

「お客さま第一の業務運営に関する方針」に基づく
2024年度の実行状況

au 損保

auFG



はじめに

当社は、コーポレートステートメントに
「これまで見過ごされてきた細かなリスク、社会の変化にともなう新しいニーズと向き合うことで、
人と安心の新しいつながりを。ひとりひとりの毎日が安心して楽しめるものに。」
と定めています。

この理念に基づき、すべてのお客さまの安心と満足を実現するために、商品・サービスの開発、
保険募集、保険金支払などあらゆる業務において、全役職員が、「お客さま第一の業務運
営」に取り組んでいます。本資料は2024年度のこうした取組の状況を、お客さまからいただ
いた評価とともに分かりやすくお知らせするものです。

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」に努めてまいります。

■ お客さま第一の業務運営に関する方針	-P,3～4
■ 取組状況	
1. 『お客さま第一の業務運営』の取組	-P,5
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	-P,6
3. 『お客さまに寄り添った事故対応』の取組	-P,7
4. 『お客さま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	-P,8
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	-P,9～11

※本資料に記載されている内容は、2025年3月末現在の状況となっております。

※記載されている商品・サービス等はすべて概要を説明しております。

「お客さま第一の業務運営に関する方針」

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

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、全ての「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、わ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、わ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。

「お客さま第一の業務運営に関する方針」

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。

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

➤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、全ての「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】

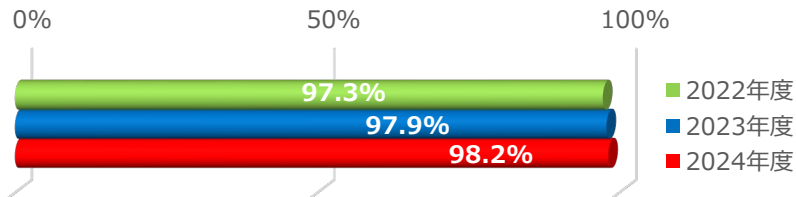
「お客さま第一」を常に意識し、お客さまから信頼によって選ばれる会社となるよう、全役職員が誠実・親切・丁寧な対応の実現に向けて努めています。

保険のご契約に関するアンケート

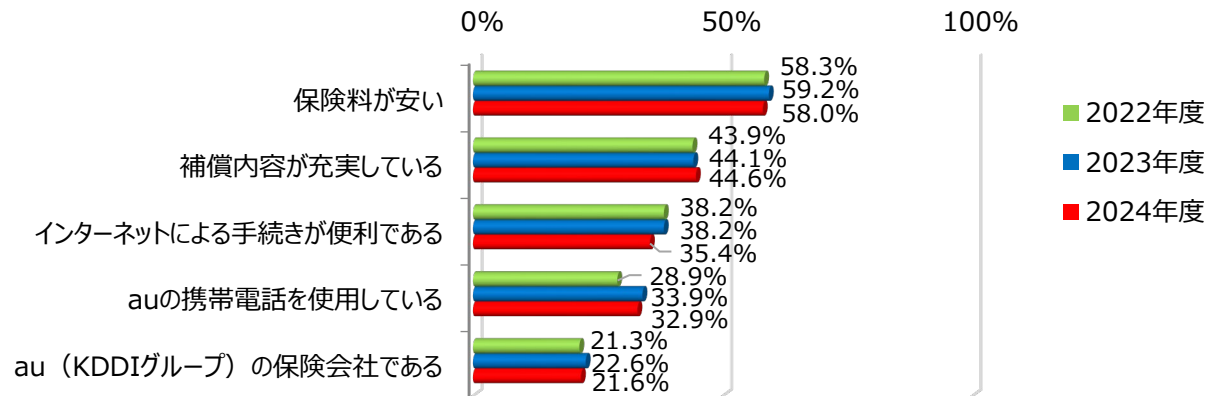
【「お客さま第一の業務運営」を評価する指標】

「保険のご契約に関するアンケート」の設問「au損保に対する満足度」を取組みの評価指標としています。

2024年度 <回答数4,425名>
au損保に対する満足度：98.2%



■ au損保を選ばれた理由（複数回答）



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

▶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。

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」、「Pontaパスライト」（注1）に付随するサービスとして、携帯端末の修理保証（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を補償する契約を2019年12月から販売しています。

本契約は、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、毎年多くの反響を頂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）

【表1】自転車保険加入率

	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

- ▶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。

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保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、確かで迅速、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。

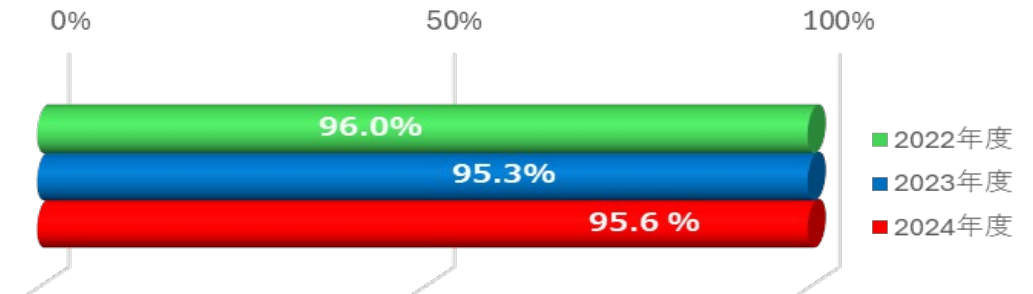
保険金お支払に関するアンケート

【「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」の設問「総合満足度」を、取組みの評価指標としています。

2024年度 <回答数1,148名>
総合満足度：95.6%

■ 総合満足度（大変満足・満足・やや満足の合計）



4. 『お客さま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。

お客さま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、「お客さま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。
- ・「お客さま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。
- ・「お客さま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】

「お客さま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年度の取組状況】

2024年度もお客さま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

▶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。

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。

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。

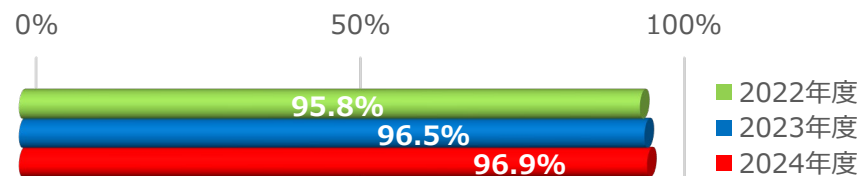
保険のご契約に関するアンケート

【「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 <回答数4,425名>
補償内容の説明の分かりやすさ：96.9%

■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)



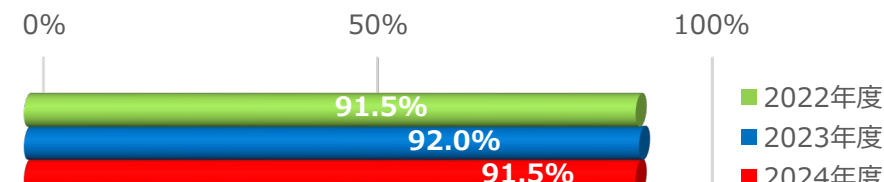
カスタマーセンターお問合せアンケート

【「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合せアンケート」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 <回答数117名>
コミュニケーターの対応満足度：91.5%

■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）



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

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。

【お客さまの声に基づく改善事例】

2024年度に実施したお客さまの声に基づく主な改善取組みは、次のとおりです。

お客さまの声	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「自動継続について」のページに、「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」と連動していないという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）」

改善・検討を行った件数

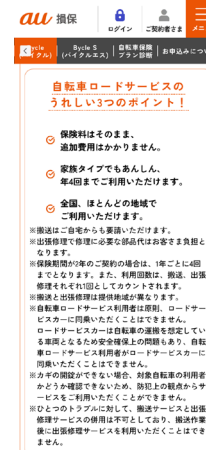
【「お客さまの声を業務改善に活かす取組」を評価する指標】

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。

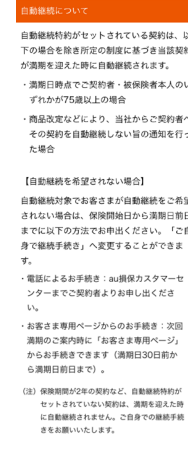
2024年度

お客さまの声に基づく改善・検討を行った件数：12件

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）



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

お客さま体験の向上に向けた取組

【お客さま体験の向上に向けた取組】

au損保では、定期的実施しているお客さま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、お客さま体験向上に取り組んでいます。

【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り組んでいます。

青切符の対象となる自転車の交通違反

自転車への青切符交付は、16歳以上が対象となる見込みです。改正案が施行されれば未成年の方でも青切符の対象となるので、ご注意ください。
また、青切符の主な取り締まり対象は、次のような違反行為です。

1. 信号無視
2. 一時不停止
3. 通行区分違反（例：右側通行）
4. 遮断路切立ち入り
5. 歩道での通行方法違反（例：徐行しない）
6. 横断歩行者妨害
7. 制動装置不良車両運転
8. ながら運転（例：スマートフォン・携帯電話・傘差し・イヤホン）
9. 緊急車妨害

なお、酒気帯び運転やおり運転、重大な事故につながる違反行為については青切符ではなく、*赤切符の対象です。

交通ルールを守って安全運転を心がけましょう

青切符導入の背景には、交通事故や交通違反の増加があります。交通ルールを守らなければ、重大事故につながりかねません。青切符は2026年に導入される見込みです。しかし「まだ先のこと」ではなく、今のうちから交通ルールを厳守し、安全な自転車走行を心がけることが大切です。

配信内容に対する評価にご協力ください。

このメールはいかがでしたか？



役に立たなかった 普通 役に立った

【「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）



Discover からはじめよう。