



Press release

2026年7月1日

アクサ損害保険、「お客さま本位の業務運営を実現するための基本方針」 にかかる2025年の取組みを公表

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、お客さま本位の業務運営を推進しお客さまへ最善の利益を提供するために「お客さま本位の業務運営を実現するための基本方針」を策定しています。

この度、お客さま本位の業務運営をより一層推進するために昨年実施した取組みを以下の通り公表します。

■ 取組み：概要は以下の通りです。

基本方針	取組みの概要
(基本方針1) お客さまの声を活かした業務運営を実現します	<ul style="list-style-type: none">● HDI 格付けベンチマークにおいて3年連続で最高評価を獲得！● お客さまの声とニーズを取り込む為の社内体制の構築
(基本方針2) お客さまの最善の利益を追求します	<ul style="list-style-type: none">● 「安全運転ファクトブック」の発行● アクサ損害保険が独自に調査・分析したカーライフ情報のご提供● カスタマー&オペレーションコミティの実施
(基本方針3) お客さまへ重要な情報を分かりやすくご提供します	<ul style="list-style-type: none">● お客さま専用マイページに、翌年度の保険料試算機能をご提供● チャットボットサービスの利便性向上
(基本方針4) お客さまのニーズ・ご意向などにお応えし、お客さまに適した保険商品・サービスをご提供します	<ul style="list-style-type: none">● プロダクト・ガバナンスにおける体制整備の取り組み● アクサ生命による法人顧客向け自動車保険の取扱いを開始
(基本方針5) 役員を含む全従業員に「お客さま第一」の意識を醸成するための枠組みを構築します	<ul style="list-style-type: none">● カスタマー・コンプライアンス月間2025の実施● 「お客さま本位の業務運営を実現するための基本方針」に基づいた行動宣言

■ 当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。

URL：https://www.axa-direct.co.jp/company/about_us/comments/fiduciaryduty_policy/

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 Commitments - 私たちの誓い」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アクサのメンバーカンパニーとして、1998年に設立されました。自動車・バイクを販売しており、「アクサダイレクト総合自動車保険」は個人のお客さまに加え、法人のお客さま*にもご提供しています。

*法人のお客さま向けのご契約では、バイク保険は対象外となります。

アクサグループについて

アクサは世界52の国と地域で156,000人の従業員を擁し、9,200万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2025年の売上は1,155億ユーロ、アンダーライニング・アーニングスは84億ユーロにのぼります。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2025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・ブランド & サステナビリティ

電話：03-4335-8565

URL：<https://www.axa-direct.co.jp/>