

「お客様本位の業務運営に係る取り組み結果」中の【 】は、金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則」のどの原則に対応しているかを示したものです。

「顧客本位の業務運営に関する原則」の詳細は、金融庁ホームページをご確認ください。

(<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>)

お客様本位の業務運営に係る取り組み結果（2023年）

・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「お客様本位の業務運営に係る方針」を定めるとともに、当該方針のもとで業務運営を行っています。

(https://www.aflac-asi.co.jp/downloads/customer_oriented/お客様本位の業務運営に係る方針.pdf)

・今回、当該方針に基づく取り組み内容を振り返ることでお客様本位の業務運営の着実な継続を図るべく、当該方針を踏まえた2023年（1月～12月）の取り組み結果について公表します。

方針1．保険商品・サービスの開発、お客様へのご提案

- ・当社は、時代とともに多様化・パーソナライズ化するお客様ニーズや市場動向の変化に合わせて、アフラック生命保険グループの商品ラインアップを充実させる保険商品や先進的な保険商品・サービスを機動的に開発します。
- ・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、公的保険制度を踏まえた最適な保障内容・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、専門用語の使用を避けた平易な言葉でご説明します。

<主な取り組み結果>

■「アフラック少短のささえる医療保険」の推進

当社は、2021年2月より、「アフラック少短のささえる医療保険」を販売しています。本商品は、アフラック生命保険の「医療保険 EVER シンプル」のお引き受けの基準を更に緩和しており、健康に不安のある方でも入りやすい医療保険です。入院や手術に加え、通院や放射線治療、先進医療、三大疾病に備えることのできる保障内容となっています。

【原則2（(注)を含む）、原則6】

■「働くあなたの所得保障保険」の推進

当社は、2021年9月より、「働くあなたの所得保障保険」を販売しています。本商品はフリーランス・自営業者の方などの「もしも病気やケガで働けなくなったら」といった不安に備える就労所得保障保険であり、病気やケガによる就労困難状態に伴う収入減少に備えることのできる保障内容となっています。

【原則2（(注)を含む）、原則6】

■「アフラック少短の医療保険はじめる/ひろげる」「アフラック少短のがん保険はじめる/ひろげる」の推進

当社は、2023年4月より、新規加入者向けの「アフラック少短の医療保険はじめる」「アフラック少短のがん保険はじめる」および既加入者向けの「アフラック少短の医療保険ひろげる」「アフラック少短のがん保険ひろげる」を販売しています。本商品は、主に20代や30代の方がお求めやすい保険料で、病気やケガのリスクに対する保障やがんの特化した保障を提供します。また、既にご加入の医療保険やがん保険の保障を強化する保障プランも提供しています。

【原則2（(注)を含む）、原則6】

■「アフラック少短のはぐくむ子育て保険ボヤージュ」の推進

当社は、2023年12月より、妊娠中の女性や乳幼児を向けの「アフラック少短のはぐくむ子育て保険ボヤージュ」を販売しています。妊娠中のお母さまの異常妊娠・異常分娩（例えば切迫早産、帝王切開など）や産後うつなどに備えることができ、また、生まれてきたお子さまの重大な疾病（例えば小児がん）や日常における骨折などのケガに備える保障を提供していきます。

【原則2（(注)を含む）、原則6】

■お客様のニーズに応じた保険のご案内

当社は、様々なお客様のニーズに応じて、次のとおり商品をご案内しています。

- ・健康状態を理由にアフラック生命保険の「医療保険 EVER シンプル」にご加入いただけなかったお客様に対して、委託先のアフラック生命保険および再委託先のアフラック生命保険の募集代理店を通じて「アフラック少短のささえる医療保険」をご案内しています。

- ・フリーランス・自営業者の方などへ仕事を仲介するプラットフォーム提供企業などを通じて、病気やケガで働けなくなったときの収入減少の備えとして「働くあなたの所得保障保険」をご案内しています。

- ・低廉な保険料で病気やケガのリスクに対する保障やがんの特化した保障を備えたいお客様や既にご加入の医療保険やがん保険の保障を強化することを希望されるお客様に対して、「アフラック少短の医療保険はじめる/ひろげる」「アフラック少短のがん保険はじめる

る/ひろげる」をご案内しています。

・妊娠が判明した後に、異常妊娠・異常分娩（例えば切迫早産、帝王切開など）や産後うつなどへの備えを希望されるお客様や、生まれてきたお子さまの重大な疾病（例えば小児がん）や日常における骨折などのケガへの備えを希望されるお客様に対して、「アフラック少短のはぐくむ子育て保険ボヤージュ」をご案内しています。

【原則2（(注)を含む）、原則5（(注1、3～5)を含む）、原則6（(注1、3～5)を含む）】

■保険契約に関する分かりやすいご案内

当社は、保険契約の内容や給付金のお支払いに関する情報など、ご契約をお申し込みいただくにあたり重要な事項を記載した書面である「お申込みいただく前に」について、1ページあたりの文字量を極力少なくするとともに、保険に関する専門用語を掲載したページにはその解説を併記することで、お客様にご理解いただけるよう工夫をしています。

【原則5（(注1、3～5)を含む）、原則6（(注1、3～5)を含む）】

方針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、お客様の理解度を確認しつつ、専門用語の使用を避けた平易な言葉による対応に努めます。
- ・ 当社は、保険金・給付金のご請求時に必要な書類を簡素化することなどにより、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。

<主な取り組み結果>

■ご契約者様向けマイページを活用したお客様サービスの向上

当社は、ご契約者様ごとにWeb上に「マイページ」を提供しています。ご契約者様は「マイページ」を通じ、お申込みいただいたご契約のお引き受けに関するお知らせなど、当社からのご案内をご確認いただけるほか、保険料振替口座・クレジットカードの変更、ご契約の解約・更新停止等をペーパーレスでお手続きいただくことができます。なお、保険契約の各種お手続きやご質問等については、当社コールセンターへ電話でお問い合わせいただくことも可能です。お問い合わせやご要望等をお伺いする際は、お客様の心情や状況に合わせた対応を行い、ご説明する際は専門用語の使用を極力避け、分かりやすく丁寧な対応を心がけています。

【原則2（(注)を含む）】

■給付金請求に必要な手続き書類の簡素化

当社は、給付金請求におけるお手続きのご負担を軽減すべく、所定の条件のもと医療機関発行の診断書に代えて、同機関発行の領収書およびお客様からの申告書での給付金請求手続きを取り扱っています。

【原則2、原則7（いずれも(注)を含む）】

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

- 当社は、お客様にお支払いいただく保険料を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活用しています。

<主な取り組み結果>

■お客様に給付金を確実にお支払いするための態勢構築

当社は、給付金をお客様へ正確にお支払いするため、お支払い手続きの前に、複数人による査定・検証を行い、お支払いする金額に誤りがないかなど、支払内容の正確性を確認する態勢を構築しています。

【原則7（(注)を含む）】

■お客様への最適なサポートのご提供に向けた代理店手数料のお支払い

当社は、販売を委託しているアフラック生命保険を通じて、保険商品の販売を再委託している代理店募集人に対し、お客様に最適な保険商品の推奨・販売や保険契約のご継続中のお客様へのサポートを行う対価として代理店手数料を支払っています。

【原則7（(注)を含む）】

方針4. 販売代理店の育成、従業員の教育等

- 当社は、商品知識や公的保険制度に関する研修の実施等を通じ、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。

<主な取り組み結果>

■販売代理店の育成や必要な態勢整備の促進

当社は、アフラック生命保険を通じ、当社の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、アフラック生命保険における代理店向けの動画ニュース・記事配信・eラーニングカリキュラム配信を通じて、がん・医療・公的保険制度等に関する情報や法令等の遵守（コンプライアンス）に関する情報を販売代理店に発信することで、販売代理店の育成に努めています。

また、当社が直接委託する代理店については、募集活動開始前の取り組みとして、当社の保険商品の知識・お客様フォロー・法令等の遵守（コンプライアンス）などに関する基礎研修を実施しています。募集活動開始後においては、販売代理店の募集管理態勢の構築に向け、eラーニング学習を通じた募集人教育研修を実施し、加えて年次の自己点検によるモニタリングを通じて代理店の育成・態勢整備に努めています。

【原則2（(注)を含む）、原則6、原則6（注5）、原則7（(注)を含む）】

■従業員の教育および知識習得や意識醸成

当社は、研修やeラーニングを通じて、アフラック生命グループ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」や、お客様本位の業務運営の実践、コンプライアンス等について全役職員に教育を行っています。

【原則2（(注)を含む）、原則6、原則6(注5)、原則7（(注)を含む）】

方針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、アフラック生命グループの利益相反管理方針に従って、利益相反のおそれがある取引を適切に把握・管理します。
- 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なお客様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。

<主な取り組み結果>

■利益相反取引の把握・管理

当社は、アフラック生命グループの利益相反管理方針に従って、利益相反に関する規程を策定し、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。2023年において対象となる取引は認められませんでした。なお、商品開発の際には、アフラック生命保険の利益相反管理を統括する部門と連携のうえ、アフラック生命保険の保険商品に加入いただいているお客様の利益を損なう保険商品やアフラック生命保険のその他の保険商品と競合するような商品を開発しないよう確認を行っています。

【原則2、原則3（いずれも(注)を含む）】

■「お客様サービス推進委員会」および「コンプライアンス委員会」の設置

当社は、社内に「お客様サービス推進委員会」および「コンプライアンス委員会」を設置し、経営陣も参画のうえ、「お客様の声」の分析および分析結果に基づく業務改善を行っているほか、コンプライアンス・プログラム（法令等遵守の実効性を確保するための具体的な実践計画）の策定・推進を通じ、お客様サービスや保険募集・個人情報に関するコンプライアンス態勢の向上・強化に向けた取り組みを行っています。

【原則2、原則7（いずれも(注)を含む）】

■「お客様の声」の一元管理およびお客様サービス向上に向けた取り組み

当社は、お客様から寄せられる苦情、相談、要望や感謝を「お客様の声」として漏れなく記録、管理しています。当社は、「お客様の声」を貴重な経営資源と位置づけ、業務の改善、商品・サービスの向上等幅広く経営に反映させる取り組みを進めています。

【原則2（(注)を含む）】