



Press release

2023年3月9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」に基づく2022年の取組みを公表

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、「お客さま本位の業務運営を実現するための基本方針」に基づき2022年に実施した取組みを公表いたします。

当社は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（以下、当方針）」を策定し、当方針に基づく取組み状況を定期的に公表しています。

2022年もお客さま本位の業務運営をより一層推進するため、5つの基本方針に沿った商品・サービスの開発や拡充に取り組みました。主な取組みとして、「アクサダイレクトの ONE メディカル」に長期入院時の収入保障や11疾病保障を追加したほか、死亡保険金等受取人および指定代理請求人の指定範囲を拡大し、事実婚および同性のパートナーをお申込み時にご指定いただける取扱いを開始いたしました。

2022年の取組み概要は以下のとおりです。

| 基本方針 | 2022年取組み概要 |
|---|--|
| 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。 | <ul style="list-style-type: none">給付金オンライン請求手続きの取扱い商品の拡大お客さま専用ページ「Emma by アクサ」のセキュリティ強化 |
| 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。 | <ul style="list-style-type: none">「アクサダイレクトの ONE メディカル」に長期入院時の収入減少に備える「継続入院時収入支援特約 A」および11疾病などに備える「特定疾病一時金給付特約 A」を追加死亡保険金等受取人および指定代理請求人の指定範囲を拡大 |
| 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。 | <ul style="list-style-type: none">通訳オペレーターを介したビデオ通話による手話通訳サービスの開始 |



| | |
|--|--|
| 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。 | <ul style="list-style-type: none">• 保険料見積りウェブページのリニューアル• 生命保険料控除証明書に関する特設ページの公開• 給付金オンライン請求手続きご説明動画の公開 |
| 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。 | <ul style="list-style-type: none">• カスタマー・コンプライアンス月間 2022 の実施• お客さま満足度のウェブサイトへの公開 |

2022 年取組みの詳細は、[こちら](#)からご覧いただけます。

当方針は、[こちら](#)に掲載しています。

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パーパス「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。」を体現し、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アクサのメンバーカンパニーです。アクサ・ホールディングス・ジャパン株式会社傘下における主に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 50 の国と地域で 14 万 9 千人の従業員を擁し、9 千 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 2021 年度通期の売上は 999 億ユーロ、アンダーライティング・アーニングスは 68 億ユーロ、2021 年 12 月 31 日時点における運用資産総額は 1 兆 510 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。

*アクサグループの数値は 2021 年度時点のものです。

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

アクサダイレクト生命保険株式会社
経営企画部

TEL : 03-5210-1533

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