

「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づく 2023年取り組み内容および取り組み結果（KPI）

アフラック保険サービス株式会社

2024年6月21日

当該方針は、金融庁が公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ策定したものであり、2024年4月30日改定の本方針に基づく主な取り組みおよび取り組み結果（KPI）をまとめました。

「本方針」への想い

「生きる」を届ける。

私たちはお客様の想いを第一に考え、

お客様とその大切な人たちが安心して過ごせるように寄り添います

当社「方針」 ～私たちが目指す姿～

- 方針1. 私たちはお客様一人ひとりに合った情報を提供し最適な保障を提案します
- 方針2. 私たちはお客様の状況に合わせ、充実したサポートをおこないます
- 方針3. 私たちはお客様の期待を超えるサービスを提供し続ける人財を育成します
- 方針4. 私たちは業界最高水準の業務品質を目指します

私たちはお客様一人ひとりに合った情報を提供し最適な保障を提案します

1 保険商品のご案内にあたっての対応

- ① 勧誘方針をオフィシャルホームページ、本社・各営業拠点に公表し、方針に沿った活動を行っています。
- ② 「適正な募集プロセス実施要領」に沿った活動を行い、お客さまに均質な相談サービスを提供しています。
- ③ お客様一人ひとりにあった情報を提供しながら「万一のリスク」について一緒に考え、最適な保障を提案しています。

2 保険相談時の対応

- ① お客様のご意向に沿った商品をお選びいただけるように、保障を持つ必要性やお客様の資産状況や収入・支出に応じた必要保障額に関して理解を深めていただくよう相談を進めています。具体的には、保険商品のパンフレットやチラシを用いて、病気の治療に高額な自己負担が発生するケース、進歩するがん治療の動向や公的保険制度等の情報提供やお客様の資産状況や収入・支出に照らして公的保険制度を踏まえた最適な保障内容・妥当な保障額の商品をご提案するよう努めています。
- ② 保険商品のご提案時には「ご意向チェックシート」を用いてお客様のご意向を把握し、そのご意向に沿った商品プランをご提案しています。また、「意向確認書」を用いてお客様の最終的なご意向とお申込内容が合致していることを確認しています。
- ③ ご契約のお申込みに際して特に注意が必要な事項やお客様にとって不利益となる事項等は、「契約概要」「注意喚起情報」を書面や Web 等で提供したうえでご説明しています。
- ④ 複数の保障領域をご希望されるお客様に対しては、「特約の付加」「複数商品への加入」という複数の手段があることをご説明し、様々なプランを比較、検討いただけるようご提案しています。

3 ご高齢のお客様に対する対応

- ① ご高齢のお客様に対しては、対面による募集時に親族（子、孫等）の同席を推奨しています。親族等の同席が難しい場合は、保険商品をご説明する機会を複数回設けてご意向を確認する、あるいは申込書の受け付け後に販売した従業員とは別の従業員がお客様のご意向を改めて確認する等の対応を行っています。

私たちはお客様一人ひとりに合った情報を提供し最適な保障を提案します

1. 新契約件数（商品別）

保険種目	2023年度 契約件数	保険種目	2023年度 契約件数
がん保険	25,218件	死亡保険	6,055件
医療保険	14,956件	学資保険	238件
介護保険	1,579件	就労所得 保障保険	1,358件

2. 契約の継続率

	2021年度	2022年度	2023年度
13カ月継続率	94.9%	95.1%	94.7%

私たちはお客様の状況に合わせ、充実したサポートをおこないます

1 サポート体制

- ① お客様一人ひとりの状況等を踏まえたコミュニケーションが図れるように、当社独自の顧客管理システムを構築し、対応履歴を記録しています。
- ② お客様のご要望や状況に応じて保険商品の適切なお説明ができるよう、多様な手段を設けています。具体的には、対面、Web、コールセンター等で相談を承っております。

2 保険料の適切な活用

- ① 当社は、お客様への最適な保険商品の推奨・販売や保険契約をご継続中のお客様へのサポートを行う対価として、保険会社から代理店手数料を受け取っています。なお、当社はアフラック生命保険株式会社（以降、アフラック）およびアフラック少額短期保険株式会社の商品のみを扱う募集代理店です。各保険業で推奨保険会社を1社選定しているため、複数の保険会社間における手数料等の多寡によってお客様との利益相反が起こることはありません。

3 ご契約後のアフターフォロー

- ① お客様のライフステージの変化に合わせて、ご契約内容を確認のうえ、お客様情報の変更手続きや保障見直しの必要性の確認等、一人ひとりに適切なアフターフォローを行っています。
- ② 保険金・給付金のご請求やご契約内容の各種変更手続きに対して、応対フローを活用し、お客様にとって分かりやすく丁寧な対応に努めています。
- ③ ご契約の途中でお客様の大切な保障が途切れてしまうことがないよう、残高不足等により保険料の口座振替ができなかったお客様に対して、電話によるフォローコール等の対応を行っています。

私たちはお客様の状況に合わせ、充実したサポートをおこないます

1. お預かりしているご契約件数

	2021年度	2022年度	2023年度
お預かりしているご契約件数	85万6千件	84万8千件	82万8千件

2. コールセンター受電対応件数および応答率

	2021年度	2022年度	2023年度
受電対応件数	7万5千件	8万9千件	7万9千件
応答率	89.1%	93.0%	93.0%

3. 保険金・給付金実績（当社にてご契約をお預かりしているお客様へのアフラック給付実績）

	2021年度		2022年度		2023年度		これまでのお支払い総数	
	件数	給付金額	件数	給付金額	件数	給付金額	件数	給付金額
がん保険	7,492件	54億8,952万円	7,560件	52億8,063万円	8,071件	56億7,841万円	134,497件	1,291億9,688万円
医療保険	37,156件	72億4,050万円	70,884件	94億1,777万円	43,481件	82億6,461万円	599,934件	1,149億8,028万円

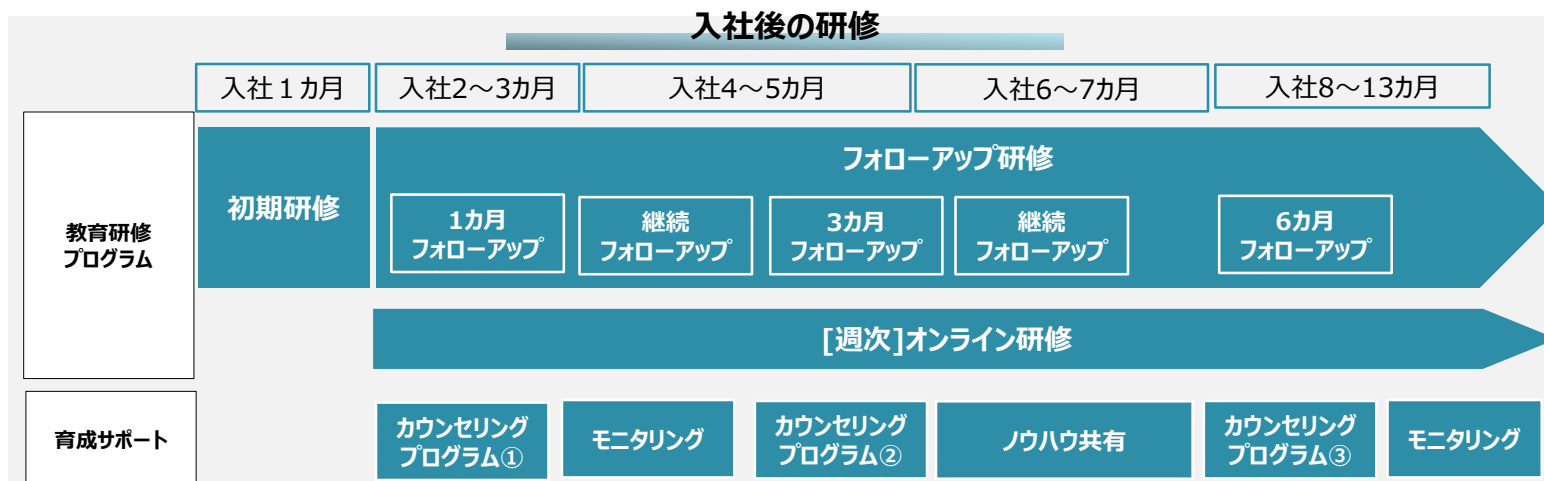
私たちはお客様の期待を超えるサービスを提供し続ける人財を育成します

1 コアバリューの体現

- ① アフラックの「創業の想い」「The Aflac Way」、当社「企業理念」「ビジョン」に表されるコアバリュー（基本的価値観）を体現していくための、具体的な行動指針として「行動倫理憲章」を定め、コアバリューが全従業員へ浸透・定着・体現を習慣化させるための取り組みを行っています。

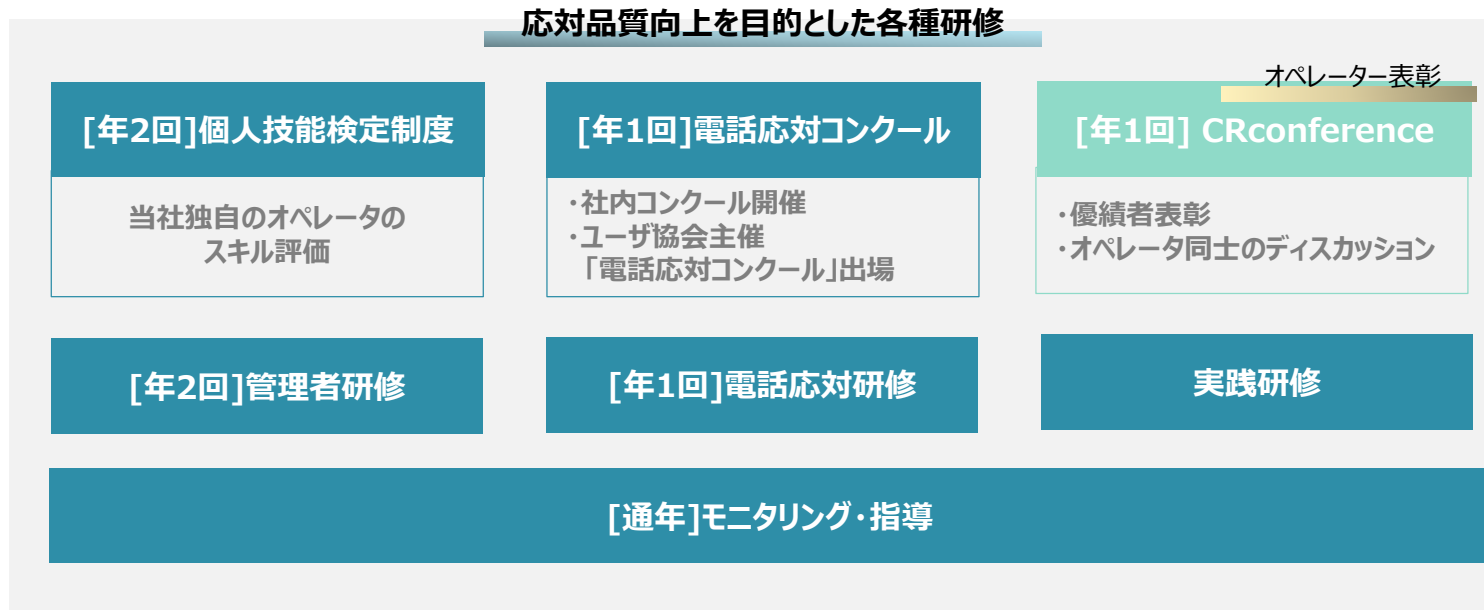
2 教育・研修

- ① 従業員一人ひとりが「お客様第一主義」、「お客様本位」といった理念を共有し実践できるように、当社独自の教育研修体系の整備・実施をしています。また、お客様に最適な保険商品のご提案ができるよう、商品知識や公的保険制度等に関する研修を行います。
- ② 主に対面にてお客様対応を行う従業員に対し、医療環境の変化、治療に必要となる経済的負担、公的保険制度や商品知識等、お客様のニーズを把握し、ライフステージごとのリスクに備えるための充実した情報提供ができるよう研修を実施しています。



私たちはお客様の期待を超えるサービスを提供し続ける人財を育成します

- ③ 主にコールセンターにてお客様対応をする従業員に対しては、業務知識、電話での対応スキル向上のための研修を実施しています。



3 資格

- ① 保険に関する十分な知識を身に付けた専門性の高い人財を育成するために、従業員に対して、ファイナンシャル・プランニング技能検定、コンプライアンス・オフィサー（生命保険コース）、個人情報保護オフィサー（生命保険コース）等の資格の取得を義務付けています。

私たちはお客様の期待を超えるサービスを提供し続ける人財を育成します

1. 資格取得状況

	ファイナンシャル・プランナー*1	コンプライアンス・オフィサー*2	個人情報保護オフィサー*2
資格保有者	666 名	608 名	596 名
資格保有率*3	96 %	96 %	95 %

*1 FP 技能士の資格保有者、CFP、AFP

*2 一般社団法人金融財政事情研究会主催の資格試験

*3 2 年以上の在籍従業員における資格保有者割合（臨時雇員を除く）

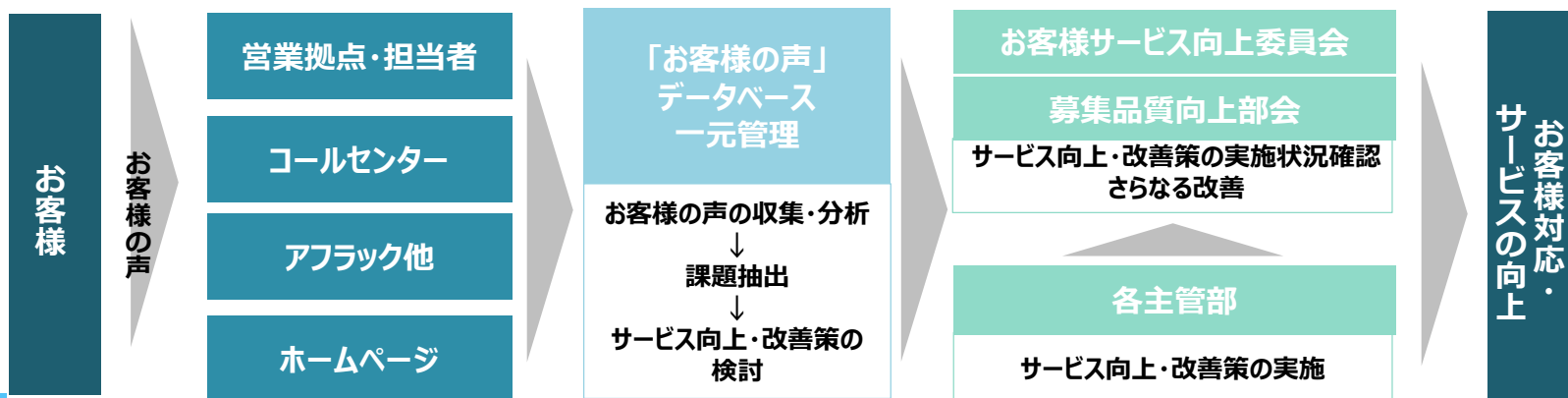
私たちは業界最高水準の業務品質を目指します

1 お客様本位の業務運営のための態勢整備

- ① コーポレートガバナンスの仕組みを整え、お客様の利益を損なうことがないよう取り組んでいます。
<https://www.afis.co.jp/company/governance.html>
- ② 社内に「お客様サービス向上委員会」および「コンプライアンス推進委員会」を設置し、経営陣も参画のうえ、お客様サービスや保険募集・個人情報に関するコンプライアンス態勢の向上・強化に向けた取り組みを行っています。
- ③ お客様と当社あるいは当社従業員の利益相反によってお客様の利益を損なうことのないよう、お客様とのお取引を適切に管理します。
- ④ お客様本位の業務運営に係る方針に基づく取り組みを、四半期毎に結果をふり振り返り、お客様本位の業務運営の更なる実践を図っています。

2 お客様の声を活かす取り組み

- ① お客様から寄せられる苦情、相談、要望や感謝については、「お客様の声」として漏れなく記録し、保険会社と共有するとともに、特に苦情については真摯に受け止め、その原因等の分析を行い再発防止に向けた業務改善につなげています。



3 各種モニタリング

- ① お客様の満足度や、ご意向にあった商品の提案ができていたか、様々な視点からその結果を従業員ごとにモニタリングしています。また、モニタリング結果とコンプライアンス面含めて、改善活動や、各種人事評価につなげています。

私たちは業界最高水準の業務品質を目指します

1. お客様の声受付状況

	2021年度	2022年度	2023年度
新契約に係る苦情発生率	0.84 %	0.74 %	0.44 %

2. 2023年度 お客様よりいただいた感謝の声（一部抜粋）

<保険の相談時>

- ✓ 現在のことだけでなく、将来のことも踏まえてとても丁寧に説明して下さい「なるほど」と思うことばかりでした。これからもよろしくお願いします。
- ✓ 忙しいため時間をつくるのが難しかったが、直接面談することなくオンラインですべての手続きが終わり大変助かりました。

<給付請求時>

- ✓ 過去に請求をしていなかった件や書類の記載方法について、訪問で丁寧に教えて下さりとても助かりました。
- ✓ 高齢の自分たちには対応ができなかったが、給付手続きのために家まで来ていただけて本当にありがとうございました。
- ✓ 電話やお手紙でも、心のこもった丁寧な対応をいただき、本当にありがとうございました。無事手続きが完了して、助かりました。

お客様からいただいた「感謝の声」の一部をオフィシャルホームページでご紹介しています。
当社では一人でも多くのお客様にご満足いただけるようなサービスを提供できるよう取り組んでいます。
<https://www.afis.co.jp/consultation/voice/>

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」との関係

当社は金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下、原則）を採択し、『生きる』を届けるために当社が行うお客様本位の業務運営を実施するための「方針」および「取り組み内容」を当社Webサイトで公表しております。

原則		対応する「方針」および「取り組み内容」	
原則2 顧客の最善の利益の追求 ※注釈含む	【方針1】情報提供と最適な保障提案 【方針2】お客様の状況に合わせ、充実したサポート 【方針3】人財育成 【方針4】業界最高水準の業務品質	【方針1.取り組み内容1.】保険商品のご案内にあたっての対応 【方針2.取り組み内容2.3.】保険料の適切な活用およびご契約後のアフターフォロー 【方針3.取り組み内容1.2.】コアバリューの体現および教育・研修 【方針4.取り組み内容1.】お客様本位の業務運営のための態勢整備	
原則3 利益相反の適切な管理 ※注釈含む	【方針4】業界最高水準の業務品質	【方針4.取り組み内容1.3.】お客様本位の業務運営のための態勢整備、各種モニタリング	
原則4 手数料等の明確化	当社が取扱う保険商品においては特定保険契約がないため、お客様が手数料を負担する商品の取扱いはありません。		
原則5 重要な情報の分かりやすい提供	【方針1】情報提供と最適な保障提案 【方針3】人財育成	【方針1.取り組み内容2.】保険相談時の対応 【方針3.取り組み内容2.】教育・研修	
	注釈1～5	【方針1】情報提供と最適な保障提案	【方針1.取り組み内容2.】保険相談時の対応
原則6 顧客にふさわしいサービスの提供	【方針1】情報提供と最適な保障提案 【方針2】お客様の状況に合わせ、充実したサポート 【方針3】人財育成 【方針4】業界最高水準の業務品質	【方針1.取り組み内容1.2】保険商品のご案内にあたっての対応および保険相談時の対応 【方針2.取り組み内容1.】サポート体制 【方針3.取り組み内容2.】教育・研修 【方針4.取り組み内容3.】各種モニタリング	
	注釈1	【方針1】情報提供と最適な保障提案 【方針2】お客様の状況に合わせ、充実したサポート	【方針1.取り組み内容1.2】保険商品のご案内にあたっての対応および保険相談時の対応 【方針2.取り組み内容3.】ご契約後のアフターフォロー
	注釈2	【方針1】情報提供と最適な保障提案	【方針1.取り組み内容2.】保険相談時の対応
	注釈3	当社は保険募集代理店であり金融商品の組成には携わっておりません。	
	注釈4	【方針1】情報提供と最適な保障提案	【方針1.取り組み内容1.2】保険商品のご案内にあたっての対応および保険相談時の対応
	注釈5	【方針1】情報提供と最適な保障提案 【方針2】お客様の状況に合わせ、充実したサポート	【方針1.取り組み内容1.2】保険商品のご案内にあたっての対応および保険相談時の対応 【方針2.取り組み内容3.】ご契約後のアフターフォロー
原則7 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等 ※注釈含む	【方針3】人財育成 【方針4】業界最高水準の業務品質	【方針3.取り組み内容1.】コアバリューの体現 【方針4.取り組み内容1.2.】お客様本位の業務運営のための態勢整備およびお客様の声を活かす取り組み	