

2018年8月31日

「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について

アフラック生命保険株式会社（代表取締役社長：古出 眞敏）は、2017年に策定した「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※をまとめました。

当社は、お客様本位の業務運営をより一層推進するため、2017年6月に「お客様本位の業務運営に係る方針」を策定するとともに、その取り組み状況を定期的に公表することとしています。今般、本方針に係る2017年7月から2018年6月末の取り組み結果をまとめましたので、別添のとおりにお知らせいたします。

当社は今後も、本方針に基づく業務運営の状況について定期的に検証、見直しを行い、これまで以上にお客様にご満足いただけるようお客様本位の業務運営のさらなる推進に取り組んでまいります。

なお、当社の「お客様本位の業務運営に係る方針」及び「お客様本位の業務運営に係る取り組み状況」については、当社オフィシャルホームページでご覧いただけます。

https://www.aflac.co.jp/corp/aflac/aflac_satisfaction_customer_oriented.html

※「消費者志向自主宣言に基づくフォローアップ活動」を兼ねます。

「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について



2018年8月

アフラック生命保険株式会社

本資料は当社の「お客様本位の業務運営に係る方針」に関する、2017年7月から2018年6月末までの主な取り組みについてまとめたものです。
なお、本取り組みは当社の「消費者志向自主宣言」に基づくフォローアップ活動を兼ねています。

- 「方針1. 保険商品・サービスの開発、お客様へのご提案」の取り組み ……P2
- 「方針2. 保険契約ご継続中におけるサポート」の取り組み ……P7
- 「方針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」
の取り組み ……P9
- 「方針4. 販売代理店の育成、従業員の教育等」の取り組み ……P10
- 「方針5. お客様本位の業務運営を実現するための態勢」の取り組み ……P12

「方針1. 保険商品・サービスの開発、お客様へのご提案」に関する取り組み

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

- 2018年4月に発売した「生きるためのがん保険Days 1」および「生きるためのがん保険Days 1 プラス」では、最新の医療動向を反映するだけでなく、当社に寄せられたお客様の声や、がん経験者を含む多くのお客様へのインタビューを参考に、商品開発を行いました。

- 同じく、「生きるためのがん保険Days 1」および「生きるためのがん保険Days 1 プラス」では、「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、保険料を割り増す特別保険料率の適用によって、ご加入いただけるようになりました。

- 既に当社のがん保険にご加入いただいているお客様向けの商品である「生きるためのがん保険Days 1 プラス」では、ご加入中のがん保険の保障内容や、ご希望の保険料水準等のお客様ニーズに合わせて、所定の範囲内で保障内容を自由に設計できる仕組みを採り入れました。



健康に不安のある方向け



あなたの保障を最新化



- 既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に、ダイレクトメールやフォローコールを通してご契約者専用のがん保険を積極的にご案内しています。2018年4月には、「生きるためのがん保険Days 1 プラス」の発売と合わせ、ダイレクトメールと連動させたテレビCMの放映に加え、お客様への訪問活動を強化するなど、多くのお客様にがん治療の変化に合わせた保障の最新化の大切さをお伝えしています。



- 当社販売代理店が利用する設計書システム（みらいシミュレーター）を改良し、「生きるためのがん保険Days 1 プラス」のご提案に際し、ご契約いただいているがん保険の保障内容を表示した上で、最新のがん治療に対し不足している保障を提示する機能を導入しました。ダイレクトメールによりご契約者向けの追加保障のご案内を行う際にも、同様の情報提供を行っています。

販売作成日：2018年03月05日
提案書ID：A10000003255
代理店コード：2000002-001

今後のがん保障

右上に記載の振替作成日現在における見積基準日：2018(平成30)年5月1日時点のご契約内容及び、それに基づくご提案・設計内容となります。

お客様情報		性別	生年月日	契約年齢
ご契約者	田島家 太郎	様	男性	1953年06月01日 64歳
被保険者	田島家 太郎	様	男性	1953年06月01日 64歳

●がん保障 保険料のご案内 (B:個別料率) * 家族契約の場合は「家族契約保険料」を表示しています。

	A 現在加入のがん保険	B がん保険Days 1 プラス	A+B 今後のがん保障
	月払 6,160円 半年払 - 年払 -	月払 3,869円	月払 10,029円 半年払 - 年払 -

保障種類	保険期間/ 保険料 支払期間	保障額	
診断給付金	終身/終身	一時金として1回限り がん 200万円	一時金として1回限り がん 10万円 上皮内新生物 1万円
特定診断給付金	※1 終身/終身	-	-
入院給付金	終身/終身	※2 1日につき 20,000円	※2 1日につき 20,000円
通院給付金	終身/終身	※2 1日につき 10,000円	※2 1日につき 5,000円
手術治療給付金 放射線治療給付金 (手術給付金を含む)	終身/終身	-	1回につき 5万円
がん再発治療給付金	※3 10年/10年	-	治療を受けた月ごと 5万円(給付回数2回)

- WEBブラウザを利用し、電子申込書を作成するツールである「デジモ2」について、操作性・視認性といったお客様にとっての利便性を向上させるとともに、その場でお客様の健康状態を告知いただくことで、お引き受けできるかの目安が確認いただけるようになりました。また、お申込み時に「デジモ2」で「ご契約者様専用サイト」にご登録いただくと、「デジモ2」でお申込みいただいた内容や、お申し込み後の状況を同サイト上でご確認いただけます。



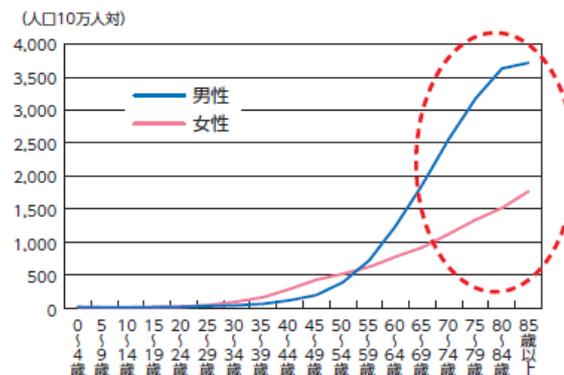
- オフィシャルホームページに、障がいをお持ちのお客様向けにご案内ページを設置しました。耳や言葉、目の不自由なお客様からのご相談やお問い合わせにも、一層寄り添った対応をまいります。



- 重要な情報のわかりやすい提供を実現するため、新商品や商品改定における募集資料作成にあたり、以下の取り組みを実施し、募集資料に反映する仕組みとしています。
 - ① 複数回にわたり生活者調査を行い、生活者の声（色の識別性、紙面における文字量、文字の大きさ、言葉遣い等）を募集資料に反映させています。
 - ② 消費者団体との意見交換を定期的実施し、募集資料に対するご意見、お客様保護の観点からの改善すべき点等のご意見を受け、募集資料作成時の参考としています。

- 保険商品のパンフレット等の募集資料において、「年齢別のがん罹患率」や「子供向けの医療費助成制度」に関する情報を記載し、お客様に正しくご理解いただけるよう改訂しました。

●がんにかかる割合
全国年齢階級別推定罹患率（2013年）



国立がん研究センター がん情報サービス「がん登録・統計」より作成

05 医療費助成制度について

お子さまが医療機関で治療等を受けた際には、その費用の一部または全額が地方自治体から助成される制度があります。制度の名称、助成内容は地方自治体によって異なりますので、詳細は、お住まいの地方自治体にお問い合わせください。

- ご契約内容をお知らせし、保障の見直しや給付請求などの際にお役立ていただく資料として、ご契約者あてに「アフラックメール（ご契約内容のお知らせ）」を郵送しています。
- アフラックメールに同封している「安心ガイド」では、ご契約者にご利用いただけるサービスや給付金等のご請求方法などを詳しく掲載しています。
- アフラックメール・安心ガイドの作成にあたっては、より見やすい資料とするために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）の基準を満たす内容としています。



1Z1234567(1)

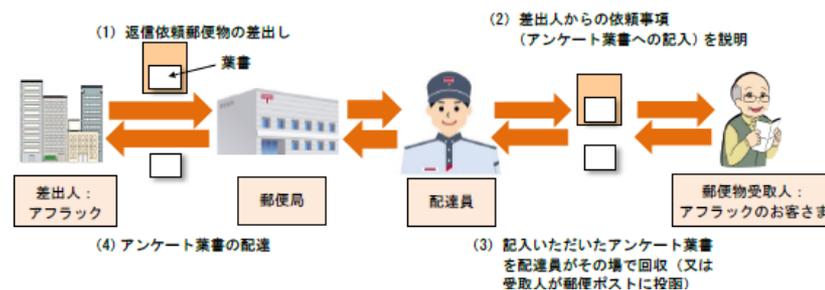


「方針2. 保険契約ご継続中におけるサポート」に関する取り組み

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

- 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の新たなサービスを2017年7月から開始しました。このサービスは日本郵便が提供する特殊取扱サービス「返信依頼郵便」を利用して行うもので、生命保険会社が、日本郵便の配達ネットワークを生かして高齢のお客様への現況確認を行う、これまでにない先駆的な取り組みです。

- ご登録住所の変更手続きや給付金の請求書類のお取り寄せに対して、多様な手段を提供する一環として、24時間自動音声応答サービスを開始しました。音声認識技術を活用したサービスでお電話で手続きを完了できるため、パソコン操作が苦手なお客様の利便性も向上しました。



<住所変更手続き>

☎ お電話で

24時間 **24時間いつでも住所変更!**

お客様の発話と数字の入力のみで、住所を変更できます。

アフラック住所変更サービス

0120-570-269 年中無休 (24時間受付)

<給付金請求書類のお取り寄せ>

- 1 自動音声応答サービスによる請求書類のお取り寄せ
- 2 必要書類のご返送
- 3 給付金のお受け取り



- コールセンターにおいてより一層高いお客様満足度を実現するため、2016年12月には、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」の認証を生命保険業界で初めて取得しました。2017年10月には認証を更新し、Release6.0を取得しました。



- お手続きの内容により分散していたお客様からのお問い合わせ先を、コールセンターに集約しました。コールセンターにおいて対応品質・応答率を一元管理することにより、お客様視点に立ったさらなるサービスの向上に取り組んでいます。



- がん保険や医療保険の先進医療給付金を、受取人ではなく、先進医療を実施した医療機関に当社から直接支払う「先進医療給付金直接支払サービス」を進めています。これにより、お客様の一時的な費用負担が軽減され、安心して受療いただけるようになりました。



「方針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」に関する取り組み Afjac

- 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。

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

なお、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）

- 保険金・給付金等のご請求に関する専門的なご質問やご相談にお応えするため、専用のコールセンターを設け、保険金等支払部門のスタッフが対応しています。

- 当社は「お客様にとって価値ある最良の商品・サービス」を提供するため、その担い手である代理店の販売体制を強化し、より幅広く商品・サービスを提供できるよう、代理店をサポートしています。例えば、代理店の特性・成長レベルに応じて、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。



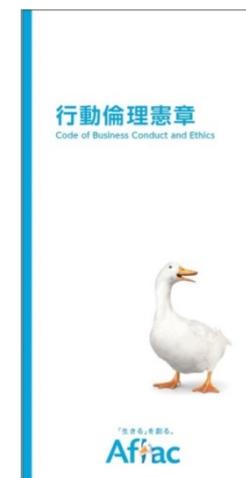
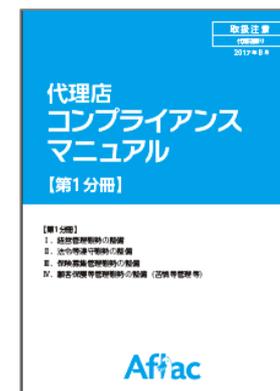
- 代理店のお客様対応の品質のさらなる向上にむけ、代理店の活動状況を評価する枠組みを設け、より一層代理店の募集品質向上・お客様対応力強化に向けた動機付けとしています。

「方針4. 販売代理店の育成、従業員の教育等」に関する取り組み

- 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。

- 代理店に対して、保険商品の知識やコンサルティングスキルの習得を目的とした研修を実施しています。また、代理店における保険募集に関する法令等の遵守、個人情報の適切な管理等を行うための態勢整備に係る支援を継続的に行っています。

- 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」に対して、全役職員は毎年一回、誓約を行っております。（2017年9月）
- 当社の役職員に対して、「行動倫理憲章」に関するコンプライアンス研修を実施しました。（2018年第1四半期）



- 当社は、多様化するお客様のニーズにお応えできるよう「ダイバーシティの推進」に積極的に取り組んでおり、現在は女性の活躍推進に優先的に取り組んでいます。
- 2014年9月策定の「女性の活躍推進プログラム」にて重要推進6領域を定め、明確なトップコミットメントと推進体制の下、女性の育成登用を進めています。研修やメンタリングの他、ロールモデルとの交流などネットワークの構築を図っています。こうした取り組みに対し、外部評価をいただいています。



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
「えるほし」

※最高評価
「三段階目」に認定

(主催：厚生労働省)



- 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)



- 2017年度「なでして銘柄」



(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。

「方針5. お客様本位の業務運営を実現するための態勢」に関する取り組み



- 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。

- 当社では「利益相反管理方針」等の規程を定め、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引（利益相反の可能性のある取引）の把握・管理を行っています。
- 利益相反管理の統括は、コンプライアンス統括部が担当しており、四半期ごとに関係部に対して対象取引の有無を確認しています。
- 今期間（2017年7月から2018年6月末）においても、各四半期の翌月に確認を行い、その結果対象取引は認められませんでした。

対象取引の類型	お客様と当社の間	お客様と当社の他のお客様
利害対立型	お客様と当社または当社関連会社等の利害が対立する取引	お客様と当社または当社関連会社等の他のお客様の利害が対立する取引
競合取引型	お客様と当社または当社関連会社等が同一の対象に対して競合する取引	お客様と当社または当社関連会社等の他のお客様とが競合する取引
情報利用型	当社がお客様との関係を通じて入手した情報を利用して当社または当社関連会社等が利益を得る取引	当社がお客様との関係を通じて入手した情報を利用して当社または当社関連会社等の他のお客様が利益を得る取引

- お客様から寄せられたお申し出のうち「苦情」「相談・要望」「感謝」に関するものを「お客様の声」として専用のデータベースに登録しています。「お客様の声」データベースに登録された内容を分析し、業務の改善が必要な場合は改善に取り組んでいます。

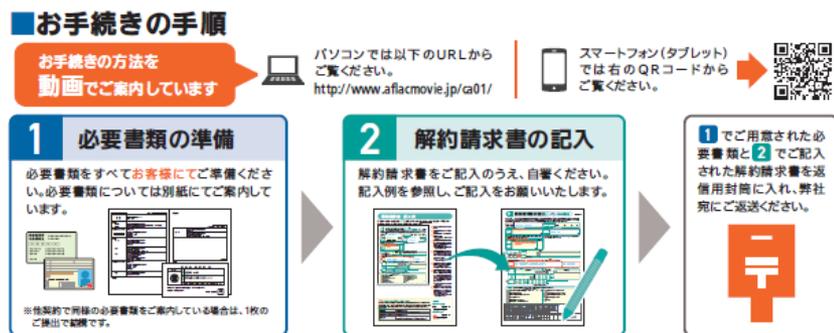
【改善事例①】

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

【改善事例②】

解約及び名義変更の手続きの際、必要書類の説明や記入項目のガイダンスなどを動画でわかりやすくご案内する「お手続きサポート」を導入しました。お客様にスマートフォンやタブレット端末などで動画をご覧いただくことで、書類の不備を未然に防ぐことができるほか、お手続きにおけるご負担を軽減することが可能になりました。

（2018年1月に導入）



- 2017年も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になっているか、第三者機関による評価を受けました。その結果、同指針に準拠した苦情対応プロセスを構築、運用していることが確認されました。

