

2020年3月30日

「個人情報の取り扱いについて（プライバシーポリシー）」 の改定について

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、この度、個人情報の取り扱いに関する考え方の明示、ならびに個人情報の取得や利活用における同意取得の在り方などの一層の明確化を目的として、「個人情報の取り扱いについて（プライバシーポリシー）」を改定し、3月31日から当社ホームページに掲載するとともに運用を開始します。

現在、デジタルテクノロジーとデータを高度に活用して経済成長と社会課題の解決を両立する社会—Society5.0—の実現に向けて、官民を挙げて本人の適切な同意や理解を得た個人データの活用、およびその成果の社会的還元に向けた仕組み作りが進められています。

こうしたなか、当社も自社を取り巻く経営環境や社会的要請を踏まえて、これまでも個人情報の取り扱いに関する方針等を定めた「個人情報の取り扱いについて（プライバシーポリシー）」の見直しを行ってきました。

今回の改定においては、当社のコアバリュー（基本的価値観）に基づくCSV経営の考え方を「アフラックの個人情報の取り扱いに対する理念」として反映したほか、お預かりする個人情報に関する4つの取扱方針を「個人情報取り扱いの要点」として定めるなど、個人情報の取り扱いに対する当社の考え方と具体的な取扱方法をより明確に掲げました。

改定の主なポイントは以下のとおりです。詳細は別紙をご参照ください。

主な改定ポイント

- 個人情報の取り扱いに関する当社の考え方および具体的な取扱方法について、どなたでもご理解いただけるように簡潔な表現とともに3層構造（理念、要点、詳細）にて整理することで読み易さを重視しました。
- 「アフラックの個人情報の取り扱いに対する理念」「個人情報取り扱いの要点」などを定め、個人情報の取り扱いに対する当社の考え方をより明確に掲げました。
- 個人情報の収集にあたっては、その利用目的について、書面やシステムを通じて明示的に本人の同意（オプトインによる同意）を取得することを明記しました。
- 匿名加工情報※の利用にあたっては、個人の権利利益を配慮し、社会と共有できる新たな価値の創造という当社のブランドプロミスの趣旨に沿って利用する旨を明記しました。
- 個人データの第三者提供にあたっては、個人の権利利益を配慮し、個人情報をお預かりする際の書面やシステムを通じて、明示的に同意を取得する旨（オプトアウトによる第三者提供の禁止）を明記しました。

※匿名加工情報とは、個人情報を「個人を特定できない状態」に加工し、さらに復元もできないようにした情報です。

なお、本改定に合わせて「採用応募者の個人情報の取り扱いについて（プライバシーポリシー）」も改定します。（詳細参照：URL https://www.aflac.co.jp/recruit/home_privacy_recruit.html）

当社は、「生きる」を創るリーディングカンパニーへの飛躍を目指し、VISION2024 を掲げ、誰もが安心して健やかに自分らしく生きる社会の実現に貢献していくため、お客様からお預かりする個人情報を適正かつ安全に活用することで、これからもお客様やビジネスパートナーをはじめとするステークホルダーに新たな価値を提供していきます。

個人情報の取り扱いについて（プライバシーポリシー）

1. アフラックの個人情報の取り扱いに対する理念

- 私たちアフラック生命保険株式会社（アフラック）は、みなさまからお預かりする個人情報を何よりも重要なものとして公正かつ誠実に取り扱い、大切に守ることが極めて重要であると認識しています。法令等※1を遵守することはもちろん、みなさまにご安心いただけるよう、倫理的、社会的な観点からもその取り扱いを考慮し、高度なセキュリティによってお守りします。
- 私たちアフラックは「生きる」を創るというブランドプロミスに沿い、誰もが安心して健やかに自分らしく生きる社会の実現に貢献します。そのために、みなさまからお預かりする個人情報を適正かつ安全に活用することを通じて、時代とともに変化するお客様やビジネスパートナーをはじめとするステークホルダーのニーズに、よりの確にお応えしたいと考えます。

2. 個人情報取り扱いの要点

アフラックは、みなさまからお預かりする個人情報を、公正に活用するとともに、価値を提供します。みなさまからお預かりする個人情報は、高度なセキュリティによってお守りします。

公正かつ 誠実であること	個人情報を公正かつ誠実に取り扱い、個人情報をご提供いただくご本人の不利益になるようなことはしません。
安全にお守り すること	みなさまからお預かりする個人情報は、高度なセキュリティによってお守りします。
透明性を確保 すること	個人情報の収集にあたっては、個人情報を提供いただくご本人にご理解いただけるように個人情報の利用目的を明示し、同意を得ます。
価値を提供 すること	みなさまからお預かりする個人情報は、より良いサービスをお届けできるように活用します。

3. 個人情報取り扱いの詳細

1. 利用する目的について

みなさまからお預かりする個人情報は、利用目的の達成に必要な範囲で利用します。

アフラックにおける個人情報の利用目的は、以下のとおりです。（本項 1. においてはマイナンバーを除きます。マイナンバーについては、「3. 情報の性質に応じた取り扱いについて」をご覧ください）

- 1) 各種保険契約の引受・継続・維持管理、保険金・給付金等の支払い
- 2) アフラック、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) アフラックの業務に関する情報提供・運営管理、商品やサービスの充実（お客様の体験価値向上や商品開発等）
- 4) アフラックおよ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随する業務の遂行
- 5) 外国の法令等に基づき、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

各種商品やサービスの詳細につきましては、[こちら](#)をご確認ください。

2. 収集する方法について

アフラックは、書面やシステムを通じて個人情報を収集する場合、あらかじめその利用目的を、個人情報を提供いただくご本人にご理解いただけるよう明示し、同意を得ます。

また、不要な情報は収集しません。

アフラックは、書面やシステムを通じて個人情報を収集する場合、「何のために利用するか」という目的を、明確に示すようにしたうえで、個人情報をご提供いただくご本人の同意のもとに、その目的の達成に必要な項目に限定して個人情報を収集します。

（本項 2. においてはマイナンバーを除きます。マイナンバーについては、「3. 情報の性質に応じた取り扱いについて」をご覧ください）

■ 収集方法

主な収集方法は、保険申し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への記入、アンケート回答、電話（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）等です。

■ 利用目的の明示方法

個人情報の収集にあたっては、アフラックは、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、契約申し込み時等、個人情報をお預かりする際に明示します。

3. 情報の性質に応じた取り扱いについて

みなさまからお預かりする個人情報は、すべて厳重に取り扱い、情報の性質に応じてルールを定め、適切な管理を行います。

みなさまからお預かりする個人情報を「個人を特定できない状態」に加工し、研究機関等との間で、利用目的以外の用途にも活用することがあります。匿名加工情報は、個人の権利利益に配慮し、「生きる」を創るというブランドプロミスに沿う、社会と共有できる新たな価値の創造に向けた用途に用います。

アフラックは、みなさまからお預かりする個人情報について、情報の性質に応じた管理方法を社内規程として整備することで、不正行為や情報漏えいにつながらないよう、厳重に管理しています。

■ 個人情報

個人情報とは、氏名や住所等、特定の誰かを識別することができる情報です。

アフラックは、個人情報を、上記 1. の利用目的の範囲で利用します。ただし、法令等により、利用目的の範囲を超えて個人情報を取り扱うことが認められている場合は、この限りではありません。

■ センシティブ情報

センシティブ情報とは、個人情報のうち、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等、法令等で定められた特に配慮が必要な情報です。

アフラックは、センシティブ情報を、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等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、ご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ご本人の同意に基づき、ご本人確認に用いる場合

■ マイナンバー（個人番号）

マイナンバーとは、日本国内に住民票を有するすべての方に対して、一人一人に割り振られた 12 桁の番号です。

アフラックは、マイナンバーを番号法等に基づき、適正な方法で収集するとともに、以下の事務に必要な範囲においてのみ利用します。また、アフラックは、番号法等で限定的に認められている場合を除き、マイナンバーを第三者に提供しません。

- 保険取引に関する支払調書作成事務
- その他法令等に定める個人番号関係事務等

■ 匿名加工情報

匿名加工情報とは、個人情報を「個人を特定できない状態」に加工し、さらに復元もできないようにした情報です。

アフラックが作成した匿名加工情報を研究機関等との間で、活用することがあります。匿名加工情報は、個人情報をご提供いただくご本人の権利利益に配慮し、「生きる」を創るというブランドプロミスに沿う、社会と共有できる新たな価値の創造に向けた用途に用います。

匿名加工情報を取り扱う場合、作成の元となった個人情報のご本人を識別するための行為をしません。

匿名加工情報を作成する場合には、以下の対応を行います。

- 法令等で定める基準に従って、適正な加工を施します。
- 法令等で定める基準に従って、削除した情報や加工の方法に関する情報の漏えいを防止するために安全管理措置を講じます。
- 作成した匿名加工情報に含まれる個人に関する情報の項目を公表します。

匿名加工情報を第三者に提供する場合、以下の対応を行います。

- 提供しようとする匿名加工情報に含まれる個人に関する情報の項目と提供の方法を公表します。
- 提供先となる第三者に対して、提供する情報が匿名加工情報であることを明示します。

第三者に提供される匿名加工情報および、アフラックが作成する匿名加工情報に含まれる情報の項目等、必要な事項は随時[こちら](#)に掲載します。

アフラックによる匿名加工情報の取り扱いに関する苦情、ご相談、ご質問に関しては「6.お問い合わせについて」をご覧ください。

■Cookie

アフラックは、アフラックの商品やサービスの充実等の目的のため、法令等で認められている方法を遵守することを前提に、Cookie 情報を使用して一定の情報を収集する場合があります。詳細は[こちら](#)をご覧ください。

4. 第三者への提供について

みなさまからお預かりした個人データは、ご同意いただいた場合、その他法令等により認められている場合に限り、アフラックから第三者への提供を行います。

個人データをご提供いただいたご本人に対して不利益になるような第三者への提供は行いません。

また、上記 1. の利用目的の達成に必要な範囲で、アフラック以外の第三者が取得した個人データの提供を受ける場合があります。このような場合においても、当該個人データの取得経緯を確認する等、法令等に定められた適切な措置を講じたうえで提供を受けます。

個人データをご提供いただいたご本人の権利利益に十分配慮し、「知らないうちに誰かに提供される」ことがないように仕組みづくりを徹底します。

アフラック以外の第三者に個人データを連携・提供する場合は、お客様から情報をお預かりする際の書面やシステムを通じて、明示的な同意を得ます。^{※2}

※2 業務委託先への提供等、法令等によりご本人の同意が不要な場合を除きます。

■個人データ

個人データとは、個人情報等を容易に検索することができるようにした個人情報データベース等を構成する個人情報です。アフラックは、次の場合に個人データをアフラック以外の第三者に提供します。

- 上記 1. の利用目的の達成に必要な範囲で、後述の代理店を含む業務委託先へ提供等する場合
- 保険制度の健全な運営のために共同利用している場合（下記【4】保険制度の健全な運営に必要な場合】に記載のとおりです）
- 法令等に基づく場合
- その他、お客様が同意している場合（下記【3】アフラックの業務委託先以外の第三者への情報提供】に記載するときを含みます）

なお、センシティブ情報、マイナンバーおよび匿名加工情報については、「3. 情報の性質に応じた取り扱いについて」をご覧ください。

1) アフラックの業務委託先に対する提供

➤ 代理店に対する提供

アフラックは代理店制度を採用しており、上記 1. の利用目的のためにお客様の個人情報をアフラック指定の代理店に対して提供します。

なお、アフラック指定の代理店とは、以下の範囲の代理店となります。

- ① 契約の全部または一部を担当させていただく代理店（お客様担当代理店）
- ② 保険契約者が所属される企業等の許可を得て、当該企業において各種商品やサービスの案内・提供・維持管理等を行っている代理店（企業等担当代理店）
- ③ お客様担当代理店または企業等担当代理店が提携するアフラックの承認を受けた代理店
- ④ 保険契約者から個人情報の提供につきご了解いただいた代理店
- ⑤ その他、上記 1. の利用目的を達成するために必要な範囲にある代理店

➤ 代理店以外のアフラックの業務委託先に対する提供

アフラックは、お客様にアフラックのサービスをお届けするため等、上記 1. の利用目的のためにお客様の個人情報を、アフラックの業務委託先に対して提供します。

2) アフラックの関連会社間での共同利用

アフラックは、以下の関連会社間で、保有する個人データ（ただし、マイナンバーを除く）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 およびその子会社等
- 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・アフラックの各種商品やサービスのご案内およびご提供その他これに付帯する業務を遂行すること
外国の法令等に基づき、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

3) アフラックの業務委託先以外の第三者への情報提供

➤ 提携会社・関連会社との間での相互提供

サービスの提供対象となる保障内容のお申し込みをした方に限り、提携会社・関連会社の取り扱う各種商品やサービスの案内・提供・維持管理のため、提携会社・関連会社との間で個人情報の相互提供を行うことがあります。

➤ 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

保険契約について上記いずれかの特約の適用がある場合は、各種保険契約の継続・維持管理等のために、保険料集金に必要な個人情報のほか、お客様の連絡先を含めた本目的の達成に必要な個人情報等を、お客様が所属される団体、準団体、集団もしくは特別集団、お客様が指定された保険料振替口座を管理する金融機関、集金代行会社、または、お客様が利用されるクレジットカード会社と、アフラックとの間で相互に提供します。

➤ 再保険の利用

保険会社は、お客様の保険契約について、引受リスクを適切に分散するために再保険（再々保険以降の出再を含みます）を行うことがあります。この場合、保険会社は、再保険の対象となる保険契約の特定に必要な個人情報のほか、当該保険契約に関する支払結果および支払査定時に利用する個人情報を再保険の引き受けを行う保険会社に対して提供します。

➤ その他

被保険者の告知内容や診査結果を契約者または申込者に知らせることがあります。

アフラックの照会に対し、被保険者を診察した医師・医療機関がその健康状態等を報告する場合があります。

保険契約は、契約者・被保険者・受取人がそれぞれ別の方となる場合があります。そのため、保険会社は、保険契約に関するお知らせを行い、上記 1. の利用目的を達成しようとする場合に、契約者の個人情報を被保険者や受取人に対し、被保険者の個人情報を契約者や受取人に対し、受取人の個人情報を契約者や被保険者に対し、それぞれ提供することがあります。

また、被保険者を同一とする他の保険契約の契約者・受取人等に対しても契約者・被保険者・受取人の個人情報を提供することがあります。

4) 保険制度の健全な運営に必要な場合

➤ 契約内容登録制度・契約内容照会制度

アフラックは、一般社団法人生命保険協会、一般社団法人生命保険協会加盟の各生命保険会社および全国共済農業協同組合連合会とともに、保険契約もしくは共済契約等（以下「保険契約等」といいます）のお引き受けの判断または保険金もしくは給付金等（以下「保険金等」といいます）のお支払いの判断の参考とすることを目的として、保険契約等に関する所定の情報を共同して利用しております。詳細につきましては、[こちら](#)をご確認ください。

➤ 支払査定時照会制度

アフラックは、一般社団法人生命保険協会、一般社団法人生命保険協会加盟の各生命保険会社、全国共済農業協同組合連合会、全国労働者共済生活協同組合連合会および日本コープ共済生活協同組合連合会とともに、保険金等のお支払いの判断または保険契約等の解除もしくは無効の判断の参考とすることを目的として、保険契約等に関する所定の情報を共同して利用しております。詳細につきましては、[こちら](#)をご確認ください。

5. 安全管理について

みなさまからお預かりする個人情報は、何よりも重要なものとして、お守りするための体制を構築し、暗号化や不正アクセス防止といったセキュリティ対策を徹底します。

アフラックは、みなさまからお預かりする個人情報を最大限大切に守るために、以下のとおり対応します。

- 個人データは社内規程で定めた期間のみ保管します。
- 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。
- 個人情報管理責任者を定め、個人データおよびマイナンバーの漏えい、滅失またはき損の防止、その他の個人データおよびマイナンバーの安全管理のために、各種取り扱い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等のセキュリティ対策により、必要かつ適切な措置を講じます。
- 従業者に対する指導・教育等を通じ、適切に個人データおよびマイナンバー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、個人データおよびマイナンバーを業務委託先に提供する場合には、業務委託先に対して必要かつ適切な監督を行います。
- 「情報管理推進委員会」を設け、個人データおよびマイナンバーの適正な保護管理の推進に努め、継続的に改善を図ります。

6. お問い合わせについて

お問い合わせは、窓口を設け、法令等に基づき適切に対応します。

アフラックでは、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確認させていただいたうえで、適切に対応します。

■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

アフラックは、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、適切に対応します。

アフラック所定の書式にご記入いただき、アフラック所定の受付方法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 1,000 円（税込）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、下記お問い合わせ窓口にご連絡ください。

■お問い合わせ窓口

アフラックは、個人情報（マイナンバーを含みます）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。アフラックの個人情報（マイナンバーを含みます）の取り扱い、個人データおよびマイナンバーの安全管理措置、上記、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）

アフラック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

アフラックは、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・相談を受け付けております。

お問い合わせ先

（一社）生命保険協会 生命保険相談室 電話 03-3286-2648

〒100-0005 千代田区丸の内 3-4-1 新国際ビル 3 階

受付時間：9:00～17:00（土日・祝日等の生命保険協会休業日を除く）

ホームページアドレス <https://www.seiho.or.jp/>

※1「法令等」とは、「個人情報の保護に関する法律(平成十五年法律第五十七号)」(本文中においては「個人情報保護法」と記載)、「行政手続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(平成二十五年法律第二十七号)」(本文中においては「番号法」と記載)をはじめとする関連法令、外国法令を含むその他の法令等を総称しています。