

「消費者志向自主宣言」に基づく取り組み結果について

2020年実績報告（新規取り組み）



2021年8月

アフラック生命保険株式会社

「消費者志向自主宣言」に基づく取り組みについて

アフラックのコアバリューに基づくCSV経営	・・・P. 2 ～ 3
アフラックの消費者志向自主宣言	・・・P. 4
消費者志向自主宣言に基づく取り組み一覧	・・・P. 5 ～10

「消費者志向自主宣言」に基づく取り組み結果について

方針1. 経営トップのコミットメント	・・・P.11～15
方針2. コーポレートガバナンスの確保	・・・P.16～18
方針3. 従業員の積極的活動（企業風土や従業員の意識の醸成）	・・・別紙（継続的取り組み）
方針4. 部門間の有機的連携	・・・別紙（継続的取り組み）
方針5. 消費者への情報提供の充実・双方向の情報交換	・・・別紙（継続的取り組み）
方針6. 消費者・社会の要望を踏まえた改善・開発	・・・P.19～21
当社の取り組みに対する外部評価	・・・P.22

アフラックのコアバリューに基づくCSV経営



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。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。

《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。

《アフラックのコアバリュー》

✓ 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
- お客様第一
- 人間尊重
- 法令等の遵守（コンプライアンス）

✓ ブランドプロミス「『生きる』を創る。」

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。

アフラックの消費者志向自主宣言



コアバリューに基づくCSV経営を実践し、社会と共有できる価値を創造していくために、アフラックは、消費者全体の視点に立ち、健全な市場の担い手として、消費者志向の経営をさらに推進すべく、2017年2月に「消費者志向自主宣言」を策定しました。

これまで「お客様第一」を企業理念に掲げ、お客様を起点とした商品・サービスの追求に努めてきました。今後も「消費者志向自主宣言」の内容を確実に実践し、これからも誰もが安心して健やかに自分らしく生きる社会の実現に貢献していきます。

<p>企業理念</p>	<p>以下を企業理念として定め、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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 新たな価値の創造 ● お客様第一 ● 人間尊重 ● 法令等の遵守（コンプライアンス）
<p>「消費者志向自主宣言」における取組方針</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 経営トップのコミットメント 2. コーポレートガバナンスの確保 3. 従業員の積極的活動（企業風土や従業員の意識の醸成） 4. 部門間の有機的連携 5. 消費者への情報提供の充実・双方向の情報交換 6. 消費者・社会の要望を踏まえた改善・開発

※「アフラックの消費者志向自主宣言」の詳細については、オフィシャルホームページをご覧ください。

https://www.aflac.co.jp/corp/honi/aflac_satisfaction_jishusengen.html

アフラックの消費者志向自主宣言



「アフラックの消費者志向自主宣言」の各取組方針に基づく、主に2020年1月から12月の取り組みについてまとめています。

本資料では主に2020年からの新しい取り組み、別紙は主に継続的な取り組みを記載しています。

方針	取組方針		主な取り組み <input checked="" type="checkbox"/> は本紙（新規取り組み） <input type="checkbox"/> は別紙（継続的取り組み）に掲載
方針1	経営トップのコミットメント	<ul style="list-style-type: none"> ● 常に社会のニーズを先取りし、新たな価値の創造に努めます。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 「DX認定事業者」の認定を取得 ■ フィンテックの取り組み ■ お客様ニーズの多様化に応える商品ラインアップの充実 ー少額短期保険事業への参入ー ■ 環境経営 □ Aflac VISION2024 □ アフラック 中期経営戦略（2020～2022年） □ お客様本位の業務運営 □ 「がん生態系」の構築 □ 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」の推進 □ 「Agile@Aflac」の推進 □ 健康経営 □ 調布スマートシティプロジェクト

アフラックの消費者志向自主宣言



方針	取組方針	主な取り組み <input checked="" type="checkbox"/> は本紙（新規取り組み） <input type="checkbox"/> は別紙（継続的取り組み）に掲載	
方針1	経営トップの コミットメント	<ul style="list-style-type: none"> ● 徹底したお客様起点による商品・サービスを追求します。 ● お客様一人ひとりに対し、思いやりのある親身なサービスを提供します。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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」の導入 □ 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」の推進 □ お客様に保険金・給付金を確実に支払うための態勢
		<ul style="list-style-type: none"> ● ダイバーシティを推進し、すべての社員の多様性を尊重することで、その能力を最大限に発揮できる環境を創り、多様化するお客様のニーズに応えます。 	<ul style="list-style-type: none"> □ イノベーション企業文化の醸成に向けた「ダイバーシティの推進」と働き方改革「アフラック Work SMART」 □ がんや病気に罹った社員の就労支援 □ がんを経験した社員によるコミュニティ「All Ribbons」
		<ul style="list-style-type: none"> ● 法令等の遵守（コンプライアンス）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します。 	<ul style="list-style-type: none"> □ コンプライアンス態勢 □ 利益相反取引の把握・管理

アフラックの消費者志向自主宣言



方針	取組方針		主な取り組み <input checked="" type="checkbox"/> は本紙（新規取り組み） <input type="checkbox"/> は別紙（継続的取り組み）に掲載
方針2	コーポレートガバナンスの確保	<ul style="list-style-type: none"> ● お客様を保護すること、ならびにお客様の満足を高めることが、企業として持続的に成長するための基盤であることを深く認識し、それを前提として内部管理態勢を構築します。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 危機管理態勢 事業継続計画（BCP）について ■ 危機管理態勢 新型コロナウイルス感染症に関するお客様への特別取扱いについて □ コーポレートガバナンスに関する基本方針 □ 機関設計
方針3	従業員の積極的活動 （企業風土や従業員の意識の醸成）	<ul style="list-style-type: none"> ● 全役職員がお客様視点を意識する組織風土の維持・向上に努め、教育・啓発を継続的に実施します。 	<ul style="list-style-type: none"> □ 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の販売代理店サポート □ 社会貢献活動を支える社員・販売代理店の取り組み □ 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醸成
		<ul style="list-style-type: none"> ● ご高齢のお客様や障がいをお持ちのお客様等、お客様の個別事情に配慮し、分かりやすく、丁寧な対応を行います。 	<ul style="list-style-type: none"> □ 障がい等をお持ちのお客様との円滑なコミュニケーションのためのサービス

アフラックの消費者志向自主宣言



方針	取組方針	主な取り組み <input checked="" type="checkbox"/> は本紙（新規取り組み） <input type="checkbox"/> は別紙（継続的取り組み）に掲載	
方針4	部門間の有機的連携	<ul style="list-style-type: none"> ● お客様からお寄せいただくご相談・ご要望および苦情等を「お客様の声」として真摯に受け止め、お客様視点に立ち、迅速、誠実かつ公正な対応を行います。 ● 日々寄せられる「お客様の声」は全社をネットワークで結ぶ「お客様の声」データベースに集約し一元管理するとともに、迅速かつ組織的に対応すべく必要な部門間での情報共有を図ります。 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 「お客様の声」を幅広く把握するための取り組み <input type="checkbox"/> 「お客様の声」の状況 <input type="checkbox"/> 「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
		<ul style="list-style-type: none"> ● 法令等の遵守（コンプライアンス）に懸念のある「お客様の声」については、速やかにコンプライアンス部門等必要な部門間の情報連携を行います。 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 3つのラインで推進するコンプライアンス

アフラックの消費者志向自主宣言



方針	取組方針		主な取り組み ■は本紙（新規取り組み） □は別紙（継続的取り組み）に掲載
方針5	消費者への 情報提供の 充実・双方向 の情報交換	<ul style="list-style-type: none"> ● お客様がアクセスしやすい環境（コールセンター、ホームページ等）を整備するとともに、各種媒体を通じた情報提供に努めます。 	<ul style="list-style-type: none"> □ 「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 □ アフラックペアレントハウス □ アフラック小児がん経験者・がん遺児奨学金制度 □ My Special Aflac Duck □ がんに関する展示会 □ がん教育 □ がん検診受診率向上を目指し、国・地方自治体との連携 □ がん電話相談
		<ul style="list-style-type: none"> ● お客様から商品・サービスに関する評価やご意見を積極的に伺います。 	<ul style="list-style-type: none"> □ 2020年お客様評価の調査実施について □ 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 □ お客様視点に立ったサービス向上に向けた取り組み

アフラックの消費者志向自主宣言



方針	取組方針	主な取り組み ■は本紙（新規取り組み） □は別紙（継続的取り組み）に掲載	
方針6	消費者・社会の要望を踏まえた改善・開発	<ul style="list-style-type: none"> ● お客様にご満足いただける商品・サービスの提供を継続するとともに、さらなる向上・改善に努めます。 ● 「お客様の声」の分析を通じて、真の原因を究明し、業務改善ならびに苦情の再発防止に繋がります。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 簡単で便利な保険料お支払い方法の拡充 ■ 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〉〈生きるためのがん保険Days1 ALL-inプラス〉の発売 ■ ムダなく最適な保障を備えられる〈医療保険 EVER Prime〉の発売 ■ がん手帳アプリ「Welby マイカルテONC」の提供 □ 「ご契約に関するお手続きNAVI」のリニューアル □ 「ご高齢のお客様に対する現況確認サービス」の実施 □ AANET「生命保険料控除証明書発行・再発行」デジタル手続きの取り扱い開始について □ コールセンター業務における国際基準のお客様対応力の評価
		<ul style="list-style-type: none"> ● お客様の個人情報の適切な保護および管理の強化に取り組みます。 	<ul style="list-style-type: none"> □ 情報セキュリティに関する取り組み □ 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

方針1.経営トップのコミットメント



- 常に社会のニーズを先取りし、新たな価値の創造に努めます。

「DX認定事業者」の認定を取得

DX(デジタルトランスフォーメーション)認定制度とは、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。今般、2020年12月に当社が「DX認定事業者」に認定されたのは、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」の全ての項目に関して、当社の取り組みが認定基準を満たしていると認められたためです。



フィンテックの取り組み

- ✓ ご契約者様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月より「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様向けデジタル決済プラットフォームです。
- ✓ 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。

方針1.経営トップのコミットメント



お客様ニーズの多様化に応える商品ラインアップの充実 -少額短期保険事業*1への参入-

- ✓ 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*2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。



会社名	SUDACHI少額短期保険株式会社
代表取締役社長	牧野 力也
所在地	東京都調布市小島町2-33-2 アフラックスクエア
資本金	2億9,500万円
株主	アフラック生命保険株式会社（100%子会社）
設立	2020年4月（登録日：2020年12月17日）

*1.保険業のうち一定の事業規模の範囲内において、保険金額が少額、保険期間1年（第二分野については2年）以内の保険で保障性商品の引受のみを行う事業として、「少額短期保険業」が設けられています。

*2.「SUDACHI少額短期保険株式会社」はこちらのURLをご覧ください。<https://www.sudachi.co.jp/>

方針1.経営トップのコミットメント



環境経営(1/2)

- ✓ 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。
- ✓ 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、行動指針と目標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」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みます。
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みます。

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**

方針1.経営トップのコミットメント



環境経営(2/2)

《3つの環境重点テーマへの主な取り組み》

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。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「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

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、当社が保有するオフィスビル『アフラックスクエア』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。

- アフラックスク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トン削減できる見込みです。

✓ 持続可能な資源の利用

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。

- 当社は、Web会議の推進や、各種社内事務手続きの電子化等、紙使用量の削減及び紙を使用しない業務運営を実践しています。お客様に対しては、保険契約申込等に関してWebを活用した各種手続を導入し、紙使用量の削減を推進しています。

✓ 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。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きます。

- 役職員を対象に環境に関するe-ラーニングや社外講師によるオンラインセミナーを実施しました。また、環境活動に取り組む機会を作るために、具体的な環境保護活動の事例を掲載した「環境活動事例集」を作成し、役職員への啓発を行いました。



方針1.経営トップのコミットメント

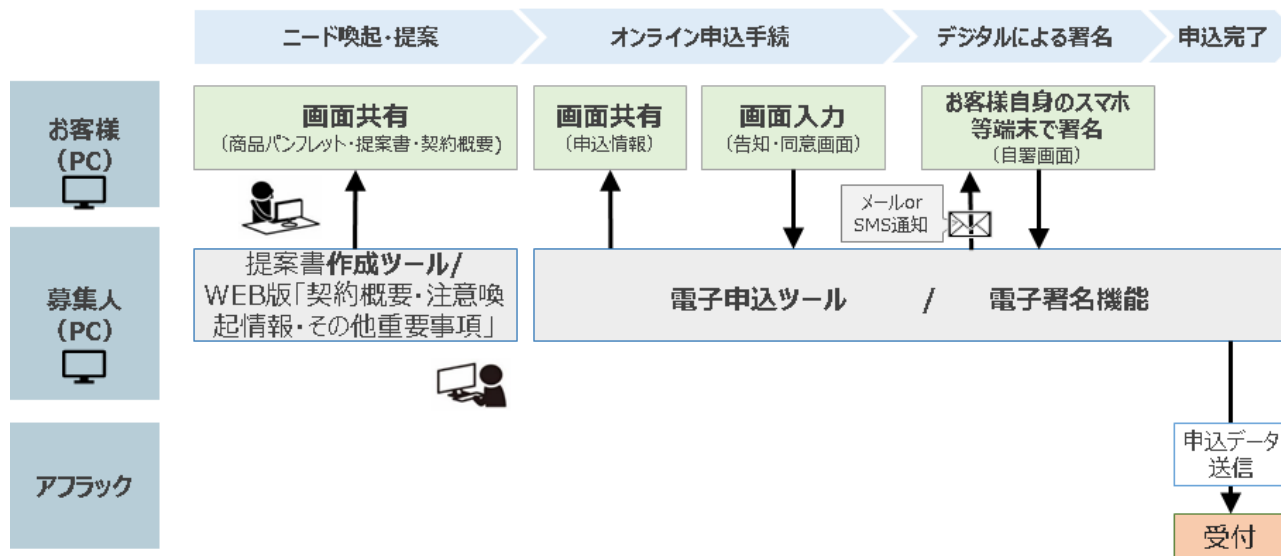


- 徹底したお客様起点による商品・サービスを追求します。
- お客様一人ひとりに対し、思いやりのある親身なサービスを提供します。

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」の導入

新型コロナウイルス感染拡大防止への意識の高まりに伴う非対面による加入ニーズや、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。

【オンライン相談における申し込みフロー】



※夢みるこどもの学資保険など、本サービスでお手続きできない商品・申込が一部あります。

方針2.コーポレートガバナンスの確保



危機管理態勢 事業継続計画（BCP）について

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。

- ✓ 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。
- ✓ 事業継続計画（BCP）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。
- ✓ 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。

*1. Business Continuity Plan *2. Business Continuity Management

「国土強靱化貢献団体認証（レジリエンス認証）」を取得

レジリエンス認証とは、内閣官房国土強靱化推進室が制定した「国土強靱化貢献団体の認証に関するガイドライン」に基づき、一般社団法人レジリエンスジャパン推進協議会が、事業継続への積極的な取り組みを行っている企業に対して、「国土強靱化貢献団体」として認証する制度です。当社の事業継続マネジメント（BCM）への取り組みが、専門家の評価により、基準を満たしていると認められています。



方針2.コーポレートガバナンスの確保



危機管理態勢 新型コロナウイルス感染症に関するお客様への特別取扱いについて（1/2）

昨年来、新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、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、「新型コロナウイルス感染症問題に対応する事業継続・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。その中で、新型コロナウイルス感染症の拡大により影響を受けられたお客様を対象に、以下のお取り扱いを実施しました。

- ✓ 保険料払込猶予期間の延長
保険料の払い込みが困難な場合、ご契約者様からのお申し出により保険料の払い込み期限を延長しました。
- ✓ 保険金・給付金の請求手続き、契約者貸付の申請手続きの簡素化
請求に必要な書類を一部省略するなど、保険金・給付金、契約者貸付金を迅速にお支払いしました。
- ✓ 契約者貸付の利息免除
新規で契約者貸付をご利用になる場合、約款規定の範囲内の貸付金額を上限として、利息を免除としました（適用金利0.0%）。

方針2.コーポレートガバナンスの確保



危機管理態勢 新型コロナウイルス感染症に関するお客様への特別取扱いについて（2/2）

- ✓ 医療保障における入院給付金の支払対象の拡大
以下の場合、医師等が証明した期間について入院給付金の支払対象としています。
 - 新型コロナウイルス感染症と診断され、宿泊施設および自宅等にて医師等の管理下で療養している場合
 - 医療機関の事情により、当初の退院予定日より前に退院せざるを得なくなり、臨時施設等に移って入院と同等の治療を受けた場合
- ✓ 電話診療およびオンライン診療における通院給付金のお取り扱い対象の拡大
新型コロナウイルス感染症に罹患されたお客様に限らず、感染防止の観点などから、医療機関への通院に代えて、自宅等で医師による電話診療またはオンライン診療を受けた場合、通院保障期間内の診療日について通院給付金の支払対象としています。
- ✓ 災害死亡保険金等のお取り扱い対象の拡大
新型コロナウイルス感染症により死亡、または所定の高度障害状態になられた場合、災害死亡割増特約等の災害死亡保険金・災害高度障害保険金の支払対象としています。

※当社における新型コロナウイルス感染症に関するお客様への特別取扱いの現在の取扱い状況はこちらのURLをご覧ください。

<https://www.aflac.co.jp/info/covid19.html>

方針6.消費者・社会の要望を踏まえた改善・開発



- お客様にご満足いただける商品・サービスの提供を継続するとともに、さらなる向上・改善に努めます。
- 「お客様の声」の分析を通じて、真の原因を究明し、業務改善ならびに苦情の再発防止に繋がります。

簡単で便利な保険料お支払い方法の拡充

- ✓ アフラックでは、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、保険料支払いの選択肢の拡充に取り組んでいます。
- ✓ 今後もお客様の利便性向上はもとより、時代の変化に対応したイノベティブな発想に基づいた商品・サービスの提供を進めていきます。

<保険料払込用紙でのお支払い方法拡充事例>

「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）

「d払い」の取り扱いを開始（2020年12月14日から）

方針6.消費者・社会の要望を踏まえた改善・開発



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〉 〈生きるためのがん保険Days1 ALL-inプラス〉の発売

- ✓ 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できます。
- ✓ 高額療養費制度の自己負担限度額を踏まえた給付額を設定することで、無駄なくがん治療に備えることができます。
- ✓ 新がん保険およびスーパー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。



ムダなく最適な保障を備えられる〈医療保険 EVER Prime〉の発売

- ✓ 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。
- ✓ 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。



方針6.消費者・社会の要望を踏まえた改善・開発



がん手帳アプリ「Welby マイカルテONC」の提供

- ✓ がん手帳アプリ「Welby マイカルテONC」とは、がん患者の治療をサポートする利用料無料のアプリで、日常の症状の記録等をもとに、患者個々に最適化された情報を提供することができます。
- ✓ これにより、治療に対する患者自身の理解を深めるとともに、患者の副作用や状態悪化を医療従事者が早期検知できるようになるなど、よりよい治療の実現をサポートします。
- ✓ 当社は本アプリを開発、提供する株式会社Welbyと業務提携を行っています。

<Welby マイカルテONC イメージ>

		2021 10/18	2021 10/19	2021 10/20	2021 10/22	2021 10/23	
発熱/寒気	頻度	1	2	1	3	1	
	生活の妨げ	2	3	2	2	3	
吐き気	頻度	0	3	3	4	2	
	頻度	0	2	3	3	1	
* 測定すること (体温、血圧、心拍数、呼吸数)		頻度	2	3	1	4	2

当社の取り組みに関する外部評価



「お客様第一」を企業理念に掲げ、お客様を起点とした商品・サービスの追求に努めることに加え、イノベーション企業文化の醸成に向けて、ダイバーシティ、働き方改革「アフラック Work SMART」、健康経営等の推進に取り組むことで外部から評価をいただいています。

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))

Asia Awards 2020
“International Life Insurer of the Year-Japan” “Insurance Initiative of the Year-Japan”



(主催：Charlton Media Group)

DX認定事業者
認定第一号



(認定：経済産業省)

日経スマート・ワーク大賞
人材活用力部門



(主催：日本健康会議・経済産業省)

健康経営優良法人2021
～ホワイト500～



(主催：厚生労働省)

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)

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)

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)

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)



(主催：EY)

顧客ロイヤルティを図る指標「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



(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)

*Net Promoter Score ®およびNPS ®は、
ペイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライケルド、
サトメトリクス・システムズの登録商標です。

イクメン企業アワード
2019 両立支援部門



(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



(主催：大阪市)

スポーツ
エールカンパニー



(主催：スポーツ庁)

次世代育成支援対策
推進法に基づく認定
マーク「プラチナぐるみん」



(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



(主催：NPO法人 J-Win)

2014年度
ダイバーシティ経営企業100選
DIVERSITY
MANAGEMENT
SELECTION
2015
100

(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」
※ 最高評価「三段階目」に認定



(主催：
厚生労働省)

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)



(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)



(主催：東京都)

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)
(主催：厚生労働省)

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：厚生労働省)

東京都スポーツ推進企業
(2018年度、2019年度、2020年度)



(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)



(主催：東京都)

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：BCC〔Bridge between Clinic & Company〕)

がん医療と職場の架け橋
Bridge between Clinic & Company