

「お客さま第一の業務運営に関する方針」に基づく
2025年度の実施状況

au 損保

auFG



- 当社は、経営理念のひとつに「お客さまの安心・安全を支える」と定め、その経営理念のもと、常に「お客さま第一」の考えに基づいた業務運営を行っています。
- お客さま一人ひとりに安心・安全と満足をお届けし、お客さまから確かな信頼によって選ばれる会社を目指すため、「お客さま第一の業務運営に関する方針」（以下、「本方針」）を定め、本方針に基づく取組みを推進しています。
- 2025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公表するものです。

■お客さま第一の業務運営に関する方針(方針1～8)	-P,3～4
■取組状況	
1. 『お客さま第一の業務運営』の取組 方針1 方針4 方針8	-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 方針2	-P,6
3. 『お客さまに寄り添った事故対応』の取組 方針5	-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 方針6	-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 方針3 方針7	-P,9～11

※本資料に記載されている内容は、2026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

お客さまに安心と満足を提供する取組 方針1

【「お客さま第一」を意識し、お客さまに安心と満足を提供】

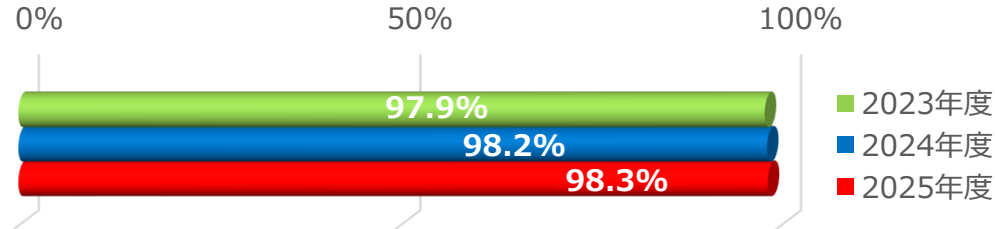
「お客さま第一」を常に意識し、お客さまから信頼によって選ばれる会社となるよう、全役職員が誠実・親切・丁寧な対応の実現に向けて努めています。

保険のご契約に関するアンケート

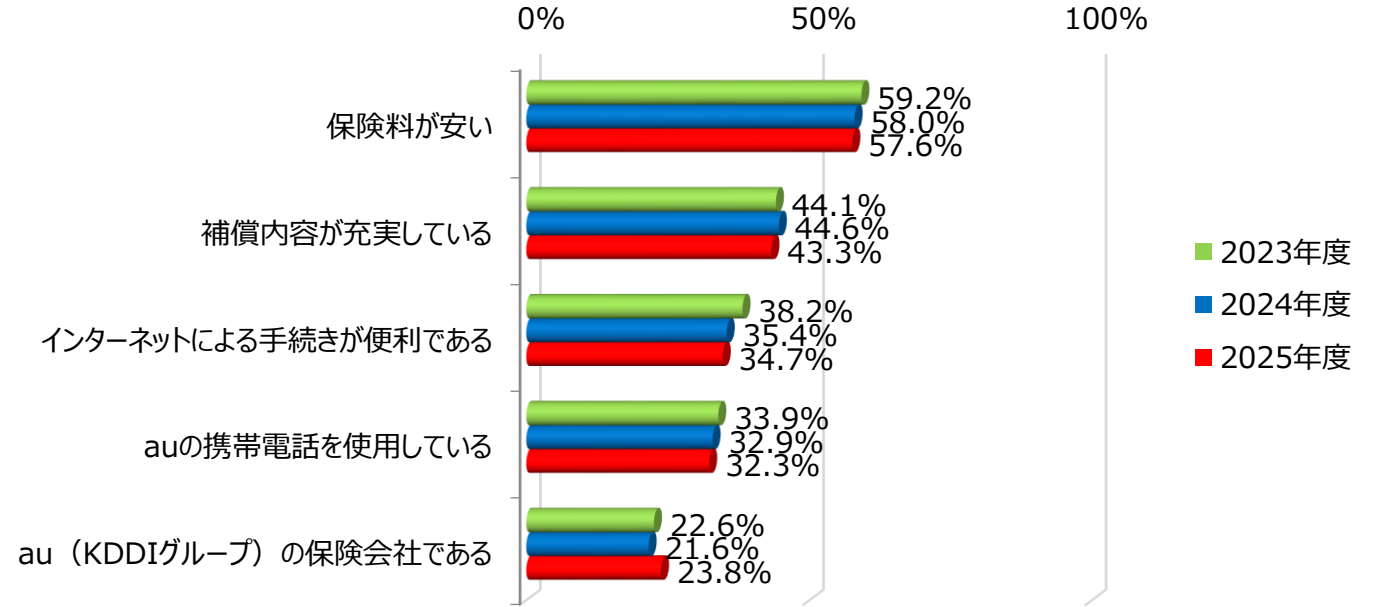
【「お客さま第一の業務運営」を評価する指標】

「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」を取組の評価指標としています。

2025年度 <回答数2,481名>
au損保に対する満足度：98.3%



■ 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 方針4

【代理店への指導・支援】

全代理店を対象に毎年実施している代理店監査を通じて、代理店における適正な保険募集体制の整備について、指導・支援を行っています。

全役職員が「お客さま第一」の対応を実践するための取組 方針8

【「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

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

方針2

【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】

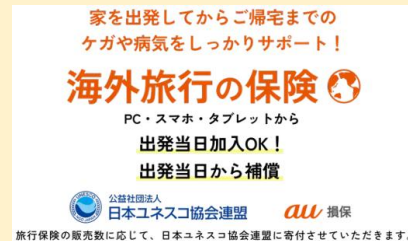
当社は、商品開発にあたりお客さまニーズを的確に把握するとともに、商品の持続可能性や合理性等を確認して提供しています。また、お客さまのニーズ・課題に対応している商品・サービスであるかを定期的に検証するなど、適切に商品管理態勢を整備しています。

【海外旅行の保険をリニューアル！（2025年7月）】

多様化するお客さまのニーズにお応えするため、「海外旅行の保険」をリニューアルし、あわせて、やむを得ず旅行をキャンセルする場合の費用を補償する「海外旅行キャンセル保険」を新たに販売しました。

リニューアル後の商品では、補償を重視した「スタンダードコース」と保険料を抑えた「ライトコース」を設け、それぞれに3つのプランを用意し、お客さまのご希望に合わせた保険を選択いただけます。

また、リピーター割引（2回目以降3%割引）の新設、最大10名までのグループ契約やマイページからの保険期間の変更など、利便性向上につながる対応を行っています。なお、サステナビリティの取組の一環として、ご契約1件につき30円を、世界遺産活動へ寄付しています。



【スタンダード傷害保険の商品改定（2025年12月）】

スタンダード傷害保険の「ケガの保険 日常の事故」プランで、ご家族の形や生活スタイルにあわせ、新しく「家族タイプ」・「本人・親族タイプ」を追加しました。お客さまのご要望にあわせて、より選びやすくなりました。

【お客さまニーズを把握するための市場調査】

当社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、結果をホームページで公表し、結果を踏まえメルマガ等を通じた有益な情報提供にも取り組んでいます。

＜a.自転車保険加入率 調査(2018年から実施)＞
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。

＜b.ヘルメット着用率 調査（2023年4月から実施）＞
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、着用率の調査を実施しています。

＜c.青切符 調査（2026年1月から実施）＞
改正道路交通法の施行を受け、自転車の「青切符制度」導入の認知度の調査を実施しています。

	項目	2025年度	前年度差
a	自転車保険の加入率	64.2%	(▲1.4pt)
b	ヘルメット着用率	23.1%	(+0.2pt)
c	青切符制度が自転車にも適用されることの認知率	76.0%	-

3.『お客さまに寄り添った事故対応』の取組

お客さまに寄り添った事故対応の取組

方針5

【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。

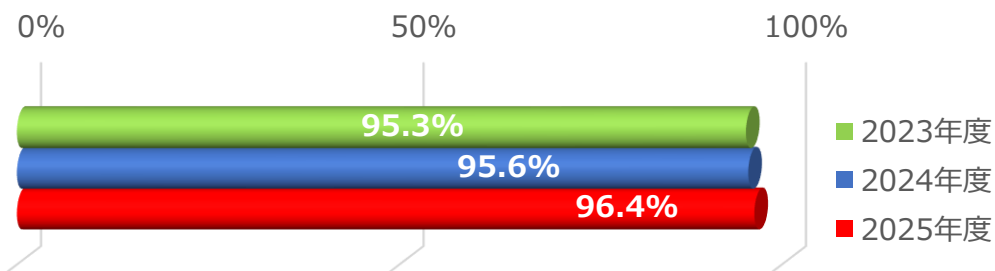
保険金お支払に関するアンケート

【「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、取組の評価指標としています。

2025年度 <回答数987名>
総合満足度：96.4%

■ 総合満足度（大変満足・満足・やや満足の合計）



【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】

保険金支払部門から独立した「保険金審査室」が、保険金のお支払対象外とした事案の判断が適切か、また、お支払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。

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

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 方針6

【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」の把握および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取引の類型を定め、適切な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。

【2025年度の取組状況】

2025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

ご契約内容をご理解・ご納得いただくための取組

方針3

【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、取組の評価指標としています。

2025年度 <回答数2,481名>
補償内容の説明の分かりやすさ：95.8%

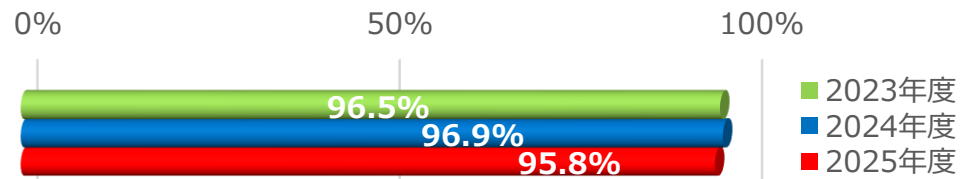
カスタマーセンターお問合せアンケート

【「お客さまへの対応」を評価する指標】

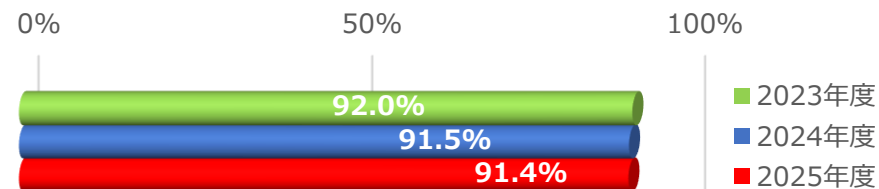
「カスタマーセンターお問合せアンケート」の設問「照会窓口担当者（コミュニケーター）のお客さま対応に関する満足度」を、取組の評価指標としています。

2025年度 <回答数371名>
コミュニケーターの対応満足度：91.4%

■ 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)



■ 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)



2026年7月30日
コミュニケーター対応満足度と回答者数の表記に誤りがございましたので、以下のとおり修正いたしました。
[誤] 満足度：90.9% 回答者数：117名 [正] 満足度：91.4% 回答者数：371名

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

方針7

【お客さまの声を業務改善に活かす取組】

お客さまからいただくご照会等の「お客さまの声」を分析し、業務等の改善を検討する「お客さまの声検討会」を行っています。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を行った件数」を、取組の評価指標としています。

2025年度
お客さまの声に基づく改善を行った件数：2件

【お客さまの声に基づく改善事例】

2025年度に実施したお客さまの声に基づく改善取組は、次のとおりです。

お客さまの声		改善内容
(1)	自転車ロードサービスで「手配で時間がかかる」ことや「サービス対象外（鍵トラブルなど）」について知らなかった。	これまでロードサービスにご連絡をいただいた際や利用規約にてご案内していましたが、ホームページにも注釈・例を掲載し、事前に確認できるよう改善しました。
(2)	au自転車サポートに付帯されている付帯保険が「通院不担保であること」がよく分からなかった。	お客さまにお渡しをするチラシに「通院不担保であること」を明記して、分かりやすく確認できるよう改善しました。

「自転車ロードサービス」HP

自転車ロードサービスのうれしい3つのポイント！

- ◎ 保険料はそのまま、追加費用はかかりません。
- ◎ 家族タイプでもあんしん、年4回までご利用いただけます。
- ◎ 全国、ほとんどの地域でご利用いただけます。

※搬送はご自宅からでも要請いただけます。
※出動時間や搬送に必要な部品代はお客様さま負担となります。
※保険期間が2年の二契約の場合は、1年ごとに4回までとなります。また、利用回数は、搬送、出張修理それぞれ別としてカウントされます。
※搬送と出張修理は提供地域が異なります。
※ロードサービスカーは自転車道の混雑を想定している車両となるため安全確保上の問題もあり、自転車ロードサービス利用者がロードサービスカーに搭乗できない場合があります。
※カギの問題がでない場合、対象自転車を利用者がどうも確認できないため、防犯上の観点からサービスをご利用いただくことができません。
※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されており、搬送作業後に出張修理サービスをご利用いただくことはできません。
※道路状況や搬送業者の出動状況により、ロードサービスカーの到着にお時間がかかる場合がございます。

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

お客さま体験の向上に向けた取組

方針7

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】

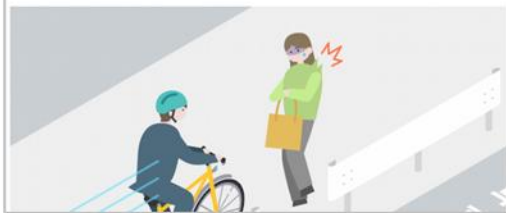
2026年4月に導入となった自転車の交通違反に対する「青切符制度」の詳細や、ペットの熱中症対策など、社会的な関心が高いテーマに合わせて、タイムリーで有益な情報発信を年間を通して実施しています。2025年度は自転車関連7本、ペット関連7本の合計14本のメルマガを配信しました。

また、メルマガ内に設置した5段階評価を参考に、高評価のテーマは新しいメルマガのテーマ選定に活かすなど有益な情報の提供に取り組んでいます。

●自転車関連のメールマガジン

青切符の取り締まりの対象となる行為に身が覚えがないか、チェックしてみましょう。

- ☐ 急いでいるからと、赤信号で交差点を通過したことがある
- ☐ 車が来ていないはずだと、一時停止を省略しがち
- ☐ 近道のつもりで、車道の右側を走る（逆走する）ことがある
- ☐ 雨の日に、傘を差して運転することがある
- ☐ 夜、ライトを点けず走る
- ☐ イヤホンで音楽を聴きながら走る
- ☐ 歩道で徐行せず、スピードを出してしまう
- ☐ スマートフォンでSNSや動画を見ながら走ったことがある
- ☐ 遮断機が下がった踏切を、急いで渡るうとしたことがある
- ☐ 歩道を走行中、歩行者をヒヤリとさせてしまったことがある



●ペット関連のメールマガジン

お留守番中の思わぬ落とし穴

●リモコンを触ってエアコンを停止させてしまう

お留守番中など人の目が届かないときにワンちゃん・ネコちゃんがリモコンに触って、誤ってエアコンを停止させてしまう可能性があります。外出時には手が届かないところにリモコンを置くのが原則です。

●「人感センサー」付きエアコンによる熱中症

室内熱中症の原因として最近報告が増えているのが、人感センサー付きエアコンによるもので、人がいないと自動でエアコンのスイッチを切ってしまうため注意が必要です。人感センサーは手動でオフにできるので、外出時はオフにしておくことがおすすめです。

●外出中の停電時における熱中症対策

ワンちゃん・ネコちゃんのお留守番中に停電した場合、自動復帰機能がついているエアコンであれば通電後に自動復帰しますが、その機能が備わっていない場合は注意が必要です。

停電復旧後にスマートフォンからリモートでエアコンをつけられる機能が付いたものもあるので、ご自宅のエアコンの機能を確認してみましょう。

ただし、機器によっては停電後に設定しなおさないと使えないものがあるので注意。「停電後にリモート操作できずに焦った。帰ったらうちの愛犬がグッタリして危なかった」という声もあります。

【特設ページ「青切符ガイド」をリニューアル】

2026年4月の改正道路交通法の施行により、いわゆる「青切符」が自転車にも適用されることになりました。改正道路交通法の発表を受けて、従来の「青切符ガイド」にはなかった、113項目の違反行為と反則金といった自転車利用者の最も知りたい情報をイラストや動画も入れながら分かりやすく解説するなどの追加を行い、自転車の安全利用に対する情報提供を行っています。

●自転車に乗る人のための“青切符ガイド”決定版！

