

2017年6月30日

## 「お客様本位の業務運営に係る方針」の策定について

アフラック（日本における代表者・社長：山内 裕司）は、お客様本位の業務運営をより一層推進するため、「お客様本位の業務運営に係る方針」（別紙参照）を策定いたしました。

当社は、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、社会のお役に立つ存在であり続けることを目指して企業活動を行っています。また、企業理念に「お客様第一」を掲げ、お客様一人ひとりが創る自分らしく充実した人生を願い、お客様のことを親身になって考えられる心を大切にしています。

今般、金融庁が公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、これまで以上にお客様にご満足いただける保険会社であるために、当社における「お客様本位の業務運営に係る方針」を策定し、お客様本位の業務運営の主な取り組みをまとめた「お客様本位の業務運営に係る取り組み状況」とともに公表いたします。

今後もお客様の最善の利益を追求し、お客様から信頼され選ばれる会社であり続けるために、本方針に基づく業務運営を推進してまいります。

以上

## お客様本位の業務運営に係る方針

アフラック（以下、当社）は、「がんに苦しむ人々を経済的苦難から救いたい」との思いから、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、社会と共有する新たな価値を創造していくことが必要不可欠と考えています。

また、当社は「お客様第一」を企業理念に掲げ、お客様一人ひとりが創る自分らしく充実した人生を願い、お客様のことを親身になって考えられる心を大切にしています。

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

### 1. 保険商品・サービスの開発、お客様へのご提案

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

### 2. 保険契約ご継続中におけるサポート

- ・ 当社は、お客様に保険金・給付金を確実に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。