

## お客様本位の業務運営方針に関する用語集

こちらのページでは、弊社のお客様本位の業務運営方針の本文中にて**太字**で表記している文言について解説しています。

### 最適なプラン：

お客様にご満足いただけるようお客様のライフプランやご要望をしっかりと伺います。

**1.がんの最新情報、2.公的医療制度、3.高額療養費、4.公的年金制度等の情報提供**をし、家族構成、職業、年収、病歴等からご意向を確認することで、お客様一人一人のご意向に沿った保障プランの提案に努めてまいります。

また、お客様のご相談当初のご意向とお申込み前のご意向はその経緯を記録し、当初のご意向とお申込み前のご意向に相違があった際は、その理由をお客様にわかりやすく説明することを努めております。

### 各種研修体系等の整備および当方針の浸透に向けた取組み：

弊社では下記の研修を実施しております。また、必要に応じて下記研修以外の研修も適宜実施しております。

＜よくわかる！ほけん案内（店舗）＞

・アフラックショップ推進部主催の継続研修

＜エリアサポート（訪問）＞

・レベル0研修（基礎研修：1か月間）

・レベル1研修（商品研修1：2か月間）

・レベル2研修（商品研修2：2か月間）

・レベル3研修（総合研修：3か月間）

＜共通（店舗及び訪問）＞

・アフラックの登録前研修

・一般課程試験の合格

・アフラックの登録後研修

・アフラックショップ推進部による研修（1か月間）

・コンプライアンス研修

・継続教育

・マナー研修

・各種昇格時研修

また、弊社では社外研修への積極的な参加を推進しております。

**お客様の声：**

お客様から寄せられる弊社、アフラックに対するご不満の声、ご要望や感謝のお言葉等は、本社にお客様の声として集約されます。また、弊社以外の代理店やアフラック以外の保険会社に対するご不満の声、ご要望等についても同様に本社にお客様の声として集約しております。本社で集約されたお客様の声は、分析を行った上で、周知徹底及び再発防止のために、毎月の全社会議にて社員に向けて状況等を報告しています。

**オンライン：**

様々な理由でご来店等が難しいお客様に対して、Microsoft Teams（チームズ）、Zoom（ズーム）によるオンライン相談を実施しております。

**ご高齢のお客様：**

弊社では契約日における満年齢が70歳以上の契約者様に対して、以下の①から④のいずれか一つ以上の対応を実施しております。また、実施した対応内容がわかるように記録を残しております。

- ① 保険募集時に親族の同席を求める方法
- ② 日付の異なる複数回の保険募集機会を設ける方法
- ③ 保険募集時に複数の保険募集人による保険募集を行う方法
- ④ 保険後集を行った者以外が申込書類の受付後に、ご契約者様へ電話等を行うことによりご意向に沿った商品内容等であることを確認する方法

**資格の取得：**

弊社では CFP、AFP、FP3 級、専門課程などの資格の取得を社内に推奨しております。

**厳格なコンプライアンス体制および募集プロセス等を把握・管理するための体制：**

毎月1回実施している全社会議にて定期的かつ継続的にコンプライアンスに関する研修を実施し、その記録を残しております。また、全社会議以外においても本社にてご意向チェックシートの確認、対応履歴のランダムチェックなどを行い、募集プロセスが適正なものとなっているか定期的かつ継続的に確認を行っております。

**コンプライアンス研修：**

毎月1回実施している全社会議にて定期的かつ継続的にコンプライアンス（保険業法、個人情報の保護、社内規程、お客様の声等の周知徹底）に関する研修を実施し、その記録を残しております。

**がん遺児奨学金：**

アフラック小児がん経験者・がん遺児奨学金制度とは、小児がんを経験した子どもと親をがんで亡くした子どもの夢を応援する奨学金制度です。詳しくは、下記の URL をご参照ください。

[https://www.aflac.co.jp/corp/esg/mesena/aya/mesena\\_kids/](https://www.aflac.co.jp/corp/esg/mesena/aya/mesena_kids/)

### **ゴールドリボン：**

アフラックは、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癒率向上に向けた活動を支援しています。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、治癒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、アフラック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。詳しくは、下記の URL をご参照ください。

<https://www.aflac.co.jp/corp/esg/mesena/aya/goldribbon/>

### **街頭募金：**

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。詳しくは、下記の URL をご参照ください。

<https://www.aflac.co.jp/corp/esg/mesena/aya/activity/>

### **健康経営優良法人の認定：**

弊社は、**2022 年度から「健康経営優良法人（中小規模法人部門）」に認定**されております。

健康経営優良法人認定制度とは、地域の健康課題に即した取り組みや日本健康会議が進める健康増進の取り組みをもとに、特に優良な健康経営を実践している大企業や中小企業等の法人を顕彰する制度です。

弊社では、引き続き「健康経営」を実践し、お客様と社員の豊かな人生を支えるための組織を作るための取り組みを推進してまいります。