



# Press release

2021年8月2日

## アクサダイレクト生命 「お客さま本位の業務運営を実現するための基本方針」を改定

アクサダイレクト生命保険株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長兼 CEO：田中勇二郎）は、2021年8月1日付で「お客さま本位の業務運営を実現するための基本方針」を改定しましたのでお知らせいたします。

2017年6月に「お客さま本位の業務運営を実現するための基本方針」を策定してから5年目を迎えますが、今般「消費者志向自主宣言」を当方針に統合することといたしました。改定後の方針内容は添付資料をご参照ください（改定箇所は下線部分となります）。

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、私たちは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。

### アクサダイレクト生命について

アクサダイレクト生命は、2008年4月より営業を開始した日本初のインターネット専業生命保険会社です。アクサ・ホールディングス・ジャパン株式会社のダイレクトビジネスを担う生命保険会社として、アクサ生命、アクサ損害保険と相互に連携し、シンプルで合理的かつ手頃な保険商品、デジタル技術を活用した便利で革新的なサービスをご提供しています。お客さまがいつでもどこでも安心してご契約いただけるよう、様々なタッチポイントで保険選びをサポートしています。

### アクサグループについて

アクサは世界54ヶ国で15万3千人の従業員を擁し、1億500万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2020年度通期の売上は1,032億ユーロ、アンダーライティング・アーニングスは43億ユーロ、2020年12月31日時点における運用資産総額は10,320億ユーロにのびます。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。

\*上記のアクサグループ数値は2020年度のもの

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

アクサダイレクト生命保険株式会社

CEOオフィス 広報

TEL：03-5210-1533 FAX：03-5210-1542

E-mail：communication@axa-direct-life.co.jp

<https://www.axa-direct-life.co.jp/>



添付資料

## お客さま本位の業務運営を実現するための基本方針

策定日：2017年6月22日

改定日：2021年8月1日

アクサダイレクト生命保険株式会社

アクサダイレクト生命保険株式会社（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、公表しています。

1. インターネット技術を活用したビジネスモデルの進化に努めます。
2. お客さまにとってわかりやすく、シンプルで合理的な商品やサービスを提供します。
3. お客さまの利便性を向上させるため、いつでもどこでもアクセスできる環境を構築します。
4. お客さまご自身でご判断いただけるよう、わかりやすく充実した情報提供を実現します。
5. お客さま本位の業務運営を追求するための枠組みを構築します。

この5つの基本方針は、全世界のアクサグループ共通の「Our Commitments - 私たちの誓い」と、「保険を通じてお客さまの人生をお守りし、お客さまの人生をより充実したものとする」という当社の使命に則り策定しています。

また、今年度（2021年）の基本方針改定に当たり、2017年2月に公表した「消費者志向自主宣言」を統合し、「お客さま本位の業務運営を実現するための基本方針」とします。

### Our Commitments - 私たちの誓い

- CUSTOMER FIRST（お客さま第一）  
私たちは、すべての行動をお客さまを思うところから始めます。
- COURAGE（勇気）  
私たちは、他者を勇気づけて行動を促し、自ら学び成長につながる機会を求めます。
- INTEGRITY（誠実）  
私たちは、責任を持ち、常に有言実行を約束します。
- ONE AXA（ひとつのチーム）  
私たちは、多様性と協調性を通じてともに成功することを追求します。素晴らしい判断、革新性に富んだ発想そして持続的な成功は他者の知性、支援、そしてエネルギーなくして実現はできません。

### <5つの基本方針と具体的な取組み例>

1. インターネット技術を活用したビジネスモデルの進化に努めます。

(具体的な取組み例)



- (1) 私たちは、インターネット技術を活用したビジネスモデル自体がお客さま本位であるとの信念のもと、このモデルの進化に努めます。
- (2) 私たちは、常に最新のテクノロジーを活用することによって、お客さまの利便性向上に努めます。

## 2. お客さまにとってわかりやすい、シンプルで合理的な商品やサービスを提供します。

(具体的な取組み例)

- (1) 私たちは、お客さまに納得してお選びいただけるよう、わかりやすくシンプルな商品・サービスを提供します。
- (2) 私たちは、合理的な商品を提供することによって、「お客さまの人生をお守りし、お客さまの人生をより充実したものに」することを目指します。

## 3. お客さまの利便性を向上させるため、いつでもどこでもアクセスできる環境を構築します。

(具体的な取組み例)

- (1) 私たちは、インターネットの利点を最大化し、「いつでも」「どこでも」サービスを受けられる環境を構築し、提供します。
- (2) 私たちは、最新技術を活用した新たなサービスの創出に努め、お客さまのさらなる利便性の向上を目指します。

## 4. お客さまご自身でご判断いただけるよう、わかりやすく充実した情報提供を実現します。

(具体的な取組み例)

- (1) 私たちは、シンプルで合理的な商品・サービスを提供することによって、お客さまがご自身で納得してご検討いただける環境の構築を目指します。
- (2) 私たちは、お客さまの目線にたってわかりやすいWebサイトを作成し、正確で充実した情報提供を行います。

## 5. お客さま本位の業務運営を追求するための枠組みを構築します。

(具体的な取組み例)

- (1) 私たちは、お客さま満足度を経営指標として採り入れ、その向上に取り組みます。
  - (2) 私たちは、お客さま本位の業務運営を促進する「報酬・業績評価体系」を設計・構築します。
  - (3) 私たちは、経営の健全性や公正な募集活動の確保の観点から募集代理店に支払う手数料を適切な水準に設定します。
  - (4) 私たちは、お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引を排除するなど、適切なガバナンス体制を整備します。
  - (5) 私たちは、社員に対してお客さまへ最善の利益を提供するための研修・教育を定期的を実施します。
- 当社の手数料体系や考え方については[こちら](#)でご確認ください。