2018年度 事業のご報告
（2018年4月1日～2019年3月31日）

アフラックの現状 2019

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

コアバリューに基づくCSV経営

アフラックは創業以来、
コアバリューに基づいたCSV経営を実践し、
持続的に成長してまいりました。
昨年4月には日本法人となり、
これまで以上に強固なガバナンス態勢のもと、
さらなる企業価値の向上に努めています。
これからも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るとともに、
「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まいります。

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 （2019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	5,113人〔うち 男性2,528人　女性2,585人〕
平均年齢	38.9歳〔うち 男性39.8歳　女性38.0歳〕
営業拠点数	90営業部・支社
当社販売代理店数	10,006店 提携金融機関（369）及び日本郵便株式会社（1）を含む（第一生命保険株式会社、株式会社かんぽ生命保険及び大同生命保険株式会社は除く）
募集人数	108,485人 生命保険募集人登録数（提携金融機関、第一生命保険株式会社、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	1,549万人 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、2018年度末時点のデータを記載しています。

*アソシエイツについてはP.90参照

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条及び一般社団法人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

マネジメントメッセージ 4

アフラックの企業経営 9

アフラックのコアバリューに基づくCSV経営 10

Aflac VISION2024 12

アフラックのコアビジネス 14

イノベーションを創出する取り組み 16

持続的成長に向けたESGの取り組み 22

Governance(企業統治)

CSV経営を支えるコーポレート・ガバナンス 23

Environment(環境)

環境経営の取り組み 28

Social(社会)

イノベーション企業文化の醸成 29

「『生きる』を創る。」をメインテーマとした社会貢献活動 36

お客様本位の業務運営 44

アフラックのあゆみ 46

2018年度の業績 49

決算ハイライト 50

契約の状況 54

資産運用の状況 55

資産・負債等の状況 56

収支の状況 58

コンプライアンス・リスク管理等に関する取り組み 61

コンプライアンス態勢 62

情報資産の保護に向けた取り組み 65

リスク管理態勢 67

危機管理態勢 70

内部監査態勢 71

ディスクロージャー(情報開示) 72

お客様サービスに関する取り組み 73

ご契約のお申込みからお支払いまでの取り組み 74

インターネットを活用したお客様向けサービス 80

「お客様の声」を経営に活かす取り組み 81

適切なお支払いのための取り組み 85

医療・介護に関するご契約者向けサービス 88

アフラックの営業体制 89

営業体制 90

業務提携 92

研修・教育体制 94

商品開発 96

会社概要 99

役員体制 100

沿革 104

組織図 106

店舗ネットワーク 108

Aflacグループの概要 110

データ・ファイル 115

生命保険協会統一開示項目索引 170

索引 172

マネジメントメッセージ

2018年4月2日、アフラックは、米国生命保険会社の日本支店から日本法人へと会社形態を変更し、名実ともに日本の生命保険会社として新たな一歩を踏み出しました。日本法人となった「アフラック生命保険株式会社」の意義や経営方針、今後のビジョンなどについて、代表取締役社長の古出眞敏がご説明します。

Q. 日本法人化の意義について説明してください。

当社は、日本支店であった頃から日本法人と変わらない高い水準でガバナンスを実現してきましたが、日本法人化によってガバナンス態勢のさらなる強化を図ることができました。具体的には、取締役会が設置され、経営における監督と執行を明確に分けたことで、これまで以上に柔軟かつ機動的に業務執行における意思決定や効率的な業務運営が実践できるようになりました。

当社では、この度の日本法人化を「第二の創業」と位置付けています。当社が今後も持続的に成長していくためには、脈々と受け継がれてきたコアバリュー（基本的価値観）を守りながら、変化に絶えず対応していくことが必要だと考えています。「がんで苦しむ人々を経済的苦難から救いたい」という創業の想い、「The Aflac Way[*1]」「企業理念」「『生きる』を創る。」というブランドプロミス―これらに表される当社のコアバリューは、これまでもこれからも変わることのない当社の大切な判断軸となるものです。当社は、こうしたコアバリューに基づき、CSV経営[*2]を実践することで成長してまいりました。日本法人となった今、最も長くがんと向き合い、最も多くがんと闘う方々を応援してきた保険会社として、社業を通じて社会的な課題を解決していきたいと考えています。

また、日本法人化によってこれまで以上に日本社会に根差し、お客様やビジネスパートナーをはじめとするすべてのステークホルダーの皆さまと絆を強めていきたいと考えています。

*1. アフラックがビジネスを行う際の礎としてきたさまざまな基本理念の集大成
*2. CSV：Creating Shared Value（共有価値の創造）
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

「生きる」を創る
リーディングカンパニーを目指して

代表取締役社長　古出 眞敏

Q. 変化に対応していくために、どのような取り組みを行っているのでしょうか?

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。

当社は、創業50周年にあたる2024年に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ています。本ビジョンを実現するためには、当社のコアビジネスであるがん保険や医療保険におけるリーダーであり続けるとともに、がん保険や医療保険と親和性の高い領域においてビジネスフロンティアを広げ、新たな価値を創造していくことが必要だと考えています。

具体的には、昨年の8月、フィンテックや人工知能(AI)の活用に加え、業界を超えた企業連携によるエコシステム[*3]を実現しながら、イノベーティブな発想に基づく商品やサービスの開発を目指して、「アフラック・イノベーション・ラボ」

*3. 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活かしながら、業種や業界の垣根を越えて共存共栄していく仕組み

を開設しました。本ラボでは、従来のワークスタイルを大きく変えて業務にあたっており、スタートアップ企業とのオープンイノベーションを含む新規事業の創出の活動拠点となっています。

さらに、2019年2月には、当社の親会社である「アフラック・インコーポレーテッド(Aflac Incorporated)」が、新たな事業の創出を目的として、「アフラック・イノベーション・パートナーズ合同会社(Aflac Innovation Partners G.K.)」を設立しました。同社は、インシュアテック(InsureTech)やヘルステック(HealthTech)、バイオテック(BioTech)を中心とした当社のコアビジネスの拡大に寄与する可能性のある技術や知見を持ったベンチャー企業への出資[*4]に関連する業務に従事することにより、当社のさらなる成長に寄与する事業を創出していきます。

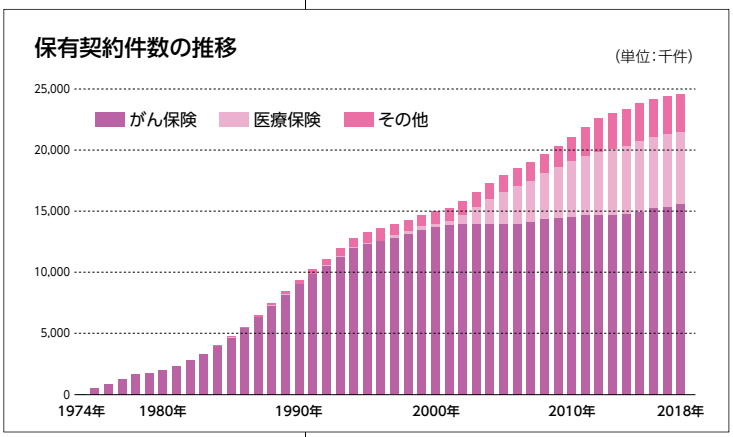
「アフラック・イノベーション・ラボ」と「アフラック・イノベーション・パートナーズ合同会社」の連携により、業界を超えたエコシステムを積極的に実現していきたいと考えています。そのために、保険商品に留まらず、健康増進、病気の早期発見、治療後のアフターケアやQOL[*5]向上まで、お客様をトータルにサポートしていくことを目指しており、ヘルスケア領域を中心とした新規事業の開発に積極的に取り組み始めています。

*4. 出資はアフラック・コーポレート・ベンチャーズ・エルエルシーの100%子会社であるアフラック・ベンチャーズが実施
*5. QOL:Quality of Life(生活の質)

Q. コアビジネスの状況について教えてください。

昨年4月に販売を開始した〈生きるためのがん保険Days1〉は、がん治療に関する経済的負担のバラツキや、多様な治療や受療形態に対応した保障にリニューアルしたことに加え、がん罹患者のさらなるQOL向上を目的として、業界で初めて脱毛をケアする保障を設けるなど、日本法人化に合わせて投入するに相応しい充実した保障の新商品と評価しています。

また、医療保険については新たなお客様層を開拓するために、昨年10月に業界初[*6]となるオンライン専用の健康増進型保険を投入しました。さらに、2019年1月には〈ちゃんと応える医療保険EVER〉を改定し、新たに就労所得や介護・認知症の特約保障を追加するとともに、それらの特約を付加できる対象契約の範囲も拡大したことによって、お客様のライフステージの変化やニーズの多様化に応じて、最新かつ最適な保障を提供することができるようになりました。



これらの新商品の開発やリニューアルの結果、2018年度のがん保険の新契約件数が100万件を突破するなど、全体では155万件(前年度比7.5%増)と大幅に増加しました。これに伴い、保有契約件数も2,457万件(前年度末比0.7%増)と順調に増加しました。

*6. 2018年9月19日時点 当社調べ

Q. 今後の営業戦略について教えてください。

当社のコアビジネスである「生きるための保険」におけるリーダーとしてのポジションを将来に向かってさらに強固なものとすべく、第三分野市場における圧倒的なポジションを維持するための活動に注力していきます。具体的には、人生100年時代における「長生きするリスク」に備えるために、ライフステージごとのリスクに応じて「生きるための保険」を軸に複数の保障領域を考え、その時々で最適な保障を提供し続けることを「アフラック式」と名付け、この考えを体現した商品のご提供と各種プロモーションを展開していきます。また、当社がご契約をお預かりしている1,549万人のお客様に対しても、この「アフラック式」の考えに基づき、万一の際に安心して治療を受けることができるよう、お客様とのあらゆる接点において、公的保険制度や治療を取り巻く環境の変化に合わせて時代に合った最新の保障への見直しを積極的に案内していきます。

Q. アフラックが持続的に成長していくためには、何が必要でしょうか?

当社に限らず、企業がいかなる時代においても持続的に成長していくためには、ESG(Environment:環境、Social:社会、Governance:企業統治)への取り組みが不可欠であると考えています。

それゆえ、当社は社会的信頼に応えるべくコーポレート・ガバナンスの維持・強化を図るとともに、それを土台として環境経営、健康経営、ダイバーシティの推進や働き方改革、社会貢献活動などに取り組んでいます。

特にここ数年においては、イノベーション企業文化を醸成すべく、ダイバーシティの推進及び働き方改革に力を入れています。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とともに、社員一人ひとりが仕事の進め方を見直し、「時間」と「場所」に捉われない働き方の実現に向けた制度・インフラの整備を通じて、新たな価値を創造していくことを目指しています。

当社のCSV経営は、コアバリューを大切にしながら、新たな価値を創造していくことを、社員

一人ひとりが実践することにより成り立っています。そのため当社は、人財育成の方針として「自分を創る。未来を創る。」を掲げ、社員が自ら機会を捉え、意欲的に成長していくことを目指して、幅広い研修プログラムを提供しています。強いリーダーシップを持ち、従来の枠組みに捉われない発想力、創造力を持つ人財集団を創るべく、人財の育成・強化に注力していきます。

さらに今年は、アジャイルという新しい仕事の進め方を社内に展開しています。人生100年時代に突入し、社会環境が目まぐるしいスピードで大きく変化するなか、新たな価値を創造し、お客様一人ひとりの生きるを創っていくためには、これまで以上にお客様と真摯に向き合い、対応していくことがますます重要になると考えています。当社は、アジャイル型の仕事の進め方によって、この大きな環境変化に機動的に対応していきます。

Q. 最後に改めて、ステークホルダーの皆さまに対する想いを聞かせてください。

1974年、当社はがんが不治の病と恐れられていた時代に、「がんで苦しむ人々を経済的苦難から救いたい」という想いから日本で初めて「がん保険」を提供する保険会社として誕生しました。以来、がん保険や医療保険などの「生きるための保険」のパイオニアとしてビジネスを展開し、時代の変化を先取りした商品やサービスをビジネスパートナーとともに地道に提供し続けた結果、現在では国内最大規模となる1,500万人以上のお客様から2,400万件を超えるご契約をお預かりする生命保険会社にまで成長することができました。お客様をはじめ、これまで当社を支えてくださったすべてのステークホルダーの皆さまのご愛顧とご支援に深く感謝申し上げます。

日本法人となったこれからも、当社は、全役職員が社会的責任を再認識したうえで、いかなる環境変化も機会と捉え、当社のコアバリューに基づき、「生きる」を創る生命保険会社として、さらなる共有価値を創造してまいります。今後も一層の経営努力を重ねてまいりますので、変わらぬご支援を賜りますようお願い申し上げます。

2019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）

アフラックの企業経営

アフラックのコアバリューに基づくCSV経営 10

Aflac VISION2024 12

アフラックのコアビジネス 14

イノベーションを創出する取り組み 16

持続的成長に向けたESGの取り組み 22

Governance(企業統治)

CSV経営を支えるコーポレート・ガバナンス 23

Environment(環境)

環境経営の取り組み 28

Social(社会)

イノベーション企業文化の醸成 29

「『生きる』を創る。」をメインテーマとした
社会貢献活動 36

お客様本位の業務運営 44

アフラックのあゆみ 46

アフラックのコアバリューに基づくCSV経営

当社は「がんに苦しむ人々を経済的苦難から救いたい」という創業の想いのもと、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、その想いや「The Aflac Way」「企業理念」「ブランドプロミス」に表されるコアバリュー（基本的価値観）に基づき、CSV*経営を実践してまいりました。

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、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、「株主」の期待に沿うような成長を実現

*CSV：Creating Shared Value（共有価値の創造）

■ 創業の想い

当社は「がんに苦しむ人々を経済的苦難から救いたい」という日米両国の創業者の強い想いのもと、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、この想いを受け継ぎ、日本の社会に根差した保険会社として、40年以上にわたり多くのがん罹患者の方を支援しています。

■ The Aflac Way（アフラック・ウェイ）

アフラックでは、お客様に対して果たすべき約束を守ることを「The Aflac Way」として掲げ、社員一人ひとりが日々の業務のなかで常にそれを意識しながらお客様への対応にあたっています。

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

アフラックのコアバリュー

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。

当社は、2018年4月2日に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ました。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」のリーダーとしてのポジションをさらに強固なものにしつつ、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とも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。

■ ブランドプロミス「生きる」を創る。

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。

Aflac VISION2024

創業50周年にあたる2024年においても
「生きるための保険」のリーダーの座を堅持するとともに、
「生きる」を創るリーディングカンパニーへと飛躍し、
さらなる企業価値の向上を目指します。

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。

当社は中核事業である「生きるための保険」におけるリーダーとしてのポジションを将来に向かってさらに強固なものとするべく、徹底したお客様起点による新たな商品・サービスを追求することで、「生きるための保険」の価値の最大化に取り組んでいます。

そのうえで、保険会社としての成長力をより強化することを目指して、お客様ニーズに幅広く応えるべく、保険の分野における未参入領域への進出や新たな領域の開拓に挑戦します。また、社会の変化を先んじて捉え、保険以外の分野でもお客様の「生きる」を創るに合致する事業機会を取り込むことで、保険の枠を超えた価値の創造を目指します。

また、これらを支える組織・人財基盤として、多様な社員が相互に強みを活かすことによってクリエイティブな発想を生み出し、新たな価値を継続的に創出するイノベーション企業文化の醸成に取り組んでいきます。

アフラックのコアビジネス

**アフラックは、「『生きる』を創る。」をブランドプロミスに掲げ、
お客様の人生におけるさまざまな不安を取り除くために、
がん保険や医療保険をはじめとする「生きるための保険」を提供しています。
お客様が自分らしく“生きる”ために長きにわたって安心をお届けすること――
それが、アフラックのコアビジネスです。**

新たな価値を提供する商品開発

働き盛りのがん罹患者の増加、新しい治療方法の登場などがんを取り巻く環境が大きく変化するなか、お客様に充実した保障を備えていただくために、2018年4月、抗がん剤治療による脱毛をケアする保障など治療中のQOL[*1]向上にも対応した〈生きるためのがん保険Days1〉を開発しました。また、2019年1月には、既存の〈ちゃんと応える医療保険EVER〉をさらに充実するために、介護・認知症のための特約や働けなくなったときのための特約などを新たに開発したほか、特別保険料率の導入(2019年6月)によって健康に不安のあるお客様にも健康な方と同じ保障を提供できるようになりました。

このように、創業以来時代の変化に合わせて新しい価値の提供に努めることでさまざまなお客様ニーズにお応えしてきた結果、現在、2,400万件を超えるご契約をお預かりしています。

*1. QOL：Quality of Life（生活の質）

お客様の一生に寄り添う提案活動

創業から40年以上が経過した今、1,500万人を超えるお客様からご契約をお預かりしています。人生100年時代を迎えるなか、お客様に“長生きするリスク”へしっかりと備えていただくために「アフラック式」を掲げ、公的制度や医療環境の変化、さらにはライフステージごとのリスクを踏まえた最適な保障の提案活動を展開しています。

保険の入り方を、変えよう。
アフラック式

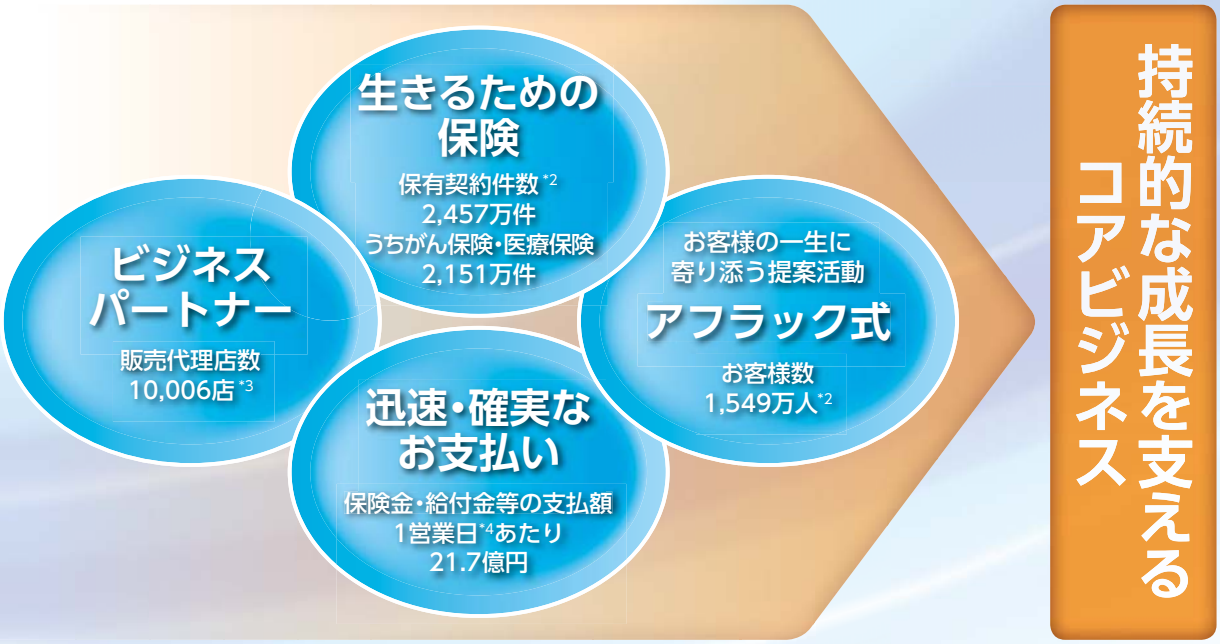
安心をお届けするためのお客様接点の拡充

「生きるための保険」を通して、一人でも多くのお客様に安心をお届けするために、アソシエイツ（販売代理店）をはじめとするビジネスパートナーとの連携を強化しています。約1万店に及ぶアソシエイツのほか、第一生命、大同生命、日本郵便やかんぽ生命、そして全国の金融機関と提携関係を構築し、多くのお客様に安心をお届けしています。

迅速かつ確実にお役に立つためのサービス強化

オンラインによる「給付金デジタル請求サービス」の導入や支払管理態勢の強化など、お客様に迅速かつ確実に保険金・給付金等をお支払いする仕組みづくりに取り組んでいます。

2018年度の1年間にお支払いした保険金・年金・給付金の合計額は5,276億円（1営業日あたり21.7億円）、うちがん保険を通したお支払いは3,024億円（1営業日あたり12.4億円）となっています。



*2. 2018年度末時点
*3. 提携金融機関（369）及び日本郵便株式会社（1）を含む（第一生命保険株式会社、株式会社かんぽ生命保険及び大同生命保険株式会社を除く）
*4. 2018年度の営業日数：243日

イノベーションを創出する取り組み

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活かしながら、業種や業界の垣根を越えて共存共栄していく仕組み

「アフラック・イノベーション・ラボ」を開設

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月に開設しました。昨今の生命保険業界を取り巻く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ます。

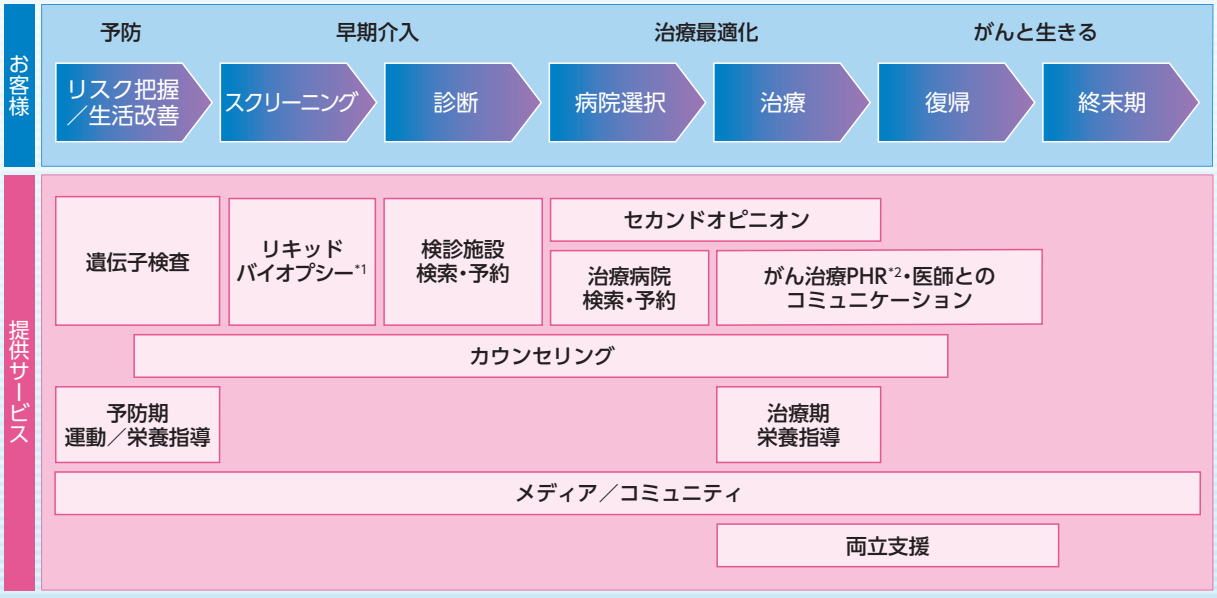
「アフラック・イノベーション・パートナーズ合同会社*」を設立

アフラック生命保険株式会社の親会社であるアフラック・インコーポレーテッドは、新たな事業の創出を目的として「アフラック・イノベーション・パートナーズ合同会社」を2019年2月に設立しました。同社は、日本を含むアジア地域において、アフラック・ベンチャーズ*によるインシュアテック、ヘルステック、バイオテックなどを中心にシードやアーリーステージからレイターステージまでのベンチャー企業への出資に関連する業務を行います。2019年6月には乳房用画像診断装置を開発する株式会社Lily MedTechに出資するなど「キャンサーエコシステム」の構築を進めています。

*アフラック・コーポレート・ベンチャーズ・エルエルシーの100%子会社

「キャンサーエコシステム」の構築

これまで当社は、がん罹患時の経済的負担を軽減するがん保険を通じて多くのお客様に安心をお届けしてきました。これからは、「生きる」を創るリーディングカンパニーとして、がん保険で提供してきた安心という価値をがんの予防から予後にわたる広い領域において提供していきます。具体的には、がんに関する課題の解決に取り組むさまざまな協業先とのパートナーシップを通じて「キャンサーエコシステム」を構築し、お客様一人ひとりに最適なソリューションを提供していきます。



*1. リキッドバイオプシー：主にがんの領域で、内視鏡や針を使って腫瘍組織を採取する従来の生検（biopsy）に代えて、血液などの体液サンプルを使って診断や治療効果予測を行う技術
*2. がん治療PHR（パーソナル・ヘルス・レコード）：がん治療に関する医療機関の診療記録、薬局の投薬履歴などの情報を一元管理する仕組み

保険イノベーション創出研究会 合同記者会見

「保険イノベーション創出研究会」への参画

2018年7月、「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」に参画しました。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日当時）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を保険産業及び周辺産業へ展開しています。

未病ビジネス化コンソーシアム「湘南会議」への参画

2018年12月、湘南ヘルスイノベーションパーク主導のもと、神奈川県（未病産業研究会）、藤沢市、鎌倉市の支援を受けて設立された未病ビジネス化コンソーシアム「湘南会議」に参画しました。本会議には、当社をはじめ本会議のビジョンに賛同する生命保険会社及び損害保険会社など合計8社（2018年12月18日当時）が参画し、各メンバーが有する強み、データやネットワークを共有し、未病の課題を解決しうる持続可能なビジネスモデルを検討します。

オンライン専用の健康増進型保険を発売

アフラック・イノベーション・ラボ主導による商品開発の一環として、2018年10月に〈アフラックの健康応援医療保険〉を発売しました。本商品は、「健康年齢[*1]」が実年齢未満なら健康還付金を年1回お支払いする健康増進型保険であり、生命保険業界初[*2]となるオンライン申込み専用の商品です。また、本商品契約時に、お客様が保険証券の電子発行を選択した場合、第1回保険料を300円割引します。保険証券の電子発行を行うのは生命保険業界では初めて[*2]です。さらに、健康還付金は、現金もしくはAmazonギフト券による受け取りをお客様が毎年の請求時に選択できる仕組みとなっています（Amazonギフト券による還付金のお支払いも生命保険業界初[*2]）。また、本商品の発売と同時に健康増進のための健康サービスプログラムを搭載したスマートフォンアプリ「ココカラダック」の提供も開始し、お客様の「健康でありたい」という想いをサポートしています。

*1. 健康年齢は株式会社JMDCの登録商標
*2. 2018年9月19日時点当社調べ

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、健康支援サービスを展開するマーソ株式会社へ出資しました。同社とともに国民の健康寿命延伸を目指し、さまざまな保険商品・サービスの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・エルエルシーの100%子会社であるアフラック・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へ出資するとともに、同社と健康増進・ヘルスケア領域において業務提携を行いました。「病気の早期発見・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・サービスの提供を行っています。また、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開発しています。

*出資はアフラック・コーポレート・ベンチャーズ・エルエルシーの100%子会社であるアフラック・ベンチャーズが実施

株式会社日立製作所との協創

2017年7月から、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に取り組んでいます。がんの早期発見・早期治療を促進する新しい保険商品・サービスの創出によって健康で豊かな社会の実現を目指しています。

ネクスジェン株式会社との共同研究を開始

2018年9月、生命保険事業における商品・サービスの充実のために活用することを目的として、ネクスジェン株式会社と健康・予防分野における共同研究を行うことに同意しました。健康・老化状態や将来の疾病発症に関する予測モデルの開発と、疾病予防やアンチエイジング分野におけるビジネス展開を目指しています。

大阪国際がんセンターと包括協定を締結

2018年11月、地方独立行政法人大阪府立病院機構 大阪国際がんセンターと「がん経験者を取り巻く社会課題解決に向けた啓発及び支援活動に関する包括的連携に関する協定書」を締結しました。活動テーマの一つである「笑いとがん医療の実証研究」の具体的な取り組みとして、大阪国際がんセンターが開催した「わろてまえ劇場2018」に協賛しました。本協定のもと、がんに関する意識の向上を図りながら、がんの予防、がんの早期発見、がんの克服に関わる啓発及び支援活動を推進していきます。

株式会社おいしい健康への出資*

2018年12月、食を通じたヘルスケアテック事業を展開する株式会社おいしい健康へ出資しました。同社の知見を活用し、食をテーマとした未病・予防領域における新サービスの提供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・エルエルシーの100%子会社であるアフラック・ベンチャーズが実施

株式会社Lily MedTechへの出資*

2019年6月、乳房用画像診断装置を開発する株式会社Lily MedTechへ出資しました。同社が開発する装置はリング型の超音波振動子を用いており、現在普及しているX線マンモグラフィの被ばくリスクや痛みを軽減するとともに、より正確な画像の取得が期待されます。

*出資はアフラック・コーポレート・ベンチャーズ・エルエルシーの100%子会社であるアフラック・ベンチャーズが実施

フィンテックを活用したお客様サービス

「現金受取サービス」を導入

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2018年11月から導入しています。

「即時支払いサービス」を導入

給付金等のより迅速なお支払いを目指し、2018年12月からがん保険の一部の保障において「即時支払いサービス*1」を導入しています。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、これによって、お客様からの請求後、即時に支払いが完結します。

*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

デジタルイノベーションの取り組み

専門組織の設置

近年のテクノロジーの急速な進化を踏まえ、2018年1月から総合的なデジタル戦略の企画・立案を担うチーフ・デジタル・オフィサー(CDO)のもと、専門組織である「デジタルイノベーション推進部」を設置しました。「生きるための保険」の価値最大化、保険の枠を超えた価値創造及びデジタルを起点とするイノベーション文化の醸成をミッションに掲げ、お客様の体験価値向上を目指して、デジタル技術の研究・活用に取り組んでいます。

ユーザーエクスペリエンス(UX)の向上

当社は、多様化するお客様行動を踏まえ、当社とのさまざまな接点におけるお客様の体験価値向上に取り組んでいます。具体的には、オンラインを含むすべてのお客様接点において一貫性をもった体験価値を提供するため、ペルソナ分析、カスタマージャーニー等の手法を活用し、お客様の抱える悩み(ペインポイント)の改善にスピーディーに取り組んでいます。

データサイエンス

当社は、保有しているさまざまなデータを整備し、AIを活用したデータ分析を行っています。AIにて構築した予測モデルを適用し、お客様へ最適なタイミングで商品・サービスを提供しています。また、次世代のデータプラットフォームを構築し、分析したデータを活用することにより、さらなるお客様サービスの向上に取り組んでいます。

アジャイル型の業務プロセスの導入

当社は、変化の激しい時代に、柔軟かつスピーディーに、お客様へ価値を提供すべく、アジャイル型の業務プロセスを導入しており、これを「Agile@Aflac」と称して、全社的に推進しています。

2018年には、保険金・給付金請求に関するチームを立ち上げ、アジャイルを実践した結果、デジタル請求の利用率が4倍になるなど従来よりもスピーディーにお客様の体験価値向上を実現しています。

2019年上期には、すべての管理職向けにアジャイルを体験するためのワークショップを実施するなど、社内の啓発活動にも積極的に取り組んでいます。また、社内ポータルサイトを設置し、全社員がいつでもアジャイル型の仕事の進め方や実践例に学べる環境を整えるとともに、トレーニングメニューも提供しています。

さらに、2019年7月からはアジャイルをさらに推進するために、新たな組織モデルを導入するとともに、人事制度など社内の仕組みを変更しています。

今後もお客様にスピーディーに価値を提供し続けるために、Agile@Aflacの取り組みを継続的に改善し進化させていきます。

Agile@Aflac ポータルサイト画面

アジャイル型業務の実践

持続的成長に向けたESGの取り組み

ESGとは、環境(Environment)、社会(Social)、企業統治(Governance)の頭文字を取ったものであり、企業が持続的な成長を目指すためには、これら3つの観点が重要であるという考え方です。当社のCSV経営は、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を創造するという点においてESGの考え方と一致しています。

当社は、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、社会的な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、ガバナンス態勢(G)の維持・強化に努めています。そのガバナンス態勢をベースとして、環境経営(E)やダイバーシティの推進、働き方改革、健康経営、社会貢献活動等(S)を行い、持続的な企業価値の向上に努めています。

Governance（企業統治）
CSV経営を支えるコーポレート・ガバナンス

前列左より：チャールズ・レイク 代表取締役会長、古出眞敏 代表取締役社長、山内裕司 取締役副会長、
有吉浩二 取締役専務執行役員、ジョン・モアフィールド 取締役専務執行役員、
トッド・ダニエルズ 取締役専務執行役員

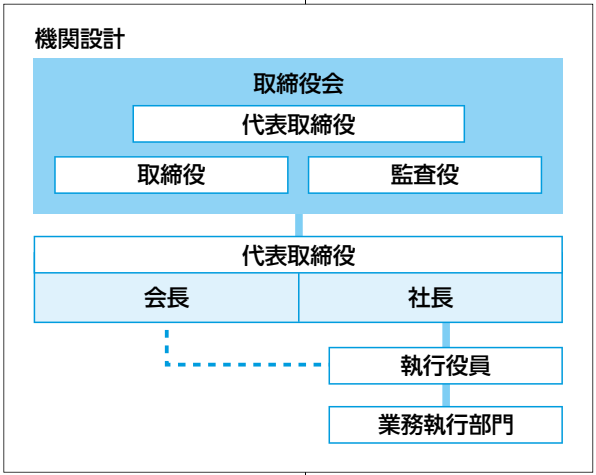
後列左より：木島葉子 取締役上席常務執行役員、山崎和弘 常勤監査役、滝本豊水 社外監査役、
吉田周邦 社外監査役、久保理子 取締役常務執行役員

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、取締役会と代表取締役を含む執行役員及び業務執行部門と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。

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、会長は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。なお、取締役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。

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」の一つに「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、代表取締役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・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。

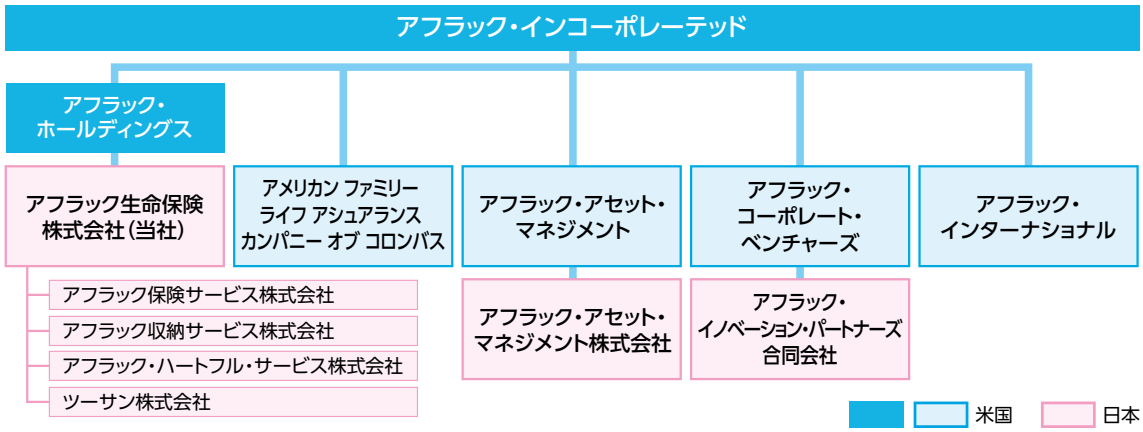
また、当社は強固な内部統制を確保し信頼性の高いディスクロージャーを実行すべく、有限責任あずさ監査法人を会計監査人として選任し、会計監査人による外部監査を実施しています。

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、日米両国におけ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・ガバナンスの概要



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・コーポレート・ベンチャーズ／アフラック・イノベーション・パートナーズ合同会社

インシュアテック、ヘルステック、バイオテックなどを中心としたベンチャー企業へのアフラック・ベンチャーズ*による出資に関連する業務を行います。

*アフラック・コーポレート・ベンチャーズ・エルエルシーの100%子会社

●アフラック・インターナショナル

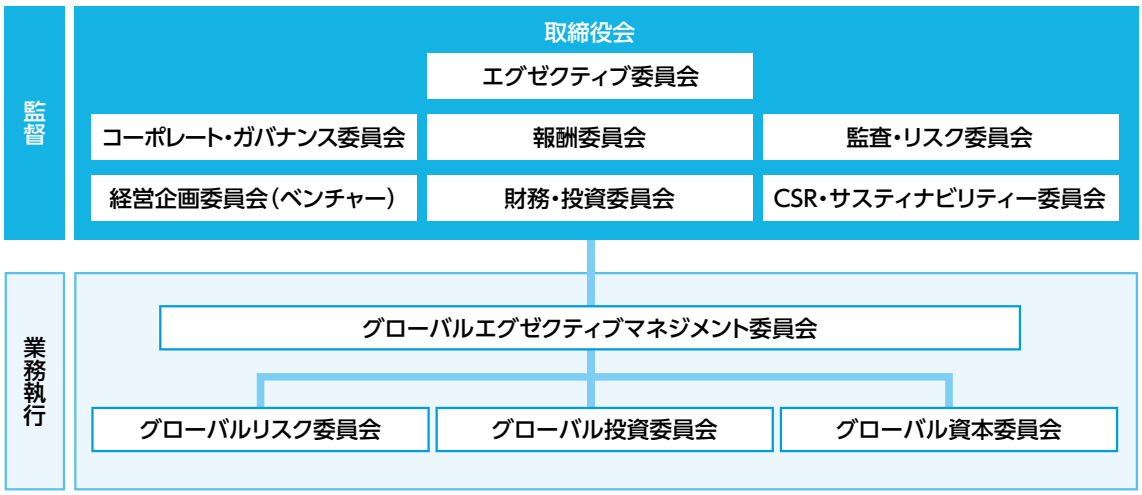
グループ関連会社の経営管理支援及びグローバル経済のアジェンダや国際機関に関連する課題にグループを代表して対応する業務を行う会社です。

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。アフラック・インコーポレーテッド取締役会については、11人中10人が独立社外取締役として選任されています。なお、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。

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。

アフラック・インコーポレーテッドのグローバル委員会



(2019年7月1日時点)

Environment(環境)
環境経営の取り組み

当社は「生きる」を創るリーディングカンパニーを目指し、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ため、持続可能な環境づくりに努めることの重要性を十分に認識し、環境保護の取り組みを行っています。

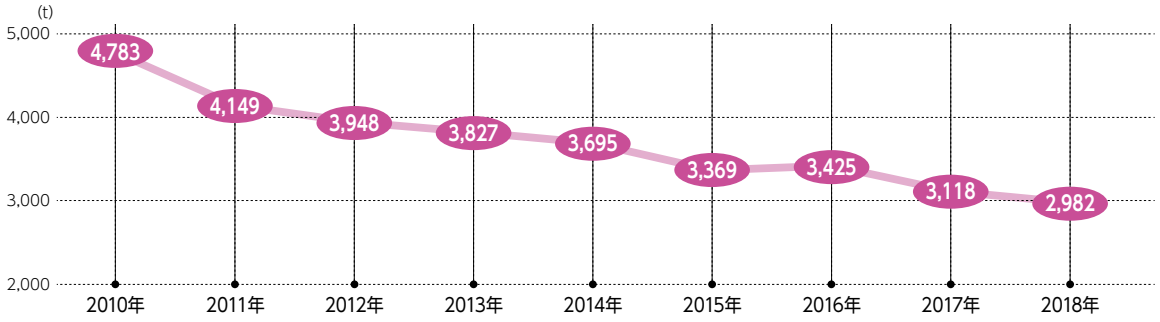
昨今の気候変動などの地球環境問題に対する企業対応の関心の高まりを受け、企業活動を通じた一層の戦略的かつ体系的な「環境経営」を推進するため、基本理念と具体的な活動指針を定めた「環境経営宣言」を新たに制定しました。また従来、一部の関連部署で構成していた「省エネ推進会議」を見直し、全社横断的な活動ができるよう「環境経営推進体制」を構築しました。これらに加え、2018年度は、環境負荷低減の主な取り組みとして、CO_2排出量削減を目的とした省エネ活動や紙使用量の削減活動、環境に配慮した自社ビル管理も推進しました。

当社は今後も、環境関連法規の遵守はもとより、省資源・省エネルギー等の環境に配慮した企業活動を行うとともに、社内外への環境啓発活動、継続的な環境マネジメントシステムの改善、持続可能な資源調達に向けて取り組んでいきます。

CO_2排出量削減

自社ビルである「アフラックスクエア」において、東京都環境確保条例に準拠してCO_2排出量削減目標を設定し、LED照明の設置や各機器の高効率化など運用の最適化を図り、CO_2排出量削減への取り組みを進めています。さらには在宅勤務を推奨するなど、働き方においてCO_2排出量を削減する取り組みを実施しています。

「アフラックスクエア」のCO_2排出量　Scope1(化石燃料)とScope2(間接的に排出した電力等)



※環境省公表の地球温暖化対策の推進に関する法律に基づくエネルギー別排出係数にてCO_2排出量を算出

紙使用量の削減

当社では、2014年4月よりWeb約款*を導入し、紙使用量の削減に取り組んでいます。

*当社オフィシャルホームページ上で閲覧できる「電子版ご契約のしおり・約款」

環境に配慮した自社ビル管理

2019年4月、「アフラックスクエア」が、世界で広く利用されている一般社団法人グリーンビルディングジャパンの認証プログラム「LEED認証システム」において、ゴールドレベルの認証(Building Operation and Maintenance)を受け、省エネや環境に配慮したオフィスビルとして認められました。

Social(社会)
イノベーション企業文化の醸成

イノベーション企業文化の醸成に向けて、アフラックはダイバーシティ、
働き方改革「アフラック Work SMART」、健康経営などの推進に取り組んでいます。

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]

(2019年1月1日時点)

	正社員	指導的立場*1の社員	管理職	うち課長相当職	うち部長相当職	役員	うち取締役兼務
人数	2,327人	452人	88人	67人(15人*2)	21人	6人	2人
割合	49.3%	28.8%	13.4%	12.9%	15.2%	13.6%	25.0%

*1. 課長代理以上の役職　*2. 2018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

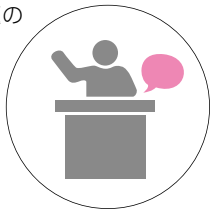
2017年1月 11.0% ▶ 目標 2025年12月 30%

*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

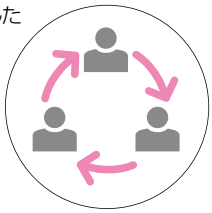
経営トップのコミットメント

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

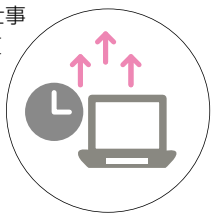
全管理職に対して女性活躍推進の理解浸透を図るとともに、女性社員の育成スキル向上を図る

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

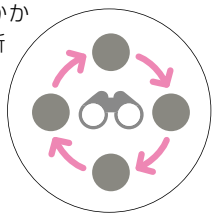
多様な働き方の促進

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、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、取締役会で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、日米の経営陣から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、「Aflac Global Diversity Conference」を開催しています。これらを通じて、経営陣が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。

Aflac Global Diversity Conference 2018

●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。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、ダイバーシティに関する集合研修を毎年実施しています。また、育成対象者とその上司が参加する部下育成に関する研修も実施しています。管理職は管理職候補の全女性社員の育成計画を策定し、年間を通じて女性社員のキャリア意識醸成とキャリアアップを支援しています。

管理職研修

●リーダー候補となる女性社員の育成

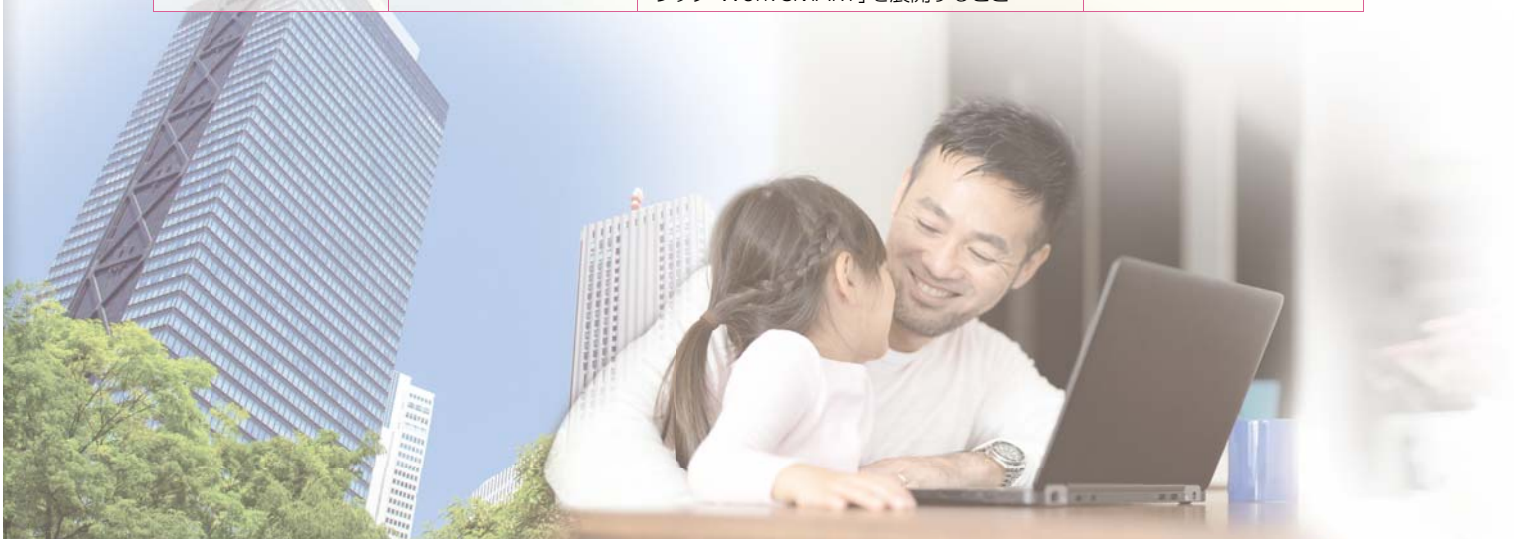
リーダーシップを発揮して活躍する女性社員を各役職層において継続的に輩出し、「女性の人財パイプライン」を形成していくための施策を行っています。若年層から中堅層には、キャリアビジョンを明確にするための「キャリアプラン研修」や、上位の役職で求められるリーダーシップを身に付ける能力開発を行っています。また、女性役員と部長格の女性社員がAWLT(Aflac Women Leadership Training)を通じて、課長格の女性社員に役員とのラウンドテーブルやメンタリングなどの機会を提供するなど育成を強化しています。

女性役員とのラウンドテーブル

■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、当社は行動計画を策定・公表しています。行動計画では、女性社員が十分に能力を発揮し、さらに活躍できる環境の整備を目指すことを宣言しています。なお、これら行動計画を含むさまざまな企業情報については、厚生労働省が運営する「女性の活躍推進企業データベース」でその詳細を公表しています(http://positive-ryouritsu.mhlw.go.jp/positivedb/)。

計画期間	課題	目標	取り組み内容
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

当社は多様な能力、発想、価値観を尊重することを行動倫理憲章にて定めています。このことを踏まえ、性表現、性自認、性的指向などに捉われることのないよう、LGBT[*1]に関する啓発活動や福利厚生に関する社内環境整備を行っています。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)を可能にするなどの取り組みも行っています。LGBTイベントへの協賛など社外での活動も行っており、これらの取り組みが評価され、PRIDE指標[*2]では2年連続で最高評価の「ゴールド」を受賞しています。

*1. セクシュアル・マイノリティ(性的少数者)の総称の一つ　*2. LGBTなどの性的少数者に関する取り組み評価

介護に関する取り組み

当社は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。介護に関する啓発活動や福利厚生に関する社内環境整備のほか、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・サービス株式会社」を通して、積極的な雇用創出を行っています。同社は、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を整備しています。

アフラック・ハートフル・サービス株式会社

企業内保育所の開設

社員が長期的な視点でキャリアプランを考えながら働くことができるための環境整備の一つとして、2018年4月、東京都調布市の自社ビル「アフラックスクエア」の1階に「アフラック あひるひだまり保育園」を開設しました。同保育園は、育児休職明けのスムーズな復職や仕事と育児の両立支援を目的とした社員専用(入園対象:0〜2歳児)の企業内保育所です。

働き方改革「アフラック Work SMART」

当社は、働き方改革に向けて「アフラック Work SMART」を推進しています。本取り組みは、社員一人ひとりが仕事の進め方を見直すとともに、「時間」と「場所」に捉われない働き方の実現に向けた制度・インフラの整備を通じて社員のワークライフマネジメントを支援し、組織としてのパフォーマンスを最大化させることを目指しています。

「Work SMART5原則」の実践

当社は、仕事の進め方の基本指針として「Work SMART5原則」を定めています。本原則は、時間外労働の削減の観点に留まらず仕事の進め方を抜本的に見直すことを目的としています。

S	視野を広く持つ See the big picture	広く社会に目を向け、世の中の変化を敏感に感じとる。安易に前例を踏襲せず、「変える」という問題意識をもち、CSVに則り広い視野と柔軟な発想で情報やヒントを積極的に吸収する。
M	目的を考える Maintain focus	「現状の問題は何か」という目前で起きている現象面に捉われることなく、「あるべき姿は何か」を見据え、そもそもの「目的」を考えることで、最適な解決策を見出す。
A	自分から動く Act with initiative	「誰かがやってくれるだろう」と他人任せにせず主体的かつ責任感をもって仕事を前に進める。会議や議論において、黙ってやり過ごしたりはせず、臆することなく自分の考えを表明する。
R	対話を重ねる Respect dialogue	相手の意見を聴き、自分の考えを話す「対話」を重ねることで、お互いの間での齟齬をなくす。建設的な議論によって、新た気付きを生み出し、仕事の成果を高める。
T	時間を意識する Think time-value	常にアウトプット（仕事の成果）に見合ったインプット（時間・労力など）を意識する。計画的に仕事を進めることで、有益な時間を創出し、ワークライフバランスを実現する。

「Work SMART5原則」

「時間」と「場所」に捉われない働き方の実現

「時間」に捉われない働き方の実現に向けて、すべての社員を対象にシフト勤務やフレックスタイム制度などの柔軟な勤務制度や時間単位年休を導入しています。また、育児や介護などで時間に制約のある社員が柔軟に勤務できるように短時間勤務制度も整えています。

在宅勤務制度

コワーキングルーム

さらに、「場所」に捉われない働き方の実現に向けて、すべての社員を対象に在宅勤務を導入しています。在宅勤務では、シンクライアント形式のノートPCやWeb会議システムを導入し、オフィスと同じように働くことができる環境を整えています。タブレット端末やスマートフォンを利用して社外から社内システムへアクセスできるモバイルワーク環境を整備しているほか、すべての社員が利用できるサテライトオフィスやコワーキングスペースを首都圏や大阪の主要拠点に設置しています。

ワークライフマネジネントの実践

●数値目標の設定

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

●研修支援

管理職向けの「ワークライフマネジメント研修」、一般社員向けの「OAスキル研修」、「タイムマネジメント研修」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。

OAスキル研修

●ロボティクス・プロセス・オートメーション

各部署の業務にロボティクス・プロセス・オートメーション（RPA）を導入するなどITテクノロジーを活用した業務効率化に取り組んでいます。

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
対前年比12.2%減 ※2018年1～12月実績	平均取得率83.0% 平均取得日数 16日 ※一般社員、管理職の合計	取得率100.0% ※2018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

当社は、「Aflac VISION2024」で掲げた「生きる」を創るリーディングカンパニーを目指すためには、社員がいきいきと活躍することが不可欠であると考えています。そのために、2016年12月に「アフラック健康経営宣言」を制定し、社員がワークでもプライベートでもいきいき活躍できる“Keep in Fit!”なライフスタイルの推進に取り組んでいます。

また社員が、がんや病気にかかっても安心して自分らしく働けるように、2018年からさまざまな制度や施策を「がん・傷病就労支援プログラム」として体系化し、支援を強化しています。

健康経営の推進体制

当社では、人事部(含む健康管理室)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、各施策を推進しています。

健康経営の主な取り組み

●健康維持・増進の取り組み ―― “Keep in Fit!”

社員が目指すべき理想的なワーク・ライフサイクルの実現に向け、運動・食事・肥満・禁煙・睡眠にフォーカスしたさまざまな施策を実施しています。

主な取り組み

「運動／肥満」

- 歩数、睡眠、心拍数等を計測できるウェアラブル端末を希望社員に配付
- 全社員が参加できるウォーキングキャンペーンを実施(年2回)

「食事」

- ウォーキングキャンペーンと連動した食生活改善キャンペーンを実施
- 社内食堂でヘルシーメニューを提供

「禁煙」

- 就業時間中は終日禁煙とする「ビジネス禁煙365」を実施
- スマートフォンアプリを活用した卒煙プログラムを導入
- 「禁煙推進企業コンソーシアム」を東京都医師会、日本対がん協会及び民間企業20社とともに設立

がん・傷病就労支援プログラム

当社は、「相談」「両立」「予防」を3つの柱とする「がん・傷病就労支援プログラム」に取り組んでいます。

① 相 談

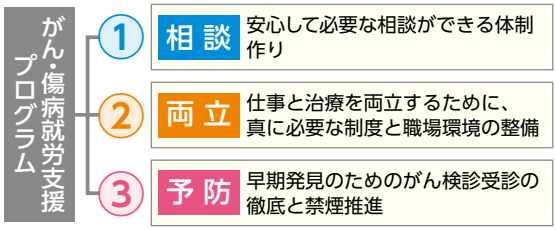
- がんを経験した社員のコミュニティ「All Ribbons」を設立
- 産業医・人事部や社外（がん電話相談、心と体の健康相談）の相談窓口を設置

② 両 立

- がんなどの傷病に罹患した社員一人ひとりに向き合いながら、本人・上司・産業医・人事部が連携し支援する体制を構築
- がん治療のために柔軟に取得できる特別休暇「リボンズ休暇」を新設
- 社内のサポート体制や制度の周知、仕事の両立に向けた啓発などの情報を一元化した社内ポータルを公開
- がんなどの傷病と仕事の両立のために利用できる制度や、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」を社員に配付
- 社内のがん・傷病就労支援の風土づくりを目的に座談会や管理職向け研修を実施

③ 予 防

- 一次・精密検査受診率向上のために、検診日の勤務日扱い、交通費の会社負担、がん検診費用の無料化等を実施
- 社員の禁煙をサポート



がん・傷病就労支援ハンドブック

「がん・傷病就労支援プログラム」サイト

「All Ribbons」（がんを経験した社員によるコミュニティ）

2017年12月、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、がんを経験した社員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や、がん就労支援に関する各種制度の充実、当社の新たな商品・サービスの開発支援などに取り組んでいます。

現在、社内公募によって集まった20～50代の23人（男性11人、女性12人：2019年6月末時点）が自身の体験談の公開や専用の相談窓口の開設、啓発のための社員向けパネルディスカッションの実施など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）

■ 次世代育成支援対策推進法に
基づく認定マーク
「プラチナくるみん」

（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）

■ 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）

■ 2018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。

■ 女性が輝く
先進企業表彰

（主催：内閣府）

■ 均等・両立企業表彰
ファミリーフレンドリー部門
優良賞（2018年度）

（主催：厚生労働省）

■ テレワーク推進企業
厚生労働大臣表彰
（輝くテレワーク賞）
特別奨励賞（2018年度）

（主催：厚生労働省）

■ 健康経営優良法人2018・2019
（大規模法人部門）
～ホワイト500～

（主催：日本健康会議・経済産業省）

■ スポーツエールカンパニー
（2018年度）

（主催：スポーツ庁）

■ 東京都スポーツ推進企業
（2018年度）

（主催：オリンピック・パラリンピック準備局）

■ 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）

■ 第3回がん医療と職場の架け橋大賞最優秀賞
（2018年度）

（主催：BCC〔Bridge between Clinic & Company〕）

Social(社会)
「『生きる』を創る。」をメインテーマとした社会貢献活動

「『生きる』を創る。」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、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を創造していく企業経営(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、症例が少ないために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ことなど、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。特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、さまざまな取り組みを行っています。

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。

- **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

当社の保険契約の有無にかかわらず誰でも利用可能なこの施設は、これまで海外からも含め延べ13万人以上(2019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。

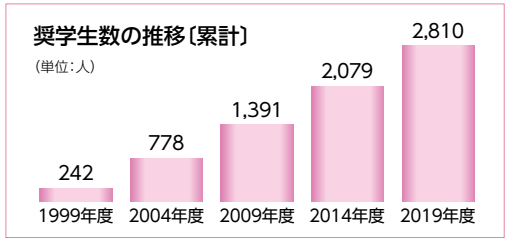
また、宿泊施設としての機能だけでなく、専門カウンセラーが駐在し、利用者の不安や悩みに応じるなど、付き添いのご家族を経済的・精神的にサポートしています。

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。

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2,810人(内定者含む)にのぼり、奨学金給付額は累計で17億円を超えています。



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。

アフラックペアレンツハウス浅草橋

アフラックペアレンツハウス亀戸

アフラックペアレンツハウス浅草橋

アフラックペアレンツハウス大阪

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。

*「ゴールドリボン」：小児がんへの支援を表すシンボルマーク

小児がんは大人のがんに比べ圧倒的に患者数が少ないため、薬や治療法の研究開発も遅れており、治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。2019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2019」には約4,200人が参加しました。

また、2018年10月には福岡で「ゴールドリボンチャリティーマラソン&ウオーク2018 in 福岡」が、11月には大阪で「ゴールドリボンジョイ&ウォーク2018 in 大阪」が、開催されました。

アフラッククラシックチャリティーコンサート

当社は、小児がんと闘う子どもたちやそのご家族を応援することを目的に、クラシックチャリティーコンサートを開催しています。コンサート会場では来場者が小児がんについて知り、理解を深めることができるよう、小児がんの子どもたちの作品の展示や小児がんについて紹介する映像の上映などを行っています。また会場内ではチャリティー募金も実施しており、お預かりした寄付金は小児がん支援団体の活動にお役立ていただいています。

My Special Aflac Duck

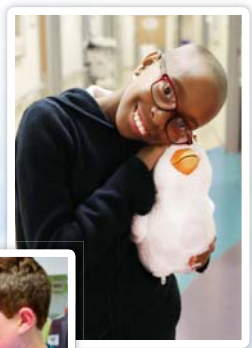
My Special Aflac Duckは、治療そのものとどう向き合うかはもちろんのこと、同世代と同じような生活ができないことや、大人に囲まれた入院生活などさまざまな課題を抱える小児がんの子どもたちを応援するために、米国で開発されたアヒル型ロボットです。米国での開発にあたっては、1年以上をかけて100名以上の小児がんの子どもたち、医療関係者や児童心理学者などの専門家とのテストを通じて改良を重ねてきました。

My Special Aflac Duckは子どもたちが自分の感情を伝えるのが難しいときに7枚の気持ちカードを使って子どもたちに代わり感情を表現することができます。また、大人たちもその子がどんな気持ちなのかを理解して、会話のきっかけを作ることができます。

当社は小児がん支援の一環として、今後このMy Special Aflac Duckを病院等を通じて小児がんで治療中の子どもたちへ届けることを計画しています。

ゴールドリボンウオーキング2019

My Special Aflac Duck



がん経験者支援

がん経験者支援プラットフォームの構築

当社は、がん治療中の方々を含むがん経験者の方々が、治療中も治療後も充実した人生を歩むために必要な支援を実現するため、「がん経験者支援プラットフォーム」を構築しました。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、がん経験者同士が多種多様な情報を交換できるSNSサービス「tomosnote（トモスノート）」を2018年9月より提供しています。

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一つにする大切な機会ともなっています。なお、2019年1月に開催したコンサートには、1,361人が来場しました。

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、その後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などで構成されています。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111ヵ所で開催し、来場者数は延べ35万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。

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都道府県にとどまらず、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、2019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。

チャリティーコンサート

がんを知る教室

地方自治体との連携

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を選択するためのアドバイス、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。

がん教育

2012年6月に策定された第2期がん対策推進基本計画に盛り込まれた「がん教育」は、その後、第3期がん対策推進基本計画(2017年10月)に引き継がれ、全国の学校においてその取り組みが開始されています。アフラックでは、子どものうちからがんについての正しい理解を身に付けることが、その子ども本人だけではなく親子のコミュニケーションを通して、周囲の大人も含めたがん検診受診率向上、がんの早期発見・早期治療につながるとの考えのもと、がん教育に取り組んでいます。2018年12月には調布市の中学校において、全校生徒を対象とした授業を開催しました。

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。2018年度末までの累計寄付金額は約33億円にのぼっています。

■ ダックチャリティー

社員やアソシエイツが、販売促進ツールとしてアフラックダックのぬいぐるみを購入すると、当社がそれに連動してアフラック・キッズサポートシステムへ寄付を行う「ダックチャリティー」を行っています。2018年度末までの累計寄付金額は約2億4,590万円となりました。

■ 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

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。2018年度には延べ100ヵ所以上で募金活動を実施し、総額542万円が集まりました。

がん電話相談

カフェダック

募金活動を行う社員・アソシエイツ

取締役インタビュー

「生きる」を創るリーディングカンパニーを目指し、持続的な成長の実現に取り組む2人の女性取締役に聞きました。

木島（きじま） 葉子（ようこ） 取締役上席常務執行役員

企業理念に掲げる「お客様第一」の実践に向け、
CAO（Chief Administrative Officer）として
契約サービス部門を統括するとともに、
全社的なダイバーシティの推進を担う。

「お客様にとって
一番よいことは何か」を
大切にしています。

久保（くぼ） 理子（りこ） 取締役常務執行役員

社員が最大限に能力を発揮するための人財育成や
労働環境の整備、さらに持続可能な社会の
実現に向けた環境経営の実践など
人事部や総務部に関する領域の統括を担う。

社員自ら“自分を創り”、
個々人の成長が
会社の“未来を創る”。
それが持続的成長へのサイクル

木島葉子 取締役上席常務執行役員に聞きました。

契約サービス部門において、大切にしていることを教えてください。

当社は、「お客様第一」を企業理念に掲げています。契約サービス部門では、この企業理念を体現すべく「お客様にとって一番よいことは何か」という問いを大切にしています。お客様第一を実現するうえで最も重要なことは、ご契約いただいている保険がいざという時にきちんとお役に立てるようにすることであり、それは生命保険会社であるアフラックの最大の使命でもあります。保険金や給付金をお支払いする部門だけではなく、申込書の受付、各種保全手続き、お客様からのお問い合わせへの対応など契約サービス部門の業務は、生命保険会社の根幹です。お客様や社会をはじめとするステークホルダーの信頼を失うことのないよう、病気やケガなど万一のときに、お客様にしっかりと寄り添うことはもちろんのこと、お客様からのさまざまなご要望に対して真摯に向き合い、安心、信頼していただけるサービスをお届けしていきたいと考えています。

ダイバーシティの推進への取り組みについて教えてください。

当社は、ダイバーシティと働き方改革である「アフラック Work SMART」を両輪で推進していくことで、イノベーション企業文化を醸成し、持続的な成長につなげることを目指しています。ダイバーシティ推進の第一歩として、社員の半数以上を占める女性の活躍を目的に、2014年9月に女性の活躍推進プログラムを始動しました。この取り組みに加え、社員一人ひとりが仕事の進め方を抜本的に見直すとともに、「時間」と「場所」に捉われない働き方を実現すべく「アフラック Work SMART」を実行し、仕事の付加価値向上とマネジメントの実現を目指して取り組んでいます。これまで両施策ともに「意識醸成」「行動変容」、そして「定着」「発展」のステップで数値目標を設けて取り組んできました。

当社がビジョンに掲げる「生きる」を創るリーディングカンパニーを目指すにあたっては、時代とともに多様化するお客様のニーズや環境変化に柔軟に対応し続けていくことが必要です。引き続き、既存の概念に捉われず、多様な社員が活躍できる職場づくりを進めていきます。

久保理子 取締役常務執行役員に聞きました。

人財育成への取り組みについて教えてください。

「If we take care of our people, the people will take care of our business〜人財を大切にすれば、人財が効果的に業務を成し遂げる」―これは当社が創業以来、脈々と受け継いできた言葉です。当社には、会社の成長を実現するのは人であり、だからこそ会社にとって最も重要な財産は人である、という想いがあります。そのため、人財の育成は特に重要な経営課題であると認識しています。ますます変化が激しくなるこれからの時代は、これまで以上に「意欲」と「能力」を備え、さまざまな課題の解決に取り組んでいかなければなりません。そこで当社は、自らが成長し続けることで会社の持続的な成長を実現してほしいという想いを込めて、人財育成の方針として「自分を創る。未来を創る。」を掲げ、新・人財育成プログラムを策定しました。このプログラムは、「コアバリュー(基本的価値観)」の再認識や「イノベーション創出力」の強化などの内容で構成されており、土台となる価値観から実践力、判断力、思考力、そして発想力まで、アフラック社員としての総合力を高めることを目指しています。社員自ら“自分を創り”、個々人の成長が会社の“未来を創る”。それが、アフラックを持続的な成長へと導くグッドサイクルであると考えています。

環境経営について教えてください。

当社は、これまで地球温暖化への対応や環境保護の取り組みとして、CO_2排出量削減のほか、照明のLED化やペーパーレス化を推進してきました。こうしたなか、当社がさらに持続的な成長を目指すにあたっては、企業を取り巻く環境についても持続可能性を確保するための取り組みがますます重要になっています。そのため、環境に対するさまざまな取り組みを戦略的かつ体系的に見直し、「環境経営」として取り組んでいくこととしました。

まず、具体的な活動指針を示すべく「環境経営宣言」を制定し、「環境経営推進コミッティ」の設立や「総括環境経営推進者」の各拠点への配置を行うとともに、公募による「環境経営推進カウンシル」の運営により社員が主体的に取り組む環境経営推進体制を構築しました。今後は、こうした環境への取り組みに関する目標の設定、活動状況のモニタリング等を通して継続的な環境マネジメントシステムを不断に改善していきます。

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「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内容を定期的に確認し、その結果について公表していきます。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。
- 当社及び販売代理店は、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内容」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）

「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づく取り組み結果

方針 ❶ 保険商品・サービスの開発、お客様へのご提案

- お客様の人生に寄り添い、医療環境やライフステージの変化に対応しながら、常に最適な保障を提供し続ける「アフラック式」の推進
- 〈ちゃんと応える医療保険EVER〉を改定、〈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〉・Webでお申込みいただける〈アフラックの健康応援医療保険〉を発売するなど商品ラインアップを拡充
- UCDA認証（見やすいデザイン認証）、CUD認証（カラーユニバーサルデザイン認証）を継続して取得
- オフィシャルホームページ上に文字拡大の機能を追加し、利便性を向上
- 当社のLINE公式アカウント上で位置情報（GPS）による店舗検索機能・ほけん診断サービス機能・デジタルパンフレット機能・有人チャット機能のサービスの提供を開始

方針 ❷ 保険契約ご継続中におけるサポート

- 「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との接点を強化
- 給付金デジタル請求サービスの利用対象を拡大

- 全国のセブン銀行ATM及びセブン-イレブンのレジで利用できる口座不要の「現金受取サービス」を生命保険業界で初めて導入　（2018年5月2日当社調べ）
- ご契約者様専用サイトのサービスを拡充
- がん保険の一部の保障においてスマートフォンアプリにてオンラインで完結できる「即時支払いサービス」を開始
- コールセンター業務における国際基準のオペレーション品質保証規格「COPC® CSP規格」の認証を3年連続取得
- 日本郵便株式会社のネットワークを活用したご高齢のお客様の現況確認サービスを継続的に実施

方針 ❸ 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

- 保険金・給付金の支払内容の正確性と妥当性について全件検証を実施
- 大規模災害リスクに備えた事業継続態勢のさらなる強化を図るため、アフラック仙台コールセンターを開設
- 「お客様本位の業務運営に係る方針」に関して代理店への再周知等を行い、代理店管理態勢を強化

方針 ❹ 販売代理店の育成、従業員の教育等

- 代理店に「代理店コンプライアンスマニュアル」を提供し、態勢整備を支援
- 当社の役職員が遵守すべき倫理規範を規定した「行動倫理憲章」の誓約を全社員から取得するとともにコンプライアンスに関する研修を実施するなどコンプライアンスを推進
- ダイバーシティの推進を強化

方針 ❺ お客様本位の業務運営を実現するための態勢

- 「利益相反管理方針」等の規程を定め、利益相反の可能性がある取引の把握・管理を徹底
- 苦情対応に関する国際規格「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）」に準拠した苦情対応プロセスを徹底

- 「お客様の声」に基づく業務改善に積極的に取り組み、声紋認証システムの機能を拡大
- 全社員に向けた「お客様本位の業務運営の重要性」に関する役員のメッセージを発信
- 障がい等をお持ちのお客様と円滑にコミュニケーションをとるための対応を実施

アフラックのあゆみ

日本初のがん保険とともに歩みはじめたアフラックは、創業の想いを受け継ぎながら、
「生きる」を創るリーディングカンパニーを目指して、さらに前へ進んでいきます。

保有契約件数の推移 (単位:万件)

1989年11月
「AFLAC 全国アソシエイツ会」設立

1982年8月
日本初の「がん電話相談」を開設

2000年9月
第一生命保険相互会社(当時)との
業務提携に基本合意

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

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

2008年10月
郵便局株式会社(当時)による
がん保険販売の開始

2013年7月
日本郵政株式会社との
業務提携に基本合意

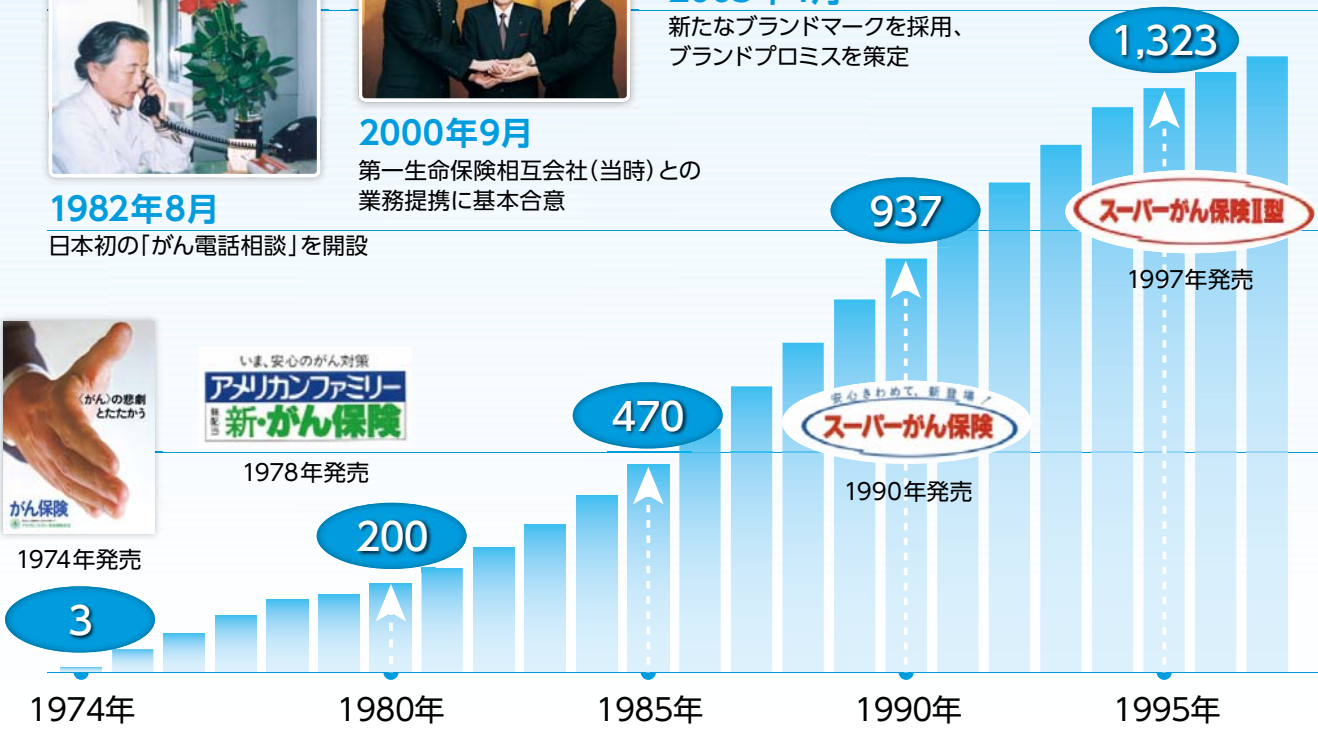
9月
大同生命保険株式会社との
業務提携に合意

1974年発売

1978年発売

1990年発売

1997年発売



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」という日米両国の創業者の強い想いのもと、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。

米国での創業と世界初の〈がん保険〉誕生

エイモス家3兄弟(左からポール、ジョン、ウィリアム)

アフラックは、1955年、エイモス家の3兄弟により米国ジョージア州の小さな都市コロンバスで創業しました。創業当時は、小口の生命保険を訪問販売していました。度重なる経営難を経験しながらも、他社と差別化すべく、1958年に世界初の〈がん保険〉を開発しました。しかし、しばらくは生活者の関心は高くありませんでした。

1964年、3兄弟の父親が1年間のがん闘病の末に他界。がん闘病の大変さを知り、以降、がん保険に事業を特化していきました。

日本進出を決意

1970年、創業者の一人が大阪万博のために来日。風邪予防のためにマスクをする日本の生活者の衛生意識の高さに着目し、日本進出を決意しました。

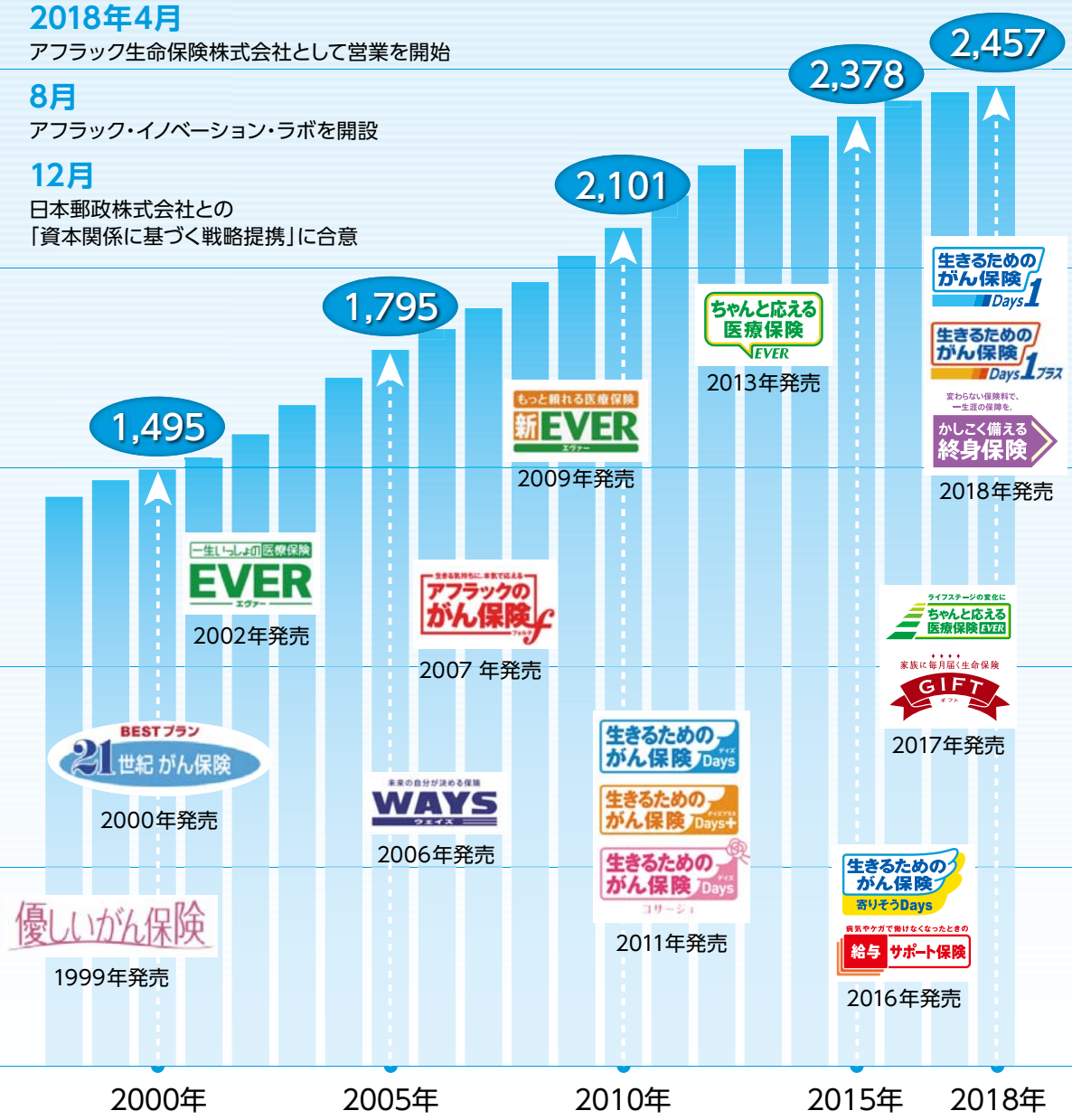
当初、国内の生命保険会社に提携を打診しましたが、知名度もなく、また、がんは不治の病と恐れられタブーとされる風潮のなか、いずれの会社もがん保険に関心を示しませんでした。そこで、単独進出に向けて事業立ち上げに奔走しましたが、前例のない

2018年4月
アフラック生命保険株式会社として営業を開始

8月
アフラック・イノベーション・ラボを開設

12月
日本郵政株式会社との
「資本関係に基づく戦略提携」に合意

2019年2月
アフラック・イノベーション・パートナーズ
合同会社を設立



保険商品のため、大蔵省（当時）だけでなく厚生省（当時）からも承認を得なければならないなど事業認可取得の道のりは困難を極めました。しかし、当時の創業メンバーは、あきらめることなく、公的保険制度を補完する商品である〈がん保険〉の役割と必要性を訴え続けました。

大阪万国博覧会

日本初の〈がん保険〉発売から日本法人へ

その結果、日本進出決意から4年を経た1974年10月、ついに認可を取得することができました。同年11月15日、American Family Life Assurance Company of Columbus（Aflac）の日本支店として営業を開始し、日本初の〈がん保険〉が誕生しました。役所との折衝の長期化から米国本社（当時）は日本進出を一度はあきらめかけましたが、がん保険の必要性に対する創業メンバーの信念が、日本に新しい価値をもたらしました。

創業以来、多くの方々の「生きる」を創る保険会社として活動しながら、2018年4月2日、「アフラック生命保険株式会社」として、日本法人化し、名実ともに日本の生命保険会社としての新たなスタートを切りました。

日本における事業免許を取得

2018年度のトピックス

2018年

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
- 〈生きるためのがん保険Days1〉を発売
- がん専門相談サービス「プレミアサポート」の提供開始10周年
- がん経験者支援プラットフォームを構築

6月
- 「お客様本位の業務運営に係る方針」の成果指標(KPI)を設定

8月
- 「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づく取り組み結果を公表
- 「アフラック・イノベーション・ラボ」を開設

10月
- 〈アフラックの健康応援医療保険〉を発売
- 「よくわかる!ほけん案内」100店目をオープン

11月
- 大阪国際がんセンターと包括協定を締結
- 平成30年度「テレワーク推進企業等厚生労働大臣表彰(輝くテレワーク賞)」において「特別奨励賞」を受賞
- 平成30年度「均等・両立推進企業表彰」において
  ファミリー・フレンドリー企業部門「厚生労働大臣優良賞」を受賞
- セブン銀行ATM及びセブン-イレブンで利用できる口座不要の「現金受取サービス」を導入

12月
- がん保険の一部の保障において「即時支払いサービス」を導入
- 日本郵政株式会社とアフラック・インコーポレーテッド及び
  アフラック生命保険株式会社が「資本関係に基づく戦略提携」に合意

2019年

2月
- アフラック・イノベーション・パートナーズ合同会社を設立

Aflac Innovation Partners

- 2年連続で「健康経営優良法人2019～ホワイト500～」に認定

3月
- 「プラチナくるみん認定」を取得
- 2018年度「なでしこ銘柄」に選定

プラチナくるみん 子育てサポートしています

2019 健康経営優良法人 Health and productivity ホワイト500

日本郵政株式会社との戦略提携

2018年12月、日本郵政株式会社とアフラック・インコーポレーテッド及びアフラック生命保険株式会社は、「資本関係に基づく戦略提携」に合意しました。

本戦略提携は、これまでのがん保険に関する取り組みについて再確認するとともに、日本郵政によるアフラック生命の親会社アフラック・インコーポレーテッドへの投資を通じて、アフラック生命のビジネスの成長が日本郵政への利益貢献につながるという双方の持続的な成長サイクルの実現を目指すものです。

2018年度の業績

決算ハイライト 50

契約の状況 54

資産運用の状況 55

資産・負債等の状況 56

収支の状況 58

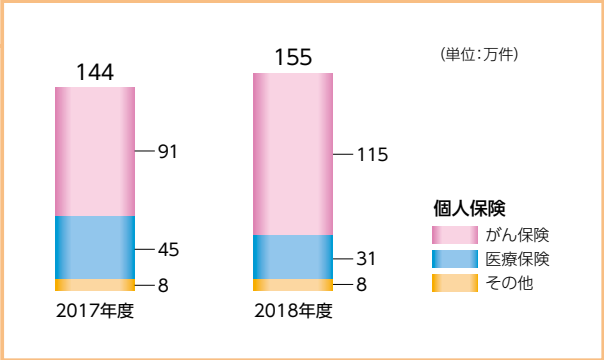
決算ハイライト（2018年度 決算の概況）

契約の状況

新契約件数 （前年度比 7.5%増）

155万件

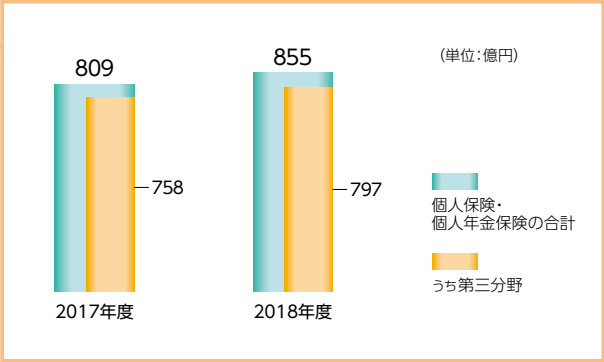
医療保険の販売は減少したものの、がん保険の新契約件数が前年度比26.4%増の115万件となったため、全体では同7.5%増の155万件となりました。



新契約年換算保険料 （前年度比 5.7%増）

855億円

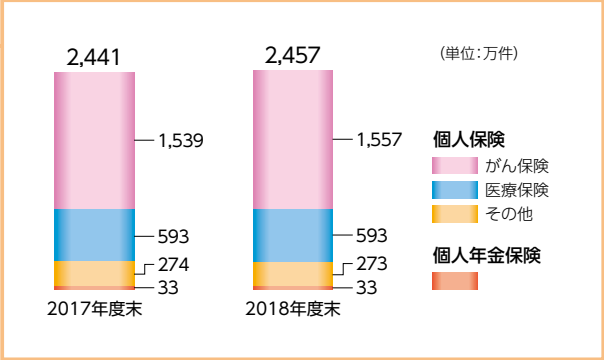
がん保険の販売が増加したことにより、第三分野の新契約年換算保険料は前年度比5.2%増加しました。全体でも同5.7%増の855億円となりました。



保有契約件数 （前年度末比 0.7%増）

2,457万件

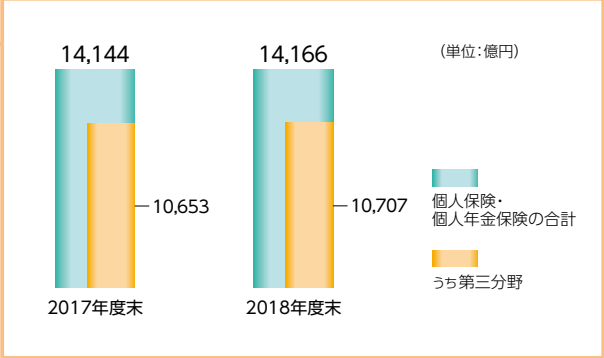
主力商品のがん保険・医療保険の保有契約件数がともに順調に増加したことにより、前年度末比0.7%増の2,457万件となりました。



保有契約年換算保険料 （前年度末比 0.2%増）

1兆4,166億円

保有契約件数が順調に増加したことにより、前年度末比0.2%増の1兆4,166億円となりました。



収支の状況

保険料等収入 （前年度比 0.9%減）

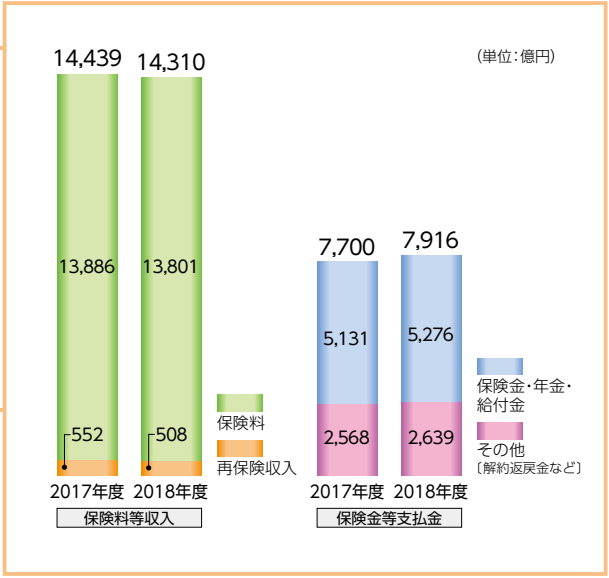
1兆4,310億円

保有契約は順調に増加したものの、第一分野商品の販売制限などにより保険料等収入は前年度比0.9%減少しました。

保険金等支払金 （前年度比 2.8%増）

7,916億円

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2.8%増の7,916億円となりました。



資産運用収益 （前年度比 6.7%増）

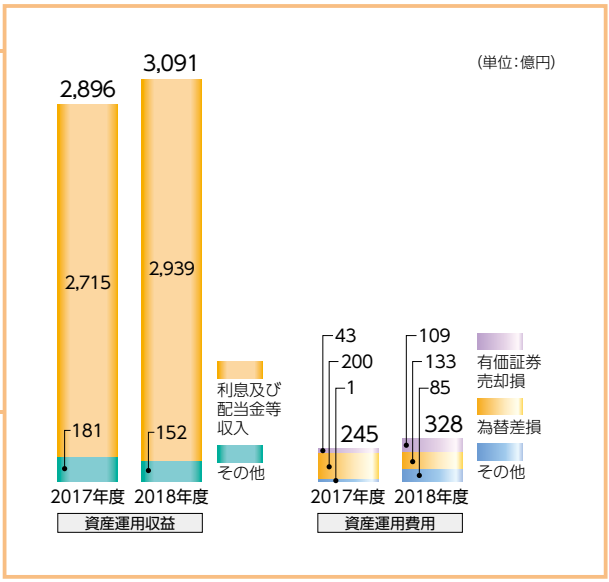
3,091億円

利息及び配当金等収入が増加したことに加え、有価証券売却益の計上などにより、前年度比6.7%増の3,091億円となりました。

資産運用費用 （前年度比 33.9%増）

328億円

有価証券売却損(109億円)、有価証券評価損(43億円)、為替差損(133億円)を計上したことなどにより、前年度比33.9%増の328億円となりました。



資産運用関係収支 （前年度比 4.2%増）

2,762億円

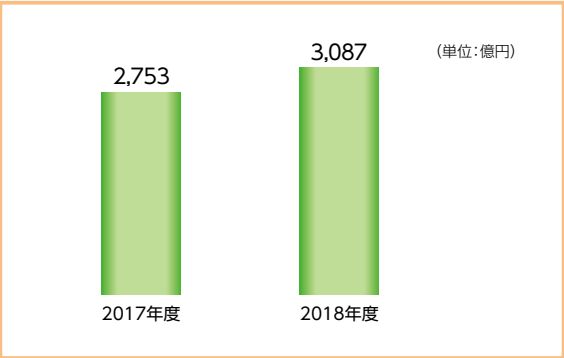
資産運用収益から資産運用費用を差し引いた資産運用関係収支は、前年度比4.2%増の2,762億円となりました。

利益の状況

基礎利益 （前年度比 12.1%増）

3,087億円

資産運用収益の増加などにより基礎収益は前年度比0.5%増加したことに加え、責任準備金等繰入額が同17.5%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12.1%増の3,087億円となりました。



基礎利益（経常利益等の明細） （単位：億円）

区　分	2017年度	2018年度
基礎利益　（A）（=①−②）	2,753	3,087
基礎収益①	17,192	17,276
うち保険料等収入	14,439	14,310
うち資産運用収益	2,747	2,949
基礎費用②	14,439	14,189
うち保険金等支払金	7,700	7,916
うち責任準備金等繰入額	3,074	2,535
うち資産運用費用	1	24
うち事業費	3,401	3,410
キャピタル損益（B）	△109	△157
臨時損益　（C）	△58	△43
経常利益　（A）+（B）+（C）	2,585	2,885

基礎利益の内訳（三利源） （単位：億円）

区　分	2017年度	2018年度
基礎利益	2,753	3,087
うち危険差損益	2,090	2,088
うち費差損益	570	732
うち順ざや額	92	266

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

経常利益 （前年度比 11.6%増）

2,885億円

上記の通り、基礎利益が前年度と比べ増加したことなどにより、前年度比11.6%増の2,885億円となりました。

最終利益（当期純利益）（前年度比 12.1%増）

2,037億円

経常利益の増加により、最終利益は前年度比12.1%増の2,037億円となりました。

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、1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

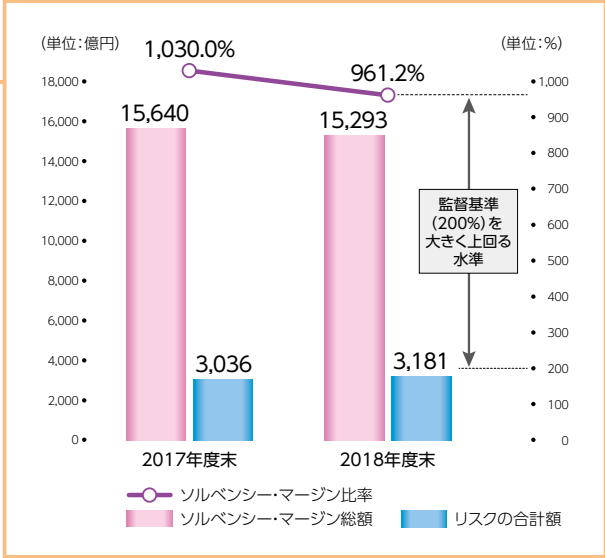
ソルベンシー・マージン比率

（前年度末比 68.8ポイント減）

961.2%

健全とされる200%を大きく上回っています。

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



実質純資産額

（前年度末比 16.7%増）

2兆8,598億円

前年度末比16.7%増の2兆8,598億円と、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一つです。

総資産

（前年度末比 1.4%増）

12兆1,339億円

総資産のうち90.1%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で構成されています。

契約の状況

新契約の状況

がん保険の新契約件数が100万件を突破し、前年度比26.4%増の115万件となりました。

第一分野については、引き続き終身保険〈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などを行ったものの、昨年7月に〈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〉を発売したことにより、新契約件数は前年度と比べ増加しました。

これらの結果、2018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7.5%増の155万件となりました。

これに伴い、年換算保険料に関しては、第三分野は前年度比5.2%増の797億円、全体では同5.7%増の855億円となりました。

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

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

解約・失効の状況

2018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0.6ポイント増加し、5.2%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

2018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1.2%増)及び医療保険(同0.1%増)がともに順調に増加し、前年度末比0.7%増の2,457万件となりました。なお、保有契約件数のうち、がん保険が1,557万件、医療保険が593万件と、合わせて全体の87.5%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0.2%増の1兆4,166億円となりました。そのうち第三分野の年換算保険料は1兆707億円と、全体の75.6%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、%)

	2017年度	2018年度
新契約高	2,891	2,548
保有契約高	143,902	139,697
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

2018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、ドル建変動利付資産やオルタナティブ資産等に投資する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2,939億円確保したことに加え、有価証券売却益(142億円)の計上などにより、資産運用収益は3,091億円となりました。一方、資産運用費用については、為替差損(133億円)や有価証券売却損(109億円)、有価証券評価損(43億円)の計上などにより、328億円となりました。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4.2%増の2,762億円となりました。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。

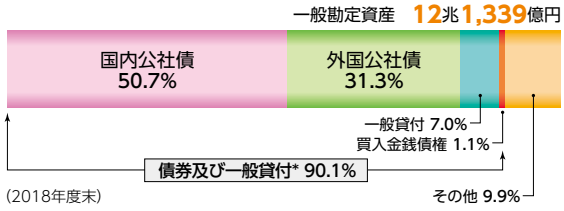
一般勘定資産の状況

2018年度末の一般勘定資産は、前年度末比1.4%増の12兆1,339億円となりました。このうち90.1%(10兆9,329億円)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(6兆1,514億円)や外国公社債(3兆7,924億円)、一般貸付(8,548億円)などで構成されています。

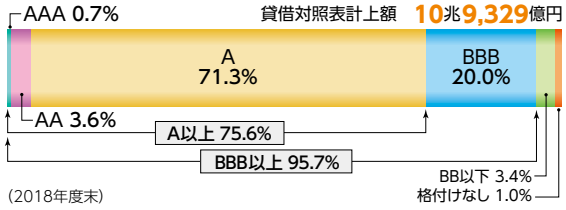
また、当社は投資の実行に際して十分な信用リスク調査を行い、投資対象については国内外の優良発行体(借入人)を原則としており、これらの資産のうち、残高の75.6%は外部格付けで"A"格以上、95.7%は投資適格とされる"BBB"格以上となっており、引き続き質の高いポートフォリオを維持しています。

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、2018年度末における当社の貸付金残高8,795億円のうち、リスク管理債権額は300億円(貸付残高に対する比率:3.4%)となっています。

一般勘定資産の構成



債券及び一般貸付*の信用格付別残高の構成



*債券及び一般貸付には、買入金銭債権を含みます。

今後の取り組み

当社は、徹底したリスク管理のもと、お客様をはじめとする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。

※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		2017年度（2018年3月31日現在）	2018年度（2019年3月31日現在）	
		金額	金額	構成比
資産の部	現金及び預貯金	104,281	97,028	0.8
	買入金銭債権	20,854	134,155	1.1
	有価証券 ①	10,656,571	10,820,504	89.2
	公社債	6,130,926	6,151,419	
	株式	1,805	60,179	
	外国証券	4,513,292	4,596,972	
	うち公社債	3,761,617	3,792,487	
	その他の証券	10,546	11,932	
	貸付金 ②	922,866	879,595	7.2
	保険約款貸付	22,940	24,703	
	一般貸付	899,925	854,892	
	有形固定資産	13,883	13,862	0.1
	無形固定資産	18,803	16,195	0.1
	再保険貸	14,293	12,381	0.1
	その他資産	141,616	104,081	0.9
	繰延税金資産	81,773	61,466	0.5
	貸倒引当金	△5,039	△5,319	△0.0
資産の部合計 ③		11,969,904	12,133,952	100.0
負債の部	保険契約準備金	10,659,956	10,917,430	90.0
	うち責任準備金 ④	10,541,212	10,794,499	
	代理店借	12,399	12,362	0.1
	再保険借	15,784	15,345	0.1
	その他負債	572,994	308,873	2.5
	退職給付引当金	8,596	7,462	0.1
	価格変動準備金 ⑤	54,680	59,232	0.5
	負債の部合計	11,324,412	11,320,706	93.3
総資産の部	供託金	200	—	—
	剰余金	511,125	—	—
	繰越利益剰余金	511,125	—	—
	持込資本金等合計	511,325	—	—
	資本金	—	30,000	0.2
	資本剰余金	—	396,173	3.3
	利益剰余金	—	203,690	1.7
	株主資本合計	—	629,864	5.2
	その他有価証券評価差額金 ⑥	134,166	183,382	1.5
	評価・換算差額等合計	134,166	183,382	1.5
	純資産の部合計 ⑦	645,492	813,246	6.7
負債及び純資産の部合計		11,969,904	12,133,952	100.0

① 有価証券

総資産の89.2%(10兆8,205億円)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(6兆1,514億円)や外国公社債(3兆7,924億円)で構成されています。

なお、保有している有価証券の含み益は1兆5,263億円(うち「その他有価証券」の含み益は2,546億円)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。2018年度末の残高は、8,795億円となりました。

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、2018年度末は前年度末比1.4%増の12兆1,339億円となりました。

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。

2018年度末における「責任準備金」の残高は、10兆7,944億円となりました。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。2018年度末における「価格変動準備金」の残高は、592億円となりました。

⑥ 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。

2018年度末における「その他有価証券評価差額金」の残高は、1,833億円となりました。

⑦ 純資産の部合計

2018年度末の貸借対照表上における「純資産の部合計」は、資本金、資本剰余金、利益剰余金、その他有価証券評価差額金を合計した結果、8,132億円となりました。

収支の状況

損益計算書(主要項目)

(単位:百万円、%)

科目 ＼ 年度		2017年度 (2017年4月 1 日から 2018年3月31日まで)	2018年度 (2018年4月 1 日から 2019年3月31日まで)	
		金額	金額	前年度比
経常損益の部	経常収益	1,734,273	1,741,885	0.4
	保険料等収入 ①	1,443,977	1,431,012	△0.9
	うち保険料	1,388,696	1,380,192	△0.6
	資産運用収益 ②	289,693	309,140	6.7
	うち利息及び配当金等収入	271,510	293,931	8.3
	うち有価証券売却益	12,482	14,247	14.1
	その他経常収益	602	1,732	187.6
	経常費用	1,475,769	1,453,311	△1.5
	保険金等支払金 ③	770,036	791,665	2.8
	うち保険金	74,967	75,680	1.0
	うち年金	33,253	38,983	17.2
	うち給付金	404,922	413,015	2.0
	うち解約返戻金	189,622	197,662	4.2
	責任準備金等繰入額	314,867	257,494	△18.2
	うち責任準備金繰入額 ④	311,660	253,287	△18.7
	資産運用費用 ⑤	24,548	32,857	33.9
	うち有価証券売却損	4,325	10,964	153.5
	うち有価証券評価損	—	4,334	—
	うち為替差損	20,026	13,334	△33.4
	事業費 ⑥	340,157	341,090	0.3
	その他経常費用	26,159	30,203	15.5
	経常利益 ⑦	258,504	288,574	11.6
特別損益の部	特別利益	—	—	—
	特別損失	4,371	4,679	7.0
	固定資産等処分損	72	127	75.5
	価格変動準備金繰入額	4,299	4,552	5.9
契約者配当準備金繰入額(△は戻入額)		△0	△0	—
税引前当期純利益		254,132	283,894	11.7
法人税及び住民税		82,046	79,224	△3.4
法人税等調整額		△9,691	968	—
当期純利益 ⑧		181,777	203,702	12.1

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。2018年度は前年度比0.9%減の1兆4,310億円となりました。

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。2018年度は前年度比6.7%増の3,091億円となりました。

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。2018年度の「保険金等支払金」は、前年度比2.8%増の7,916億円となり、うち保険金、年金、給付金の合計は5,276億円となりました。

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)。2018年度の「責任準備金繰入額」は、前年度比18.7%減の2,532億円となりました。

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。2018年度は、前年度比33.9%増の328億円となりました。

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。2018年度は、前年度比0.3%増の3,410億円となりました。

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、1年間の事業活動の収支結果を表します。2018年度は、前年度比11.6%増の2,885億円となりました。

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、1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。2018年度の「当期純利益」は、前年度比12.1%増の2,037億円となりました。

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

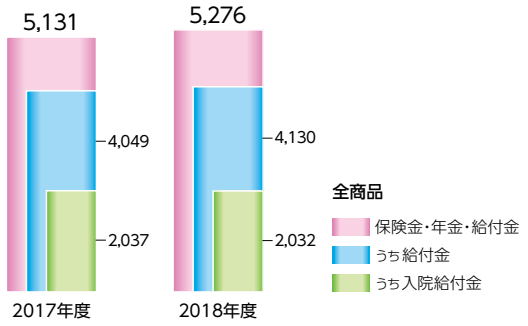
2018年度の1年間にお客様にお支払いした「保険金・年金・給付金」の合計額は、5,276億円となりました。このうち、入院・手術・通院などの際にお支払いする「給付金」は4,130億円、うち「入院給付金」は2,032億円となりました。

また、主力商品の一つであるがん保険を通じて、お客様にお支払いした「保険金・年金・給付金」は合計3,024億円、1営業日*あたり平均12.4億円にのぼっています。

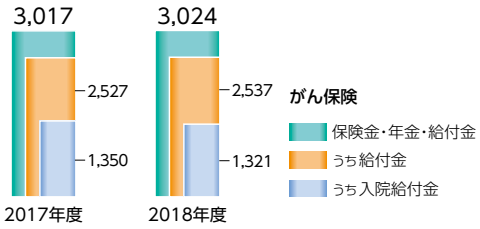
*営業日数：243日（2018年度）

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



コンプライアンス・リスク管理等に関する取り組み

コンプライアンス態勢 62

情報資産の保護に向けた取り組み 65

リスク管理態勢 67

危機管理態勢 70

内部監査態勢 71

ディスクロージャー（情報開示） 72

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、役職員は法令遵守に留まらず社会規範を遵守して、高い倫理観と責任感を持って行動す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」の一つに「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

当社は、創業の想いや企業理念、ブランドプロミスなどに表されるコアバリュー（基本的価値観）を「行動倫理憲章」に反映させ、役職員が実際に行動に移す際の具体的な指針としています。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

当社は、「生きるための保険」のリーディングカンパニーとして、その社会的責任を果たし、お客様や社会からの期待に応えるために「アフラック行動指針」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に「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代表取締役に報告され、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。

コンプライアンス委員会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、代表取締役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、代表取締役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、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

社員に対しては、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。

e-ラーニングの画面

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、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)が検証します。こうした点検と検証により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。

ホットライン(内部通報制度)

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」と、人事部を受付窓口とする「ハラスメント・ホットライン」を設置し、自身や他の役職員による法令や行動倫理憲章等の違反を所属部門の上司に事前報告することなく、さらに匿名でも直接連絡できる仕組みを整備しています。また、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、これらの制度は、公益通報者保護法に対応しており、報告者・相談者の情報は厳重に管理され、誠実に報告したことを理由として不利益な取り扱いを受けることは一切ありません。

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。

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」に定める行為に該当した場合は、コンプライアンス統括部担当役員を審査会長とする「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。

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供与を防止するため、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の特定・評価・低減措置、およびその定期的な見直しの実施
- 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代表取締役に報告され、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、情報管理推進委員会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、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って、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
Aflac Incorporated及びその子会社等
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 東京都千代田区丸の内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 https://www.seiho.or.jp

リスク管理態勢

金融市場の変動、少子高齢化・人口減少社会の到来、医療・遺伝子技術の進歩、AI(人工知能)等のテクノロジーの進化、大規模災害の発生、サイバー攻撃の巧妙化や地政学リスクの高まりなど、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、適切にリスク管理をしていくことは、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一つに位置付け、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。

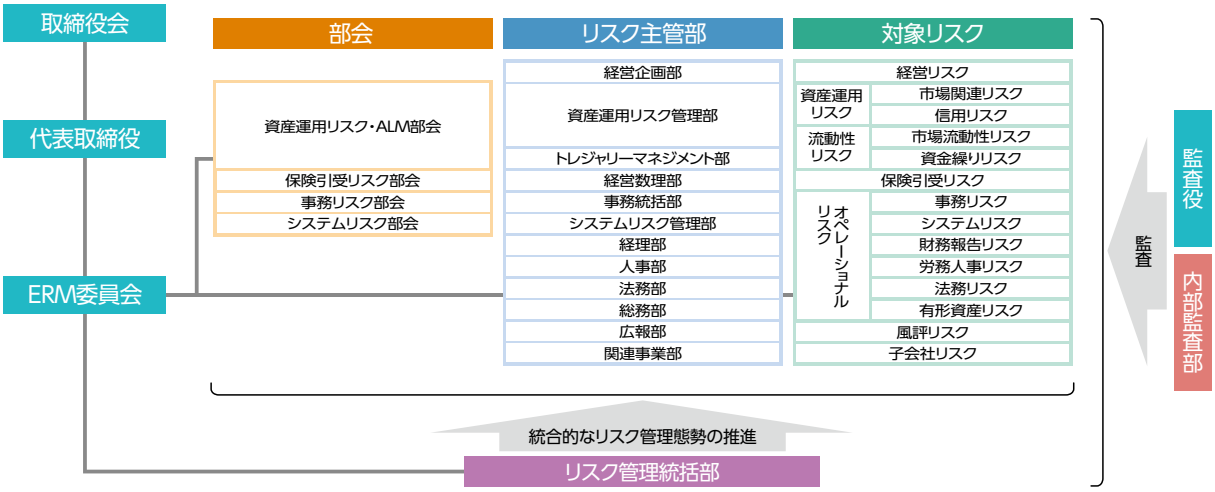
リスク管理体制

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代表取締役に報告され、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



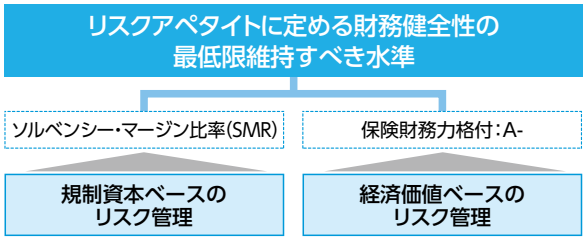
統合リスク管理

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」「子会社リスク」の7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、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
	財務報告リスク	財務報告に係る不正又は誤謬による虚偽記載が発生することにより財務報告の信頼性を毀損し、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損失を被るリスク、または訴訟等の法的紛争により損失を被るリスク
	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
子会社リスク		当社の子会社で発生した事象により、当社が損失を被るリスク

各リスクへの取り組み

●経営リスク

「経営リスク」については、経営陣が適切な経営判断を行うことができるよう、法令等の新規制定・改正、競合環境の変化等、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

「資産運用リスク」は市場リスク・ファクターの変動や投資先の財務状況の悪化等によって発生しますが、それらが生じる根本的な原因は多岐にわたり、また複雑です。したがって、以下のように多面的なリスク管理の取り組みを行っています。

まず、ポートフォリオのリスク管理という観点では、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っていることを定期的にモニタリングしています。加えて、リスク分散の効いた良質なポートフォリオの維持を図るため、アセットクラス別、通貨別、企業グループ別、国別、業種別等の投資限度額を設定し、遵守状況をモニタリングしています。次に、個別資産に対するリスク管理も行います。投資先企業の業績やその変動原因等をきめ細かく分析し、保有する個々の債券や貸付に対して信用リスクを定期的に評価しています。また、新たなアセットクラス等に投資を行う場合は、事前に資産運用リスク管理部門がリスク評価を行い、意見表明を実施します。

さらに、ポートフォリオや個別資産に影響を及ぼす投資環境の変化も分析しています。マクロ経済や金融市場の動向をモニタリングして、保有資産が受ける可能性のある影響の評価や、ストレステストに用いるシナリオの設定、エマージングリスクの発見等に活用するほか、投資限度額の設定やリスク評価の際の参考としています。

なお、これらはすべて、資産運用部門とは独立して設置された資産運用リスク管理部門が行い、あらゆる面にわたって牽制機能を発揮することによって、リスク管理を通じた財務の健全性の確保を確実なものとしています。

●流動性リスク

「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。

「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。

●保険引受リスク

「保険引受リスク」については、保険商品開発時の商品設計や保険料等の価格設定における収益性の検証、各種リスク分析、販売開始後のモニタリング、将来の収支状況の分析、再保険の活用等による管理を行っています。

まず、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。

● オペレーショナルリスク

「事務リスク」については、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とともに、各部において発生しうるリスクの洗い出しを行い、その影響度に応じたリスクの顕在化防止を図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。併せて、全社における事務標準化の推進等を通じて、事務品質の一層の向上にも努めています。

「財務報告リスク」については、主管部は関連部署と連携して情報収集に努め、必要に応じて対策を検討・実施し、財務報告リスクの顕在化防止に努めています。

また、内部統制の設計及び有効性の評価を実施し、不備が発見された場合には是正計画を策定・実施することを通じて、財務報告の虚偽記載の発生防止に努めています。

「システムリスク」については、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み、管理態勢を強化しています。なお、グローバルな危機に発展する可能性のあるサイバー攻撃に対しては、日米共同でサイバーセキュリティ管理態勢を整備しています。また、昨今サイバー攻撃が高度化していることを受け、その対策を定期的に評価・見直すとともに「金融ISAC*」等を通じてサイバーセキュリティに関する情報を積極的に収集するなど、サイバーセキュリティ管理態勢のさらなる強化に努めています。

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

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

*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。

●風評リスク

「風評リスク」については、主管部を中心に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。

●子会社リスク

「子会社リスク」については、子会社に対し、原則として、当社のERM方針を踏まえたリスク管理の基本方針を定めることを要請するなど、包括的なリスク管理を推進しています。また、関連部署が連携して指導・支援等を実施することにより、リスクの発生・拡大の未然防止を図るなど、各社の事業特性等に応じた適切なリスク管理体制の整備に努めています。

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、代表取締役を本部長とする「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2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。

また、当社では、「事業継続マネジメント(BCM)」を効果的に推進するために「危機管理委員会」を設置しています。同委員会では全社的な危機管理態勢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代表取締役に報告され、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、危機管理委員会の下部組織として各関連部長によって「事業継続マネジメント(BCM)」の推進に関するより実務的な事項を審議・報告する「危機管理部会」を設置しています。

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。

「国土強靭化貢献団体認証(レジリエンス認証*)」の取得

2018年11月、一般社団法人レジリエンスジャパン推進協議会が実施する「国土強靭化貢献団体認証(レジリエンス認証)」を取得しました。今後も、生命保険事業の継続性を強化し、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ように努めています。

*レジリエンス認証とは、内閣官房国土強靭化推進室が制定した「国土強靭化貢献団体の認証に関するガイドライン」に基づき、一般社団法人レジリエンスジャパン推進協議会が、事業継続への積極的な取り組みを行っている企業に対して「国土強靭可貢献団体」として認証する制度です。

レジリエンス認証

内部監査態勢

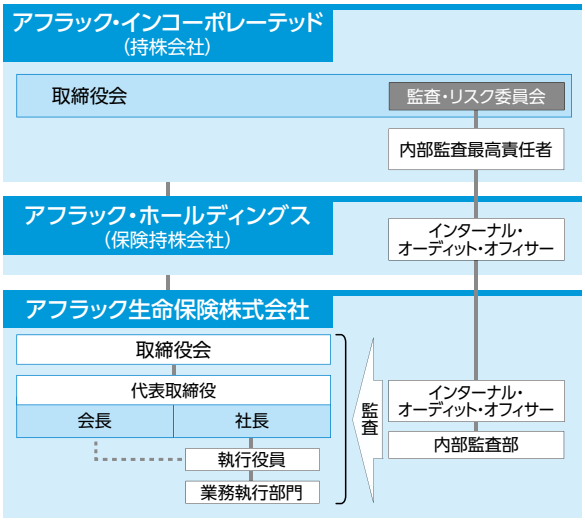
当社は内部監査によって、経営活動及び業務活動全般を独立的かつ客観的な立場でモニタリングし、その有効性の評価を行っています。また、監査結果に基づく助言・提案等を通して経営に付加価値を提供し、企業戦略の実行に貢献しています。さらに、内部監査活動を円滑かつ効率的に実施するために「内部監査規程」に以下を定めています。

内部監査体制

当社では「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」が内部監査を行っています。

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・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、当社の監査計画は、内部監査最高責任者及び監査・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、強い独立性と客観性を確保しています。一方、監査計画に取締役や執行役員等の要請事項等を適宜反映するとともに、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役員会議*に対して報告するなど、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)



*経営に係る重要な情報を執行役員の間で共有するための会議体

内部監査の対象範囲及び権限

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、すべての経営活動及び業務活動を対象範囲としています。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、すべての部門、記録、資産及び役職員等に対して、制限なくアクセスできる権限を持っています。

内部監査の実施と結果の報告

内部監査は、アフラック・インコーポレーテッドが定めた内部監査手法及び手順に則して実施し、監査対象範囲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、監査対象部署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・リスク委員会に報告します。

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基準や監査技術など監査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。

内部監査の品質保証及び改善

内部監査品質の継続的な維持・向上を図るため、アフラック・インコーポレーテッドが定めた「グローバル監査品質保証プログラム」に基づき、定期的に品質評価を行っています。

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

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」

*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。

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……74
インターネットを活用したお客様向けサービス……80
「お客様の声」を経営に活かす取り組み……81
適切なお支払いのための取り組み……85
医療・介護に関するご契約者向けサービス……88

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。

「アフラック式」の展開

「『生きる』を創る。」をブランドプロミスとする当社では、100歳まで生きる時代といわれる現代において、長生きのリスクに備え、公的制度や医療環境の変化、ライフステージごとのリスクに応じた「生きるための保険」を中心とした最適な保障を提案し続けることを「アフラック式」と定義しています。

「アフラック式」を展開するために、たとえお客様が健康に不安があったとしても常に最新かつ最適な保障を備えることができるよう、がん保険や医療保険を中心に継続的に商品ラインアップを強化しています。

また、お客様に対してはテレビCM等を通じて広く周知し、「アフラック式」に基づいた提案が適切に行えるように代理店への教育も行っています。

当社はこれからも「生きるための保険」のリーディングカンパニーとして、お客様の一生に寄り添い、必要となる保障を提供し続ける取り組みを通じて、企業理念に掲げている「お客様第一」を実現していきます。

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・諸手続きなど、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。

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入力いただくことで、お引き受けできるかの目安や健康状態に応じた保険料がご確認いただけます。

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、お手続きや給付請求の方法、各種サービスをまとめて掲載しています。

これらの資料は、お客様にとって見やすい記載であるという外部機関からの認証を取得しています。

ご契約者様専用サイト

スマートフォンやパソコンからご契約内容の確認や住所・電話番号の変更、保険料振替口座の登録・変更などが可能です。

かんたんアフラック　検索

がん保険に長期間ご加入いただいているお客様への対応

当社は2018年、「お客様ふれあいサポート部」を設置し、がん保険に長期間ご加入いただいているお客様に対して、当社の社員が訪問活動を行っています。ご訪問の際は、保障内容や受取人などご契約内容の確認や、各種お手続きのご案内を行うなど、万一の場合に備えて、お客様に安心してご契約を継続いただくための活動を展開しています。

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、現在ご契約いただいている所定のがん保険や医療保険の保障内容を表示したうえで、不足している保障を提示できる機能を導入しました。また、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

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。

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・医療特約・ケガの保険・ケガの特約の入院給付金・通院給付金及び一部の手術に対する医療保険・医療特約の手術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お手続きが完結する「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

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の「給付金・保険金のご請求」ページへアクセス

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

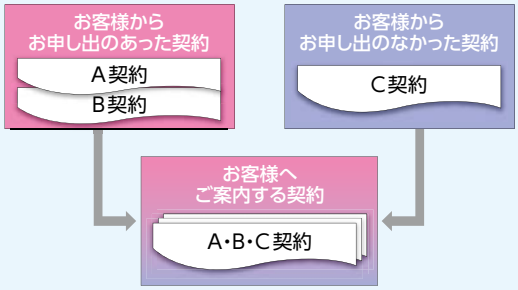
アフラック

2

ご請求に必要な書類をお客様に送付します。

- 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

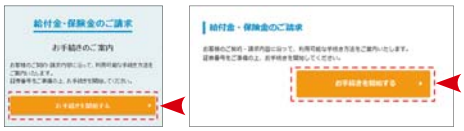
アフラック 給付金 | 検索

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

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、ご請求手続きが完了

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。

インターネットを活用したお客様向けサービス

当社は、インターネットを通じて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て利便性を高めるなどサービスの向上に努めています。

オフィシャルホームページ

「トップページ」

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。スマートフォン、パソコン、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。

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。

2018年11月にはより多くのお客様にホームページをご利用いただくために文字拡大機能をスマートフォン用ページやパソコン、タブレット用ページに一部導入しました。

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やがんを経験された方々の声を紹介するコーナーなど、当社ならではの幅広い情報を発信しています。

「がん保険がよくわかるサイト」

ご契約者様専用サイト

「ご契約者様専用サイト」では、スマートフォンやパソコンからご契約内容の確認、住所・電話番号の変更やクレジットカード払いへの変更などさまざまなお手続きを簡単に行うことができます。また、ご契約者様専用サイトに登録されているお客様に、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、ご利用いただけるサービス等のお役立ち情報や、生命保険料控除証明書発送のお知らせ、新商品情報などをタイムリーにお届けしています。

ご契約者様専用サイトのサービス内容

- **ご契約内容の照会**
- **各種お手続き**
  - 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
  - 保険証券の再発行依頼
  - 生命保険料控除証明書の発行依頼(9月～翌年3月)
  - 第二連絡先の登録・変更・削除
  - 保険料振替口座の登録・変更
  - ご契約者の改姓
  - 給付金・保険金受取人の変更
  - 健康支援金・生存祝金・健康祝金の据置金支払い
- **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**

ソーシャルネットワーキングサービス(LINE・Facebook)

「LINE」や「Facebook」を通じて、お客様にさまざまな情報をご案内しています。当社の「LINE公式アカウント」では、手軽にできる保険診断や、GPS機能を活用した保険の相談店舗検索、デジタルパンフレットの閲覧などが可能です。また、当社オリジナルスタンプの配信や保険に関するお役立ち情報、新商品情報などをタイムリーにお届けしています。

LINE公式アカウントのサービス内容

- **ほけん診断サービス**
- **保険の相談店舗検索**
- **専用オペレーターとのチャット相談**
- **商品パンフレットのご請求**
- **デジタルパンフレットの閲覧等**

「LINE公式アカウント」

「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、または苦情等の「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等、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」を適切に管理するための「AANET」の機能向上などを行っています。

「お客様の声」の状況

2018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105,447件、当社に業務・商品等の改善を期待する「相談・要望」が61,806件、また、お礼やお褒め等の「感謝」の声は5,940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			2018年度	占率
苦情			105,447	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等	27,263	25.9
	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等	10,632	10.1
	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等	31,362	29.7
	保険金・給付金関係	お支払い手続きに関するご不満等	26,306	24.9
	その他	アフターサービスや電話対応に関するご不満等	9,884	9.4
相談・要望			61,806	
感謝			5,940	
「お客様の声」の合計			173,193	

※「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67,860件、ダイレクトメール停止のご依頼が681件登録されています。（2018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

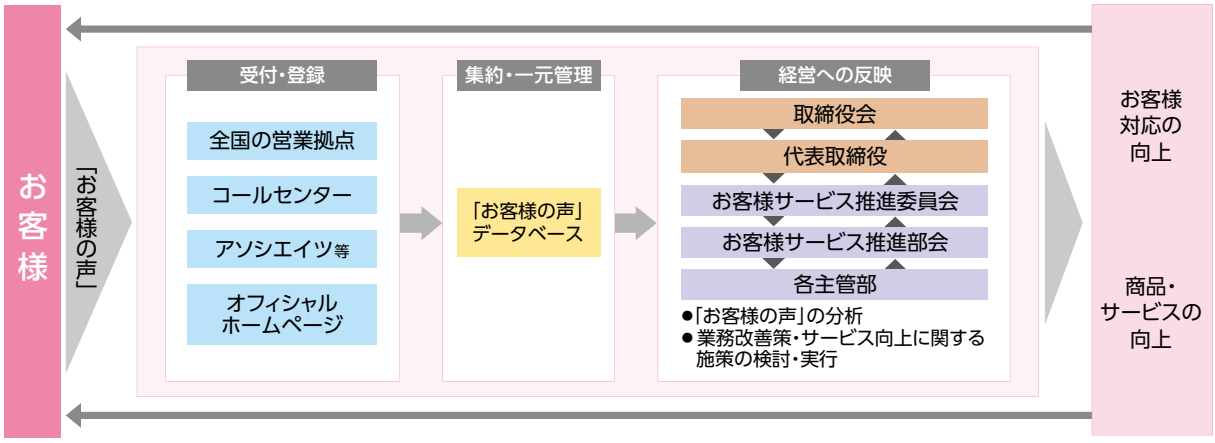
当社では、「お客様の声」に基づく改善策やお客様サービスの向上に関する重要性の高いテーマについて審議するために「お客様サービス推進委員会」を設置しています。同委員会ではお客様サービスの向上に関する事項が審議・報告されます。そのうち重要な事項については代表取締役に報告され、決定されます。さらに取締役会への付議が必要な重要事項については、取締役会において討議・決定・報告されます。

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に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2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」を公表し、同年6月には金融庁による「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえて「お客様本位の業務運営に係る方針」を策定しました。取り組みの成果は定期的にオフィシャルホームページを通じて公表しています。

「お客様の声」を経営に活かす仕組み



（2019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行っています。

第二連絡先制度の導入

2016年11月から、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ています。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】

口座不要の「現金受取サービス」の導入

お客様の声 保険料の郵便振替払出証書が到着したが、換金するためには仕事を休んで郵便局に行かないといけない。口座に返金して欲しい。

改善内容 保険料の返金等を目的とした当社からお客様への送金について、セブン銀行ATM及びセブン-イレブンのレジにおいて受け取ることができるサービスを生命保険業界で初めて(2018年5月2日時点当社調べ)導入しました。原則24時間365日いつでも、全国のセブン銀行ATM及びセブン-イレブンでのお受け取りが可能となり、お客様の利便性が向上しました。
(2018年11月)

【改善事例 ②】

診断給付年金ご請求手続き「即時支払いサービス」の開始

お客様の声 がん保険の診断給付年金を請求する度に、本人確認の書類を準備するのが面倒だから省略して欲しい。

改善内容 がん保険の診断給付年金に関する請求手続きを、スマートフォンアプリにてオンラインで完結できるサービスを開始しました。スマートフォンの生体認証機能を利用することで本人確認書類が不要となり、書類をご提出いただくことなく、即時にお支払いが完結する仕組みが整いました。
(2018年12月)

障がい等をお持ちのお客様への対応

2016年4月の「障害を理由とする差別の解消に関する法律(障害者差別解消法)」の施行以降、当社は「お客様第一」を企業理念にかかげる企業として、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「卓上型対話支援機器(コミューン)」や「筆談ボード」等をお客様窓口に設置し、書類等の代理記入や代読、点字書面の提供を行っています。また、オフィシャルホームページ上に「耳や言葉、目の不自由なお客様への専用サイト」を開設し、文字拡大機能を追加するなどお客様の利便性のさらなる向上に取り組んでいます。

卓上型対話支援機器(コミューン)

●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」
- 筆談で意思疎通を図る「筆談ボード」
- ご希望のお取り引きやお手続きの絵を指して意思疎通を図る「コミュニケーションボード」

筆談ボード

●耳や言葉、目の不自由なお客様のための専用サイト
耳や言葉、目の不自由なお客様がお知りになりたい手続き等をご確認いただけます。

●文字拡大機能
オフィシャルホームページ(パソコン用サイト)の一部において、ページ上の文字サイズをお客様自身で簡単に拡大できるボタンを追加しました。

コミュニケーションボード

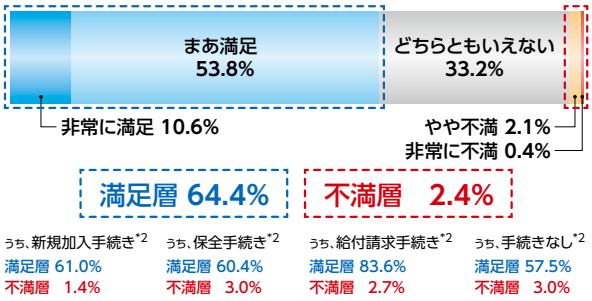
お客様満足度調査の実施

当社は、ご契約者に対する定期的な「お客様満足度調査」を実施しており、調査にて認識した課題について、業務改善などお客様満足度の一層の向上に向けた取り組みに活かしています。

お客様満足度調査の概要

調　査　名：2018年度 お客様満足度調査
実施時期：2018年10月
方　　法：郵送
対　象　者：当社保険にご加入いただいている契約者
配布部数：50,000部
回収部数：13,129部(回収率：26.3%)

総合満足度[*1]（回答者数：13,129人）



うち、新規加入手続き[*2]	うち、保全手続き[*2]	うち、給付請求手続き[*2]	うち、手続きなし[*2]
満足層 61.0%	満足層 60.4%	満足層 83.6%	満足層 57.5%
不満層　1.4%	不満層　3.0%	不満層　2.7%	不満層　3.0%

*1. 満足度については、「非常に満足」「まあ満足」「どちらともいえない」「やや不満」「非常に不満」の5択で回答を行い、「非常に満足」「まあ満足」の回答者を満足層、「やや不満」「非常に不満」の回答者を不満層として定義しています。
*2. 各お手続きの有無は、2018年6月時点において過去1年以内の期間を対象としています。

契約者懇談会開催の概況

当社は、契約者懇談会を開催していません。ただし、ご契約者からのご意見・ご要望等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等の取り組みを行っています。

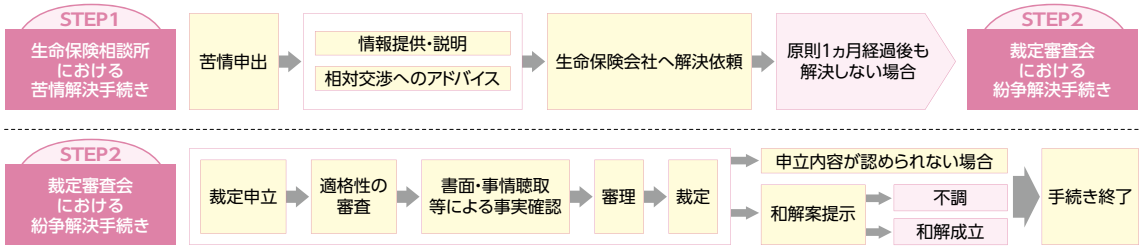
金融ADR制度

「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：https://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

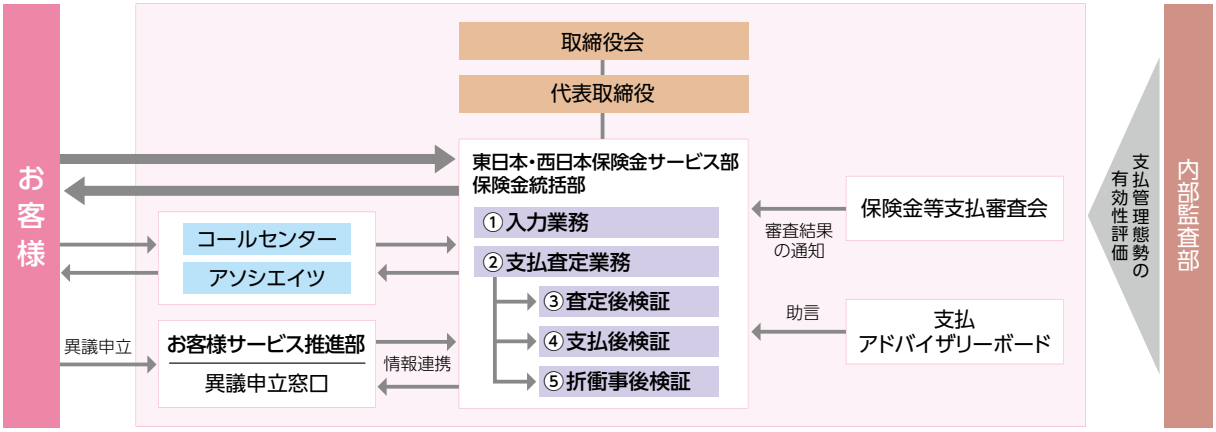


※ 審理の結果、事実確認の困難性等の理由から裁判等での解決が妥当であると判断した場合は、裁定手続きを途中で打ち切ることがあります。
※ 申し立てに係る請求内容については、審理の結果、和解に至らなかった場合でもその旨の通知を受けた日から1ヵ月以内に訴訟を提起した場合、裁定審査会が申し立てを受け付けた時にさかのぼって時効が中断します。

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を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



(2019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役員会議*で報告・共有され、取締役会へも報告されます。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。

*経営に係る重要な情報を執行役員の間で共有するための会議体

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に「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

2018年度における保険金・給付金のお支払い件数は、257万7,440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、24,854件（うち保険金361件、給付金24,493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/honi/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	2017年度	2018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	21,361	24,854	361	24,493	63	13,609	4,130	0	6,691
詐欺取消	1	5	0	5	0	2	2	0	1
不法取得目的無効	0	0	0	0	0	0	0	0	0
告知義務違反解除	3,301	3,297	22	3,275	0	1,380	956	0	939
重大事由解除	7	11	0	11	0	6	4	0	1
免責事由該当	89	66	1	65	0	41	11	0	13
支払事由非該当	17,963	21,475	338	21,137	63	12,180	3,157	0	5,737
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0
お支払い件数	2,474,194	2,577,440	69,445	2,507,995	27,449	1,184,595	668,592	29	627,330

（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

区分	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）。

【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、1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／医療特約（引受基準緩和型を除く）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
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（2019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 90
業務提携 92
研修・教育体制 94
商品開発 96

営業体制

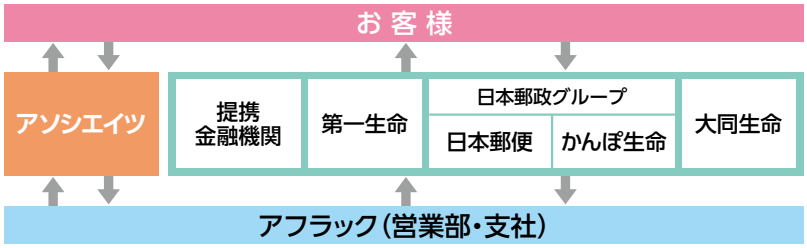
販売体制

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

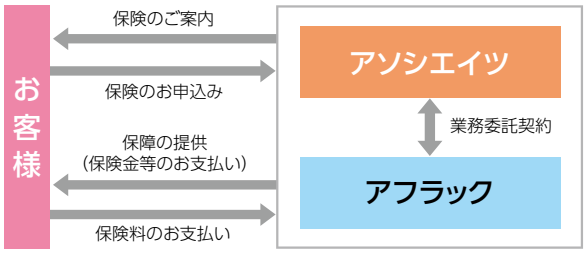


アソシエイツ制度

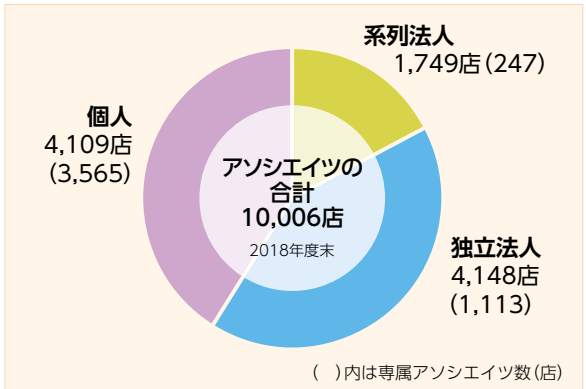
当社は創業以来、独自の販売チャネルとして「アソシエイツ制度」を採用しています。仲間を意味する「アソシエイツ」は、文字通り当社の重要なビジネスパートナーであり、お客様にとって最も身近な保険の相談相手として、保険全般に関する有益な情報提供や付加価値の高いご提案を行うとともに、幅広いご相談や新規契約の諸手続き、契約内容のメンテナンス、給付に関する手続き等を行っています。

2018年度末時点で全国のアソシエイツの総数は10,006店(うち系列法人アソシエイツ*1 1,749店、独立法人アソシエイツ*2 4,148店、個人アソシエイツ*3 4,190店)、そのうち当社専属アソシエイツ*4は4,925店(占率49.2%)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(369)及び日本郵便株式会社(1)が含まれています(第一生命保険株式会社、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、都市部を中心に「よくわかる!ほけん案内」(アフラック直営店を含む)及び全国各地に「アフラックサービスショップ」を展開しています。

全国451店(2018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やLINEの公式アカウント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

「よくわかる!ほけん案内」の店舗

アフラック全国アソシエイツ会

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」は設立されました。他社に類を見ない組織としてこれまで活動を続けており、2019年11月に設立30年を迎えます(2018年度末会員数:6,257店)。

第29回A&Aコミュニケーション活動 全国発表大会

本会では、アソシエイツの自主的な運営のもと「社会貢献事業」「研修事業」「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。

社会貢献事業では、「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。またこの他にも、毎年2月ごろに実施する「バレンタイン献血」や「地域ボランティア活動」、「ゴールドリボン運動」への支援など、さまざまな活動に取り組んでいます。

バレンタイン献血

研修事業では、「A&Aコミュニケーション活動」で各アソシエイツが自発的にチームを結成し、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などの課題解決に取り組んでいます。毎年、各チームが活動成果を発表する場を設定し、アソシエイツ相互のノウハウ共有も図っています。

このほかにも、会員間のコミュニケーションの場を設け、会員相互の情報交換を図るための活動や、共済制度・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19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、2014年7月からは株式会社かんぽ生命保険の全国の支店で、2015年7月からは全国約2万局の郵便局で当社のがん保険が販売されています。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。また、2016年度以降は、両社のキャラクターを起用したポスター・販促品の共同制作のほか、全国各地の郵便局で「がんを知る展」を開催するなど、一層の協力体制を築いています。

さらに、2018年12月には、アフラック・インコーポレーテッドとともに日本郵政株式会社と双方の持続的な成長サイクルを実現しつつ、互いの株主価値の向上を目指す「資本関係に基づく戦略提携」を締結しました。

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77万社(2018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、死亡保険も採用されています。

納税協会におけるがん保険の取扱開始

納税協会は、1944年に大阪国税局管内の近畿2府4県において、法人・個人を問わない健全な納税者の団体として発足した後、1946年に設立されました。また同年、納税協会の連絡調整機関として、納税協会連合会(現 公益財団法人納税協会連合会)が設立され、大阪国税局及び管下税務署等との連携協調機関としての役割も担っています。

現在、納税協会は大阪国税局の全83ヵ所の税務署管内に設立され、税知識の普及に努めるとともに、適正な申告納税の推進と納税道義の高揚を図ることなどを目的として活動しており、7万2千社の法人会員と7万4千人の個人会員(2019年3月末時点)を有する公益社団法人となっています。

2018年においては「納税協会の福祉制度」に当社のがん保険が採用され、納税協会の会員企業や従業員が集団取扱料率でご加入いただけるようになりました。

金融機関

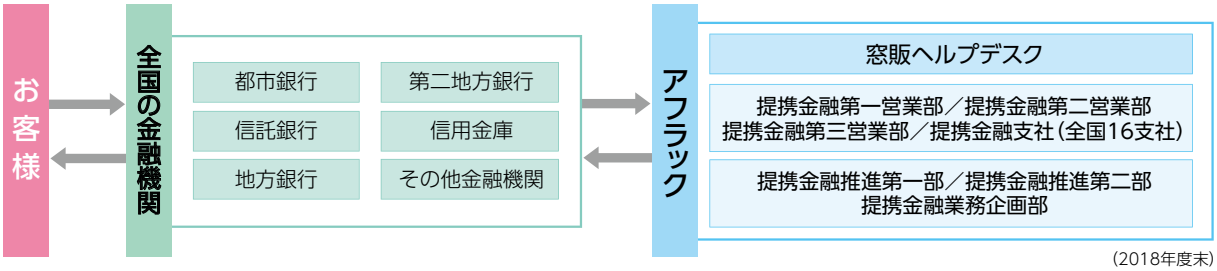
2007年12月の銀行等金融機関による保険窓販全面解禁以降、当社の主力商品であるがん保険や医療保険などの販売が可能となり、金融機関による当社商品の販売が拡大しました。また、2008年4月には当社のがん保険及び医療保険が、一般社団法人全国信用金庫協会(全信協)による「業界制度商品」に認定されたことで、全国の信用金庫との販売提携も急速に広がりました。2018年度末現在、提携金融機関は369にのぼり、その支店数は約2万店に達しています。

当社の商品・事務知識、コンプライアンスなどに関する研修は、当社支社で行うほか、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	40
信用金庫	242
その他金融機関	16
合計	369

(2018年度末)



(2018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に金融機関専用の「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、2018年度は年間約47万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。

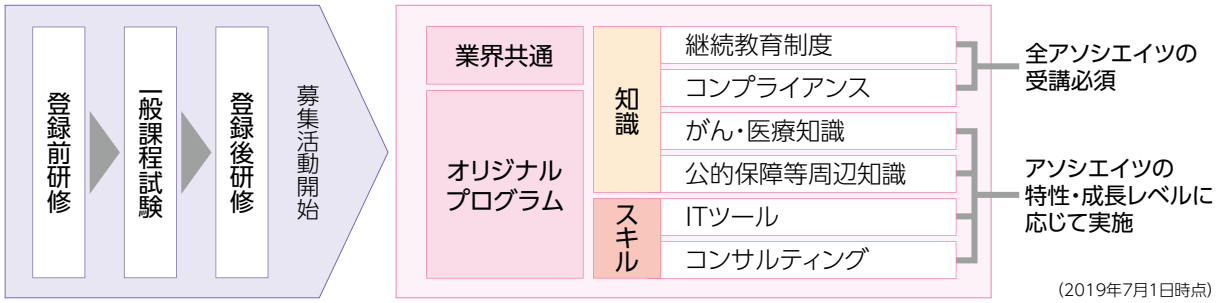
研修・教育体制

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に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



（2019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

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、2018年度の研修実施回数は、全国の金融機関で51,700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

（2019年7月1日時点）

情報提供

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〉

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、充実した保障を合理的に備えることができるがん保険です。

（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〉

健康な方も、健康に不安のある方も近年の医療の実態やライフステージごとのリスクに合わせて幅広い保障を備えることができる医療保険です。

短期入院や三大疾病（がん・急性心筋梗塞・脳卒中）、女性特有の疾病を手厚く保障する特約などに加え、2019年1月に中高齢層の方のニーズが高い介護・認知症のための特約や働き盛りの世代のニーズが高い病気・ケガで働けなくなったときのための特約を発売しました。併せて特約中途付加の取り扱いについても拡大し、お客様の多様なニーズやライフステージごとの必要保障の変化に柔軟に対応できる医療保険へと進化しました。さらに、2019年6月には「特別保険料率に関する特則」を導入し、健康状態に不安のある方も健康な方と同じ保障を備えていただくことができるようになりました。

（2013年8月発売）
（2019年6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
- 介護や認知症のための特約の付加が可能
- 病気やケガで働けなくなったときのための特約の付加が可能
- 「特別保険料率に関する特則」を付加することで、健康に不安のある方にも充実した保障を提供することが可能

* 通院保障ありプランの場合

〈アフラックの健康応援医療保険〉（インターネット専用商品）

健康年齢*が実年齢未満の場合、毎年保険料の一部を健康還付金としてキャッシュバックする健康増進型の医療保険で、インターネットで簡単に申し込みができます。

〈アフラックの健康応援医療保険〉の特長

- 病気・ケガで入院した場合、1日目から日額10,000円を保障
- がんを含む重大疾病で長期間入院した場合は、最大120日間保障
- 保険証券の電子発行を選択した場合、第1回目の払込保険料から300円割引

* 健康年齢は株式会社JMDCの登録商標です

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〉

（2016年7月発売）

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。

病気やケガで働けなくなったときの 給与サポート保険

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」

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

（提供会社：株式会社法研）

がん治療に伴う生活情報サービス

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

（提供会社：株式会社保健同人社）

ダックの医療相談サポート

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」などをご利用いただけます。

https://www.iryosoudansupport.jp

（提供会社：株式会社法研　株式会社ウェルネス医療情報センター　株式会社保健同人社）

ダックのカウンセリングサービス

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。

https://www.duckcounseling.jp　（提供会社：株式会社法研　株式会社ウェルネス医療情報センター）

スマートフォンアプリ「ココカラダック」

お客様の健康増進をサポートするスマートフォンアプリ*です。手軽にテキストで病気・症状について相談できる「医療相談」や、人間ドック・健康診断の検索・比較・予約ができるサービスをご利用いただけるほか、プレゼントがもらえるウォーキングキャンペーンにも参加いただけます。

*スマートフォンでApp Store、Google Playよりダウンロードいただけます。

主な商品一覧

（2019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
	アフラックの健康応援医療保険	インターネットで手軽に申し込みができ、健康なら毎年キャッシュバックされる健康増進型の終身医療保険	2018年10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
	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

役員体制.....100
沿革.....104
組織図.....106
店舗ネットワーク.....108
Aflacグループの概要.....110

役員体制

取締役、監査役、執行役員

代表取締役会長

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(現任)
2018年 4月2日 代表取締役会長* (現任)

代表取締役社長

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* (現任)

取締役副会長

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* (現任)

*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。

（2019年7月1日時点）

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（現任）

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)（現任）

氏名

CFO
J.Todd Daniels
（トッド・ダニエルズ）
1970年生まれ

略歴

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
2018年10月 取締役専務執行役員
2019年 5月 取締役専務執行役員 CFO (Chief Financial Officer)（現任）

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)（現任）

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（現任）

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（現任）

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（現任）
2018年 4月2日 当社 社外監査役（現任）

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（現任）

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 (現任)
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 2019年 1月 上席常務執行役員 (現任)

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 2019年 1月 上席常務執行役員 CIO (Chief Information Officer) (現任)

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 (現任)
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 (現任) 2012年 1月 当社入社 常務執行役員 統括法律顧問 (現任) 2016年 9月 コンプライアンス・オフィサー (現任)
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 (現任)
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 (現任) 2018年 4月2日 常務執行役員 CIO (Chief Investment Officer) (現任)

氏名	略歴
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 (現任)
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 (現任)
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 2019年 1月 常務執行役員 (現任)
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 2019年 1月 常務執行役員 (現任)

上席執行役員

氏名	略歴
島田 智行 (しまだ・ともゆき) 1976年生まれ	2019年 1月 当社入社 上席執行役員 (現任) 2019年 2月 アフラック・イノベーション・ パートナーズ合同会社 代表 マネージングディレクター(現任)

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 2007年 1月 執行役員（現任）
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（現任）
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（現任）
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 2019年 1月 執行役員 提携金融業務企画部長委嘱（現任）
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（現任）
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 2019年 1月 執行役員 提携事業推進部長委嘱（現任）
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（現任）
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（現任）
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（現任）
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（現任）
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（現任）

氏名	略歴
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（現任） 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（現任）
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（現任）
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（現任）
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（現任）
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 4月2日 執行役員 CISO（Chief Information Security Officer）（現任）
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）（現任）
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（現任）
谷口 亘 （たにぐち・わたる） 1965年生まれ	1989年 4月 当社入社 1998年 6月 当社退社 2018年 3月 当社入社 2019年 1月 執行役員 システムテスト推進部長委嘱（現任）
森本 晋介 （もりもと・しんすけ） 1965年生まれ	1988年 4月 当社入社 2019年 1月 執行役員 経営企画部長委嘱（現任）
柳川 祐介 （やながわ・ゆうすけ） 1963年生まれ	2007年 9月 当社入社 2019年 1月 執行役員 アソシエイツ営業推進第一部長委嘱（現任）

男女構成比

取 締 役	男性 6人	女性2人（女性比率25.0%）
執行役員	男性35人	女性6人（女性比率14.6%）

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 〈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 東京都のがん対策事業で「優良賞(大企業部門)」を受賞
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
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
8月 「アフラック・イノベーション・ラボ」を開設
10月 〈アフラックの健康応援医療保険〉を発売
12月 日本郵政株式会社と「資本関係に基づく戦略提携」を締結
2019年 2月 アフラック・イノベーション・パートナーズ合同会社を設立
3月 次世代育成支援企業の認定「プラチナくるみん認定」を取得

⑦

⑧

⑨

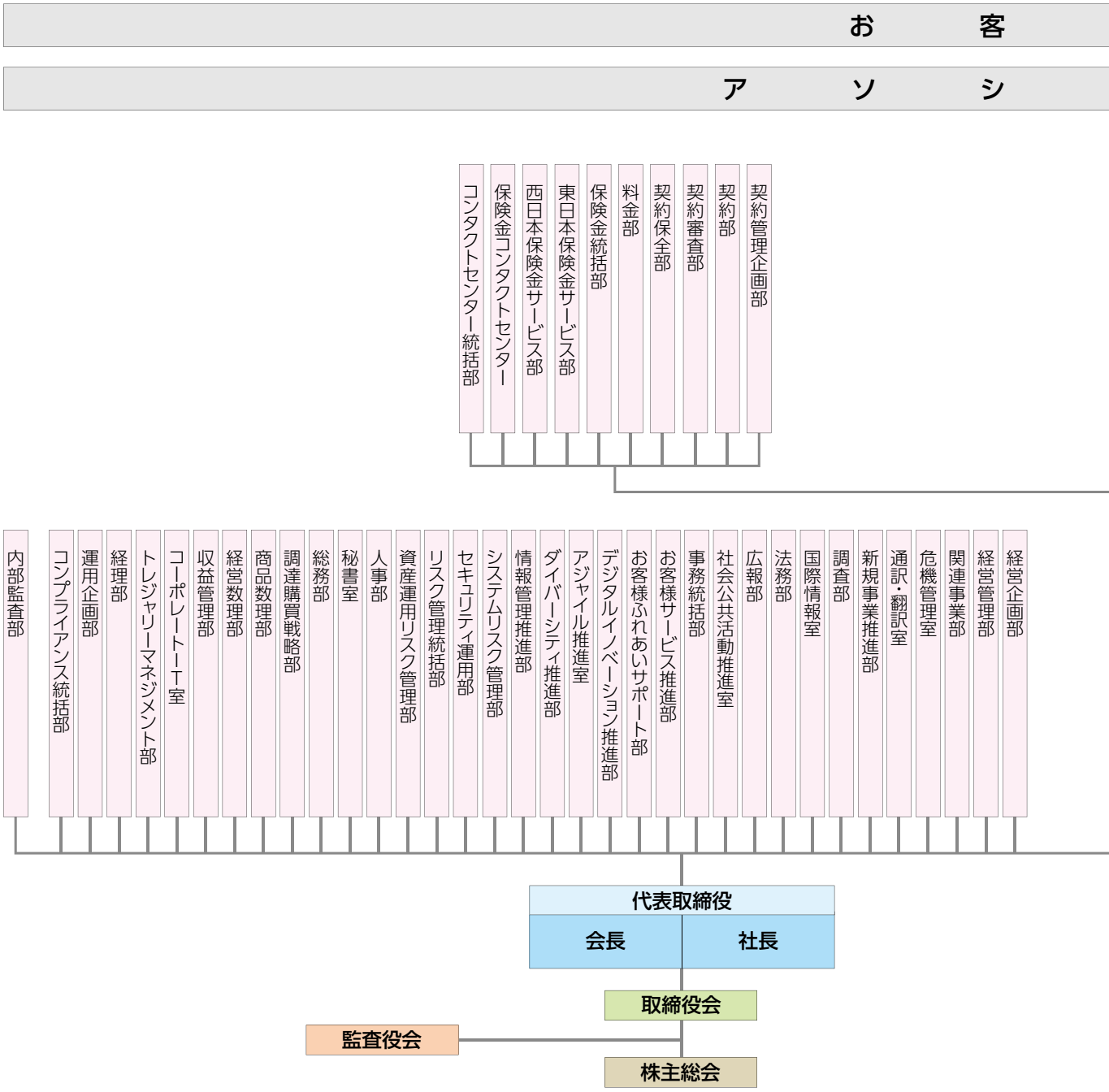
「生きる」を創る。
Aflac
⑩

女性が活躍しています
⑪

⑫

⑬

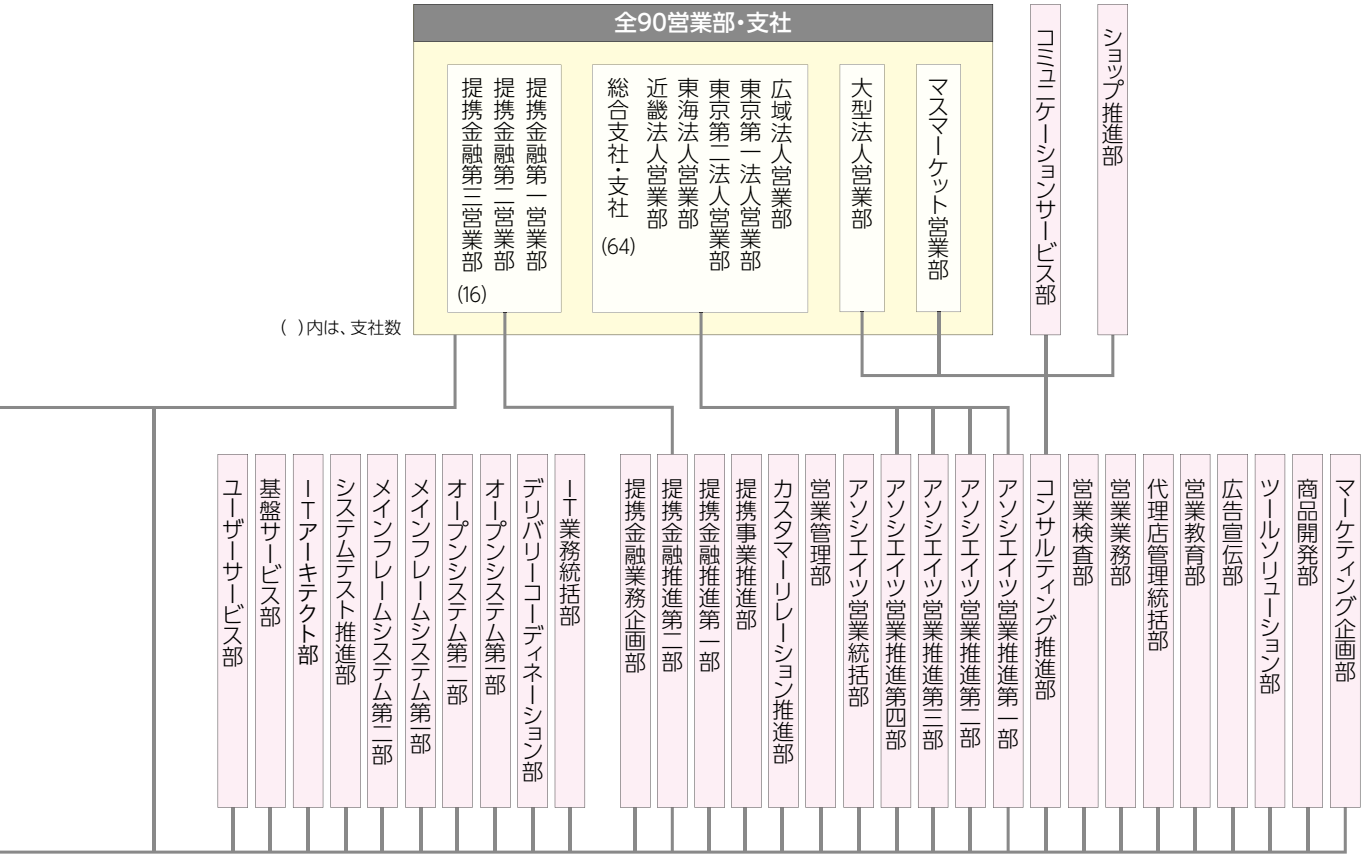
組織図


お　客
ア　ソ　シ
契約管理企画部
契約部
契約審査部
契約保全部
料金部
保険金統括部
東日本保険金サービス部
西日本保険金サービス部
保険金コンタクトセンター
コンタクトセンター統括部
経営企画部
経営管理部
関連事業部
危機管理室
通訳・翻訳室
新規事業推進部
調査部
国際情報室
法務部
広報部
社会公共活動推進室
事務統括部
お客様サービス推進部
お客様ふれあいサポート部
デジタルイノベーション推進部
アジャイル推進室
ダイバーシティ推進部
情報管理推進部
システムリスク管理部
セキュリティ運用部
リスク管理統括部
資産運用リスク管理部
人事部
秘書室
総務部
調達購買戦略部
商品数理部
経営数理部
収益管理部
コーポレートIT室
トレジャリーマネジメント部
経理部
運用企画部
コンプライアンス統括部
内部監査部
代表取締役
会長
社長
取締役会
監査役会
株主総会

（2019年7月1日時点）

様

エ　　イ　　ツ



営業拠点数の推移

区分	2017年度末	2018年度末
営業部・支社	85	90

（注）営業拠点数は、営業部、総合支社、支社の合計値です。

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
	北海道提携金融支社	〒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
	東北提携金融支社	〒980-6122　仙台市青葉区中央1-3-1（アエル22F）	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
	関信越提携金融支社	〒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
	提携金融第一営業部 第一提携金融支社	〒100-0005　千代田区丸の内1-6-1（丸の内センタービル19F）	03-6367-3655
	提携金融第一営業部 第二提携金融支社	同上	03-6367-3667
	提携金融第二営業部 首都圏第一提携金融支社	同上	03-6367-3676
	提携金融第二営業部 首都圏第二提携金融支社	同上	03-6367-3686

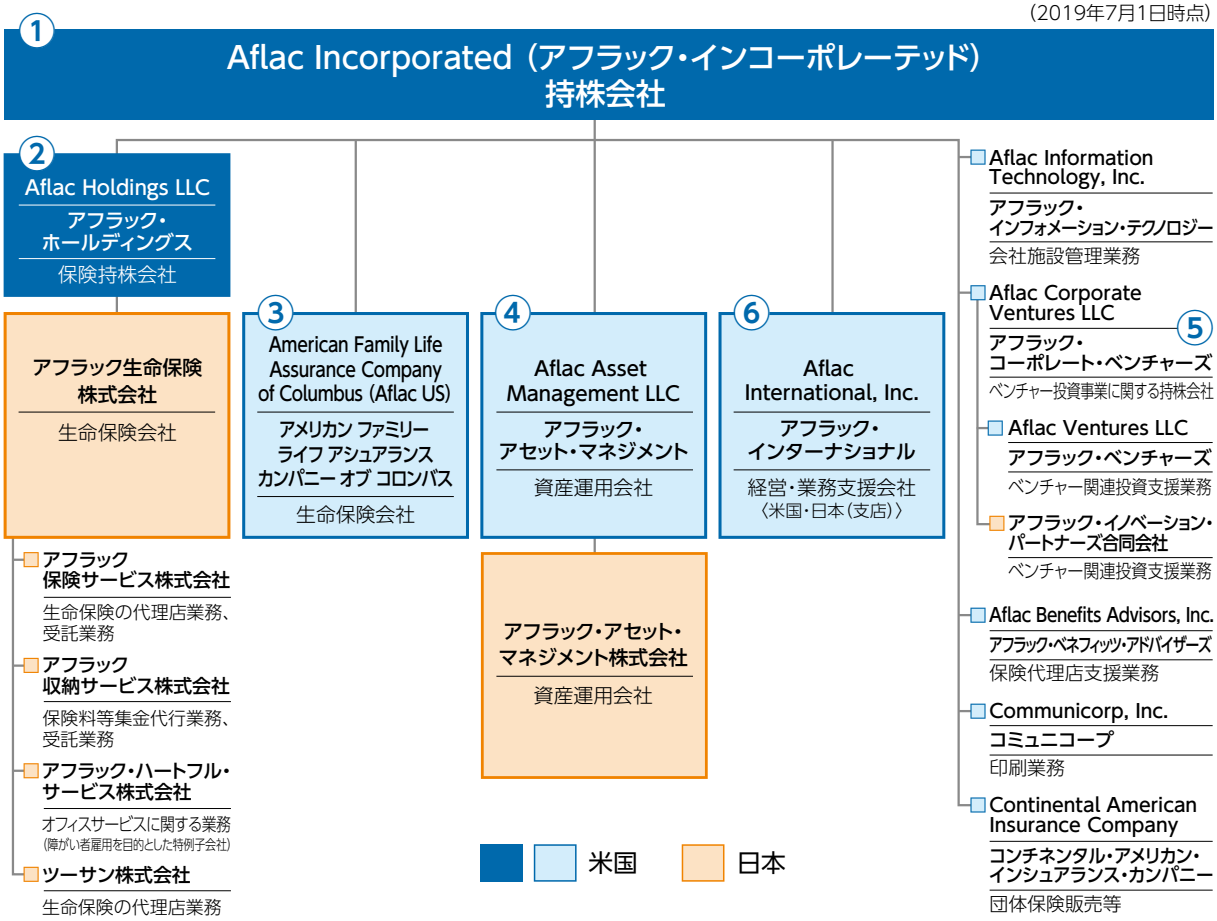
（2019年7月1日時点）

	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
	東海第一提携金融支社	〒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）	052-217-2438
	東海第二提携金融支社	〒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
	北陸提携金融支社	〒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）	06-6206-3614
	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	同上	06-7173-2705
	大阪第二支社	〒556-0011　大阪市浪速区難波中2-10-70（パークスタワー23F）	06-7173-2712
	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
	近畿第一提携金融支社	〒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
	近畿第二提携金融支社	同上	06-6206-3539
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
	中国提携金融支社	〒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
	四国提携金融支社	〒790-0003　松山市三番町4-9-6（NBF松山日銀前ビル5F）	089-933-7190
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（大樹生命那覇ビル4F）	098-863-8369
	九州・沖縄第一提携金融支社	〒810-0001　福岡市中央区天神1-1-1（アクロス福岡9F）	092-517-8925
	九州・沖縄第二提携金融支社	同上	092-713-1814

Aflacグループの概要

Aflac Incorporatedとその子会社等

（2019年7月1日時点）



① Aflac Incorporated

アフラックグループの経営管理を行い、グループを統括する持株会社です。

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　1,456億79百万ドル（連結ベース）
純資産　260億49百万ドル（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。全米の職域での補完保険分野における任意加入保険販売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。2017年の保険会社の実績」（コネチカット州エイボン、2018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　7,025千ドル
株　主　Aflac Incorporated（100%）
社員数　3,572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 Corporate Ventures LLC（米国）／アフラック・イノベーション・パートナーズ合同会社（日本）

アフラック・ベンチャーズ・エルエルシーを通じて、インシュアテック、ヘルステック、バイオテックなどを中心としたベンチャー企業への出資及び出資関連業務を行う会社です。

概要

名　称　Aflac Corporate Ventures LLC
（アフラック・コーポレート・ベンチャーズ・エルエルシー）
設　立　2016年9月
所在地　米国ジョージア州コロンバス市
代　表　社長　ナディーム G. カーン
事業内容　ベンチャー投資事業に関する持株会社

概要

名　称　アフラック・イノベーション・パートナーズ合同会社
設　立　2019年2月
所在地　東京都港区南青山3-1-31 NBF 南青山ビル4F
株　主　アフラック・コーポレート・ベンチャーズ・エルエルシー
代　表　マネージングディレクター　島田 智行
事業内容　ベンチャー関連投資支援業務

⑥ 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2-1-1 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2019年3月31日時点）

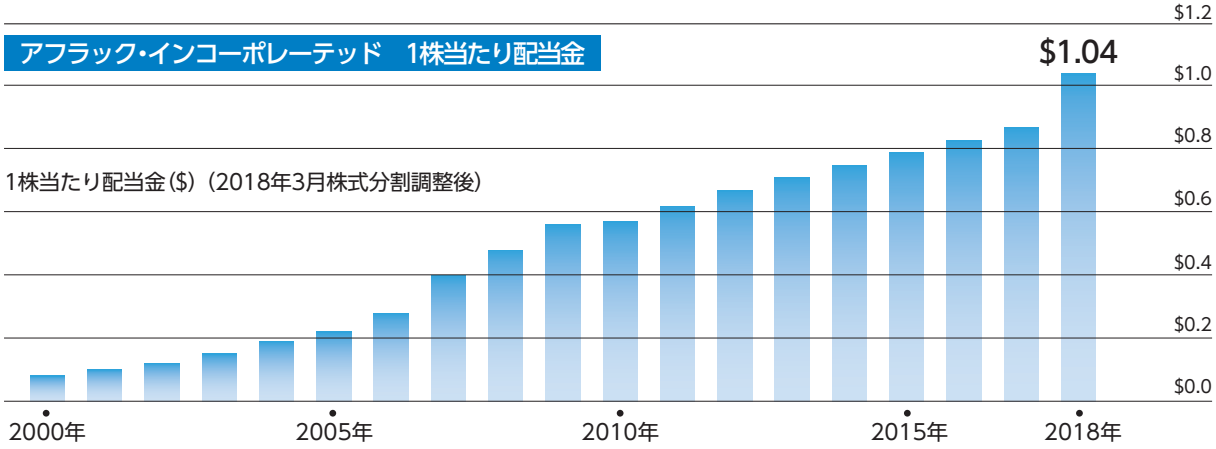
Aflac Incorporated

Aflac Incorporatedは、アフラック生命保険株式会社の最終持株会社で、ニューヨーク証券取引所に上場しています。

Aflac Incorporatedは2018年まで36年連続で増配しており、スタンダード・アンド・プアーズ社が2005年5月に創設した「S&P 500 Dividend Aristocrats(配当貴族)」の銘柄に選定されています。

保険財務力格付け	時価総額	36年連続増配	北米における
S&P A+	4兆1,426億円[*1]	S&P 500 Dividend Aristocrats(配当貴族)[*2]の銘柄に選定	ダウ・ジョーンズ持続可能性指数(DJSI)[*3]に7年連続で選定
ムーディーズ Aa3			

*1. 2019年3月末時点(株価$50.00、為替110.99円、発行済株式数746,487千株)
*2. S&P 500銘柄のうち、長い投資期間を通じて株価の変動幅が小さく、これまでS&P 500インデックスを上回るパフォーマンスを残した銘柄で構成されています。選定されるためには、株式が最低25年連続で増配し、現在S&P 500銘柄であり、かつ30億ドル以上の時価総額である必要があります。
*3. 米国ダウ・ジョーンズ社とスイスのSAM(Sustainable Asset Management)が選んだサステナビリティ指標



米国での創業と世界初の〈がん保険〉誕生、そして日本へ。

創業者のエイモス家3兄弟

アフラックは、1955年にエイモス家の3兄弟(ポール、ジョン、ウィリアム)により米国ジョージア州の小さな都市コロンバスで誕生しました。創業当時は、死亡保障の小口の生命保険を家庭訪問で販売していましたが、特徴的な商品もなく、激しい競争のなかで何度も倒産の危機に瀕しました。そこで、他社との差別化を図るために疾病保険分野の商品の開発を決意。1958年に多額の治療費により経済的負担が大きかったがんを対象とした世界初となる〈がん保険〉が誕生しました。当時の商品は、一人あたり12ドル(一家族あたり24ドル)という一律の年払い保険料で、がんに罹患したら1日20ドルの給付金に加え、手術給付金が支払われるというものでした。給付金の用途を限定せずに治療のための通院や宿泊費に利用できるなど、がん治療に伴う経済負担を保障するという画期的な商品でしたが、当初は生活者の関心は高くありませんでした。

Aflac(米国)

そうしたなか、1964年に3兄弟の父親が肺がんを患い、1年間の闘病の末に他界。彼らはがん闘病の大変さを自ら知ることになりました。そこで、彼らは〈がん保険〉に事業を特化するために小口保険の事業を他社に売却し、さらに1967年からは企業や同業者組合等の組織を通じて従業員に保険を販売する集団販売方式をスタートさせたことで業績も飛躍的に伸びるようになりました。

そして1970年、創業者の一人ジョン B. エイモスが大阪万国博覧会のために来日すると、風邪予防のためにマスクをする日本の生活者の衛生意識の高さに着想を得て、日本の市場調査を行った結果、すでにがんによる死亡数が全体の2番目に高いことなどを理由に〈がん保険〉が日本でも受け入れられると考え、日本進出を決意しました。そして、事業認可取得に向けた4年に及ぶ苦難に満ちた道のりの末、1974年11月、日本でも〈がん保険〉が誕生しました。

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 最高経営責任者の役割には「戦略」と「戦術」という二つの面があると思います。戦略上の役割は会社としてどこに向かおうとしているかを示すビジョンを策定すること、そして投資家を含むステークホルダーがそのビジョンを確実に理解できるよう、極めて透明性の高い業務運営に懸命に取り組むことです。戦術の面では、このビジョンを実現するための取り組みを統括し、進捗をモニタリングしながら、適切な人財を、適切な時に、適切なポジションに配置する責任を負っています。もちろん、最高経営責任者の最大の職責の一つには、当社業務の効果的かつ効率的な運営、経営目標の達成及び財務の健全性との間で最適なバランスを保つという使命もあります。最終的には、そのことがご契約者をお守りすると同時に、株主価値の向上につながるものと考えています。

Q コミュニティにおけるAflacの役割とは何でしょうか?

A コミュニティにおいて積極的な役割を果たし良き企業市民であることは、それが単に正しい行いであるということにとどまらず、ビジネスの面でも意味のあることだと、常々考えています。このような考え方は、近年投資家の注目するところとなっていますが、Aflacではごく自然なものとなっています。当社が注力している慈善活動の例として、24年前に開始したアトランタ小児病院のAflacがん・血液病センターへの支援と18年前に日本で開設したペアレンツハウスが挙げられます。こうした活動にともに取り組むことを通じて、私のこれまでの想像をはるかに超えた強い企業文化が育まれました。さらに、私たちは「My Special Aflac Duck」を開発し、関与のレベルをさらに引き上げました。私たちのコミュニティのなかやその周りにいる人々の人生をより良いものにするために、でき得ることをすること、それがAflacで働く者の喜びであり、特権でもあるのです。

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

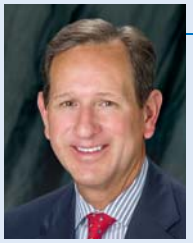
※本インタビューは、Aflac Incorporatedの年次報告書(2018 YEAR IN REVIEW)からの抜粋です。

Aflac Incorporatedの取締役一覧

11人の取締役のうち、10人が独立社外取締役です。

ダニエル P. エイモス

67歳。アフラック及びAflac Incorporated会長兼最高経営責任者。1973年よりアフラックに勤務。1983年にアフラック社長、1987年にアフラック最高執行責任者に任命された。1990年にはAflac Incorporated最高経営責任者、2001年にはAflac Incorporated会長に任命された。1983年にAflac Incorporated取締役就任。



W. ポール バウワース

62歳。ジョージア・パワー社会長・社長兼最高経営責任者。現職以前はサザン・カンパニー社の最高財務責任者を務め、サザン・パワー、サザン・カンパニー・ジェネレーション、旧英国現地法人の社長兼最高経営責任者を務めた。米国ユダヤ人協会から、「National Human Relations Award」を、Council for Quality Growthから「Four Pillars Award」を授与された。また、州知事より、ジョージア州トラスティーに任命された。2013年にAflac Incorporated取締役就任。

福澤 俊彦

62歳。中央不動産株式会社の代表取締役社長兼最高経営責任者。現職以前は株式会社ユウシュウ建物の代表取締役社長兼最高経営責任者、株式会社みずほ銀行常務執行役員、みずほ信託銀行株式会社代表取締役副社長などを歴任。日本における36年間の銀行勤務を通じて、ビジネスとIT分野における広範な知識と、金融サービスに関する幅広い経験を有する。2016年にAflac Incorporated取締役就任。

ダグラス W. ジョンソン

75歳。公認会計士。アーンスト・アンド・ヤング監査パートナーを退任。キャリアの大半において生命保険及び医療保険業界の企業監査に従事。2003年にAflac Incorporated取締役就任。

ロバート B. ジョンソン

74歳。2003年よりポーター・ノヴェリ社のシニア・アドバイザーを務め、2014年退任。元ワン・アメリカ基金（アメリカのすべての人種間の対話と結束を促す機関）の会長兼CEO。クリントン政権下で大統領補佐官及びワン・アメリカに対する大統領イニシアチブの理事を務めた。2002年にAflac Incorporated取締役就任。

トーマス J. ケニー

55歳。2011年12月より米国教職員保険年金連合会基金トラスティーを務め、2017年、同連合会基金会長。以前に同連合会基金投資委員会会長を務めた。それ以前は、25年間のキャリアのなかで、ゴールドマン・サックス社及びフランクリン・テンプルトン・ファンド・グループにおいてさまざまな要職に就く。2015年にAflac Incorporated取締役就任。

キャロル F. ロイド

60歳。公認会計士。アーンスト・アンド・ヤングLLPの副会長及びマネージング・パートナーを退任。38年以上にわたるその経験とリーダーシップの上に、米国及びカナダの大規模な金融サービス、保険、及びヘルスケアの各分野で豊富な経験を積むとともに、財務報告、取締役会に関するガバナンスや法的事項、規制上の法令遵守、内部監査及びリスク管理に関するコンサルティングの分野でもリーダーシップを発揮。2017年にAflac Incorporated取締役就任。

ジョセフ L. モスコウィッツ

65歳。25年以上にわたって勤務したプライメリカ社のエグゼクティブ・バイス・プレジデントを退任。同社では、チーフ・アクチュアリーをはじめさまざまな要職を経た後、プロダクト・エコノミクス及びフィナンシャル・アナリシス・グループを率いた。プライメリカ社入社以前は、サン・ライフ・インシュアランス・カンパニー・オブ・アメリカにおいてバイス・プレジデントを務めた他、KPMGにも勤務。米国アクチュアリー会フェロー、米国アクチュアリー学会会員。2015年にAflac Incorporated取締役就任。

バーバラ K. ライマー

70歳。公衆衛生博士。ノースカロライナ大学チャペルヒル・ギリングス・グローバル公衆医療学部に10年以上にわたり卒業生特別教授兼学部長として在職中。元アメリカ国立癌研究所のがんコントロール・人口研究局局長。2008年に米国医学研究所のメンバーに選出され、2011年から2019年まで、プレジデンツ・キャンサー・パネルの会長を務めた。1995年にAflac Incorporated取締役就任。

キャサリン T. ローラー

65歳。エモリー大学の理事会トラスティー、2001年から2015年までの間プリンストン大学の学術プログラムの副学部長を務めた後、同大学の名誉副学部長を務めている。この役職に就く前、ローラー博士は1988年よりプリンストン大学において、准学部長、カレッジの学部長補佐を含むいくつかの学術的な要職に就いていた。コロンビア大学では、1982年から1988年までの間、助教を務めた。2017年にAflac Incorporated取締役就任。

メルビン T. スティス

72歳。シラキュース大学のマーティン J. ウイットマン・スクール・オブ・マネジメントの名誉学部長。以前にフロリダ州立大学の経営管理学部学部長及びジム・モラン・プロフェッサーを務め、現在、名誉学部長。米国陸軍情報指令部で大尉を務めた後、2015年に退任するまでの35年間、マーケティング及びビジネスの教授を務めた。2018年1月、ノーフォーク州立大学の暫定学長に就任。2012年にAflac Incorporated取締役就任。

※ダニエル P. エイモス以外は独立社外取締役です。
（2019年3月末時点）

■ 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

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 2019 (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

2019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

UD FONT
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。

ミックス
責任ある木質資源を使用した紙
FSC® C012257

VEGETABLE OIL INK

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。

㊎779970(00) AF.19.08.17300(新)