との面談を通じた「両立支援プラン」を策定し、サポートを行っています。

がん・傷病就労支援ハンドブック

がん就労に関する職場環境の整備に向けては、2017年11月に、がんなどの傷病と仕事の両立についての相談窓口や利用できる制度、周囲のサポートのあり方などをまとめた「がん・傷病就労支援ハンドブック」を社員に配布しました。また、2018年4月には「がん就労支援」に関する情報をまとめた社内ポータルサイトを立ち上げ、社内で公開しています。

「がん就労支援プログラム」サイト

③ **予防** 社員のがん検診受診率向上・早期発見のための取り組みとして、がん検診費用の無料化や業務時間中の検診を勤務扱いとする対応に加え、厚生労働省が指針として定めるがん検診の受診対象年齢や受診頻度を超える手厚い水準で、社員に対してがん検診を実施しています。その他にも、2010年から実施しているe-ラーニングなどを通して、がん検診の重要性の啓発やがん治療と仕事の両立に必要な情報の発信を行っています。

「All Ribbons」(がんを経験した社員によるコミュニティ)の設立

2017年12月、がんを経験した社員自らが、その貴重な経験を活かし、がん治療と仕事の両立に悩む社員のサポート(「がん両立体験談」の公開と「社員相談窓口」の開設)や、がん就労支援に関する各種制度の充実に加え、新たな商品・サービスの開発支援など、ビジネス領域にも取り組むことを目的として、がんを経験した社員によるコミュニティ「All Ribbons」を立ち上げました。

メンバーは、社内公募によって集まった20～50代の19人(男性8人、女性11人:2018年6月末時点)のがんを経験した社員で構成されており、がん就労支援のさまざまな取り組みを行っています。

当社の取り組みに対する外部評価

■ 2014年度
ダイバーシティ経営企業100選
(主催:経済産業省)

■ J-Winダイバーシティ・アワード
2016年:(ベーシック部門)
ベーシックアチーブメント大賞
2017年:(経営トップ部門)
経営者アワード
2018年:(アドバンス部門)大賞
2018年:(D&I推進リーダー部門)
リーダー・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
(主催:厚生労働省)

■ テレワーク先駆者百選
(2016年度)
(主催:総務省)

■ 2016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)

■ 2017年度
東京都女性活躍推進大賞
優秀賞(産業分野)
(主催:東京都)

■ 健康経営優良法人2018
(大規模法人部門)～ホワイト500～
(主催:経済産業省・日本健康会議)

■ 2017年度「なでしこ銘柄」
(主催:経済産業省・東京証券取引所)
※Aflac Incorporatedが東京証券取引所に上場しています。

■ 成長に向けた新たな取り組み

当社は、2024年に迎える創業50周年に向けて策定した「Aflac VISION2024」において、「生きるための保険」のリーディングカンパニーから「生きる」を創るリーディングカンパニーへの飛躍を掲げました。このビジョンのもと、当社はイノベーションを起こし、変化をリードする存在となるべく、保険商品に留まらず、健康増進、病気の早期発見、治療後のアフターケアやQOL向上まで、お客様をトータルにサポートすることを目指して「フィンテック」の活用や業界を超えた企業連携によるエコシステム*の実現を図りながら、イノベーティブな発想に基づく商品やサービスの開発に積極的に取り組んでいます。

*複数の企業や団体が商品開発や事業活動などでパートナーシップを組み、お互いの技術や強みを生かしながら、業種や業界の垣根を越えて共存共栄していく仕組み

イノベーションの創出に向けた取り組み

■「アフラック・イノベーション・ラボ」を設立

最新のデジタル技術と金融を融合させたフィンテックの活用及び企業価値の向上につながる新規事業の推進をさらに加速させるための拠点として「アフラック・イノベーション・ラボ」を2018年8月に開設します。昨今の生命保険業界を取り巻く外部環境の変化やデジタル技術を含むテクノロジーの急速な進化を踏まえ、社会的課題の解決に向けた新たな価値の創造を加速させるべく、当該専門組織を東京都港区南青山の新オフィスに移し、フィンテック及び新規事業の推進拠点として活動を強化していきます。

アフラック・イノベーション・ラボ内装イメージ
(設計：Gensler and Associates / Int'l. Ltd.)

■「保険イノベーション創出研究会」への参画

「健康“生き活き”羅針盤リサーチコンプレックス」(中核機関：理化学研究所)が主催する「保険イノベーション創出研究会」に参画します。本研究会には、当社をはじめ、生命保険会社及び損害保険会社など合計11機関(2018年7月10日時点)が参画し、さまざまな疾患の前触れを早期検知する「未病指標」の社会実装に向けた取り組みとして、保険産業及び周辺産業への展開などを進めていきます。

保険イノベーション創出研究会 合同記者会見

健康増進・ヘルスケア領域における出資や業務提携

■ マーソ株式会社への出資*

2017年4月、日本で健康支援サービスを展開するマーソ株式会社への出資を行いました。両社で国民の健康寿命延伸を目指し、さまざまなサービスや保険商品の提供・開発に取り組んでいます。

*出資はアフラック・コーポレート・ベンチャーズが実施

■ 株式会社メディカルノートへの出資及び業務提携

2017年5月、株式会社メディカルノートと健康増進・ヘルスケア領域において業務提携契約を締結しました。「病の早期発見・予防」や「健康の維持・増進に繋がる行動」を支援するデジタル・ヘルス・サービスの提供をはじめ、同社の知見を活用し、さまざまな企業と連携したサービスを検討・実施しています。

■ 株式会社日立製作所との協創を開始

2017年7月、がんの早期発見・早期治療社会の構築に向けて、株式会社日立製作所との協創を開始しました。がんの早期発見・早期治療を促進する新しい保険商品・サービスの創出に向けた検討を行うことで、より健康で豊かな社会への貢献を目指します。

フィンテックを活用したお客様サービス

■「声紋認証システム」による本人確認の導入

2017年9月、お客様からのコールセンターへの入電時における新たな本人確認手段として、「声紋認証システム」を導入しました。これにより、受電の都度必要な本人確認に要する時間を短縮し、お客様のご負担を軽減しています。

■「現金受取サービス」を生保で初めて導入

保険料の返金などを目的とした当社からお客様への送金について、銀行口座を介さずにセブン銀行ATM及びセブン-イレブンのレジにおいていつでも(24時間365日)受け取ることができる「現金受取サービス」を導入します(サービス開始は2018年11月を予定)。

■「即時支払サービス」の導入

より迅速なお支払いを目指し、がん保険の一部の保障において「即時支払サービス[*1]」を導入します。これは、本人確認書類の提出が不要となる生体認証の導入及びリアルタイムでの振り込みを実行する「BizSTATION[*2]」等を総合的に活用したお支払いサービスで、これにより、お客様からの請求後、即時に支払いが完結します(サービス開始は2018年12月を予定)。

*1. お客様による給付請求手続きが完了してから最短5分程度でお客様が指定する金融機関口座に着金します。ただし、お客様が指定する金融機関によっては、着金までの所要時間が変わる場合があります。
*2. 三菱UFJ銀行が提供するインターネットバンキングサービス

がん経験者コミュニティサイトの構築

当社は、がん治療中の方々を含めがん経験者の方々が、より充実した人生を歩むために必要な支援を実現するため、「がん経験者プラットフォーム」を立ち上げます。本プラットフォームにおける具体的なサービス提供の第一弾として、がん経験者向けSNSアプリを通してがん経験者の方々同士が多種多様な情報を交換できるコミュニティサイトの提供を順次開始していく予定です。

がん経験者プラットフォームの基本機能

機能	テーマ	内容
仲間を見つける	つながる つぶやく まとまる	専用SNSを通して、さまざまながん経験者が情報の発信・閲覧・交換等を通して同じ境遇の仲間や支え合える仲間を見つけ、つながることでさまざまな不安や悩みを解消する。
記録する	身体 こころ 治療・服薬	専用サイト上に各人が日々の身体や心の状態、治療・服薬の内容を記録し、主治医と共有しながらより効果的な治療の一助とする。
情報収集する	生活 仕事 お金	当面は、当社の専用SNSを通して、医療従事者やがんに関する知見を有する企業からの有益な情報を参照する(利用者は、生活・仕事・お金などのさまざまな相談が可能)。

3つの機能については、当社以外にも各種専門性を持った企業や医療機関の本プラットフォームへの参画を募り、がん経験者への支援の質とともに利用者の利便性を高めていく予定です。

がん経験者向けSNSアプリの概要

がん経験者やそのご家族の悩みを軽減するなど、がん経験者支援を目的として、がんを経験した方が自分の状況に近い人を見つけたり、想いや経験をつぶやく場を作ります。

■ 社会貢献活動

「生きる」をメインテーマとして、3分野に特化した活動を展開

当社は、社会的課題の解決を通して経済的価値を生み出すことによって持続的な成長を果たすという「CSV経営」を実践しています。そのため、当社の社会貢献活動については、CSV経営の考え方に基づき、日本で最も長くがんとともに歩んできた保険会社としての強みを活かし、その本業との相乗効果が発揮できる領域に戦略的に取り組んでいます。

がんは1981年以降、日本人の死因のトップであり続ける一方、医療技術の進歩によって治る病気になりつつあります。こうしたがんを取り巻く環境変化とともに、がんを経験した若い世代特有の悩みやがん治療と仕事との両立など新たな課題が生まれています。当社は、一人でも多くの方々が、がんを経験したとしてもそれぞれの人生を前向きに歩むことができる社会を実現するために、以下の3つの分野に注力した活動に取り組んでいます。

小児がん・AYA世代*支援

小児がんは、症例が少ないことから治療研究が進まないことや合併症を抱えながらその後の生活を送らなければならないなど、大人のがんとは異なる課題があります。また、就職や恋愛、結婚、出産など人生の多くの節目が訪れるAYA世代でがんに罹患することは、人生の転換期に大きな困難を抱えることを意味します。小児がんと中高年のがんとの狭間に位置するAYA世代のがんは、これまで注目される機会が少なく、情報や支援が十分とはいえません。当社では、こうした小児がん経験者やAYA世代のがん経験者が笑顔で暮らせる社会を目指し、啓発活動や各種団体への支援を行っています。

*AYA世代：思春期・若年成人（一般的に15歳から30歳前後）を指し、AYAはAdolescent and Young Adultの略。とくにがん医療において用いられる言葉。

がん経験者支援

昨今の医療技術の進歩により、がんは必ずしも入院を要する病気ではなくなっています。がんに罹患しても、普段と変わらない生活を送りながら治療することができるケースも増えています。当社では、治療中の方を含め、がんを経験された方が前向きに生きがいをもって日々を過ごせるようなイベントやがん治療と仕事との両立支援に関するセミナーなどを行っています。

がんに関する啓発活動

がんは早期発見・早期治療が重要とされていますが、国が定める5つのがん検診の受診率は目標である50%に届かず、そのほとんどがいまだに30～40%台であり、欧米諸国と比べても低水準に留まっています。少しでも多くの方にがんについて知ってもらい、がん検診を受診してほしいとの想いから、当社はがん検診の受診促進に関するさまざまな取り組みを全国各地で行っています。

また、家族におけるコミュニケーションを通して、親子ともにがんに対する正しい理解を促進し、がん検診受診率を向上させることを目的に、中学校におけるがん教育への取り組みをはじめています。

小児がん・AYA世代支援

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そのご家族が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。

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13万人以上(2018年6月末時点)にご宿泊いただいています。宿泊者の半数以上は小児がんの子どもとそのご家族で、患児の治療中は期間の制限なく滞在できます。

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。

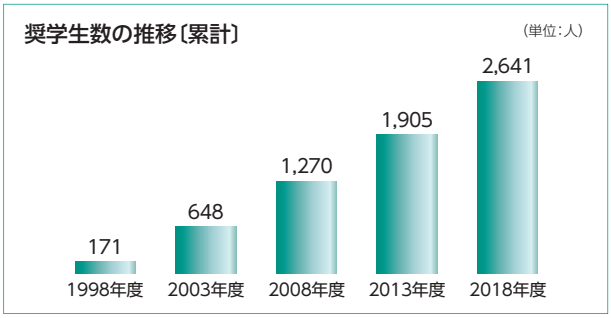
2018年4月には「アフラックペアレンツハウス亀戸」をリニューアルし、小児がん経験者やAYA世代のがん経験者向けに学習室やラウンジスペースを新設したほか、小児がん経験者向けの交流会や講演会、自立・就労支援に取り組むなど、治療中だけでなく、治療後のライフステージ全体を通じた支援体制を整備しました。

- **アフラックペアレンツハウス亀戸**(2001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**(2004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**(2010年オープン)
  大阪府大阪市中央区北久宝寺町2-3-1

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

アフラック小児がん経験者・がん遺児奨学金制度

親をがんで亡くした高校生や小児がんを経験した高校生を対象とした返還不要の奨学金制度で、月額2万5,000円を高校卒業まで給付しています。この奨学金制度は当社の保険契約の有無にかかわらず応募でき、他の奨学金制度との併用も可能です。これまでに支援した奨学生は、累計2,641人にのぼり、奨学金給付額は累計で16億円を超えています。



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、1995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、2014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

2006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癒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

GOLD RIBBON

*「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。

遅れており、治癒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、当社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。

ゴールドリボンウオーキング

2007年から、4月25日の「小児がんゴールドリボンの日」(4：しょう、2：にがん、5：ゴールドリボン)に合わせて、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。2018年4月に東京都江東区のお台場シンボルプロムナード公園で開催された「ゴールドリボンウオーキング2018」には約4,000人が参加しました。

また、2017年11月には大阪でも「ゴールドリボンジョイ&ウォーク2017 in 大阪」が開催され、約2,000人が参加しました。

がん経験者支援

チャリティーコンサート「がん患者さんが歌う第九」

当社は、公益財団法人がん研究会とがん研有明病院が主催するチャリティーコンサート「がん患者さんが歌う第九」を支援しています。このイベントは、チャリティーとしてがん医療に寄与することを目的としており、がん患者・がん経験者の方々とそのご家族、医療従事者が合唱を通じて、がんの克服に向けて想いをひとつにする大切な機会ともなっています。2017年4月に開催したコンサートでは、1,090人が来場し、寄付金額は314,475円にのぼりました。

企業向けがん就労支援

働く世代のがん経験者にとって、仕事は収入や生きがいなどの面できわめて重要であり、がん治療をしながら働き続けるためには、がんになっても働きやすい人事制度や助け合いの風土が欠かせません。そこで、2017年には企業における人事制度の見直しやがんと就労に関する意識醸成を目的とした「がんと仕事の両立支援セミナー」をキャンサー・ソリューションズ株式会社とともに開催しました。

がんに関する啓発活動

当社は、日本ではじめてがん保険を発売した保険会社として、がん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。

がんに関する展示会

がんの「早期発見・早期治療」の大切さについて考えるきっかけにしてほしいとの想いで、2004年にがんに関する展示会「がんを知る展」を開始しました。業務提携先である全国の金融機関や郵便局などとも協力しながら、これまでに全国101ヵ所で開催し、来場者数は延べ32万

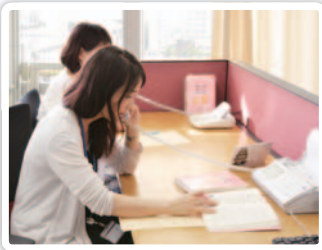
人を超えるなど幅広い方々に身近な場所でがんを知っていただく機会を提供しています。

また、2018年にはより多くの方に関心を持っていただくために「なるほどなっとく がんを知る教室」としてリニューアルしました。学校の教室をイメージした展示セットには、学科ごとにまとめたがんに関する情報パネルやがんに関する映像、乳がんの自己検診を疑似体験できるコーナーを設けています。

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、2018年6月末時点で全国113に及ぶ自治体(47都道府県、66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に取り組んでいます。

がん電話相談



1982年にがん研有明病院、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。

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。2017年度末までの累計寄付金額は約31億円にのぼっています。

■ ダックチャリティー

いちばんダック

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。2017年度末までの累計寄付金額は約2億4,100万円となりました。

■ ワンハンドレッドクラブ

1993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

募金活動を行う社員・アソシエイツ

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。2017年度には延べ100ヵ所以上で募金活動を実施し、総額541万円が集まりました。

2017年度のトピックス

2017年

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

●「がん患者さんが歌う第九」コンサートを開催

●「ゴールドリボンウオーキング2017」を開催

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

6月 ●「お客様本位の業務運営に係る方針」を策定

7月 ●日本郵便株式会社の返信依頼郵便を活用した
高齢のお客様向け現況確認サービスを開始

●株式会社日立製作所と
がんの早期発見・早期治療社会をめざした協創を開始

9月 ●声紋認証システムによる本人確認を導入

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 ジョイ&ウォーク
2017 in 大阪」を開催

2018年

1月 ●アフラック・アセット・マネジメント株式会社への
資産運用業務の一部委託を開始

2月 ●「健康経営優良法人2018 ～ホワイト500～」に認定

2018
健康経営優良法人
Health and productivity
ホワイト500

3月 ●「2018 J-Winダイバーシティ・アワード」において
「企業賞 アドバンス部門 大賞」及び
「個人賞 D&I推進リーダー部門 リーダー・アワード」を
受賞

●アフラック・インコーポレーテッドが、
2017年度「なでしこ銘柄」に選定

NADESHIKO BRAND 2018

4月 ●日本支店から日本法人（株式会社）に会社形態を変更
アフラック生命保険株式会社として営業を開始

コーポレート・ガバナンス及び経営体制

コーポレート・ガバナンス 24
役員体制 28
コンプライアンス態勢 32
情報資産の保護に向けた取り組み 35
リスク管理態勢 37
危機管理態勢 40
内部監査態勢 41
ディスクロージャー（情報開示） 42

■ コーポレート・ガバナンス

基本方針

当社は、生活者との約束である「『生きる』を創る。」というブランドプロミスを経営の根幹に位置付け、いつの時代においても、社会の要請に応え、健全なビジネスを展開しながら、広く日本の社会に貢献するべく企業活動を行っています。また、当社のステークホルダー（お客様、ビジネスパートナー、社員、株主、社会）を絶えず意識した業務を通じ、独自の資源や専門性を活用して社会の課題を解決し、社会のニーズに応える結果、経済的価値を生み出す企業活動、すなわち「共有価値の創造＝Creating Shared Value:CSV」を経営のあり方として追求しています。

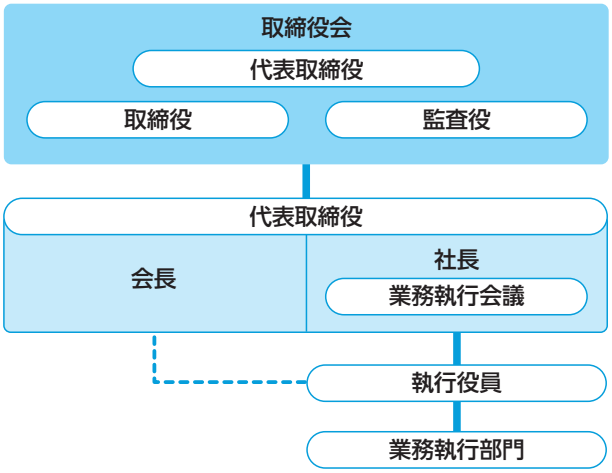
当社では、創業の想いやブランドプロミスなどに表れるコアバリュー（基本的価値観）に基づきながら、CSV経営の実践を通じて、健全で持続的な成長と中長期的な企業価値の向上を実現し、社会的信頼に応えることをコーポレート・ガバナンスにおける基本的な考え方として、強固なガバナンス態勢の維持・強化に努めています。

機関設計

基本的な機関設計

当社は会社法上における監査役会設置会社を統治形態として採用し、取締役会と業務執行会議の有機的なつながりによって、迅速かつ効果的な意思決定と業務執行が行われるガバナンス態勢を確保しています。

機関設計



取締役・監査役・執行役員の役割

●取締役

代表取締役は、当社における業務に関する一切の行為をする権限を有し、法令等に従い、適切にこれを行使する義務を負います。代表取締役を含む取締役は、当社における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し、社会的信頼に応える強固なガバナンス態勢をさらに強化するため、取締役会の構成員として、当社の重要な業務執行に関する意思決定に参画するとともに、代表取締役、他の取締役及び執行役員の業務執行を監督します。

●監査役

監査役は、当社における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し、社会的信頼に応える強固なガバナンス態勢をさらに強化するため、当社のガバナンスと業務執行に対して監査を実施しています。監査役は、法律や経営・会計監査分野での高度な知識と経験を持つ専門家であり、監査の実効性を確保するため、重要な会議の議事録や重要な稟議・決裁書類等について閲覧ができるなどの特別な権限が与えられています。なお、監査役のうち半数以上は社外監査役が務めています。

●執行役員

執行役員は、その役職として、会長、副会長、社長、専務執行役員、上席常務執行役員、常務執行役員などが設けられています。

会長または副会長は、ステークホルダーの視点で他の取締役及び執行役員による業務を監督し、案件の性質に応じて業務執行に携わっています。なお、会長は代表取締役を兼務しています。

社長は代表取締役を兼務し、全社の業務執行を統括しています。また、社長は専務執行役員、上席常務執行役員、常務執行役員などの執行役員に対し業務遂行に必要な権限を適宜委譲し、執行役員に委譲した業務執行権限の実施状況を監督しています。

取締役会

取締役会は、すべての取締役で構成され、監査役の出席のもと、経営方針、経営戦略、会計方針、組織など当社の業務執行に関する重要な事項を討議・決定するとともに、取締役及び執行役員の職務の執行を監督しています。また、取締役間における情報共有や意見交換などを目的として取締役懇談会が開催されています。なお、取締役会議長及び取締役懇談会議長は代表取締役会長が務めています。

監査役会

監査役会は、社外監査役を含むすべての監査役で構成され、監査に関する重要な事項について報告を受け、協議または決議を行っています。

業務執行会議

業務執行会議は、社長が業務執行を統括するうえで、業務執行に係る意思決定を行うための注意義務の履行の一環として、判断に必要な情報を得て審議を行うための会議です。また、業務執行会議において、社長は執行役員に委譲した業務執行権限の実施状況を監督するための報告を受け、必要に応じて議論を行っています。

内部統制

内部統制に係る基本方針

当社は、前述の基本方針に沿った強固なガバナンス態勢の強化に向け、「内部統制基本方針」を定めています。内部統制基本方針には、以下の態勢に関する事項等が定められています。

1. 当社ならびにその親会社及び子会社からなる企業集団における業務の適正を確保するための態勢
2. 取締役及び執行役員の職務の執行が効率的に行われることを確保するための態勢
3. 役職員の職務の執行が法令及び定款に適合することを確保するための態勢
4. 損失の危険の管理に関する規程、その他の態勢
5. 財務報告の信頼性を確保するための態勢
6. 取締役及び執行役員の職務の執行に係る情報の保存及び管理に関する態勢
7. 監査の実効性を確保するための態勢

コンプライアンス態勢

当社は「企業理念」のひとつに「法令等の遵守(コンプライアンス)」を掲げ、コンプライアンスの推進に向け、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」を設置しています。また、当社のコンプライアンス・オフィサーは、社長に対して報告義務を負うほか、アフラック・ホールディングスのコンプライアンス・オフィサー及びアフラック・インコーポレーテッドの最高法律顧問に対し、直接の報告義務を負うことで、当社の業務執行部門に対する独立性と牽制機能を確保しています。

統合リスク管理態勢

当社は、長期にわたるお客様への責任を確実に果たすために、強固なリスク管理態勢を整備しています。例えば、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エンタープライズ・リスク・マネジメント(ERM)の態勢を整備し、適切な運営に努めるとともに、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」を設置しています。

内部監査・外部監査

当社は、監査役による監査に加え、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。内部監査機能を担う「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」は、アフラック・インコーポレーテッドの独立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「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、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。

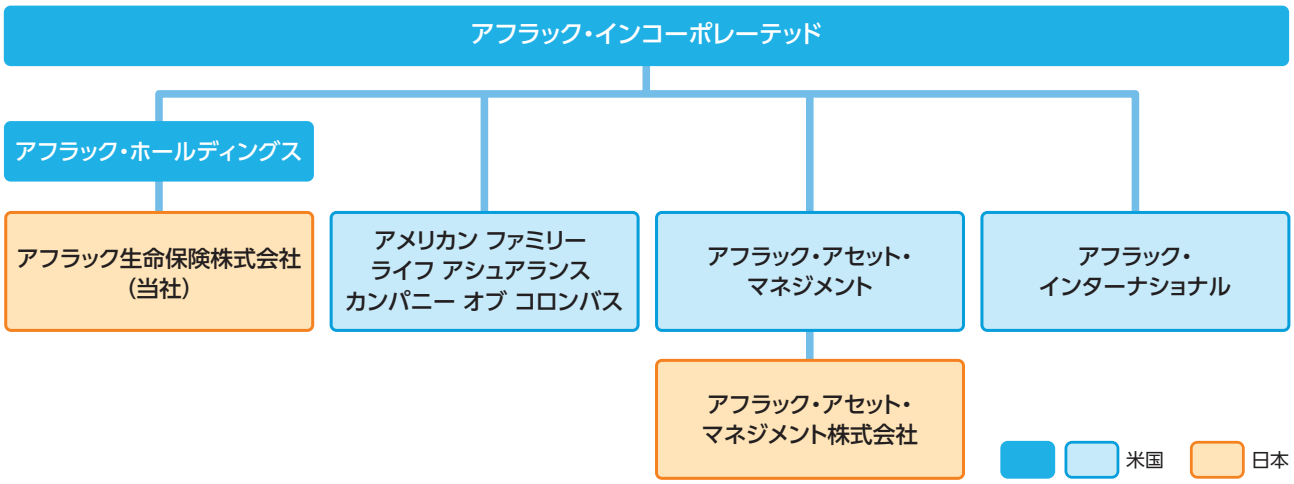
また、強固な内部統制を確保し信頼性の高いディスクロージャーを実行するべく、有限責任あずさ監査法人を会計監査人として選任し、会計監査人による外部監査を実施しています。

グローバル・グループ・ガバナンス

グローバル・グループ・ガバナンスの全体像

アフラック・インコーポレーテッドによって構築された持株会社体制のもとで、日米両国にまたがる要請に応えるための企業統治の枠組みを「グローバル・グループ・ガバナンス」と呼びます。その傘下にあるすべての子会社がこのグローバル・グループ・ガバナンスに基づき経営を行うとともに、それぞれのお客様の負託・信頼に応え、お客様に価値ある商品・サービスを提供し続けるべく経営の健全性を維持しています。

グローバル・グループ・ガバナンス



グループ各社の概要

● アフラック・インコーポレーテッド

グループを統括する持株会社としてグループの経営管理を行う会社です。ニューヨーク証券取引所と東京証券取引所に株式を上場しています。日米両国の法令に則り、持株会社体制及び直接または間接の子会社に対する業務執行の適切な監督を通じて、ステークホルダーの期待に応えるための強固な企業統治の枠組みを構築・維持しています。

● アフラック・ホールディングス

当社の親会社であるアフラック・ホールディングスは、米国の法令に服することに加え、日本の保険業法に定める保険持株会社として、保険業法その他の法令に従い、当社の経営管理を行う責務を負っています。

● 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

米国市場で、将来の収入に備える保険、大きな出費に備える保険、補完的な医療保険を中心に業務展開している保険会社です。

● アフラック・アセット・マネジメント／アフラック・アセット・マネジメント株式会社

長期かつ安定した資産運用の実現を目的として、グローバルに運用する資産運用会社であり、分析、銘柄選定・数量の決定、売買執行、資産内容の報告等の業務を行います。アフラックからのみ資産運用業務を受託する会社です。

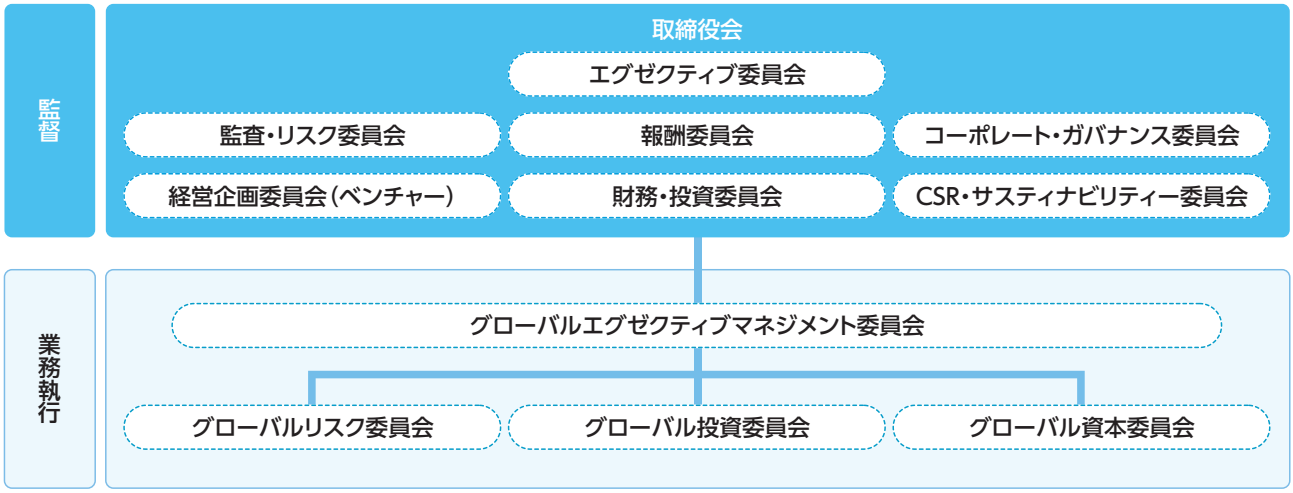
● アフラック・インターナショナル

グループ関連会社の経営管理支援及びグローバル経済のアジェンダや国際機関に関連する課題にグループを代表して対応する業務を行う会社です。

アフラック・インコーポレーテッドのグローバル委員会

「グローバル委員会」は、事業運営の実施に対する高度な監督及び説明責任を持株会社体制全体で確保するため、アフラック・インコーポレーテッド取締役会、取締役会の各委員会及びアフラック・インコーポレーテッドの最高経営責任者（CEO）の権限に基づき、設置されています。当社の代表取締役はすべての会議体のメンバーであり、グループ執行態勢の戦略立案と実行管理に参加し、当社とグローバル委員会との有機的な連携を確保しています。

アフラック・インコーポレーテッドのグローバル委員会



グローバルエグゼクティブマネジメント委員会は、委員会体制の最上位の会議体で、グループ戦略、各子会社法人の戦略や業務施策に関する情報などを共有し、グループ全体の意思決定を行ううえでの注意義務の履行の一環として、判断に必要な情報を得て審議を行うための会議です。各グローバル委員会は四半期に一度会合を開き、重要な経営戦略課題について協議を行っています。

役員体制

取締役、監査役、執行役員

代表取締役会長

氏名

Charles D. Lake Ⅱ
(チャールズ・レイク)
1962年生まれ

略歴

1992年 8月 米国通商代表部 日本部長
1995年 1月 米法律事務所に弁護士として勤務
1999年 2月 アフラック・インターナショナル入社
1999年 6月 当社入社 執行役員 法律顧問
2001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
2003年 1月 日本における代表者・社長
2005年 4月 日本における代表者・副会長
2008年 7月 日本における代表者・会長
2014年 1月 アフラック・インターナショナル 取締役社長（兼任）
2018年 4月2日 代表取締役会長*

代表取締役社長

氏名

古出 眞敏
(こいで・まさとし)
1960年生まれ

略歴

1998年11月 当社入社
2001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
2006年 3月 当社退社
2008年12月 当社入社 執行役員
2009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
2012年 1月 常務執行役員
2013年 7月 上席常務執行役員
2015年 1月 専務執行役員
2016年 7月 副社長
2017年 7月 日本における代表者・社長
2018年 4月2日 代表取締役社長*

取締役副会長

氏名

山内 裕司
(やまうち・ひろし)
1952年生まれ

略歴

1976年 4月 当社入社
1999年 1月 執行役員
2002年 1月 上席常務執行役員
2012年 1月 専務執行役員
2015年 1月 日本における代表者・社長
2017年 7月 副会長
2018年 4月2日 取締役副会長*

*代表取締役会長、代表取締役社長、取締役副会長は執行役員を兼務しています。

取締役専務執行役員

氏名

有吉 浩二
(ありよし・こうじ)
1953年生まれ

略歴

2008年10月 当社入社 常務執行役員
2010年 1月 上席常務執行役員
2012年 1月 専務執行役員
2018年 4月2日 取締役専務執行役員

氏名

CTO
John A. Moorefield
(ジョン・モアフィールド)
1962年生まれ

略歴

2005年 8月 当社入社 常務執行役員
2015年 1月 上席常務執行役員
2017年 1月 専務執行役員
2018年 4月2日 取締役専務執行役員 CTO (Chief Transformation Officer)

取締役上席常務執行役員

氏名

CAO
木島 葉子
(きじま・ようこ)
1963年生まれ

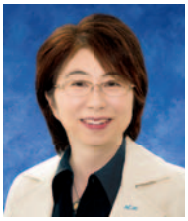
略歴

1986年 4月 当社入社
2012年 1月 執行役員
2015年 1月 執行役員 コンプライアンス・オフィサー
2016年 9月 執行役員
2017年 1月 常務執行役員
2018年 4月2日 取締役常務執行役員
2018年 7月 取締役上席常務執行役員 CAO (Chief Administrative Officer)

取締役常務執行役員

氏名

久保 理子
(くぼ・りこ)
1961年生まれ



略歴

1984年 4月 当社入社
1990年10月 当社退社
1996年 3月 当社入社
2012年 1月 執行役員 インターナル・オーディット・オフィサー
2015年 1月 常務執行役員
2018年 4月2日 取締役常務執行役員

（2018年7月1日時点）

監査役

氏名

山崎 和弘

（やまざき・かずひろ）
1954年生まれ

略歴

1982年 4月 当社入社
2006年 4月 執行役員
2012年 1月 常務執行役員
2017年 1月 顧問
2018年 4月2日 常勤監査役

氏名

滝本 豊水

（たきもと・とよみ）
1949年生まれ

略歴

1972年 4月 大蔵省 入省
1977年 7月 防府税務署長
1988年 6月 内閣法制局参事官
1993年 7月 大蔵省銀行局保険第二課長
1994年 7月 同 保険第一課長
1995年 7月 証券取引等監視委員会特別調査課長
1997年 7月 同 総務検査課長
1998年 8月 スタンフォード大学
アジア太平洋研究所研究員
1999年 9月 大蔵省大臣官房審議官
2000年 8月 弁護士登録 あさひ法律事務所
（現 西村あさひ法律事務所）入所
2016年 1月 弁護士法人ほくと総合法律事務所
入所
2018年 4月2日 当社 社外監査役

氏名

吉田 周邦

（よしだ・ちかくに）
1950年生まれ

略歴

1974年 3月 監査法人中央会計事務所
（後の中央青山監査法人）入所
1978年 9月 公認会計士登録
1993年 9月 中央監査法人
（後の中央青山監査法人）代表社員
2006年 9月 あらた監査法人
（現 PwC あらた有限責任監査法人）
代表社員（東京金融部）
PricewaterhouseCoopers
Partner（Global）
2012年10月 岡山大学 大学院社会文化科学研究
科・経済学部 教授
2013年 4月 同大学 大学院社会文化科学研究科・
組織経営コース（MBA）専攻長
2016年 4月 福知山公立大学地域経営学部 教授
2018年 4月2日 当社 社外監査役

専務執行役員

氏名	略歴
PFO J.Todd Daniels (トッド・ダニエルズ) 1970年生まれ	2002年 1月 アフラック(米国)入社 2007年 8月 セカンド・バイス・プレジデント 2011年 4月 バイス・プレジデント 2012年 6月 シニア・バイス・プレジデント 副コーポレート・アクチュアリー 2014年 1月 シニア・バイス・プレジデント グローバル最高リスク責任者 2015年11月 シニア・バイス・プレジデント グローバル最高リスク責任者 チーフ・アクチュアリー 2016年 5月 エグゼクティブ・バイス・プレジデント グローバル最高リスク責任者 チーフ・アクチュアリー 2018年4月2日 当社入社 専務執行役員 PFO (Principal Financial Officer)

上席常務執行役員

氏名	略歴
磯中 淳 (いそなか・じゅん) 1957年生まれ	1980年 4月 当社入社 2002年 1月 執行役員 2007年 1月 常務執行役員 2012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) 1959年生まれ	1982年 4月 当社入社 2007年 1月 執行役員 2012年 1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 Andrew J. Conrad (アンドリュー・コンラッド) 1963年生まれ	2001年 8月 アフラック・インターナショナル入社 2003年 6月 執行役員 法律顧問 2006年 3月 シニア・バイス・プレジデント 2012年 1月 当社入社 常務執行役員 統括法律顧問 (兼任) 2016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)
宇都出 公也 (うつで・ともや) 1962年生まれ	1994年 5月 当社入社 医長 2003年 7月 執行役員 医長 2012年 1月 執行役員 2014年 1月 常務執行役員
杉山 幸裕 (すぎやま・ゆきひろ) 1962年生まれ	2013年 8月 当社入社 執行役員 2014年 1月 常務執行役員
大迫 孝司 (おおさこ・たかし) 1961年生まれ	1985年 4月 当社入社 2004年 1月 執行役員 2015年 1月 常務執行役員

氏名	略歴
CIO 二見 通 (ふたみ・とおる) 1960年生まれ	2015年 1月 当社入社 常務執行役員 2018年4月2日 常務執行役員 CIO (Chief Information Officer)
CIO 山本 秀人 (やまもと・ひでと) 1962年生まれ	2015年 4月 当社入社 常務執行役員 2018年 1月 アフラック・アセット・マネジメント株式会社 代表取締役社長 (兼任) 2018年4月2日 常務執行役員 CIO (Chief Investment Officer) アフラック・アセット・マネジメント株式会社 代表取締役社長 (兼任)
保険計理人 熱田 和実 (あつた・かずみ) 1961年生まれ	1984年 4月 当社入社 2007年 1月 執行役員 保険計理人 2017年 1月 常務執行役員 保険計理人
大塚 裕 (おおつか・ゆたか) 1964年生まれ	2014年 2月 当社入社 執行役員 2017年 1月 常務執行役員

上席執行役員

氏名	略歴
島田 由秋 (しまだ・よしあき) 1966年生まれ	1989年 4月 当社入社 2016年 1月 執行役員 2018年 1月 上席執行役員

氏名	略歴
佐伯 和則 (さいき・かずのり) 1967年生まれ	2000年 3月 当社入社 2017年 1月 執行役員 2018年 1月 上席執行役員

（2018年7月1日時点）

執行役員

氏名	略歴
竹内 宏 （たけうち・ひろし） 1967年生まれ	2003年 9月 当社入社 2004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 2007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） 2015年 1月 執行役員
車塚 誠 （くるまづか・まこと） 1965年生まれ	1987年 4月 当社入社 2009年 1月 執行役員 2010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） 2013年 4月 執行役員
栗原 徹也 （くりはら・てつや） 1959年生まれ	1982年 4月 当社入社 2011年 1月 執行役員 2018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）
木曽川 栄子 （きそがわ・えいこ） 1962年生まれ	1984年 4月 当社入社 2012年 1月 執行役員 2016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） 2018年 1月 執行役員
関根 貴久 （せきね・たかひさ） 1962年生まれ	1985年 4月 当社入社 2012年 1月 執行役員 2018年 1月 執行役員 コンサルティング推進部長委嘱
達川 明俊 （たつかわ・あきとし） 1963年生まれ	1986年 4月 当社入社 2012年 1月 執行役員
堀内 正紀 （ほりうち・まさき） 1964年生まれ	1987年 4月 当社入社 2014年 1月 執行役員
柚木 良宣 （ゆのき・よしのり） 1962年生まれ	2014年 9月 当社入社 執行役員 2018年 1月 執行役員 営業管理部長委嘱
外池 宏之 （とのいけ・ひろゆき） 1966年生まれ	2014年10月 当社入社 執行役員
栗原 茂樹 （くりはら・しげき） 1964年生まれ	1987年 4月 当社入社 2015年 1月 執行役員
重松 淳 （しげまつ・じゅん） 1965年生まれ	1989年 4月 当社入社 2015年 1月 執行役員 2016年 4月 アフラック・インターナショナル 執行役員（兼任） 2017年 1月 執行役員

氏名	略歴
インターナル・オーディット・オフィサー **中西 伸** （なかにし・しん） 1964年生まれ	2001年 9月 当社入社 2015年 1月 執行役員 インターナル・オーディット・オフィサー 2018年 7月 執行役員 インターナル・オーディット・オフィサー 内部監査部長委嘱
澤村 環 （さわむら・たまき） 1962年生まれ	2007年10月 当社入社 2015年 1月 執行役員
真鍋 美薫 （まなべ・みか） 1964年生まれ	1987年 4月 当社入社 2016年 1月 執行役員 人事部長委嘱 アフラック・ハートフル・サービス株式会社 代表取締役社長（兼任）
森口 康弘 （もりぐち・やすひろ） 1966年生まれ	1999年 4月 当社入社 2017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） 1962年生まれ	2012年 1月 当社入社 副統括法律顧問 2017年 1月 執行役員 副統括法律顧問
村上 史子 （むらかみ・ふみこ） 1962年生まれ	1986年 4月 当社入社 2017年 1月 執行役員
CISO **於 云林** （ゆ・ゆんりん） 1964年生まれ	2017年 4月 当社入社 執行役員 2018年 7月 執行役員 CISO（Chief Information Security Officer）システムリスク管理部長・セキュリティ運用部長委嘱
CDO **Bruce G. Appleby** （ブルース・アップルビー） 1973年生まれ	2017年 5月 当社入社 執行役員 2018年4月2日 執行役員 CDO（Chief Digital Officer）
金沢 正男 （かなざわ・ただお） 1965年生まれ	1989年 4月 当社入社 2018年 1月 執行役員 アソシエイツ営業統括部長委嘱

男女構成比

取 締 役	男性 5人	女性2人（女性比率28.6%）
執行役員	男性34人	女性6人（女性比率15.0%）

■ 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、あらゆる法令をはじめ、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はなく、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企業理念のもと、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」のひとつに「法令等の遵守(コンプライアンス)」を掲げ、企業活動及び業務遂行にあたっては、日米両国の法令や役職員の倫理的指針である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「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「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

当社では、コンプライアンス態勢を効果的に推進するため「コンプライアンス委員会」を設置しています。同委員会では全社的なコンプライアンスに関する事項が審議・報告されます。そのうち重要な事項については社長に報告され、社長の決定事項については、必要に応じて業務執行会議での議論を経て決定されます。さらに取締役会への付議が必要な業務執行に関する重要な事項については、取締役会において討議・決定・報告されます。

また、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・報告する「コンプライアンス部会」「反社会的勢力対応部会」を設置しています。

コンプライアンス統括部門

コンプライアンス統括部は、全社的な法令等の遵守に係る統括部門として、コンプライアンスの実効性を確保するための具体的な実践計画であるコンプライアンス・プログラムの企画・立案を行うとともに、コンプライアンス委員会及びコンプライアンス部会等を通じ、各部が法令・社内規程等に則り適切に業務運営を行っているかの状況把握・分析を行い、経営陣に報告を行っています。また、コンプライアンス・オフィサーは、社長に対して報告義務を負うほか、アフラック・ホールディングスのコンプライアンス・オフィサー及びアフラック・インコーポレーテッドの最高法律顧問に対し、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、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、経営陣に報告を行っています。

法務部門

当社では法務部のほか、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、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、経営陣に適宜報告を行っています。また、統括法律顧問は、

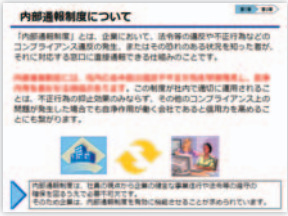
社長に対して報告義務を負うほか、アフラック・ホールディングスのコンプライアンス・オフィサー及びアフラック・インコーポレーテッドの最高法律顧問に対し、業務運営に関する重大な法的問題について直接の報告義務を負うことで、業務執行部門に対する牽制機能を確保しています。

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。

社員・アソシエイツへの教育・啓発活動等

社員については、年間を通じて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)」を実施しているほか、コンプライアンスに関する通信教育の受講、入社時・営業配属時・管理職登用時等や階層別のコンプライアンス研修、さらには各部におけるコンプライアンス研修の開催等、全社を挙げてコンプライアンスの推進を図っています。



ACTの学習画面

アソシエイツについても、保険業法等の各種法令や社内ルール等をわかりやすく解説した「代理店コンプライアンスマニュアル」をAANET(アソシエイツ向けの情報支援システム)に公開し、アソシエイツ内での教育・研修等に活用できるようにしています。また、月1回のアソシエイツ会議や定期的に発行しているアソシエイツ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出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経営陣に報告しています。

コンプライアンス・ホットライン

当社は、コンプライアンス態勢を確立するにあたり、万一、法令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、アソシエイツ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、アソシエイツ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ツに対しては、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。

反社会的勢力及びマネー・ローンダリング等への対応

当社では、コンプライアンス統括部を反社会的勢力、マネー・ローンダリング及びテロ資金供与(以下、マネー・ローンダリング等)への対応の統括部門として、コンプライアンス委員会の下部組織である「反社会的勢力対応部会」にて、態勢強化をはじめ各種取り組みを審議・報告するなどの組織的な態勢を構築しています。

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、「行動倫理憲章」「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、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、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方針」に基づき、「反社会的勢力への対応規程」など、反社会的勢力への対応に関する基本ルールを定めるとともに、以下の取り組みを行っています。

- 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
- 反社排除態勢の妥当性・有効性の確認、必要に応じ適正化を図るためのモニタリングの実施

マネー・ローンダリング等への対応

当社では、犯罪による収益の移転や、テロ行為などへの資金の供与の防止を図り、国民生活の安全と平穏を確保し、経済活動の健全な発展に寄与することを目的として、「マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与防止に関する規程」など、マネー・ローンダリング等への対応に関する基本ルールを定めるとともに、以下の取り組みを行っています。

- 取引時確認の適切な実施
- 疑わしい取引の適切な届出
- マネー・ローンダリング等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
- マネー・ローンダリング等に関するリスク評価の実施
- 役職員への教育・啓発
- 対応態勢の妥当性・有効性の確認、必要に応じ適正化を図るためのモニタリングの実施

■ 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「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たうえで、「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「情報管理推進委員会」を設置し、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。同委員会では情報セキュリティに関する事項が審議・報告されます。そのうち重要な事項については社長に報告され、社長の決定事項については、必要に応じて業務執行会議での議論を経て決定されます。さらに取締役会への付議が必要な業務執行に関する重要な事項については、取締役会において討議・決定・報告されます。

また、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。

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、情報セキュリティ部門を担当するチーフ・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、防御・早期発見能力の高度化、教育・訓練による人的対応力の強化、アソシエイツへの啓発等を実施しています。さらに、アフラック・インコーポレーテッドと一体となったサイバーセキュリティ管理態勢を整備しており、サイバー攻撃を24時間365日モニタリングする体制の整備、ならびに攻撃に対処するための専門組織である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を日米で連携して対応しています。

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に実施するなど、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（販売代理店）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、ルールの徹底、指導・教育の強化に加え、代理店検査による定期的な点検や個人データの提供の制限など、個人情報等の取り扱いに係る安全管理措置の強化に重点的に取り組んでいます。

外部委託先への対応

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

個人情報の取り扱いについて

お客様の個人情報を守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）、「行政手続きにおける特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」（以下、番号法）をはじめとする関連法令、外国法令等を遵守し、個人情報ならびに個人番号（マイナンバー）及び特定個人情報（以下、個人番号（マイナンバー）及び特定個人情報を総称して「特定個人情報等」）を適正に取り扱うとともに、安全管理について必要かつ適切な措置を講じます。

（以下、1～5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、「7.特定個人情報等の取り扱い」をご覧ください）

1. 個人情報の利用目的

当社におけるお客様の個人情報の利用目的は、
①各種保険契約の引受・継続・維持管理、保険金・給付金等のお支払い
②当社、その関連会社・提携会社の取り扱う各種商品やサービスの案内・提供・維持管理
③当社業務に関する情報提供・運営管理、商品やサービスの充実
④アフラック及びその関連会社における経営管理・財務管理・リスク管理その他これに付帯する業務の遂行
⑤外国の法令に基づき、報告・調査・照会・訴訟手続その他これらに類する手続に応じること
⑥その他保険業に関連・付随する業務
となります。

2. 個人情報の収集方法

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

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. 関連会社間での共同利用

当社は、以下の関連会社間で、保有する個人データを共同利用することがあります。
①共同して利用される個人データの項目
氏名、住所、生年月日、性別、電話番号、給付金・保険金等に関する内容、各種保全の内容に関する情報等、お客様のご契約に関する情報その他の下記「③利用する者の利用目的」達成のために必要な個人データ
②共同して利用する者の範囲
当社の親会社であるAflac Incorporated及びその子会社
③利用する者の利用目的
上記「②共同して利用する者の範囲」に記載する者における経営管理・財務管理・リスク管理その他これに付帯する業務を遂行すること、外国の法令に基づき、報告・調査・照会・訴訟手続その他これらに類する手続に応じること
④当該個人データの管理について責任を有する者の名称
アフラック

6. 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特に必要がある場合
- 国の機関もしくは地方公共団体またはその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合
- 源泉徴収事務等の遂行上必要な範囲において、政治・宗教等の団体もしくは労働組合への所属もしくは加盟に関する従業員等のセンシティブ情報を取得、利用または第三者提供する場合
- 相続手続きによる権利義務の移転等の遂行に必要な限りにおいて、センシティブ情報を取得、利用または第三者提供する場合
- 保険業その他金融分野の事業の適切な業務運営を確保する必要性から、本人の同意に基づき業務遂行上必要な範囲でセンシティブ情報を取得、利用または第三者提供する場合
- センシティブ情報に該当する生体認証情報を本人の同意に基づき、本人確認に用いる場合

7. 特定個人情報等の取り扱い
- 利用目的・利用
  当社は、特定個人情報等を番号法で限定的に定められた利用目的を超えて取得・利用しません。
- 収集方法
  当社は、法令等に従い、適正な方法により特定個人情報等を収集します。
- 提供
  当社は、番号法で限定的に認められている場合を除き、特定個人情報等を第三者に提供しません。

8. 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。

9. 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。

10. 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11.の当社のお問い合わせ先までご連絡ください。

11. 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10.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や地政学リスクの増大など、当社を取り巻く環境はますます多様化・複雑化しています。このような環境変化のもと、さまざまな要因から生じるリスクを的確に把握し、適切にリスク管理していくことは、経営の健全性とともに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ひとつに位置付け、さまざまなリスクを全社的な観点から総合的に評価し、事業全体としてリスクをコントロールする強固な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

当社は、「ERM方針」のなかで、ERM態勢に関する基本的な考え方や取り組み方針等を定めています。この方針のもと、「ERM規程」のなかで、リスクの種類と定義、リスク管理の実施方法・組織体制等を定めるとともに、リスク種類ごとにリスク管理規程を定めています。

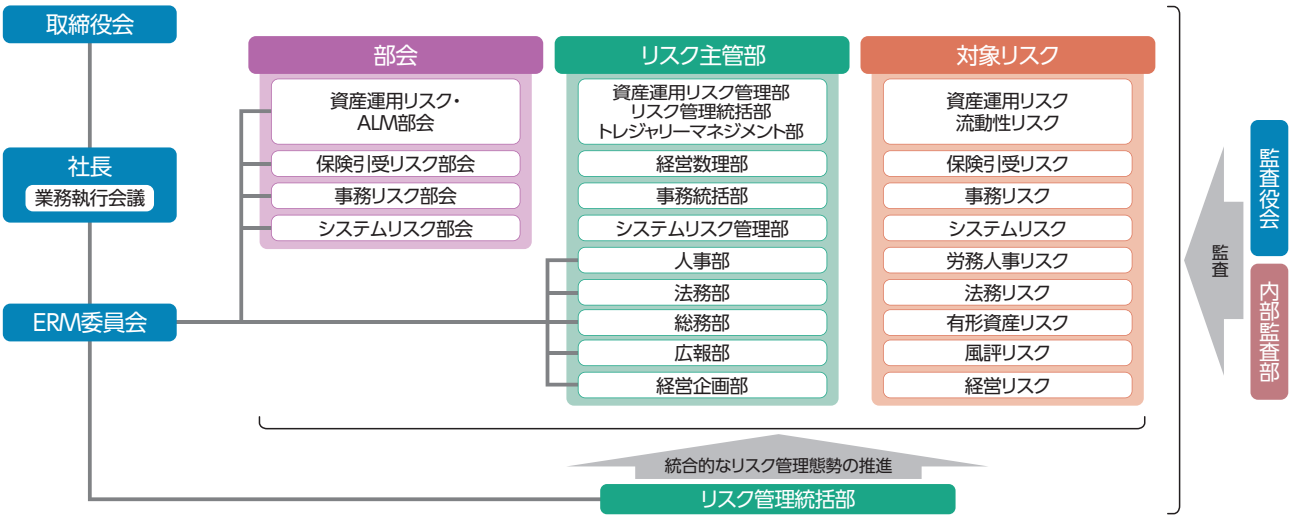
リスク管理体制

当社は、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「ERM委員会」を設置しています。同委員会では全社のリスク管理状況等に関する事項が審議・報告されます。そのうち重要な事項については社長に報告され、社長の決定事項については、必要に応じて業務執行会議での議論を経て決定されます。さらに取締役会への付議が必要な業務執行に関する重要な事項については、取締役会において討議・決定・報告されます。

また、ERM委員会のもとに「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」を設置し、管理対象となるリスクについて、各リスク主管部でのリスクの管理状況の把握、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・検討を行っています。

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

リスク管理体制



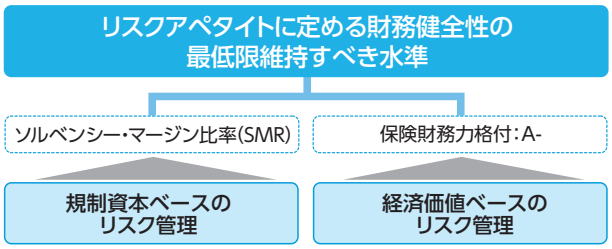
統合リスク管理

当社では、各種リスクを統合し自己資本等と対比することなどによる「規制資本ベースのリスク管理」及び「経済価値ベースのリスク管理」を行っています。リスクアペタイトに基づき、規制資本ベースのリスク管理では最低限維持すべきSMR[*1]の水準を定め、経済価値ベースのリスク管理ではA-格以上の財務健全性を維持するための

ESR[*2]の水準を定めています。また、SMRが最低限維持すべき水準を下回る場合に備えた対応計画を策定しています。ERM委員会がSMR及びESRの状況を定期的に確認するなど、適時適切なモニタリング等を通じたリスクコントロールにより、財務の健全性の維持に努めています。

なお、統合リスク管理の前提となるリスク量計測モデルの重要性に鑑み、計測モデルの文書化や妥当性の検証といったモデル管理を適切に実施しています。

*1. Solvency Margin Ratio（ソルベンシー・マージン・レシオ）の略。規制資本ベースの財務健全性指標。
*2. Economic Solvency Ratio（エコノミック・ソルベンシー・レシオ）の略。当社のリスク量全体に対し自己資本が十分確保できているかを示す経済価値ベースの財務健全性指標。



ストレステストの実施

統合リスク管理におけるリスク量計測モデルでは把握が困難な事象（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など）を想定したストレステストを実施し、当社の財務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行えるかの検証を行っています。

ERM委員会及び資産運用リスク・ALM部会はストレステストの結果を定期的に確認し、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。

重要リスク・エマージングリスク管理

当社の重要なリスクを網羅的に認識するため、計量化ができないリスクを含めたすべてのリスクを一覧化し、その影響額及び蓋然性の高いリスクを「重要リスク」として特定しています。また、現在は重要性が低い、または不明であるものの、今後の環境変化などにより将来的に重要性が著しく高まる可能性のあるリスクを「エマージングリスク」として特定しています。これらについては必要な対策を講じ、状況をERM委員会が四半期毎にモニタリングしています。

リスクの分類

当社が管理すべきリスクを「経営リスク」「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」の6つに分類し、資産運用リスク、流動性リスク、オペレーショナルリスクについては次のとおり、さらに細分化して管理し、ERM委員会は各リスク管理状況を四半期毎に確認しています。

リスク種類		リスクの定義
経営リスク		事業環境の根本的な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
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
流動性リスク	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	予期せぬ資金の流失により予定外の資金調達を余儀なくされるリスク
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
オペレーショナルリスク	事務リスク	役職員およ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又は誤作動等、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、犯罪または資産管理の瑕疵等の結果、有形資産（動産・不動産・設備・備品等。IT資産を除く）の毀損や執務環境等の質の低下により損失を被るリスク
風評リスク		直接的または間接的な風評により損失を被るリスク

各リスクへの取り組み

● 経営リスク

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うる事象についての情報を収集・分析しています。

● 資産運用リスク

「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、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」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。また、「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、当社は、予測を超える大災害等への対応、高額の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、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に実施しています。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定期的な検証・見直しも行っています。

● 事務リスク

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

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。

*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。

● 労務人事リスク

主管部を中心に、全社各部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

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

● 有形資産リスク

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。

● 風評リスク

「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。

■ 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者の人命・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「事業継続計画(BCP[*1])」を定めるとともに、その実効性を高める取り組みである「事業継続マネジメント(BCM[*2])」を推進しています。

*1 Business Continuity Plan　*2 Business Continuity Management

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「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、専担組織である「危機管理室」を東京都及び大阪府の二拠点に設け、平常時から危機管理態勢の強化に取り組んでいます。危機が発生した場合は、危機管理室が危機対策本部の事務局として、迅速に情報を集約するハブ機能の役割を担っています。

事業継続計画(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、「事業継続計画(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

事業継続計画(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、事業継続計画(BCP)の見直し・改善を行っています。

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、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。

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。

「アフラック仙台コールセンター」の開設

2018年4月、大規模災害発生時におけるコールセンターの安定的な業務継続を強化すべく、関東(東京都調布市)及び関西(大阪府大阪市・兵庫県神戸市)に加え、新たに宮城県仙台市に「アフラック仙台コールセンター」を開設しました。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。

仙台市役所での立地表明式

■ 内部監査態勢

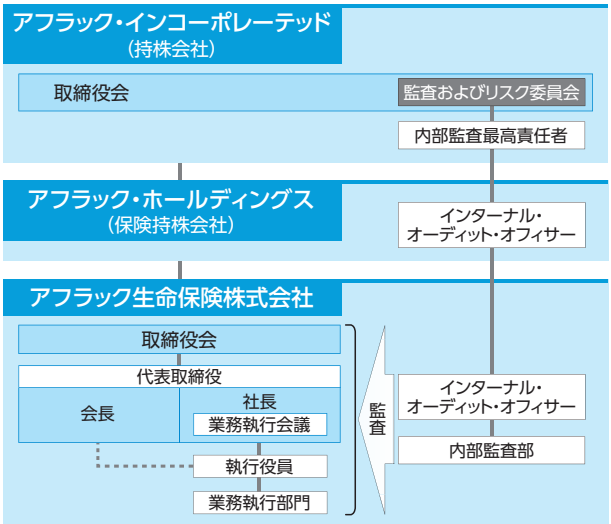
内部監査の態勢

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。

当社においては「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、アフラック・インコーポレーテッド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同社の「内部監査最高責任者」及びアフラック・ホールディングスのインターナル・オーディット・オフィサーの指揮命令下にあり、当社の内部監査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、社内にありながら、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当社の取締役会に対しても報告するなど、独立性を維持しながら経営陣とも十分な連携を図っています。また、監査役とも定期的に意見交換、情報共有を行い、緊密に連携しています。

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、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、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、経営陣、アフラック・ホールディングスのインターナル・オーディット・オフィサー及びアフラック・インコーポレーテッドの内部監査最高責任者に報告し、さらに内部監査最高責任者が定期的に監査およびリスク委員会に報告しています。

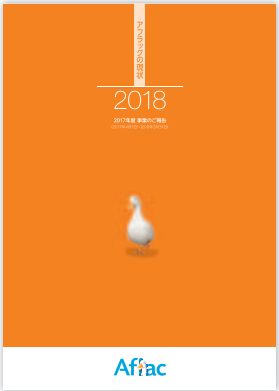
内部監査人の専門性

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。

ディスクロージャー（情報開示）

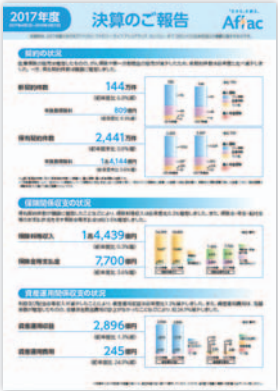
当社は、お客様に経営方針や財務内容などをより一層ご理解いただくために、積極的なディスクロージャー（情報開示）に努めています。今後もさまざまな媒体や方法を通じて、適切かつタイムリーなディスクロージャーを推進していきます。

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　アフラックについて　検索

https://www.aflac.co.jp/index3.html

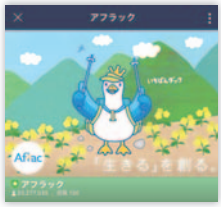
「アフラックについて」

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いただけます。

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。

LINE
公式アカウントから「アフラック」で検索



Facebookページ
https://www.facebook.com/aflac.co.jp

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

2017年度の業績

決算ハイライト.....44
契約の状況.....48
資産運用の状況.....49
資産・負債等の状況.....50
収支の状況.....52

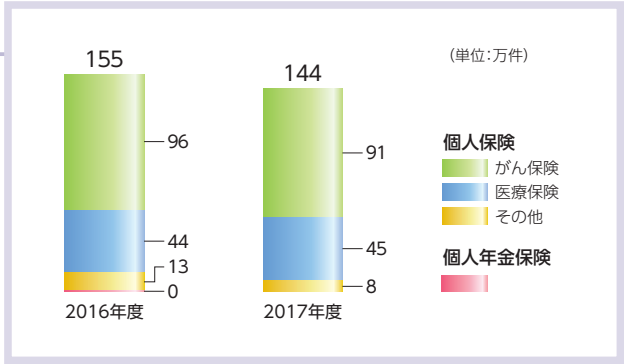
決算ハイライト（2017年度 決算の概況）

契約の状況

新契約件数 （前年度比 6.9%減）

144万件

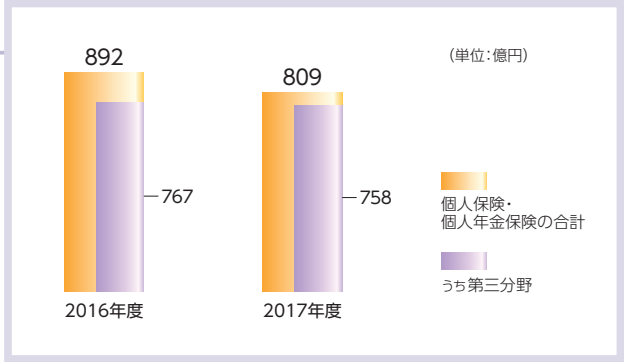
医療保険の新契約件数は前年度比2.2%増の45万件となったものの、がん保険や第一分野商品の販売が減少したため、全体では同6.9%減の144万件となりました。



新契約年換算保険料 （前年度比 9.3%減）

809億円

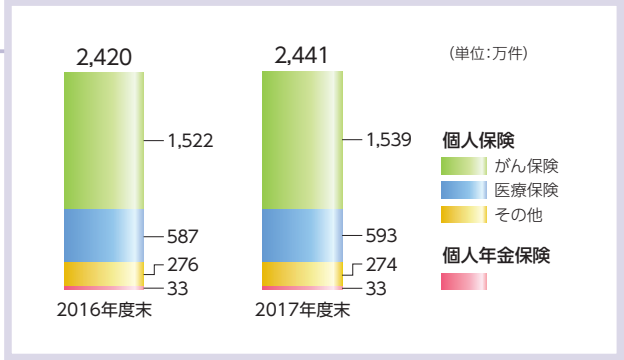
がん保険の販売が減少したことにより、第三分野の新契約年換算保険料は前年度比1.2%減少しました。これに加え、第一分野商品の販売も減少したため、全体では同9.3%減の809億円となりました。



保有契約件数 （前年度末比 0.9%増）

2,441万件

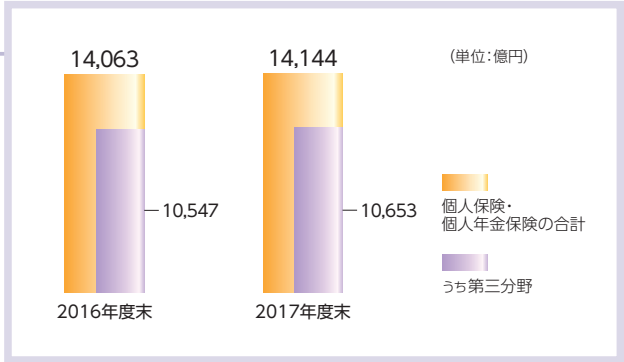
主力商品のがん保険・医療保険の保有契約件数がともに順調に増加したことにより、前年度末比0.9%増の2,441万件となりました。



保有契約年換算保険料 （前年度末比 0.6%増）

1兆4,144億円

保有契約件数が順調に増加したことにより、前年度末比0.6%増の1兆4,144億円となりました。



収支の状況

保険料等収入 （前年度比 0.3%増）

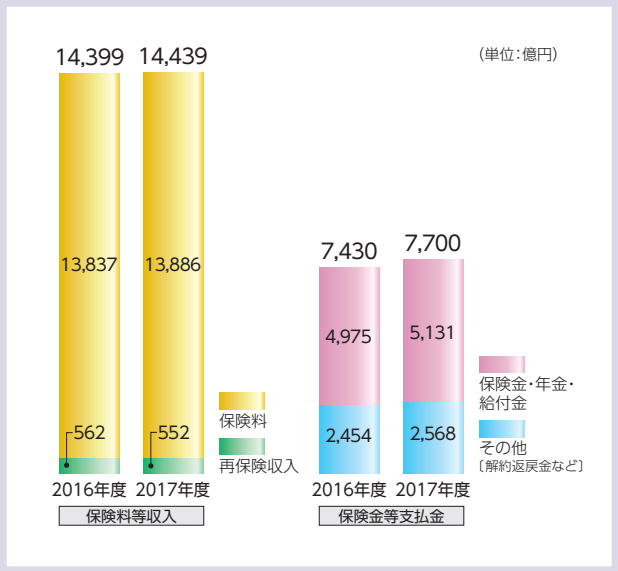
1兆4,439億円

保有契約件数が順調に増加したことなどにより、保険料等収入は前年度比0.3%増加しました。

保険金等支払金 （前年度比 3.6%増）

7,700億円

保険金・年金・給付金等のお支払い状況を示す保険金等支払金は、前年度比3.6%増の7,700億円となりました。



資産運用収益 （前年度比 1.3%減）

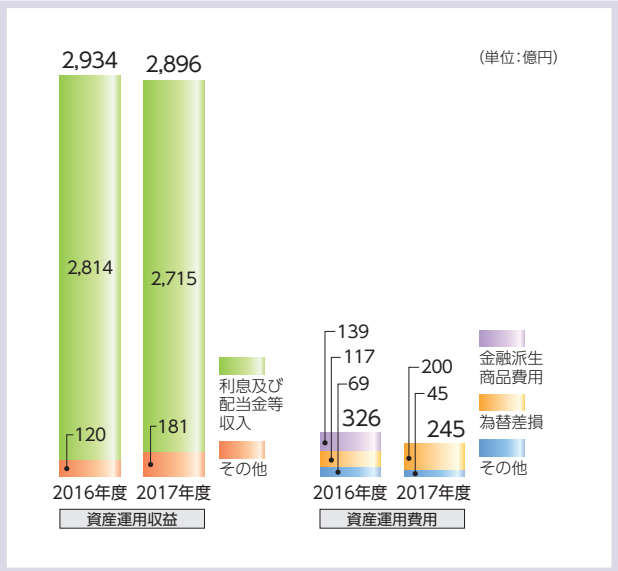
2,896億円

有価証券売却益及び有価証券償還益などは増加したものの、利息及び配当金等収入が減少したことにより、前年度比1.3%減の2,896億円となりました。

資産運用費用 （前年度比 24.9%減）

245億円

為替差損が増加したものの、金融派生商品費用の計上がなかったことなどにより、前年度比24.9%減の245億円となりました。



資産運用関係収支 （前年度比 1.7%増）

2,651億円

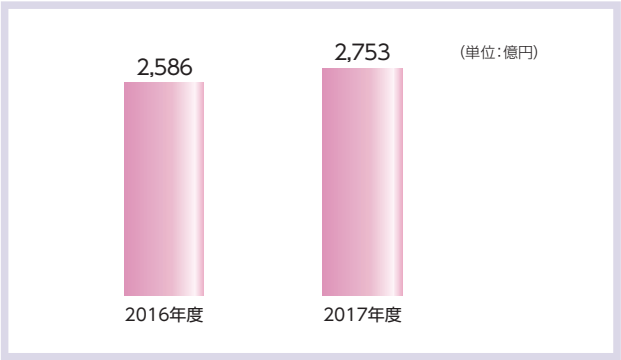
資産運用収益から資産運用費用を差し引いた資産運用関係収支は、前年度比1.7%増の2,651億円となりました。

利益の状況

基礎利益 （前年度比 6.5%増）

2,753億円

資産運用収益の減少などにより基礎収益は前年度比0.4%減少したものの、責任準備金等繰入額が同15.5%減少するなど基礎費用が前年度と比べ減少したことにより、基礎利益は同6.5%増の2,753億円となりました。



基礎利益（経常利益等の明細） （単位：億円）

区　分	2016年度	2017年度
基礎利益　（A）（＝①－②）	2,586	2,753
基礎収益①	17,256	17,192
うち保険料等収入	14,399	14,439
うち資産運用収益	2,842	2,747
基礎費用②	14,669	14,439
うち保険金等支払金	7,430	7,700
うち責任準備金等繰入額	3,639	3,074
うち資産運用費用	3	1
うち事業費	3,337	3,401
キャピタル損益（B）	△231	△109
臨時損益　（C）	△74	△58
経常利益　（A）＋（B）＋（C）	2,279	2,585

基礎利益の内訳（三利源） （単位：億円）

区　分	2016年度	2017年度
基礎利益	2,586	2,753
うち危険差損益	1,898	2,090
うち費差損益	479	570
うち順ざや額	208	92

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ひとつで、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 13.4%増）

2,585億円

上記の通り、基礎利益が前年度と比べ増加したことに加え、キャピタル損益の改善などにより、前年度比13.4%増の2,585億円となりました。

最終利益（当期純利益） （前年度比 15.0%増）

1,817億円

経常利益の増加により、最終利益は前年度比15.0%増の1,817億円となりました。

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

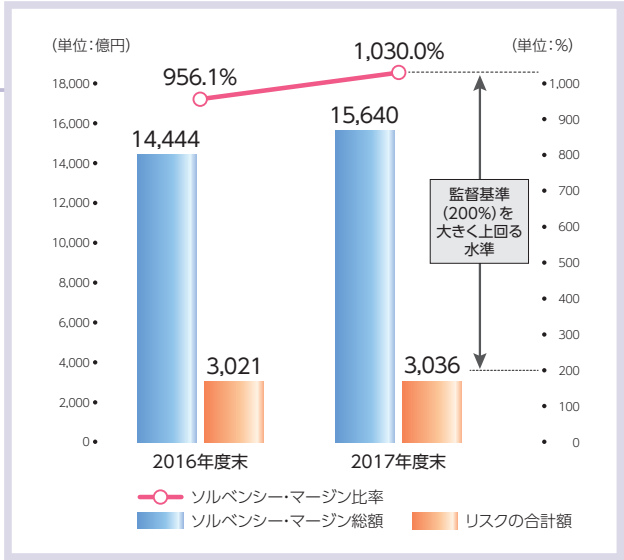
ソルベンシー・マージン比率

（前年度末比 73.9ポイント増）

1,030.0%

前年度末から73.9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ひとつです。数値が200%以上であれば、健全性についてのひと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 5.0%増）

2兆4,516億円

前年度末比5.0%増の2兆4,516億円と、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ひとつです。

総資産

（前年度末比 6.1%増）

11兆9,699億円

総資産のうち90.3%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。

■ 契約の状況

新契約の状況

前年度に引き続き、がん保険の新契約件数は90万件を超えたものの、前年度比6.1%減(91万件)となりました。一方、医療保険の販売は同2.2%増加し、45万件となりました。

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

これらの結果、2017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6.9%減の144万件となりました。

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1.2%減の758億円、全体では同9.3%減の809億円となりました。

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ひとつです。

解約・失効の状況

2017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ポイント増加し、4.6%となりました。

当社ではご契約内容をお知らせするため、お客様あてに「アフラックメール」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

2017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1.1%増)及び医療保険(同0.9%増)がともに順調に増加し、前年度末比0.9%増の2,441万件となりました。なお、保有契約件数のうち、がん保険が1,539万件、医療保険が593万件と、合わせて全体の87.4%を占めています。

また、保有契約件数が順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0.6%増の1兆4,144億円となりました。そのうち第三分野の年換算保険料は1兆653億円と、全体の75.3%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、%)

	2016年度	2017年度
新契約高	5,524	2,891
保有契約高	147,776	143,902
解約失効率(保険金額ベース)	3.7	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

2017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2,715億円確保したことに加え、有価証券売却益(124億円)の計上などにより、資産運用収益は2,896億円となりました。一方、資産運用費用については、為替差損(200億円)や有価証券売却損(43億円)の計上などにより、245億円となりました。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1.7%増の2,651億円となりました。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2.35%となりました。

一般勘定資産の状況

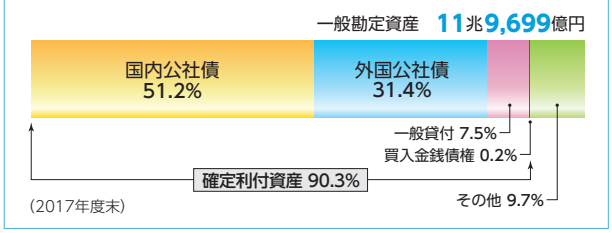
2017年度末の一般勘定資産は、前年度末比6.1%増の11兆9,699億円となりました。このうち90.3%は安定した利息及び配当金等収入が見込まれる国内の公社債(6兆1,309億円)や外国公社債(3兆7,616億円)、一般貸付(8,999億円)などの確定利付資産で構成されています。

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。

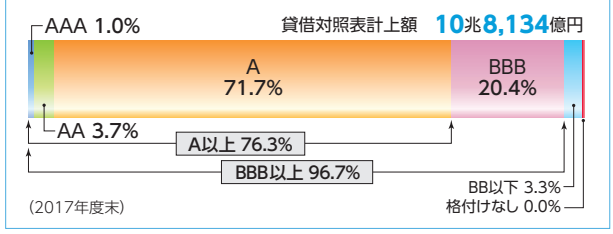
2017年度末において当社が保有する確定利付資産(10兆8,134億円)のうち、残高の76.3%は外部格付けで“A”格以上、96.7%は投資適格とされる“BBB”格以上となっており、引き続き質の高いポートフォリオを維持しています。

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、2017年度末における当社の貸付金残高9,228億円のうち、リスク管理債権額は300億円(貸付残高に対する比率:3.3%)となっています。

一般勘定資産の構成



確定利付資産の信用格付別残高の構成



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。

なお、日本法人への会社形態の変更に先立ち、2018年1月より「アフラック・アセット・マネジメント株式会社」に資産運用業務の一部委託を開始しました。

※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	2016年度（2017年3月31日現在） 金額	2017年度（2018年3月31日現在） 金額	構成比
資産の部	現金及び預貯金	44,945	104,281	0.9
	買入金銭債権	23,127	20,854	0.2
	有価証券 ①	10,103,239	10,656,571	89.0
	公社債	5,562,126	6,130,926	
	株式	1,895	1,805	
	外国証券	4,526,027	4,513,292	
	うち公社債	4,021,895	3,761,617	
	その他の証券	13,190	10,546	
	貸付金 ②	930,982	922,866	7.7
	保険約款貸付	21,022	22,940	
	一般貸付	909,959	899,925	
	有形固定資産	13,813	13,883	0.1
	無形固定資産	15,212	18,803	0.2
	再保険貸	14,771	14,293	0.1
	その他資産	89,588	141,616	1.2
	繰延税金資産	57,097	81,773	0.7
	貸倒引当金	△7,104	△5,039	△0.0
	本支店勘定	24	—	—
資産の部合計	③	11,285,697	11,969,904	100.0
負債の部	保険契約準備金	10,345,111	10,659,956	89.1
	うち責任準備金 ④	10,229,552	10,541,212	
	代理店借	12,667	12,399	0.1
	再保険借	16,188	15,784	0.1
	その他負債	218,922	572,994	4.8
	退職給付引当金	8,541	8,596	0.1
	価格変動準備金 ⑤	50,381	54,680	0.5
	負債の部合計	10,651,813	11,324,412	94.6
純資産の部	持込資本金 ⑥	267	—	—
	供託金 ⑥	200	200	0.0
	剰余金	460,720	511,125	4.3
	繰越利益剰余金	460,720	511,125	
	持込資本金等合計	461,187	511,325	4.3
	その他有価証券評価差額金 ⑦	172,697	134,166	1.1
	評価・換算差額等合計	172,697	134,166	1.1
	純資産の部合計 ⑧	633,884	645,492	5.4
負債及び純資産の部合計		11,285,697	11,969,904	100.0

① 有価証券

総資産の89.0%(10兆6,565億円)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(6兆1,309億円)や外国公社債(3兆7,616億円)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、1兆2,550億円となりました。

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。2017年度末の残高は、9,228億円となりました。

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、2017年度末は前年度末比6.1%増の11兆9,699億円となりました。

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。

2017年度末における「責任準備金」の残高は、10兆5,412億円となりました。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。2017年度末における「価格変動準備金」の残高は、546億円となりました。

⑥ 持込資本金・供託金

創業時の事業開設資金である「持込資本金」と保険業法第190条に基づく「供託金」を外国保険会社の日本支店として計上しています。なお、2017年度末における「持込資本金」については、2018年4月の日本法人化に先立ち米国本社へ返還したため、計上はありません。

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。

2017年度末における「その他有価証券評価差額金」の残高は、1,341億円となりました。

⑧ 純資産の部合計

2017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(5,111億円)を合計した結果、6,454億円となりました。

収支の状況

損益計算書(主要項目)

(単位:百万円、%)

科目	年度	2016年度 (2016年4月1日から 2017年3月31日まで) 金額	2017年度 (2017年4月1日から 2018年3月31日まで) 金額	前年度比
経常損益の部	経常収益	1,734,898	1,734,273	△0.0
	保険料等収入 ❶	1,439,999	1,443,977	0.3
	うち保険料	1,383,725	1,388,696	0.4
	資産運用収益 ❷	293,491	289,693	△1.3
	うち利息及び配当金等収入	281,464	271,510	△3.5
	うち有価証券売却益	9,108	12,482	37.0
	その他経常収益	1,407	602	△57.2
	経常費用	1,506,903	1,475,769	△2.1
	保険金等支払金 ❸	743,006	770,036	3.6
	うち保険金	74,087	74,967	1.2
	うち年金	25,518	33,253	30.3
	うち給付金	397,914	404,922	1.8
	うち解約返戻金	176,813	189,622	7.2
	責任準備金等繰入額	371,576	314,867	△15.3
	うち責任準備金繰入額 ❹	369,481	311,660	△15.6
	資産運用費用 ❺	32,675	24,548	△24.9
	うち有価証券売却損	6,596	4,325	△34.4
	うち金融派生商品費用	13,967	—	—
	うち為替差損	11,738	20,026	70.6
	事業費 ❻	333,745	340,157	1.9
	その他経常費用	25,900	26,159	1.0
	経常利益 ❼	227,994	258,504	13.4
特別損益の部	特別利益	—	—	—
	特別損失	4,056	4,371	7.8
	固定資産等処分損	26	72	171.9
	価格変動準備金繰入額	4,030	4,299	6.7
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		223,937	254,132	13.5
法人税及び住民税		75,175	82,046	9.1
法人税等調整額		△9,327	△9,691	—
当期純利益 ❽		158,090	181,777	15.0

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。2017年度は前年度比0.3%増の1兆4,439億円となりました。

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。2017年度は前年度比1.3%減の2,896億円となりました。

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。2017年度の「保険金等支払金」は、前年度比3.6%増の7,700億円となり、うち保険金、年金、給付金の合計は5,131億円となりました。

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)。2017年度の「責任準備金繰入額」は、前年度比15.6%減の3,116億円となりました。

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、金融派生商品費用、為替差損などを含みます。2017年度は、前年度比24.9%減の245億円となりました。

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。2017年度は、前年度比1.9%増の3,401億円となりました。

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。2017年度は、前年度比13.4%増の2,585億円となりました。

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。2017年度の「当期純利益」は、前年度比15.0%増の1,817億円となりました。

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～

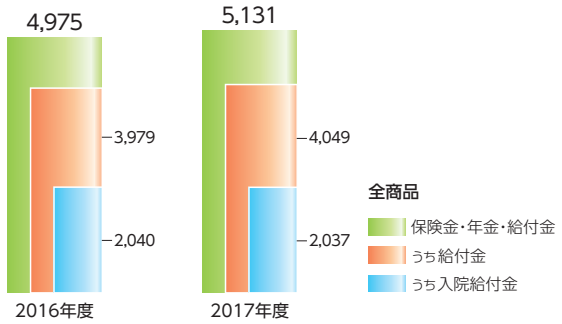
2017年度の1年間にお客様にお支払いした「保険金・年金・給付金」の合計額は、5,131億円となりました。このうち、入院・手術・通院などの際にお支払いする「給付金」は4,049億円、うち「入院給付金」は2,037億円となりました。

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・年金・給付金」は合計3,017億円、1営業日*あたり平均12.3億円にのぼっています。

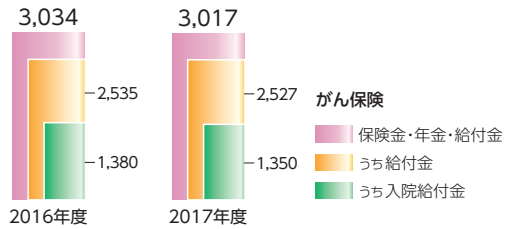
*営業日数：244日（2017年度）

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・年金・給付金のお支払い額



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.....56

インターネットを通じたお客様サービス.....62

「お客様の声」を経営に活かす取り組み.....63

適切なお支払いのための取り組み.....67

医療・介護に関するご契約者向けサービス.....70

ご契約のお申込みからお支払いまでの取り組み

当社は、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への見直し等をご検討いただくために、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もれなくご請求いただくための取り組みを行っています。

アフラックの勧誘方針（販売時における当社の姿勢）

【基本方針】

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

1. 法令等を遵守します

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

2. お客様にとって最適な商品をご提案します

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

3. 勧誘の際はご迷惑をおかけしません

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

4. 重要事項等をご説明させていただきます

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

5. お客様に関する情報は適正に取り扱います

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

以上の方針は「金融商品の販売等に関する法律」（金融商品販売法）の施行に伴い策定しました。金融商品販売法については、金融庁ホームページ（https://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、2014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、販売プランごとの保険料もご確認いただけます。

電子申込みシステム（デジモ2）

インターネット上で電子申込書のシステムを利用するツールです。操作性・視認性といったお客様にとっての利便性を向上させるとともに、その場でお客様の健康状態を告知いただくことで、お引き受けできるかの目安が確認いただけます。

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ていただく資料として、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。

また、アフラックメールに同封している「安心ガイド」では、ご契約者にご利用いただけるサービスや給付金等のご請求方法などを詳しく掲載しています。

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。

https://www.aflac.co.jp/canet

ネットでアフラック　検索

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、お客様に事前にしっかりとご理解いただくよう努めています。また、ご契約締結後においても「アフラックメール」などの各種通知を通して、お客様にデメリット情報をお伝えしています。

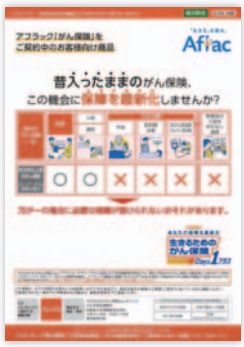
がん保険にご加入いただいているお客様への情報提供

最新のがん治療に備える保障のご案内

医療技術の進歩に伴い、時代を経るとともにがんの治療方法も大きく変化しています。現在、がんの治療には三大治療と呼ばれる手術、抗がん剤治療、放射線治療があり、かつては入院して行っていた治療を通院で行うことも増えました。さらに高額な費用を伴うような先進医療も登場しています。

そのため、現在のがん治療の状況を踏まえ、新たな保障を備えることが必要です。そこで、2008年以降、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専用商品*をご案内しています。

2018年4月に発売した〈生きるためのがん保険Days1プラス〉では、ご加入いただいているがん保険の保障内容や、ご希望の保険料水準等に基づいて、所定の範囲内で保障内容を自由に設計できる仕組みを用意しています。これにより、お客様のニーズに合わせて最新の保障を合理的に備えることができます。



〈生きるためのがん保険Days1プラス〉　（2018年4月発売）

* 2008年1月～〈生きる気持ちに、本気で応える ご契約者のためのがん保険 f（フォルテ）〉
2011年3月～〈生きるためのがん保険Daysプラス〉
2014年9月～〈新 生きるためのがん保険Daysプラス〉
2018年4月～〈生きるためのがん保険Days1プラス〉

お客様ふれあいサポート部の新設

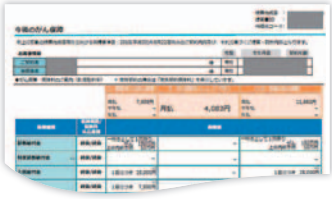
当社は、お客様との接点強化を目的として、さまざまな取り組みを行っています。2018年1月には、「お客様ふれあいサポート部」を新設し、当社のがん保険を長期間ご契約いただいているお客様を訪問し、保障内容や受取人などご契約内容を確認することによって、万一の場合に備えて、常にお客様に安心していただくための取り組みを強化していきます。

テレビやダイレクトメールなどを起点とした最新保障のご案内

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に、ダイレクトメールやフォローコールを通してご契約者専用のがん保険を積極的にご案内しています。2018年4月には、ご契約者専用商品〈生きるためのがん保険Days1プラス〉の発売と合わせ、ダイレクトメールと連動させたテレビCMの放映に加え、お客様への訪問活動を強化するなど、多くのお客様にがん治療の変化に合わせた保障の最新化の大切さを広くお伝えしています。

お客様にとって最適な保障をご提案する設計書システム

当社販売代理店（アソシエイツ）が利用する設計書システム（みらいシミュレーター）を改良し、〈生きるためのがん保険Days1プラス〉のご提案に際し、ご契約いただいているがん保険の保障内容を表示した上で、最新のがん治療に対し不足している保障を提示する機能を導入しました。ダイレクトメールによりご契約者向けの追加保障のご案内を行う際にも、同様の情報提供を行っています。


みらいシミュレーター

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。

https://www.aflac.co.jp/keiyaku/seikyu/advice.html

また、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ご案内しています。

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（保険金コンタクトセンター）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。

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。

失効に関する取り組み

保険料払込猶予期間を経過しても保険料の払い込みがない場合、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」させることができます*。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。

ご請求手続きの主な流れ

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

書類でのお手続き

お客様　　**アフラック**

1

入院・手術などにより、保険金・給付金等のお支払い事由が発生した場合は、担当アソシエイツもしくは当社（インターネット／専用フリーダイヤル）までご連絡いただきます。
保険金・給付金等のお支払い事由が発生した場合に加え、お支払いの可能性があると思われる場合やご不明な点がある場合も、お電話でお問い合わせいただけます。

インターネットの場合

アフラックオフィシャルホームページ

パソコン
https://www.aflac.co.jp/keiyaku/seikyu/

スマートフォン
https://www.aflac.co.jp/sp/keiyaku/seikyu/

原則24時間いつでも、
以下のサービスをご利用いただけます。

請求書類のお取り寄せ パソコン スマートフォン	請求書類を郵送にてお取り寄せいただけます。
請求書類のダウンロード パソコン	パソコンサイトでは一部の請求書類をダウンロードしていただけます。

お電話の場合

アフラック保険金コンタクトセンター
フリーダイヤル **0120-555-877**（通話料無料）

受付時間
オペレーターによる受付／月～金曜日（祝日を除く）9:00～17:00
※休日の翌営業日は電話がつながりにくい場合があります。
自動音声応答サービス／年中無休（24時間受付）
※ご利用には所定の条件がございます。詳細は当社ホームページをご覧ください。

- 指定受取人ががんの告知を受けていないなどの特別な事情がある場合には、個別のご相談を承っています。

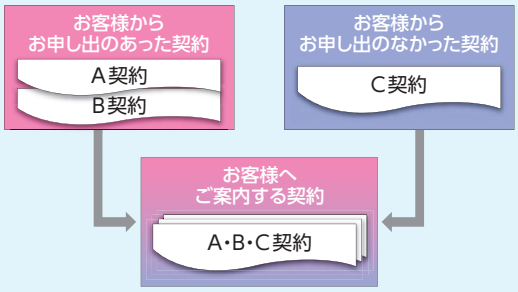
インターネット・電話で連絡

2

ご請求に必要な書類をお客様あてに送付します。

- 請求書類は、ご指定いただいた場所に郵送します。

お客様からお申し出いただいた証券番号をもとに、ほかにご請求いただける契約がないかを必ず確認しています。



郵送

3

入院証明書等の請求書類をご用意のうえ、当社までご返送いただきます。

- ご請求の内容により必要書類が異なります。診断書のほか、戸籍謄本、住民票等をご提出いただく場合もあります。

郵送

4

請求書類を確認し、保険金・給付金等をお支払いします。

提出いただいた入院証明書等の記載内容から、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。

- 書類の不足や証明書の内容に問題がない場合は、当社に書類が到着した日の翌日から5営業日以内にお支払いします。

お支払い＋郵送

5

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きます。

お客様から提出いただいた書類の内容に応じて、次回、ご請求いただくための書類もご案内しています。

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

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

①「給付金・保険金のご請求」ページへアクセス

アフラック 給付金 ［検索］

スマートフォン
https://www.aflac.co.jp/sp/keiyaku/seikyu/

パソコン
https://www.aflac.co.jp/keiyaku/seikyu/

②「お手続きを開始する」ボタンをクリック

■スマートフォン　■パソコン

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。

インターネットで送信し、請求手続きが完了

アフラック

2

お客様から送信いただいた情報を確認し、給付金をお支払いします。

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

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

お支払い＋郵送

3

お支払い内容の明細「お支払いのご案内」を郵送によりお受け取りいただけます。

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

インターネットを通じたお客様サービス

当社は、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応じた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
https://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のシミュレーション、商品パンフレットの請求等が可能です。

「トップページ」

「ぴったり保険ナビ」

また、生命保険について解説するページや保険プラン診断が可能な「ぴったり保険ナビ」などお客様に保険商品をご検討いただくためのコンテンツを多数設けています。

2017年12月には、当社のテレビCMとの連動性を高めるとともに、お客様が求める情報にアクセスしやすくすることを目的に、トップページをリニューアルしました。

「がん保険がよくわかるサイト」

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発信しています。

ご契約者向けサービス

ご契約者様専用サイト
https://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お手続き、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。

「アフラック通信」

ご契約者様専用サイトのサービス内容

- **ご契約内容の照会**
- **インターネット上で完了するお手続き**
  - 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／ご利用のクレジットカードの変更
  - 生命保険料控除証明書の再発行依頼(9月～翌年3月)
  - 保険証券の再発行
- **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ご請求**
- **専用お問い合わせフォームによるご相談**

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

また、お客様の最も身近な存在であるアソシエイツに対しては「代理店コンプライアンスマニュアル」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」をより的確に分析し、業務の改善につなげるとともに、お申し出をいただいたお客様への対応や事務処理の適切性を組織的に検証することを目的として、「お客様の声」の収集態勢の強化にも引き続き取り組んでいます。具体的には、コールセンターなど日々お客様からのお申し出を直接受ける部門での「お客様の声」の登録に関する研修や正確かつ効率的に「お客様の声」を登録するためのシステムの改修を随時行っています。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の「AANET」の機能向上などを行っています。

「お客様の声」の状況

2017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表明である「苦情」が108,411件、当社に業務・商品等の改善を期待する「相談・要望」が83,545件、また、お礼やお褒め等の「感謝」の声は6,496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			2017年度	占率
苦情			108,411	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	28,718	26.5
	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	11,153	10.3
	保全関係	解約手続きや契約内容変更手続きに関するご不満など	31,386	29.0
	保険金・給付金関係	お支払い手続きに関するご不満など	26,813	24.7
	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	10,341	9.5
相談・要望			83,545	
感謝			6,496	
「お客様の声」の合計			198,452	

※「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59,834件、ダイレクトメール停止のご依頼が766件登録されています。（2017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

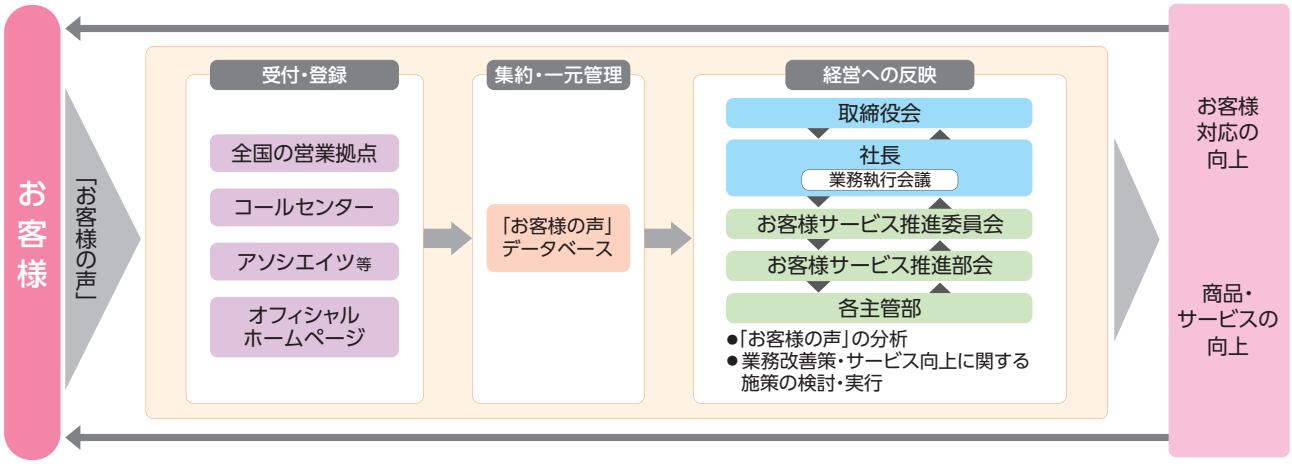
当社では、「お客様の声」に基づく改善策やお客様サービスの向上に関する重要性の高いテーマについて審議するために「お客様サービス推進委員会」を設置しています。同委員会ではお客様サービスの向上に関する事項が審議・報告されます。そのうち重要な事項については社長に報告され、社長の決定事項については、必要に応じて業務執行会議での議論を経て決定されます。さらに取締役会への付議が必要な業務執行に関する重要な事項については、取締役会において討議・決定・報告されます。

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。

2017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ます。

「お客様の声」を経営に活かす仕組み



(2018年7月1日時点)

ご高齢のお客様への対応

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、ご高齢のお客様に対するより丁寧な対応、身体的・環境的変化に応じた対応を心がけています。

そのため、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」を実施しているほか、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、2017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、当社のご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

2016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。

* 各種通知物が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】

「声紋認証システム」の導入

お客様の声 アフラックに問い合わせの電話をかけるたびに、毎回同じことを確認されて時間がかかる。もう少しスムーズな対応はできないのか?

改善内容 当社では個人情報保護の観点から、コールセンターへの入電の際、本人確認として契約者名や住所など複数の項目をお伺いしています。本人確認は入電の都度実施するため、多くのお客様からその煩わしさに対する声をいただいていました。こうした声にお応えすべく、新たな本人確認の手段として「声紋認証システム」を導入しました。コールセンターにお電話されたご契約者のうち、希望者に所定のフレーズを読み上げていただくことで声紋を登録し、2回目以降の入電時に声紋照合を行い、本人確認が完了する仕組みを構築しました。
(2017年9月に導入)

【改善事例 ②】

動画による「お手続きサポート」の導入

お客様の声 名義変更手続きの際、書類の記入方法や必要書類がわかりにくい。もっとわかりやすく案内してほしい。

改善内容 当社からお客様へ郵送する解約請求書及び名義変更請求書について、ご案内のデザインを刷新するとともに、ご契約者のお申し出内容や契約状況に合わせてカスタマイズした書類の送付を開始しました。

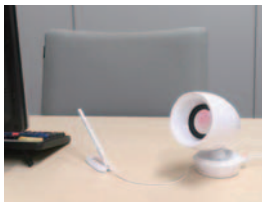
さらに、必要書類の説明や記入項目のガイダンスなどを動画でわかりやすくご案内する「お手続きサポート」を導入しました。お客様にスマートフォンやタブレット端末などで動画をご覧いただくことで、書類の不備を未然に防ぐことができるほか、お手続きにおけるご負担を軽減することが可能になりました。なお、より多くのお客様に本動画をご活用いただくために、動画サイトのQRコード及びURLをご案内するなど、お手続きサポートの認知度向上にも努めています。
(書面の刷新:2017年6月、お手続きサポート:2018年1月に導入)

障がい等をお持ちのお客様への対応

2016年4月に「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(障害者差別解消法)」が施行されました。当社は、「お客様第一」を企業理念に掲げる企業として、障がい等をお持ちのお客様とのコミュニケーションを円滑に行うために、さまざまなツールをご用意しています。また、書類の代理記入や代読を行うとともに、点字書面の提供も行っています。

● お客様窓口における備品等の設置

- お客様の聴こえをよくする「卓上型対話支援機器(コミューン)」
- 筆談でご用件を承ることを明示する「耳マーク」
- 筆談で意思疎通が図れる「筆談ボード」
- ご希望のお取り引きやお手続きの絵を指し示して意思疎通を図る「コミュニケーションボード」


卓上型対話支援機器
(コミューン)

筆談ボード

コミュニケーションボード

● 書類の代理記入と代読の実施

ご本人の意思は確認できるものの、目や手が不自由等の理由で書類の記入が困難なお客様には、ご親族や民生委員、当社社員等による代理記入を行います。また、目が不自由なお客様には、ご要望に応じ、書類の代読も行います。

● 点字書面の提供

目が不自由なお客様からのご要望により、ご契約内容の一定の基本項目を点字化した「点字 ご契約内容説明書」の提供を行っています。

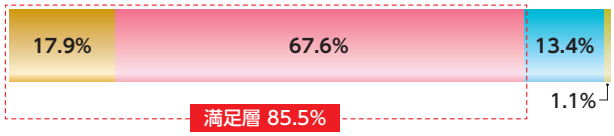
お客様満足度調査の実施

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。2017年度は、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調査を8,000人の対象者に行いました。

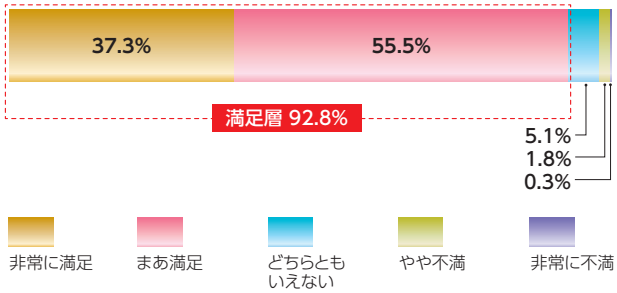
お客様満足度調査の概要

調　査　名：2017年度 お客様満足度調査
実施時期：2017年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のうち保険契約手続きまたは保険金・給付金の請求手続きを行った方
配布部数：8,000部
回収部数：2,394部（回収率：29.9%）

保険契約手続き時の満足度（回答数：996人）



保険金・給付金請求手続き時の満足度（回答数：723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。

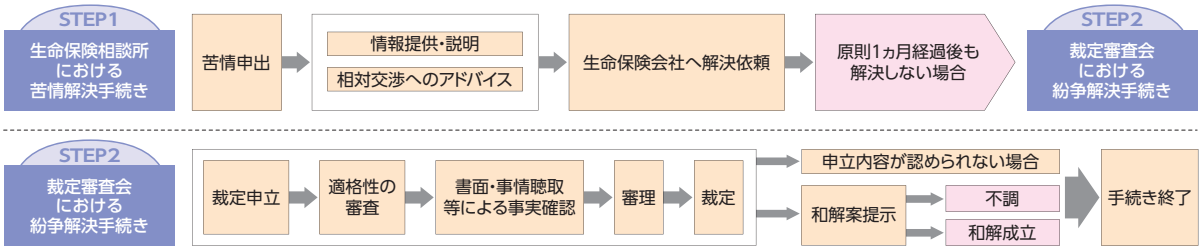
金融ADR制度

「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

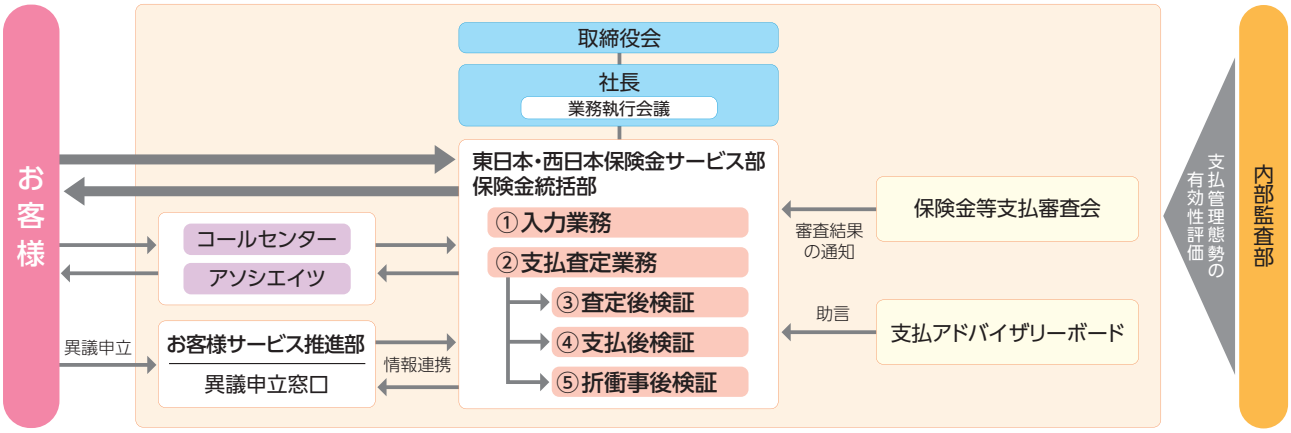


※ 審理の結果、事実確認の困難性などの理由から裁判等での解決が妥当であると判断した場合は、裁定手続きを途中で打ち切ることがあります。
※ 申し立てに係る請求内容については、審理の結果、和解に至らなかった場合でもその旨の通知を受けた日から1ヵ月以内に訴訟を提起した場合、裁定審査会が申し立てを受け付けたときにさかのぼって時効が中断します。

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考え、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



（2018年7月1日時点）

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（東日本保険金サービス部及び西日本保険金サービス部）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）。

また、お支払い手続きの前に、査定が完結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（③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「保険金統括部 支払管理室」が検証しています（④支払後検証）。

また、お支払い対象外と判断した案件については、一定の決裁権限を有する査定担当者2人の判断が一致することを要するルールとするとともに、折衝（お支払い対象外である旨をお客様にお伝えすること）後に、一定の決裁権限を有する検証者が改めて判断の妥当性や事務手続きの適切性について検証することにしています（⑤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、お支払い業務の品質を検証しています。検証結果などの重要事項は全ての執行役員に共有され、社長の決定事項については、必要に応じて、業務執行会議での議論を経て決定されます。さらに取締役会への付議が必要な業務執行に関する重要な事項については、取締役会において討議・決定・報告されます。また、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おり、お支払い業務の正確性の確保に努めています。

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

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が、支払管理態勢の有効性を監査しています。

保険金・給付金のお支払い状況

2017年度における保険金・給付金のお支払い件数は、247万4,194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、21,361件（うち保険金213件、給付金21,148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（https://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	2016年度	2017年度							
		合計	保険金	給付金					
				合計	死亡給付金	入院給付金	手術給付金	障害給付金	その他
お支払い非該当件数	19,295	21,361	213	21,148	60	11,281	3,823	—	5,984
詐欺取消	5	1	—	1	—	1	—	—	—
不法取得目的無効	—	—	—	—	—	—	—	—	—
告知義務違反解除	2,567	3,301	36	3,265	—	1,381	971	—	913
重大事由解除	2	7	—	7	—	2	2	—	3
免責事由該当	43	89	3	86	—	54	23	—	9
お支払い事由非該当	16,678	17,963	174	17,789	60	9,843	2,827	—	5,059
その他	—	—	—	—	—	—	—	—	—
お支払い件数	2,381,595	2,474,194	68,783	2,405,411	25,736	1,153,469	643,538	22	582,646

（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（https://www.aflac.co.jp/keiyaku/seikyu/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	「子宮頚がん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	「子宮頚部上皮内がん」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〉〈生きるためのがん保険 Days1〉〈生きるためのがん保険 Days1プラス〉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、アフラック保険金コンタクトセンター（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。
https://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お応えするサービスです。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お応えするサービスです。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お応えするサービスです。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ヵ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お応えするサービスです。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お応えします。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

がん治療に伴う生活情報サービス
https://www.cancer-life-info.jp

医師等の監修のもと、がん治療に伴って生じる生活上のさまざまな悩みに対する対処法などの情報を掲載しているサイトです。
提供：株式会社保健同人社

先進医療サーチ
http://senshin-search.net

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

医療機関検索
https://www.aflac.co.jp/service

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
https://www.aflac.co.jp/service

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
https://www.aflac.co.jp/service

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（2018年7月1日時点）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。

アフラックの営業体制

営業体制……72

業務提携……74

研修・教育体制……76

商品開発……78

■ 営業体制

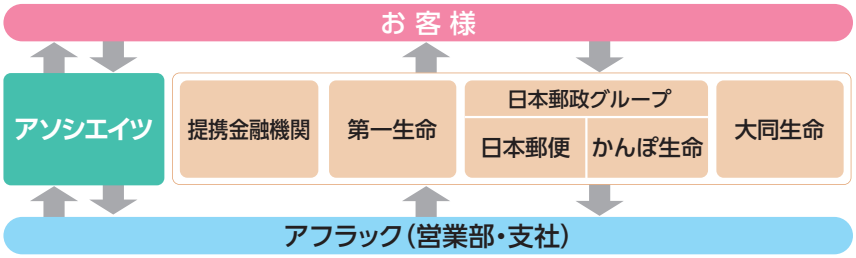
販売体制

1974年11月、日本で初めて〈がん保険〉を発売した当社は、創業以来、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、全国にその販売網を拡大してきました。現在では、「お客様本位の業務運営に係る方針」のもと、全都道府県に設置した営業部・支社を通して、お客様に最も身近な存在であるアソシエイツが最適な商品・サービスを提供していくための全面的なサポートを行っています。

また、2000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、2007年には郵便局株式会社(現 日本郵便株式会社)、さらに2013年には日本郵政グループ(日本郵政株式会社、日本郵便株式会社、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。

販売体制図

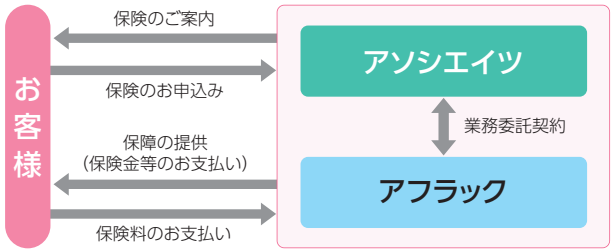


アソシエイツ制度

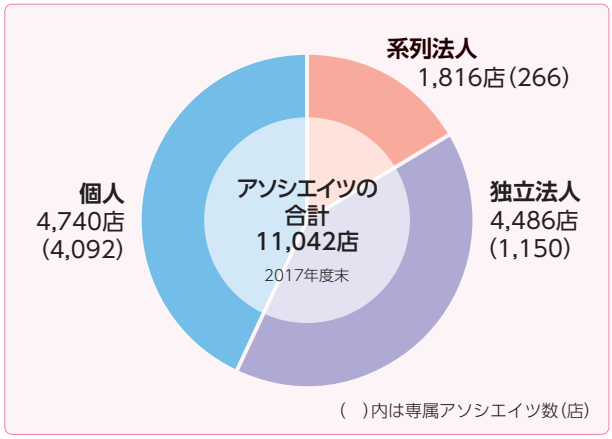
当社は創業以来、独自の販売チャネルとして「アソシエイツ制度」を採用しています。仲間を意味する「アソシエイツ」は、文字通り当社の重要なビジネスパートナーであり、お客様にとって最も身近な保険の相談相手として、保険全般に関する有益な情報提供や付加価値の高いご提案を行うとともに、幅広いご相談や新規契約の諸手続き、契約内容のメンテナンス、給付に関する手続き等を行っています。

2017年度末時点での全国のアソシエイツの総数は11,042店(うち系列法人アソシエイツ*1 1,816店、独立法人アソシエイツ*2 4,486店、個人アソシエイツ*3 4,740店)、そのうち当社専属アソシエイツ*4は5,508店(占率49.9%)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(372)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。

「よくわかる!ほけん案内」の店舗

全国450店(2017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、対面による保険相談をはじめ、給付金請求書類の受付などの各種手続きを含めた保険全般に関するサービスを提供しています。

なお、当社オフィシャルホームページで全国の来店型店舗の検索ができるほか、保険相談の予約も可能です。
https://www.aflac.co.jp/soudan/annai/shop

アフラック全国アソシエイツ会

1989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(2017年度末会員数:6,933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28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。

バレンタイン献血

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」のほか「地域ボランティア活動」や「ゴールドリボン運動」への支援など、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。

■ 業務提携

第一生命保険株式会社

2000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18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。

なお、当社支社では、商品・事務知識やコンプライアンスなどの各種研修を定期的に実施しています。

日本郵政グループ

2007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、2013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、2015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。2016年度以降は、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、2014年7月から全国の支店でがん保険を販売しています。

なお、当社支社では各種研修を実施する体制を整備し、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

2013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、2018年4月には「納税協会におけるがん保険販売に関する業務提携」を行い、近畿2府4県においても法人会と同様に当社のがん保険をご案内しています。

なお、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、全国的な広がりをみせ、1954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78万社(2017年12月末時点)が加入する日本有数の公益団体となっています。

1983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

2007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、2008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。2017年度末現在、提携金融機関は372にのぼり、その支店数は約2万店に達しています。

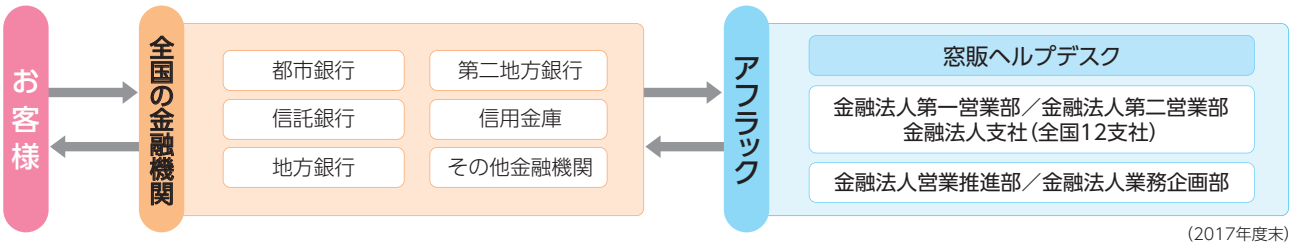
2017年度は、〈病気やケガで働けなくなったときの 給与サポート保険〉の販売金融機関数が大幅に増加するなど、金融機関における第三分野商品のラインアップがさらに充実しました。

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)」で行うほか、提携金融機関専用のコールセンター「窓販ヘルプデスク」を設置するなど、お客様への迅速かつ丁寧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	244
その他金融機関	16
合計	372

(2017年度末)



(2017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、2017年度は年間約34万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。

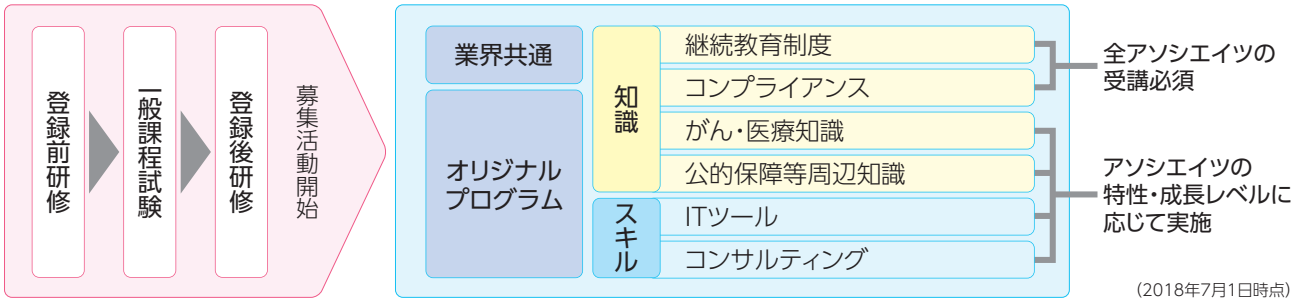
■ 研修・教育体制

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



（2018年7月1日時点）

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）

定期的に、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。

「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、金融機関の特性やお客様の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お客様のライフスタイルに合わせたご提案など、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、お客様のニーズをより深く理解し、お客様に合わせたご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、2017年度の研修実施回数は、全国の金融機関で74,000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
- 総合的な保障提案研修
- セミ・オーダー式研修
- 第三分野保障見直し提案研修
- テーマ別研修 など
- 継続教育制度
- 商品導入研修

（2018年7月1日時点）

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本冊子を通じて提供しています。

■ 商品開発

がん保険

〈生きるためのがん保険Days1〉

2018年4月、がん保険の保障内容を大幅に強化しました。

働き盛り世代におけるがん罹患者の増加や、より有効で高額な治療技術の登場といった医療環境の変化を踏まえ、入院や通院、三大治療（手術・放射線治療・抗がん剤治療）等に対する保障に加え、QOLの向上及び治療費以外の経済的負担等にも対応した、これまで以上に充実した保障を合理的に備えることができます。

（2018年4月発売）

〈生きるためのがん保険Days1〉の特長

- 入院や通院、三大治療、先進医療にもしっかり対応
- 経済的負担の大きいケースで診断給付金を手厚くする「特定診断給付金特約」及びがんの罹患による収入の減少に備える「特定保険料払込免除特約」の付加が可能
- 緩和療養（がんによる痛みを緩和するための治療や緩和ケア）に備えるための「緩和療養特約」の付加が可能
- がん治療の副作用や手術による外見上の変化（脱毛など）に対するケアを目的とした「外見ケア特約」の付加が可能
- 「肝臓・腎臓・肺」の慢性疾患をお持ちの方でも、所定の条件を満たせば、特別保険料率の適用によって加入が可能

〈生きるためのがん保険Days1プラス〉（既契約者専用商品）

当社のがん保険にご加入いただいているお客様を対象とした専用商品です。これにより、〈生きるためのがん保険Days1〉に加入することなく、同商品の特長である最新の保障を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。がんを経験されたお客様は、通常のがん保険に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。

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に罹患された場合など、がん経験者の方ならではのご心配など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

- 入院や通院、三大治療、先進医療にもしっかり対応
- 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

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2017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。

（2013年8月発売）
（2017年2月改定）

〈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。

（2016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

〈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により、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。

（2016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、2016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
- 入院中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）

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。

https://www.premiersupport.jp

がん治療に伴う生活情報サービス

当社所定のがん保険にご加入の被保険者向けサービス

がんに罹患されても、今まで通り自分らしく過ごしたいという想いにお応えするため、がん治療に伴う“外見”や“生活面”での変化をサポートする情報を集約した冊子を提供します。

なお、ご利用対象の契約をお持ちでない方も、下記のWebサイトでご覧いただけます。

https://www.cancer-life-info.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。

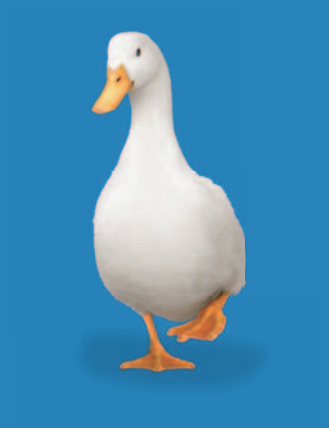
http://www.duckcounseling.jp

主な商品一覧

（2018年7月1日時点）

保険種類	販売名称	概要	発売時期
がん保険	**生きるためのがん保険Days1**	医療環境の変化を踏まえ、入院や通院、三大治療等に対する保障に加え、QOLの向上及び治療費以外の経済的負担等にも合理的に備えられるがん保険	2018年4月
	生きるためのがん保険Days1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	2018年4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	2016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	2013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	2016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	2016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	2000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	2006年1月
	変わらない保険料で、一生涯の保障を。かしこく備える終身保険	解約払戻金を低く設定し、割安な保険料で一生涯にわたって保障が続く死亡保険	2018年7月（予定）
	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	1996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	2009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	2001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	1995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	2009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」とあわせて「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。



会社概要

沿革 82

組織・従業員の状況 84

店舗ネットワーク 86

Aflacグループの概要 88

沿革

①

②

③

AFLAC
アメリカンファミリー生命保険会社
④

⑤

⑥

1974年 10月 日本における事業免許(日本支店)を取得 ①
11月 日本国内にて〈がん保険〉を販売開始
1975年 12月 大阪事務所を開設
1977年 1月 札幌営業所、福岡営業所を開設
1978年 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
1979年 6月 がん保険の累計支払件数が10,000件に到達
1982年 8月 「がん電話相談」を開設
1983年 3月 財団法人全国法人会総連合(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
1984年 6月 代理店事務支援システム「ARIS」を導入
1985年 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
1987年 12月 持株会社AFC(現 Aflac Incorporated)が東京証券取引所に上場
1989年 1月 販売代理店の呼称を「アソシエイツ」に変更
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
1990年 7月 〈スーパーがん保険〉を発売
1992年 5月 自社ビル「アフラックスクエア」(東京都調布市)の建設に着工
〈スーパー介護年金プラン〉を発売
6月 がん保険の保有契約件数が1,000万件に到達
7月 「認知症110番」を開設
1994年 4月 「アフラックスクエア」が完成 ⑤
1995年 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
1996年 3月 単年度の入院給付金の支払額が生保業界第1位に(1995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
1997年 1月 生保業界で初の女性役員が就任
〈スーパーがん保険Ⅱ型〉を発売
1998年 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1975年7月設立)
1999年 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
2000年 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
12月 〈21世紀がん保険〉〈新・健康応援団MAX〉を発売
2001年 2月 「アフラックペアレンツハウス亀戸」がオープン ⑦
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
2002年 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
2003年 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 ⑧
6月 電子申込みシステム「e-App」を導入
2004年 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 ⑨
2005年 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 ⑩
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

2006年 1月 〈未来の自分が決める保険 WAYS〉を発売
2007年 4月 次世代育成支援企業の認定(くるみん)をはじめて取得
8月 〈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
2008年 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
2009年 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
2010年 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 全都道府県とがん対策推進に関する提携関係を構築
第8回「企業フィランソロピー大賞」を受賞
2011年 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
2012年 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
2013年 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
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
2014年 5月 新電子申込書システム「デジモ」を導入
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
2015年 3月 「2014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
2016年 3月 「2016 J-Winダイバーシティ・アワード ベーシックアチーブメント大賞」を受賞
〈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 ⑪
〈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
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
2017年 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
7月 高齢のお客様向け現況確認サービスを開始
株式会社日立製作所とがんの早期発見・早期治療社会をめざした協創を開始
8月 がん保険による給付金等の累計支払額が7兆円に到達
2018年 1月 アフラック・アセット・マネジメント株式会社への資産運用業務の一部委託を開始 ⑫
2月 「健康経営優良法人2018 ～ホワイト500～」に認定
3月 「2018 J-Winダイバーシティ・アワード」において「企業賞 アドバンス部門 大賞」「個人賞 D&I推進リーダー部門 リーダー・アワード」を受賞
4月 アフラック生命保険株式会社として営業を開始 ⑬
〈生きるためのがん保険Days1〉を発売
「アフラック仙台コールセンター」を開設
企業内保育所「アフラック あひるひだまり保育園」を開設

⑦

⑧

⑨

「生きる」を創る。
Aflac
⑩

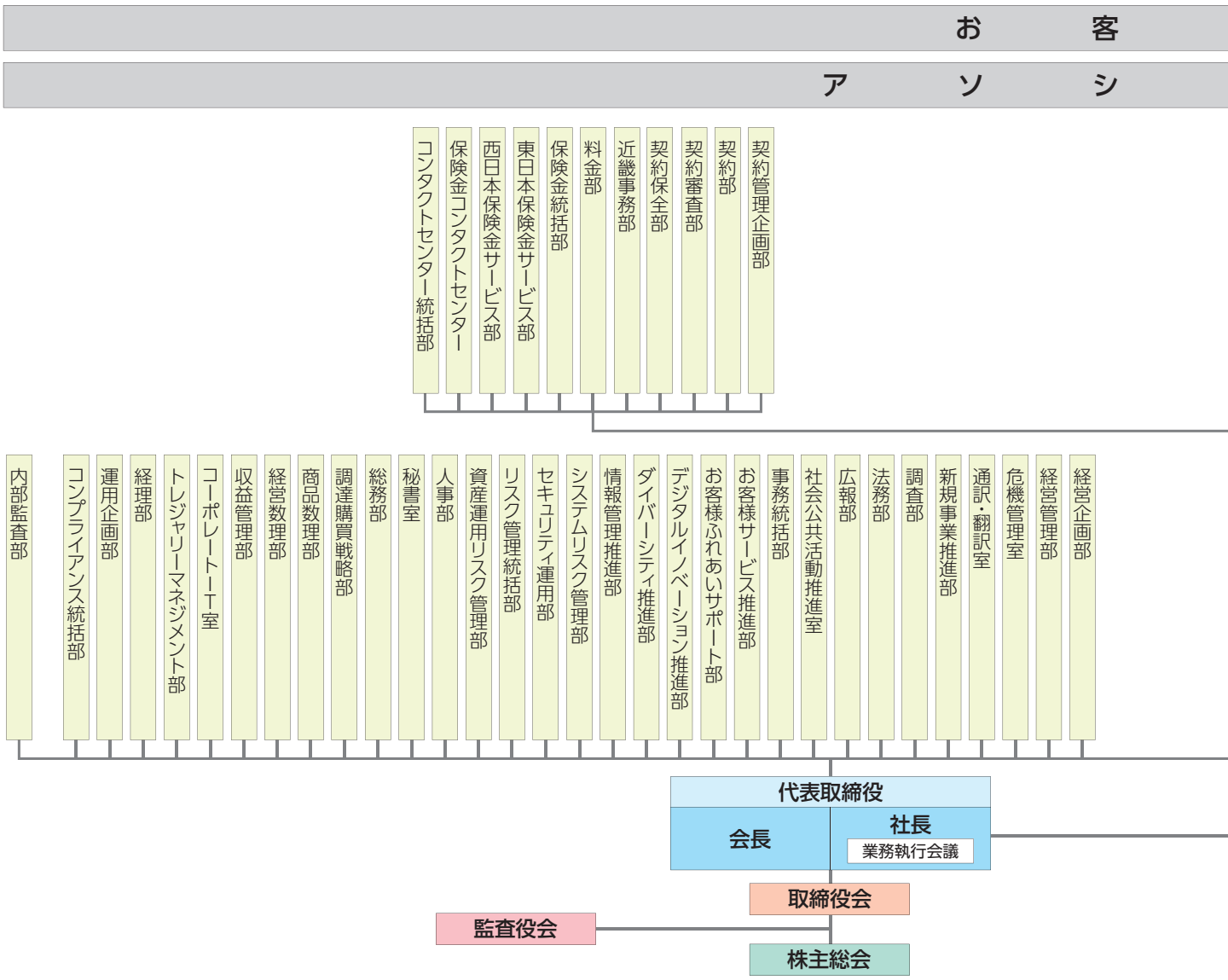
女性が活躍しています！
⑪

⑫

⑬

■ 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）

区分	在籍数		採用数	
	2016年度末	2017年度末	2016年度末	2017年度末
内勤職員	4,734	4,946	510	434
うち男子	2,417	2,491	229	196
うち女子	2,317	2,455	281	238
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	2017年3月	2018年3月
内勤職員	408	397

（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みません。

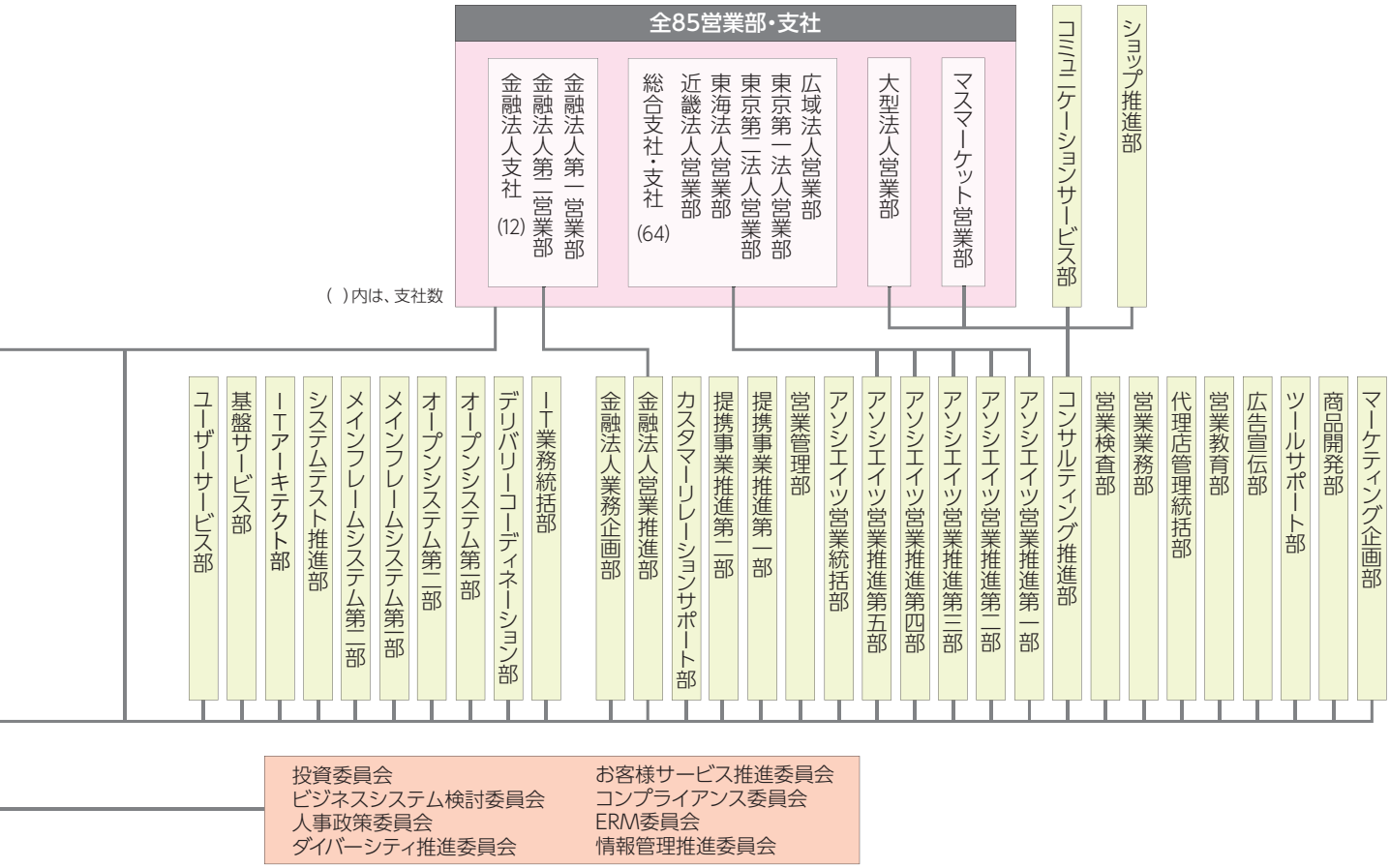
営業職員平均給与

該当ありません。

（2018年7月1日時点）

様

エ　イ　ッ



従業員の平均年齢・平均勤続年数

（単位：歳）

区分	平均年齢	
	2016年度末	2017年度末
内勤職員	38.4	38.6
うち男子	39.6	39.7
うち女子	37.1	37.5
営業職員	該当なし	該当なし

（単位：年）

平均勤続年数	
2016年度末	2017年度末
10.7	10.9
11.6	11.8
9.7	9.9
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	2016年度末	2017年度末
営業部・支社	87	85

（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

	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
関信越エリア	埼玉総合支社	〒330-0854　さいたま市大宮区桜木町1-9-6（大宮センタービル14F）	048-645-0861
	水戸支社	〒310-0026　水戸市泉町1-2-4（水戸泉町第一生命ビル3F）	029-227-6505
	宇都宮支社	〒321-0964　宇都宮市駅前通り1-3-1（KDX宇都宮ビル7F）	028-623-0192
	群馬支社	〒370-0841　高崎市栄町16-11（高崎イーストタワー13F）	027-322-1387
	埼玉西支社	〒359-0037　所沢市くすのき台3-18-3（第2リングスビル2F）	04-2998-7702
	新潟支社	〒950-0088　新潟市中央区万代4-4-27（NBF新潟テレコムビル4F）	025-243-0612
	長野支社	〒380-0823　長野市南千歳1-12-7（新正和ビル4F）	026-226-9542
	関信越金融法人支社	〒330-8669　さいたま市大宮区桜木町1-7-5（ソニックシティビル18F）	048-637-8237
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）	03-6757-2605
	広域法人営業部	〒163-0456　新宿区西新宿2-1-1（新宿三井ビル19F）	03-5321-2377
	東京第一法人営業部	同上	03-6311-5093
	東京第二法人営業部	同上	03-6311-5095
	マスマーケット営業部	〒160-0023　新宿区西新宿1-23-7（新宿ファーストウエスト17F）	03-3344-2936
	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（エバーズ第10藤沢ビルⅡ6F）	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

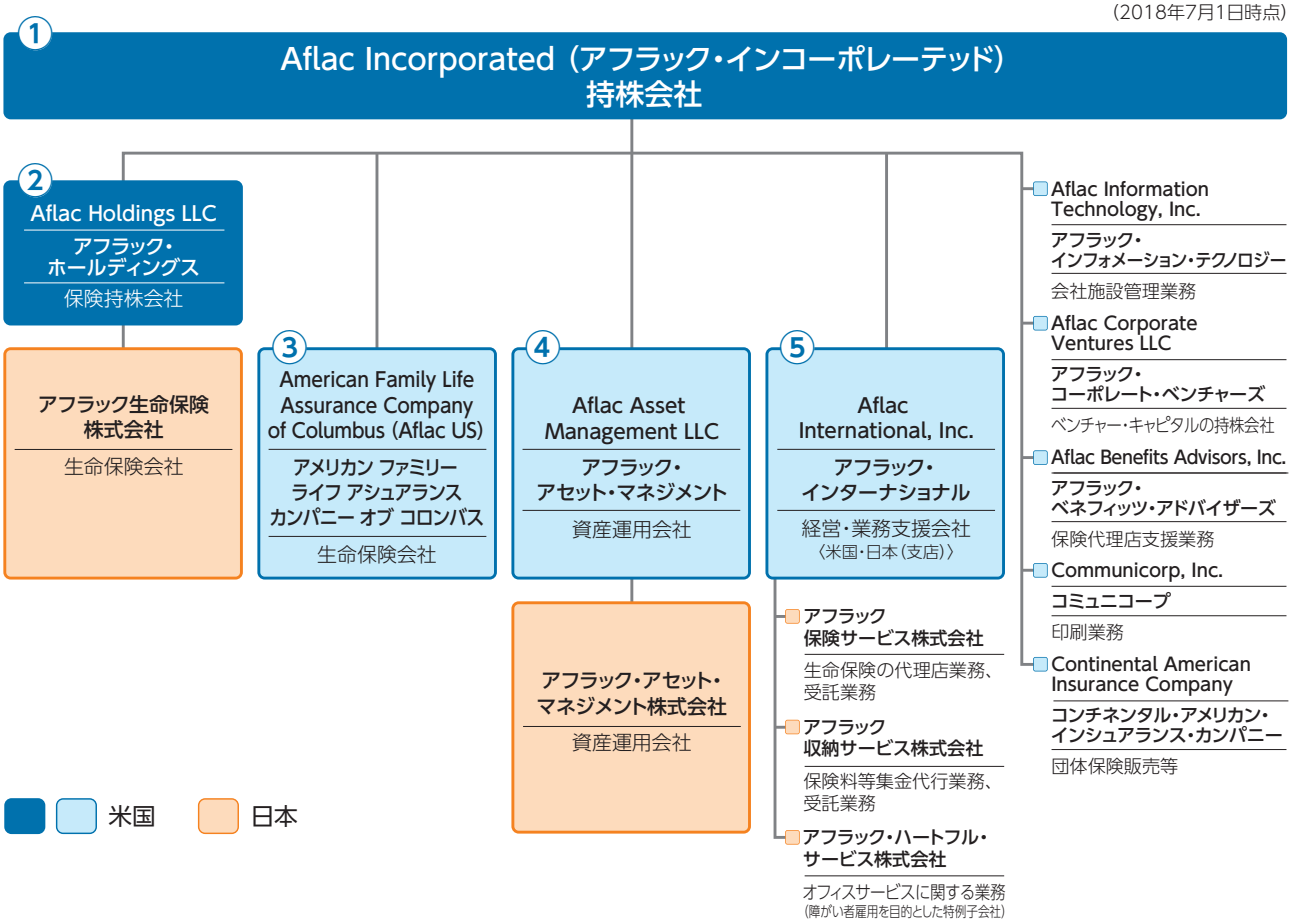
（2018年7月1日時点）

	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　四日市市鵜の森1-3-23（マストビル鵜の森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（リファーレ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（リファーレ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（クリエイト神戸13F）	078-391-8893
	滋賀支社	〒520-0043　大津市中央3-1-8（大津第一生命ビル4F）	077-525-9622
	京都支社	〒600-8008　京都市下京区四条通烏丸東入ル長刀鉾町8（京都三井ビル6F）	075-241-4534
	姫路支社	〒670-0902　姫路市白銀町24（みなと銀行第一生命共同ビル6F）	079-223-0594
	奈良支社	〒630-8225　奈良市西御門町2（西御門服部ビル4F）	0742-27-9882
	和歌山支社	〒640-8342　和歌山市友田町4-123（紀陽東和歌山ビル5F）	073-422-6136
	近畿金融法人支社	〒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
中国・四国エリア	広島総合支社	〒730-0017　広島市中区鉄砲町7-18（東芝フコク生命ビル5F）	082-221-5966
	鳥取支社	〒680-0846　鳥取市扇町32（扇町扶桑ビル5F）	0857-26-0589
	島根支社	〒690-0003　松江市朝日町498-6（松江駅前第一生命ビル5F）	0852-31-8127
	岡山支社	〒700-0907　岡山市北区下石井2-2-5（ニッセイ岡山スクエア6F）	086-221-4583
	山口支社	〒745-0034　周南市御幸通り1-10（日本生命徳山ビル4F）	0834-22-5623
	徳島支社	〒770-0904　徳島市新町橋2-10-1（徳島眉山第一生命ビル4F）	088-623-1465
	高松支社	〒760-0019　高松市サンポート2-1（高松シンボルタワー16F）	087-822-0833
	松山支社	〒790-0003　松山市三番町4-9-6（NBF松山日銀前ビル5F）	089-933-7103
	高知支社	〒780-0834　高知市堺町2-26（高知中央ビジネススクエア7F）	088-825-3515
	中国四国第一金融法人支社	〒700-0024　岡山市北区駅元町1-6（岡山フコク生命駅前ビル9F）	086-941-8934
	中国四国第二金融法人支社	〒730-0017　広島市中区鉄砲町7-18（東芝フコク生命ビル5F）	082-205-5001
九州・沖縄エリア	福岡総合支社	〒812-0018　福岡市博多区住吉1-2-25（キャナルシティ・ビジネスセンタービル10F）	092-281-6716
	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

■ Aflacグループの概要

Aflac Incorporatedとその子会社等

（2018年7月1日時点）



① Aflac Incorporated

グループを統括する持株会社としてグループの経営管理を行う会社で、ニューヨーク証券取引所及び東京証券取引所に株式を上場しています。

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
代　　表　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　グループ持株会社
資 本 金　135百万ドル
総 資 産　1,473億56百万ドル（連結ベース）
純 資 産　242億87百万ドル（連結ベース）

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
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
2018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」に選出（20年連続）される
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」に選出（17回目）される

② Aflac Holdings LLC

当社の経営管理を行う親会社であり、日本の保険業法に定める保険持株会社です。

概要

名　称　Aflac Holdings LLC
（アフラック・ホールディングス・エルエルシー）
設　立　2016年12月（日本の保険業法における保険持株会社認可取得は2017年12月）
所在地　米国ジョージア州コロンバス市
代　表　社長　ダニエル P. エイモス
事業内容　保険持株会社／
子会社の経営管理業務及びそれに附帯する業務

③ American Family Life Assurance Company of Columbus（Aflac US）

1955年に米国ジョージア州コロンバス市で設立され、1958年に世界で初めて〈がん保険〉を開発した生命保険会社です。全米の職域での任意加入保険販売No.1の会社*であり、「将来の保障に備える保険」「大きな出費に備える保険」「補完的な医療保険」を中心に業務展開を行っています。

*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。2016年の保険会社の実績」（コネチカット州エイボン、2017年4月）

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
代　表　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
資本金　3,879千ドル
株　主　Aflac Incorporated（100%）
社員数　3,853人

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
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
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
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

④ Aflac Asset Management LLC（米国）／アフラック・アセット・マネジメント株式会社（日本）

長期かつ安定した資産運用の実現を目的として、アフラックからのみ資産運用業務を受託する資産運用会社です。

概要

名　称　Aflac Asset Management LLC
（アフラック・アセット・マネジメント・エルエルシー）
設　立　2017年4月（営業開始は2018年1月）
所在地　米国ニューヨーク州
代　表　会長　フレデリック J. クロフォード
社長　エリック M. カーシュ
事業内容　米国における資産運用業務

概要

名　称　アフラック・アセット・マネジメント株式会社
設　立　2017年4月（営業開始は2018年1月）
所在地　東京都新宿区西新宿2-1-1 新宿三井ビル
資本金　2億25万円
株　主　アフラック・アセット・マネジメント・エルエルシー
代　表　代表取締役社長　山本 秀人
事業内容　日本における資産運用業務

⑤ Aflac International Incorporated

グループ関連会社の経営管理支援及びグローバル経済のアジェンダや国際機関に関連する課題にグループを代表して対応する業務を行う経営・業務支援会社です。

概要

名　称　Aflac International Incorporated
（アフラック・インターナショナル・インコーポレーテッド）
設　立　1991年8月（本社）
2001年6月（日本支店）
所在地　米国ジョージア州コロンバス市（本社）
東京都新宿区西新宿2-2-1 新宿三井ビル（日本支店）
資本金　1,000ドル
株　主　Aflac Incorporated（100%）
代　表　取締役会長兼最高経営責任者　ダニエル P. エイモス
取締役社長　チャールズ・レイク
日本における代表者　アンドリュー J. コンラッド
事業内容　経営・業務支援会社

（資本金、総資産、純資産、社員数は2018年3月31日時点）

最高経営責任者(CEO)との対話

Q 最高経営責任者として、最も重要な職責は何だとお考えですか?

A ご契約者に対する当社の約束を果たすこと、経営の透明性を保ち、アフラック・ブランドを守ることが、最も中心的な私の職責です。当社の商品は目に見えません。そのため、私たちは商品の価値を示すために努力を重ねる必要があり、ご契約者が当社を最も必要とするとき、当社がその約束を果たすことによって、その価値を実際にお見せできるのです。

さらに、当社ができうる限り実直に、透明性をもって日々懸命に働くことで、金融界やすべてのステークホルダーが当社の目的が何であるかを知り、当社がどのようにしてそれらを達成するのか、そしてどのような困難に直面しているかを理解するのです。

最後に、アフラック・ブランドを守ることは常に私の心の中にあります。なぜなら、ブランドは当社にとってのすべてだからです。当社のブランドは、単に当社のコマーシャルではなく、当社の事業を表す人そのものなのです。それは、販売部隊や社員、そして企業文化であり、私たちそのものということなのです。

Aflac Incorporated
会長兼社長兼最高経営責任者(CEO)　ダニエル P. エイモス

Q 地域社会及びグローバル社会におけるアフラックの役割とは何でしょうか?

A 日米における当社の事業は、それぞれを取り囲んでいる社会と密接な関係にあります。したがって、実際的な見方をするなら、社会還元を行うことには意味があるのです。そしてこのことは忘れないでいただきたいのですが、株主のために事業を展開するということと、企業市民としての責任を果たしていくことは、相容れないことではないのです。

小児がんとの闘いとがんの研究への支援に対する情熱は、アトランタ小児病院の「アフラックがん・血液病センター」とのパートナーシップを開始した1995年から今日までの間、決して薄れることはありませんでした。私たちの大切なパートナーシップは、当初の私の想像をはるかに上回り、より大きく、より意義深くなっています。

アフラックがん・血液病センター

アトランタ小児病院の「アフラックがん・血液病センター」は、1995年の設立以来、小児がんや血液学、骨髄移植に関して全米有数の医療機関であり、USニュース&ワールドレポート誌が発表した「全米小児がんトップ医療機関」のひとつに選出されています。Aflacでは設立時から同センターに寄付を行っており、2017年には寄付金の累計が1億2,000万ドルを超えました。

アトランタ小児病院

※本インタビューは、Aflac Incorporatedの年次報告書(2017 YEAR IN REVIEW)からの抜粋です。

■ 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

https://www.aflac.co.jp

アフラックの現状 2018 (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

2018年7月発行

アフラック生命保険株式会社
〒163-0456 東京都新宿区西新宿2-1-1 新宿三井ビル　0120-5555-95

見やすいユニバーサルデザインフォントを採用しています。

本誌は、FSC®認証紙を使用し、環境に配慮した植物油インキを使用しています。

資779672(00) AF.18.08.30660(新)