

## お客様本位の業務運営に係る方針

私たちは、「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）、すなわちパーパス（存在意義）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。

また、私たちは企業理念の一つに「お客様第一」を掲げ、お客様一人ひとりが創る自分らしく充実した人生を願い、お客様のことを親身になって考えられる心を大切にしています。こうした基本的な考え方を踏まえ、私たちは「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っています。本方針と本方針に基づく取り組み内容は社会情勢や経営環境の変化等を踏まえ年次で見直しを行い、その結果について公表します。

### 1. お客様のニーズに合った保険商品・サービスの開発とご提案

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

### 2. 保険契約ご継続中における充実したサポート

- 私たちは、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、お問い合わせへの回答などにおいて、正確かつお客様の個々の事情に配慮した対応を行います。
- 私たちは、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・給付金を正確かつ迅速にお支払いします。

### 3. お客様にお支払いいただく保険料の適切な活用

- 私たちは、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。

#### **4. 多様なお客様のニーズにお応えするための販売代理店の育成、従業員の教育等**

- 私たちは、商品知識や公的保険制度に関する研修の実施等を通じ、お客様に最適な保険商品のご提案やサービスをご提供できるよう販売代理店を育成・指導します。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。
- 私たちは、一人ひとりの従業員がお客様から信頼される存在となるよう、従業員に対する教育を徹底します。また、多様なお客様のお考えを理解し、そのニーズにお応えできるよう、多様な価値観を持つ従業員が活躍できるダイバーシティの推進に積極的に取り組みます。

#### **5. お客様本位の業務運営を実現するためのさまざまな態勢整備**

- 私たちは、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。
- その他、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。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と  
当社「お客様本位の業務運営に係る方針」の対応関係

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（表中は「原則）」と当社の「お客様本位の業務運営に係る方針（表中は「方針）」との対応関係は以下のとおりです。

	方針1 お客様のニーズに合った保険商品・サービスの開発とご提案	方針2 保険契約ご継続中における充実したサポート	方針3 お客様にお支払いいただく保険料の適切な活用	方針4 多様なお客様のニーズにお応えするための販売代理店の育成、従業員の教育等	方針5 お客様本位の業務運営を実現するためのさまざまな態勢整備
原則2※ 顧客の最善の利益の追求	○	○		○	○
原則3※ 利益相反の適切な管理					○
原則4 手数料等の明確化			○		
原則5 重要な情報の 分かりやすい提供	○				
(注1)	○		○		
(注2～5)	○				
原則6 顧客にふさわしい サービスの提供	○			○	
(注1)	○	○			
(注2～4)	○				
(注5)	○			○	
原則7※ 従業員に対する適切な動 機づけの枠組み等		○	○	○	○

※原則2、3、7は(注)を含みます。「顧客本位の業務運営に関する原則」の詳細につきましては、金融庁ホームページをご確認ください。

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