



# Press release

2025年1月10日

## アクサ損害保険、「カスタマーハラスメントへの対応方針」の策定および公表について

アクサ損害保険株式会社（本社：東京都台東区、代表取締役社長兼 CEO：田中 勇二郎）は、「カスタマーハラスメントへの対応方針」を策定しました。

当社は、「すべての人々のより良い未来のために。私たちはみなさんの大切なものを守ります。」というパーパス（存在意義）のもと、お客さまの声に真摯に耳を傾け、お客さまに提供するサービスの品質向上に努めています。

一方で、ごく一部のお客さまから当社従業員に対する暴言等のカスタマーハラスメントに該当する行為が見受けられることがあり、これらの行為は職場環境の悪化を招き、お客さまに提供するサービスの品質向上を阻害するものと捉えています。

当社はカスタマーハラスメントに該当する行為に対して毅然とした対応を行う企業姿勢を示し、当社従業員の労働環境の安全を確保することが、お客さまに質の高いサービスを継続的に提供していくために必要と考え、この度「カスタマーハラスメントへの対応方針」の策定と公表を行いました。

■本方針ならびに取組みの詳細は、以下よりご確認いただけます。

[https://www.axa-direct.co.jp/company/about\\_us/vision/customer-harassment/](https://www.axa-direct.co.jp/company/about_us/vision/customer-harassment/)

当社は、今後もお客さまへ最善の利益を提供するため、全世界のアクサグループ共通の「Our Values（私たちの価値基準）」の1つである「Customer first（お客さま第一）」を経営の根幹に置き、お客さまや地域社会の皆さまにとって大切なものをお守りし、より良い未来のために行動してまいります。



---

#### アクサ損害保険について

アクサ損害保険株式会社は、1998年に設立され、翌年7月より営業を開始し、現在は主に自動車・バイク保険、ペット保険を販売しているアクサのメンバーカンパニーです。個人のお客さまを対象とした「アクサダイレクト総合自動車保険」は好調な売上を続け、保有契約件数は110万件を超えています。

#### アクサグループについて

アクサは世界51の国と地域で147,000人の従業員を擁し、9,400万人のお客さまにサービスを提供する、保険および資産運用分野の世界的なリーディングカンパニーです。国際会計基準に基づく2023年の売上は1,027億ユーロ、アンダーライティング・アーニングスは76億ユーロ、2023年12月31日時点における運用資産総額は9,455億ユーロにのびります。アクサはユーロネクスト・パリのコンパートメントAに上場しており、アクサの米国預託株式はOTC QXプラットフォームで取引され、ダウ・ジョーンズ・サステナビリティ・インデックス (DJSI) や FTSE4GOOD などの国際的な主要 SRI インデックスの構成銘柄として採用されています。また、国連環境計画・金融イニシアチブ (UNEP FI) による「持続可能な保険原則」および「責任投資原則」に署名しています。

\*アクサグループの数値は2023年1月～12月の業績です。

本件に関するお問い合わせは下記までお願いいたします

アクサ損害保険株式会社  
コミュニケーション&サステナビリティ  
電話：03-4335-8565  
URL：<https://www.axa-direct.co.jp/>

---