



Press release

2025年1月10日

アクサ生命、「カスタマーハラスメントへの対応方針」の 策定および公表について

アクサ生命保険株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長 兼 CEO：安淵 聖司）は、「カスタマーハラスメントへの対応方針」を策定しました。

当社は、「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。」というパーパス（存在意義）のもと、お客さまの声に真摯に耳を傾け、お客さまに提供するサービスの品質向上に努めています。

一方で、ごく一部のお客さまから当社従業員に対する暴言等のカスタマーハラスメントに該当する行為が見受けられることがあり、これらの行為は職場環境の悪化を招き、お客さまに提供するサービスの品質向上を阻害するものと捉えています。

当社はカスタマーハラスメントに該当する行為に対して毅然とした対応を行う企業姿勢を示し、当社従業員の労働環境の安全を確保することが、お客さまに質の高いサービスを継続的に提供していくために必要と考え、この度「カスタマーハラスメントへの対応方針」の策定と公表を行いました。

■本方針ならびに取組みの詳細は、以下よりご確認いただけます。

<https://www.axa.co.jp/request#customer-harassment>

当社は、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 Values（私たちの価値基準）」の1つである「Customer first（お客さま第一）」を経営の根幹に置き、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。



アクサ生命について

アクサ生命はアクサのメンバーカンパニーとして 1994 年に設立されました。アクサが世界で培ってきた知識と経験を活かし、301 万人のお客さまから 546 万件のご契約をお引き受けしています。1934 年の日本団体生命創業以来築いてきた全国 511 の商工会議所、民間企業、官公庁とのパートナーシップを通じて、死亡保障や医療・がん保障、年金、資産形成などの幅広い商品、企業福利の増進やライフマネジメント[®]（人生を経営する）*に関するアドバイスをお届けしています。2023 年度には、2,402 億円の保険金や年金、給付金等をお支払いしています。

*ライフマネジメント[®]はアクサ生命保険株式会社の登録商標です。

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：

アクサ生命保険株式会社
コミュニケーション&サステナビリティ
電話：03-6737-7140
<https://www.axa.co.jp>

アクサグループについて

アクサは世界 51 の国と地域で 147,000 人の従業員を擁し、9,400 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 2023 年の売上は 1,027 億ユーロ、アンダーライニング・アーニングスは 76 億ユーロ、2023 年 12 月 31 日時点における運用資産総額は 9,455 億ユーロにのぼります。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 2023 年 1 月～12 月の業績です。
