



2021

アフラック 統合報告書

2020年4月1日～2021年3月31日





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

さらなる 共有価値の創造に向けて

アフラックは創業以来、
コアバリュー(基本的価値観)に基づいたCSV経営を実践し、
社会と共有できる価値を創造することで
持続的な成長を実現してまいりました。

そして、さらなる社会との共有価値の創造を通じ
E(環境)、S(社会)、G(ガバナンス)における課題解決にも
一層取り組んでまいります。

それにより、変化の激しい時代においても、
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・少額短期保険持株会社）

格 付 け Moody's〈保険財務格付け〉：Aa3
（2021年6月末時点）
S&P〈保険財務力格付け〉：A+

※ 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 5,149人〈うち 男性2,534人 女性2,615人〉

平 均 年 齢 40.2歳〈うち 男性41.1歳 女性39.4歳〉

営業拠点数 95営業部・支社

販売代理店数 8,810店
提携金融機関（360）及び日本郵便株式会社を含む（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 112,252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、個人アソシエイト店主及び法人アソシエイト代表者は除く）

契 約 者 数 1,507万人
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

※上記数値は、2020年度末時点のデータを記載しています。

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。

<https://www.aflac.co.jp>

アフラック

検索



- 「アフラック 統合報告書 2021」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いて作成したディスクロージャー誌です。作成にあたっては、国際統合報告評議会（IIRC）が提示するフレームワークを参考として、当社のCSV経営の取り組みを含む経営活動をステークホルダーの皆様にご理解いただくために「統合報告書」として発行しています。
- 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（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。
- 「アソシエイト」とは、「仲間」という意味を含めた当社の販売代理店の呼称です。本冊子では、「アソシエイト」「販売代理店」「代理店」との記載があります。これらは当社商品の販売を委託する代理店のほか、提携金融機関や販売提携先を指します。なお、「アソシエイト」の詳細はP.106をご参照ください。
- 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、内訳として記載の数値の合算値と実際の合計値は必ずしも一致しません。

〈第1部〉 目次

- 4 アフラックのコアバリューに基づくCSV経営
- 6 アフラックの歴史
- 8 財務・非財務ハイライト
- 10 価値創造ストーリー
- 12 マネジメントメッセージ
- 18 新型コロナウイルス感染症問題がもたらしたニューノーマル(新常態)への対応と業務変革
- 20 新たな価値創造への挑戦 ～中期経営戦略(2020～2022年)～
- 24 【特集】 DX@Aflacの実践
- 28 【特集】 Agile@Aflacの実践
- 30 【特集】 新たな人財マネジメント制度について
- 34 キャンサーエコシステムの構築に向けた取り組み
- 38 アフラックのコアビジネス
- 42 イノベーションを創出する取り組み

- 46 共有価値の創造に向けたESGの取り組み
- 47 代表取締役会長メッセージ

Governance 〈企業統治〉

- 49 CSV経営を支えるコーポレートガバナンス
- 54 社外監査役メッセージ

Environment 〈環境〉

- 55 環境経営の取り組み

Social 〈社会〉

- 60 イノベーション企業文化の醸成
- 68 「『生きる』を創る。」をメインテーマとした社会貢献活動
- 74 調布スマートシティプロジェクト
- 76 当社の取り組みに対する外部評価



79 〈第2部〉 目次

「アフラック 統合報告書 2021／データ編」は
当社オフィシャルホームページにてご覧いただけます。

https://www.aflac.co.jp/corp/profile/disclosure/pdf/2021_data.pdf



アフラックのコアバリューに基づくCSV

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、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）を実践しています。

そして、時代とともに大きく変化する経営環境のなか、E（環境）、S（社会）、G（ガバナンス）に戦略的に取り組みながら社会的課題の解決に向けて新たな価値を創造することで、ステークホルダーであるお客様、ビジネスパートナー、社員、株主、社会の期待に応える努力を続けています。

当社は、これからもすべてのステークホルダーと築き上げてきた有形無形の資産を確実に受け継ぎ、パーパス（存在意義）の追求と経済的価値の創出に取り組んでいきます。そして、社会と共有できる新たな価値を創造し続けることで、「生きる」を創るリーディングカンパニーへと飛躍していきます。

創業の想い

「がんに苦しむ人々を
経済的苦難から救いたい」

The Aflac Way

（アフラック・ウェイ）

企業理念

ブランドプロミス

「『生きる』を創る。」

経済的価値の創出



アフラックの

ニューノーマル（新常態）への適応

医療環境の変化

デジタル技術の進展

環境問題の深刻化

時代とともに変化する
社会的課題

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、45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、お客様をはじめとするさまざまなステークホルダーに対する約束を果たしていくという姿勢を「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こうしたステークホルダーと向き合っています。

アフラックは、日米両国で最高の価値の保険商品をお客様に提供しつつ、必要とされるときに必ずお客様のそばでお役に立つとの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。

企業理念

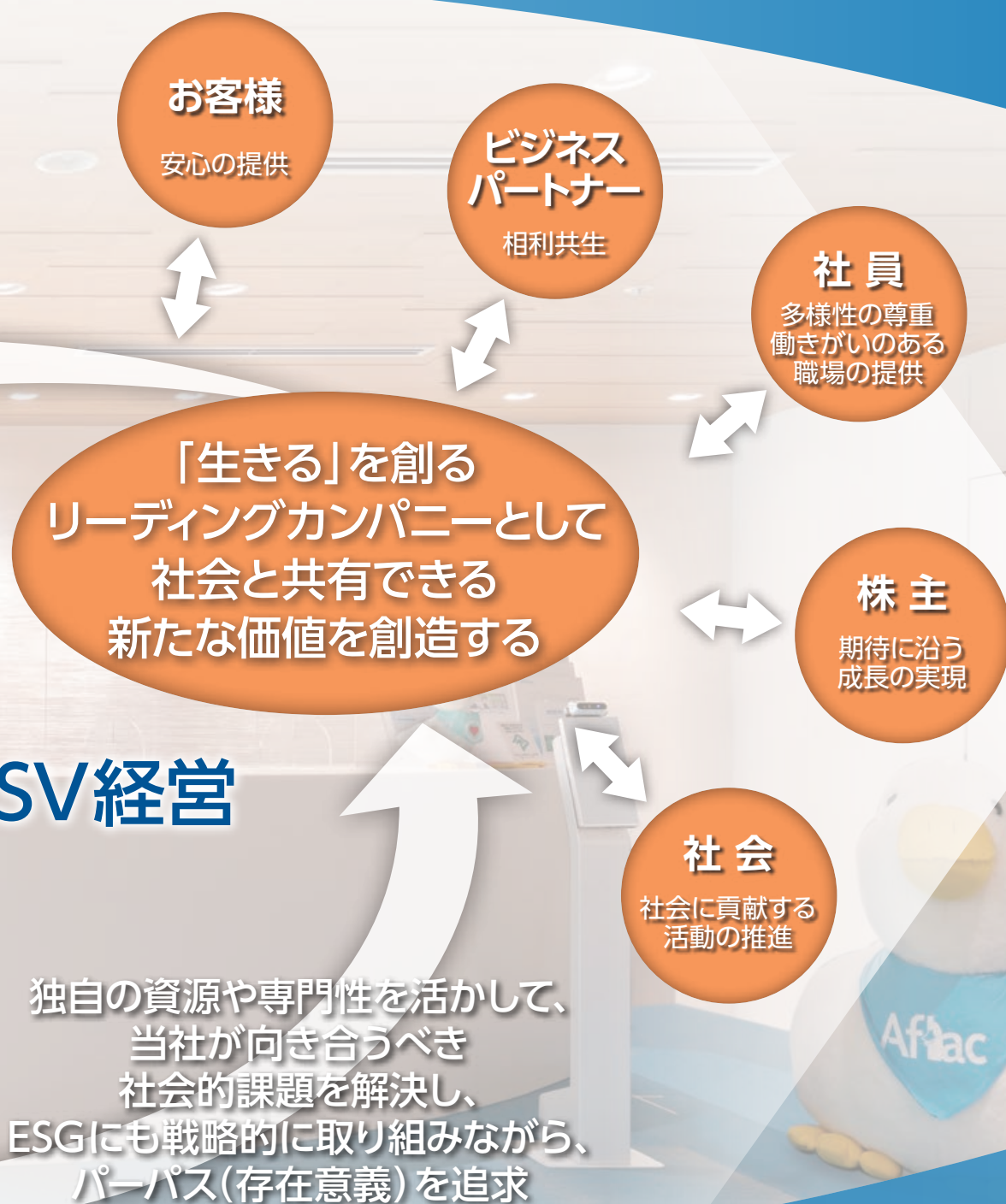
■ 新たな価値の創造

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、社会からの厚い信託を獲得する。

CSV経営



共有価値の創造と持続的成長

ブランドプロミス「『生きる』を創る。」

■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。

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ます。

お客様一人ひとりが創る、自分らしく充実した人生。アフラックの願いです。

アフラックの歴史

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」を設立



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



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



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

「生きる」を創る。
Aflac

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



1974年発売



1978年発売

470

1985年

937

1990年発売

1990年

1,323

スーパーがん保険Ⅱ型

1997年発売

1995年

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

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コロンバス市で創業しました。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、他社との差別化のため、1958年に世界初のがん保険を開発しましたが、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



エイモス家3兄弟 (左からポール、ジョン、ウィリアム)

を知り、以降、がん保険に事業を特化していききました。

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

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。

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
- 8月 調布市と「包括的パートナーシップ協定」を締結
- 11月 「Aflac Agile Base」を開設

2021年

- 1月 「医療保険 EVER Prime」を発売
- 2月 「SUDACHI少額短期保険会社」の営業開始
- 6月 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との「お客さまと地域を支える『共創プラットフォーム』」の実現に向けた「資本関係に基づく戦略提携」のさらなる発展について合意
調布スマートシティ協議会を設立

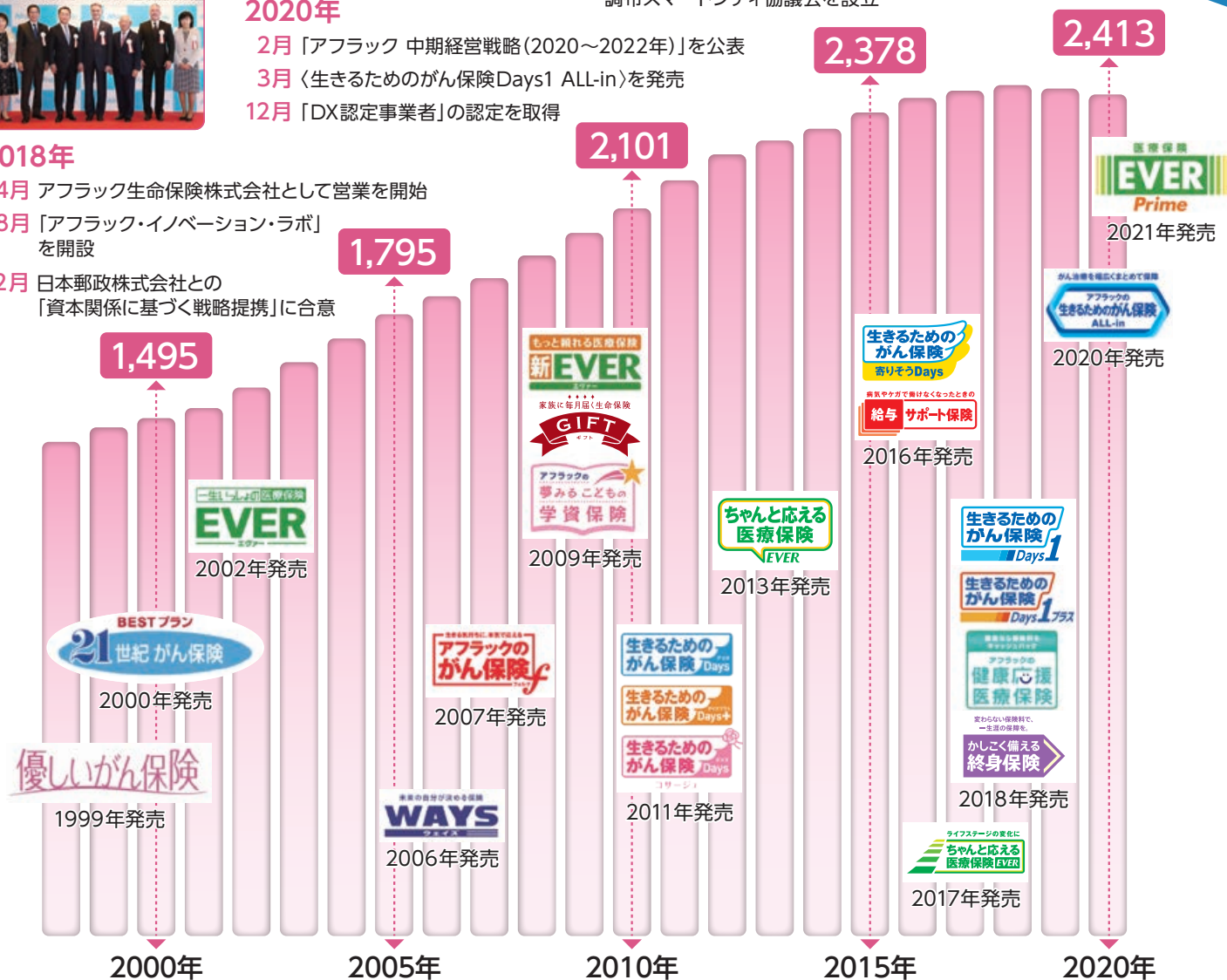


2020年

- 2月 「アフラック 中期経営戦略(2020~2022年)」を公表
- 3月 「生きるためのがん保険Days1 ALL-in」を発売
- 12月 「DX認定事業者」の認定を取得

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



の病と恐れられており、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。



大阪万国博覧会

日本初のがん保険発売から日本法人へ

日本進出決意から4年を経た1974年10月、ついに認可を取得し、同年11月15日、日本初のがん保険とともに営業を開始しました。当局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日本の創業メンバーの信念によって新しい価値がもたらされました。

その後も、世界初の〈痴ほう介護保険〉をはじめ、終身医療保険や就労所得保障保険など、お客様や社会のニーズにお応えする商品・サービスを提供してきました。2018年4

月2日には、日本法人「アフラック生命保険株式会社」となり、名実ともに日本の生命保険会社として歩み続けています。



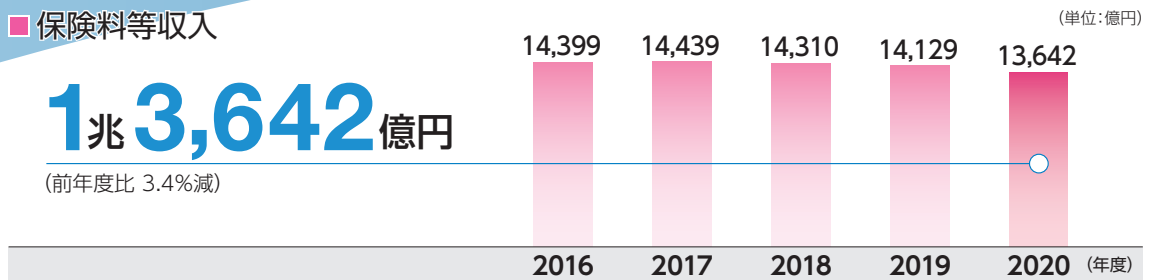
日本における事業認可を取得

財務・非財務ハイライト

■ 保険料等収入

1兆3,642億円

(前年度比 3.4%減)



解説 「保険料等収入」とは、ご契約者から実際に払い込まれた保険料（及び再保険収入）による収益で、生命保険会社の収益の大半を占めています。

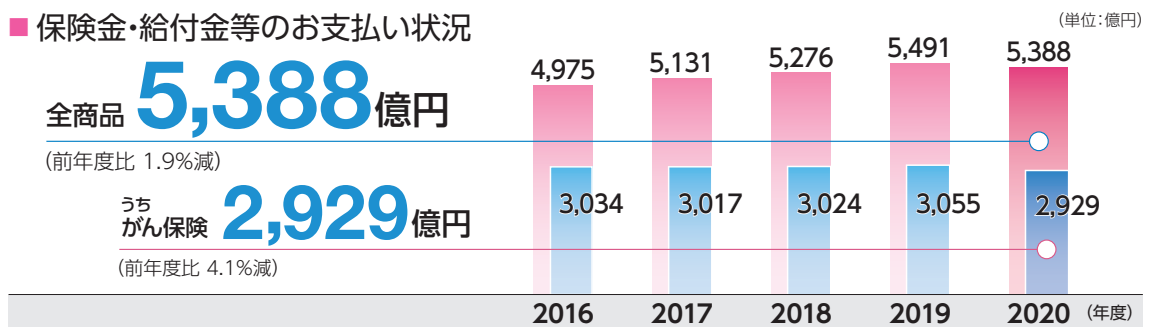
■ 保険金・給付金等のお支払い状況

全商品 5,388億円

(前年度比 1.9%減)

うちがん保険 2,929億円

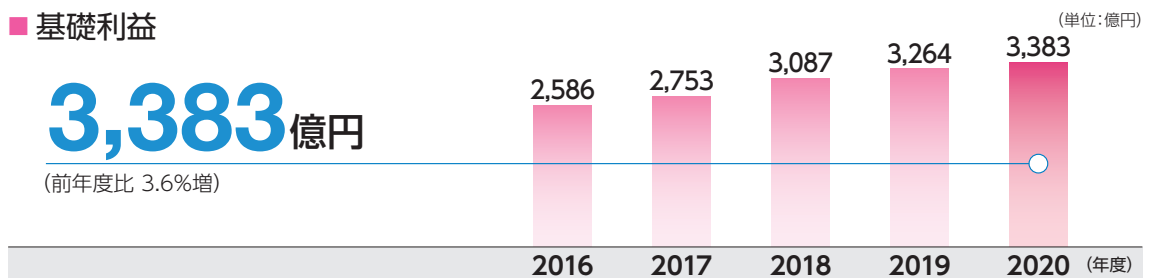
(前年度比 4.1%減)



■ 基礎利益

3,383億円

(前年度比 3.6%増)

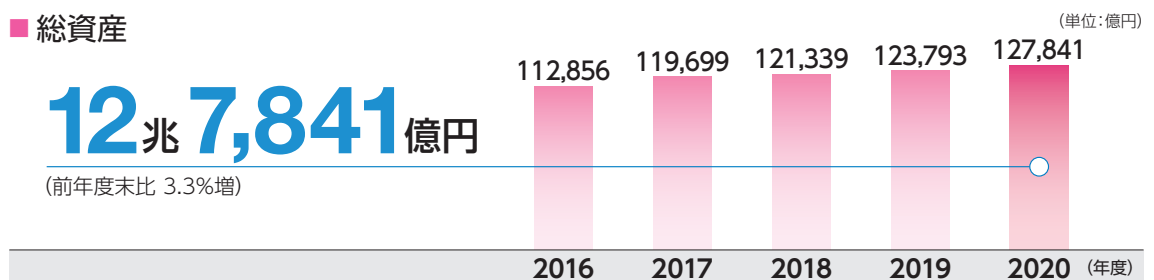


解説 「基礎利益」とは、生命保険会社の保険本業の期間収益を示す指標の一つで、保険料等収入や資産運用収益などからなる「基礎収益」から、保険金等支払金、責任準備金等繰入額（危険準備金繰入額等を除く）、事業費などからなる「基礎費用」を差し引いたものです。この基礎利益に有価証券売却損益などの「キャピタル損益」と「臨時損益」を加えたものが、損益計算書上の「経常利益」になります。

■ 総資産

12兆7,841億円

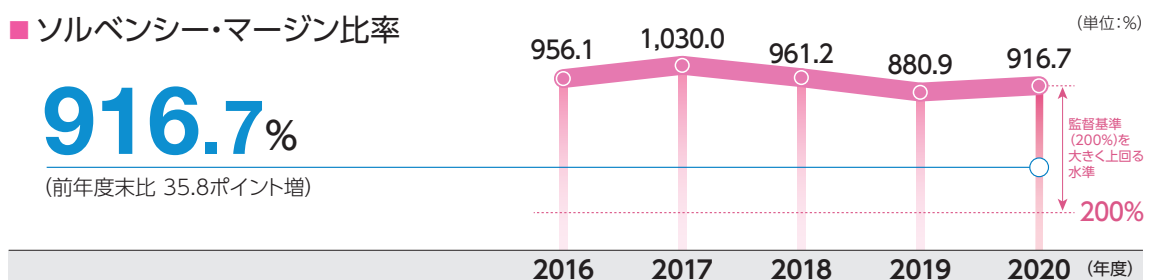
(前年度末比 3.3%増)



■ ソルベンシー・マージン比率

916.7%

(前年度末比 35.8ポイント増)



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。

がん保険・医療保険をはじめとする「生きるための保険」を中心とした安定的な保険料等収入により、基礎利益や総資産が堅調に伸展するとともに、健全な財務内容を維持しています。また、お客様の「生きる」を創るために多様な人財が活躍できるようダイバーシティの推進に取り組んでいます。

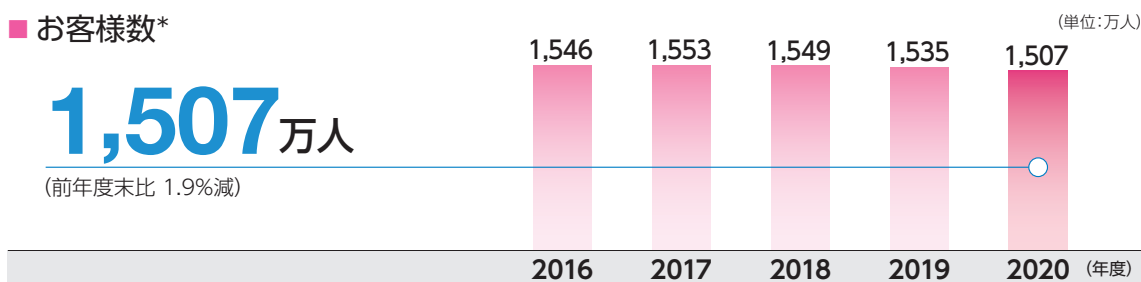
■ 格付け (2021年6月末現在)

Moody's (保険財務格付け)	S&P (保険財務格付け)	R&I (保険金支払能力)	JCR (保険金支払能力格付)
Aa3	A+	AA-	AA

● Moody's: ムーディーズ・インベスターズ・サービス・インク ● S&P: スタンダード・アンド・プアーズ・グローバル・レーティング
● R&I: 株式会社 格付投資情報センター ● JCR: 株式会社 日本格付研究所

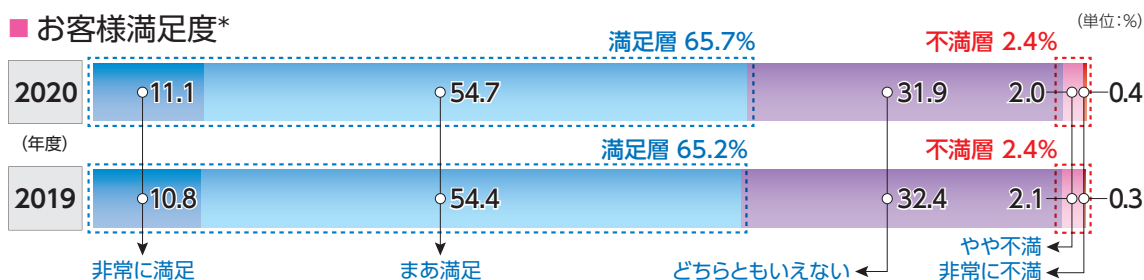
【解説】「格付け」とは、独立した第三者である格付会社が、保険会社の保険金支払いに関する確実性をアルファベットと記号・単語などで表したものです。会社の財務・収支情報、営業・経営戦略などさまざまな情報に基づき決定されています。

■ お客様数*



* 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

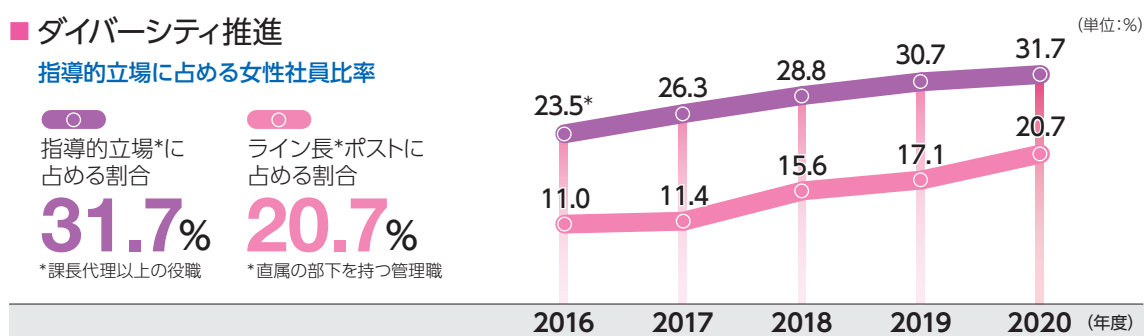
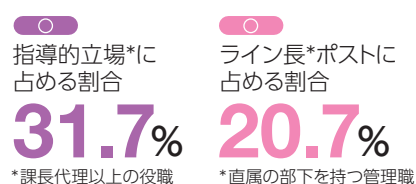
■ お客様満足度*



* 詳細はP.89をご覧ください。

■ ダイバーシティ推進

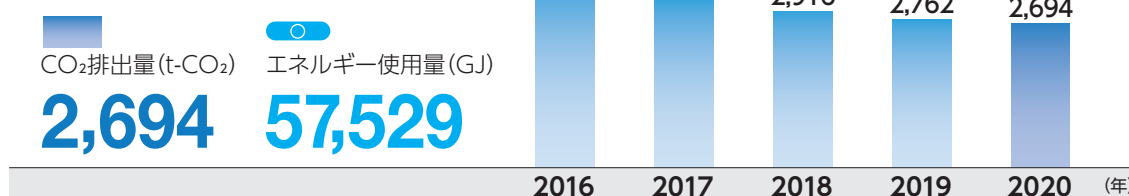
指導的立場に占める女性社員比率



* 2016年12月末時点。それ以外は各年度内の1月1日時点。

■ 環境経営への取り組み

アフラックススクエアのCO₂排出量 (Scope1とScope2)とエネルギー使用量の推移



※ CO₂排出量は、「地球温暖化対策の推進に関する法律」に基づく「算定・報告・公表制度における算定方法・排出係数一覧」及び「電気事業者別排出係数一覧」をもとに算出 (暦年集計)。詳細はP.57をご覧ください。

価値創造ストーリー

～Aflac VISION2024に向けた持続的成長のビジネスモデル～

アフラックが向き合う社会的課題

1 人生100年時代の新たな課題

- 少子高齢化の進展
- 健康寿命の延伸
- 要介護状態への備え
- 社会保障費増加に伴う自助努力の確保
- 雇用環境変化への対応
- 働き方の見直し

2 がんに関わる新たな課題

- がんとの共生
(サバイバージャーニー)の在り方
- 安心・納得して医療／ケアを受けられる環境の構築
- がん医療のリテラシーの向上
- 治療環境の変化に伴う保障ニーズの変化
- 現役世代のがん罹患患者増による治療と就労の両立
- 小児がんやAYA世代*への支援

*思春期・若年成人(一般的に15歳から39歳)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。

3 グローバルな環境変化への対応に関する課題

- ニューノーマル(新常態)への適応
- デジタルイノベーションによる社会の変化
- ESGの取り組みへの関心の高まり
- 気候変動への対応

アフラックの価値創出の源泉

1 人的・知的資本

- 日本で最も長くがん向き合ってきた保険会社としての知見
- がん保険・医療保険保有契約件数No.1の信頼
- 年間5,000億円を超える給付実績
- 役職員におけるコアバリュー(基本的価値観)の深い浸透と高いモチベーション

2 社会・関係資本

- 約1,500万人のお客様
- 全国に広がるアソシエイツ(当社販売代理店)と業務提携先など多様な販売チャネル

3 財務資本

- ソルベンシー・マージン比率や保険財務格付けに表れる高い信用力

持続的成長を可能にするビジネスモデル

中期
経営戦略
(2020～2022年)

コアビジネスの健全な成長

迅速かつ確実な保険金・給付金等のお支払い

お客様の一生に寄り添う商品・サービスの提供

安心をお届けする多様な販売チャネル

「生きるための保険」のリーディングカンパニー

がん保険のパイオニア

柔軟かつスピーディーな価値提供
(アジャイルの推進)

コアバリュー

- 創業の想い
- 企業理念

好循環サイクルによるCSV経営の深化

「生きるための保険」を中心としたコアビジネスの伸展とヘルスケアを含むビジネス領域の拡大とともに、「エコシステム」の構築に戦略的に取り組みながら「生きる」を創る共有価値の創造を実践する。

Aflac VISION 2024

「生きる」を創るリーディングカンパニーへ
誰もが安心して健やかに自分らしく生きる社会の実現

- ≫ 新たなガバナンス態勢のもとでの機動的な業務運営の強化
- ≫ 人財マネジメントに関する抜本的制度改革
- ≫ 成長のためのイニシアチブ
- ≫ 強固な財務基盤の維持と成長投資

経営基盤の強化と 安定

リスクの適切な管理と
最適な資源配分

長期安定的な
資産運用収益の確保

多様な人財が能力を
発揮できる企業風土

機動的な業務運営を
可能にする
コーポレートガバナンス

保険の枠を超えた 価値創造への挑戦

がんに関わる課題を
トータルに解決する
がん・ヘルステック
エコシステムの構築

がん、ヘルステック、
インシュアテック領域の
スタートアップ企業への
出資と協業

「『生きる』を創る。」をメインテーマとした社会貢献活動

デジタル
トランスフォーメーション
の実行

ESGへの戦略的な
取り組みによる
社会的課題の解決

「生きる」を創る 共有価値の創造

お客様

- 「『生きる』を創る。」の実践による安心の提供
- 迅速かつ確実な保険金・給付金等のお支払い
- 感動的な体験価値の提供

ビジネスパートナー

- 相利共生
- イノベーションの創出に向けた協働

社員

- 多様な人財・多様な働き方の尊重と働きがいのある職場の提供
- 自律的な行動と主体的なキャリア形成

株主

- 期待に沿う成長と企業価値の向上

社会

- 共有価値の創造による社会的課題の解決
- 地域社会の発展への貢献

パーパス(存在意義)の追求
と
経済的価値の創出

- The Aflac Way
- ブランドプロミス「『生きる』を創る。」

マネジメントメッセージ

コアバリューに基づく CSV経営の実践

代表取締役社長 古出 真敏

日頃より当社社業に格別のご理解とご支援を賜り、厚く御礼申し上げます。また、新型コロナウイルス感染症により影響を受けられた皆様に謹んでお見舞い申し上げますとともに、最前線に対応にあたっておられる医療従事者の皆様には心より敬意と感謝の意を表します。一日も早い事態の収束を心から願っています。

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11月に米国生命保険会社の支店として日本初となるがん保険とともに創業し、以来、さまざまな時代の変化に対応しながら社会と共有できる価値を創造するCSV経営を実践してまいりました。

そして、2018年4月からは日本法人「アフラック生命保険株式会社」として、名実ともに日本の生命保険会社となり、それまで以上に日本社会をはじめとするステークホルダーとの共有価値の創造に取り組んできました。さらに、創業50周年を迎える2024年に向けて、「Aflac VISION2024」を策定し、「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て、「アフラック 中期経営戦略(2020～2022年)」の実現に取り組んでいます。

超VUCAの環境のなかで

ここ数年、企業を取り巻く経営環境は、激しい変化に直面しており、将来予測の困難性から「VUCA(Volatility: 不安定性、Uncertainty: 不確実性、Complexity: 複雑性、Ambiguity: 曖昧性)」とも表現されています。そして、新型コロナウイルス感染症という100年に一度のパンデミックによって社会・経済構造がさらに大きく変容したことで、企業経営は「超VUCA時代」ともいえるさらに激しい変化を前提とした環境のなかで持続的な成長を求められるようになりました。特にポストコロナを見据えた経済回復への世界的な取り組みにおいては、デジタル化と持続可能な社会づくりへの投資が加速するなかで、「ステークホルダー資本主義」がグローバル経済の主流となりつつあり、ESGへの取り組みをはじめとする企業経営の持続可能性に対してグローバル社会の関心もさらに高まっています。

こうしたなか、国内においても、ポストコロナに向けた社会・経済構造の変革が見られ始めています。コーポレートガバナンスの一層の強化と企業の情報開示の充実とともに、サステナブル・ファイナンスや脱炭素社会の実現への取り組みなど、多岐にわた



るESGへの取り組みが推進されています。さらには、IoTやAI、ビッグデータといったデジタルテクノロジーの活用や業界の枠を超えた異業種との連携など、ディスラプティブなイノベーションがもたらす新たなビジネスモデルと競争環境によって、保険業界を含む幅広い分野でさまざまなビジネスチャンスが生まれています。こうした変化をいち早く捉え、企業の存在意義をしっかりと発揮しながら、持続的な成長へとつなげていくことが、いまの企業経営には不可欠であろうと考えています。

新型コロナウイルス感染症問題への対応

昨年、新型コロナウイルス感染症の影響が拡大し、政府による緊急事態宣言が発出されるなか、当社は「必要業務の継続を最優先とする業種(エッセンシャルワーク)」である生命保険業としての責務を果たすため、お客様サービスを維持しつつ、出勤者数を削減するとともに、日米のアフラックの経営陣が綿密な連携を行い、新型コロナウイルス感染症問題の刻一刻と変わる状況に対応してきました。

昨年5月には取締役会で「新型コロナウイルス感染症問題に関する基本方針」を定め、当社が大切にしているコアバリュー(基本的価値観)に基づき、3つのゴール「お客様第一のコアバリューの実践」「人財を大切にしているコアバリューの実践」「持続可能な業務態勢の確保」を掲げました。この基本方針に基づき、従来から用意していたBCP(事業継続計画: Business Continuity Plan)を見直し、デジタルトランスフォーメーションに

代表される「変革：Transformation」の要素を勘案した「新型コロナウイルス感染症に対する事業継続・変革計画(BCTP)」を策定し、私をリーダーとするアジャイルライトチーム*にて機動的な業務運営を実践してきました。

この3つのゴールに向けては、まず、新型コロナウイルス感染症問題が継続する中でも、保険金・給付金のお支払いやコールセンター業務などのお客様サービスにおける業務水準の維持を優先して業務を継続してきました。また、職場での感染拡大の防止を目的として、当社独自の役職員同士の接触検知・通知アプリや日次での全役職員の検温・体調登録管理システムのほか、新型コロナワクチン接種を希望する役職員を対象とした特別休暇「ワクチン・リーブ」も導入しました。さらに、今年6月21日からは、ワクチン接種の加速化に向けた政府方針を受けて、当社職域でもワクチン接種を開始するなど、従業員の安全と健康確保のためのさまざまな施策を行ってきました。

こうした取り組みは、当社独自のDX戦略「DX@Aflac」のもとで、デジタルトランスフォーメーションへの取り組みを加速させ、同時に、全社ペーパーレス化も推進し、在宅勤務が可能な業務領域を拡大させるなど、持続可能な業務態勢の強化を継続して進めることで実現してきました。

*短期間のサイクルで最低限必要なアウトプットを創出しながら、フィードバックをもとに継続改善していくチーム体制

パーパス(存在意義)の追求

当社は、「創業の想い」をはじめ「企業理念」「The Aflac Way」「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、創業以来、変わりゆく時代や環境のなかで当社が向き合うべき社会的課題を特定し、ステークホルダーと共有できる価値を創出しながら、パーパス(存在意義)の追求と経済的価値の創出を両立させることで持続的な成長を果たしてきました。

前述のとおり、新型コロナウイルス感染症への万全の対応を行いながら、お客様サービスの水準維持に取り組む一方、こうした環境下でも「アフラック式」の考え方に基づく充実した保障を提供すべく〈医療保険 EVER Prime〉を今年1月に発売しました。これは、「短期入院に対する一律10日分の保障」や「外来手術前後の通院保障」など、多様化する治療に対して手厚い保障を実現するとともに、お客様ニーズの変化に応じて豊富な特約の中から柔軟に選択できるようにした商品です。さらには、デジタルテクノロジーを駆使し、業界初のオンラインによる保険相談・契約完結システムを短期間で

開発・稼働させることで、対面が難しい環境でもお客様に安心をお届けするご提案ができる体制をいち早く整えました。

また、今年2月には、「SUDACHI少額短期保険株式会社」の営業を開始しました。同社は、従来の保険の枠にとらわれない先進的で新しい保険を創造することで、アフラック生命グループとしてお客様へ幅広く保障を提供することを目指しており、アフラックのコアビジネスと相乗効果を発揮しながら、新たな価値の創造に取り組んでいきます。

加えて、当社はがん患者を取り巻く身体的・精神的な問題、さらには就労を含む経済的・社会的な問題などを包括的かつ総合的に解決したいと考え、患者とそのご家族を中心として、医療者、職場・学校、行政、団体・企業などのステークホルダーが連携・協業するためのプラットフォームとなる「がん生態系」の構築を目指しています。複雑化する社会的課題を解決していくためには、当社単独の取り組みだけでは困難です。社会的課題の包括的・総合的な解決に向けては、個別の努力の限界を超えて、企業を含めた多数のプレイヤー間の協働を通じて、これまでになかった発想やアイデア、組み合わせによって変革を起こし、新しい社会状況を生み出す「コレクティブ・インパクト」というアプローチが有効だと考えています。

こうした幅広い社会的課題への取り組みは非常にチャレンジングですが、がん保険を通して安心を提供することをコアビジネスとしてきた当社だからこそ、これまで培ってきた知見や実績を活かして取り組むべきテーマだと考えています。そして、そうした取り組みこそが、当社のパーパス(存在意義)を追求していくものであり、社会と共有できる価値を創出するCSV経営の実践でもあると考えています。

言い換えると、当社のコアバリューに基づいて向き合うべき社会的課題の解決に組み、それが経済的価値の創出につながるという好循環が「アフラックのCSV経営」の本質であり、ESGの取り組みと同じく、企業が社会とともに持続的に成長していくサイクルを体現するものだと考えています。

「生きる」を創るリーディングカンパニーへ

価値観が多様化する時代においては、お客様の満足を得るためには、多様な価値を提供していかなければなりません。そうした環境ゆえに、当社は時代の変化に合わせて機動的な業務運営ができるコーポレートガバナンス態勢を構築しています。ダイバーシティの推進に継続的に取り組みながら、多様な人財がさまざまな能力を発揮できる企



業風土の醸成と人材育成に取り組み、今年1月には新たに職務等級制度を基軸とした人材マネジメント制度を導入し、「職務」と「成果」に報いる報酬体系」及び「タレントマネジメント強化」を基本方針として運用しています。

また、柔軟かつスピーディーにお客様へ価値を提供していくため、アジャイル型での働き方の浸透を目指して「Agile@Aflac」を掲げ、さまざまなテーマのもと、全社横断により人材を集約し、多様化かつパーソナライズ化するお客様ニーズに応える価値提供に取り組んでいます。

そして、これらの取り組みが相互に作用することによって、保険商品を介したお客様との関係に留まることなく、「キャンサーエコシステム」をはじめ、さまざまな新しい価値を幅広く創造していく「エコシステム」の構築を経営戦略上の重要な取り組みとして推進しながら、お客様一人ひとりの「生きる」を創るリーディングカンパニーへと成長していきたいと考えています。

いかなる時代においても、ステークホルダーの皆様からのご期待に応え、社会とともに持続的に成長していく企業であり続けるよう努めていきます。

2021年7月

アフラック生命保険株式会社

こいで まさとし

代表取締役社長 古出真敏

新型コロナウイルス感染症問題がもたらした ニューノーマル(新常態)への

2019年末から2020年初頭にかけて、突如として発生した新型コロナウイルス感染症は、世界保健機関(WHO)がパンデミックとの認識を示したとおり、人的にも社会的にも世界に大きな被害をもたらしましたが、同時にさまざまな社会環境や価値観の変容をもたらしました。日本では、昨年4月以降、東京をはじめとする主要都市に複数回に及ぶ緊急事態宣言が発出され、不要不急の外出を控える等の行動制限や一部の業種への営業自粛が課されるなど、社会全体が未曾有の環境変化のなかでさまざまな適応を求められてきました。

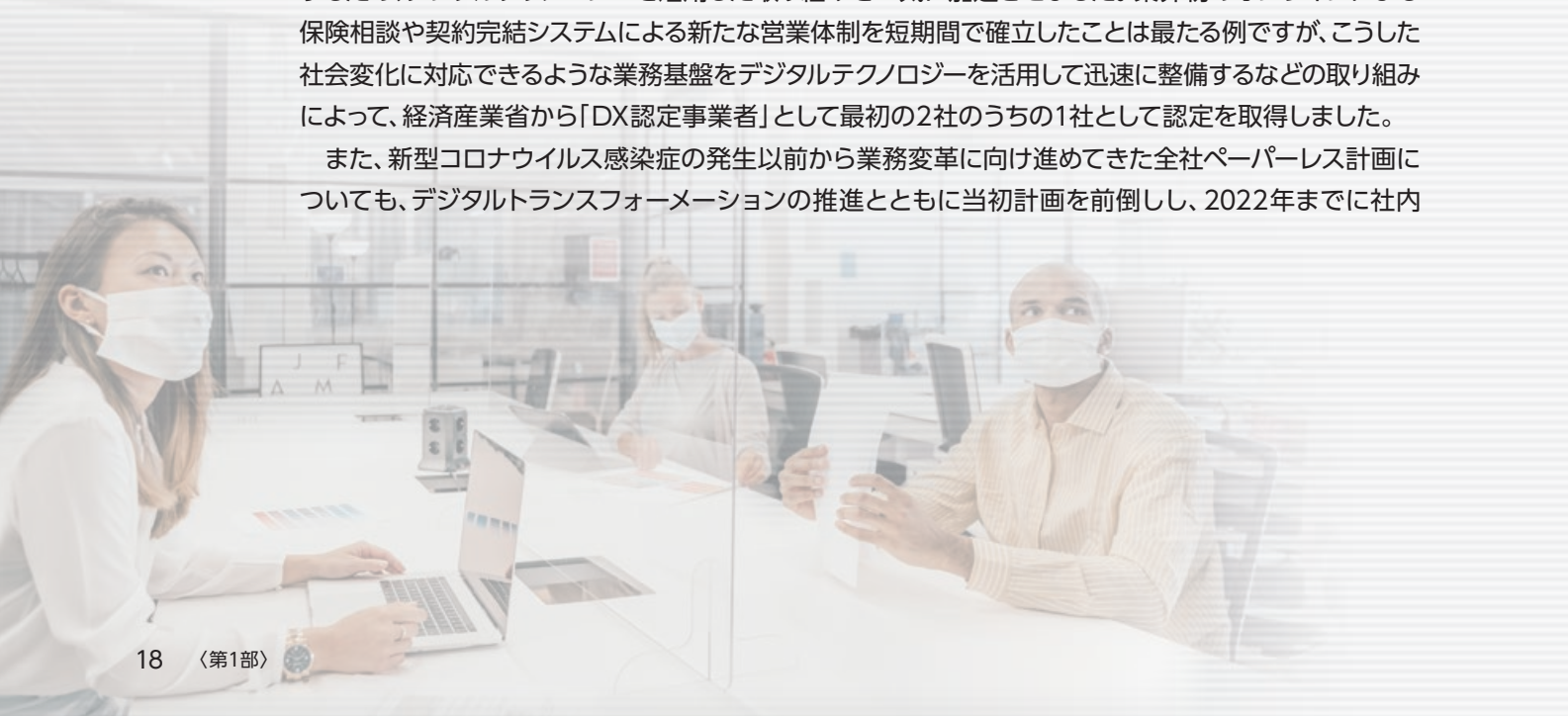
こうしたなか、当社は、新型コロナウイルス感染症問題がもたらす社会的危機に対して、戦略的かつ効果的に対応することで、共有価値の創造(CSV)経営を実践し、お客様本位の業務運営を確保することを目指して取り組んできました。そして、政府が「社会の安定の維持」の観点から事業の継続を求める業務(エッセンシャルワーク)を担う生命保険業の社会的責務を着実に果たすために、刻一刻と変わる状況に日本と米国のアフラックの経営陣が綿密な連携を行いながら迅速かつ適切に対応してきました。

昨年5月には取締役会で「新型コロナウイルス感染症問題に関する基本方針」を定め、当社が大切にしているコアバリュー(基本的価値観)に基づき、「お客様第一のコアバリューの実践」「人財を大切にするコアバリューの実践」「持続可能な業務態勢の確保」という3つのゴールを掲げました。この方針に基づき、「新型コロナウイルス感染症に対する事業継続・変革計画(BCTP¹⁾)」を策定するとともに、代表取締役社長をリーダーとする「危機対策本部」アジャイルライトチーム²を組成し、機動的な危機対応や業務の継続・変革を実行してきました。

3つのゴールに向けた主な取り組みとして、第一に新型コロナウイルス感染症問題が継続するなかでも、保険金・給付金のお支払いやコールセンター業務などお客様サービスの業務水準を維持することを最優先に取り組んできました。また、当社業務に関わるすべての従業員の安全と健康確保のため、オフィス内にアクリル板や非接触検温器を設置するなど公衆衛生のガイドラインに沿った感染対策はもちろんのこと、職場での感染拡大の防止のために当社が独自に開発した従業員同士の接触検知・通知アプリや全従業員の体温・体調に関する日次登録管理システムの導入、日次ベースでの出勤計画・管理、社内ポータルサイトからの新型コロナウイルス感染症に関連する各種情報の提供や外部専門家によるオンラインセミナーなども行ってきました。

そして何よりも、ニューノーマル(新常態)と呼ばれる新しい経営環境における業務継続に機動的に対応するため、デジタルテクノロジーを活用した取り組みを一気に加速させました。業界初のオンラインによる保険相談や契約完結システムによる新たな営業体制を短期間で確立したことは最たる例ですが、こうした社会変化に対応できるような業務基盤をデジタルテクノロジーを活用して迅速に整備するなどの取り組みによって、経済産業省から「DX認定事業者」として最初の2社のうちの1社として認定を取得しました。

また、新型コロナウイルス感染症の発生以前から業務変革に向け進めてきた全社ペーパーレス計画についても、デジタルトランスフォーメーションの推進とともに当初計画を前倒しし、2022年までに社内





河野太郎行政改革担当大臣による当社視察時の様子

帳票を含めて約4,000帳票(年間約8,000万枚)を削減することとしました。そして、コールセンター業務の在宅化を含めたテレワーク体制をさらに推進することなどにより業務変革を着実に進めています。

当社は、早くからダイバーシティ推進のほか、一人ひとりが在宅勤務できるインフラ整備などさまざまな働き方改革(アフラック Work SMART)を通して業務基盤の強化と生産性の向上に取り組んできましたが、このように新型コロナウイルス感染症問題を契機としたニューノーマル(新常態)への適応においても一層の業務変革を遂げています。こうした取り組みについては、働き方改革が進んでいる企業として、昨年末に河野太郎行政改革担当大臣の視察を受けました。

これからも当社は、超VUCA³な経営環境においても積極的に業務変革に取り組みながら共有価値を創出し、持続可能な業務態勢の確保とともに企業として進化しパーパス(存在意義)を発揮していきます。

*1. Business Continuity and Transformation Plan

*2. 短期間のサイクルで最低限必要なアウトプットを創出しながら、フィードバックをもとに継続改善していくチーム体制

*3. Volatility(不安定性)、Uncertainty(不確実性)、Complexity(複雑性)、Ambiguity(曖昧性)を孕んだ現代の予測不可能な状態

「新型コロナウイルス感染症問題に関する基本方針」に基づく主な取り組みについて

お客様第一のコアバリューの実践

- 保険金・給付金のお支払いやコールセンター業務などお客様サービスの業務水準の維持を優先して業務を継続
- 保険金・給付金、契約者貸付の請求手続きに関する請求書類の簡素化
- 医療保障の入院給付金の支払対象範囲について、新型コロナウイルス感染症に伴う医師等の管理下での宿泊施設及び自宅等での療養への拡大
- 通院給付金の支払対象範囲について、自宅等での医師による電話またはオンライン診療への拡大
- 災害死亡割増特約の支払対象範囲について、新型コロナウイルス感染症による死亡(含む高度障害状態)への拡大
- お客様からのお申し出により、保険料払込期限延長の実施(緊急事態宣言が発出されていない地域にも適用) など

人財を大切にすコアバリューの実践

- 新型コロナウイルス感染症及び衛生管理に関するポータルサイトの開設による情報提供
- 外部専門家によるオンラインセミナーの開催、健康相談窓口の設置
- 在宅勤務、時差出勤などさまざまな勤務形態の積極的な活用
- 厚生労働省通知に準拠した「職場における感染予防対策チェックリスト」によるオフィス感染対策の実施・徹底

- 出勤する従業員の安全対策(アクリル板、非接触検温器設置など)、職場クラスター防止のための対策
- 従業員の検温・体調の登録管理システムの導入
- 感染リスクが高いとされる会食時におけるルールの作成・徹底(出勤時の昼食に対するルールを含む)
- 新型コロナワクチン接種時・副反応時のための特別休暇「ワクチン・リーブ」の導入
- 新型コロナワクチンの職域接種の実施



「アフラックスクエア」内の接種会場の様子(東京都調布市)

- 新型コロナウイルス感染症問題に対する従業員への定期的な意識調査の実施 など

持続可能な業務態勢の確保

- 業界初のオンラインによる保険相談や契約完結システムの確立
- 従業員の一人ひとりが在宅勤務できる環境の整備
- 従業員同士の接触の検知・通知など職場での三密回避のための当社独自のスマートフォンアプリ(Aflac COVID-19 アプリ)の導入
- 全社ペーパーレス化の加速 など

新たな価値創造への挑戦

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、企業価値のさらなる向上とともに持続的な成長を目指しています。

そのため、これまで培ってきたがん保険や医療保険などのコアビジネスの領域における新たな価値の創造に加えて、新たな保障領域及び保険以外の新たなビジネス領域の開拓にも挑戦し続けています。

Aflac VISION2024

ビジョン

「生きる」を創るリーディングカンパニー

「生きるための保険」のリーディングカンパニーとして、これまでお客様の「生きる」を支えてきたアフラックが、お客様のことを誰よりも真剣に考え、さらに力強く、さらに幅広くお客様の「生きる」をサポートする会社へ大きく飛躍していくという決意を示しています。

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、誰もが安心して健やかに自分らしく生きる社会の実現に貢献する。

私たちが果たすべき誓いを示しています。

「『生きるための保険』のリーダーであり続ける」とは、常に価値ある商品・サービスを提供することでお客様の「生きる」を力強くサポートし、この分野において社会から絶対的な存在と認められ続けることです。また、「ビジネスフロンティアを広げること新たな価値を創造」とは、ビジネスの中核である「生きるための保険」の可能性を広げていくことはもちろん、「『生きる』を創る。」に合致する領域のビジネス機会を追求し、アフラックならではの新たな価値を創造していくということです。

これらを通じて、「誰もが安心して健やかに自分らしく生きる社会」を実現するために貢献することが、アフラックのミッションです。

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、高い志と情熱を持って〈ビジョン〉 の実現に挑戦し続ける。

ミッションを果たし、ビジョンを実現するにあたって、私たち一人ひとりがその内面に強く持ち続けるべき精神であり、絶やすことなく次世代へ受け継ぐべきアフラックのDNAを表現したものです。

中期経営戦略(2020～2022年)の概要

当社は、2020年からの3年間で「Aflac VISION2024」の実現のための重要な期間と位置付けて、特に注力すべき経営戦略として「アフラック 中期経営戦略(2020～2022年)」を策定しました。

本戦略では、「新たなガバナンス態勢のもとでの機動的な業務運営の強化」「人財マネジメントに関する抜本的制度改革」「成長のためのイニシアチブ」「強固な財務基盤の維持と成長投資」という4つの柱を掲げ、前者の2つの戦略を土台として、後者の2つの戦略を実行しています。すなわち、当社が企業経営において大切にしている人財、ガバナンス、内部統制を基盤として、デジタルトランスフォーメーション(以下、DX)を進めながら、さまざまな戦略を実行していくことで、さらなる共有価値の創造ならびに持続的な成長を実現していくことを目指しています。

また、デジタルテクノロジーの進化がもたらす環境変化と新型コロナウイルス感染症問題を契機としたニューノーマルへの移行に伴い、社会全体のDXが急速に進んでいます。こうした環境を踏まえて、当社独自のDX戦略

である「DX@Aflac」のもと、イノベーティブな発想に基づきDXを実行しながら4つの戦略の実現に取り組んでいます。

当社は、このように変化の激しい経営環境においても、創業以来、脈々と受け継ぐコアバリューに基づくCSV経営の実践とともに、「Aflac VISION2024」のもとで進むべき経営の方向性を明確に掲げて、企業価値の向上と持続的な成長に取り組んでいます。

Aflac VISION2024
「生きる」を創るリーディングカンパニー

2024

4つの戦略

1 新たなガバナンス態勢のもとでの機動的な業務運営の強化

基本的な方針

- 取締役会と業務執行部門の機能分化に基づく機動性向上
- 業務執行部門における権限委譲に基づく機動性向上
- 3つの責任¹⁾に基づく機動性向上

2 人財マネジメントに関する抜本的制度改革

基本的な方針

- 当社のコアバリュー(基本的価値観)との整合性確保
- 多様な人財が互いの価値観を尊重し合い、生き生きと働ける環境整備
- 「自分を創る。未来を創る。」²⁾

3 成長のためのイニシアチブ

基本的な方針

- ライフステージに応じた最適な保障の提供
- 「生きる」を創る新たな商品・サービスの創造
- 感動的なお客様体験の提供

4 強固な財務基盤の維持と成長投資

基本的な方針

- 成長するための投資原資の創出
- 全社的な観点から事業全体としてリスクをコントロールするリスク管理態勢の強化

*1. 3つの責任とは、「結果責任」「最善のプロセスを確保する責任」「説明責任」を指します。

*2. 「自分を創る。未来を創る。」とは、社員自らが成長し続けることが会社の持続的な成長につながるという想いを込めて掲げている人財育成の方針です。

デジタルトランスフォーメーションの実行

各戦略の主な取り組み事例

中期経営戦略

1 新たなガバナンス態勢のもとでの機動的な業務運営の強化

- ◆ 新型コロナウイルス感染症問題への適切な対応を目指して、速やかに「危機対策本部」を設置し、さらに2020年5月には、「お客様第一のコアバリューの実践」「人財を大切にすることのコアバリューの実践」「持続可能な業務態勢の確保」の3つを柱とする「新型コロナウイルス感染症問題に関する基本方針」を策定しました。そして、日々変化する状況においても、本方針に基づき策定した「業務継続・変革計画」に沿って、全役職員がコアバリューに基づくプリンシプルベースでの判断・行動を実践しながら機動的な業務運営を行ってきました。

さらに、昨年、プリンシプルベースでの判断・行動をより実践、定着させるために、ルールベースで細かく手順を定めていた「業務手順書」を廃止し、今年、必要最低限の業務基準を明記した「業務プロセス文書」を作成しました。こうした取り組みを通して、全役職員の意識改革を図り、迅速かつ適切な業務運営を行うことにより、変化の激しい環境においても、ステークホルダーの期待に応え、持続的な成長を実現できる企業経営に取り組んでいます。

- ◆ 柔軟かつスピーディーなお客様への価値提供を目指し、従来の組織の枠組みを超えて、横断的なチーム

として活動する組織モデル「トライブ・スクワッドモデル」や、大規模な組織変更を行わずに既存の組織や権限のなかでアジャイルを実践する組織モデル「アジャイルライトモデル」などを導入しています。これまでに91チーム組成され、延べ700名を超える社員が参画しています。

また、IT部門の社員の知見・スキルのさらなる向上、アジャイル型組織が求める高度なITの知見・スキルの提供及びそのための人財の育成を目的として、アジャイル型開発に特化した「アジャイル開発サービス部」を2021年1月に新設しました。

- ◆ 当社の内部統制態勢のさらなる強化を目指して、「New Initiative Due Diligence Process (NIDDP)」を導入しました。NIDDPは、新たな事業やサービス等を始める場合に、案件を実行する当社の執行役員が、法務・財務・ガバナンス等の専門的な領域の評価を受けたうえで、案件の実行可否を判断するデューディリジェンス・プロセスであり、案件を実行する執行役員、評価を行う評価責任者が、それぞれの「3つの責任」を果たすための支援制度です。なお、NIDDPの運用状況については内部統制に関する会議体で定期的に報告しています。

中期経営戦略

2 人財マネジメントに関する抜本的制度改革

- ◆ 多様な人財が自律的に働き、すべての人財がそれぞれの強みや能力を最大限に発揮しながら主体的にキャリアを構築できる環境の実現に向けて、2021年1月から新たな「人財マネジメント制度」を導入*しました。新制度は「職務等級制度」を基軸とし、“職務”と“成果”にダイレクトに報いる報酬・評価体系を実現しています。社内のすべてのポストの職務内容や求められるスキル・経験を「職務記述書(ジョブ・ディスクリプション)」に明文化し、全社に公開することとしており、役員・管理職については2021年1月からすでに実施しています(一般社員については2022年1月から実施)。これにより、社員の計画的なキャリア形成を支援し、上位ポジションへの自立的なチャレ

ンジを促しています。また、タレントマネジメントを強化するために、各部門が機動的かつ柔軟に人財マネジメントを行えるよう体制を整備し、年齢や社歴に関係なく、“意欲と能力”のある人財の登用や抜擢を進めています。新制度に合わせて人財育成プログラムも強化し、社員の「キャリア開発計画書」の導入とトレーニングメニューの拡充、管理職のマネジメントスキル向上のための「1on1スキルアップトレーニング」の実施に取り組んでいます。また、「次世代経営人財育成プログラム」などの選抜トレーニングにも力を入れています。

*本制度は、役員・管理職に対し2021年1月から導入し、2022年1月から一般社員にも導入予定です。

中期経営戦略

3 成長のためのイニシアチブ

- ◆ 人生100年時代の「生きるリスク」に備えるために、公的制度や医療環境の変化、お客様のライフステージごとのリスクに応じた最適な保障を提供し続ける「アフラック式」の考え方に基づき、2021年1月に〈医療保険 EVER Prime〉を発売しました。
また、同年2月にはアフラック生命グループの商品ラインアップの充実、先進的な保険商品の機動的な開発を目指して、100%子会社として「SUDACHI少額短期保険株式会社」が営業を開始しました。
- ◆ お客様へより付加価値の高いサービスを提供するための新たな代理店システムを2020年3月に導入しました。本システムは、金融機関向けのデジタルプラットフォームである「Financial Services Cloud (株式会社セールスフォース・ドットコムが提供)」を国内の生命保険会社で初めて採用したものです。
これにより、コールセンターの顧客管理システムや「ご契約者様専用サイト アフラック よりそうネット」と本システムを連動させ、お客様・代理店・当社間で情報をタイムリーに共有すると同時に、代理店と当社が一体となった質の高いサービスを提供できるようになりました。

また、遠隔地にお住まいのお客様や介護・育児などに忙しいお客様について、実際にお会いして保険をご案内することが難しいという課題や、新型コロナウイルス感染症への感染防止の観点から非対面・非接触での保険相談・申込みのニーズに応えるために、2020年10月から保険のご相談からお申込みまでオンラインで実現できる「アフラックのオンライン相談」を開始しました。

- ◆ 2021年1月、当社が事務局を務めた「『がん患者本位のエンゲージメント』を考える会」での議論をまとめた書籍「『がん患者本位のエンゲージメント』を目指して～がん患者が社会で自分らしく生きるための3つのビジョン～」が発行されました。当社は、がん患者を取り巻く社会的課題を包括的かつ総合的に解決するために、患者とそのご家族を中心として、医療者、職場や学校、行政、民間団体、企業などさまざまなステークホルダーが連携・協業するためのプラットフォームである「がん患者エコシステム*」の構築に取り組んでいます。

*エコシステムとは企業、各種団体、行政機関等が共通の目的に向かって価値を創造するために相互の強みや技術を活かして連携・協働する仕組みです。

中期経営戦略

4 強固な財務基盤の維持と成長投資

- ◆ 当社のESG投資に関する考え方や取り組みを分かりやすく示すとともに、すべてのステークホルダーの期待に応えるために、2020年12月に「ESG投資方針」を策定しました。当社の資産運用は、CSV経営の考え方のもと、従前からESGの観点を踏まえて取り組んでいましたが、「ESG投資方針」を新たに策定したことによって、長期安定的な資産運用収益の最大化と財務の健全性の維持に努めつつ、ESG投資への取り組みをより一層強化していきます。

- ◆ 持続的な成長やそのための持続可能な業務態勢を確保するための施策に継続的に投資しています。その投資原資の創出のために、業務の廃止や業務プロセスの見直し・標準化を徹底的に行い、AIやロボティック・プロセス・オートメーション(RPA)など最新のデジタルテクノロジーを活用した業務プロセスの再構築に取り組んでいます。

Medium-term Management Strategy

DX@Aflacの実践

当社は、「Aflac VISION2024」に掲げる「生きる」を創るリーディングカンパニーへの飛躍に向けて、当社独自のDX戦略「DX@Aflac」のもと、デジタルトランスフォーメーション(以下、DX)*をさらに加速させています。

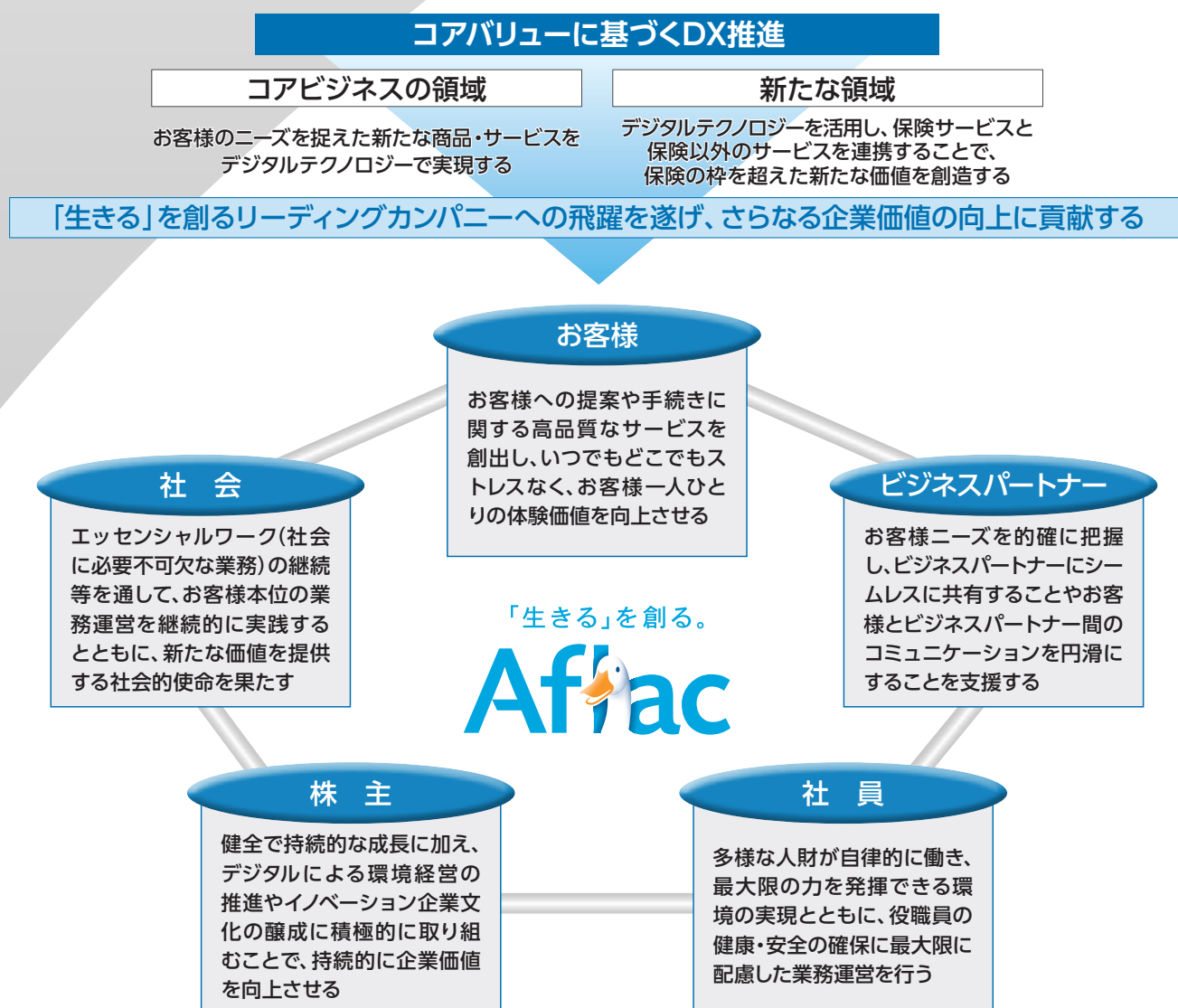
これにより、変化の激しい経営環境においても、すべてのステークホルダーに対する社会的責任を果たし、社会に貢献できる価値の創造に取り組み、持続的な成長を実現していきます。

*進化したデジタル技術を浸透させることで、人々の生活をより良いものへと変革すること(2004年 スウェーデンのウメオ大学のエリック・ストルターマン教授が提唱した概念)。

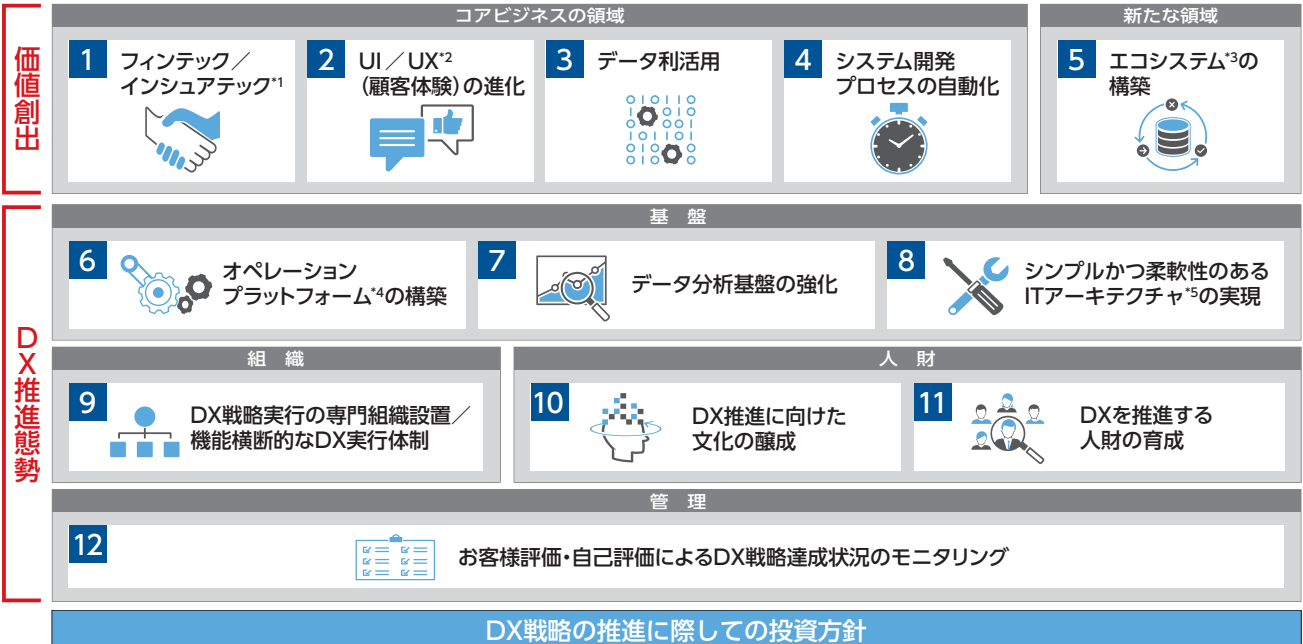
アフラックにおけるデジタルトランスフォーメーションとは

当社は、コアバリューに基づくDX推進により、コアビジネスである「生きるための保険」のリーダーとして、お客様にとって価値ある商品・サービスの提供をデジタルテクノロジーで実現していきます。また、社会の変化に対応する新たなビジネス領域においても、デジタルテクノロジーを活用し、保険サービスと保険以外のサービスを連携することで、保険の枠を超えた新たな価値の創造にも取り組んでいきます。

そして、こうした取り組みを通して、「生きる」を創るリーディングカンパニーへの飛躍を遂げ、さらなる企業価値の向上を実現していきます。



「DX@Aflac」の全体像



- *1. 金融(Finance)／保険(Insurance)と技術(Technology)を組み合わせた造語。新技術を用いた、新しいサービスや新しい業務フローのこと。
 *2. ユーザーインターフェイス(利用者接点)、ユーザーエクスペリエンス(利用者体験)の略。顧客がサービスを目にし、手に触れることで得られる体験の総称のこと。
 *3. 複数の企業やサービスが相互に連携し、単体では成しえない新しい価値を創出した統合システムや統合サービスによる収益構造のこと。
 *4. 新しいIT技術を用いることにより、効率化や自動化された業務運用環境のこと。
 *5. ITシステムの構築のこと。柔軟でシンプルな構築にすることで、サービスの拡充が容易で迅速になり、肥大化するシステム開発費も抑えることが可能となる。

当社のDX戦略

価値創造：コアビジネスの領域・新たな領域	DX推進態勢：基盤・組織・人財	DX推進態勢：管理、投資方針									
コアビジネスの領域 1 フィンテック／インシュアテック フィンテック企業との協業によるオープンイノベーション、AI等のデジタルテクノロジーを活用したデジタルイノベーションを通じて、お客様サービスの向上と業務の効率化を実現します。 2 UI／UX(顧客体験)の進化 お客様接点において、デジタルテクノロジーを活用し、一貫性をもった体験価値を提供することでお客様の抱える悩みをスピーディーに改善します。 3 データ利活用 AIを活用したデータ分析、AIを用いて構築した予測モデルの適用により、お客様へ最適なタイミングで商品・サービスを提供します。 4 システム開発プロセスの自動化 開発プロセスにおけるテストからリリースまでの人的作業を自動化し、システム開発の高速化とシステム品質の向上を実現します。質の高いサービスを迅速かつ高頻度で提供します。 新たな領域 5 エコシステムの構築 さまざまな協業先とのパートナーシップにより、保険はもとより、保険の枠を超えた新たなサービスを提供します。	基盤 6 オペレーションプラットフォームの構築 多様な働き方を支え、業務の効率化と自動化を実現する業務基盤を構築します。 7 データ分析基盤の強化 AIを活用したデータ分析を可能とする次世代データ分析基盤を構築します。 8 シンプルかつ柔軟性のあるITアーキテクチャの実現 保守性、拡張性、機敏性、またプラットフォームに依存しない可搬性に優れたシステムを構築します。 組織 9 DX戦略実行の専門組織設置／機能横断的なDX実行体制 デジタル技術の活用を専門とする組織を設置し、アジャイル型の業務プロセスと体制を整備します。 人財 10 DX推進に向けた文化の醸成 全役職員のDX意識改革と行動変容を実現します。 11 DXを推進する人財の育成 テクノロジーの知識を有し、ビジネスに変革をもたらすことができる人財をDX人財として定義し、社員の30%をDX人財とすることを目指して全社的に育成を推進します。	管理 12 お客様評価・自己評価によるDX戦略達成状況のモニタリング 定期的にお客様評価と自己評価を行い改善していくことで、効果的かつ効果的にDXを推進します。 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>KG¹⁾</th><th>現数値</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>戦略実行により生じた効果を評価する指標</td><td>お客様満足度²⁾</td><td>65.7%³⁾</td></tr> <tr> <td>戦略に定められた計画の進捗を評価する指標</td><td>デジタル接点の増加²⁾</td><td>108.3%⁴⁾</td></tr> </tbody> </table> 投資方針 DX戦略の推進に際しての投資方針 DX戦略は当社の最重要戦略の一つであることから、予算策定や期中の予算再配分のプロセスにおいて投資対効果予測に基づき必要な資源配分を適切に行うとともに、投資対効果実績のモニタリングを強化していきます。 また、DX戦略の推進に際しての投資に必要な予算を最大限確保するために、固定費の削減を実施し、IT投資全体でコストをコントロールします。		KG ¹⁾	現数値	戦略実行により生じた効果を評価する指標	お客様満足度 ²⁾	65.7% ³⁾	戦略に定められた計画の進捗を評価する指標	デジタル接点の増加 ²⁾	108.3% ⁴⁾
	KG ¹⁾	現数値									
戦略実行により生じた効果を評価する指標	お客様満足度 ²⁾	65.7% ³⁾									
戦略に定められた計画の進捗を評価する指標	デジタル接点の増加 ²⁾	108.3% ⁴⁾									

- *1. Key Goal Indicatorの略称であり、「重要目標達成指標」と訳される。企業の経営戦略やビジネス戦略を達成するために何をもちてゴールとみなすのかとする指標のこと。
 *2. 「フィンテック／インシュアテック」、「UI／UX(顧客体験)の進化」、「データ利活用」、「システム開発プロセスの自動化」、「エコシステムの構築」、「グループ会社であるデータサイエンス会社による新たな価値創造」の実行と紐づく指標。
 *3. お客様満足度調査の実施による。(実施時期：2020年10月～11月、方法：郵送調査、対象：ご契約者)
 「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(11.1%)」「まあ満足(54.7%)」の回答者を満足層と定義。
 2020年の満足層の割合については、内訳数値の小数点第二位の四捨五入の関係で65.7%となる。
 *4. 2020年10月(戦略策定時)～12月までのデジタル機能のリリースによる接点の増加率。

「DX@Aflac」の取り組み事例

▶ フィンテックへの取り組み

ご契約者向けサービス 「アフラックウォレット」の導入

ご契約者の日々の生活をサポートする新たなお客様サービスとして、2021年3月から「アフラックウォレット」の提供を開始しました。アフラックウォレットとは、電子通貨の取り扱いも視野に入れた、当社オリジナルのご契約者向けデジタル決済プラットフォームです。

アフラックウォレットでは、フィンテック企業をはじめとする他企業とのオープンイノベーションにより、家計管理や資産形成をサポートする「オンライン家計簿サービス」、保有するさまざまなポイントを有効活用できる「ポイント交換ポータル」、貯まったポイントで保険料のお支払いができる「ポイント決済サービス」、Amazon*ギフト券で一部の据置金(健康支援金・健康祝金・生存祝金)を受け取る「ポイント受取サービス」の4つのサービスを提供します。

*Amazonは、Amazon.com, Inc. またはその関連会社の商標です。

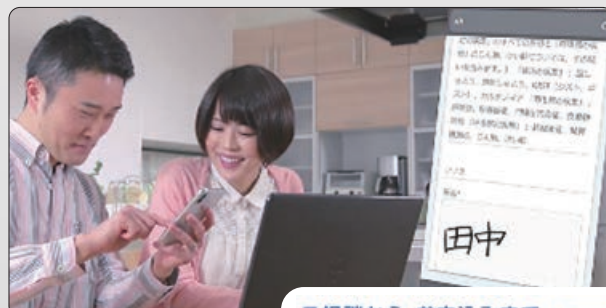


▶ インシュアテックへの取り組み

新たな保険募集プロセス 「アフラックのオンライン相談」の導入

デジタルテクノロジーを活用した新たな保険募集プロセスとして、2020年10月に保険のご相談からお申込みまでオンラインで実現できる「アフラックのオンライン相談」を導入しました。

これにより、遠隔地にお住まいのお客様や介護・育児などに忙しいお客様について、実際にお会いして保険をご案内することが難しいという課題を解消すること



ことができました。さらに、この非対面・非接触による仕組みは、新型コロナウイルス感染症防止の観点からも有効な手段としてその活用の幅を広げています。

ご相談から、お申込みまで

**アフラックの
オンライン相談**

がん啓発を目的とした3Dコンテンツの提供

お客様にがんを正しく理解してもらうことで、がん検診の受診を促進することを目的に、視覚的・直感的に分かりやすい3Dコンテンツ「なるほどなっとく がんを知る教室」を2021年4月から提供しています。これは、ヘッドマウントディスプレイ型のホログラフィックコンピューターであるMicrosoft HoloLens*を装着することで、デジタルと現実が融合した世界に3Dのオブジェクトを投影し、それらを手で触れたり、動かしたりすることで体験しながら学ぶことができます。コンテンツは医師監修のもと作成しており、お客様が楽しみながらがんについて学ぶことができます。

*Microsoft社が提供するMRヘッドセット。現実世界の上に仮定の映像を重ねて映す複合現実(Mixed Reality)を実現します。Microsoft HoloLensは米国Microsoft Corporationの米国及びその他の国における登録商標または商標です。



デジタルトランスフォーメーションの 推進による新たな価値の提供

取締役上席常務執行役員／CDIO **二見 通**（ふたみ とおる）

当社は、創業50周年を迎える2024年に向けて策定した「Aflac VISION2024」において「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掲げています。その実現に向けた有効な手段としてデジタルトランスフォーメーション（以下、DX）を推進することで、当社のステークホルダーであるお客様、ビジネスパートナー、社員、株主、社会に対して継続的に新たな価値を提供しています。

さらに、新型コロナウイルス感染症問題によりニューノーマル時代を迎えた現在においては、これまで以上にデジタルを前提とした企業経営が必要であると考え、現在の環境に対応すべく、従前推進してきたDXをさらに加速させるため、当社独自のDX戦略「DX@Aflac」を策定しました。

2020年のDXの取り組みとして、オンラインで保険相談や申込みが完結できる「アフラックのオンライン相談」の仕組みを予定より前倒しで導入しました。また、フィンテック企業をはじめとする他企業とのオープンイノベーションを活用した協業により、ご契約者向けサービスである「アフラックウォレット」を導入するなど、フィンテック／インシュアテックを活用したさまざまなサービスを提供しました。

このような成果を上げられたのは、コアバリューに基

づき、全役職員が一丸となってDX戦略を実行してきたためであり、また、実行を支えたもう一つの大きな変革がアジャイル型の働き方への移行でした。

アジャイル型の働き方とは、機能横断的なチームが、お客様ニーズを満たすために最低限必要なアウトプットを短期間で創出し、お客様からのフィードバックをもとに改善を繰り返していくもので、当社では、このアジャイル型の働き方を全社に展開することで、お客様への価値提供スピードが加速しました。

当社のDXに関するこれまでの取り組みについては、外部からも高く評価されています。2020年12月には、デジタルテクノロジーを活用して社会変化に対応する基盤を整えた企業として、DX認定制度に基づき、経済産業省から「DX認定事業者」の認定を取得することができました。なお、当社は、本制度において最初に認定された企業2社のうちの1社です。

2021年も、当社のステークホルダーに新たな価値を提供し続けるため、「DX@Aflac」に基づき、フィンテック／インシュアテックの活用やデータ利活用をこれまで以上に推進していきます。また、「DX@Aflac」を実行することで、ニューノーマル時代のさまざまな社会的課題の解決に向けて共有価値を創出しながらCSV経営を実践していきたいと考えています。

Agile@Aflacの実践

機動的な業務運営を実現する「Agile@Aflac」の推進について

「Agile@Aflac」の推進

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していくため、当社独自の取り組みとして「Agile@Aflac」を掲げ、アジャイル型の働き方*を全社に展開しています。今後も「Agile@Aflac」を通じ、お客様のニーズや外部環境の変化に対して、イノベーションを創出する取り組みを加速させ、お客様体験価値の向上に努めていきます。

*お客様ニーズを満たす最小単位の価値を短期間のサイクルで創出し、お客様からのフィードバックを得ながら継続して改善していく働き方を意味しています。



「Agile@Aflac」を支える仕組みや環境の整備

「Agile@Aflac」の推進専門組織であるアジャイル推進室は、機動的な業務運営に適したガバナンスや権限、組織の在り方などの会社の枠組みを整備するほか、役職員の理解・納得・共感を得るためのエンゲージメント活動を行っています。また、各種トレーニングを社内開発し、これまでに延べ4,000人を超える役職員に展開しています。

トライブ・スクワッドモデル

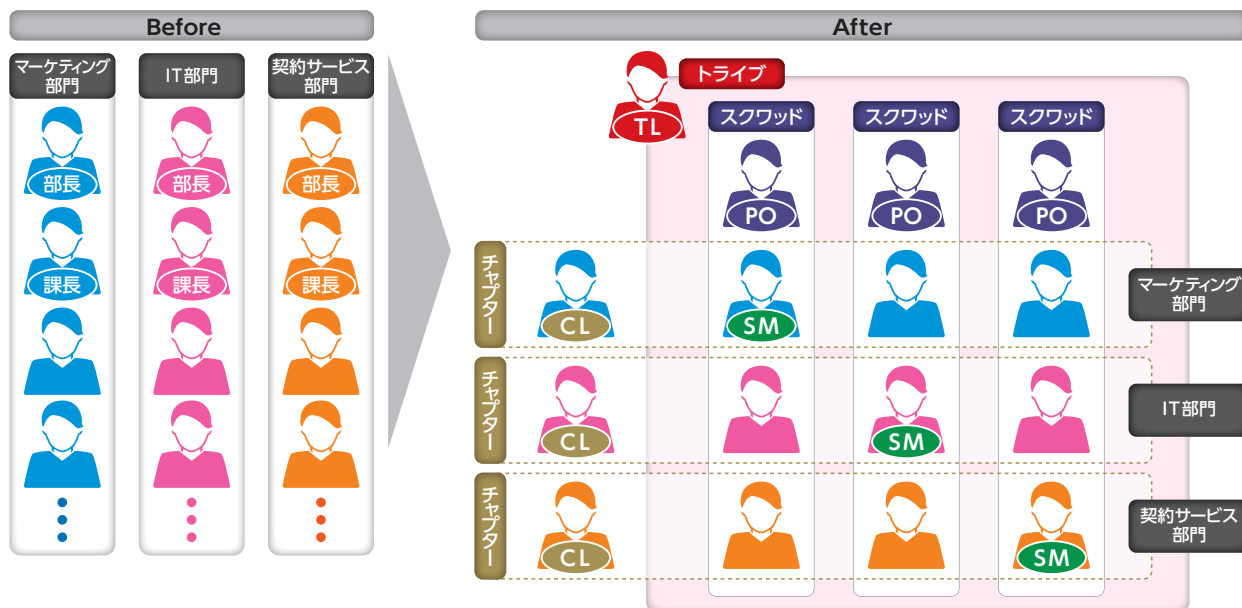
お客様への価値提供のスピードをより加速させていくために、従来の機能別の組織の枠組みを超えて、機能横断チームを組成し活動できる「トライブ・スクワッドモデル」を導入しています。専門知識を有する社員がワンチームで協働するとともに、リーダーであるトライブリードやプロダクトオーナーに大胆な権限委譲を行うことで、これまで以上に柔軟かつスピーディーな業務運営を実現しています。



Agile Base

Agile Baseでの業務風景

● トライブ・スクワッドモデルのイメージ



	説明	リーダー
トライブ	スクワッドをシンクロさせて、顧客へ価値を提供	TL トライブリード
スクワッド	ミッションに基づき自律的に活動するクロスファンクショナルな1つのチーム	PO プロダクトオーナー
チャプター	トライブ/スクワッドの活動に必要な専門性や機能を提供するチーム	CL チャプターリード

SM スクラムマスター：アジャイルの原則に則って活動できるよう支援する

アジャイルライトモデル

トライブ・スクワッドモデルのような大規模な組織変更を行わずに既存の組織や権限の枠組みのなかでアジャイルを実践するアジャイルライトモデルも導入しており、さまざまな課題に対処するための機能横断チームを組成し、機動的な活動を行っています。なお、どちらのモデルにおいても、アジャイルを実践するうえでの働き方は共通しており、次の5つの原則に基づいてすべてのチームは活動します。各チームにはアジャイル推進室からアジャイルコーチを派遣することで、新しい働き方の浸透と定着に努めています。

アジャイルライトモデルのもとに活動しているチームの取り組み事例

- COVID-19に関する危機対策
- ペーパーレスの推進
- アジャイル型内部監査
- キャンサーエコシステムの構築

こうしたアジャイルを実践するチームは、これまでに91チーム組成され、延べ700名を超える社員が参画しています。今後もお客様への価値創出に向けて幅広い領域に「Agile@Aflac」の活動を展開していく予定です。

● アジャイルを実践するうえでの5つの原則

顧客価値にフォーカス	機能横断的	エンパワメント	反復的プロセス	実証的アプローチ
				
お客様への価値提供を最優先に考える	意思決定に必要な専門性をもつメンバーでチームを構成	チームが自律的に活動できるように権限を委譲	お客様からフィードバックをもらいながら商品・サービスを継続的に改善	数字やデータを基に、試行し学ぶことで、結果を迅速に次に活かしていく

● 「Agile@Aflac」の推進を通して実現したいこと

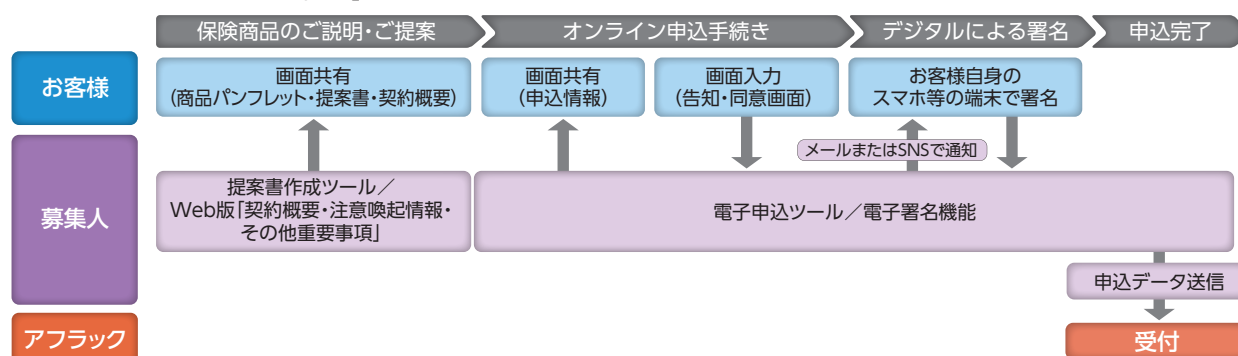
顧客エンゲージメントの向上 (お客様体験価値の向上)	商品・サービスの提供スピードの向上	効率性の向上 (資源配分)	人財エンゲージメントの向上 (社員の働きがいの向上)
			
お客様に最も価値ある商品・サービスの提供を最優先に考え、お客様体験価値を向上する	価値提供のスピードを早め、改善のサイクルを高速化する	透明性と優先順位を明確にし、チームの活動を生産的にする	チームの自律性／主体性を大切に、社員の働きがいを高める

お客様体験価値の向上への取り組み

アジャイルの実践を通して、これまでに医療保険等の給付金に関する請求手続きをスマートフォンやパソコンなどを使ってオンラインで完結するサービスの提供や「ご契約者様専用サイト アフラック よりそうネット」のUI/UX(顧客体験)の向上、お手続きのデジタル完結機能の拡充に取り組んできました。

また、実際の面談で保険をご案内することが難しいというお客様や、新型コロナウイルス感染症の感染防止の観点から面談は避けたいというお客様のニーズに対応するため、2020年10月から「アフラックのオンライン相談」を開始しました。

● 「アフラックのオンライン相談」のフロー



新たな人財マネジメント制度について

超VUCAと呼ばれる予測困難な時代においても、お客様に新たな価値を提供し、CSV経営を実践しながら企業として成長を続けていくためには、変化に対し機動的かつ柔軟に対応していく必要があります。そのためにも、多様な価値観をもった人財が、自ら考え、一人ひとりが機動的かつ主体的に行動することが求められます。

当社では、中期経営戦略において、「人財マネジメントに関する抜本的制度改革」を掲げており、2021年1月の新たな「人財マネジメント制度」の導入*によって、意欲と能力のある人財が、その力を最大限に発揮できる環境を実現することで、機動的な業務運営を実践しています。

*本制度は、役員・管理職に対し2021年1月から導入し、2022年1月から一般社員にも導入予定です。

1. 人財マネジメント制度で実現したいこと

当社には、「人財を大切にすれば、人財が効果的に業務を成し遂げる」という脈々と受け継がれてきた考え方があります。この考えに基づき、「年齢や社歴に関係なく、意欲と能力のある人財が、自律的に働き、最大限に力を発揮しながら、主体的にキャリアを構築できる環境を実現すること」を、新たな人財マネジメント制度の理念としています。

新たな人財マネジメント制度の理念を実現するために、“職務”と“成果”に報いる報酬体系やタレントマネジメントの強化を基本方針とし、これまで以上に働きがいを感じられる活力の溢れる会社となるべく、社員エンゲージメントを高めていきます。

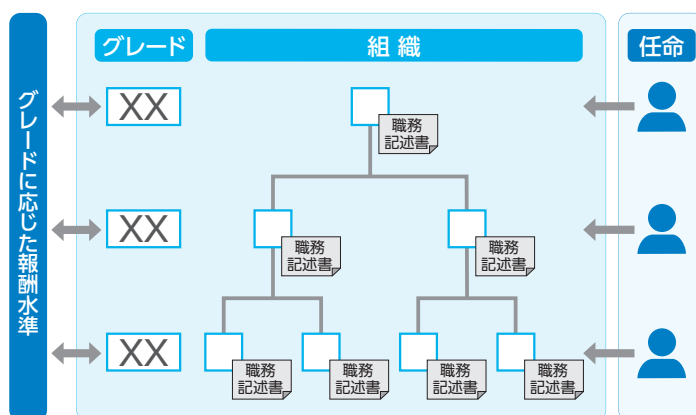
基本方針

“職務”と“成果”に報いる報酬体系

タレントマネジメントの強化

2. “職務”と“成果”に報いる報酬体系

新たな人財マネジメント制度は、職務等級制度を基軸として設計しています。職務記述書（ジョブディスクリプション）に職務の内容を明文化し、職務の大きさをもとにグレードを決定し、グレードごとにマーケット水準に比して競争力のある報酬水準としています。報酬制度は、金銭的なリワード（基本報酬、賞与、退職金など）と、非金銭的なリワード（チャレンジングな仕事、キャリア形成支援など）を組み合わせ、会社への貢献に報いる「トータルリワード」の考え方をベースにしています。また、評価制度も、社員の成果や貢献に直接的に報いる設計としています。



新たな 人財マネジメント制度について

Q 新人財マネジメント制度の設計では どのような点を重視しましたか？

一般に、人事制度を改革するというと、報酬体系や評価制度という仕組みを変えることを目的とすることが多いと思いますが、私たちは新たな制度を通じて、人財を育成していくことに重点をおいて設計しました。「人事制度」ではなく「人財マネジメント制度」と呼ぶのもそうした考えからです。例えば、職務記述書(ジョブディスクリプション)は、通常、報酬設計や職務等級を決めることを主目的に作成されます。しかし、私たちは社員の自律的なキャリア形成のための基盤と考えています。職務記述書に、職務内容だけでなく、必要な経験、知識、公的資格なども丁寧に記載し、社内のすべてのポストの職務記述書を全社員に公開するのもそのためです。社員は、職務記述書を道標として、キャリアプランを描き、自己研鑽や各所属で能力開発を行うことができます。また、新制度では、社歴や年齢に関係なく、意欲と能力のある社員にチャンスを与えていく「適所適財」を実行していますが、これも人財を育成する重要なアプローチです。人財は経営の要であり、いかなる環境変化のなかでも持続的な成長と中長期的な企業価値の向上を実現していくための礎だと考えています。当社は、この人財マネジメント制度をプラットフォームとして、多様な価値観を持つ人財が自律的に働き、それぞれの強みを活かし、最大限力を発揮する環境を整えることで、変化の激しい事業環境にも対応できる企業経営を実践しています。



Q 新人財マネジメント制度を導入しましたが、 今後、注力すべき点はどういうことでしょうか？

制度導入に合わせ、社員により近い立場で異動・配置・育成等の人財マネジメントを行うために、人事権を各部門の統括担当役員に委譲しています。当社では、これを「部門型人財マネジメント」と呼んでいます。この部門型人財マネジメントのもと、いかに人財エンゲージメントを高めていけるかが今後の重要なテーマだと考えています。人財エンゲージメントとは、「所属する組織と自身の仕事に熱意をもって、自律的に貢献しようとする人財の意欲を最大限引き出すこと」と考えています。そのために、各部門のリーダーは当社のコアバリューのもとに組織のビジョンを語り、チームの意欲と求心力を高めていくマネジメントが求められます。さらに、役員や管理職が社員一人ひとりとしっかり向き合うこともより重要になっていきます。そのため、すべての管理職に対して「1on1」のスキルアップトレーニングも実施しています。さらには、全社員を対象としたエンゲージメント・サーベイを実施していくことで、各部門の人財マネジメントの状況をモニタリングし、制度や運用を継続改善していく仕組みも導入します。新人財マネジメント制度のもと、社員と向き合い、育成を行い、仕事をアサインし、エンゲージメントの高い人財集団を作っていくことが、これからの重要なテーマです。

Q 激変する経営環境において、 どのような人財が育つことを期待していますか？

超VUCAと呼ばれる予測が困難な時代にあっては、これまで培ってきた知識や経験は、すぐに陳腐化していきます。従って、これからの人財は、自律的に、自ら考え、自ら学び、新しいことに挑戦していく力がますます必要になると思います。具体的には、机上の学習だけでなく、仕事を通じて社会の変化を捉え、必要となる能力やスキルを鍛え、新しいことにチャレンジし、また学んでいく、という鍛錬の習慣を継続的に実践できる人財を育てていきたいと思っています。当社では、「自分を創る。未来を創る。」という人財育成の方針を設けていますが、まさに「自分を創る」ことに意欲的で、当社の持続的な成長と中長期的な企業価値の向上を実現できる人財が、たくさん育っていくことを期待しています。

常務執行役員

森本 晋介 (もりもと しんすけ)



がん生態システムの構築に向けた取り組み

当社は、がん保険を通して治療等に関わる経済的負担を軽減することで多くのお客様に安心をお届けするとともに、「がん保険のパイオニア」として、最も長くがん向き合い、最も多くのがんと闘う方々を応援してきました。

そしていま、当社は「生きる」を創るリーディングカンパニーを目指して、その長年にわたる豊富な知見を活かして「がん生態システム」の構築に取り組んでいます。

社会的課題を解決するためには、企業・各種団体・行政機関などの社会におけるさまざまなステークホルダーが連携・協働し、徹底した当事者目線で課題を解決することを目指す「コレクティブ・インパクト」という考え方が重要です。

当社が掲げる「がん生態システム」とは、この「コレクティブ・インパクト」という考え方をもとに、がん患者*を取り巻く、身体的・医学的な問題、精神的・心理的な問題、さらには就労や経済面を含めた社会的課題を包括的かつ総合的に解決するために、患者とそのご家族を中心として、医療者、職場・学校、行政、民間団体、企業などさまざまなステークホルダーが連携・協業するためのプラットフォームを構築していこうという取り組みです。

当社が事務局を務めた「『がん患者本位のエンゲージメント』を考える会」の報告書における3つのビジョンと10のアクションを共通のアジェンダとして、社会におけるさまざまなステークホルダーと連携・協業しながら、がんに関する社会的課題を解決していきたいと考えています。

「がん生態システム」の構築は、社会と共有できる価値を創出するCSV経営の実践そのものであり、社会的課題の解決に取り組むと同時に、持続的に成長していく企業であることを目指していきます。

* がんと診断された時から、がんの治療前、治療中、治療後のいかにかわらず、がんを経験された人々すべてを「がん患者」と定義しています。

社会的課題を解決するための「生態システム」の構築

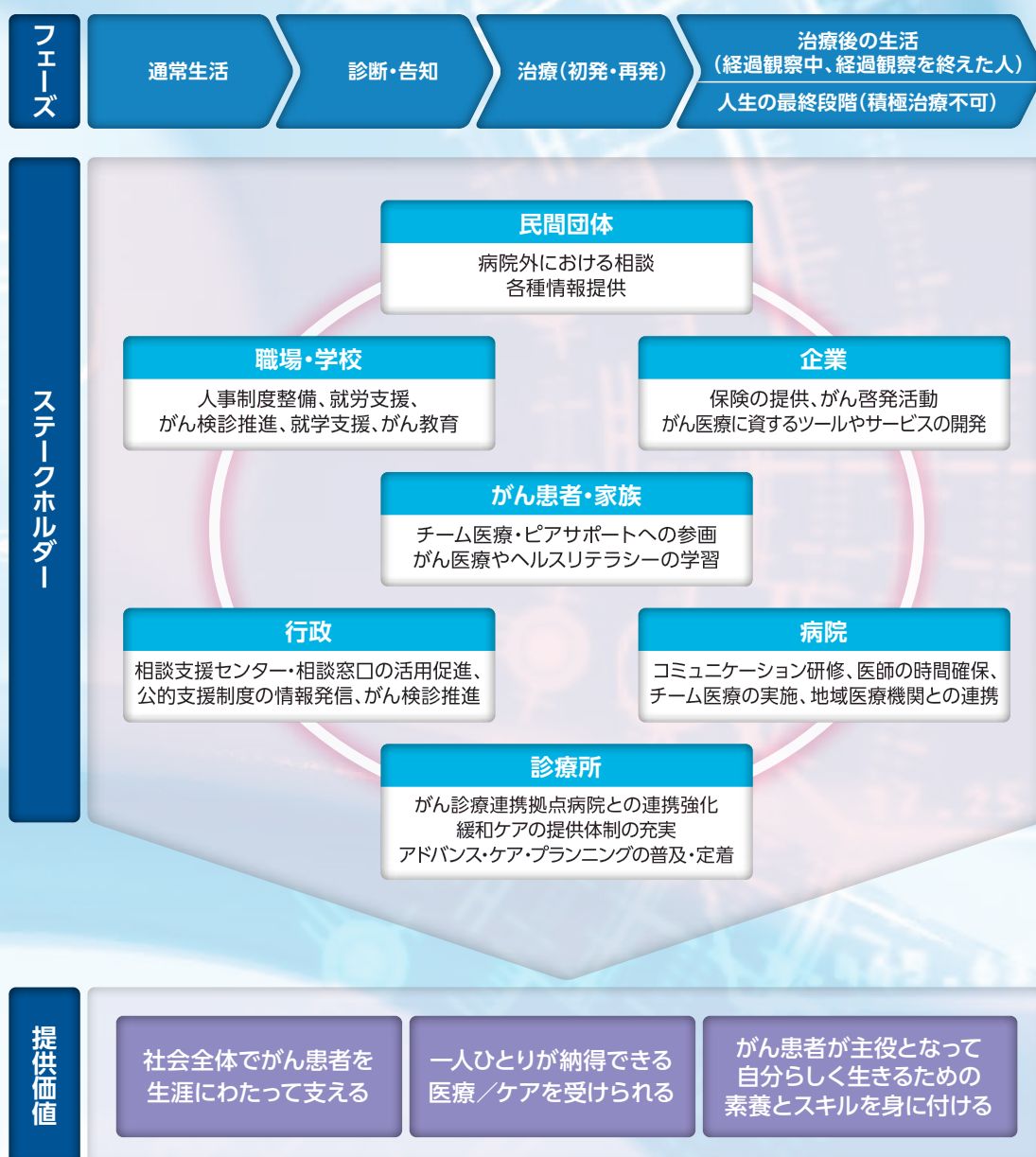
「生態システム」とは、企業・各種団体・行政機関などが共通の目的に向かって価値を創造するために相互の強みや技術を活かして連携・協働する仕組みを意味しています。

社会的課題の細分化・複雑化・多様化が進む中、企業単独の取り組みだけをもってそれを解決していくことは困難です。社会的課題の包括的・総合的な解決に向けては、個別の努力の限界を超えて、企業を含めた多数のプレイヤー間の協働を通じて、これまでになかった発想やアイデア、組み合わせによって変革を起こし、新しい社会状況を生み出す「コレクティブ・インパクト」というアプローチが有効だと考えています。

当社は、社会におけるさまざまなステークホルダーとともに社会的課題を解決する「生態システム」の構築を経営戦略上の重要な取り組みとして推進し、CSV経営を実践していきます。

がん生態系システムの概念図

通常生活から、がんの診断が下され、告知、治療、治療後の生活とつながっていくサバイバージャーニー（がん患者がたどる人生の道のり）において、患者とそのご家族を中心として、医療者、職場・学校、行政、民間団体、企業などさまざまなステークホルダーが連携・協業する「がん生態系システム」を構築することで、がんに関する社会的課題を包括的に解決していくことを目指しています。



書籍『がん患者本位のエンゲージメント』を目指して』の発行について

『がん患者本位のエンゲージメント』を考える会（以下、本研究会）の議論をまとめた書籍『がん患者本位のエンゲージメント』を目指して～がん患者が社会で自分らしく生きるための3つのビジョン～が2021年1月に株式会社日経BPから発行されました。

本書は、本研究会ががん患者とそこでご家族が抱えるさまざまな悩みや問題（ペインポイント）について、2018年5月の発足から約2年にわたり議論してきた内容を提言としてまとめた報告書です。

本研究会は、東京大学名誉教授・がん研究会有明病院名誉院長の武藤徹一郎氏を座長として、がん患者団体の代表者、がん診療に携わる医師・看護師、社会学者など、がんに関わりのあるさまざまな立場の有識者がメンバーとして参画されました。なお、当社は『がん患者本位のエンゲージメント』の考え方に基づき、がん患者を取り巻く社会的課題を解決していきたい」という武藤座長の想いに共感し、本研究会の事務局を務めました。

本書は、がん患者を取り巻く社会的課題を解決するにあたって、「がん患者本位のエンゲージメント」すなわち「がん患者が主体的に自分らしい人生を生きることができるよう、各ステークホルダーがそれぞれの立場から支援（サポート）を提供し、がん患者はその支援（サポート）を受けながら、双方向に関わり合いつなぐりを強めていくこと」の確立・普及が重要であるとの認識に立っています。

そのうえで、がん患者が社会で自分らしく生きるための3つのビジョン「社会全体でがん患者を生涯にわたって支える」「一人ひとりが安心して納得できる医療／ケアを受けられる」「がん患者が主役となって自分らしく生きるための素養とスキルを身に付ける」と、それぞれのビジョンを実現するために必要な10の具体的なアクションを提示しています。

当社は、本書で提言されている3つのビジョンと10のアクションの実現・実行に向けて、新型コロナウイルス感染症問題によってさらに複雑化・深刻化しているがん患者を取り巻く社会的課題を包括的かつ総合的に解決するために「がん患者エコシステム」の構築に取り組んでいきます。



がんに関する社会的課題を解決する キャンサーエコシステムの構築を目指して

取締役上席常務執行役員 **宇都出 公也**（うつで ともや）

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、「がん保険のパイオニア」としてがん保険という商品を通じて多くのがんと闘う方々を応援してまいりました。

がんはすべての人々の課題であり、がんに関わる問題は、身体的問題にとどまらず、精神的・心理的な問題、就労や経済面を含めた社会的な問題など多岐にわたります。こうしたことから、がん患者さんの療養や生活にわたる幅広い課題を医療者だけで解決することは難しく、社会全体の関わりやつながりを意味する「エンゲージメント」が重要です。「がん患者本位のエンゲージメント」が意味するものは、がん患者さんが主体的に自分らしい人生を生きることができるよう、がん患者さんを取り巻くステークホルダーがそれぞれの立場から支援を提供し、がん患者さんはその支援を受けながら双方向に関わり合いつながりを強めていくことであり、ステークホルダーの皆様にも本取り組みの意義をご理解いただきたいと考えています。

当社はこの「がん患者本位のエンゲージメント」の実践として、コアビジネスであるがん保険の販売を柱としながらも、「生きる」を創るリーディングカンパニーの実現に向けて、がん患者さんとそのご家族に関わる社会的課題に対して新たな価値を創造することを目指してまいります。そして、さまざまなステークホルダーの皆様と連携・協働をさせていただきながら「キャンサーエ

コシステム」を構築し、社会との共有価値を創造するCSV経営を実践していく所存です。

当社はこれまで保険のご請求などで数多くのお客様と接する中で、「がん保険があって助かった」というお声だけではなく、社員やアソシエイツの皆様がお客様それぞれの状況に耳を傾け適切な対応を心がけていることに対しても、感謝の声を数多くいただいています。保険会社として保険金・給付金を正確迅速にお支払いすることは当然ですが、がん患者さんやご家族に接したときに感じる「お役に立ちたい」という、一人の人間としての社員やアソシエイツの皆様の気持ちを具現化することが「がん患者本位のエンゲージメント」であると考えています。保険の機能だけでは解決できない社会的な課題に対しても、多様な領域の方々と協働して解決していく「キャンサーエコシステム」の構築に努めていきたいと思ひます。



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。



2021年7月に取締役副社長に就任し、営業・マーケティング部門を統括することになりました。ブランドプロミスである『「生きる」を創る。』をより一層体現するために、お客様一人ひとりの人生に寄り添い、「生きる」を創るリーディングカンパニーを目指し、精一杯努めてまいります。

当社には、「がんに苦しむ人々を経済的苦難から救いたい」という創業の想いが脈々と受け継がれています。当社は創業以来、コアバリューに基づくCSV経営を実践することで、社会的課題を解決し、社会と共有できる価値を創造してきました。昨今、人生100年時代の新たな課題として、少子高齢化等のさまざまな社会的課題が生まれています。当社はこうした社会的課題の解決を使命と考え、正面から課題に向き合い、その解決に全力を注ぐことで、これからもステークホルダーの皆様の期待に応えてまいります。

社会的課題を解決するための当社の大きな強みは、アソシエイツ(販売代理店)をはじめとする多様な販売チャネルを有しているという点です。これにより、多くのお客様に当社商品のご提供が可能だけでなく、当社と販売チャネルが一体となり、お客様一人ひとりの人生を考え、万々に備えた安心をお届けすることでお客様をしっかりと支えることができるということにつながっています。

2021年1月には、ライフステージごとのリスクに応じた最適な保障を提案する「アフラック式」に基づいた新商品〈医療保険 EVER Prime〉を発売し、多くのお客様にご好評いただいております。さらに、コロナ禍においても安全で利便性の高い保険相談・申込機会をご提供すべく、2020年10月にオンラインで保険相談や申込が完結できる「アフラックのオンライン相談」を導入しました。対面での募集のほか、従来の電話やダイレクトメールといった非対面による保険相談・申込手続きにアフラックのオンライン相談が加わることで、コロナ禍においても、持続可能な保険相談・申込機会をご提供し、多くのお客様に安心をお届けしています。

当社は、ステークホルダーの皆様からの厚い信頼に支えられ、がん保険や医療保険を中心に2,400万件以上のご契約をお預かりするまでに成長しました。今後は、その信頼に応え続けるとともに、当社の強みをさらに発展させ、皆様と一緒に新たなアフラックを創り上げていきます。マーケティング、営業推進、DX、新たな人財マネジメント制度など、さまざまな取り組みを融合・進化させることを通じ、お客様一人ひとりの素晴らしい人生の実現に寄与していきます。

取締役副社長

吉住 公一郎 (よしずみ こういちろう)



がん保険のパイオニアから 「生きるための保険」のリーディングカンパニーへ

1974年、がんが不治の病と恐れられていた時代に、当社は「がんに苦しむ人々を経済的苦難から救いたい」という強い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、「がん保険のパイオニア」として、最も長くがんに向き合い、最も多くのがんと闘う方々を応援してきました。

そして、医療技術の進化によってがんが治る病気へと変わり、日本は世界でも類を見ない長寿国となるなか、当社は「『生きる』を創る。」をブランドプロミスに掲げ、時代の変化に合わせた先進的な商品・サービスによる新たな価値の提供を通して、病気やけがに直面しても自分らしさを大切に、充実した人生を創ろうとされる多くのお客さんを支えてきました。

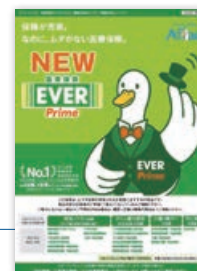
このようにお客様のニーズに応え、お客様の「生きる」を支えてきたことで、現在では「生きるための保険」のリーディングカンパニーとして、がん保険や医療保険をはじめとする2,400万件を超えるご契約をお預かりする保険会社にまで成長することができました。

保有契約件数 **2,413**万件

うちがん保険 **1,530**万件

うち医療保険 **585**万件

※件数は2020年度末時点

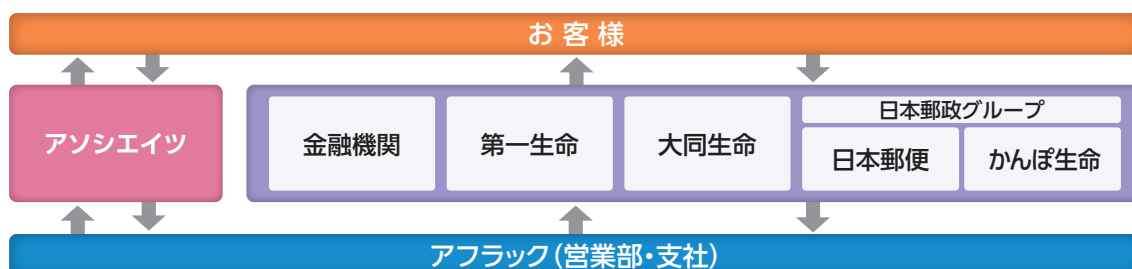


安心をお届けする多様な販売チャネル

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。

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）、2007年には郵便局株式会社（現 日本郵便株式会社）、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ったほか、2007年12月の銀行等金融機関による保険窓販全面解禁や、2008年4月に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による「業界制度商品」に認定されたことを受けて販売提携が拡大し、2020年度末では全国の銀行や信用金庫など360の金融機関と販売提携しています。

このように全国津々浦々に行きわたる幅広い販売網と多様な販売チャネルを通して、一人でも多くのお客様に安心をお届けできるようにお客様との接点拡大に取り組んでいます。



お客様の一生に寄り添う提案活動

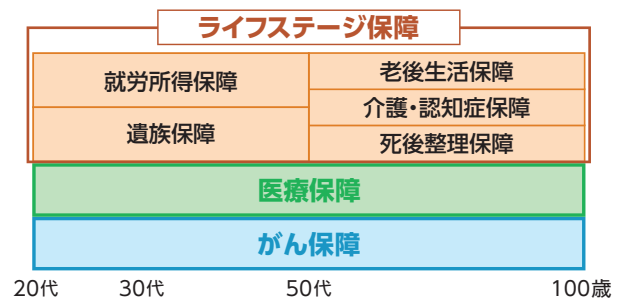
当社は、人生100年時代を迎えるなか、お客様が「生きるリスク」にしっかりと備えていただくため、公的制度や医療環境の変化、さらにはライフステージごとのリスクに応じた最適な保障を提案し続ける「アフラック式」を展開しています。

創業から45年以上が経過したいま、当社がご契約をお預かりしている約1,500万人のお客様や、これから当社の保険をご検討いただくお客様へ、この「アフラック式」に基づき、当社が長年培ってきた「生きるための保険」による価値提供を軸として、複数の保障領域の中からお客様にとって最新・最適な保障を提案しています。

当社は、創業以来、時代とともに変化するお客様のさまざまなニーズに応えていくために、商品・サービスの開発を通して、常に新たな価値の提供に取り組んでいます。



ライフステージごとの保障図(年代は一例)



迅速かつ確実な保険金・給付金等のお支払い

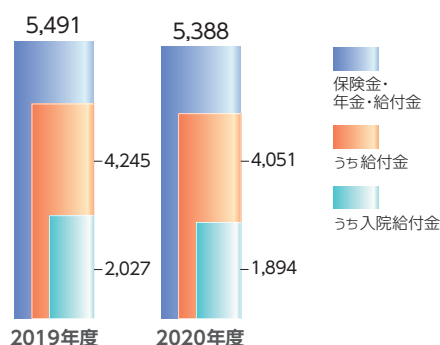
当社は、お客様が必要とされるときに迅速かつ確実に保険金・給付金等をお支払いすることで安心をお届けすることこそが保険会社として提供すべき最も重要かつ根源的な価値であると考えています。そして、お客様にスムーズかつスピーディーに保険金・給付金等をお届けするために、「給付金デジタル請求サービス」の導入による利便性の向上や支払管理態勢の強化などに取り組んでいます。

2020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5,388億円(1営業日*当たり22.0億円)、うち、がん保険を通したお支払いは2,929億円(1営業日*当たり12.0億円)となっています。

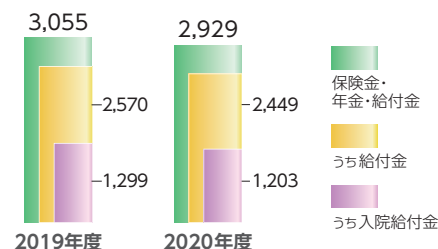
*営業日数：244日(2020年度)

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〉



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ています。

このビジョンのもと、当社はデジタルテクノロジーを活用しながらイノベーションの創出に取り組み、変化をリードする存在となることを目指しています。

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ためにイノベティブな発想に基づく商品・サービスの開発に積極的に取り組むとともに、業界を超えた企業連携や、自治体・医療機関・学術機関などとの協業による「エコシステム」の構築を目指しています。

イノベーションの創出によるビジネスフロンティアの拡大

当社は、保険をコアビジネスとしたこれまでのビジネス領域に留まらず、イノベーションの創出を通してビジネスフロンティアのさらなる拡大に挑戦し続け、持続的な成長に向けた事業構造の変革に取り組んでいます。



SUDACHI少額短期保険株式会社の取り組み

2020年12月に少額短期保険業登録を行い、2021年2月からSUDACHI少額短期保険株式会社として、営業を開始しました。時代とともに多様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を機動的に開発していきます。

同社は、第一弾商品として、2021年2月から当社の医療保険ではお引き受けできなかった体況のお客様に向けた〈SUDACHIのささえる医療保険〉を販売しています。

新たな保険商品への挑戦

新たな領域への挑戦



Hatch Healthcare株式会社の取り組み

持株会社であるアフラック・インコーポレーテッドは、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して安心をお届けする、ヘルスケアサービスについてインキュベーション(事業創出支援等)を行う会社として、Hatch Healthcare株式会社を2020年1月に設立しました。

同社は、2020年5月から「生きるのそばに、がん検査を。」を掲げ、第一弾事業として、がんスクリーニング事業「&Scan」を展開しています。「&Scan」では、子宮頸がんの原因であるHPV*のセルフチェックサービスを提供しており、今後も検査ラインアップの拡充を図ることで社会的課題へのソリューションを提供していきます。

*HPV：ヒトパピローマウイルス



Hatch Insight株式会社の取り組み

持株会社であるアフラック・インコーポレーテッドは、ビッグデータを活用したサービスについてインキュベーション(事業創出支援等)を行う会社として、Hatch Insight株式会社を2020年7月に設立しました。

同社は、2021年2月からお客様の利便性向上を目的としたIDサービスの提供を開始し、お客様が共通のIDでさまざまなサービスを利用できるようになることを目指しています。今後もIDサービスの提供に加えて、データ分析を通じて社会的課題へのソリューションを提供していきます。

イノベーションの創出を支える取り組み

当社は、柔軟かつスピーディーに社会へ新たな価値を提供するために、フィンテックの活用や業界を超えた企業連携によりイノベティブな発想に基づく商品やサービスの開発ができるよう、イノベーションの創出を支える環境づくりに取り組んでいます。

「アフラック・イノベーション・パートナーズ合同会社」の取り組み

アフラック・イノベーション・パートナーズ合同会社は、新たな事業創出を目的としてベンチャー投資支援業務を行っています。

現在、同社は「アフラック・ベンチャーズ・エルエルシー^{*1}」を通して、「がん・ヘルスケア、医療関連などの社会的課題の解決に取り組む18社のスタートアップ企業に投資しています。これらの出資先との協業により、アフラックの新たな事業の創出及び保険事業の強化を目指すとともに、出資先のさらなる成長に貢献していきます。

*1. アフラック・グローバル・ベンチャーズ・エルエルシーの100%子会社

*2. がん・ヘルスケアについてはP.34をご覧ください。

株式会社エクサウィザーズへの出資及び業務提携

2021年3月、「DX@Aflac」の取り組み強化の一環として、AIによるデータの利活用に強みを持つ株式会社エクサウィザーズと業務提携を行うとともに、アフラック・ベンチャーズ・エルエルシーを通して同社へ出資しました。同社はAIを活用したサービス開発を通して、金融、医療、介護などのさまざまな分野における産業革新と社会的課題の解決に取り組んでいます。本提携により、当社はデータアンバサダー育成の全社展開やAI予測モデルの開発等を通じたビジネス課題の解決などに取り組み、さらにはデジタルテクノロジーの活用を通して、お客様にとって価値ある商品・サービスを提供していきます。

データ利活用の取り組み

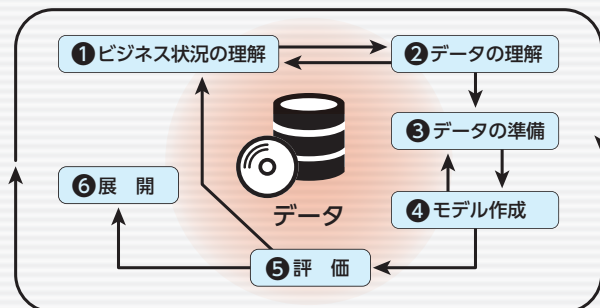
当社は、CRISP-DM(Cross-Industry-Standard Process for Data Mining)というデータ分析モデルに基づき、多様なユースケース(データ活用案)を定義し、お客様のニーズを総合的に勘案しながら、データ活用を推進しています。

■ ご契約者へのアフターフォローサービスの高度化

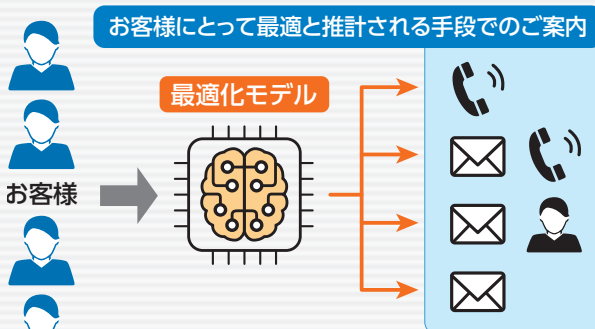
ご契約者へのアフターフォローサービスにAIで構築した予測モデルを適用しています。具体的には、現在のご契約に関する情報などをもとにフォローを必要としているお客様について、ご連絡の手段や時間帯をAIで推定し、アソシエイトに情報提供することで、お客様にとって最適なアフターフォローサービスを提供しています。

■ 幅広いお客様にご加入いただける商品の開発

ご契約に関するさまざまな情報をAIで解析し、新しい商品の開発に役立てています。具体的には、過去の給付金のお支払い実績を多様な要素に分解し、AIで詳細に解析することにより、今までより幅広いお客様にご加入いただける商品の開発に取り組んでいます。



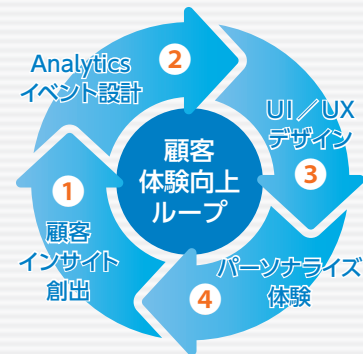
CRISP-DMのイメージ図



アフターフォローサービスのイメージ図

UI/UX(顧客体験)の進化の取り組み

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の向上に取り組んでいます。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持った体験価値を提供するため、デザイン思考を用いたUXプロセスで、お客様の体験向上ループを回しています。具体的には、お客様の潜在的なニーズを明らかにするためのエンドユーザーテストの実施や、Web分析ツールを利用したデジタル行動の分析をもとに、UI/UX(顧客体験)を向上させるとともに、お客様に合わせて適切なメッセージが届くようなパーソナライズ化の取り組みを進めています。



DX推進に向けた文化の醸成の取り組み

当社は、常にデータをもとに考えることの重要性の啓発やデータに基づき判断できる人材の育成を通してデータドリブン*文化の醸成とともにさらなるDX推進に取り組んでいます。

*経験や勘だけではなく、さまざまな種類と膨大な量の情報を蓄積するビックデータとアルゴリズムによって処理された分析結果をもとに、ビジネスの意識決定や課題解決などを行う次世代型の業務プロセス

■「データアンバサダー」制度

各部署において「データアンバサダー」を任命し、データ活用やイノベーション力の向上を目的とした6ヵ月に及ぶトレーニングを実施しています。データアンバサダーは、トレーニングで身に付けたデータ分析手法やデータ活用の方法を、所属する部署において日々の業務に活用することでデータドリブンな組織文化の醸成に取り組んでいます。こうした取り組みは、2020年に一部の部署から開始しており、今後、全社に展開していく予定です。



■全役職員に対する啓発活動

全役職員がデータの価値とその重要性を理解し、日常的にデータに基づく判断・意思決定ができるように社内ポータルサイトを通して各種情報発信やセミナーを定期的に行っています。

「共同研究推進室」の設立

中・長期的な視点に基づいて将来の成長に資する領域について、学術機関や自治体等と共同研究や実証実験を行い、社会実装を目指すことで持続的な成長に寄与することを目的とした「共同研究推進室」を2020年1月に設置し、多様な機関とさまざまな研究・協業を進めています。

心不全重症化予防の取り組み「ハートノート」™の普及推進への特別協力

当社は、一般社団法人健康経営クロスイノベーションラボ(以下、XIL)と協業し、心不全の重症化予防の自己管理ツールである「ハートノート」™の普及推進に特別協力しています。本協業の一環として、心不全など循環器病の予防による国民の健康寿命の延伸を目指して、XIL及び医療機関、学術機関と共同研究を実施するとともに、「ハートノート」™の普及推進に取り組んでいます。

共有価値の創造に向けた 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。
当社では、独自の資源や専門性を活かして社会的課題を解決し、
ニーズに応えることで、経済的価値と持続的成長に繋がるという
CSV経営を実践しており、これはESGの考え方にも一致しています。

当社は、CSV経営の実践を通し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するとともに、
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)に取り組みながら、パーパス(存在意義)の追求と
持続的な企業価値の向上に努めています。

Environment
Social
Governance

危機対応における強靱な コーポレートガバナンスの実践

私たちを取り巻くグローバル経済は、かつてなく不安定性、不確実性、複雑性、曖昧性が高まった「超VUCA」の時代を迎えています。地政学的リスクの高まり、デジタル社会の急速な進展、パンデミック等、社会経済システムを根本的に変える出来事が次々に発生するなかで、「ステークホルダー資本主義」の考え方が欧米諸国で主流となりつつあります。日本には古くから「三方よし」等の考え方が根付いていますが、今、世界のあらゆる企業は、地球規模の課題の解決に関与することを求められ、それぞれが社会においてどのような役割を果たそうとしているのか、すなわち、企業の「パーパス(存在意義)」が厳しく問われるようになりました。

アフラックのコアバリューである「創業の想い」「企業理念」「The Aflac Way」「ブランドプロミス」は、まさしく私たちが社会に存在する意義、果たすべき役割を示すパーパスであると言えます。アフラックでは、これらのコアバリューに基づき、独自の資源や専門性を活かして社会的課題を解決し、社会ニーズに応えることで、経済的価値と持続的成長に繋がるというCSV(共有価値の創造)経営を実践しています。

CSV経営の実践を最も根底から支えるのが企業文化です。企業文化とは企業の中で共有される価値観であり、暗黙のうちにさまざまなレベルの意思決定に影響を与えることから、適切な企業文化の確立は取締役会にとって最大の関心事項です。取締役会は、経営陣が“tone at the top”として適切な企業文化の醸成、浸透、継承、変革に取り組んでいるか、そして、あらゆる経営課題への対応において企業文化との整合性が確保されているかを監督する役割を担っています。アフラックが創業以来大切にしてきたコアバリューが、表層的ではなく、意識せずとも当然のこととして実践される真の企業文化として根付いていれば、社会的課題をさまざまなステークホルダーの視点で捉えることが可能となり、必然的にいわゆるESG(環境、社会、ガバナンス)の領域においても社会と共有できる新たな価値を生み出すことが出来ると考えています。

代表取締役会長 チャールズ・レイク

企業文化の確立に加え、CSV経営の実践のためには実効性の高いコーポレートガバナンス態勢が不可欠です。アフラックの取締役会では、常に「儀式」ではない自由闊達で建設的な議論を何よりも重んじています。また、取締役会と業務執行部門の明確な役割分担のもと、役職員にプリンシプルベースの判断・行動を促すことを通じて、機動的な業務運営を実行すべく取り組んでいます。

新型コロナウイルス感染症問題を受けた一連の危機対応では、まさにガバナンスの実効性と、業務運営にかかる機動性の真価が問われました。アフラックでは、初期の段階で今回のパンデミックが、グローバル経済を背景にした100年に一度の規模での人類に対する挑戦であることを洞察し、従前より整備していた事業継続計画(BCP: Business Continuity Plan)だけではステークホルダーの期待に十分応えることが出来ないことを認識しました。そこで、危機対策本部や取締役会等での議論を経て、危機対応において達成すべきゴールと、そのための部門横断的な態勢整備を含めた「新型コロナウイルス感染症問題に関する基本方針」(以下、「基本方針」)を臨時取締役会で決議しました。この「基本方針」に基づき、業務執行チームが「新型コロナウイルス感染症に対する事業継続・変革計画

(BCTP: Business Continuity and Transformation Plan)」を策定し、現在も、継続的に見直しを行いながら業務運営にあたっています。

「基本方針」に示された3つのゴール「お客様第一のコアバリューの実践」「人財を大切にするコアバリューの実践」「持続可能な業務態勢の確保」は、私たちのコアバリューが危機対応においても当然の拠り所であること、そして今回の危機を一過性のものとして捉えることなく、社会のパラダイムシフトを前提に事業継続と新たな価値の創造の双方を実現する機会とするというアフラックの意思を明確に示しています。また「基本方針」では、危機対応において自部門の「不都合な真実」が経営陣と共有されるように、正直で効果的なコミュニケーションを大切にし、報告する側、受ける側の相互の真の信頼関係を築くことが特に重要であることも再確認しました。

当社のパーパスに基づき決定された「基本方針」におけるこれらのプリンシプルを判断軸として、業務執行チームが日々変わりゆく状況を踏まえてアジリティ(機動性)をもって徹底的に創発的な戦略案を練り、その案をもとに危機対策本部*や取締役会において本質的な議論が重ねられました。不適切な忖度をせず、多様な意見をぶつけ合う中で得られた新たな気づきを、業務執行チームがさらに有機的に意図的戦略案に取り込み、経営陣や取締役会が経営判断・決定をするというサイクルが、この一年の危機対応においても繰り返されてきました。その結果、政府の要請に対する迅速な対応も含め、スムーズな在宅勤務へのシフト、非対面でオンライン申込みが完結するシステムの短期間での開発、全社におけるペーパーレスの一層の加速、在宅環境でのコールセンター業務開始に向けたシステム・運用整備、ワクチンの職域接種等、さまざまな取り組みを実行することができました。取締役会と業務執行部門による本質的な協業を通じて、業務執行の機動性が十分に発揮された成果であると考えています。

今後も、5大ステークホルダーの負託に応える実効性の高いコーポレートガバナンス態勢を確保し、自由闊達で本質的な議論を通じてアフラックのコアバリューに基づくCSV経営を実現すべく、進化を続けてまいります。

*詳細はP.120をご覧ください。



代表取締役会長 チャールズ・レイク

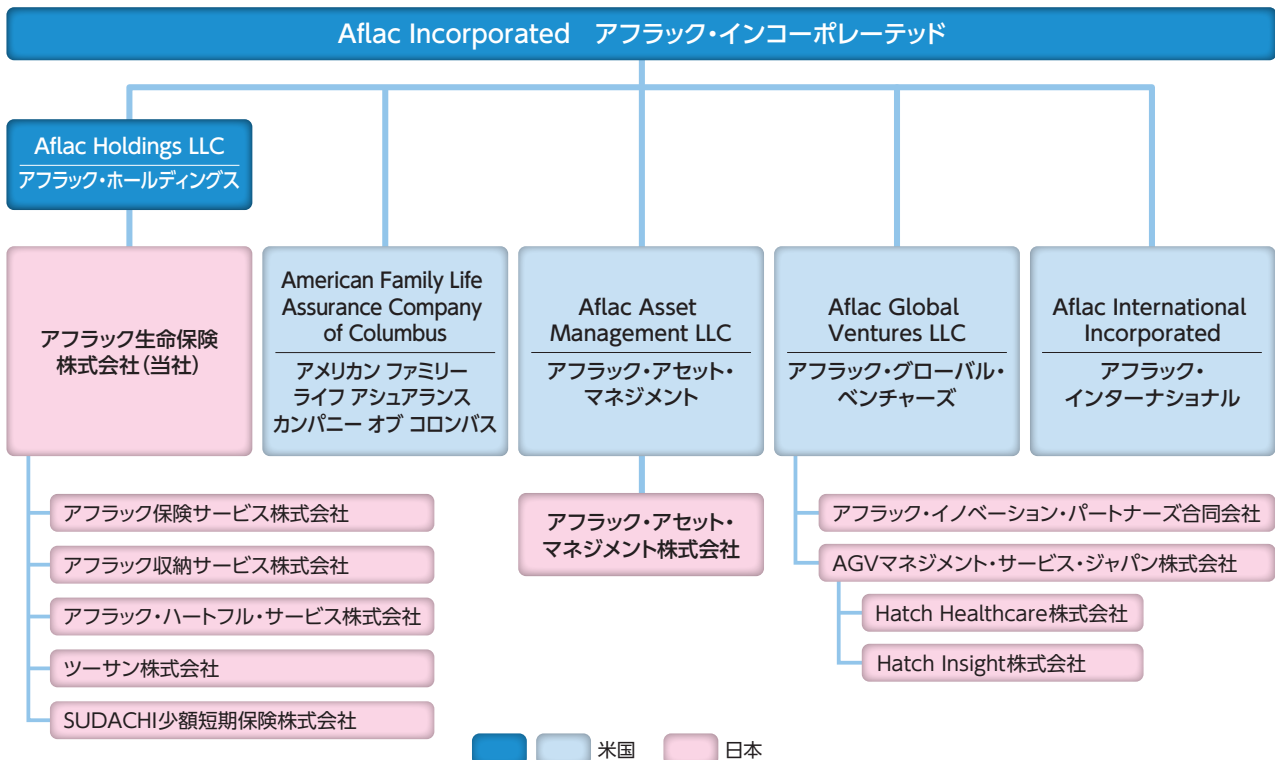
CSV経営を支えるコーポレートガバナンス

■ 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」と呼んでいます。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。



※2021年7月1日時点の情報を記載しています。なお、すべての子会社等を記載しているわけではありません。

■ グループ各社の概要

● Aflac Incorporated (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。

● Aflac Holdings LLC (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、米国の法令に加え、日本の保険業法に定める保険持株会社及び少額短期保険持株会社として、保険業法その他の法令に従い、当社とその子会社の経営管理を行う責務を負っています。

● 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)

米国において、事故・重度障害保障保険、短期所得保障保険、がん保険を含む重大疾病保険及び入院保障保険を中心に業務展開している保険会社です。

● Aflac Asset Management LLC (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

アフラック・アセット・マネジメント及びその子会社であるアフラック・アセット・マネジメント株式会社は、グループの資産運用業務に限り受託する資産運用会社として、長期かつ安定した資産運用の実現を目的にグローバルに運用しており、分析、銘柄・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。

● **Aflac Global Ventures LLC (アフラック・グローバル・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、AGVマネジメント・サービス・ジャパン株式会社**

アフラック・グローバル・ベンチャーズは、ベンチャー投資事業に関する持株会社で、その子会社であるアフラック・イノベーション・パートナーズ合同会社は、がん、ヘルステック、インシュアテックなどを中心とした、日本及び海外のベンチャー企業へのアフラック・ベンチャーズ*による投資に関連する業務を行う会社です。

*アフラック・グローバル・ベンチャーズの100%子会社

また、AGVマネジメント・サービス・ジャパン株式会社は、経営管理を行う持株会社で、その子会社であるHatch Healthcare株式会社は、がんの予防、早期介入のためのスクリーニング、治療の最適化やがんとともに生きるための患者コミュニティ、これらのヘルスケアサービスの提供を行っています。同じく子会社であるHatch Insight株式会社は、ヘルスケア領域のデータ利活用サービスと、ID認証などのグループ共通基盤サービスを提供する会社です。

● **Aflac International Incorporated (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。

● **アフラック保険サービス株式会社**

当社の生命保険販売代理店として保険代理店事業のほか、長年のコールセンター運営のノウハウを活かした受託事業を行っています。

● **アフラック収納サービス株式会社**

生命保険及び損害保険の保険料集金代行事業のほか、事務代行業務などの受託事業を行っています。

● **アフラック・ハートフル・サービス株式会社**

障がい者雇用を目的としたアフラック生命グループの特例子会社として、オフィスサービス事業などを行っています。

● **ツースン株式会社**

当社の生命保険販売代理店及び損害保険販売代理店として保険代理店事業を行っています。

● **SUDACHI少額短期保険株式会社**

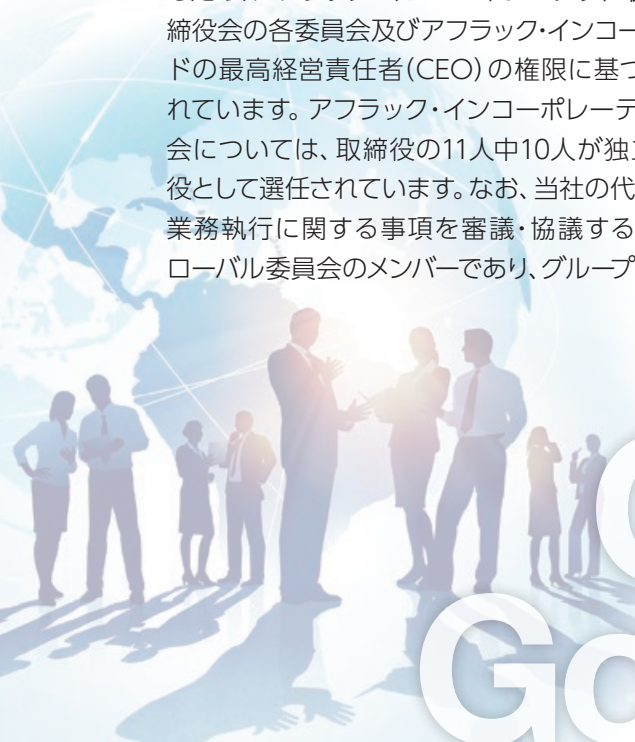
アフラック生命グループの商品ラインアップを充実させる保険商品や先進的な保険商品を機動的に開発していくために、少額短期保険事業を行っています。

■ アフラック・インコーポレーテッドのグローバル委員会

「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、取締役の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業務執行に関する事項を審議・協議するすべてのグローバル委員会のメンバーであり、グループ執行態勢の

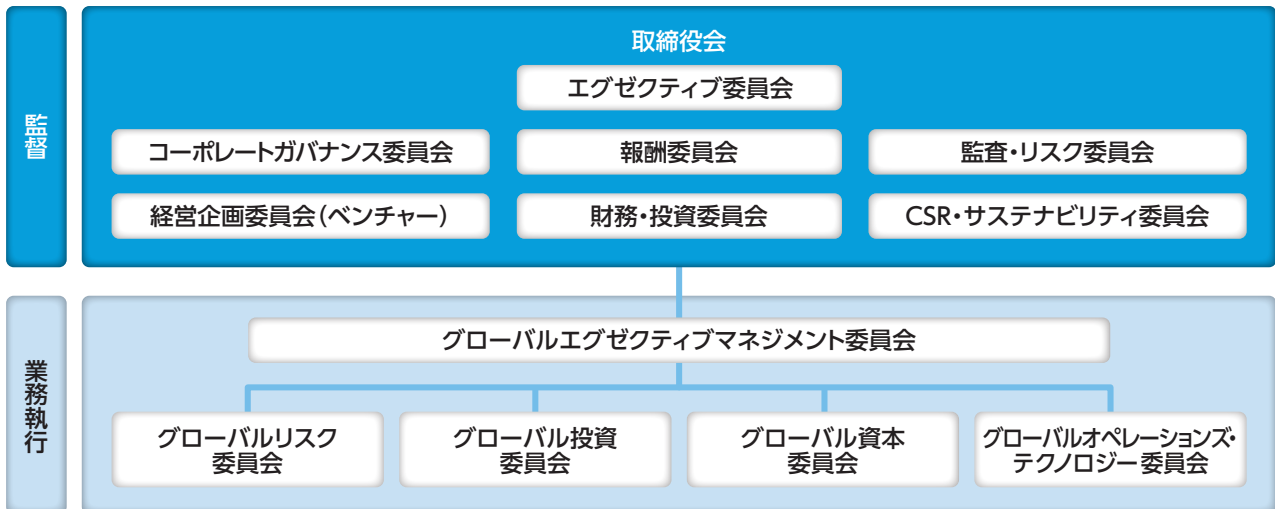
戦略立案と実行管理に参加し、当社とグローバル委員会との有機的な連携を確保しています。

「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、グループの戦略、各子会社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開催し、重要な経営戦略課題について協議を行っています。



Corporate Governance

アフラック・インコーポレーテッドのグローバル委員会



(2021年7月1日時点)

アフラック生命保険株式会社のコーポレートガバナンスに関する基本方針

当社は、ステークホルダーとの約束である『「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るため、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して、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

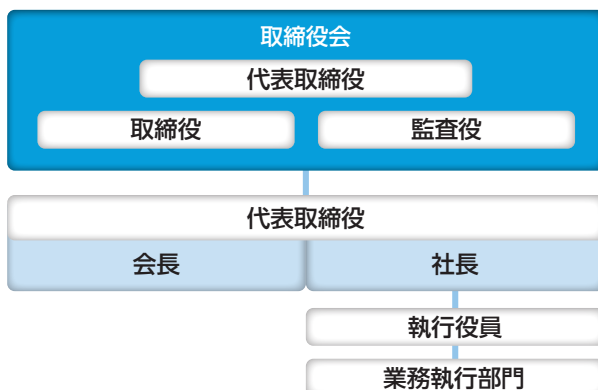
なわち「共有価値の創造＝Creating Shared Value: CSV」を経営のあり方として追求しています。

当社は、創業の想いやブランドプロミスなどに表されるコアバリュー（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わせる義務を負います。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、当社の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、業務執行を担う当社の役員であり、その役職として、会長、副会長、社長、副社長、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。会長と副会長は、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執行を監督し、会長は代表取締役を兼務のうえ、案件の性質に応じて業務執行を行います。社長は、代表取締役を兼務し、全社の業務執行を統括します。代表取締役は、その適切な裁量により、自らが有する業務執行の権限の

一部を執行役員に委譲します。業務執行権限の委譲を受けた執行役員は、代表取締役に対して3つの責任（結果責任、最善のプロセスを確保する責任、説明責任）を負います。

■ 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、経営の基本方針、経営戦略、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

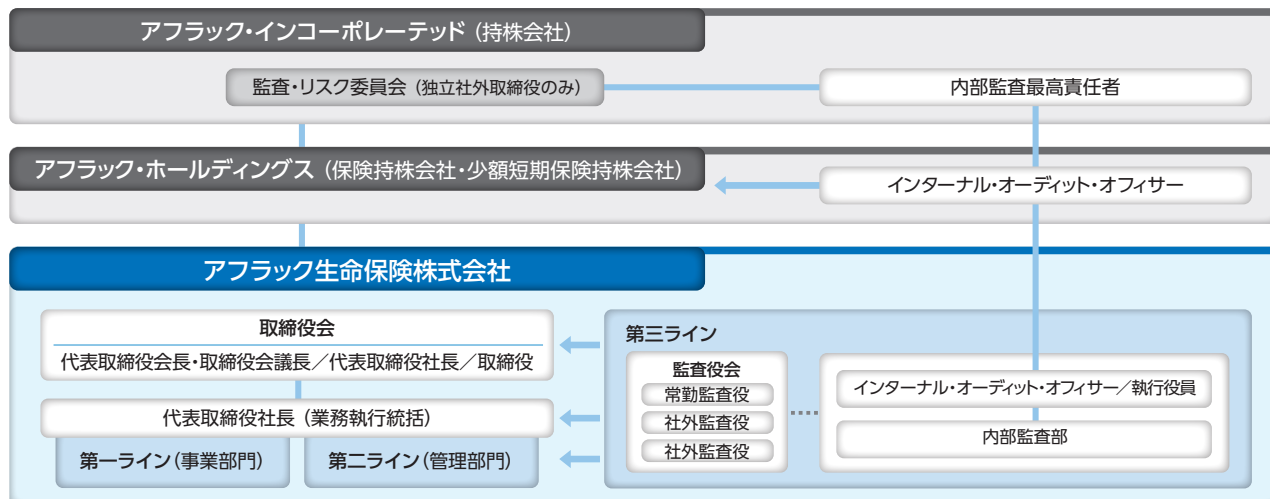
■ 内部統制に係る基本方針

当社は、強固なガバナンス態勢の確保に向け、「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、右記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およ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. 取締役およ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およ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. 取締役および執行役員の職務の執行に係る情報の保存およ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

■ 3つのラインによる内部統制の実効性確保

内部統制の分野で内外の専門機関が推奨しているフレームワークなどを参考に、当社では事業部門、管理部門及び内部監査部門の機能を3つのラインとして整理し、強固な内部統制を確保する態勢を整備しています。



■ 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、経営上の重要課題の一つとして位置付け、経営陣主導のもとコンプライアンス態勢の強化及びその推進のために、全社的なコンプライアンスに関する事項が審議・報告される「コンプライアンス委員会」を設置しています。また、統括責任者であるコンプライアンス・オフィサーは、代表取締役に対して報告義務を負うなど、事業部門に対する独立性と牽制機能を確保しています。

■ 統合的リスク管理態勢

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、全社的視点に基づき、リスクと収益を一体的に管理する仕組みであるERM^{*1}の態勢を整備し、適切な運営に努めています。また、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。

情報セキュリティ管理については、強固な態勢を整備するとともに継続的な強化に取り組んでおり、昨今さらに脅威を増しているサイバー攻撃に対して「組織」「人」「技術」などの側面から多層的に対応する態勢を整備しています。また「情報管理推進委員会」を設置し、情報管理に係る全社的な方針や情報管理態勢の整備状況について、定期的に審議・情報共有を行っています。

また、危機が発生した場合の態勢として、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^{*2})」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^{*3})」を推進しています。また、危機が発生した場合には、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、代表取締役社長を本部長とする「危機対策本部」を設置し、的確な経営判断のもと機動的に対応できる体制としています。

*1. Enterprise Risk Management

*2. Business Continuity Plan

*3. Business Continuity Management

■ 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るため、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。



Corporate Governance

社外監査役メッセージ

～取締役会の実効性及び社外監査役の役割について～



監査役 滝本 豊水 (たきもと とよみ)



**新型コロナウイルス感染症への
当社の対応についてお聞かせください。**

昨年度は、新型コロナウイルス感染症問題がアフラックの経営にも大きな影響を与えた一年といえますが、全体としてアフラックの対応は適切なものであったと評価できます。特に新契約については大幅な減少が避けられませんでした。感染症のまん延という状況下で、生命保険の役割の重要性が再認識されていると思われ、新商品の発売やオンラインによる申込みなど時宜を得た対応を取られてきていると思います。



**当社のガバナンスにおける
社外監査役の役割についてお聞かせください。**

生命保険事業は極めて公共性の高い事業であり、より強固なガバナンス態勢が求められています。社外監査役としては、第三者的な立場から、取締役の業務執行について監査を行い、客観的な立場から意見を表明することが期待されています。その役割を果たすため、取締役会へ出席し、新型コロナウイルス感染症問題を含む経営をめぐる幅広い問題について、法律的・専門的な見地から意見を述べ、実質的かつ熱心な議論に積極的に参加しています。こうした強固なガバナンス態勢のもとでアフラックのコアバリューに基づく経営が行われており、新型コロナウイルス感染症問題で新契約の販売が厳しい状況の中にあっても、お客様に持続的に安心を提供し続けることができる強固な財務基盤を維持しています。



監査役 吉田 周邦 (よしだ ちかくに)



社外監査役として大切にしている視点をお聞かせください。

事業活動の着実な遂行には、さまざまな事業目的(持続的成長・法令遵守・適正な財務報告・戦略等)に関わる内部統制システムが、適切に整備・運用されることが必須です。従って、私は内部統制システムの整備・運用状況をモニタリングすることを社外監査役としての監査の基本的なスタンスとしています。

その場合、内部統制システム評価の前提である「全社的な内部統制・統制環境」が特に重要です。企業文化や社風が健全に維持されているか、経営者の経営姿勢は誠実か、「Tone at the top(トップの経営姿勢)」が組織へ十分に浸透しているか、取締役会は監督機能を発揮しているかなどに着目することで、経営者・取締役の業務執行状況の妥当性ととも、アフラックの中長期的な価値向上への方向性も評価できるものと考えます。



当社のESGへの取り組みに対する評価をお聞かせください。

アフラックは、生命保険会社としてCSV(Creating Shared Value)経営を実践してきました。これは、社会的責任の遂行と社会と共有する価値を創造するという点でESGと同様であり、アフラックは従来から先進的にESGに取り組んできたといえます。「環境経営宣言」の公表とCO₂排出量・エネルギー使用量の削減、健康経営の推進、アフラック・インコーポレーテッドと整合性をもつESG投資方針の整備、がん・生態系システム構築など、現在、ESGに関する具体的施策が積極的に実施されています。またガバナンス態勢もすでに確立されていると認められるので、今後の成果が大いに期待されます。

環境経営の取り組み

■ 当社の環境経営について

当社は「生きる」を創るリーディングカンパニーを目指し、誰もが安心して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2019年8月に制定しました。

当社は、この宣言に基づいて全役職員が一丸となり、環境に配慮した事業運営と社会貢献を行い、持続可能な社会と企業の成長の実現を目指すとともに、ステークホルダーの皆様と継続的な対話や協働を行っていきます。

— 環境経営宣言 —

基本理念

アフラック生命保険株式会社は『「生きる」を創る』保険会社として、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、行動倫理憲章および行動指針において、環境保護の取り組みを掲げています。

この理念のもと、当社は気候変動などの人類共通の課題である環境問題に対して、CSV経営の実践を通じ、継続的な取り組みを推進していきます。

当社が、事業活動を行っている地域のみならず、グローバルコミュニティの礼儀正しいメンバーとしてこの取り組みを推進していくことで、これからも多くの方々の『「生きる」を創る』リーディングカンパニーを目指して、社会に貢献していきます。

活動指針

1. 事業活動における環境配慮行動

事業活動やオフィス運営に伴い、省資源・省エネルギーを推進し、廃棄物削減やリサイクル、グリーン購入及び持続可能な資源調達に努めます。

2. 環境関連法規の遵守

事業活動における環境保全に関する法規等を遵守します。

3. 環境啓発活動の推進と社会に対する貢献

人類共通の責任として、全ての役職員および関連ステークホルダーの環境問題に対する意識の向上を促します。また、社会の一員として、環境保全活動への助成をはじめとした社会貢献を積極的に推進し、環境問題に対して前向きに取り組めます。

4. 継続的な環境改善の推進

環境の取り組みに関する目的・目標の設定を行い、活動指針の実施状況をモニタリングし、環境パフォーマンスを定期的に見直します。また、情報開示に努め、継続的な環境マネジメントシステムの改善に取り組めます。

2019年8月1日

アフラック生命保険株式会社

代表取締役社長

古出真敏

環境経営推進のためのガバナンス

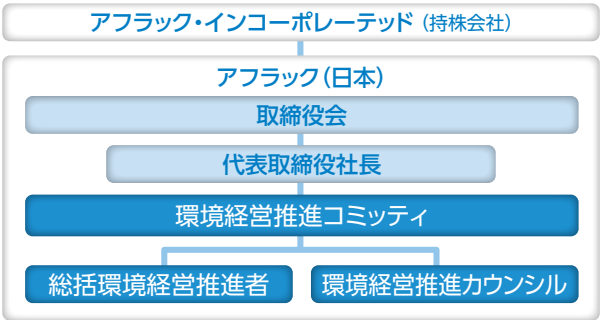
当社は、環境経営を戦略的・体系的に推進するために「環境経営推進コミッティ」を設置し、環境管理責任者の統括のもと、環境経営の実現に向けて、定期的に会議を開催し、全社の推進状況の確認や新たな施策の審議などを行っています。

この取り組みを全社に浸透させるために、全国の拠点のうち、19拠点に「総括環境経営推進者」を任命し、各拠点における環境保護活動を推進しています。また、社員参加型の環境経営の実施を目的に、社内公募メンバーから構成される「環境経営推進カウンスル」を設置し、各メンバーの知識や経験を活かして企画を立案し、施策を実行しています。

これらの取り組みは、当社の持株会社であるアフラック・インコーポレーテッドの取締役会*とも連携し、グローバル社会の動向に機動的に対応しながら実行しています。

*CSR・サステナビリティ委員会

環境経営推進体制



環境重点テーマと目標

当社は、環境経営を推進するうえで「環境重点テーマの特定」と「各重点テーマに関連する目標」を策定しています。

環境重点テーマの特定にあたっては、主要なESG評価機関による環境分野の評価項目等を参照し、当社に関連する環境課題を洗い出しました。さらに、洗い出した環境課題における当社にとっての重要性を検討し、優先順位付けを行い、3つの環境重点テーマとして「気候変動への対応」「持続可能な資源利用」「ステークホルダーエンゲージメント」を特定しています。

■ 気候変動への対応

当社は気候変動への対応を業界・業種問わず国際的な課題であると認識し、自社ビルのエネルギー使用量

の削減とエネルギー効率の向上を通して、CO₂排出量削減に取り組んでいます。

■ 持続可能な資源利用

当社は事業活動を通して利用する資源のうち、紙資源の利用割合が高いため、今後はより一層のデジタル化やペーパーレス活動を推進していきます。

■ ステークホルダーエンゲージメント

全社的に環境経営を推進する風土を醸成するためには、社内外のステークホルダーとのエンゲージメントが重要であると考えています。そのため、まずは役職員に向けた意識啓発と行動変容に取り組みながら、その他関連ステークホルダーと積極的なエンゲージメントを進めています。

環境重点テーマ	項目	目標
気候変動への対応	CO ₂ 排出量の削減	当社の国内保有物件(アフラックスクエア)のCO ₂ 排出量を2030年までに50%削減(2007年比)することを目指します。【KPI】CO ₂ 排出量(t-CO ₂)
	エネルギー(電気・ガス)使用量の削減	当社の国内保有物件(アフラックスクエア)のエネルギー使用量を2030年までに60%削減(2007年比)することを目指します。【KPI】エネルギー使用量(GJ ギガジュール)
	ビル認証の維持	当社の国内保有物件(アフラックスクエア)のLEED*認証の取得を維持します。
持続可能な資源利用	紙使用量の削減	当社の事業運営における紙使用量の削減を目指します。
ステークホルダーエンゲージメント	社員啓発の実施	当社の役職員が環境教育研修を受講することを目指します。
		当社の役職員が環境関連活動に積極的に参画することを目指します。

*LEEDは、非営利団体U.S. Green Building Councilが開発・運用し、Green Business Certification Inc.が認証の審査を行っているビルト・エンバイロメント(建築や都市の環境)の環境性能評価システムです。

環境重点テーマへの取り組み

■ 気候変動への対応

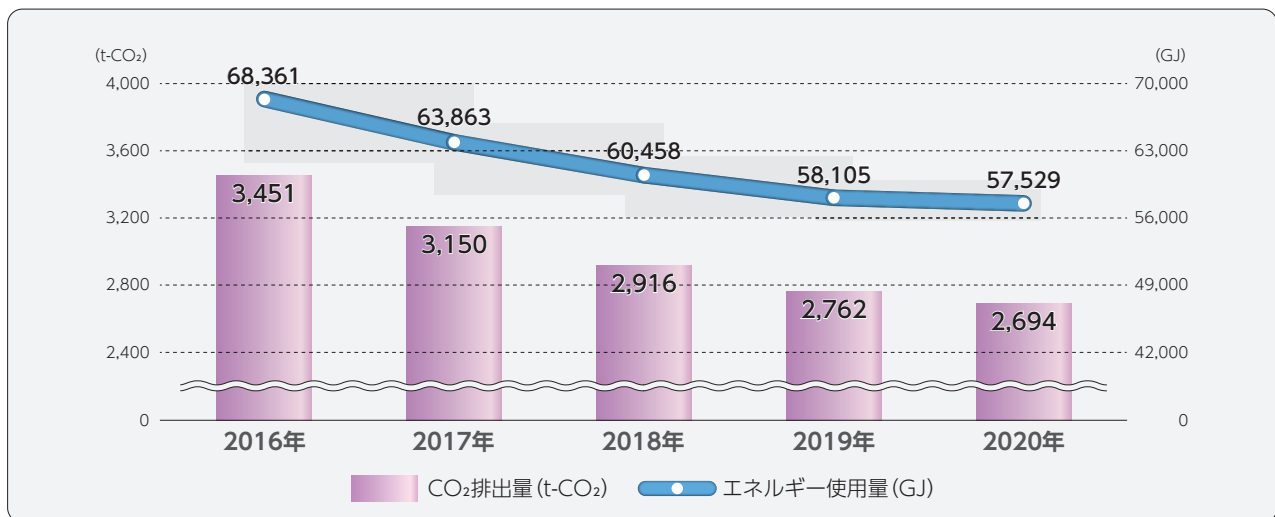
当社が保有するオフィスビル「アフラックスエア」で使用するすべての電力について、2021年3月からCO₂を排出しない再生可能エネルギーへの切り替えを行いました。これにより、同ビルが1年間に排出するCO₂の約80%に当たる約2,200トンを削減できる見込みです。

当社は、「気候変動への対応」をテーマとして、アフラックスエアのCO₂排出量を2030年までに50%削減(2007年比) するという目標を掲げています。ア

フラックスエアで使用するすべての電力について、CO₂を排出しない再生可能エネルギーに変更したことで、CO₂排出量の削減目標を前倒しで達成できる予定です。

また、アフラックスエアにおけるエネルギー使用量の削減に向けて、既存設備を高効率エネルギーシステムへ順次変更し、稼働時間の最適化を図るなど、環境負荷低減に努めています。アフラックスエア以外の拠点については、低消費電力で長寿命なLED照明の導入などに取り組んでいます。

アフラックスエアのCO₂排出量とエネルギー使用量の推移 Scope1とScope2



- ※1. CO₂排出量は、「地球温暖化対策の推進に関する法律」に基づく「算定・報告・公表制度」における算定方法・排出係数一覧」及び「電気事業者別排出係数一覧」をもとに算出(暦年集計)。
 ※2. Scope1とは事業者自らによる温室効果ガスの直接排出(燃料の燃焼、工業プロセス)のこと。Scope2とは他社から供給された電気、熱・蒸気の使用に伴う間接排出のこと。

第三者保証の取得

CO₂排出量の実績報告の信頼性を高めるため、アフラックスエアの排出量を含む2020年のアフラック・インコーポレーテッドのScope1とScope2のCO₂排出量について、米国法人であるKPMG LLPによる第三者保証を受けています。

環境に配慮した自社ビル管理

アフラックスエアは、建築や都市の環境性能評価システムである「LEED認証システム」において、省エネや環境に配慮したオフィスビルとして認められ、2019年より継続してゴールドレベルの認証(Building Operation and Maintenance)を取得しています。今後も環境に配慮したビル管理に努めていきます。



■ 持続可能な資源の利用

当社は、Web会議の推進や各種社内事務手続きの電子化など、紙使用量の削減及び紙を使用しない業務運営に全社で取り組んでいます。

さらに、お客様に対しては、Web約款やWeb手続きの積極的なご案内に加えて、お客様のご要望に柔軟に応えることができるようWebを活用した手続きをより幅広く導入し、紙使用量の削減に努めています。

2020年までに累計2,810種類／3,888万枚の帳票の電子化を実現しました。

電子申込システムの推進

当社では、2014年から電子申込システム（現在は「デジモ2」）を通して、ペーパーレスで保険契約のお申込みができる体制を整えています。

オンライン申込完結機能の推進

デジタルパンフレット、デジモ2、電子署名機能を組み合わせることにより、オンラインでお申込みが完結できる仕組みを実現しました。また、オンライン申込完結機能でお申込みいただいた場合に利用可能なWeb版「お申込みいただく前に*」を導入しました。こうした取り組みを通して、引き続きお客様の利便性向上とともに紙使用量の削減に努めています。

*Web版の契約概要・注意喚起情報・その他重要事項



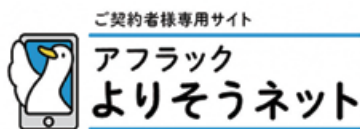
Web約款の推進

当社では、2014年4月から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」

Webでのご契約内容確認・各種手続きの推進

「ご契約者様専用サイト アフラックよりそうネット」は、ご契約内容の確認や住所・電話番号の変更などの各種お手続きをスマートフォンやパソコンでご利用いただけるサービスです。このサイトを通じて、お客様自身でご契約に関する各種お手続きを行える範囲を拡大しています。これにより、お客様とのデジタルコミュニケーションの強化や利便性向上を図るとともに、紙使用量の削減に取り組んでいます。



■ ステークホルダーエンゲージメント

役職員に向けた啓発活動を展開しています。一人ひとりが、国際的な環境問題や当社の事業活動による環境負荷を理解し、環境経営に向けた具体的な行動ができるようになることを目指しています。これらの取り組みは、社内公募メンバーから構成される環境経営推進カOUNシルのメンバーが中心となって実施しており、今後も、環境保護に関する社員向けセミナー等の開催を通して社員啓発を進めていきます。

Aflac Smart Greenロゴ

役職員による投票によって、活動のシンボルマークである「Aflac Smart Green」のロゴを決定しました。このシンボルマークは、全役職員が意識や行動を変えて、環境経営を推進していくための活動の象徴です。



環境オンラインセミナー

役職員を対象に、社外講師によるオンラインセミナーを実施しました。今後も環境に関するイベントを開催し、役職員一人ひとりの環境に関する意識向上に努めていきます。

環境活動事例集の作成

業務時間のみならず、日常生活においても役職員一人ひとりが環境活動に取り組む機会を作るために、具体的な活動事例を掲載した「環境活動事例集」を作成しました。

また、環境活動を企画・実践し、その好事例を全社に共有することで、役職員による主体的な環境活動を推進しています。



e-ラーニング

環境経営に関するe-ラーニングを、子会社を含むアフラック生命グループの全役職員を対象に実施しています。企業を取り巻く地球規模の環境問題や当社の環境経営推進と役職員一人ひとりの心構えを学ぶことで、全役職員に環境経営の意識が根付き、行動変容につながることを目指しています。

ESG投資方針

当社は創業以来、コアバリュー（基本的価値観）に基づいたCSV経営を実践し、社会と共有できる価値を創造することで持続的な成長を実現してきました。

昨今、環境(Environment)、社会(Social)、企業統治(Governance)の3つの観点が企業の長期的な成長のために重要だというESGの考え方が世界的に広まってきていますが、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、このESGの考え方と一致しています。

当社の資産運用では、CSV経営の考え方に基づき従前からESGの要素が取り込まれていますが、上記の通り、昨今ではESGの3つの観点が企業の長期的な成長のために重要だという考え方がESG投資として社会に浸透し、機関投資家としてESG投資に関する考え方や取り組みを示すことで社会的責任を果たしていくことの重要性がより高まっています。

このような環境を踏まえ、当社のESG投資に関する考え方や取り組みを分かりやすく示すとともに、お客様・ビジネスパートナー・社員・株主・社会をはじめとするすべてのステークホルダーの期待に応えるため、当社はESG投資方針を策定し、ESG投資に関する取り組みをより一層強化していきます。

ESG投資基本方針

当社は、お客様への将来の保険金や給付金等のお支払いに備え、お客様からお預かりした保険料を安全かつ確実に運用するため、安定した収益が期待できる運用資産への投資を資産運用の中核としてきました。また、保険商品の長期にわたる負債特性に見合ったポートフォリオの構築を通じて、長期安定的な資産運用収益の最大化と財務の健全性の維持に努めています。

当社は、この資産運用方針における資産運用プロセスにESGの要素を組み込むことで、世界経済と企業の安定的な成長に寄与し、また社会的課題の解決に貢献することを目指します。

主なESG投資手法

1. ESGインテグレーション

当社は、投資の分析において、ESGスコアの活用や投資先企業との対話を通じて、ESG要素を考慮します。

2. 外部委託運用におけるESGデューデリジェンス

当社は、外部委託先に対し、当社のESG投資の考え方や手続きを示すとともに、外部委託先の投資プロセスにおけるESG要素の考慮の状況を確認するため、外部委託先による年次レビューや評価等のデューデリジェンスプロセスの実施を求めます。

3. ESGテーマ型投資

当社は、社会的課題および環境問題の直接的かつ測定可能な解決に資する投資を検討・実行します。

4. 日本版スチュワードシップ・コード

当社は、「日本版スチュワードシップ・コード」に関する取り組みを推進し、投資先企業との建設的な対話を行う中で、ESG要素を考慮します。

これまでのESGテーマ型投資事例

- 東京都、フランス電力公社をはじめとする国内・海外の発行体が発行するグリーンボンドへの投資
- 再生可能エネルギーのひとつである太陽光発電の国内各地のプロジェクトが発行する債券への投資
- 新型コロナウイルス感染症対応等を目的としたアフリカ輸出入銀行向けストラクチャードファイナンスへの投資

イノベーション企業文化の醸成



当社は、創業50周年を迎える2024年に向けて「Aflac VISION2024」を掲げ、「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ます。時代とともに変化する経営環境や多様化するお客様のニーズに柔軟に対応していくには、社員一人ひとりが既存の概念に捉われず変化を先取りしながら新たな価値の創造に取り組んでいくイノベーション企業文化の醸成が重要であると考えています。

不確実性の高い世の中でも組織として高いパフォーマンスを発揮できるよう、ダイバーシティと「アフラック Work SMART」を両輪として推進するとともに、健康経営にも戦略的に取り組むことでイノベーション企業文化のさらなる醸成を図っていきます。

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つくることで、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います。さまざまな能力や発想、価値観を持つ社員がお互いに影響を及ぼし合いながら働くことで、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。

■ 女性の活躍推進に向けた取り組み

当社は、意思決定の場に多様性を持たせることを最優先しながら、女性社員の活躍推進に取り組んでいます。

女性の活躍推進プログラム

当社は、2014年に「女性の活躍推進プログラム」を開始し、取り組み目標として、「2020年に指導的立場^{*1}に占める女性社員の割合を30%とする」「2025年にライン長^{*2}ポストに占める女性割合を30%とする」という2つの取り組み目標を掲げています。指導的立場に占める女性割合の目標は2019年に1年前倒しで達成しました。また、ライン長ポストに占める女性割合の目標は、2020年にマイルストーンとしていた20%を達成しました。

*1. 課長代理以上の役職 *2. 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

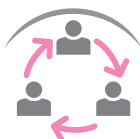
経営トップのコミットメント

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

代表取締役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



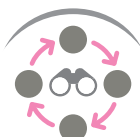
多様な働き方の促進

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2014年に提唱した「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。

管理職のアカウンタビリティ

- 全管理職を対象に「無意識のバイアス」をテーマとした研修を実施
- 管理職昇格に向け、女性社員と上司がペアとなり、具体的なアクションプランを策定する研修を実施
- 女性社員一人ひとりに対して育成計画を作成し、キャリア意識醸成と能力開発の支援を実施

女性のキャリア開発・育成・登用

- 自身の強みと弱みを理解し、次の役職の役割期待充足に必要なスキル習得の研修を実施
- 一時転勤制度や転居を伴わずに本社業務に従事する制度などキャリア形成支援を実施
- 「AWLT(Aflac Women Leadership Training)」においては、女性部長・課長が自ら研修を企画、立案、運営し、意欲のある女性管理職に対して、社内外の役員講演や役員とのラウンドテーブル・ネットワーク構築の機会を提供

女性の人数と割合

(2021年1月1日時点)

	正社員	指導的立場 ^{*1} の社員	ライン長 ^{*2}	管理職	うち 課長相当職	うち 部長相当職	役員 ^{*3}	うち 取締役兼務
女性の人数	2,354人	568人	117人	121人	89人	32人	7人	1人
女性の割合	49.6%	31.7%	20.7%	18.3%	17.9%	19.8%	17.9%	11.1%

*1. 課長代理以上の役職

*2. 直属の部下を持つ管理職

*3. 2021年7月1日時点

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し、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。

計画期間	課題	目標	取り組み内容
2021年 4月1日～ 2025年 12月31日	●ライン長に占める女性割合のさらなる進展 ●多様な属性や価値観を持った人財の活躍 ●組織パフォーマンスの最大化とワークライフマネジメントのさらなる促進	●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 (2021年目標として、2021年末までにライン長ポストにおける女性比率を23%以上にすること) ●年次有給休暇取得率80%以上 ●男性の育児休暇取得率100%かつ平均取得日数5日以上	ダイバーシティ推進と働き方改革「アフラック Work SMART」の実践



■多様な人材が活躍できる環境の整備

育児・介護と仕事を両立させるための取り組み

- これから子どもが生まれる社員を対象に育児と仕事の両立について学ぶセミナーを実施(社外の配偶者も参加可能)
- 産育休からの復職者を対象に育児と仕事の両立に向け具体的なノウハウ習得を目指す復職者研修を実施
- 育児と仕事を両立中の社員の不安解消を目的に育児コミュニティを運営
- 子どもが生まれたすべての男性社員を対象に「配偶者出産休暇」と「育児休職(5営業日まで是有給)」の取得を目標化し、男性社員の育児参画を促進
- 育児休職明けのスムーズな復職や育児と仕事の両立支援を目的として、2018年4月に東京都調布市の自社ビルに「アフラック あひるひだまり保育園」を開設



- 介護と仕事を両立する社員が働きやすい職場環境をつくることを目的とした「仕事と介護の両立セミナー」を実施
- 介護を行っている社員、介護経験がある社員が意見交換することで不安や悩みの解消につなげることを目的とした介護両立コミュニティを運営

LGBTQ¹⁾に関する取り組み

- LGBTQ当事者によるコミュニティを運営
- すべての人事規程において同性パートナーを「配偶者」として認定し、異性パートナーと同様に取り扱うなど福利厚生に関する社内環境を整備
- お客様向けに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を実施
- ALLY²⁾であることを示すためのシールを社内で配布



- PRIDE指標³⁾において4年連続で最高評価の「ゴールド」を受賞

*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. LGBTQを理解し、積極的に支援する人のことを指す

*3. LGBTQなどの性的少数者に関する取り組み評価



障がい者の活躍推進

- 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、障がいを持つ方々の雇用と社会参画の機会を創出
- 障がい者の多様な能力を発揮する機会の創出と障がい者に対する理解を促進するために、当社オフィスにアフラック・ハートフル・サービスの社員が制作した感性豊かなアート作品を展示



アフラック・ハートフル・サービス株式会社



「アフラック Work SMART」の推進

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し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。

■ 組織パフォーマンス最大化に向けた取り組み

「Work SMART5原則」の実践

- 仕事の進め方の基本指針として「Work SMART5原則」を定め、適切な所定外労働時間の管理態勢を確保するとともに仕事の進め方を抜本的に見直す
- 各組織に「Work SMART推進責任者・推進担当者」を配置し、職場でのディスカッションを実施
- ニューノーマルにおける働き方への取り組みを組織単位で策定し、全社へ公開

Work SMART5原則

S	視野を広く持つ	● See the big picture
M	目的を考える	● Maintain focus
A	自分から動く	● Act with initiative
R	対話を重ねる	● Respect dialogue
T	時間を意識する	● Think time-value

Work SMART推進による実績(2020年)

所定外労働時間*	年次有給休暇
19.1時間/月	取得率87% (年17日の取得)
配偶者出産休暇	男性社員の育児休暇
取得率100% 平均取得日数4.6日	取得率100% 平均取得日数9.6日
テレワークの実施	
実施率100% (全社員のうちテレワークを年1回以上実施した割合)	

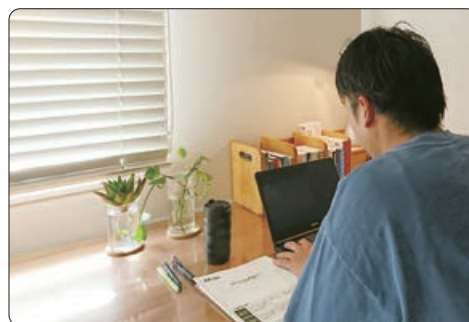
*当社の所定労働時間は9時～17時

■ ワークライフマネジメントの実現に向けた取り組み 「時間」に捉われない働き方

- 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による年次有給休暇を導入
- 育児や介護などで時間に制約のある社員は、短時間勤務制度とシフト勤務を組み合わせることで全10通りから選択可能な勤務時間を整備

「場所」に捉われない働き方

- すべての社員を対象に「在宅勤務制度」を導入(シンクライアント形式のノートPCやタブレット端末、スマートフォンなどを社員に配布)



在宅勤務制度

- 非対面による会議手段としてWeb会議システムを導入
- 都市部にある部署の業務を地方の社員がリモートで行う「リモートキャリア制度」を導入
- リモートキャリア制度で遠隔地に勤務する社員のOJTのための環境整備として分身ロボット「OriHime」を活用
- 遠隔勤務でも自らがあたかもそこにいるようなコミュニケーションができる自律走行型パーソナルロボット「temi」を導入



temi

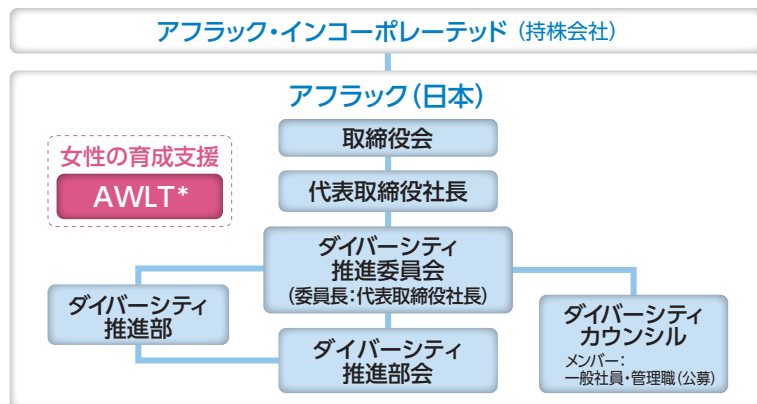
- 柔軟な働き方を実践している社員の事例や各部署での取り組み事例を社内イントラネット上で共有

ダイバーシティと「アフラック Work SMART」の推進体制

当社では、ダイバーシティと「アフラック Work SMART」の取り組みを全社的に進めるために、強固な推進体制を構築しています。

代表取締役社長が委員長を務める「ダイバーシティ推進委員会」を設置しトップダウンによる取り組みを行うとともに、全国から公募により選出されたメンバーで構成される「ダイバーシティカウンスル」が経営に対してボトムアップによる提言を行っています。また、各部門を統括する部長で構成する「ダイバーシティ推進部会」を設置

推進体制図



*AWLTは「Aflac Women Leadership Training」の略



ダイバーシティ推進と「アフラック Work SMART」による変化の実感と、今後の展開について教えてください。

当社は1997年に生命保険業界初の女性役員の就任等、創業以来ダイバーシティの取り組みを推進してまいりました。さらなる推進策として2014年から女性の活躍推進プログラムを開始して、さまざまな取り組みを行ってきたことで女性社員の意識はさらに変わってきました。

これまででは上位の役職を目指すことに躊躇していた女性社員が、次の役職を目指すことに対して前向きになってきていると感じています。また、東京以外の地域に居住したまま、リモートで首都圏の業務に従事する「リモートキャリア制度」の導入に対して、多くの社員の応募があり、現在は19人（2021年5月時点）がこの制度で新たなキャリアへのチャレンジをしていることも変化として実感しています。

また、「アフラック Work SMART」の推進として、テレワークやフレックスタイム制度を軸とした時間と場所に捉われない働き方を推進してきた結果、新型コロナウイルス感染症問題による急激な環境変化にも迅速に対応し、常時半数以上の社員が在宅で業務ができる体制にスムーズに移行することができました。あわせて、当社では多様な社員が心身共に健康に生活し、仕事に取り組んでいくために、健康経営を積極的に進めてきました。

今後は、社会(Social) とのつながりをより意識してダイバーシティの推進、働き方改革、健康経営を進め

取締役専務執行役員／CAO

木島 葉子（きじま ようこ）

し、具体的な課題の共有や推進計画の妥当性の審議を行い、各部門での取り組みを主導する役割を果たしています。さらに、全社的な推進に向けた専担部署としてダイバーシティ推進部を設置しています。

このほか、女性部長・課長が女性役員のサポートを受けながら運営している「AWLT(Aflac Women Leadership Training)」をはじめとする研修やイベント活動を通して女性社員の育成を行っています。

ダイバーシティと「アフラック Work SMART」の推進状況については、持株会社であるアフラック・インコーポレーテッドと連携し、日米のベストプラクティスを参考にしながら推進を行っています。また、日米の経営陣から社員にダイバーシティと「アフラック Work

SMART」の推進意義を直接伝える「Aflac Global Diversity Conference」を2015年から開催しており、2020年は初のオンライン形式により約550名の社員が参加しました。



Aflac Global Diversity Conference

ていく必要があると考えています。具体的には、経団連*が推進する「2030年までに役員に占める女性比率を30%以上にする」取り組みへの賛同や、「調布スマートシティプロジェクト」など、社外の活動とも協業していくことで、社会的課題の解決に寄与するとともに、当社の社員の活躍にもつながるのではないかと考えています。

*一般社団法人日本経済団体連合会



新入社員から取締役専務執行役員までになった木島さんが、自身としてダイバーシティを体現しているからこそ考える、アフラックの企業文化とは？

私自身、新卒で当社に入社したときからジェンダー格差を感じたことはなく、男性と分け隔てなくさまざまな仕事にチャレンジする機会を与えられてきました。たとえ、未経験のことであっても上司や部下、そして社外の人たちのサポートを得れば、できないことはないと考えて、責任を持って対応してきました。実際に役職・部門を問わず、多くの関係者がチャレンジを支援してくれるというのも当社の企業文化であり、その経験を通じて大きく成長することができたと考えています。

今は取締役として自らがダイバーシティ推進のロールモデルであることを意識し、常に人に見られているということを念頭に置きながら、さまざまな場面で積極的に発言するなど意思決定の場においても、さらなる多様性の確保に率先して取り組んでいます。私自身、ダイバーシティ推進と働き方改革の推進は、企業経営の根底となる重要な位置付けと理解しています。このような考え方を社内にさらに浸透させることで、多くの社員が働きやすいと感じ、成果が出やすい企業文化にしていきたいと考えています。



健康経営の推進

当社は、「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、社員が生き生きと活躍することが不可欠であるという考えのもと、2016年12月に「アフラック健康経営宣言」を制定し、社員がワークでもライフでも生き生き活躍できる“Keep in Fit!”なライフスタ

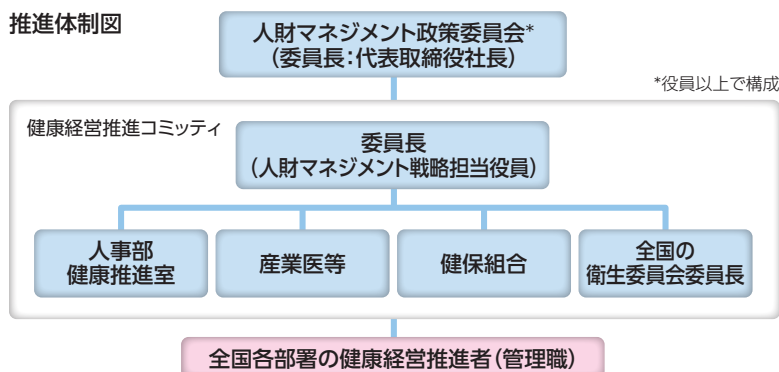
イルの推進に取り組んでいます。

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

当社の健康経営は、人財マネジメント戦略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い、社員の健康維持・増進を推進しています。さらに、各事業所での社員の健康維持・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。

推進体制図



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・肥満・食事・禁煙・ウーマンズヘルス・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。



「全般」

- 生活習慣向上のため、運動、肥満、食事、禁煙、ウーマンズヘルス、睡眠等のテーマから、自身の生活習慣目標を設定し、所属部署単位で目標を共有し励まし合いながら、目標達成に向けて、14週間活動するプログラムを実施

※beyond2020マイベストプログラム認証事業として、内閣官房東京オリンピック・パラリンピック推進本部事務局に認証されました。

「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(社員の6割以上が参加)
- 運動不足解消のため、ストレッチやヨガなど20分間のエクササイズを毎週ライブ配信(オンライン・ちょこっと・エクササイズ)

「食事」

- 食習慣改善のためのオンラインセミナーを実施

「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実施
- 2019年4月に「禁煙推進企業コンソーシアム」を公益社団法人東京都医師会、公益財団法人日本対がん協会及び民間企業20社とともに設立し、参加企業と禁煙推進に向け活動



禁煙推進企業
コンソーシアム

「ウーマンズヘルス」

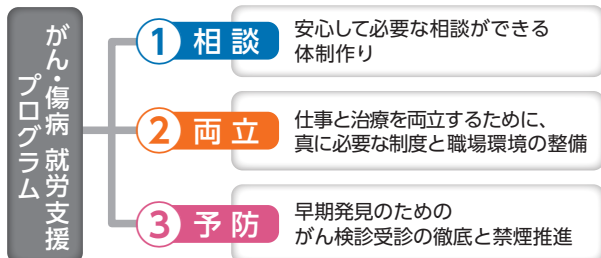
- 乳がん啓発のためのオンラインセミナーを実施

「睡眠」

- 睡眠改善のためのオンラインセミナーの実施や睡眠アプリを提供

■がん・傷病 就労支援プログラム

社員が「がんや病気に罹っても安心して自分らしく働く」ことを支援するために、「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、社内ピアサポートを実施
- 産業医・人事部や社外の相談窓口を設置



② 両立

- がんなどの傷病に罹患した社員一人ひとりを、本人・上司・産業医・人事部が連携・支援する体制を構築
- がん罹患した社員をどの職場でも管理職が適切にサポートできるよう全ライン管理職を対象に「職場の“がん治療と仕事の両立支援”講座」を実施
- より良い職場環境づくりの必要性への理解を深め、行動するために、全社員を対象にe-ラーニングや座談会を実施
- がん治療のために日数無制限で取得できる特別休暇「リボズ休暇」を導入

- 社内体制や制度の周知、両立に役立つ情報を一元化したポータルを公開
- がんなどの傷病と仕事の両立のための制度や、職場でのサポートのあり方をまとめた「がん・傷病 就労支援ハンドブック」を社員に公開

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

「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コミュニティ「All Ribbons」を立ち上げ、がんを経験した社員が自身の経験を活かし、がん治療と仕事の両立に悩む社員のサポートや各種制度の運用の見直し、新たな商品・サービスの開発支援などに協力しています。

現在、社内公募によって集まった30～50代の22人(男性10人、女性12人：2021年4月末時点)が、メンバー同士の情報交換や自身の体験談の公開、相談窓口の開設、社員向けパネルディスカッション、「All Ribbons Cafe(対話型イベント)」の実施、他社交流などの活動を行っています。



オンライン乳がんセミナー



「『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、独自の資源や専門性を活かして社会的課題を解決し、ニーズに応えることで、経済的価値と持続的成長に繋がるという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、そのコアビジネス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、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、晩期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、進学や就職、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39歳）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という病気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、家庭内での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、小中学校におけるがん教育への取り組みを行っています。

小児がん・AYA世代支援

■ アフラックペアレンツハウス

アフラックペアレンツハウスは、小児がんなどの難病の子どもとご家族のための総合支援センターです。自宅から離れた病院で治療を受ける子どもとご家族が1人1泊1,000円(患児は無料)で宿泊でき、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。短時間や日帰りでの利用も可能です。

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14万人以上(2021年3月末時点)にご利用いただいています。利用者の半数以上は小児がんの子どもとご家族で、患児の治療中は期間の制限なく滞在できます。

宿泊施設としての機能に加え、駐在している専門カウンセラーが利用者の不安や悩みに応じるなど、情報提供や相談事業を通して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。また、小児がんなど小児難病の患者家族会の団体や小児がんに関する医療関係者の方にご利用いただけるセミナールームも併設しています。

2018年にリニューアルした「アフラックペアレンツハウス 亀戸」においては、小児がん経験者や



① アフラックペアレンツハウス 亀戸

東京都江東区亀戸6-24-4 (2001年オープン)

② アフラックペアレンツハウス 浅草橋

東京都台東区浅草橋1-3-12 (2004年オープン)

③ アフラックペアレンツハウス 大阪

大阪府大阪市中央区北久宝寺町2-3-1 (2010年オープン)

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・アソシエイト・アフラックからの寄付によって大部分がまかなわれています。

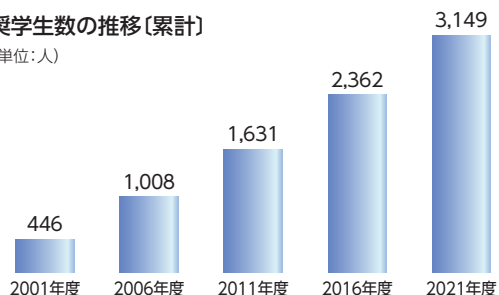
■ アフラック小児がん経験者・がん遺児奨学金制度

小児がんを経験した高校生や、親をがんで亡く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3,149人(内定者を含む)にのぼり、奨学金給付額は累計で19億円を超えています。

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ト会」が共同で設立しました。その後、2014年には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。

奨学生数の推移(累計)

(単位:人)



■ 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、「My Special Aflac Duck」を子どもたちの元へ届ける取り組みを行っており、これまでに768羽（2021年3月末時点）を小児がんの治療に取り組む病院等に寄贈しました。



My Special Aflac Duck

■ 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療率向上に向けた活動を支援しています。



*ゴールドリボンとは、小児がんへの支援を表すシンボルマークです。

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、治療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。

■ ゴールドリボンウォーキング

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。このウォーキングイベントは、これまで東京、大阪、福岡で開催されました。2020年は、新型コロナウイルス感染症の影響により開催中止となりましたが、2021年はYouTubeライブ配信によるオンラインイベントを5月に開催しました。



ゴールドリボンウォーキング2019



オンラインイベント
ゴールドリボンウォーキング2021



■ 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。

※2020年は新型コロナウイルス感染症の影響を考慮し開催を中止しました。



■ 「LIVE EMPOWER CHILDREN 2021」

アーティストが小児がんの子どもたちを音楽で元気づけるためのチャリティーイベントです。イベントを通して、小児がんが社会的支援を必要とする病気であることを知ってもらうとともに、得られた収益をチャリティー基金として、小児がんの支援に繋げています。当社は、本イベントを小児がんという病気と社会的支援の必要性の認知向上の機会と捉え、2020年からタイトル協賛を通じて支援しています。

■ 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、会社からの寄付のほか、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。2021年3月末までの累計寄付金額は約37億円となりました。

■ 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7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、会社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。

2020年は新型コロナウイルス感染症の影響を考慮し、開催を中止しましたが、街頭募金に代わる新たな募金活動として公益財団法人がんの子どもを守る会とともにYahoo!ネット募金の受付を開始しました。



募金活動を行う社員・アソシエイツ

■ 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1羽につき10円の寄付を行う「ダックチャリティー」を行っています。2021年3月末までの累計寄付金額は約2億5,262万円となりました。



オールインダック

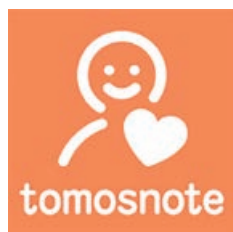
コロナ禍が長引くなかでの小児がん支援団体に対する支援

新型コロナウイルス感染症の拡大が長期化するなか、小児がん患者とそのご家族を取り巻く環境は大きく変わりました。治療中の感染リスクという精神的な負担はもちろんのこと、感染を避けるために必要な交通費・宿泊費などの経済的負担も増加しています。その一方で、小児がん支援団体においては、各種チャリティーイベント等の中止により、活動資金となる寄付金が減少する状況にありました。こうした状況を踏まえて、当社は、役職員及びアフラック全国アソシエイツ会に対して寄付を呼び掛けるとともに、その寄付額と同額をマッチングし、小児がん支援団体に対して、総額約4,600万円の寄付を行いました。

■ がん経験者支援

■ がん経験者支援サービスの提供

現在治療中の方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、がん経験者同士が多種多様な情報を交換できるWebサービス「tomosnote(トモスノート)」を、関連会社であるHatch Healthcare株式会社運営のもと提供しています。



■ 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。

※2021年4月に開催される予定でしたが、新型コロナウイルス感染症の影響により中止となりました。



がんに関する啓発活動

■ 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。アソシエイツをはじめ、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122ヵ所で開催し、来場者数は延べ38万人を超えるなど幅広い方々に身近な場所でもがんを知っていただく機会を提供しています。

※2020年は新型コロナウイルス感染症の拡大防止のために開催を中止しました。



がんを知る教室

■ 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て連携を進めており、2021年3月末時点で全国113に及び自治体（47都道府県、66市区町）と連携し、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。2021年4月には、同プロジェクトの企業内でのがん対策推進に対する取り組みを評価する「がん対策推進優良企業表彰制度」において、「令和2年度がん対策推進優良企業」に選ばれました。



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

がん対策基本法のもと、2017年10月に策定された第3期がん対策推進基本計画に基づいて、全国の学校においてがん教育の取り組みが開始されています（2020年度からは小学校、2021年度からは中学校において全面実施）。当社では、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、周囲の大人も含めたがん検診受診率の向上、がんの早期発見・早期治療につながると考え、積極的にがん教育に取り組んでいます。2018年に調布市の中学校において初めて授業を開催し、その後も愛知県豊川市、東京都新宿区の小中学校など順次取り組みを拡大しています。

全国の医療機関及び医療従事者の方々への支援(5億円の寄付)

当社は、2020年5月、新型コロナウイルス感染症への対応が長期化することが想定されるなか、感染者の治療及び感染拡大防止のために医療の最前線で献身的に活動されている全国の医療機関及び医療従事者の方々の支援を目的として、公益財団法人日本医師会に3億円、当社の契約サービス部門の拠点がある自治体（同自治体が設立した基金を含む）である調布市、大阪府、神戸市に2億円、合わせて5億円の寄付を行いました。

当社は、こうした支援を含むさまざまな活動を通してブランドプロミスである「『生きる』を創る。」の実践に取り組んでいます。

調布スマートシティプロジェクト

調布市と「包括的パートナーシップ協定」を締結

当社は、1994年に東京都調布市に初の自社ビルを建設し、2007年には同市の企業立地等促進支援条例に基づき調布駅前の再開発ビルに新たなオフィスを確保するなど事業基盤を拡大するとともに、四半世紀にわたり調布市との協力関係を築いてきました。また、2019年8月には、調布の街の持続的な発展と社会的課題の解決に向けて、調布市とともに、それぞれが保有する特性・資源・ノウハウ等を活かしながら、多様な分野において連

携・協力することを目的として「包括的パートナーシップ協定」を締結しました。本協定により、両者の連携関係のステージを一段高め、現在では「調布スマートシティプロジェクト」を中心に、具体的な連携・協力について随時検討・実施しています。

「包括的パートナーシップ協定」における連携・協力事項

- ① 街づくりの推進・地域の活性化に関すること
- ② 産業振興・市民雇用の創出に関すること
- ③ 暮らしの安全・安心の確保及び地域防災力の向上に関すること
- ④ 市民・地域就労者の健康の維持・増進に関すること
- ⑤ 高齢者支援、障害者支援、子ども・子育て支援に関すること
- ⑥ 生涯学習及び文化・スポーツ活動の振興に関すること
- ⑦ 国際交流・多文化共生の推進に関すること
- ⑧ 働き方改革及び人材確保・育成におけるダイバーシティ推進に関すること
- ⑨ SDGsの考え方の普及と取組の推進に関すること
- ⑩ その他、両者の協議により合意した事項



調布市と「包括的パートナーシップ協定」に調印

調布スマートシティの実現に向けた活動

当社は、従前より調布市との相互連携を行ってきましたが、「包括的パートナーシップ協定」の締結以降は同市のほか、地元の大学や企業、各種団体など多様な関係者と、調布市の社会的課題について

対話を重ねてきました。この産学官による取り組みが、2019年11月に総務省の「データ利活用型スマートシティ推進事業*」として認定されました。

これらの取り組みを一層加速し、調布市におけるスマートシティを実現するため、2021年6月に「調布スマートシティ協議会」を調布市、国立大学法人電気通信大学、特定非営利活動法人調布市地域情報化コンソーシアム、当社の4者で設立しました。調布スマートシティは、産学官が連携のも



調布スマートシティ協議会のロゴマーク

アフラックスエアビル(東京都調布市)

Chofu smart city project

と、共有価値を創造し、社会的課題の解決と経済的価値の創出を両立する「共有価値創造型スマートシティ」をコンセプトとしており、今後、さまざまな活動を行っていく予定です。

当社は、この活動を推進する専担組織を2020年7月に設置し、さまざまな活動に積極的に取り組むことでCSV経営を実践しています。

*ICTを活用したスマートシティの街づくりを通じて、地域が抱えるさまざまな課題の解決や地域活性化・地方創生の実現を目指して総務省が推進している事業です。



調布スマートシティ協議会設立総会



包括的パートナーシップに基づく地域との取り組み

2020年は、調布市に在勤する当社社員を対象としたデータヘルス実証実験、調布市内の大学生を対象とした街づくりワークショップ、電気通信大学の学生・職員を対象としたLGBTQ理解促進セミナーの開催など、さまざまな施策を実施しました。特に、調布市内の大学生を対象とした街づくりワークショップは、参加した大学生が調布市の抱える課題に対し、解決のアイデア提言を行うことを目的に、調布市と当社が共同で企画したもので、大学生と社会人の垣根を越えた討議・解決策の検討が活発に行われました。

また、調布市にある当社オフィスビル「アフラックスクエア」での取り組みとして、同市内にある知的障害者援護施設「すまいる」のパン工房で施設利用者が焼いたパンを毎日昼休みに販売しています。社員がパンを購入することで施設利用者の社会参加や自立支援につながっています。また、同じくアフラックスクエアのロビーで調布市内の飲食店によるお弁当販売を実施

し、一部のお弁当については、1食につき20円が開発途上国の子ども達の給食費として寄付される「TABLE FOR TWO」の取り組みを地域の事業者と実施するなど、地域との協業による社会貢献活動も行っています。



「すまいる」のパン販売の様子

さらに、当社は2020年5月に新型コロナウイルス感染症問題への対応に尽力する医療機関及び医療従事者への支援を目的として、調布市に1億円の寄付を実施しました。また、2020年8月には調布市に医療用マスク(1,920枚)を寄付しました。

当社は、上記のような調布市や同市の事業者との相互連携によるさまざまな活動を通して、CSV経営の実践に取り組んでいます。

当社の取り組みに対する外部評価

	制度説明	当社の主な取り組み
Asia Awards 2020 “International Life Insurer of the Year-Japan” “Insurance Initiative of the Year-Japan”  (主催: Charlton Media Group)	シンガポール、香港、フィリピンに拠点を置く大手ビジネスメディア・グループ Charlton Media Groupが2016年に開始した表彰制度で、革新的なイノベーションを起こし、保険業界にインパクトをもたらした商品・サービスや取り組みを展開するアジア諸国の保険会社を表彰しています。“International Life Insurer of the Year-Japan”は、実績やチャレンジ、革新性の点で優れた保険会社に、“Insurance Initiative of the Year-Japan”は革新性や保険業界へのインパクト、変化への対応力の点で優れたプロジェクトに贈られる賞です。	変化の激しい社会環境のなかで多様化するお客様ニーズに柔軟かつスピーディーに対応するためにアジャイル手法を新しい働き方として取り入れ、「Agile@Aflac」と称して全社に展開し、さまざまなサービス・商品を創出しています。この取り組みが評価され、“International Life Insurer of the Year-Japan”を受賞しました。 また、銀行口座等を介さずに、コンビニエンスストア内等にあるATMで保険料の返金等をいつでも(24時間365日)即時に受け取ることができる「現金受取サービス」を実現させました。この成果が評価され、“Insurance Initiative of the Year-Japan”を受賞しました。
DX認定事業者 認定第一号  (認定: 経済産業省)	DX認定制度は、2020年5月15日に施行された「情報処理の促進に関する法律の一部を改正する法律」に基づく認定制度で、国が策定した「情報処理システムの運用及び管理に関する指針」を踏まえ、優良な取り組みを行う事業者を申請に基づいて認定するものです。本制度は、経済産業省が定めた「デジタルガバナンス・コード」に則り、ビジョンの策定や戦略・体制の整備など、認定基準を満たす事業者を「DX認定事業者」として認定することでSociety5.0に向けて、社会全体のDX推進を図ることを目的としています。	「アフラック 中期経営戦略(2020～2022年)」の実行にあたり、デジタルイノベーションを積極的に推進することとし、2020年9月には当社独自のDX戦略「DX@Aflac」を策定・公表しました。経営者に求められる企業価値向上に向け実践すべき事柄を定めた「デジタルガバナンス・コード」のすべての項目(「ビジョン・ビジネスモデル」「戦略」「成果と重要な成果指標」「ガバナンスシステム」)に関して、当社の取り組みが認定基準を満たしていると認められ、DX認定事業者となりました。なお、当社は、本制度において最初に認定された企業2社のうちの1社です。
日経スマート・ワーク大賞 2021 人材活用力部門  (主催: 日本経済新聞社)	働き方改革を通じて生産性を高め、持続的に成長する先進企業を表彰するもので、大賞や人材活用部門をはじめイノベーション力部門、市場開拓力部門などがあります。	当社は、人材活用力部門における多数の評価項目でトップクラスのスコアを上げ、特に男性社員が女性と同様に育休を取得しやすい環境を積極的に整え、フレックスタイムを利用する社員比率も高いなど、多様で柔軟な働き方が進んでいることが受賞につながりました。また、管理職だけでなく、社内取締役にも女性や外国人を登用し、ダイバーシティの推進を進めていることも高く評価されました。

	制度説明	当社の主な取り組み
健康経営優良法人2021 ～ホワイト500～  健康経営優良法人 Health and productivity ホワイト500 (主催：日本健康会議・経済産業省)	日本健康会議と経済産業省が、健康経営に取り組む優良な法人を「見える化」することで、従業員や求職者、関係企業や金融機関などから「従業員の健康管理を経営的な視点で考え、戦略的に取り組んでいる法人」として社会的に評価を受けることができる環境を整備することを目標とした制度です。	ウォーキングキャンペーンや禁煙等の健康増進のための取り組みや「がん・傷病 就労支援プログラム」等に取り組んでいます。当社は2017年度から4年連続で「健康経営優良法人(大規模法人部門) ～ホワイト500～」に認定されています。
令和2年度 旭川市 ワーク・ライフ・バランス 推進事業者表彰 (主催：旭川市)	旭川市では、ワーク・ライフ・バランス推進に関する意識の向上と男女が共に安心して働くことができる職場環境づくりを促進するために、2016年度から「旭川市ワーク・ライフ・バランス推進事業者表彰」を創設し、働きやすい職場環境づくりに積極的に取り組んでいる事業者を表彰しています。	アフラック旭川支社は、働き方改革「アフラック Work SMART」を通じて仕事の進め方を見直し、時間と場所に捉われない多様な働き方を推進していること、女性社員のキャリア形成を支援していることなどが評価されました。
令和2年度 熊本県男女共同参画 推進事業者表彰 (主催：熊本県)	熊本県では、男女共同参画の推進に積極的に取り組んでいる事業者を熊本県知事が表彰し、その取り組みを周知することで、他の事業者への波及を図ることを目的とし、2002年度から「男女共同参画推進事業者表彰」を実施しています。	アフラック熊本支社は、労働時間の削減に向けた取り組みや、育児・介護中の社員にリモート勤務用の端末を配布して、突発的な在宅勤務にも対応できる環境を整備したことなどが評価されました。
第6回 ACAP 消費者志向活動表彰 消費者志向活動章 (主催：公益社団法人消費者関連 専門家会議 (ACAP))	公益社団法人消費者関連専門家会議 (ACAP) が、企業や団体等の活動において、消費者志向経営の推進あるいはこれを支援する観点から称賛に値する活動を「消費者志向活動章」として表彰する制度です。	小児がんの子どもたちを応援するアヒル型ロボット「My Special Aflac Duck」を小児がんの治療や、小児がん患者の子どもたちとそのご家族の支援に取り組む病院や支援団体へ寄付する活動が評価されました。なお、第5回表彰では「小児がんなどの難病と闘う子どもを支援する活動『アフラックペアレンツハウス』」が受賞しています。
がん対策推進優良企業 表彰制度 「令和2年度 がん対策推進優良企業」 (推進：厚生労働省)	がん検診受診率向上とがんと仕事の両立を目指した国家プロジェクトである「がん対策推進企業アクション」による表彰制度です。「がん対策推進企業アクション」に登録している約3,000の企業・団体のうち、がん対策に積極的に取り組む企業を表彰するために2020年度に制定されました。	当社は、日本で初めてがん保険を発売した保険会社として、以前から社員に対するがん検診受診促進に取り組んできました。また2018年には、社員が「がんや病気にも安心して自分らしく働く」ことを支援するため「がん・傷病 就労支援プログラム」を整備し、「相談(ピアサポート)・両立・予防」の3つの柱の取り組みを進めています。

■ Innovation in Insurance Awards 2020年:最優秀イノベーション賞 “Global Innovator”銅賞(第3位) 2021年:“Customer Experience”銅賞 (第3位)	■ 顧客ロイヤルティを測る指標 「NTTコムオンラインNPS® ベンチマーク調査2020」 生命保険部門 第1位	■ イクメン企業アワード2019 両立支援部門
		
(主催:Efma)	(主催:NTTコムオンライン・ マーケティング・ソリューション株式会社)	(主催:厚生労働省)
■ 大阪市女性活躍リーディング カンパニー市長表彰 最優秀賞	■ スポーツエールカンパニー	■ 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:大阪市)	(主催:スポーツ庁)	(主催:厚生労働省)
■ 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		■ 2014年度 ダイバーシティ経営企業100選
(主催:NPO法人 J-Win)		
(主催:経済産業省)		
■ 女性活躍推進法に基づく 優良企業認定マーク 「えるぼし」	■ 女性が輝く先進企業表彰	■ テレワーク先駆者百選 (2016年度に選定、2019年度に 「総務大臣賞」受賞)
※最高評価 「三段階目」に 認定		
(主催:厚生労働省)	(主催:内閣府)	(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)	■ 均等・両立推進企業表彰 ファミリー・フレンドリー企業部門 厚生労働大臣優良賞 (2018年度)	■ 東京都スポーツ推進企業 (2018年度、2019年度、 2020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) 特別奨励賞 (2018年度)	
(主催:東京都)	(主催:厚生労働省)	(主催:東京都 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)		■ 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:東京都)		
		(主催:BCC[Bridge between Clinic & Company])

〈第2部〉 目次

80	決算ハイライト（2020年度 決算の概況）
84	お客様本位の業務運営
86	お客様の声を経営に活かす取り組み
90	感動的なお客様体験価値の向上
92	ご契約のお申込みからお支払いまでの取り組み
98	適切なお支払いのための取り組み
101	インターネットを活用した情報提供
102	商品開発
106	営業体制
108	業務提携
110	研修・教育体制
112	コンプライアンス態勢
115	情報セキュリティ管理態勢
117	リスク管理態勢
120	危機管理態勢
121	内部監査態勢
122	役員一覧
126	沿革
128	組織図
130	店舗ネットワーク
132	Aflacグループの概要
136	ディスクロージャー（情報開示）



「アフラック 統合報告書 2021／データ編」は
当社オフィシャルホームページにてご覧いただけます。

https://www.aflac.co.jp/corp/profile/disclosure/pdf/2021_data.pdf



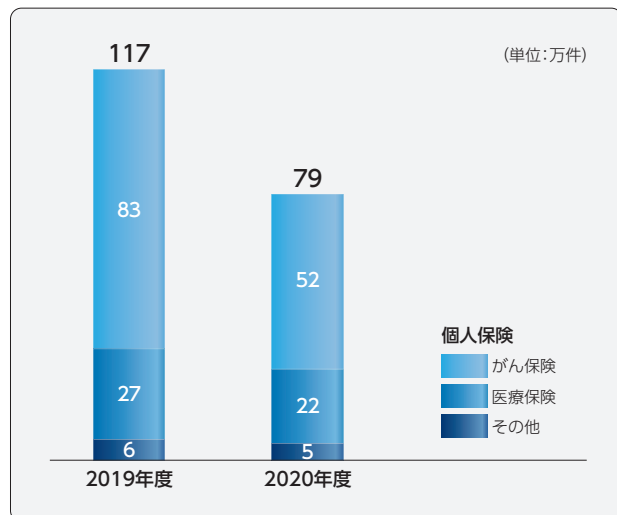
決算ハイライト (2020年度 決算の概況)

◆ 契約の状況

● 新契約件数 (前年度比 32.1%減)

79万件

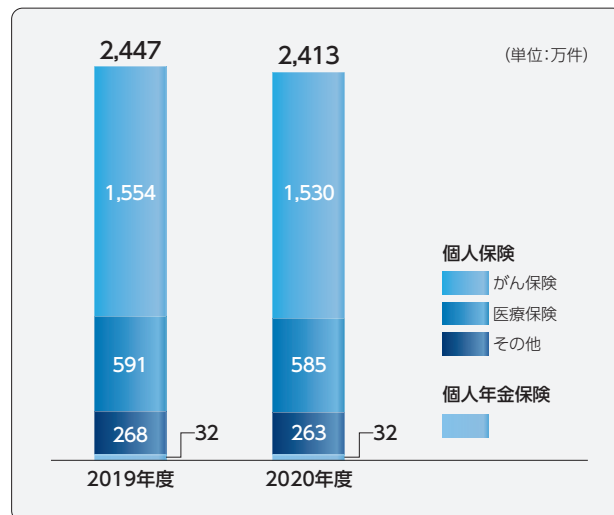
がん保険、医療保険の販売が減少し、新契約全体では前年度比32.1%減の79万件となりました。



● 保有契約件数 (前年度末比 1.4%減)

2,413万件

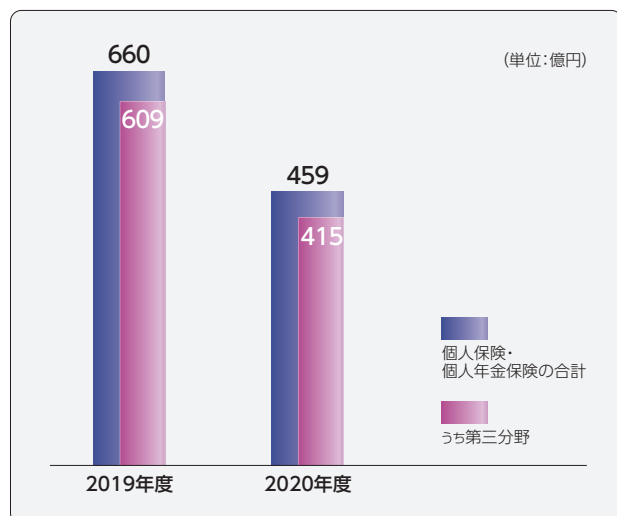
新契約件数の減少、解約や死亡などの契約の消滅の影響により、前年度末比1.4%減の2,413万件となりました。



● 新契約年換算保険料 (前年度比 30.5%減)

459億円

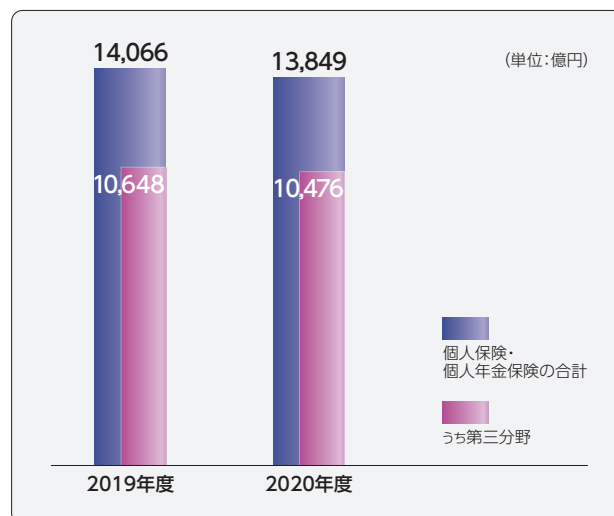
がん保険、医療保険の販売減少により、前年度比30.5%減の459億円となりました。



● 保有契約年換算保険料 (前年度末比 1.5%減)

1兆3,849億円

保有契約件数の減少により、前年度末比1.5%減の1兆3,849億円となりました。



◆ 解約・失効の状況

2020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0.5ポイント減少し、4.1%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「ご契約者専用サイト アフラック よりそうネット」のご案内や、契約内容「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対しては、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。

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一般的に用いられますが、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、保有契約高及び解約失効率(保険金額ベース)は、下記のとおりです。

(単位:億円、%)

	2019年度	2020年度
新契約高	2,164	1,721
保有契約高	135,503	131,528
解約失効率(保険金額ベース)	3.5	3.0

※ 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・失効高から復活した契約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。

◆ 収支の状況

● 保険料等収入

(前年度比 3.4%減)

1兆3,642億円

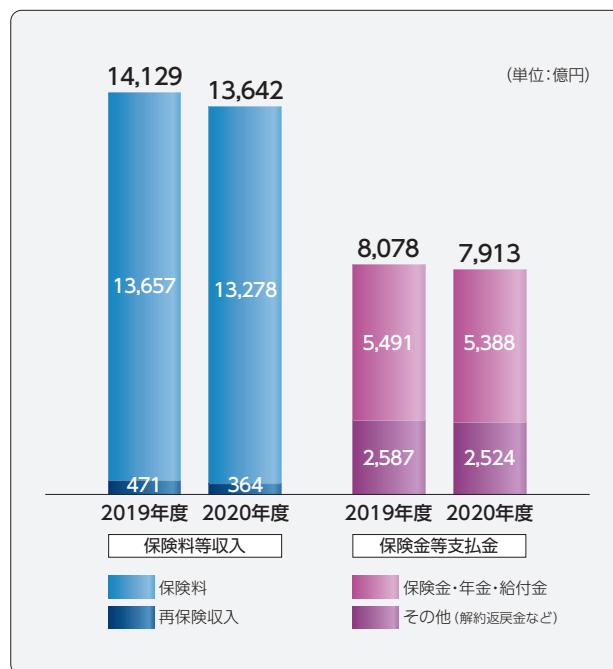
新型コロナウイルス感染症の影響による新契約の減少、第一分野の払込満了契約の増加などにより、保険料等収入は前年度比3.4%減少しました。

● 保険金等支払金

(前年度比 2.0%減)

7,913億円

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2.0%減の7,913億円となりました。



● 資産運用収益 (前年度比 6.4%減)

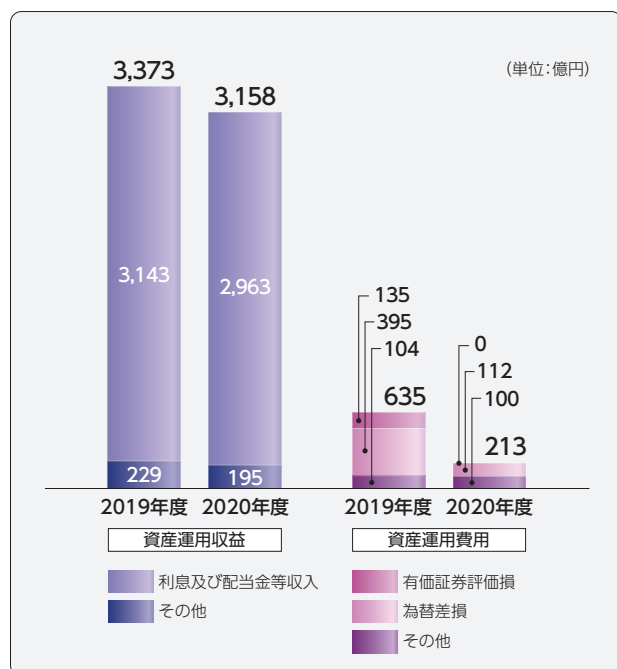
3,158億円

利息及び配当金等収入が減少したことにより、前年度比6.4%減の3,158億円となりました。

● 資産運用費用 (前年度比 66.4%減)

213億円

為替差損、有価証券評価損などの計上額が減少したことにより、前年度比66.4%減の213億円となりました。



● 資産運用関係収支 (前年度比 7.6%増)

2,945億円

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7.6%増の2,945億円となりました。

◆ 運用実績の概況

2020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。

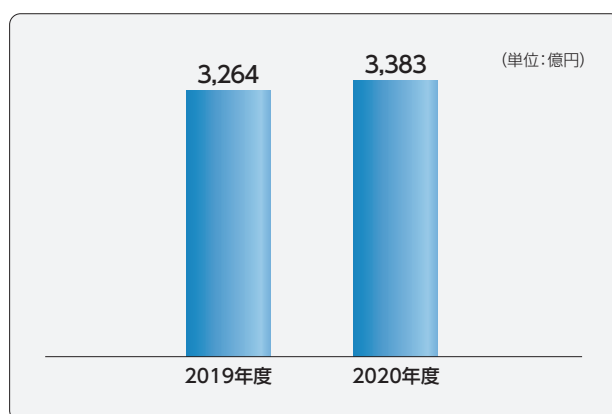
運用実績としては、安定収益である利息及び配当金等収入を2,963億円確保したことに加え、有価証券売却益128億円、貸倒引当金戻入額34億円の計上などにより、資産運用収益は3,158億円となりました。一方、資産運用費用については、為替差損112億円、有価証券売却損69億円、その他運用費用16億円の計上などにより、213億円となりました。その結果、資産運用収益から資産運用費用を差し引いた資産運用関係収支は、前年度比7.6%増の2,945億円となりました。これにより、2020年度の運用利回りは前年度比0.12ポイント増の2.40%となりました。

◆ 利益の状況

● 基礎利益 (前年度比 3.6%増)

3,383億円

保険料等収入が減少したものの、保険金等支払金の減少等により基礎利益は前年度比3.6%増の3,383億円となりました。



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 17.1%増)

3,339億円

基礎利益の増加に加え、為替差損及び有価証券評価損の減少により、前年度比17.1%増の3,339億円となりました。

● 当期純利益 (前年度比 17.9%増)

2,365億円

経常利益の増加により、当期純利益は前年度比17.9%増の2,365億円となりました。

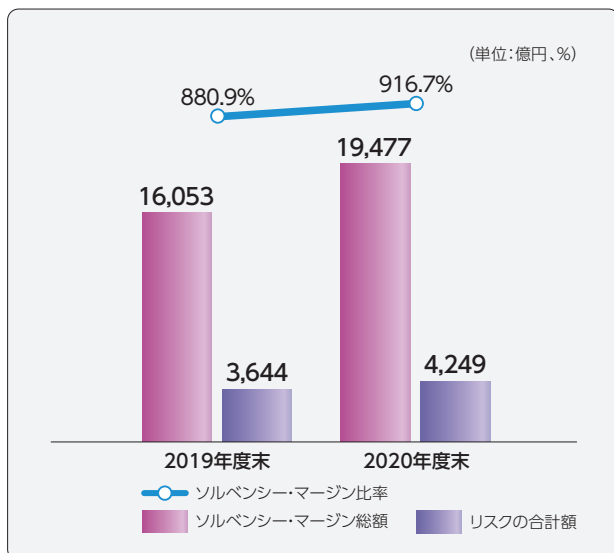
解説「当期純利益」とは、税引前当期純利益から法人税等合計を控除した金額で、1事業年度における会社のすべての活動によって生じた利益です。

◆ 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 35.8ポイント増)

916.7%

行政監督上において健全とされる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 13.1%増)

2兆9,250億円

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」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。

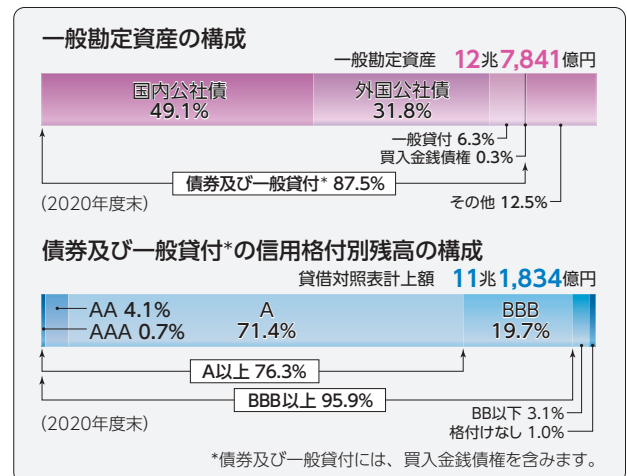
● 総資産 (前年度末比 3.3%増)

12兆7,841億円

総資産のうち87.5%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。

◆ 一般勘定資産の状況

2020年度末の一般勘定資産は、前年度末比3.3%増の12兆7,841億円となりました。このうち87.5%(11兆1,834億円)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(6兆2,716億円)や外国公社債(4兆716億円)、一般貸付(8,059億円)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76.3%は外部格付けで“A”格以上、95.9%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(リスク管理債権)については、2020年度末における当社の貸付金残高8,307億円のうち、リスク管理債権額は200億円(貸付金残高に対する比率:2.4%)となっています。

お客様本位の業務運営

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るため、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。

◆「お客様本位の業務運営にかかる方針」

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。

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、保険契約にかか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。

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うえで必要となるさまざまな経費に充てています。

方針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・販売を適切に行ううえ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。

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、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。

※当社の「お客様本位の業務運営に係る方針」、取り組み結果及び「お客様本位の業務運営に係る取り組み内容」、ならびに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」との対応関係の詳細については、当社オフィシャルホームページをご確認ください。
(<https://www.aflac.co.jp/corp/profile/customer/policy.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① 保険商品・サービスの開発、お客様へのご提案

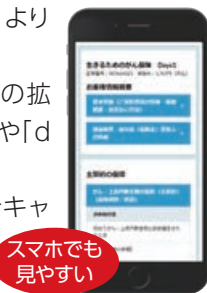
- お客様のライフステージや医療環境の変化に対応していく「アフラック式」を推進
- がんの治療を幅広くまとめて保障する〈生きるためのがん保険Days1 ALL-in〉を発売
- ムダなく最適な保障を備えられる〈医療保険 EVER Prime〉を発売
- お客様ニーズの多様化に応える商品ラインアップを充実（少額短期保険事業への参入）
- オンライン相談によるご提案から保険申込までオンラインで完結する保険募集プロセスを導入
- がんの予防から予後にわたる広い領域でお客様をサポートするための「がんに関するヘルスケア事業」を推進
- がん患者の治療をサポートするがん手帳アプリ「Welby マイカルテONC」を提供

方針② 保険契約ご継続中におけるサポート

- 「ご契約者様専用サイト アフラック よりそうネット」のサービスを拡充
- 簡単で便利な保険料お支払い方法の拡充のためのクレジットカード支払いや「d払い」の取り扱いを開始
- 「ご契約に関するお手続きNAVI」をキャラクター付きチャット型ガイダンスへリニューアル
- すべてのご契約者向けに「オンライン医療相談サービス」を提供
- お客様に安心して保険をご継続いただくための「お客様ふれあい活動」の実施
- 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」を継続的に認証取得
- 「ご高齢のお客様に対する現況確認サービス」を継続的に実施
- アソシエイツが利用するAANET(情報支援システム)上での保全手続きのデジタル完結の推進によりお客様の利便性を向上

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

- お客様に寄り添った温かみのある給付サービスを目指し、保険金・給付金支払い専門のコールセンターを複数拠点で稼働。大規模災害時にも確実なお支払いができる態勢を整備
- 保険金・給付金の支払内容の正確性と妥当性についての検証を実施
- お客様にとって最適な保険商品・サービスを提案するために販売代理店のサポートを実施



- お客様本位の業務運営に資する「乗合代理店向け手数料体系の考え方」を公表

方針④ 販売代理店の育成、従業員の教育等

- アフラックのコアバリューに基づいた具体的な行動の指針として、販売代理店向けの「アフラック業務における行動規範」を制定
- 「代理店コンプライアンスマニュアル」を改訂するとともに販売代理店へ提供し、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」の誓約を全役職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
- イノベーション企業文化を醸成し、多様化するお客様のニーズにお応えするためにダイバーシティを推進
- 多様化するお客様のニーズにお応えするための社員の知識習得や意識の醸成を実施

方針⑤ お客様本位の業務運営を実現するための態勢

- 目の不自由なご契約者向けに、アフラックメール発信用封筒に郵送物の情報をスマホアプリにより音声で聞くことのできる音声コード(Uni-Voice)を導入
- がん経験者支援を目的としたがん経験者向けコミュニティ「tomosnote(トモスノート)」を提供
- 「お客様の声」に基づく業務改善を積極的に推進
- 帳票や保険の申込書など、よりお客様視点に立ったサービスの提供を目的に消費者関連団体等に所属する消費者関連専門家による検証態勢を整備
- 「利益相反管理方針」等の規程を定め、利益相反の可能性のある取引の把握・管理を徹底
- 顧客ロイヤリティを測る指標である「NTTコムオンラインNPS®ベンチマーク調査2020」において、生命保険部門第1位を獲得



※Net Promoter®およびNPS®は、ペイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、サトメトリックス・システムズの登録商標です。

- 保険業界における企業の革新的なイノベーションの取り組みを紹介し、促進することを目的として創設された「Innovation in Insurance Awards 2020」を受賞
- 国が策定した「情報処理システムの運用及び管理に関する指針」を踏まえ、優良な取り組みを行う事業者を認定する「DX認定事業者」を取得
- 消費者志向経営の推進や、その支援を行う企業や団体等の優れた活動を表彰する「第6回2020年ACAP消費者志向活動章」を受賞



My Special Aflac Duck

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など、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中から「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(情報支援システム)」の機能向上などを行っています。

◆「お客様の声」の状況

2020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原因である「苦情」が61,198件、当社に業務・商品等の改善を期待する「相談・要望」が82,239件、また、お礼やお褒め等の「感謝」の声は7,279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			2020年度	占率
苦情			61,198	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	15,717	25.7
	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	6,070	9.9
	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	16,006	26.2
	保険金・給付金関係	お支払い手続きに関するご不満等	14,297	23.4
	その他	アフターサービスや電話対応に関するご不満等	9,108	14.9
相談・要望			82,239	
感謝			7,279	
「お客様の声」の合計			150,716	

※「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連絡が44,248件、ダイレクトメール停止のご連絡が574件登録されています。(2020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社長に報告され、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。

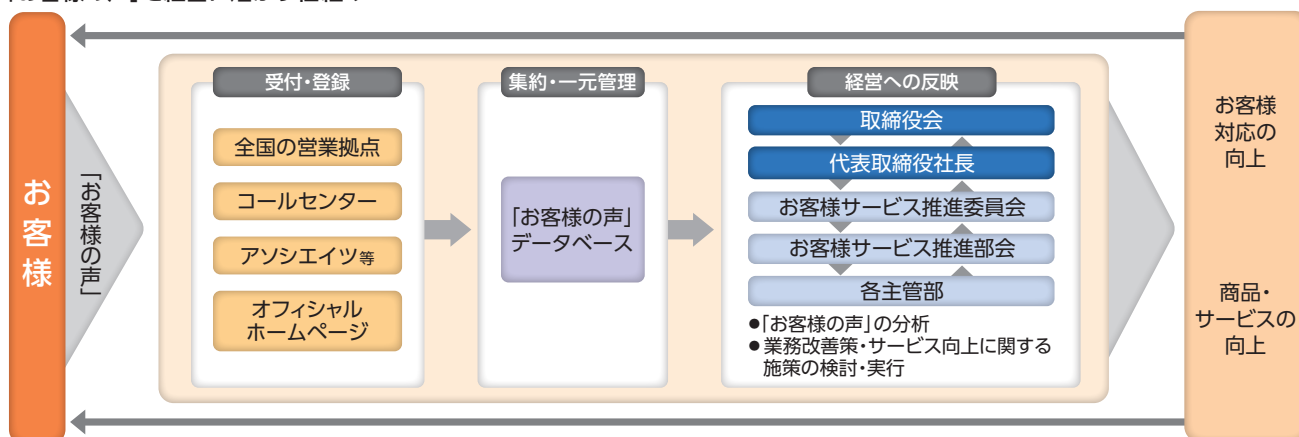
また、お客様サービス推進委員会の下部組織としてより実務的な事項を速やかにかつ幅広く審議する「お客様サービス推進部会」を設置しています。

さらに、当社は苦情対応に関する国際規格である「ISO

10002」(品質マネジメントー顧客満足ー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(日本産業標準調査会)」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」の趣旨を踏まえて「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



ご高齢のお客様への対応

超高齢社会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・環境の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しては「認知症サポーター研修」の実施や、アソシエイツに研修等を実施する立場である全国の営業部・支社の社員に対しては、ご高齢のお客様の身体的制限や心理的变化などを理解する研修を実施しています。そのほかに、70歳以上のお客様を対象に「高齢者対応実施報告書」を作成し、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。

◆ 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

「ご契約者様専用サイト アフラック よりそうネット」のサービスの拡充

お客様の声
保険内容の変更をしたいけど、窓口に行く時間がない。
改善内容
ご契約者向けに新たな二つのサービスの利用がオンライン上で可能となりました。 1. 保険に関するサービス 従来の住所変更や保険料振替口座の登録／変更等に加え、以下の手続きが可能となりました。 ● 新契約申込手続き後の審査結果に伴う保障内容や料率変更の手続き ● Amazon*ギフト券による一部の据置金(健康支援金・健康祝金・生存祝金)の受け取り *Amazonは、Amazon.com, Inc.またはその関連会社の商標です。 2. 健康に関するサービス 「オンライン医療相談サービス」に加え、以下のサービスの利用が可能となりました。 ● 人間ドック・健診予約サービス(提供: マーン株式会社) ● 妊活コンシェルジュサービス(提供: 株式会社ファミワン) その他にも、「ご契約者様専用サイト アフラック よりそうネット」では、家計に関するサービスをご利用いただけます。

改善事例 ②

保険料支払いの選択肢の拡充

お客様の声
保険料払込用紙を受け取ったが、保険料を払い込みに行く時間がない。
改善内容
当社では、時間と場所を選ばずにいつでもどこでも保険料のお支払い手続きが可能となるよう、クレジットカードでの支払いを可能とするなど保険料支払いの選択肢の拡充に取り組んでおり、お客様の声を受けてこの度、「d払い」の取り扱いを開始しました。 【保険料払込用紙でのお支払い方法拡充事例】 ● 「d払い」の取り扱いを開始(2020年12月14日から) ● クレジットカード支払いの取り扱いを開始(2020年1月24日から)

改善事例 ③

オフィシャルホームページの「ご契約者の方」・「お問い合わせ」ページのリニューアル

お客様の声
インターネット上の手続きを分かりやすくしてほしい。
改善内容
オフィシャルホームページでは、お客様がご契約に関する手続きをする際のサポート機能として「ご契約に関するお手続き NAVI」を表示しています。従来の「ご契約に関するお手続き NAVI」では文字によるご案内のみでしたが、さらなるサービス向上を目指してキャラクター付きのチャット型ガイダンスにリニューアルしました。 リニューアルした機能では、キャラクターのナビゲートにより、オフィシャルホームページ上でお客様をスムーズに必要なお手続き画面へご案内します。

障がい等をお持ちのお客様への対応

当社は「お客様第一」を企業理念に掲げる企業として、障がい等をお持ちのお客様とのより円滑なコミュニケーションのためにさまざまなサービスの導入に取り組んでいます。

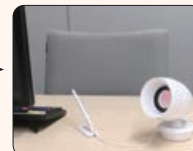
アフラック手話通訳サービス

耳が聞こえないお客様や聞こえにくいお客様、発話が困難なお客様は、ビデオ通話を使って手話通訳サービスオペレーターと手話または筆談でお話いただけます。手話通訳サービスオペレーターが、アフラックコールセンターとお客をおつなぎします。

https://www.aflac.co.jp/home_support_sign_language.html

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」



- 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」



音声コードUni-Voice(ユニボイス)の新規導入

目の不自由な方への配慮として、音声コード(Uni-Voiceコード*)をアフラックメール発信用封筒に印刷し、郵送物の情報やお問い合わせ先をご案内するようにしました。音声は音声コード対応の携帯電話やスマートフォンなどで聞くことができます。

*JAVIS(特定非営利活動法人 日本視覚障がい情報普及支援協会)が開発した携帯電話対応2次元バーコードUni-Voiceコードにスマートフォン等をかざすことで登録した音声を読み上げる仕組み

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。

https://www.aflac.co.jp/home_support_disabilities.html

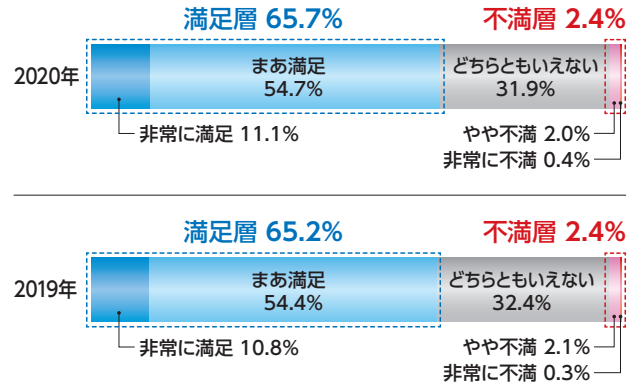
◆ お客様満足度調査の実施

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。2020年のお客様満足度調査では満足層が微増しており、引き続き、多くのお客様にご満足いただいています。

お客様満足度調査の概要

調査名：2020年度 お客様満足度調査
 実施時期：2020年10月～11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
 回答部数：14,918部(回答率：29.8%)

総合満足度



※ 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。2020年の満足層の割合については、内訳数値の小数点第二位の四捨五入の関係で65.7%となります。

◆ 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。

消費者関連専門家による検証態勢

お客様サービスに関する各種取り組みについて、よりお客様視点に立ったサービスの提供を目的に、消費者関連団体等に所属する消費者関連専門家による検証態勢を構築しています。2020年は、帳票や保険の申込書など4事案について検証を行いました。

金融ADR制度

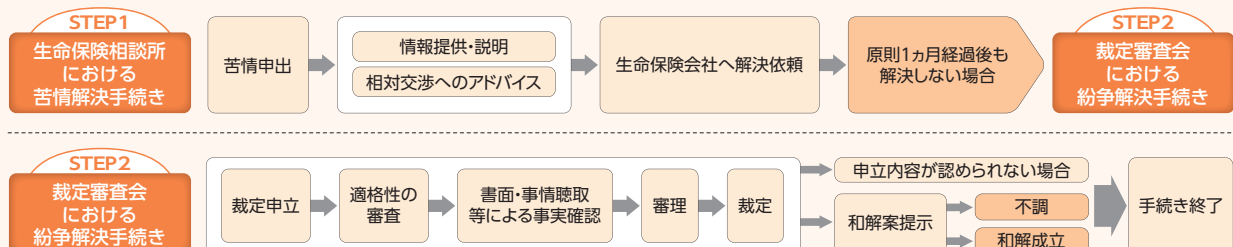
「金融ADR制度」は、お客様が生命保険会社を含む金融機関との間で十分な話し合いをしても問題の解決がつかないようなケースにおいて、裁判ではなく中立・公正な第三者にかかわってもらいながら迅速・柔軟な解決を図るための制度です。

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。

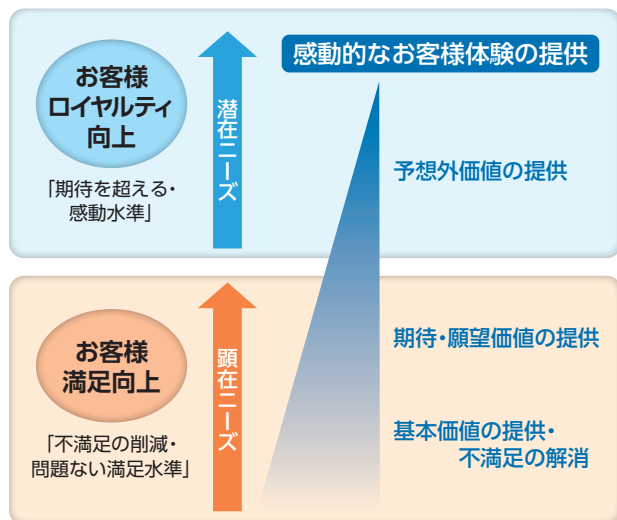
感動的なお客様体験価値の向上

当社は、多様化するお客様行動を踏まえ、お客様とのさまざまな接点において、感動的なお客様体験を提供できるよう、お客様起点による「生きる」を創る商品・サービスの追求に積極的に取り組むとともに、お客様体験価値(以下、CX〔カスタマーエクスペリエンス〕)を向上することで、お客様本位の業務運営のさらなる高度化に取り組んでいます。

◆ お客様起点での継続的な改善の取り組み

当社では、定期的にお客様に対して当社のサービスに関するアンケートを実施しています。アンケートからいただいた評価やご意見、及び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ーツを通じ日々寄せられるお申し出など、お客様からいただく顕在的なニーズにお応えし、ご不満を減らすのみならず、お客様の潜在的なニーズを捉え、期待を超える商品・サービスを提供できるよう取り組んでいます。また、お客様の顕在・潜在ニーズへの当社の取り組み結果については、オフィシャルホームページで公表しています。

感動的なお客様体験価値(CX)の向上



取り組み事例

オンライン相談によるご提案から保険契約の申込み手続き

新型コロナウイルス感染症の拡大防止への意識の高まりに伴う非対面による加入手続きニーズや、遠隔地にお住まいのお客様、介護・育児などのご事情をお持ちのお客様に対しても、オンライン相談ツールの利用により、保険のご案内ができるようになりました。従来からあるお客様ニーズや社会的変化に伴う新たなお客様ニーズに対し、最新のデジタルテクノロジーを活用し、従来の保険募集プロセスにおける課題の解決に取り組んでいます。

保全手続きのデジタル完結の推進

お客様とアソシエーツの視点に立ったシンプルで分かりやすいサービスを実現するため、アソシエーツが利用するAANET(情報支援システム)上での保全手続きのデジタル完結を進めています。

「お手続きの履歴照会」「保険契約者の改姓」「保険料振替口座の登録・変更」などにおいて、お客様の書類の記入や郵送、保管等が不要になり、お手続きにかかる時間の短縮を実現しています。

〈医療保険 EVER Prime〉パンフレットのUCDA認証取得

お客様にとってこれまで以上にわかりやすい資料の作成に取り組んだ結果、一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会(以下、UCDA*)より、UCDA認証を取得しました。

*UCDAとは、産業・学術・生活者の議論によって、「わかりやすさ」の基準を策定し、情報コミュニケーションが生活者にとって「見やすく、わかりやすく、伝わりやすい」デザインになっているかを評価・認証する国内唯一の第三者機関です。



一般代理店用



金融機関代理店用

◆ 感動的なお客様体験価値を提供するための社員教育や意識醸成

当社は、お客様の期待を超えることでお客様に喜んでいただくことや感動していただくことを常に意識し、また、お客様の置かれている状況や、顕在的なニーズだけでなく、潜在的なニーズも的確に捉えるため、独自の研修に加え、専門の社外研修を取り入れ、社員一人ひとりの知識やスキルの向上を図っています。

● ユニバーサルマナー検定3級取得講座の実施

高齢者や障がいをお持ちの方など多様なお客様に寄り添い、応対していく意識醸成と知識の習得を目的に、指導的立場である管理職に対して、2019年からユニバーサルマナー検定3級取得講座を実施しています。

● UCDA認定2級取得講座の実施

お客様がご覧になる帳票等のデザインをよりわかりやすいものに改善するために「見やすい、わかりやすい、伝わりやすい」ユニバーサルコミュニケーションデザインの知識・スキルを習得できるUCDA認定2級取得講座を実施しました。

● 消費生活アドバイザーの資格取得の推進

お客様からのご意見等を経営に効果的に反映させるとともに、お客様からのご指摘やご相談等に対して迅速かつ適切な対応が実施できる人財の育成を目的として、内閣総理大臣及び経済産業大臣事業認定資格である消費生活アドバイザーの資格取得を推進しました。その結果、社内の有資格者は66名となり、一般財団法人日本産業協会が公表する「企業での消費生活アドバイザー登録者数の上位10社」にランクインしました。(2021年4月1日現在)

● 高齢者対応を考える研修の実施

高齢者や体の不自由な方の身体的制限や心理的变化など多様なお客様の状況を理解するための研修を2019年に続き実施しました。新型コロナウイルス感染症の拡大を受けて、従前の集合形式研修からオンライン配信型研修に変更し、全国の営業部・支社の社員が受講しました。

その他にも、超高齢社会の進展を踏まえたお客様対応を学ぶ研修や異業種の講師による感動的なCXの向上に関する他社事例について学ぶ講演会を行うなど、さまざまな取り組みを行っています。

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き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め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をお感じになってい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、商品ラインアップを継続的に強化しています。

また当社のがん保険や医療保険にご加入いただいているお客様が保障の見直しを行う際は、お客様のご要望に沿った見直し方法(条件付解約、追加契約、特約の中途付加)をご利用いただくことが可能です。

この「アフラック式」の考え方について、お客様に対してはテレビCM等を通じて広く周知し、代理店に対しては「アフラック式」に基づいたご提案が適切に行えるように教育を行っています。

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。



ご相談からお申込みまでオンラインで完結!

オンライン相談時にご利用いただける、パソコンやスマートフォンの画面で見やすくデザインされたデジタルパンフレットを新たにご提供しました。また、電子申込みシステム(デジモ2)とスマートフォン上で署名をすることができる電子署名機能を組み合わせることにより、オンラインでお申込みが完結できる仕組みを実現しました。

これにより、ご自宅にないながら対面と同じようにオンラインで保険のご相談・お申込みが可能となりました。



◆ ご契約内容に関する情報提供（ご契約期間中）

● ご契約内容のお知らせ（アフラックメール）

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「ご契約内容のお知らせ（アフラックメール）」を郵送しています。

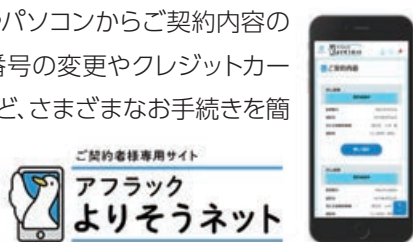
また、アフラックメールに同封している「安心ガイド」では、お手続きや給付請求の方法、各種サービスをまとめて掲載しています。

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。また、環境経営の取り組みの一環として、「ご契約者様専用サイト アフラック よりそうネット」にご登録いただいているお客様に対して、オンライン上でご契約内容をご確認いただくことを推進しています。

● 「ご契約者様専用サイト アフラック よりそうネット」

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、
2020年10月に



「ご契約者様専用サイト アフラック よりそうネット」を通じてご利用いただける2つの新サービスをリリースしました。マース株式会社提供する「人間ドック・健診予約サービス」は、オンラインで予約することができます。株式会社ファミワンが提供する「妊活コンシェルジュサービス」は、ご契約者及びそのご家族を対象に、専門家による妊活の相談を受け付けています。

「ご契約者様専用サイト アフラック よりそうネット」の主なサービス内容

- ご契約内容の照会
- オンライン医療相談サービス
- 人間ドック・健診予約サービス
- 妊活コンシェルジュサービス
- オンラインで可能な主なお手続き
 - 給付金・保険金の請求
 - 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
 - 生命保険料控除証明書の発行依頼（9月～翌年3月）
 - 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・指定代理請求人の変更
 - 解約手続き書類の請求

「お客様ふれあい活動」による安心のご提供

当社は2018年1月に「お客様ふれあいサポート部」を新設し、がん保険を長期間ご契約いただいているお客様へ「お客様ふれあい活動」を実施しています。保障内容や受取人などのご契約内容の確認や、保険契約のご継続中の各種お手続きのサポートを実施するなど、万一の場合に備えて、お客様に安心してご契約をご継続いただくための活動を推進しています。また、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、2020年7月からはお客様のご希望に応じて非対面での「お客様ふれあい活動」を開始しています。

デメリット情報

お客様が商品内容や手続き方法などをご存知なかったために不利益を被ることがないように、デメリット情報を冊子「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する場合・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東京、大阪、仙台、福岡の4拠点に開設し、災害時でも確実にお問い合わせを受け付ける体制を構築しています。

また、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・給付金等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・女性疾病特約の入院給付金・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。詳細は当社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。

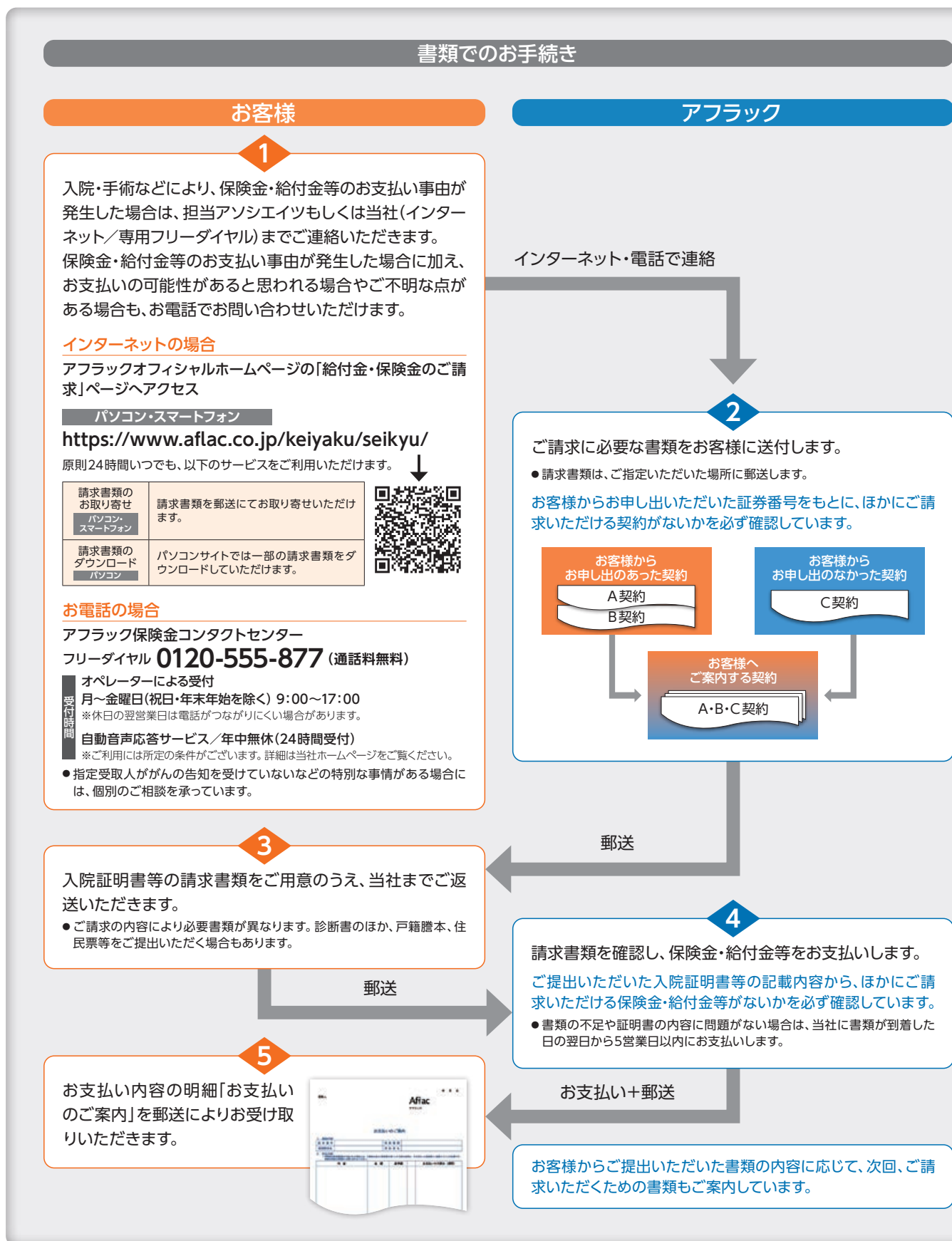
失効に関する取り組み

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コンビニエンスストア等でも払込みができるおハガキでの通知や電話・SMS（ショートメッセージサービス）によるお客様フォローを行っています。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、健康状態等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。



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」の提出が不要なケースなど、サービス利用には一定の条件があります。

お客様

アフラック

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

パソコン・スマートフォン

<https://www.aflac.co.jp/keiyaku/seikyuu/>

② ご案内に進むボタンをクリック

■パソコン・スマートフォン



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

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。

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。



お支払い+郵送

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。

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。

◆ 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)。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、システム等で判定したお支払い内容について保険金等支払部門(東日本保険金サービス部及び西日本保険金サービス部)で、お支払いの可否を決定しています(②支払査定)。

また、お支払い手続きの前に、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、お支払い非該当と判断した案件については、一定の決裁権限のある査定担当者2人による判断の一致をルールとし、査定結果(お支払い非該当である旨)をお客様にお伝えした後に、一定の決裁権限を有する検証者が改めて判断の妥当性及事務手続きの適切性について検証することになっています(⑤支払非該当検証)。

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。

● 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・年末年始を除く) 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。

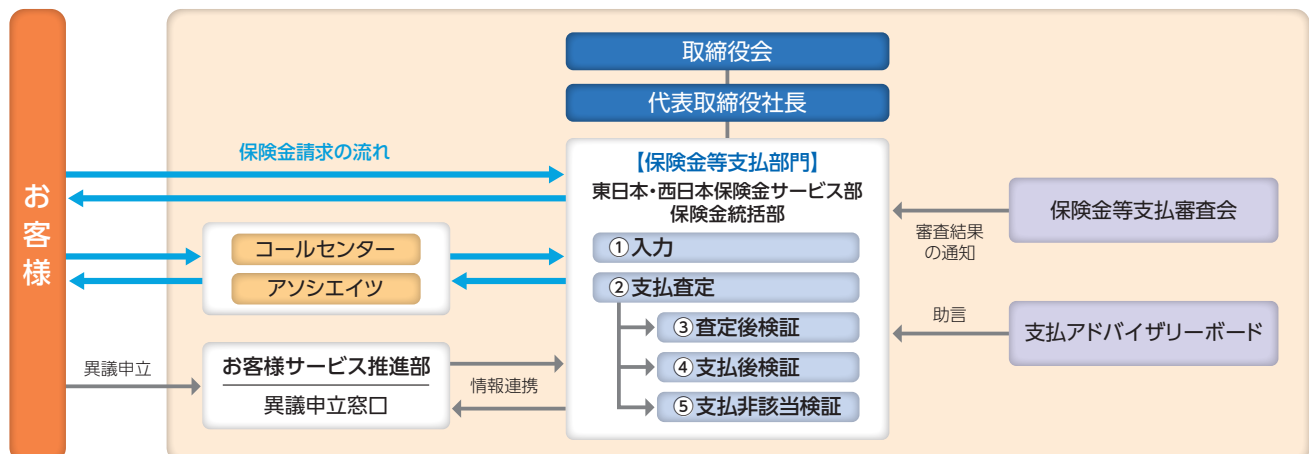
● 保険金等支払審査会

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」を設置しています。

● 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るため、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」を設置しています。

適切なお支払いのための態勢



◆ 保険金・給付金のお支払い状況

2020年度における保険金・給付金のお支払い件数は、258万3,067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、26,340件(うち保険金325件、給付金26,015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/profile/customer/payment.html>)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	2019年度	2020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	27,569	26,340	325	26,015	85	15,384	3,653	0	6,893
詐欺取消	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	3,138	2,702	20	2,682	1	1,096	685	0	900
重大事由解除	3	11	1	10	0	5	3	0	2
免責事由該当	82	69	1	68	1	39	13	0	15
支払事由非該当	24,346	23,558	303	23,255	83	14,244	2,952	0	5,976
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0
お支払い件数	2,711,502	2,583,067	71,868	2,511,199	30,889	1,134,650	664,376	30	681,254

※ 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・給付金等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・給付金等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	「子宮頸がん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	「子宮頸部上皮内がん」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)。

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、責任開始日以後に診断確定された「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。したがって、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。したがって、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・給付金等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・給付金等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。

インターネットを活用した情報提供

当社は、インターネットを通してさまざまな情報を提供しています。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、お客様に有益な情報を提供するとともに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

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、保険料のシミュレーション、商品パンフレットのご請求、オンライン相談予約、店舗への相談予約などが可能です。



トップページ

また、より多くのお客様が快適にホームページをご利用いただけるよう、スマートフォンやパソコンなどの端末からご利用いただいた場合でも最適な表示となる「レスポンシブデザイン」の導入を順次進めています。

さらに、「がん保険がよくわかるサイト」では、がんを経験された方々の体験談や、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 アフラック よりそうネット」

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、オンライン医療相談サービスなどの各種サービスについてもご利用いただけます。詳細はP.105をご覧ください。

◆ 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、ご契約をお持ちのお客様や、まだご契約をお持ちではないお客様に向けて、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例

(内容はお客様のご利用状況に合わせて随時見直ししていきます)

- 保険の相談店舗検索
- 来店・オンライン相談のご案内
- 各種商品・サービスのご案内通知など

◆ がん保険

〈生きるためのがん保険Days1 ALL-in〉

がん治療を幅広くまとめて保障する〈生きるためのがん保険Days1〉の最新のプランです。

手術や放射線治療、抗がん剤・ホルモン剤治療の三大治療や緩和療養など、がん治療は多様化しています。また、抗がん剤・ホルモン剤治療は長期化することもあります。



〈生きるためのがん保険Days1 ALL-in〉は、幅広いがん治療に対応した「がん治療保障特約」を設けることで、治療の選択肢を狭めることなく安心して治療に専念していただけます。また、高額療養費制度の自己負担限度額を踏まえた無駄のない給付金額が設定可能です。

〈生きるためのがん保険Days1 ALL-in〉の特長

- 多様化・長期化するがん治療への備え
がん治療に関する給付金(手術、放射線治療、抗がん剤・ホルモン剤治療、緩和療養)を一つにまとめた「がん治療保障特約」を設けることで、保障の不足が発生せず、治療の多様化や長期化に対して備えることが可能
- 無駄のない給付金額設計
高額療養費制度の自己負担限度額を踏まえた給付金額を設定することで、無駄なくがん治療に備えることが可能
- 治療関連費への備え
入院時の差額ベッド代や病院までの交通費などの、がん治療に関連して発生する経済的負担に対しても対応可能

〈生きるためのがん保険 ALL-inプラス〉(特約の中途付加)

当社の〈新がん保険〉〈スーパーがん保険〉にご加入いただいているお客様を対象とした特約です。ご契約中のがん保険にがん治療保障特約など各種特約を付加することで、今までご加入いただいていたがん保険を活かしながら、がんに関する治療費と治療関連費に幅広くまとめて備えることができます。

〈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罹患された場合など、がん経験者の方ならではの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

〈医療保険 EVER Prime〉

長生き時代、ライフステージの変化に合わせて、その時々で必要な保障を変えられるため、ムダなく、最適な保障を備えられる医療保険を2021年1月に発売しました。

短期入院に対する一律10日分の保障や外来手術前後の通院保障、三大疾病(がん・心疾患・脳血管疾患)など、多様化する治療に対して手厚い保障を取り揃えています。さらに、特定生活習慣病保障特約や健康祝金特則など、お客様がニーズに応じて、豊富なラインアップから必要な保障を選択できます。また、特約中途付加により、お客様ニーズの変化やライフステージ・年代によって異なる病気のリスクに対して充実した保障をお届けすることが可能です。健康状態に不安のある方は「特別保険料率に関する特則」を付加することで、健康な方と同じ保障を備えることができます。



〈医療保険 EVER Prime〉の特長

- 多様なニーズにお応えできる基本保障・設計の実現
 - 入院の短期化に備えるため、10日未満の入院でも一律10日分の入院給付金をお支払い
 - 所定の条件を満たすことで定期的に健康祝金を受け取れるプランの選択が可能
- 特定の疾病について今まで以上に充実した保障を提供
 - 三大疾病に関する特約について、心疾患・脳血管疾患の保障対象範囲を拡大
 - 女性疾病入院特約の対象疾病を拡大
 - 糖尿病の合併症などの特定生活習慣病に備えられる特約の付加が可能
- より多くのお客様にご加入いただける引受基準の実現
 - 一部疾患の引受基準を緩和し、より多くのお客様のご加入が可能
 - 三大疾病に関する特約において、高血圧の引受基準を緩和し、標準体保険料率での引受けが可能

〈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〉

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で、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。

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、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）

がん保険付帯サービス

ダックのがん治療相談サービス



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」がご利用いただけます。2021年3月より、面談システムを活用した「WEB面談」も可能となりました。また、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」や、がん専門医のセカンドオピニオンをWeb上で取得することができる「Webセカンドオピニオンサービス」もご利用いただけます。

そのほか、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ています。

<https://www.aflac.co.jp/cancerservice/>

（提供：株式会社法研／リーズンホワイ株式会社／株式会社保健同人社）

医療保険付帯サービス

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.aflac.co.jp/keiyaku/iriyosoudansupport.html>

（提供：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）

就労所得保障保険付帯サービス

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」のサービスをご利用いただけます。

<https://www.aflac.co.jp/keiyaku/counselingservice.html>

（提供：株式会社法研／株式会社ウェルネス医療情報センター）

主な商品一覧

(2021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 ALL-in	多様化・長期化するがん治療を幅広くまとめて保障し、高額療養費制度を踏まえた無駄のない給付金額を設定できるがん保険	2020年3月
	生きるためのがん保険 ALL-in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、がん治療費と治療関連費に幅広くまとめて備えていただくための特約	2020年7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	医療保険 EVER Prime	長生き時代、ライフステージの変化に合わせて、その時々で必要な保障を変えられるため、ムダなく、最適な保障を備えられる医療保険	2021年1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」と合わせて「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。

医療・介護など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ご紹介しています。

<https://www.aflac.co.jp/ikiru/service>

◆ 医療に関するサービス

● オンライン医療相談サービス

<https://www.aflac.co.jp/ca10>（ご利用には、「ご契約者様専用サイト アフラック よりそうネット」の登録が必要です。）
病気や体についての疑問やお悩みに、専門医を中心とした医療チームがオンラインでお答えします。「ご契約者様専用サイト アフラック よりそうネット」の詳細はP.94をご覧ください。

提供：株式会社メディカルノート

● 24時間健康電話相談サービス

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応えるサービスです。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

● こどものための健康相談サービス

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応えるサービスです。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

● 女性のための健康相談サービス

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応えるサービスです。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

● 人間ドック・健診予約サービス(Web)

<https://www.aflac.co.jp/ca10>（ご利用には、「ご契約者様専用サイト アフラック よりそうネット」の登録が必要です。）
各種人間ドック・健診の予約が可能なサービスです。

提供：マーン株式会社

● 人間ドック予約サービス(電話)

0120-506-882

月～金曜日(祝日・お盆・年末年始を除く)9:30～17:30

全国約800カ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

● PET 検診予約サービス(電話)

0120-324-703

月～金曜日(祝日・お盆・年末年始を除く)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

● 介護電話相談サービス

0120-786-506

月～金曜日(祝日・お盆・年末年始を除く)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応えるサービスです。各種介護サービス会社・施設などもご紹介いたします。

提供：株式会社ウェルネス医療情報センター

◆ その他のサービス

● 妊活コンシェルジュサービス

<https://www.aflac.co.jp/ca10>（ご利用には、「ご契約者様専用サイト アフラック よりそうネット」の登録が必要です。）

LINEアプリを利用して、妊活初期(検査前)から体外受精中まで、専門家による悩み相談や夫婦の知識・意識啓蒙のサポートを受けることができるサービスです。当社保険のご契約者様、及びそのご家族様は、通常有料プランの一部サービスである「自由相談」を無料で利用することができます(所定の条件・回数上限あり。自動的に課金されることはありません)。

提供：株式会社ファミワン

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応えます。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/child_service.html

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/child_service.html

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/carer_service.html

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

営業体制

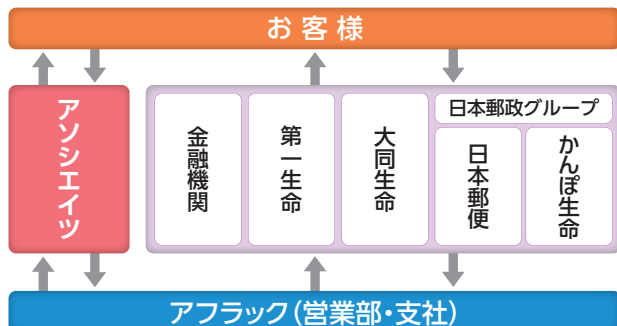
◆ 販売体制

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)、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。

さらに、2007年より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

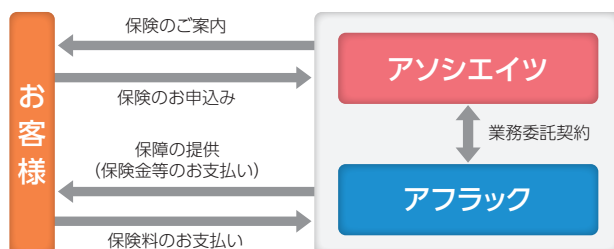


◆ アソシエイツ制度

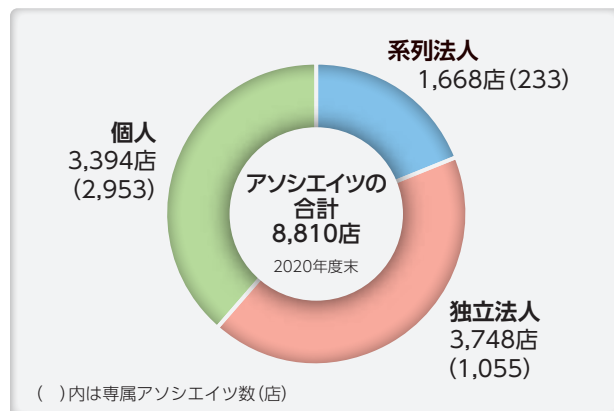
当社は創業以来、販売チャネルとして「アソシエイツ(販売代理店)制度」を採用しています。仲間を意味する「アソシエイツ」は、文字どおり当社の重要なビジネスパートナーであり、お客様にとって最も身近な保険の相談相手として、保険全般に関する有益な情報提供や付加価値の高いご提案を行うとともに、幅広いご相談や新規契約の諸手続き、契約内容のメンテナンス、給付に関する手続き等を行っています。

2020年度末時点で全国のアソシエイツの総数は8,810店(うち系列法人アソシエイツ^{*1}1,668店、独立法人アソシエイツ^{*2}3,748店、個人アソシエイツ^{*3}3,394店)、そのうち当社専属アソシエイツ^{*4}は4,241店(占率48.1%)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・資金的関係があり、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・資金的関係がなく、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



※ アソシエイツ数には、提携金融機関(360)及び日本郵便株式会社が含まれています(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

お客様の「身近な場所で手軽に保険の相談をしたい」というご要望にお応えするため、当社及び全国の販売代理店の一部において、来店型店舗である「よくわかる!ほけん案内」(114店舗)と「アフラックサービスショップ」(285店舗)を展開しています。(2021年3月末時点)

これらの店舗では、人生100年時代の「生きる」を創るために、お客様のライフスタイルやニーズにマッチする保障のご提案や給付金請求書類の受付など、保険全般に関するサービスを提供しています。また、店舗にご来店いただかなくても、ご自宅からオンラインで気軽に保険相談ができ、申込み手続きまで完結することができます。

なお、当社オフィシャルホームページで全国の来店型店舗の検索が可能です。店舗では新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、除菌や換気等の対策を徹底しております。

<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

アフラックと共同体の精神のもと、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、1989年に設立されました。

「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、アソシエイツの自主的な運営によって他社に類を見ない歴史と規模を持つ組織としてさまざまな活動を行っています。(2020年度末会員数:5,341店)



社会貢献事業

「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「アフラック・キッズサポートシステム」を通じた寄付・募金活動、「認定NPO法人ゴールドリボン・ネットワーク」への入会推進及び「ゴールドリボンウォーキング」への協賛のほか、「バレンタイン献血」「地域ボランティア活動」などにも継続的に取り組んでいます。

研修事業

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、業務の効率化及び改善などの課題解決に取り組む「A&Aコミュニケーション活動」を毎年実施しており、活動結果の発表を通して会員同士によるノウハウの共有を行っています。

このほかにも、会員相互の情報交換を図るための親睦の場の設定や、共済制度・福利厚生制度の提供等により、アソシエイツ事業をサポートしています。

※第30回A&Aコミュニケーション活動 全国発表大会はオンラインでの開催となりました。



◆ 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を選定され、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3社(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)との業務提携がスタートし、日本郵便株式会社は2015年7月までに全国約2万局の郵便局に当社のがん保険の取り扱い郵便局を拡大し、株式会社かんぽ生命保険は2014年7月に全国の支店で当社のがん保険の取り扱いを開始しました。

また、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の間で、これまでの日本郵政グループ3社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、日本郵政株式会社による当社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、当社のビジネスの成長が日本郵政株式会社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「資本関係に基づく戦略提携」に合意しました。

さらに、2021年6月には、アフラック・インコーポレーテッドとともに、日本郵政グループ3社との間で、「お客さまと地域を支える『共創プラットフォーム』」の実現に向け、「資本関係に基づく戦略提携」をさらに発展させることについて合意しました。

◆ 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21年目となる本提携は、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、第一生命保険株式会社の生涯設計デザイナーに対しては、商品・事務知識、コンプライアンス等の各種研修を継続的に実施しています。

また、同社の支社と協力し、地域のお客様に対してがんに関する啓発活動を行っています。

◆ 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まで業務提携を拡大し、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各種研修を継続的に実施しています。

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、全国的な広がりを見せ、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74万社(2020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、現在は法人会福利厚生制度として、当社のがん保険だけでなく、当社の医療保険、就労所得保障保険、介護保険及び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り扱い

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調整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カ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、約6万9千社の法人会員と約6万5千人の個人会員(2021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

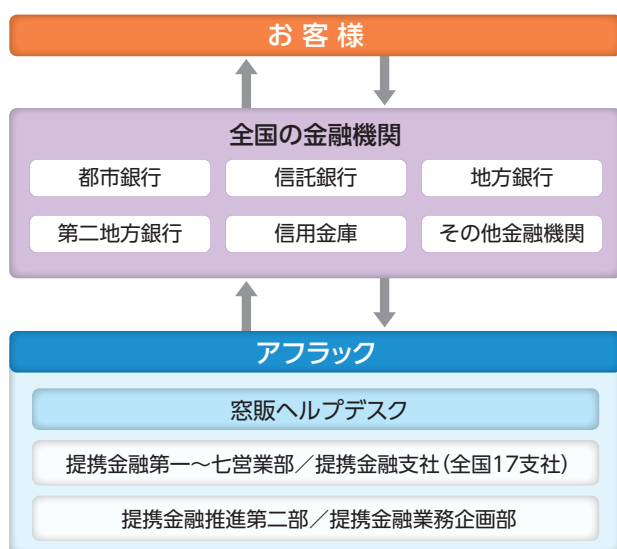
2007年12月の銀行等金融機関による保険窓販全面解禁以降、当社の主力商品であるがん保険や医療保険などの販売が可能となり、金融機関による当社商品の販売が拡大しました。また、2008年4月には当社のがん保険及び医療保険が、一般社団法人全国信用金庫協会による「業界制度商品」に認定されたことで、全国の信用金庫との販売提携も急速に広がりました。2020年度末現在、提携金融機関は360にのぼり、その支店数は約2万店に達しています。当社は全国を網羅した営業体制で提携金融機関へのサポートを展開し、お客様に最新のがん保険・医療保険をご案内しています。

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、全国17拠点に配置した支社を通じて行うほか、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	61
第二地方銀行	39
信用金庫	238
その他金融機関	15
合計	360

(2020年度末)



(2020年度末)

アライアンスサポートセンター

当社では、商品や事務手続き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」をはじめ、第一生命、大同生命、かんぽ生命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。

2020年は新型コロナウイルス感染症による活動への影響もあり、販売担当者からのお問い合わせ数は、年間約13万件となりました（2019年は年間約29万件）。帳票の記入方法や商品内容の詳細など提携先ごとの多岐にわたる問い合わせに対応しています。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

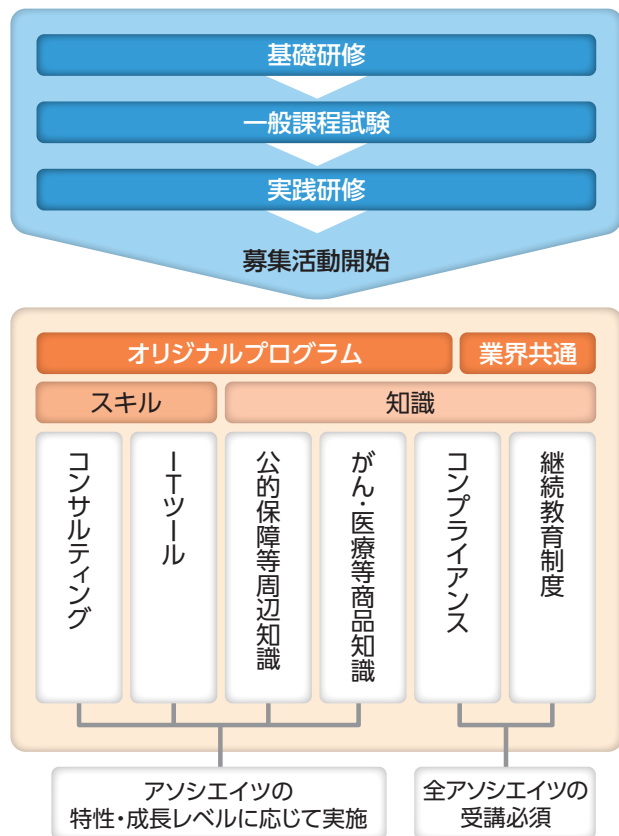
◆ アソシエイツ向け研修・教育体制

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、商品知識の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、対面・非対面問わず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

(2021年4月1日時点)



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ています。また、アソシエイツが担当するお客様の契約状況なども確認でき、お客様からのお問い合わせに対して迅速に対応することが可能となるなど、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

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対面・非対面問わず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。AANETにて動画やeラーニングを配信し、自主的に学習できる環境も提供しています。



情報提供

AANETにてアソシエイツ向け情報誌「アフラックニュース」を公開、「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。



◆ 金融機関向け研修体制

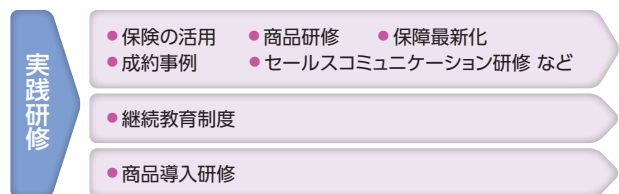
当社の保険商品を取り扱う金融機関に対しても、金融機関の特性やお客様のニーズに応じた研修体系を整備しています。具体的には、社会保障制度の解説やお客様のライフスタイルに合わせたご提案など、多様な研修プログラムを用意しています。これらのプログラムは、ロールプレイングを組み合わせることで、お客様のニーズをより深く理解し、お客様に合わせたご提案方法の習得を目指す内容となっています。

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て、「保険の活用」「商品研修」「保障最新化」「成約事例」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、お客様とのコミュニケーションを学ぶ「セールスコミュニケーション」などのプログラムも用意しています。

これら研修プログラムを通じた2020年度の研修実施回数は、全国の金融機関で4万回以上となっています。また、環境の変化に合わせた新しい取り組みとして、効率的に学習を進められるよう動画コンテンツや、リモートでの研修の取り組みも拡充しています。

研修体系



(2021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。



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、「法令等の遵守(コンプライアンス)」を「企業理念」の一つに掲げ、経営上の重要課題の一つとして位置付け、経営陣主導のもと3つのラインを活用してコンプライアンス態勢の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)」を掲げています。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」「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)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。

◆ 3つのラインで推進するコンプライアンス

当社は、事業部門、管理部門及び内部監査部門の機能を3つのラインとして整理しています。第一ラインである事業部門は、主体的・自律的にコンプライアンス・リスクの管理を行い、第二ラインであるコンプライアンス統括部等の管理部門は、独立した立場からコンプライアンス・リスクのモニタリング等を実施し、牽制するとともに、事業部門のコンプライアンス・リスク管理態勢の構築等を支援する機能を果たしています。

● 事業部門

事業部門においては、部門長のリーダーシップのもと、業務に起因するリスクの発生源として、自部門の業務におけるリスクを特定し(セルフアセスメント)、対応した計画を策定のうえ対策を実施することを通じて、主体的・自律的にコンプライアンス・リスク管理を実施しています。

● 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、その実施状況等を把握し、事業部門のコンプライアンス・リスク管理の状況について分析を行っています。コンプライアンス統括部はこれらの状況把握や分析の結果を、コンプライアンス委員会等を通じて経営陣に報告しています。また、統括責任者であるコンプライアンス・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い、アフラック・ホールディングスのコンプライアンス・オフィサーがアフラック・インコーポレーテッドの最高法律顧問に直接の報告義務を負うことで、事業部門に対する独立性と牽制機能を確保しています。

● 法務部門

当社は、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ています。法律顧問と法務部は、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の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、法務部門を統括し、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い、アフラック・ホールディングスのコンプライアンス・オフィサーがアフラック・インコーポレーテッドの最高法律顧問に直接の報告義務を負うことで事業部門に対する独立性と牽制機能を確保しています。

当社では、コンプライアンス態勢の強化及びその推進のために「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。

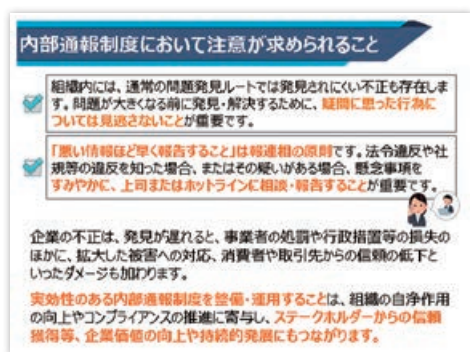
また、コンプライアンス委員会の下部組織として、各関連部門長によってコンプライアンスの推進に関するより実務的な事項が審議・報告される「コンプライアンス部会」を設置しています。

◆ 代理店管理のための組織体制

当社は、代理店管理態勢の構築及び確保に係る方針等を定めるとともに、そのための組織体制を構築しています。代理店管理統括部は、遵守事項等の策定・改廃及び周知徹底等を行うとともに、各部門と連携し、募集管理に関する情報のモニタリングを実施しています。また、営業検査部は、代理店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、分析を行っています。両部は、それらの情報を、コンプライアンス委員会等を通じて経営陣に報告しています。

◆ コンプライアンス態勢の実効性確保

● 社員・アソシエイツへの教育・啓発活動等



e-ラーニングの画面

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、入社時・営業配属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など、全社を挙げてコンプライアンスの推進を図っています。また、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。

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(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ほか、当社のコアバリューを行動に移す際の具体的な指針として、「アフラック業務における行動規範」を制定し、周知を行うなど、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向上に向けた継続的な取り組みを行っています。

● 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、再発防止等を行える仕組み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・ホットラインを通し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。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。なお、当社は、2021年1月に消費者庁の「内部通報制度認証(自己適合宣言登録制度)」に登録されています。

● 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、当社が定める処分の対象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

当社は、経営陣主導のもと、コンプライアンス・オフィサーを統括責任者として、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)への対応に取り組んでおり、コンプライアンス委員会において、態勢強化をはじめとする各種対策を審議・報告する等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

社規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
- 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

● 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等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・ローンダリング及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、マネー・ローンダリング等の対策を法令等遵守の実効性を確保するための重要な課題の一つとして位置づけ、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・低減措置及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

情報セキュリティ管理態勢

当社は、お客様の大切な個人情報を含むさまざまな情報について透明性を持ちつつ適切に取り扱うことが、お客様からの信頼に応えるための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整備・強化に3つのラインを活用して取り組んでいます。

◆ 情報セキュリティに関する取り組み

当社は、「情報セキュリティポリシー」のもと、情報の安全確保及び運用にかかる管理態勢の強化に、「組織」「人」「技術」などさまざまな側面から取り組んでいます。

「組織」については、サイバー攻撃への備えとして、24時間365日での監視体制を整備しているほか、サイバー攻撃に対処する専門組織であるCSIRT(Computer Security Incident Response Team)を設置し、インシデント検知から復旧までを一貫して対応する態勢を整えています。近年では、企業がサイバー攻撃の標的となる事例が増加していることから、当社はサプライチェーンを含めた情報セキュリティ管理態勢の強化を進めています。また、アフラック・インコーポレーテッドと共同で開発したサイバーセキュリティ評価フレームワークに基づく自己点検や、定期的なシステム監査の実施により、情報セキュリティの継続的な改善を図っています。なお、第三者機関からは、当社の情報セキュリティ管理態勢は同規模の保険会社や金融サービス企業よりも高い水準であるとの評価を得ています。

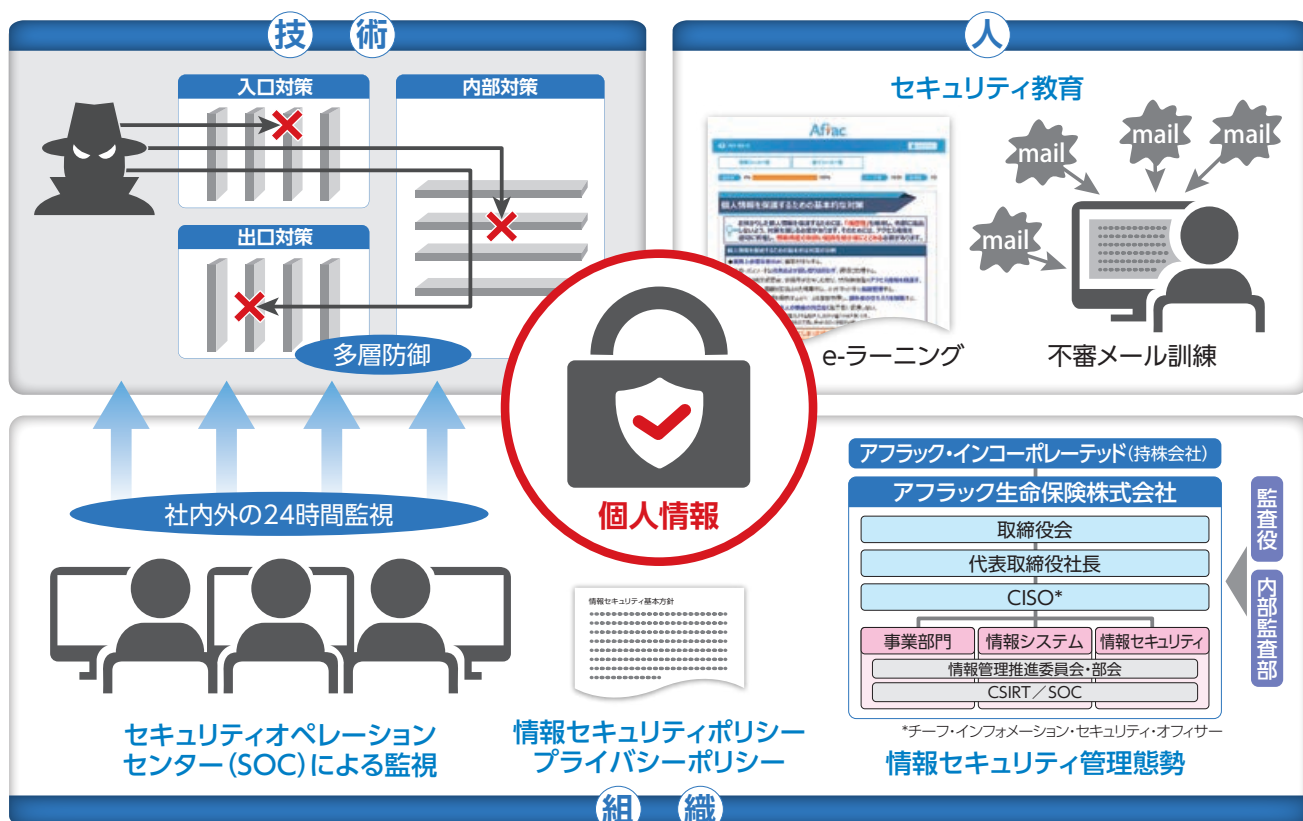
「人」については、役職員、代理店及び外部委託先での情報セキュリティ意識の向上のため、お客様の個人情報を含むさまざまな情報の適正な取り扱い、フィッシング詐欺メールやサイバー攻撃への対処方法などに関して、継続的に教育及び訓練を行っています。

「技術」については、日々高度化し続ける外部の脅威への対応、ニューノーマルやデジタルトランスフォーメーションの進展による新たなセキュリティリスクへの対応のため、先進のセキュリティ技術やプロセスをアフラック・インコーポレーテッドと協業しながら積極的に導入し、迅速に情報セキュリティの課題に対処する態勢を整備しています。

◆ お客様の個人情報とプライバシーの保護に関する取り組み

当社は、お客様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、取り扱いに関する考え方や、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を「個人情報の取り扱いについて(プライバシーポリシー)」に定め、オフィシャルホームページで公表しています。当社のプライバシーポリシーは、お客様によりご安心いただくため、個人情報保護法*などの法令遵守に加え、倫理的、社会的な観点からもプライバシー保護に配慮する姿勢を示すなど、法令より踏み込んだ内容となっています。

*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)



個人情報の取り扱いについて(プライバシーポリシー)〈概要〉

当社の個人情報の取り扱いに対する理念

- 当社は、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、大切に守ることがきわめて重要であると認識しています。法令等*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。
- 当社は「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して、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。

*「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)」、「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)」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。

個人情報取り扱いの詳細

個人情報の取り扱いの詳細に関する最新の内容については当社オフィシャルホームページ上の「個人情報の取り扱いについて(プライバシーポリシー)」に記載していますのでご確認ください。

個人情報取り扱いの要点

当社は、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。

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、パンデミックの発生など、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な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3つのラインを活用して整備しています。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、リスクの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

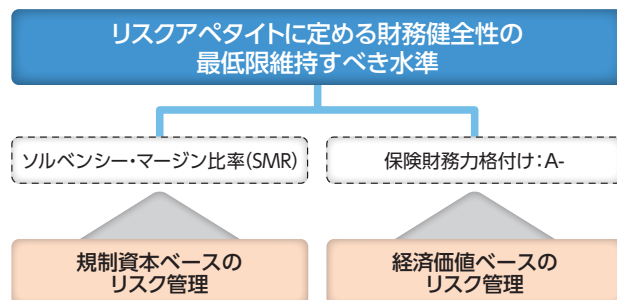
「ERM委員会」を設置しています。同委員会では全社のリスク管理状況等に関する事項が審議・報告されます。そのうち重要な事項については代表取締役社長に報告され、決定されます。さらに取締役会への付議が必要な業務執行に関する重要な事項については、取締役会において討議・決定・報告されます。

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、部門横断的な対応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。

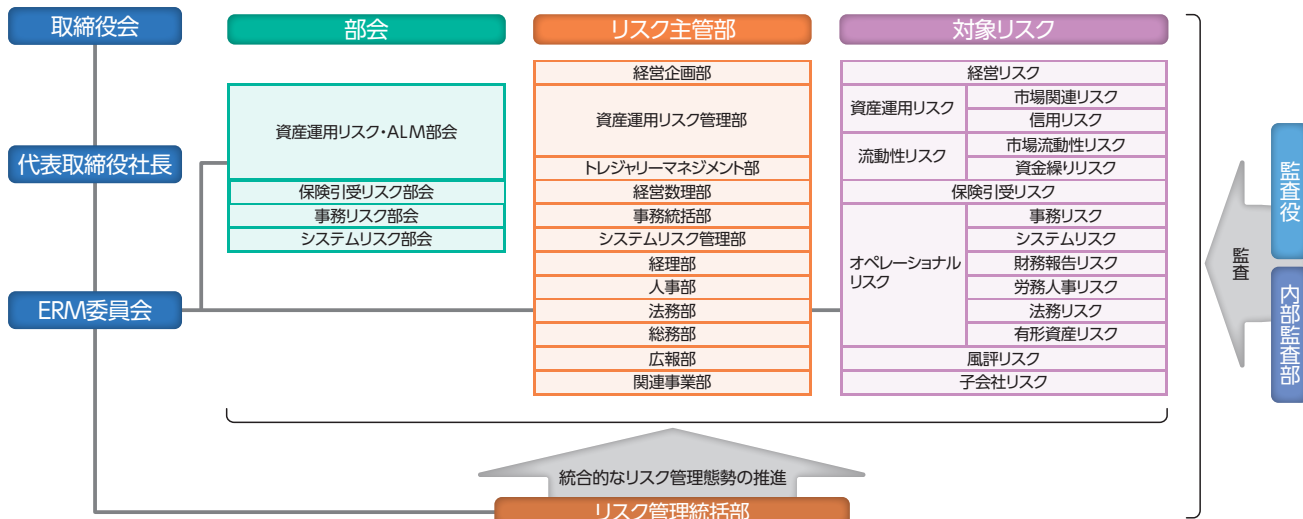
* Asset Liability Management (アセット・ライアビリティ・マネジメント) の略

◆ 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。当社が受け入れるリスクの種類と量を明確にした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SMR¹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ESR²の水準を定



リスク管理体制



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

の影響額が大きく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委員会が四半期ごとにモニタリングしています。

重要リスクの例

- 新型コロナウイルス感染症問題
- 国内外の金融市場の大幅な変動
- サイバー攻撃
- 人財の流出
- DXへの対応の遅れ
- 大規模な自然災害の発生
- 第三分野の保険商品の保険事故発生率上昇

◆ 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下表のとおり、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ごとに確認しています。

◆ 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る事象についての情報を収集・分析しています。

リスクの分類

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	予期せぬ資金の流出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	役職員及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

●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パンデミックを含めたシナリオの設定、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関する収益性の検証、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を定期的にモニタリングするとともに、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・実施することを通して、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情報システムサービスの提供を実現するため、ITガバナンス及び情報セキュリティの強化を図るとともに、システムリスク管理態勢の継続的な高度化を推進しています。特に情報セキュリティについては、DX進展等に伴うリスクの複雑化に対応するため、各種先進的なセキュリティ保護施策の導入、システム開発におけるセキュリティ技術標準の展開、システムリスクに対する定期的な自己点検の実施、従業員・委託先要員・代理店等への継続的セキュリティ教育等、組織的・人的・技術的な能力向上を計画的に推進しています。

「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、主管部が規程等に従って、リーガルチェックや積極的なアドバイスをを行い、法務リスクを特定し適切に管理しています。

「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。

●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は超VUCA(超不安定、超不確実、超複雑、超曖昧)かつ極めて厳しく、先行きが見通し難い状況に置かれています。こうした環境により、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ため、3つのラインを活用して危機管理態勢の強化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役職員の人命・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、代表取締役社長を本部長とする「危機対策本部」を設置し、的確な経営判断のもとで機動的に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社長に報告され、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、危機が発生した場合に速やかに優先業務を継続・再開するため、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かか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、BCPプロセス文書に対応手順の詳細を定めることで業務継続の実効性の向上に取り組んでいます。

◆ 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、危機が発生した場合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実行訓練

危機が発生した場合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の実効性を確認する訓練を実施しています。

新型コロナウイルス感染症問題への対応について

当社は昨年来、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、本危機管理態勢のもと、お客様へのサービス提供の継続のために、代表取締役社長を本部長とする「危機対策本部」を設置するとともに、取締役会において「新型コロナウイルス感染症問題に関する基本方針」を決定し、当社が大切にしているコアバリュー(基本的価値観)に基づき、「お客様第一のコアバリューの実践」「人財を大切にしているコアバリューの実践」「持続可能な業務態勢の確保」という3つのゴールを掲げました。本基本方針に則り、従来より危機管理態勢のもとで整備していた事業継続計画(BCP)をさらに進化させ、「新型コロナウイルス感染症問題に対する事業継続・変革計画(Business Continuity and Transformation Plan)」を策定し、事業継続はもとより、事業変革に向けた計画や業務執行態勢を明確にしたうえで、継続的に見直しを行いながら機動的な業務運営を実践してきました。

「お客様第一のコアバリューの実践」については、保険金・給付金のお支払いやコールセンター業務などお客様サービスの業務水準の維持、保険金・給付金等の請求手続きなどの簡素化、宿泊施設及び自宅での療養を入院給付金支払対象として拡大、電話・オンライン診療を通院給付金支払対象として拡大、新型コロナウイルス感染症による死亡を災害死亡保険金等の支払対象として拡大、お客様のお申し出による保険料払込猶予期間の延長を実施しました。

「人財を大切にしているコアバリューの実践」については、当社業務に関わるすべての従業員の安全と健康確保のため、オフィス内のアクリル板や非接触検温器の設置等の公衆衛生のガイドラインに沿った感染対策はもちろんのこと、在宅勤務や時差出勤等の積極的な活用、独自の接触検知・通知アプリの開発、社内ポータルサイトでの新型コロナウイルス感染症に関連する各種情報の提供、外部専門家によるオンラインセミナーの開催、健康相談窓口の設置等を実施しました。

そして「持続可能な業務態勢の確保」については、ニューノーマル(新常态)と呼ばれる新しい経営環境における業務継続に機動的に対応するため、業界初のオンラインによる保険相談や契約完結システムによる新たな営業体制の短期間での確立や、新型コロナウイルス感染症の発生以前から業務変革に向け進めてきた全社ペーパーレス計画の前倒し、コールセンター業務の在宅化を含めたテレワーク体制のさらなる推進など、デジタルテクノロジーを活用した取り組みを一気に加速させました。

今後もあらゆる危機において、お客様への安定したサービス提供の継続はもちろんのこと、「生きる」を創るリーディングカンパニーとして危機の先にあるニューノーマルを常に意識した事業変革も同時に実現していきます。

内部監査態勢

当社は、3つのラインの第三線である内部監査によって、経営活動及び業務活動全般を独立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」を定めています。

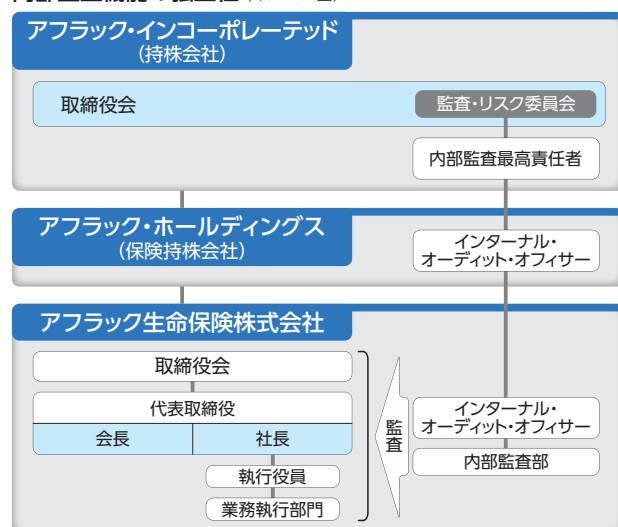
◆ 内部監査体制

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であり、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、社内でありながら、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。

*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

内部監査機能の独立性 (イメージ図)



◆ 内部監査の対象範囲及び権限

内部監査は、当社ならびに子会社における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(情報システムコントロール協会)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プログラムに基づき、定期的に品質評価を行っています。

役員一覧

取締役、監査役、執行役員

代表取締役会長



チャールズ・レイク

(Charles D. Lake II)
1962年生まれ

略歴

1992年 8月	米国通商代表部 日本部長	2003年 1月	日本における代表者・社長
1995年 1月	米法律事務所に弁護士として勤務	2005年 4月	日本における代表者・副会長
1999年 2月	アフラック・インターナショナル入社	2008年 7月	日本における代表者・会長
1999年 6月	当社入社 執行役員 法律顧問	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)
2001年 1月	常務執行役員 法律顧問	2018年 4月	代表取締役会長* (現任)
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		

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	2012年 1月	常務執行役員
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	2013年 7月	上席常務執行役員
2006年 3月	当社退社	2015年 1月	専務執行役員
2008年 12月	当社入社 執行役員	2016年 7月	副社長
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	2017年 7月	日本における代表者・社長
		2018年 4月	代表取締役社長* (現任)

取締役副会長



桑原 茂裕

(くわばら しげひろ)
1956年生まれ

略歴

1979年 4月	大蔵省 入省	2014年 8月	日本銀行 理事
2007年 7月	財務省 大臣官房審議官 (理財局担当)	2018年 8月	当社入社 シニアアドバイザー
2008年 7月	財務省 理財局次長	2020年 1月	取締役副会長* (現任)
2009年 7月	金融庁 総務企画局審議官 (企画担当)		
2010年 7月	金融庁 総務企画局総括審議官		
2011年 8月	金融庁 検査局長		
2013年 6月	金融庁 総務企画局長		

取締役副社長



略歴
2021年 1月 当社入社 専務執行役員
2021年 7月 取締役副社長* (現任)

取締役専務執行役員



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



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 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)
2020年 1月 取締役専務執行役員 (現任)

取締役上席常務執行役員



略歴
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
2020年 1月 取締役上席常務執行役員 (現任)



略歴
2015年 1月 当社入社 常務執行役員
2016年 1月 CIO (Chief Information Officer)
2019年 1月 上席常務執行役員
2021年 1月 取締役上席常務執行役員 (現任) CDIO (Chief Digital Information Officer) (現任)

取締役常務執行役員



略歴
2015年 4月 当社入社 常務執行役員 CIO (Chief Investment Officer) (現任)
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)
2021年 1月 取締役常務執行役員 (現任)

*代表取締役会長、代表取締役社長、取締役副会長、取締役副社長は執行役員を兼務しています。

監査役

氏名	氏名	氏名
 山崎 和弘 (やまざき かずひろ) 1954年生まれ	 滝本 豊水 (たきもと とよみ) 1949年生まれ	 吉田 周邦 (よしだ ちかくに) 1950年生まれ
略歴	略歴	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 常勤監査役 (現任)	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 当社 社外監査役 (現任)	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 当社 社外監査役 (現任)

常務執行役員

氏名	略歴	氏名	略歴
統括法律顧問、コンプライアンス・オフィサー アンドリュー・コンラッド (Andrew J. Conrad) 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 (現任) 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)	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)
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)	副CAO 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 2020年 9月 常務執行役員 (現任) 副CAO (Deputy Chief Administrative Officer) (現任)
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 (現任) 2017年 1月 常務執行役員 (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 2021年 1月 常務執行役員 (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)	勝矢 宏 (かつや ひろし) 1967年生まれ	2021年 5月 当社入社 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)	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 2021年 7月 常務執行役員 (現任)

(2021年7月1日時点)

上席執行役員

氏名	略歴	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)	CRO 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 2021年 1月 上席執行役員 (現任) CRO (Chief Risk Officer) (現任)

執行役員

氏名	略歴	氏名	略歴
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 (現任)	菱川 摩貴 (ひしかわ まき) 1967年生まれ	2010年12月 アフラック・インターナショナル入社 2018年 8月 当社入社 2019年10月 執行役員 (現任) アフラック・インターナショナル 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 (現任)	鈴木 孝枝 (すずき たかえ) 1969年生まれ	1991年 4月 当社入社 2020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)* 2021年 1月 株式会社かんぽ生命保険 執行役 (現任) *2021年1月1日以降は、当社の執行役員としての業務執行は行っており、株式会社かんぽ生命保険の執行役としての業務執行に専念しております。	江口 真理子 (えぐち まりこ) 1966年生まれ	2020年 2月 当社入社 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 (現任) インターナル・オーディット・オフィサー (現任)	橋本 ゆかり (はしもと ゆかり) 1968年生まれ	1989年 4月 当社入社 2021年 1月 執行役員 (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)	石原 雅佳 (いしはら まさよし) 1967年生まれ	1991年 4月 当社入社 2021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 (現任) CISO (Chief Information Security Officer) (現任)	岡田 貴之 (おかだ たかゆき) 1969年生まれ	2007年 4月 当社入社 2021年 1月 執行役員 (現任)
CDO ブルース・ アップルビー (Bruce G. Appleby) 1973年生まれ	2017年 5月 当社入社 執行役員 (現任) CDO (Chief Digital Officer) (現任)	ライアン・ アーム ストロング (Ryan J. Armstrong) 1975年生まれ	2011年 4月 当社入社 2021年 1月 執行役員 (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)	デミヨン・ ハウレット (Damion M. Howlett) 1973年生まれ	2021年 1月 当社入社 執行役員 (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 (現任)	出野 真 (いでの まこと) 1972年生まれ	2002年 7月 当社入社 2021年 7月 執行役員 (現任)

※略歴については、部長委嘱を省略しています。

男女構成比

取締役	男性 8人	女性1人 (女性比率11.1%)
執行役員	男性32人	女性7人 (女性比率17.9%)



①



②



③



④



⑤

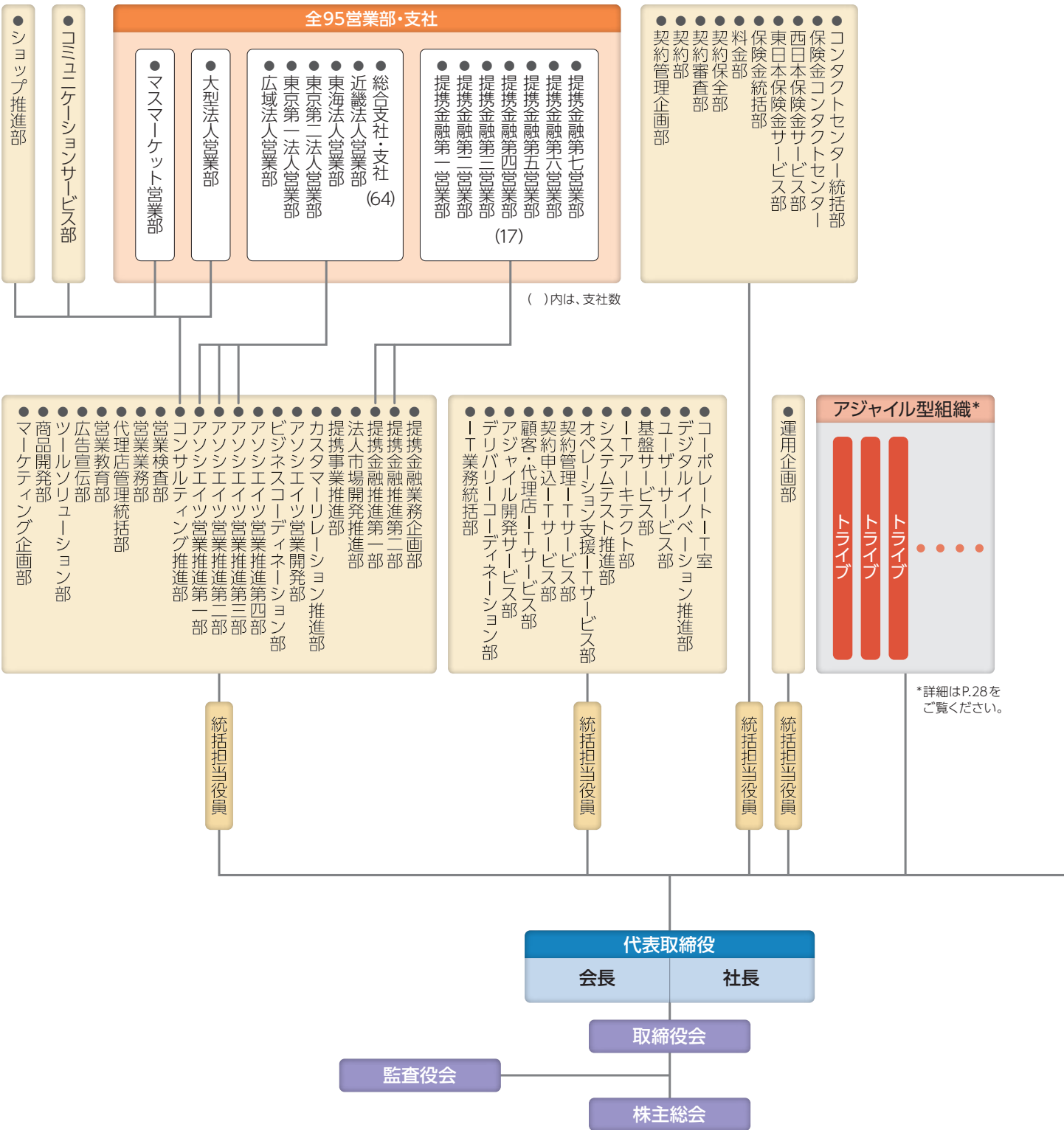


⑥

- 1974年 10月 日本における事業認可(日本支店)を取得 ①
11月 日本で初めて〈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
- 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
10月 〈優しいがん保険〉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トハウス亀戸」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トハウス浅草橋」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** 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 〈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
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 ⑩
4月 アフラック生命保険株式会社として営業を開始 ⑫
〈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
8月 調布市と「包括的パートナーシップ協定」を締結
11月 「Aflac Agile Base」を開設
- 2020年** 2月 「アフラック 中期経営戦略(2020~2022年)」を公表
3月 〈生きるためのがん保険Days1 ALL-in〉を発売
11月 がん保険による給付金等の累計支払件数が400万件、累計支払額が8兆円に到達
12月 「DX認定事業者」の認定を取得
- 2021年** 1月 〈医療保険EVER Prime〉を発売
2月 「SUDACHI少額短期保険会社」の営業開始
6月 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との「お客さまと地域を支える『共創プラットフォーム』」の実現に向けた「資本関係に基づく戦略提携」のさらなる発展について合意
調布スマートシティ協議会を設立

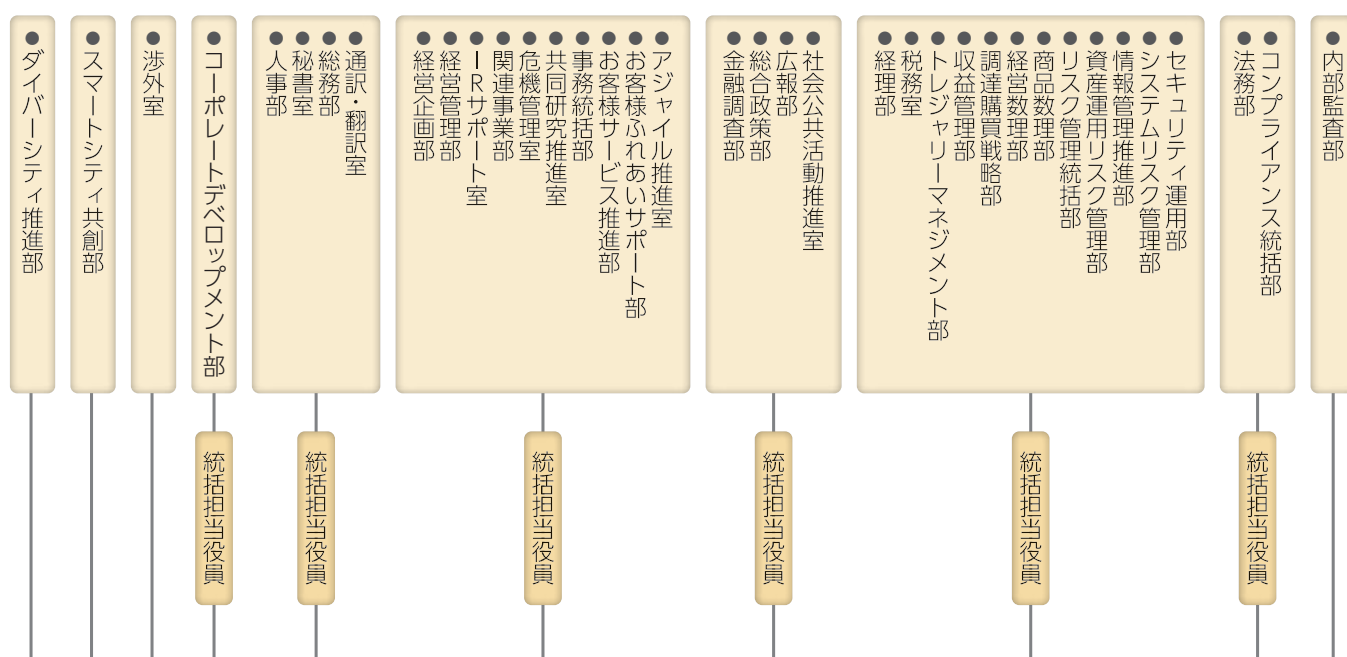




(2021年7月1日時点)

様

機 関 ・ 提 携 パ ー ト ナ ー



営業拠点数の推移

区分	2019年度末	2020年度末
営業部・支社	95	95

※ 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ディング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 (テオービル7F)	0138-51-3451
	提携金融第二営業部 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ディング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
	提携金融第二営業部 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
	提携金融第三営業部 関東第一提携金融支社	〒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)	048-637-8237
	提携金融第三営業部 信越提携金融支社	〒380-0823 長野市南千歳1-12-7 (新正和ビル4F)	026-405-1310
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 町田市巾着町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プラザビルディング15F)	045-325-0134
	湘南支社	〒251-0055 藤沢市南藤沢18-1 (グレイシャスK南藤沢6F)	0466-23-3608
	山梨支社	〒400-0031 甲府市丸の内2-30-2 (甲府第一生命ビル2F)	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	03-6367-3676
	提携金融第一営業部 第三提携金融支社	同上	03-6367-3667
	提携金融第三営業部 関東第二提携金融支社	同上	03-6367-3686

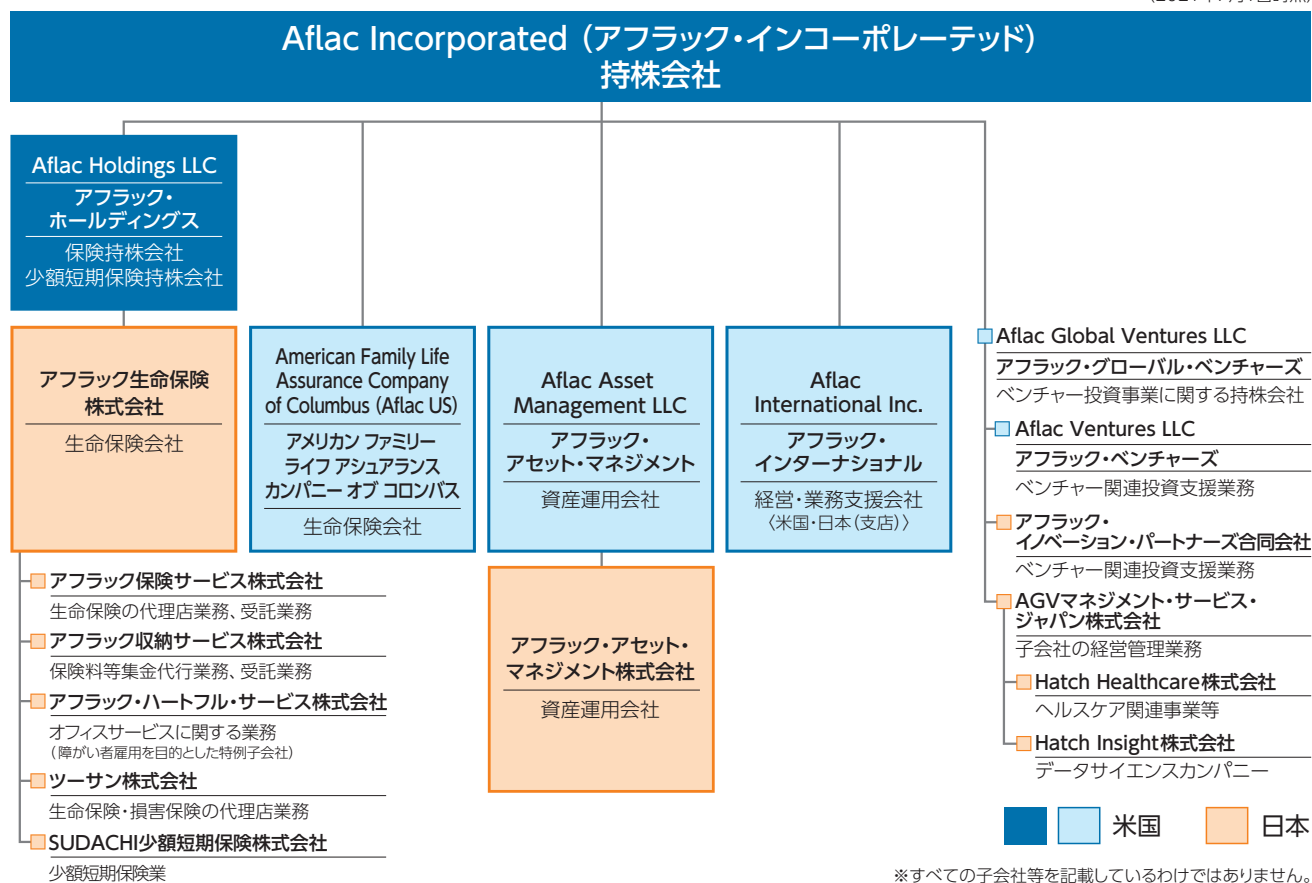
(2021年7月1日時点)

	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 (アプラ沼津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 四日市市鷺の森1-3-23 (四日市中央通りビル6F)	059-355-4632
	富山支社	〒930-0004 富山市桜橋通り2-25 (富山第一生命ビルディング7F)	076-431-0211
	金沢支社	〒920-0853 金沢市本町1-5-2 (リファール7F)	076-223-6341
	福井支社	〒910-0005 福井市大手3-12-20 (富田第一生命ビル4F)	0776-29-1163
	提携金融第四営業部 東海第一提携金融支社	〒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)	052-217-2438
	提携金融第四営業部 東海第二提携金融支社	同上	052-559-0230
近畿エリア	提携金融第四営業部 北陸提携金融支社	〒920-0853 金沢市本町1-5-2 (リファール17F)	076-207-3654
	近畿法人営業部	〒530-0057 大阪市北区曽根崎2-3-5 (梅新第一生命ビルディング6F)	06-6206-3607
	大阪総合支社	〒530-0057 大阪市北区曽根崎2-3-5 (梅新第一生命ビルディング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)	06-7173-2714
	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 (大津第一生命ビルディング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
	提携金融第五営業部 近畿第一提携金融支社	〒530-0057 大阪市北区曽根崎2-3-5 (梅新第一生命ビルディング5F)	06-7175-8960
中国・四国エリア	提携金融第五営業部 近畿第二提携金融支社	同上	06-6206-3539
	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ディング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2-18 (徳山朝日生命ビル2F)	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ディング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
	提携金融第六営業部 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
	提携金融第六営業部 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ディング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ディング3F)	0952-25-6879
	長崎支社	〒850-0032 長崎市興善町2-24 (長崎第一生命ビルディング8F)	095-820-4670
	熊本支社	〒860-0803 熊本市中央区新市街11-18 (熊本第一生命ビルディング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ディング7F)	097-532-0079
	宮崎支社	〒880-0806 宮崎市広島1-18-13 (宮崎第一生命ビルディング新館7F)	0985-20-7533
	鹿児島支社	〒892-0844 鹿児島市山之口町2-30 (鹿児島第一生命ビルディング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
	提携金融第七営業部 九州・沖縄第一提携金融支社	〒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)	092-517-8925
	提携金融第七営業部 九州・沖縄第二提携金融支社	同上	092-281-6835

Aflacグループの概要

◆ Aflac Incorporatedとその子会社等

(2021年7月1日時点)



アフラック生命保険株式会社の子会社等に関する事項

(2021年3月末時点)

名称	主たる営業所または事務所の所在地	資本金または出資金の額	事業の内容	設立年月日	総株主または総出資者の議決権に占める当社の保有議決権の割合	総株主または総出資者の議決権に占める当社子会社等の保有議決権の割合
アフラック保険サービス株式会社	東京都新宿区西新宿2-3-1 新宿モノリス	1億円	生命保険の代理店業務、 受託業務	1975年 7月10日	100%	0%
アフラック収納サービス株式会社	東京都調布市小島町2-48-26 調布サウスゲートビル	1億円	保険料等集金代行業務、 受託業務	1999年 5月28日	100%	0%
アフラック・ハートフル・サービス株式会社	東京都調布市小島町2-48-26 調布サウスゲートビル	1,100万円	オフィスサービスに関する業務 障がい者雇用を目的とした 特例子会社	2009年 3月18日	79.4%	20.6%
ツーサン株式会社	東京都新宿区西新宿7-5-25 西新宿プライムスクエア	3,000万円	生命保険・損害保険の 代理店業務	1974年 7月8日	100%	0%
SUDACHI少額短期保険株式会社	東京都調布市小島町2-33-2 アフラックスクエア	2億 9,500万円	少額短期保険業	2020年 4月30日	100%	0%

◆ 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2020年まで38年連続で増配しており、スタンダード&プアーズ社が2005年5月に創設した「S&P 500 Dividend Aristocrats(配当貴族)^{*2}」の銘柄に選定されています。

時価総額
3兆8,569億円^{*1}
(切り捨て)

38年連続増配
S&P 500 Dividend
Aristocrats(配当貴族)の
銘柄に選定

*1. 2021年3月末時点(株価\$51.18、為替110.71円、発行済株式数680,707千株)
*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。

アフラック・インコーポレーテッドにおけるESGへの取り組み

ESGに対する考え方

アフラック・ウェイは、65年以上前にアフラックが確立したコアバリューを具現化したもので、今もなおアフラックの運営のあり方としています。このアフラック・ウェイのもとに、私たちが信頼して下さっているご契約者、従業員、株主をはじめとするステークホルダーの皆様との約束を果たし、価値を提供できるよう努めています。アフラックのESGへの取り組みは、「パーパス(企業の存在意義)とプロフィット(経済的利益)の両立を図りつつ、変化を生み出す」というアフラックの企業文化に合致しています。成長と収益性の追求にあたり、適切なガバナンスの確保、従業員の正当な評価、ご契約者への正しい対応など、投資家のために正しい行動をとるよう、バランスの確保に努めています。

具体的な取り組み事例

1. ESGポリシー

ESGに対するアフラックの取り組みを投資家や格付機関の皆様が容易に確認できるよう、2020年11月に、取締役会で承認されたESGポリシーを開示しています。

2. ESG投資

ビジネスにESG要素を統合することは、30年以上にわたってアフラックの業務の重要な一部を成しており、基本的な投資哲学にも及んでいます。開示している「ESG投資方針」に基づき、「責任投資」の枠組みを構築しています。2020年12月現在、インパクト投資とサステナブル投資の総額は17億ドルを超えています。

3. CO₂排出量の削減

CO₂排出量の削減については、2040年までに「カーボン・ニュートラル」、2050年までに「ネット・ゼロ」の実現にコミットし、第三者の専門家とともに排出量の測定、ロードマップの策定、及び開示を行っています。

4. サステナビリティボンドの発行

2021年3月、アフラック初のサステナビリティボンドを発行しました。これは、思いやりのある企業として、よき企業市民として、数十年にわたって取り組んできた優先的な経営課題をさらに推し進めることへのコミットメントを強化するものです。

米国での創業と世界初のがん保険誕生、そして日本へ。



Aflac(米国)

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コロンバス市で誕生しました。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、1人あたり12ドル(1家族あたり24ドル)という一律の年払い保険料で、がん罹患したら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。

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ようになりました。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、すでにご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ご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。



創業者のエイモス家3兄弟

会長兼最高経営責任者 ダニエル P. エイモスからのメッセージ



Aflac Incorporated

会長兼最高経営責任者(CEO) ダニエル P. エイモス

2020年を迎えた時に、私たちは一連の歴史的な節目を祝う準備を進めていました。この年はアフラック創業65周年をはじめ、アフラックダック誕生20周年、アトランタ小児病院のアフラックがん・血液病センター開設25周年、アフラック・インコーポレーテッドの38年連続増配の達成、そして、私がアフラック・インコーポレーテッドの最高経営責任者在任30年目を迎える年でした。そのような年の第1四半期に、世界的なパンデミックの真只中に置かれるなどとは、アフラックでも、他の企業でも、誰も思ってもみないことでした。

しかし、それは現実となりました。私たちは、健全なリスク管理、アジャイル型の計画と迅速な行動によって、不測の事態へ備えていましたが、それはいつ終わるとも知れない世界的なパンデミックへの備えともなりました。日米両国において、アフラックで働く人々、ご契約者、そしてコミュニティの皆様の健康と生活の安心を守るために、当社は迅速に行動しました。ご契約者が必要とされている時にお役に立つというお約束を果たすことが、当社の最大の使命であり、その使命を全うするためには、迅速に行動することが必要であると分かっていたからです。バーチャルな緊急指令本部の設置、在宅勤務の推進、新型コロナウイルス感染症に関連した保障の拡充、募集人や販売代理店、そしてコミュニティに対する経済的な援助を通じて、当社は事業継続性を確保しました。

日本における広範なプレゼンスや、バーバラ・ライマー博士^{*1}をはじめとする医療エキスパートの知見により、当社

は、このパンデミックの影響を早期に理解し、アフラック・インコーポレーテッドの取締役会レベルで、ガイダンス、専門知識および見識を共有することができました。この早期に得られた洞察と、すでに確立されていた事業継続プロトコルに支えられ、米国では95%以上、日本では70%以上のリモートワークが可能となり、当社は株主の皆様への約束を確実に果たすことができました。

当事業へのパンデミックの影響を見ますと、明らかに対面での営業活動の不足により新規販売が著しく制約され、保険料収入と収益を圧迫しています。そのため、バーチャルとデジタルを通じた販売手法に軸足を移し、関連するデジタル投資を加速しています。私は、日米両国の従業員と販売部門が見せてくれた粘り強さやイノベティブな考え方と行動、そして卓越したサービスと事業継続に対する使命感を、この上なく誇りに思っています。

パンデミックの渦中にあっても、当社は、希薄化後1株当たり当期純利益6.67ドル、為替の影響を除く希薄化後1株当たり調整後利益^{*2}4.92ドルという業績をあげることができました。後者の利益指標は、経営陣の業績評価に用いられる主な財務指標の一つであり、これを達成することにより、株主やステークホルダーの皆様へ長期的に利益をもたらすことができます。そして、社会的責任のある企業として、パーパス(企業の存在意義)を全うすることができます。当社は、持続可能な成長のために、特に以下の重点戦略分野の強みを活用して、成長基盤の構築に力を注いでいます。

- 安定した利益と強力なキャッシュ・フローによる強い資本基盤
- 業界をリードする日米の市場シェアと事業規模
- 革新的な商品とカスタマイズされた質の高いサービス
- 認知され信頼を得ている強力なブランド力
- 多様で生産性の高い販売チャネル

幸いなことに、パンデミックが始まった時、当社は強力な資本流動性を備えていました。同時に、成長あるいは事業への投資の加速が求められるなか、投資の負担と、自己株式の取得や配当による資本活用を継続することとの間でバランスを取りました。

2020年の特筆すべき成果は、38年連続の増配であり、世界的にパンデミックが進行する中で、この長きにわたる記録を更新できたことを誇りに思っています。

^{*1} アフラック・インコーポレーテッドの取締役であるバーバラ・ライマー博士は、ノースカロライナ大学チャペルヒル・ギリングス・グローバル公衆衛生学部の理事長兼卒業生特別教授であり、当社取締役会のCSR・サステナビリティ委員会の委員長を務めています。

^{*2} 為替変動の影響を除く希薄化後1株当たり調整後利益は、米国会計基準外の財務指標です。

◆ Aflac Incorporatedの取締役一覧

**ダニエル P. エイモス**

アフラック・インコーポレーテッド会長兼最高経営責任者
1990年から当社及びアフラック最高経営責任者(CEO)、2001年から会長。2017年7月から2018年5月までアフラック社長。2018年2月から2019年12月までアフラック・インコーポレーテッド社長。40年間にわたってアフラックで様々な役職を歴任。

**W. ポール パウワース**

ジョージア・パワー社会長兼最高経営責任者

2011年から、ガス・電気事業の持株会社サザン・カンパニーの最大の子会社であるジョージア・パワー会長兼CEO。2011年から2020年11月まで、ジョージア・パワー社長も務めました。2008年から2010年までサザン・カンパニーの最高財務責任者(CFO)。それ以前は、サザン・カンパニー(サザン・カンパニー・ジェネレーション、サザン・パワー及びサザン・カンパニーの元英国子会社)において、様々なシニア・エグゼクティブの地位に就き、サウス・ウェスタン・エレクトロシティ・エルエルシー/ウェスタン・パワー・ディストリビューションでは社長兼CEOを務めました。

**福澤 俊彦**

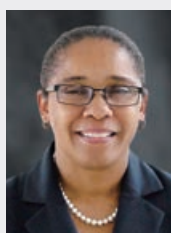
中央不動産株式会社代表取締役社長

2018年7月から日本の不動産開発及び賃貸会社である中央不動産株式会社代表取締役社長。それ以前は、2015年6月から2018年6月まで、同じく日本の不動産開発及び賃貸会社である株式会社ウシュ建物代表取締役社長。2013年4月から2015年3月まで、みずほ信託銀行株式会社副社長。2011年6月から2013年3月まで、株式会社みずほ銀行常務執行役員兼IT・システムグループ長。2009年6月から2011年6月まで、みずほ情報総研株式会社副社長。2002年から2009年まで、株式会社みずほフィナンシャルグループの株式会社みずほ銀行にて執行役員兼部長。1979年に入社した株式会社第一勧業銀行において様々な責任ある役職を歴任。

**トーマス J. ケニー**

**ゴールドマン・サックス・アセット・マネジメント社
グローバル・フィクスト・インカム元パートナー兼共同代表**

2011年より金融サービス組織であるTIAA-CREF理事。現在、TIAA-CREF基金理事会の理事長を務めており、以前は投資委員会委員長。現在、TIAA-CREF基金の監査・コンプライアンス、投資及び指名・統治委員。TIAA-CREFの前は、12年間ゴールドマン・サックスで様々な要職に就き、直近ではパートナー及びアドバイザー・ディレクター。また、ゴールドマン・サックス・アセット・マネジメントのグローバル・キャッシュ・アンド・フィクスト・インカム・ポートフォリオ・チームの共同代表も務め、ロンドン、東京及びニューヨークのチームと共に、複数の戦略を用いた6,000億ドルを超える資産運用の監督責任者を務めました。ゴールドマン・サックス入社前は、フランク・リン・テンブルトンに13年間勤務。CFA協会認定証券アナリスト。

**ジョーゼット D. カイザー**

ザ・カーライル・グループ オペレーティング・エグゼクティブ

グローバルなオルタナティブ資産運用会社であるザ・カーライル・グループのオペレーティング・エグゼクティブとして、カーライルの専門職に対し、ディール・ソーシング、デリバリエンスの実行、会社管理及びエクジティブ取引から、投資プロセス全体について助言。カーライル・ポートフォリオ各社のIT戦略の設定も支援し、IT/デジタル・デリバリエンス及び助言的な取組みを推進。2015年2月から2019年5月まで、ザ・カーライル・グループのマネージング・ディレクター兼最高情報責任者として、グローバル・テクノロジー・ソリューション部門の統括責任者を務めました。当該職務において、会社のアプリケーション開発、データ、デジタル、インフラ、サイバー・セキュリティ並びにプログラムの運用及び委託業務といった、グローバル企業のIT戦略を開発、推進しました。ザ・カーライル・グループに入社する前は、1996年から2015年まで、同じくグローバルなオルタナティブ資産運用会社であるティー・ロウ・プライス・アソシエイツ・インクにおいて、サービス・テクノロジー部門のエンタープライズ・ソリューション・アンド・ケイパビリティ担当バイス・プレジデントを含む責任ある役職を歴任。

**キャロル F. ロイド**

**公認会計士
アンスト・アンド・ヤングLLPの退任した監査パートナー**

公認会計士。2016年12月、グローバルな監査法人であるアンスト・アンド・ヤングLLP(以下、「EY」)副会長兼地域マネージング・パートナーを退任。直近ではEYの米国執行委員会、アメリカズ・オペレーティング・エグゼクティブ及びグローバル実務グループの一員としての37年以上にわたる職務経験とリーダーシップをもたらしています。また、大規模な金融機関、保険会社及びヘルスケア企業の監査における幅広い経験を有しています。ロイド氏は、合併、IPO、買収及び事業売却を通じて、また銀行、保険、消費者製品、運輸、不動産、製造及び小売を含む多数の業界にわたる、EYの最も知名度の高い多くの依頼者にサービスを提供しました。同氏は、米国及びカナダにおける上場会社の監査パートナーを務めており、財務報告、取締役会統治や法務、法規制遵守、内部監査及びリスク管理に関するリーダーシップやコンサルティングの経験も有しています。

11人の取締役のうち、ダニエル P. エイモス以外の10人が独立社外取締役です。

**森 信親**

株式会社日本金融経済リサーチ代表取締役

リサーチ及びコンサルティング会社である株式会社日本金融経済リサーチの代表取締役として、2018年7月から、日本国内の企業にリサーチ及びコンサルティング業務を提供する責任を負っています。現在、コロンビア大学国際公共政策大学院の非常勤教授・上席研究員(2018年10月〜)。2015年7月から2018年7月の退官まで、日本の統合金融規制機関である金融庁の長官として、銀行、証券会社及び保険会社を含む金融機関の監督を統率し、また日本における金融の安定確保と経済成長の拡大に向けた法・規制計画を指揮しました。金融庁長官に就任する前は、金融庁及び財務省にて30年以上にわたり、金融庁総務企画局総括審議官、検査局長、監督局長(2014年7月〜2015年7月)を含む上級職を歴任。また、国際金融市場及び規制基準の専門知識を生かして、財務省在ニューヨーク首席代表、外務省アメリカ合衆国日本大使館公使及び米州開発銀行財務局次長を含む様々な外交上のポストを歴任。

**ジョセフ L. モスコウィッツ**

プライメリカ・インクの退任したエグゼクティブ・バイス・プレジデント

2009年から2014年まで、保険及び投資会社であるプライメリカ・インクのエグゼクティブ・バイス・プレジデントを務め、商品経済学・財務分析グループを統率。1988年にプライメリカに入社し、財務の予算計上を担当するグループの管理、資本管理サポート、利益分析、アナリスト及び株主とのコミュニケーション支援等、様々な職位を歴任。1999年から2004年まで、チーフ・アクチュアリー。プライメリカ入社前は、1985年から1988年までサン・ライフ・インシュアランス・カンパニーのバイス・プレジデント、1979年から1985年までKPMGシニア・マネージャー。

**バーバラ K. ライマー**

**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・グローバル公衆衛生学部の理事長兼卒業生特別教授**

2005年からノースカロライナ大学ギリングス・グローバル公衆衛生学部の学部長。2003年から同学部卒業生特別教授。それ以前は、アメリカ国立癌研究所において癌コントロール・人口研究局局長。癌コントロール研究所元所長。デューク大学医学部教授(地域社会と家庭の医学)。2008年から米国医学研究所のメンバー。

**キャサリン T. ローラー**

プリンストン大学名誉副学部長

プリンストン大学名誉副学部長。2001年から2015年まで、学術プログラムの副学部長。当該職務に就く前は、1988年からプリンストン大学において、准学部長やカレッジの学部長補佐を含む高位の指導的地位を歴任。退職後は、2016年から2017年まで大学院の副学部長代行。1982年から1988年までコロンビア大学助教。また、エモリー大学の理事であり、同大学において執行委員会委員及び教務委員会委員(2013年から2020年まで委員長)を務めています。

**メルビン T. スティス**

シラキュース大学マーティン・ウィットマン・スクール・オブ・マネジメント名誉学部長

シラキュース大学マーティン・ウィットマン・スクール・オブ・マネジメント名誉学部長。2005年から2013年まで学部長。最近では、2018年1月から2019年6月まで、ノーフォーク州立大学学長代行。同職に就く前は、13年間にわたりフロリダ州立大学の経営管理学部名誉学部長及びジム・モラン・プロフェッサー。米国陸軍情報司令部において大尉の職位を任官後、1977年からマーケティング及びビジネスの教授。

※取締役に関する記載は、アフラック・インコーポレーテッドの年次株主総会招集通知及び議決権代理行使指図書参考書類(2021年)からの抜粋です。

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して、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 統合報告書 2021

保険業法第111条に基づき制作している
統合報告書(ディスクロージャー誌)



https://www.aflac.co.jp/corp/profile/disclosure/pdf/2021_co.pdf

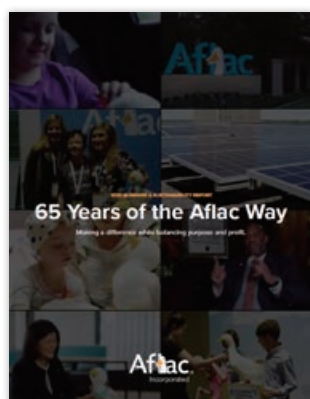
「アフラック 統合報告書 2021/データ編」は
当社オフィシャルホームページにてご覧いただけます。



https://www.aflac.co.jp/corp/profile/disclosure/pdf/2021_data.pdf

● アフラック・インコーポレーテッド 2020年 ビジネス&サステナビリティレポート

ESG報告書、CSR報告書及び
年次報告書の情報を統合した包括的なレポート



<https://esg.aflac.com/>

和訳版は
当社オフィシャルホームページにてご覧いただけます。



https://www.aflac.co.jp/corp/profile/disclosure/pdf/report_2020.pdf

◆ 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。

<https://www.aflac.co.jp/>

アフラック

検索



■ 当社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 9:00～18:00 / 土曜日 9:00～17:00
(祝日・年末年始を除く)

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される場合、
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 オペレーターによる受付
月～金曜日(祝日・年末年始を除く) 9:00～17:00
自動音声応答サービス / 年中無休(24時間受付)

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 統合報告書 2021

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

2021年7月発行



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。



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。



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