



トップメッセージ

平素より格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

当社は、モバイル端末の特性を最大限活用するとともに、KDDIグループが展開している様々なコンテンツ・サービスと融合し、お客さまの生活に密着した保険サービスを提供することで、お客さまのライフスタイルを支援し、よりお客さまに近い保険会社となることを目指し、2010年に設立されました。

以来、「自転車向け保険」や「携帯端末向け保険」、「ペットの保険」、「旅行の保険(海外・国内)」など、お客さまの生活に密着した保険商品・サービスを提供することで、生活意識やライフスタイルの変化がもたらすお客さまニーズの多様化にお応えしてまいりました。

2024年度には、当社の主軸商品である「自転車向け保険」において、「自転車ロードサービス」のサービス提供時間を短縮するため、「自転車の日」アプリの改修を行ったほか、自転車の安全利用に関する協定を締結している自治体と連携した自転車保険の加入義務、自転車乗車時のヘルメット着用義務の周知活動や、都立高校の生徒への自転車用ヘルメット保管用ネットの寄贈等の取り組みを進めました。

また、これまでKDDI株式会社が提供している「Pontaパス」の利用者向けに、iOSのスマートフォンやタブレットが故障・紛失した際の修理・交換費用を補償する保険を提供してまいりましたが、2025年2月より、新たにAndroidのスマートフォン、タブレットを対象とする保険の提供を開始しております。

社会情勢の変化やデジタル技術の進化などを背景に、日常生活を取り巻く新たなリスクが顕在化し、お客さまの保険ニーズも多様化しています。また、生活のあらゆるシーンに通信が溶け込んでいく中で、新しい商品やサービスが次々に生まれ、多様なライフスタイルの実現につながっています。

これからも当社は、デジタル技術を駆使し、通信と一体となった保険商品・サービスの開発に取り組むことにより、お客さま一人ひとりの生活をより手軽に、より安全で安心できるものになるよう貢献してまいります。

今後とも、皆さまの変わらぬご支援を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

代表取締役社長 **中井 武志**

Contents

au損保の現状 2025

- 01 トップメッセージ
- 02 au損保のあゆみ
- 03 auフィナンシャルグループの全体像
- 04 中期事業計画2022
- 06 お客さま第一の業務運営に関する方針
- 08 「お客さま第一の業務運営に関する方針」に基づく2024年度の取組状況
- 14 トピックス
- 16 サステナビリティ

経営について

- 22 代表的な経営指標等
- 23 品質向上活動
- 25 勧誘方針
- 25 個人情報保護
- 32 情報開示
- 33 コーポレート・ガバナンスの状況
- 39 コンプライアンス
- 40 リスク管理
- 42 内部監査および社外監査・検査

保険商品・サービス

- 43 取扱商品と新商品開発・改定
- 45 保険の仕組み
- 46 ご契約手続きの流れ
- 47 保険金
- 49 損害サービス
- 51 お客さまサポート体制

業績データ

- 52 事業の状況
- 65 経理の状況

会社概況

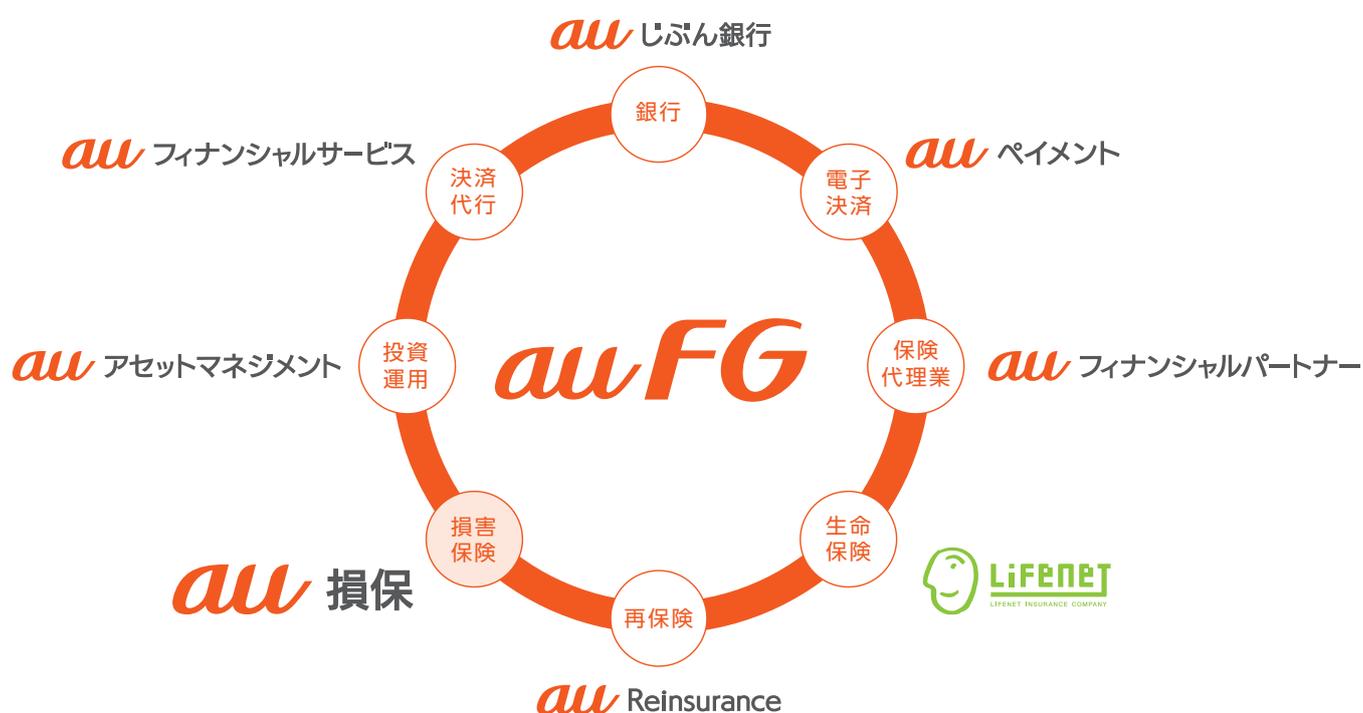
- 74 組織
- 75 主要な業務、株式の状況
- 76 役員・従業員・設備の状況

au損保のあゆみ

-
- A vertical timeline on the left side of the page, marked with orange circles, indicates the years and months of key events. The text to the right of the timeline describes each event.
- 2010年 2月** あいおい損害保険株式会社(現あいおいニッセイ同和損害保険株式会社、以下「AD社」とKDDI株式会社(以下「KDDI社」)により「モバイル損保設立準備株式会社」として設立
資本金3億円(AD社67%、KDDI社33%)
 - 9月** 増資(増資後の資本金、資本準備金合わせて45億円)
 - 2011年 2月** 損害保険事業免許取得
 - 3月** 社名を「au損害保険株式会社」に変更
 - 5月** 営業開始
(開業記念自転車プラン、スタンダード傷害保険、国内旅行傷害保険発売)
 - 11月** 海外旅行保険を販売開始
 - 2014年 4月** ペット医療費用保険を販売開始
 - 10月** AD社代理店を通じて販売する「保険募集の再委託制度」スタート
 - 2016年 3月** 大阪府と自転車の安全な利用促進に関する協定(以下「協定」)締結
さらに同年、東京都、埼玉県とも協定締結(以降、自治体との協定締結を進める)
 - 2017年 3月** クレジットカード用旅行傷害保険(国内旅行・海外旅行)を販売開始
 - 2018年 4月** 増資(増資後の資本金、資本準備金合わせて60億円)
 - 2019年 5月** 東京都がau損保を「東京都自転車安全利用サポーター」に認定
 - 7月** 資本異動(KDDI社51%、AD社49%)
 - 9月** 神奈川県と連携し、自転車交通安全官民連携プロジェクトを発足
 - 12月** 株主異動(KDDI社→auフィナンシャルホールディングス株式会社)
 - 2020年 4月** KDDI「au自転車サポート」向け包括契約の提供開始
 - 7月** コーポレートステートメント
「Discoverからはじめよう。」を制定
 - 2021年 5月** 開業10周年
 - 2022年 2月** がん保険・介護保険分野に参入(「団体総合生活補償保険」の販売開始)
 - 3月** 法人向け損害保険の取扱範囲拡大(AD社法人向け商品の代理販売)
 - 2024年 3月** KDDI「auわんにゃんサポート」向け包括契約の提供開始
 - 5月** スタンダード傷害保険・ペット医療費用保険の自動継続特約開始
 - 12月** 公益社団法人日本ユネスコ協会連盟と「持続可能な社会の実現に関する連携協定」を締結
経済産業省の「DX認定事業者」に認定
 - 2025年 6月** 海外旅行保険を全面リニューアル
海外旅行キャンセル保険を販売開始

auフィナンシャルグループの全体像

すべての人にとって金融をもっと身近なものにする
「つながる金融。」の実現へ



auフィナンシャルグループ(auFG)は、2019年4月に中間金融持株会社として設立されたauフィナンシャルホールディングス株式会社を中心とする、銀行・決済・資産運用・保険が集約された総合金融グループであり、KDDI株式会社が決済・金融事業の強化を目的として掲げた「スマートマネー構想」*を推進しています。

当社は2019年12月より、auフィナンシャルグループの一員として、損害保険事業を担っています。

※ 「スマートマネー構想」

auフィナンシャルグループは、KDDI株式会社とともに、お客さまの生活の中心となったスマートフォンをあらゆる金融サービスの入り口とし、お客さまにスマホ・セントリックな決済・金融体験を総合的に提供する「スマートマネー構想」*を推進しています。

中期事業計画2022

「デジタル化社会に適応しお客さまに最適なCXを提供しつづける」ことを目指して
中期事業計画2022を定めています。

事業環境想定

コロナ禍からの正常化に向けた社会や経済の動き、デジタル技術の進化によるビジネスモデルの変化や少子高齢化による人口構造の変化など、個人や企業を取り巻く環境はこれまでとは比較にならないスピードで大きく変化しております。このような変化に伴い、お客さまニーズの多様化や新たなリスクの顕在化などの動きもあり、柔軟かつ迅速な対応が一層求められています。

このような環境の急速な変化に対応するため、当社は「中期事業計画2022」の計画期間を1年延長(2022年度～2025年度)しました。

中期事業計画の全体像

このような環境想定を踏まえ、中期事業計画2022における経営ビジョン(目指す姿)を、「デジタル化社会に適応しお客さまに最適なCX(カスタマーエクスペリエンス)を提供しつづける」とし、それを実現するための成長戦略として、既存事業の深化と新規事業の探索・拡大を掲げました。KDDIグループやauFGと連携したデータドリブンマーケティングを実践し、当社ならではのCXを創造することにより、成長戦略を加速していきます。また、成長戦略を支える経営基盤整備として、①人財育成・EX(エンployeeエクスペリエンス:従業員体験価値)向上、②DX(デジタルトランスフォーメーション)推進および③コンプライアンス・プログラムの実践の3つを柱に掲げています。これらの戦略実行の効果として、当社に対するお客さまの満足度の更なる向上とともに、営業面/財務面における数値目標を達成してまいります。



成長戦略

I 既存事業の深化

当社はこれまでWebを中心に展開している保険会社として、自社データを活用したお客さまへのアプローチを行ってきましたが、今後はお客さまにとっての体験価値であるCX向上に向け、KDDIグループやauFGと連携し、デジタル技術を活用した適時適切な情報提供や商品提案を含めマーケティングの高度化を目指してまいります。

II 新規事業の探索・拡大

デジタル技術の進展を新たなビジネスモデル創出の機会と捉え、デジタル技術とデータを組み合わせることにより保険ニーズを的確に捉え、新たな保険商品やサービスを提供してまいります。

経営基盤整備

1 人財育成・EX向上

成長戦略を支える経営基盤として最も重要な人財については、特にデータやデジタル技術を活用できる人財、すなわちDX人財を定義し、成長戦略と整合性の取れた人財確保・育成を行ってまいります。また、持続的な成長を可能にする企業文化を醸成するため、EXの向上に向けた取り組みを推進してまいります。

2 DX推進

当社は既にオンラインでお客さまからのお申込みや契約情報のご確認等が行えますが、お客さまから見てより分かりやすい表記、画面や操作性等UI/UX(ユーザーインターフェース・ユーザーエクスペリエンス)の改善に加え、経営ビジョン(目指す姿)の実現に向け、システムやネットワークの堅牢性を担保しつつ、お客さまニーズや事業環境の変化に迅速に対応できるITシステムの開発・運用を行ってまいります。

DX人財の確保・育成状況や業務プロセスのデジタル化につきましては、それぞれ目標を設けて取り組みを推進するとともに、その達成度を定期的に測定してまいります。

なお、コンプライアンス・プログラムの実践については、P.33以降に掲載しております。

お客さま第一の業務運営に関する方針

当社は、お客さま一人ひとりを大切に、お客さまからの確かな信頼によって選ばれる会社を目指し、以下の方針を制定し、お客さま第一の業務運営の更なる推進に努めてまいります。

方針

1

全役職員が「お客さま第一」を意識し、 お客さまに安心と満足を提供します

当社は、全役職員が「お客さま第一」に明るく生き生きと働くことで、すべての「お客さまの安心と満足」を実現するよう努めてまいります。

方針

2

お客さまニーズに応える商品・サービスを提供します

当社は、「お客さまの安心と満足」を実現するために、社会環境の変化に伴う新しいリスクや多様化するお客さまニーズに迅速かつ柔軟に対応した商品・サービスを開発し、提供してまいります。

方針

3

ご契約へのご理解・ご納得を得られる説明に努めます

当社は、お客さまがニーズに合った最適な商品を選択し、安心と満足を実感いただけるよう、適正な保険募集およびご契約後の対応を行ってまいります。

- (1)お客さまに商品内容を十分ご理解いただけるよう、説明方法等について工夫し、分かりやすい説明に努めてまいります。
- (2)お客さまのご意向に沿った適切な商品を選択いただけるよう、お客さまにとって見やすく、分かりやすい説明に努めてまいります。また、当社のインターネットを通じた販売方法は、お客さまがご自身の都合の良い場所・良い時間にご契約することが可能となっています。
- (3)ご契約後も、ご契約の継続・変更・解約等を迅速かつ適切に行い、お客さまの利便性の向上に取り組んでまいります。

方針

4

代理店によるサービスの品質向上に取り組めます

当社は、代理店を通じた販売においては、「お客さまの安心と満足」を実現するために、代理店への委託を判断する際の事前審査や委託後の継続的な教育・指導を通じて、サービスの品質向上に取り組んでまいります。

方針

5

お客さまに寄り添った事故対応を実践します

当社は、常に「お客さま第一」の視点に立ち、事故に遭われたお客さまならびにお相手への説明責任および保険金の支払責任を果たすよう努めてまいります。

方針

6

お客さまの利益を不当に害することのないよう 適切に業務を行います

当社は、当社が行う取引に関し、お客さまの利益が不当に害されることがないように、利益相反のおそれのある取引を管理し、適切に業務を行ってまいります。

方針

7

お客さまの声に真摯に耳を傾け、改善に活かします

当社は、お客さまの声を幅広くお伺いするとともに、寄せられたすべてのお客さまの声に真摯に耳を傾け、迅速かつ適切に対応してまいります。

また、お客さまの声を品質の向上・お客さま満足度の向上に活かしてまいります。

方針

8

全役職員が「お客さま第一」の対応を実践します

当社は、「お客さま第一」を意識した誠実・親切・丁寧な対応がすべての役職員に実践されるよう指導と教育に継続して取り組んでまいります。

また、社員一人ひとりの取組みを評価する仕組み作りや研修を通じて風土の醸成を図ってまいります。

「お客さま第一の業務運営に関する方針」に基づく2024年度の取組状況

「お客さま第一の業務運営に関する方針」に基づく2024年度の取組状況と客観的な評価指標は以下のとおりです。今後ともお客さま一人ひとりに安心と満足をお届けし、お客さまから確かな信頼によって選ばれる会社を目指してお客さま第一の業務運営の推進に努めてまいります。

1. 『お客さま第一の業務運営』の取組

対応する方針

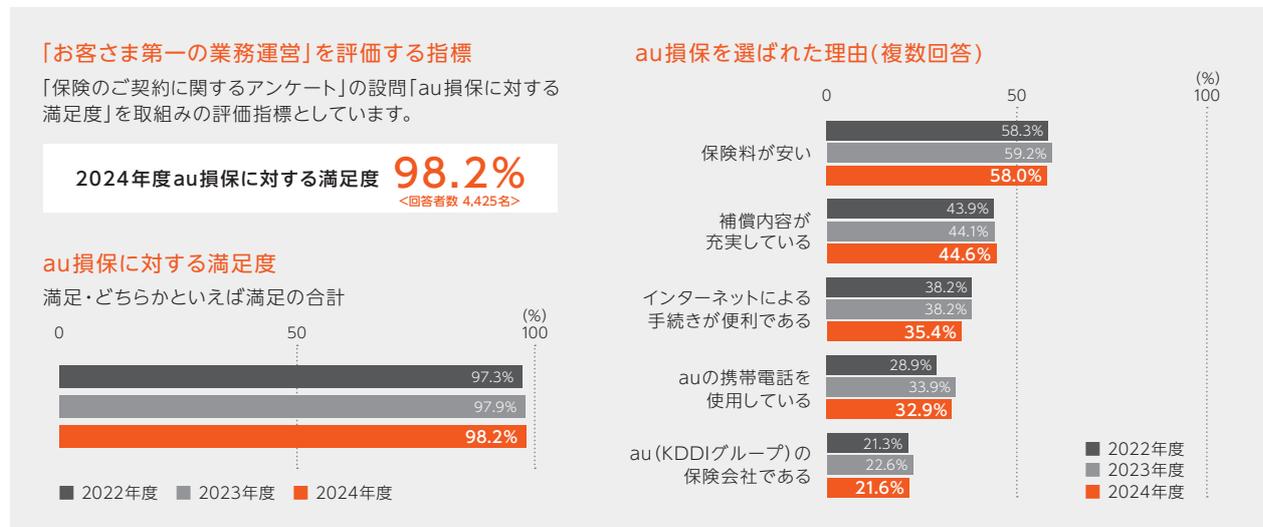
- 方針 1 全役職員が「お客さま第一」を意識し、お客さまに安心と満足を提供します
- 方針 4 代理店によるサービスの品質向上に取り組めます
- 方針 8 全役職員が「お客さま第一」の対応を実践します

お客さまに安心と満足を提供する取組

「お客さま第一」を意識し、お客さまに安心と満足を提供

「お客さま第一」を常に意識し、お客さまから信頼によって選ばれる会社となるよう、全役職員が誠実・親切・丁寧な対応の実現に向けて努めています。

保険のご契約に関するアンケート



代理店によるサービス品質向上の取組

代理店への指導・支援

全代理店を対象に毎年実施する代理店監査を通じて、代理店の適正な保険募集体制の整備を指導・支援しています。

全役職員が「お客さま第一」の対応を実践するための取組

「お客さま第一」の浸透

2020年度に制定した「コーポレートステートメント」に基づき、「お客さま第一」の対応を全役職員が共有するとともに、経営陣からの継続的なメッセージの発信や各種研修等を通じて「お客さま第一」の意識の定着を図っています。

2. 『お客さまニーズにお応えする商品・サービスの提供』の取組

対応する方針

方針 2 お客さまニーズに応える商品・サービスを提供します

お客さまニーズにお応えする商品・サービスの提供の取組

持続的かつ安定的に提供できる商品・サービスの開発・管理

当社は、商品開発にあたりお客さまニーズを的確に把握するとともに、商品の持続可能性や合理性等を確認して提供しています。また、お客さまのニーズ・課題に対応している商品・サービスであるかを定期的に検証するなど、適切に商品管理態勢を整備しています。

Pontaパス Android携帯端末補償の提供

当社では、KDDI株式会社が提供している「Pontaパス」、^{〔注1〕}「Pontaパスライト」に付随する保険を2019年12月より提供しています。携帯端末の修理補償(故障紛失サポート)に加入していないユーザーの携帯端末も補償します。

本保険では、動産総合保険に「端末修理費用特約(A)」^{〔注2〕}または「端末修理費用特約(B)」^{〔注3〕}を付帯することにより補償を行っていますが、保険の対象としてApple社が販売するiPhone、iPadの携帯端末を補償する保険であり、その他の携帯端末は保険の対象外となっております。

今般、KDDI株式会社が「Pontaパス」、「Pontaパスライト」で補償する携帯端末の対象をAndroid携帯端末に拡大することに伴い、動産総合保険の「端末修理費用特約(A)」および「端末修理費用特約(B)」の商品改定を行い、2025年2月からAndroid携帯端末を保険の対象に含め、より広いユーザーの携帯端末を補償する契約の販売を開始しました。

当社は、約1,500万人が利用している「Pontaパス」、「Pontaパスライト」をはじめ、今後もKDDI株式会社の提供するサービスを保険でカバーし、お客さまの満足度を向上する取組を継続してまいります。

〔注1〕映像・音楽・書籍などのエンタメコンテンツの利用のほか、「オトク」「楽しい」「安心」なサービスをご利用いただけるサービスです。
auユーザー以外も加入可能です。2024年10月に、従来の「auスマートパスプレミアム」、「auスマートパス」から名称が変更になりました。
〔注2〕auユーザーおよびUQモバイルユーザー向けの特約です。
〔注3〕au、UQモバイル以外のオープンユーザー向けの特約です。

お客さまニーズを把握するための市場調査

当社では各種市場調査を行い、お客さまニーズの把握に努めるとともに、その結果をホームページで公表しています。

自転車保険加入率 調査

2018年度より実施しており、毎年多くの反響をいただいている自転車保険の加入率調査を今年度も実施しました。(2025年3月)

自転車保険加入率 (回答者数 14,737名)

	2024年度調査	2023年度調査	2022年度調査	2021年度調査	2020年度調査	2019年度調査	2018年度調査
全国の加入率	65.6%	65.6%	63.5%	62.6%	59.5%	57.3%	56.0%
全国の加入率 前年度差	0.0ポイント	+2.1ポイント	+0.9ポイント	+3.1ポイント	+2.2ポイント	+1.3ポイント	-
義務化地域の 加入率	67.5%	67.7%	66.1%	66.5%	65.3%	65.6%	64.3%
非義務化地域の 加入率	51.3%	50.9%	49.0%	49.1%	48.7%	49.6%	49.8%

※加入率=「加入している」「おそらく加入している」の合計回答者数/各都道府県の全回答者数
※小数点第2位以下を四捨五入

ヘルメット着用率 調査

2023年4月に自転車利用時のヘルメット着用が全年齢で努力義務化されたことを受け、今年度も継続してヘルメットの着用率を調査しました。(2025年3月)

3.『お客さまに寄り添った事故対応』の取組

対応する方針

方針 5 お客さまに寄り添った事故対応を実践します

お客さまに寄り添った事故対応の取組

親切・丁寧な損害サービスの提供

親切・丁寧な対応の実践と迅速な保険金支払を行うことで、お客さまの満足度向上を目指しており、「保険金お支払に関するアンケート」における「総合満足度」は、毎年95%以上の評価をいただいています。

プロフェッショナルな事故対応サービス

お客さまにより安心いただくために、品質の高い事故対応サービスを迅速に提供できるよう、損害サービス体制を構築しています。あいおいニッセイ同和損害保険株式会社の全国の損害サービス網をはじめとする各社との提携により、確かに迅速、きめ細かなお客さま対応と早期の事故解決に努めています。

お客さまの利便性を高める取組

- ・お客さまのご都合のよい時間にいつでも当社担当者へコンタクトいただけるよう、デジタルコミュニケーションツールの活用拡大に努めています。
- ・ペット保険では、ペット保険金請求用「アニポスアプリ」により、スマートフォンによる保険金請求が可能となっており、多くのお客さまにご利用いただいています。

保険金支払審査

保険金支払い部門から独立した「保険金審査室」が、保険金のお支払い対象外とした事案の判断が適切か、また、お支払いすべき保険金が正しく支払われているか等を毎月検証しています。

保険金お支払に関するアンケート

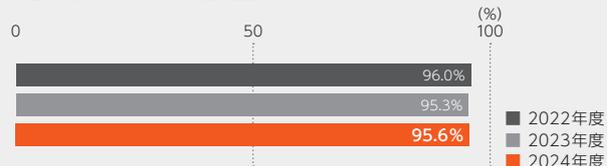
「親切・丁寧な損害サービスの提供」を評価する指標

「保険金お支払に関するアンケート」の設定「総合満足度」を、取組みの評価指標としています。

2024年度 総合満足度 **95.6%**
<回答者数 1,148名>

総合満足度

(満足・どちらかといえば満足の合計)



4.『お客様の利益を不当に害することのない適切な業務運営』の取組

対応する方針

方針 6 お客様の利益を不当に害することのないよう適切に業務を行います

お客様の利益を不当に害することのない適切な業務運営に向けた取組

社内の管理態勢の整備

「利益相反管理方針」を策定し、方針に基づいた規程・マニュアル等を整備するとともに、社内の体制を整備・構築することで、「お客様の利益を不当に害するおそれのある取引」の把握・管理を行っています。

- ・コンプライアンス部を利益相反管理統括部署とし、管理態勢の適切性を定期的に検証し、必要に応じて見直しを行っています。
- ・「お客様の利益を不当に害するおそれのある取引」の管理対象となる会社の範囲、および対象となる取引の類型を定め、管理を行っています。
- ・「お客様の利益を不当に害するおそれのある取引」が認められたときは、社内ルールに従い、適切な対応措置を講じます。

社内への周知・徹底

「お客様の利益を不当に害するおそれのある取引」を適切に把握・管理するため定期的に全社一斉点検を実施するとともに、周知・徹底を図っています。

2024年度の取り組み状況

2024年度もお客様の利益を不当に害するおそれのある取引発生の有無、ならびに管理態勢の適切性について検証し、問題がないことを確認しています。

5.『ご契約内容等の適切な説明ならびにお客さまの声を活かした業務改善』の取組

対応する方針

方針 3 ご契約へのご理解・ご納得を得られる説明に努めます

方針 7 お客さまの声に真摯に耳を傾け、改善に活かします

ご契約内容をご理解・ご納得いただくための取組

お客さま向け照会窓口の設置

お客さま向けに電話・メール等による照会窓口を設置し、お客さまのご意向に沿った商品のご案内や、商品内容をご理解いただけるよう丁寧な説明を行っています。

保険のご契約に関するアンケート

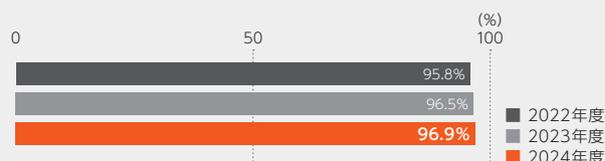
「補償内容の説明の分かりやすさ」を評価する指標

「保険のご契約に関するアンケート」の設問「補償内容の説明の分かりやすさ」を、取組みの評価指標としています。

2024年度 補償内容の説明の分かりやすさ **96.9%**
<回答者数 4,425名>

補償内容の説明の分かりやすさ

(分かりやすかった・どちらかといえば分かりやすかったの合計)



カスタマーセンターお問い合わせアンケート

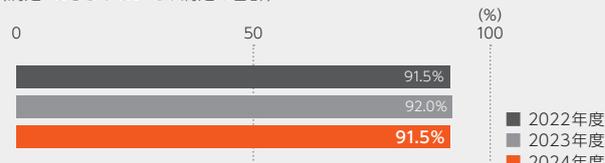
「お客さまへの対応」を評価する指標

「カスタマーセンターお問い合わせアンケート」の設問「照会窓口担当者(コミュニケーター)のお客さま対応に関する満足度」を、取組みの評価指標としています。

2024年度 コミュニケーターの対応満足度 **91.5%**
<回答者数 117名>

コミュニケーターの対応満足度

(満足・どちらかといえば満足の合計)



お客さまの声に真摯に耳を傾け、改善に活かす取組

お客さまの声を業務改善に活かす取組

「お客さまの声」に基づき業務等の改善を検討する社内審議体「お客さまの声検討会」では、毎月の「お客さまの声」を分析し、業務を所管する部門に対し改善を要請しています。また、その改善結果が「お客さまの声」に十分応えられているかの検証も行うなど、改善の品質向上にも努めています。

改善・検討を行った件数

「お客さまの声を業務改善に活かす取組」を評価する指標

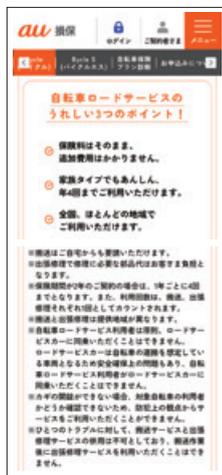
お客さまの声に基づく「要改善と認識し改善・検討を行った件数」を、取組みの評価指標としています。

2024年度
お客さまの声に基づく改善・検討を行った件数 **12件**

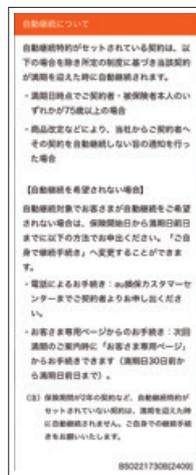
お客様の声に基づく改善事例

2024年度に実施したお客様の声に基づく主な改善取組は、次のとおりです。

お客様の声	改善内容
「自転車ロードサービス」の「搬送サービス」と「出張修理サービス」は併用できないということが、よく理解できなかった。ホームページの記載を、もう少しわかりやすくしてほしい。	「自転車ロードサービス」のページに、以下を追加しました。 ・「ひとつのトラブルに対して、搬送サービスと出張修理サービスの併用は不可としており、搬送作業後に出張修理サービスを利用いただくことはできません。」
保険の継続手続き時に、自動継続を停止することができるということが、わかりづらい。	継続申込画面の「自動継続を希望されない場合」の手続き方法を追加しました。
au損保の申込時に登録した「お客さま情報」は、auIDの「会員情報」と連動していないことが書かれていない。	申込画面「お客さま情報入力」のページに、以下の注意文言を追加しました。 ・「※au損保にご登録の情報を表示しています。(auIDの情報とは連動していません)」



HP「自転車ロードサービス」のページ



HP「申込画面」のページ (自動継続)



HP「申込画面」のページ (お客さま情報入力)

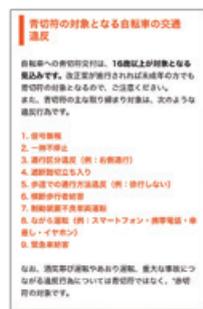
お客様体験価値の向上に向けた取組

お客様体験価値の向上に向けた取組

当社では、定期的の実施しているお客様アンケート調査の結果をもとに、お取引の利便性向上や各種サービスの改善、お客様体験向上に取組んでいます。

有益な情報のメルマガを配信

2024年度には29本のメルマガを配信。(自転車関連18本、ペット関連11本) 自転車の交通違反に対して青切符が導入されることや、自転車運転者講習の違反対象が拡充されることなど、その時々でニュースになったテーマに合わせて、タイムリーで有益な情報発信を年間を通して実施しました。また、メルマガ内に設置した5段階評価も参考にして、有益な情報の提供に取組んでいます。



「自転車の日」アプリの改修

自転車ロードサービスのサービス提供時間を短縮するため、「自転車の日」アプリの改修を行いました。これにより、アプリからロードサービス要請いただいた場合のサービス提供時間が約5分短縮されました。(2024年8月)



トピックス

Pontaパス会員向け Android修理代金サポートの提供

各種エンタメやおトクなクーポンなど様々なコンテンツを配信しているKDDIの人気サービス「Pontaパス」の新特典として、「Android修理代金サポート」がスタートしました。(2025年2月)

Androidのスマホ・タブレットが故障・紛失した際に係る修理・交換にかかった費用を補償するサービスで、au損保が保険を提供しています。これまではiOSのスマホ・タブレット向けに展開されていましたが、この新特典によりPontaパス会員は端末のOSを問わずに補償が受けられるようになり、予期せぬ故障・紛失時の金銭的負担が軽減され、あんしんしてスマホをご利用いただけるようになりました。



「おもいでケータイ再起動」に参加

電源の入らなくなった古い携帯電話を再起動するKDDIの人気イベント「おもいでケータイ再起動」を、ペットオーナー向けイベントとしてKDDIと共同開催。多くの方にペット同伴でご来場いただきました。(2024年10月)

復活した携帯電話からプリントアウトしたペットの写真を、au損保のペット保険のTVCMで好評いただいたキャラクターデザインのフォトフレームとともに記念品としてお持ち帰りいただいたり、復活した写真を壁面に投影して記念撮影をしたりと、ご家族全員で新しい思い出を作っていただけるイベントになりました。



公益社団法人日本ユネスコ協会連盟と「持続可能な社会の実現に関する連携協定」を締結

当社は「世界遺産活動」等を推進する公益社団法人日本ユネスコ協会連盟(以下、日本ユネスコ協会連盟)のビジョンに賛同し、サステナビリティに関する取り組みの一環として、「持続可能な社会の実現に関する連携協定」を締結いたしました。(2024年12月)

なお、日本ユネスコ協会連盟が民間企業と連携協定を締結するのは、初めてのこととなります。



公益社団法人
日本ユネスコ協会連盟

au 損保

「海外旅行の保険」の販売数に応じた寄付

日本ユネスコ協会連盟の「世界遺産活動」に寄付され、主に途上国の世界遺産の保護・保全支援のためにお役立ていただきます。

「国内旅行の保険」の販売数に応じた寄付

日本ユネスコ協会連盟の「未来遺産運動」に寄付され、日本の自然や文化の保護・保全支援のためにお役立ていただきます。

当社従業員からの日本ユネスコ協会連盟への募金に、同額を上乗せるマッチングギフト制度を導入

当社従業員に、給与天引き等による日本ユネスコ協会連盟への募金を呼びかけるとともに、その同額を当社が上乗せるマッチングギフト制度を導入いたしました。

(注)本取り組みによる寄付は、当社から日本ユネスコ協会連盟に対して行うものです。ご契約者さまに新たなご負担はなく、保険料は従来の「海外旅行の保険」、「国内旅行の保険」と同じです。



経済産業省が定める「DX認定事業者」に認定

当社は経済産業省が定める「DX認定事業者」に認定されました。(2024年12月)

DX認定制度は、「情報処理の促進に関する法律」に基づき、経営ビジョンの策定やDX戦略実現に向けた体制の整備など、DXを推進するための準備が整っている事業者を経済産業省が認定する制度です。

当社は、データやデジタル技術を活用して持続的成長・企業価値向上を図るため、2つの重点テーマに取り組んでいます。

- ・マーケティング強化とデジタル基盤整備、データ活用によるお客さま満足度向上
- ・お客さまのニーズに応じた新商品・サービスの提供、業務の効率化

今後も皆さまのライフスタイルに寄り添い、安心・安全な毎日をサポートしてまいります。



サステナビリティ

au損保のサステナビリティについて

当社は「デジタル化社会に適応しお客さまに最適なCXを提供しつづける」ことを目指して中期事業計画を定めています。この目指す姿を実現するため、成長戦略と経営基盤整備両面での取り組みを進めていますが、この活動は企業として持続可能な社会の実現に貢献することが前提になると考えています。当社が一員となっているauフィナンシャルグループのサステナビリティ経営方針をもとに、中長期的な視点で社会課題と当社の経営の重要度を総合的に網羅した重要課題(マテリアリティ)を策定しました。

重要課題(マテリアリティ)

1

新しい安心の創造、リスク低減の取り組み

見過ごされがちな細かなリスク、世の中の変化にともなう新しいニーズと向き合うことで、お客さまに最適な保険商品・サービスを開発します。また併せて関係機関やパートナー企業と連携してリスク低減に向けた取り組み(自転車利用の安全啓発等)を推進します。

2

お客さま体験価値の向上とアクセシビリティの確保

デジタル技術を活用したイノベーションを推進し、新たなお客さま体験価値を創出するとともに、すべての人にとってアクセス可能なフロントエンド(お客さま接点)を構築します。

3

レジリエントな企業態勢と経営基盤の確立

社会課題の複雑化・多様化により不確実性が高まる中、オペレーショナル・レジリエンス(業務の強靭性)の実効性を確保し、より安心・安全な保険商品・サービスを提供します。

4

全従業員の幸福の追求

従業員が生き生きと意欲的に働ける環境づくりを推進するとともに、多様な従業員の能力発揮・成長を通じて、マルチステークホルダーの期待に応えます。

5

気候変動への対応

auフィナンシャルグループの目標(2030年度カーボンニュートラル達成)に向けて、各種手続きのペーパーレス化を含む省エネ・省資源活動に取り組みます。

1

新しい安心の創造、リスク低減の取り組み

見過ごされがちな細かなリスク、世の中の変化にともなう新しいニーズと向き合うことで、お客さまに最適な保険商品・サービスを開発します。また併せて関係機関やパートナー企業と連携してリスク低減に向けた取り組み(自転車利用の安全啓発等)を推進します。

自転車の安全利用に関する取り組み

当社は各地の自治体との「自転車の安全利用に関する協定」に基づく寄付金等を通じて、自治体による条例周知や、自転車の安全利用推進活動をサポートしています。

2024年度の事例としては、都立高校の生徒へ自転車用ヘルメット保管用ネット等の寄贈を行いました。

また、当社の自転車安全利用推進活動として、大阪府内の自転車の安全利用啓発を行う「ジテシラProject」参画企業での「ABCラジオまつり」へのブース出展(2024年11月)や、自転車の利用を総合的に進める東京都のイベント「GRAND CYCLE TOKYO」へのブース出展(2024年12月)等、各自治体と連携して、自転車保険の加入義務や自転車乗用中のヘルメット着用の必要性を周知する活動を行っています。



3

レジリエントな企業態勢と経営基盤の確立

社会課題の複雑化・多様化により不確実性が高まる中、オペレーショナル・レジリエンス(業務の強靭性)の実効性を確保し、より安心・安全な保険商品・サービスを提供します。

内部統制システムの運用

当社は「内部統制システムに関する基本方針」に基づいて、透明性と牽制機能を備えた経営体制を構築することにより、当社、KDDI・auフィナンシャルグループ、MS&ADインシュアランスグループ全体の企業価値向上に努めています。(「内部統制システムに関する基本方針」および運用状況はP33に掲載しています。)

リスク管理とERM経営の実践

当社は「リスク管理方針」に基づき、多様化・複雑化する経営上のリスクを正確に把握・評価し、適切に管理を行っています。また、ERM経営の推進により企業価値の持続的な向上を目指しています。(「ERM経営推進の取り組み」と「リスク管理」についてはP40に掲載しています。)

「リスク選好方針」を踏まえて策定した中期事業計画を遂行する中で、リスク選好状況のモニタリング・評価を行い、必要に応じて計画等の見直しを実施しています。

不確実な未来の機会と脅威をとらえた経営の意思決定が可能となるように、このサイクル(経営のPDCA)を高速化・効率化することで、ERMの高度化に努めています。

お客さま情報の保護とシステムの正常稼働維持

当社は、「お客さまの情報の取扱いに係る基本方針(プライバシーポリシー)」に基づき、個人情報の保護と適正な取扱いに努めています。特に、サイバーリスクの増大に伴いサイバーセキュリティ対策を強化し、システムの正常かつ安定的な稼働維持に努めています。(「お客さまの情報の取扱いに係る基本方針」はP25に掲載しています。)

4

全従業員の幸福の追求

従業員が生き生きと意欲的に働ける環境づくりを推進するとともに、多様な従業員の能力発揮・成長を通じて、マルチステークホルダーの期待に応えます。

LGBTQ+理解・支援

当社では、同性パートナーおよびその子供も家族と認め、休暇・慶事制度の適用対象とする等の社内制度を設けています。また、LGBTQ+等の性的マイノリティに関する社員の理解促進を図る研修等の実施や、アライ(支援社員)の輪の拡大に向けた取り組みを継続的に行っています。全国最大規模のイベント「東京レインボープライド」(TRP)への参加や各地のイベントへの寄付活動も行っており、これらの取り組みに対して評価指標「PRIDE指標」において、最高位「ゴールド」を2024年11月14日に3年連続で受賞しました。

work with Pride



健康経営の取り組み

当社では、社員の健康は本人・家族の幸福の基礎であるとともに、活力ある職場づくりにも不可欠であると考え、社員が心身ともに健康的に、安心して働ける職場環境を整えるため、健康経営を推進しています。社員の自立した健康管理を支援する取り組みとして、健康管理に関連する情報の定期的な配信、健康相談窓口の社内外への設置等を行っています。また、2022年6月に健康企業宣言を行い、2025年3月に「健康経営優良法人2025」に2年連続で認定されました。



人的資本経営の推進

社員を重要な資本として捉え、auフィナンシャルグループ共通研修ツールや当社固有の課題解消のための各種研修を通じた能力開発、適切な報酬体系やモチベーション向上のための人事制度見直し、社員と上司間での能力開発のためのオープンなコミュニケーションとフィードバック、柔軟な働き方実現によるワークライフバランスの推進、さらにDEI(ダイバーシティ、エクイティ、インクルージョン)を尊重した組織文化の構築等、様々な活動を通じて従業員の満足度や生産性を向上させ、組織の競争力向上を目指しています。

ワークライフバランス向上に向けた取り組み

社員のワークライフバランス向上が、社員の満足度やパフォーマンスを向上させるだけでなく、組織全体の生産性と競争力向上につながるものと考え、多様な勤務体制や休暇制度を設けて運用しています。

育児や介護と仕事を両立する社員等、多様な社員が活躍できるよう、短時間勤務、時差出勤、テレワーク活用による効率的な業務遂行が可能な環境を提供しています。

また、休暇制度においては、社員のライフスタイルに応じて半日単位・1時間単位で有給休暇を取得できる仕組みや、年次有給休暇に加えて社員が希望する時期に取得できる「ワークライフバランス休暇」を設ける等、ワークライフバランス向上に向けて取り組んでいます。

5

気候変動への対応

auフィナンシャルグループの目標(2030年度カーボンニュートラル達成)に向けて、各種手続きのペーパーレス化を含む省エネ・省資源活動に取り組めます。

当社では、保険商品のお申込みや保険金請求を、WEBやアプリを通じてオンラインでお手続きいただくことができます。また、保険証券やご契約のしおり(普通保険約款および特約)は原則として電子化し、ホームページ等でいつでもご確認いただくことができます。

これらに加え、社内業務のペーパーレス化を推進することで、省エネ・省資源の取り組みを進めています。