

立ちどまらない保険。

MS&ADホールディングス

MS&AD INSURANCE GROUP

CSR Report 2015



INDEX

CSR Report 2015 本編

MS&AD インシュアランス グループの CSR

P.002

トップメッセージ
グループの概要
目指す姿と CSR ープの概要
CSR 情報 開示の考え方

グループ共通取組み

P.135

環境・社会貢献活動に関する方針とマネジメントシステム
環境負荷の削減
生物多様性の保全
地域・国際社会への貢献
スポーツ、文化、教育における社会貢献

経営について

P.030

コーポレート・ガバナンス
コンプライアンス
リスク管理
情報開示
中期経営計画

人権の尊重と社員の成長

P.161

人権への取り組み
社員の雇用
人財の育成
社員とのコミュニケーション
ダイバーシティの推進
ワーク・ライフ・バランスの実現
心と体の健康づくり

柱 I

商品・サービスの品質向上を通じた 信頼の獲得

P.083

ステークホルダーの声を活かした品質向上
ステークホルダーの視点で商品・サービスを開発・改善する
お客さまのわかりやすさ、利便性を高める
お客さまから選ばれる保険金お支払いサービス
コンタクトセンターの品質向上
代理店とともに成長

データ・資料

P.180

第三者意見

P.195

柱 II

商品・サービスの品質向上を通じた 社会的課題解決への貢献

P.107

事故防止、防災・減災
気候変動への対応
高齢社会への対応
地域社会の発展
責任投資を通じた課題解決への貢献

MS&ADインシュアランス グループのCSR



■ トップメッセージ

代表取締役社長 柄澤康喜 メッセージ

■ グループの概要

MS&ADインシュアランス グループの概要と構成、決算データハイライト、事業展開等をご覧いただけます。

■ 目指す姿とCSR

MS&ADインシュアランス グループの「目指す姿」「CSR取り組みの考え方と取り組みの柱」をご覧いただけます。

■ CSR情報 開示の考え方

MS&ADインシュアランス グループ「CSRレポート2014」の編集方針、報告範囲等を示しています。

MS&ADインシュアランス グループのCSR

トップメッセージ



MS&ADインシュアランス グループは、2010年4月の創立以来、経営理念に「グローバルな保険・金融サービス事業を通じて、安心と安全を提供し、活力ある社会の発展と地球の健やかな未来を支える」を掲げ、7つのステークホルダーの皆さまに対して継続的に価値を提供していくことが重要な役割であるとの認識のもと、すべての事業活動を通じて社会的責任を果たすべく取り組みを進めてまいりました。

また、2014年度CSR活動は、中期経営計画「Next Challenge 2017」グループ基本戦略に基づき「商品・サービスの品質向上を通じた信頼の獲得」「商品・サービスの品質向上を通じた社会的課題解決への貢献」の2つを柱に据えて取り組みを深化させるとともに、グループ環境・社会貢献活動「みんなの地球プロジェクト」、ラムサール条約登録湿地を中心とした水辺の環境保全活動「ラムサールサポーターズ」にグループ各社が連携して、地域ネットワークに根差した活動を展開いたしました。

2015年3月には、第3回国連防災世界会議が仙台において開催されました。世界各国で大規模自然災害が頻発する中で、防災・減災対策の推進において政府のみならずマルチステークホルダーによる取り組みが重要となりつつあります。私は経済界を代表し東日本大震災総合フォーラムにおいて「仙台防災枠組2015-2030」の実効性を高めるために我が国が果たすべき役割として、日本企業の防災・減災技術やノウハウの世界への展開、行政と国民の連携によるリスクコミュニケーションの徹底、地域における官民連携の推進の3点を提言いたしました。

これまでも保険事業者の社会的使命として、大規模自然災害に際して迅速な保険金支払いに注力することはもちろんのこと、防災・減災や事業継続に関する提案、リスクコンサルティング、復興支援活動等にもグループ一丸となって取り組んでまいりました。東日本大震災、タイの大洪水を経験した我が社にとって、国際社会の自然災害への対応力のさらなる向上は喫緊の課題であります。これまでに得た知見を活かし、レジリエンス(災害への抵抗力や災害からの回復力)強化、世界の防災・減災対策に貢献してまいります。

2015年度は、経営ビジョンに掲げる「持続的成長と企業価値向上を追い続ける世界トップ水準の保険・金融グループの創造」を実現していくことを目指し、性別や国籍などにかかわらずグループ全社、社員一人ひとりに力を発揮してもらうための取り組みもさらに進めます。

引き続き、ステークホルダーの皆さまのご期待にお応えできるよう努めてまいります。より一層のご支援を賜りますよう、お願い申し上げます。

2015年7月

代表取締役社長

柄澤康喜

MS&ADインシュアランス グループのCSR

グループの概要

MS&ADインシュアランス グループはお客さまのビジネスと生活を、総合的なグループ力で支えています。

概要

- ① 企業概要
- ② 組織図
- ③ 沿革

業績ハイライト

MS&ADホールディングスの主な業績と指標をご覧ください。

グループ構成

MS&ADインシュアランス グループの構成をご覧ください。

事業と構成

事業の全体像、収益の構成、主要グループ会社の構成をご覧ください。

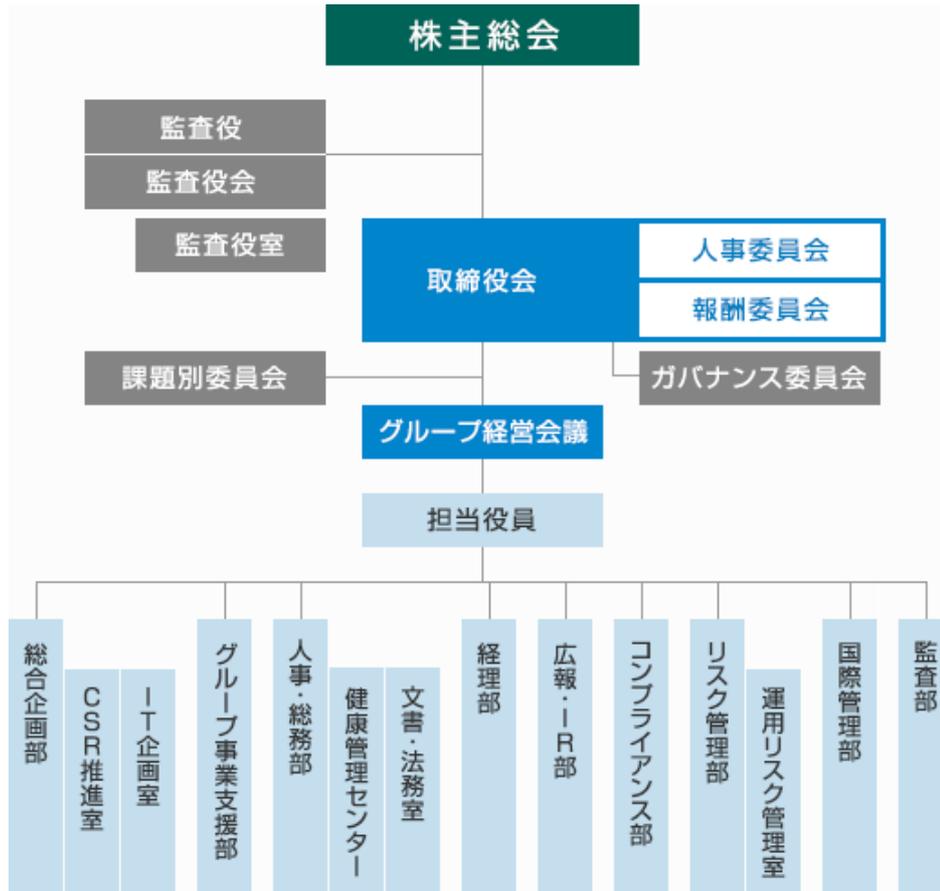
企業概要

MS&ADインシュアランス グループ ホールディングス株式会社は、三井住友海上火災保険株式会社、あいおいニッセイ同和損害保険株式会社などのグループ保険会社を有する保険持株会社です。

スピード感を持って飛躍的に事業基盤および経営資源の質・量の強化・拡大を図り、グローバルに事業展開する世界トップ水準の保険・金融グループを創造して、持続的な成長と企業価値向上を実現します。

商号	MS&ADインシュアランス グループ ホールディングス株式会社 略称:「MS&ADホールディングス」(エムエスアンドエイディーホールディングス)
英語名	MS&AD Insurance Group Holdings, Inc.
設立年月日	2008年4月1日(2010年4月1日に社名変更)
本社所在地	〒104-0033 東京都中央区新川12丁目27番2号 東京住友ツインビルディング西館 ▶ アクセス
代表者	代表取締役社長 柄澤康喜(からさわやすよし)
資本金	1,000億円
従業員数	309名(2015年3月末現在)
事業内容	保険持株会社として、次の業務を行うことを目的とする。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 1. 損害保険会社、生命保険会社、その他保険業法により子会社とすることができる会社の経営管理 ・ 2. その他前号の業務に付帯する業務
上場証券取引所	<ul style="list-style-type: none"> ・ 東京証券取引所(市場第1部) ・ 名古屋証券取引所(市場第1部)

組織図

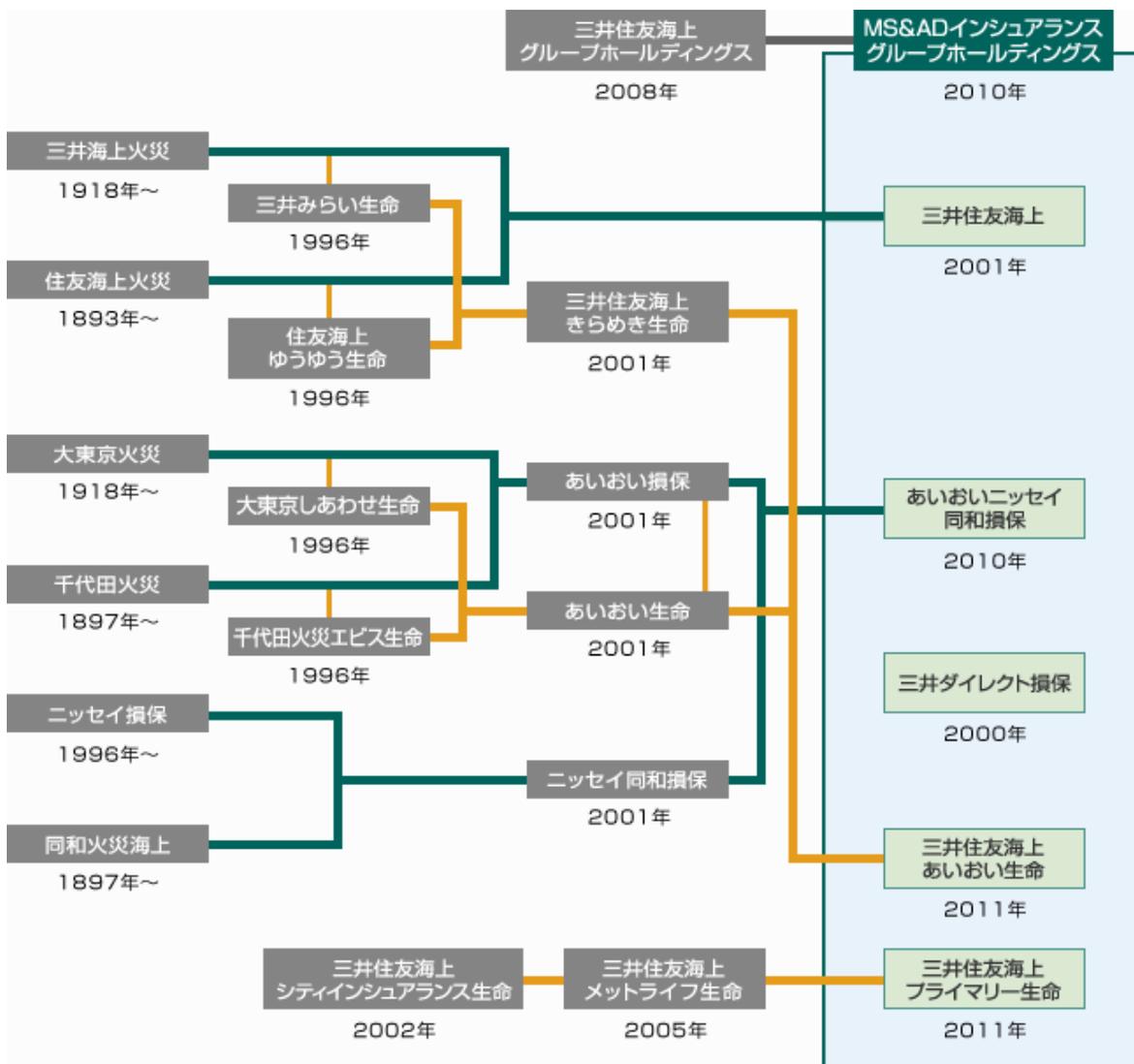


沿革

沿革

2008年4月	三井住友海上グループホールディングス株式会社を設立 持株会社体制に移行し、三井住友海上グループホールディングス株式を東京証券取引所・大阪証券取引所・名古屋証券取引所に上場
2009年9月	あいおい損害保険株式会社、ニッセイ同和損害保険株式会社および三井住友海上グループホールディングス株式会社による経営統合合意を発表 併せて、持株会社の商号、事業内容、本社所在地、代表者、株式移転計画等を発表
2010年4月	MS&ADインシュアランス グループ ホールディングス株式会社に社名変更
2010年10月	あいおい損害保険株式会社、ニッセイ同和損害保険株式会社が合併し、あいおいニッセイ同和損害保険株式会社が誕生
2011年4月	三井住友海上メットライフ生命保険株式会社を完全子会社化し、同社は「三井住友海上プライマリー生命保険株式会社」に社名変更
2011年10月	三井住友海上きらめき生命保険株式会社とあいおい生命保険株式会社が合併し、三井住友海上あいおい生命保険株式会社が誕生

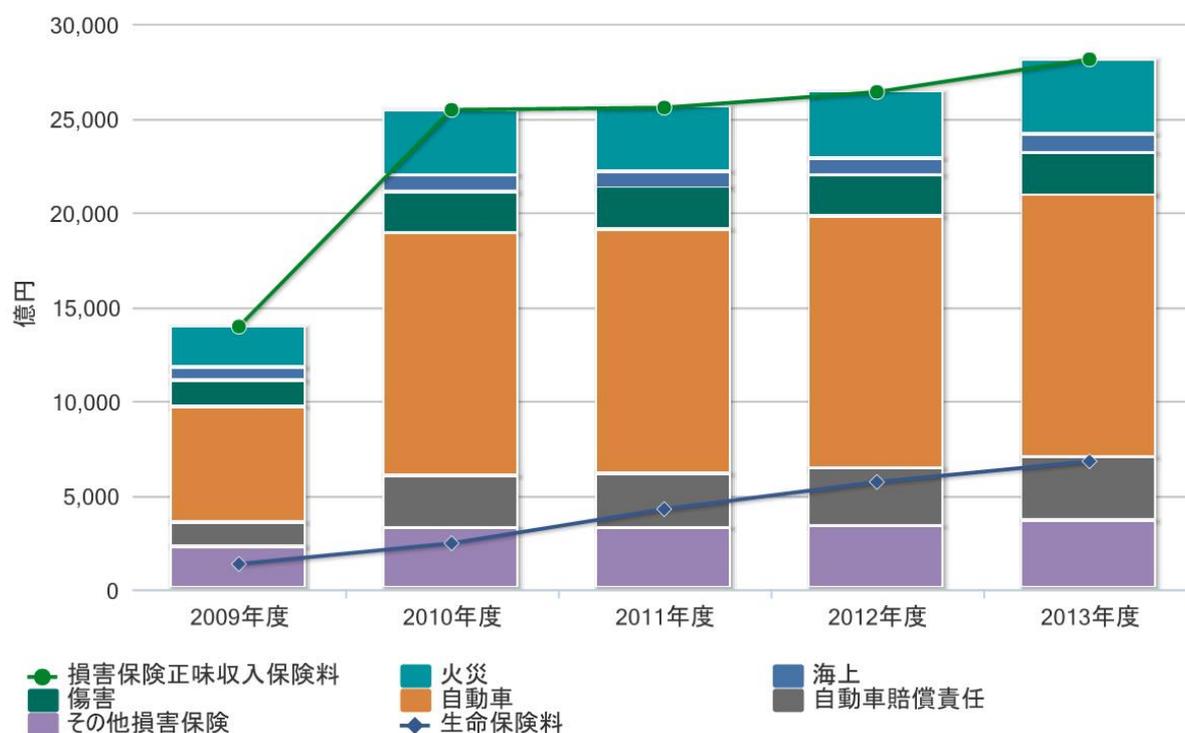
グループ統合の経緯



業績ハイライト | 業績・指標

MS&ADホールディングス連結

収入保険料



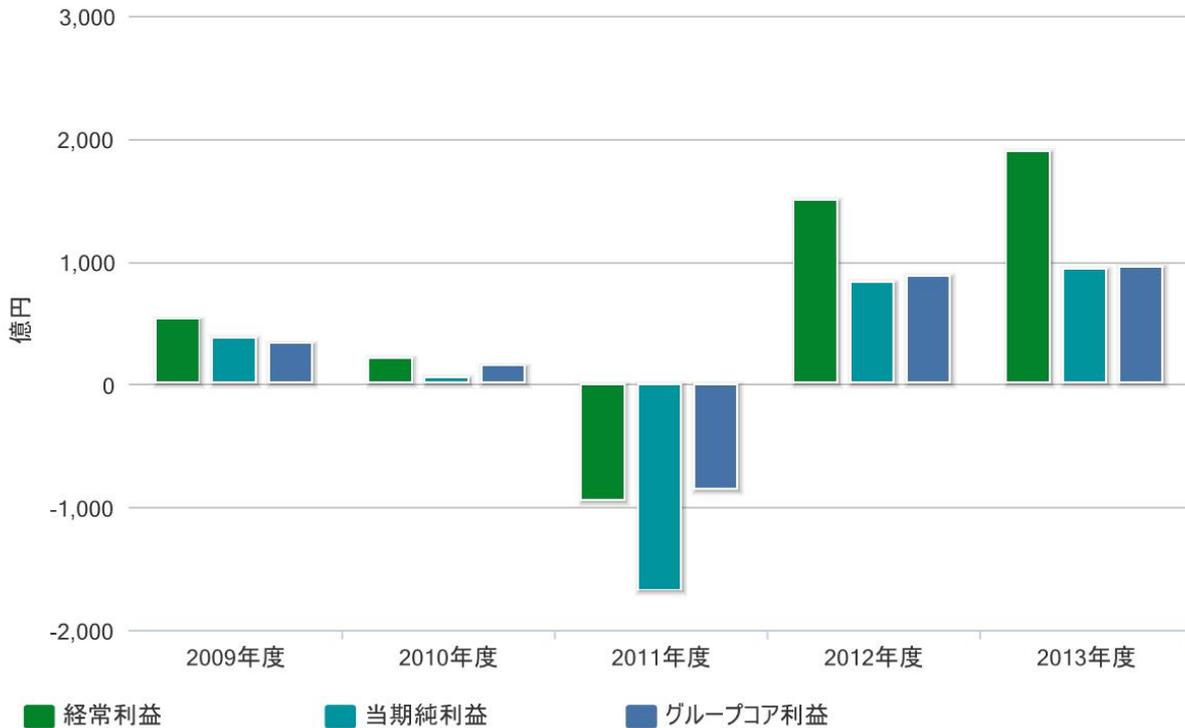
		2009年度	2010年度	2011年度	2012年度	2013年度
損害保険正味収入保険料	億円	13,941	25,437	25,555	26,390	28,116
火災	億円	2,182	3,545	3,396	3,540	3,981
海上	億円	759	894	873	873	970
傷害	億円	1,351	2,127	2,195	2,228	2,275
自動車	億円	6,109	12,919	12,994	13,371	13,931
自動車賠償責任	億円	1,349	2,738	2,916	3,105	3,382
その他損害保険	億円	2,189	3,212	3,178	3,271	3,574
生命保険料	億円	1,351	2,445	4,256	5,690	6,789

© Euroland.com 提供元

業績ハイライト | 業績・指標

MS&ADホールディングス連結

損益計算書



		2009年度	2010年度	2011年度	2012年度	2013年度
経常利益	億円	526	210	-962	1,503	1,902
当期純利益	億円	376	54	-1,694	836	934
グループコア利益	億円	338	145	-875	874	948

注釈

1.

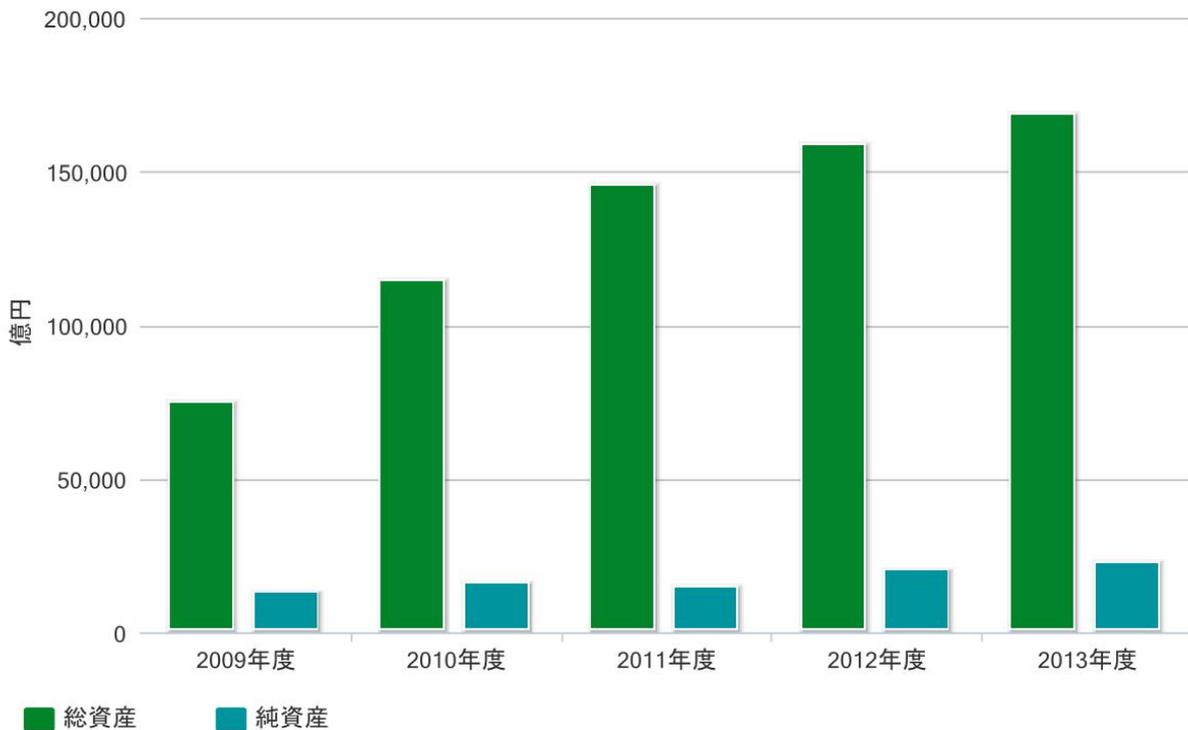
2009年度のグループコア利益は、三井住友海上グループホールディングス、あいおい損害保険、ニッセイ同和損害保険の合算ベース

© Euroland.com 提供元

業績ハイライト | 業績・指標

MS&ADホールディングス連結

貸借対照表



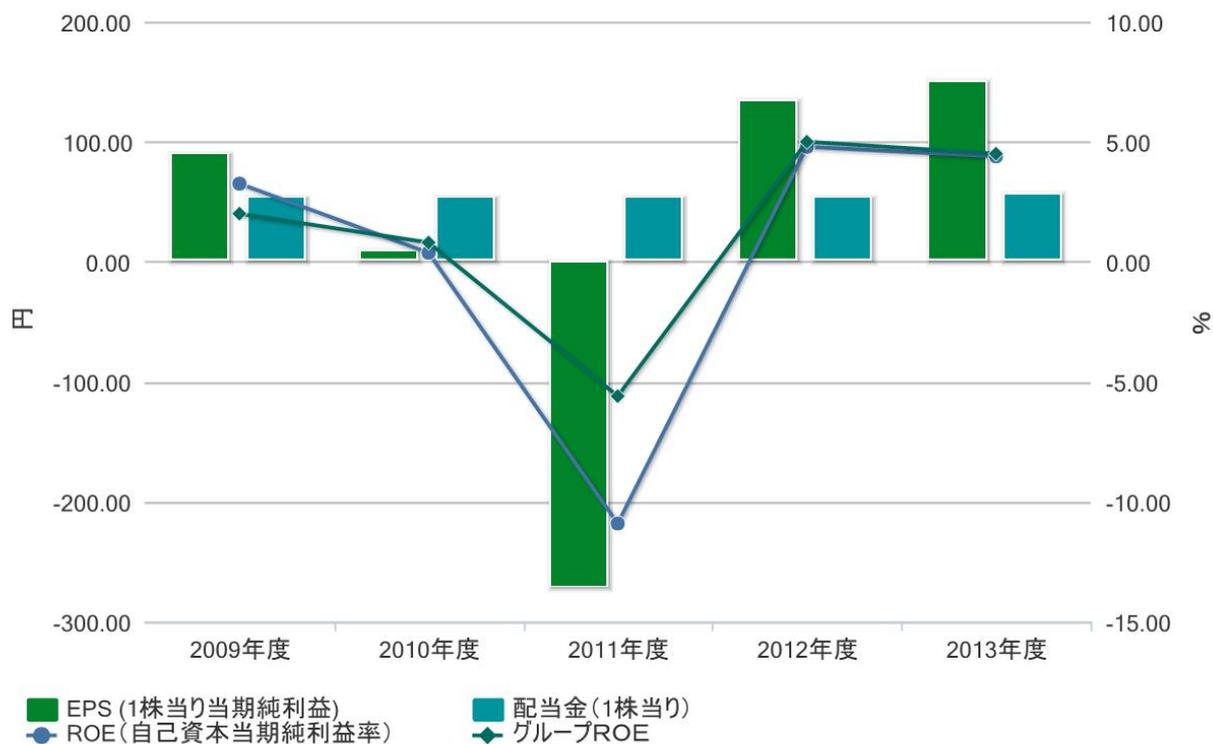
		2009年度	2010年度	2011年度	2012年度	2013年度
総資産	億円	75,196	114,450	145,372	159,146	168,781
純資産	億円	13,110	16,333	15,121	20,216	22,858

© Euroland.com 提供元

業績ハイライト | 業績・指標

MS&ADホールディングス連結

主な指標



		2009年度	2010年度	2011年度	2012年度	2013年度
EPS (1株当り当期純利益)	円	89.84	8.68	-272.49	134.46	150.58
配当金 (1株当り)	円	54.00	54.00	54.00	54.00	56.00
ROE (自己資本当期純利益率)	%	3.25	0.37	-10.91	4.79	4.39
グループROE	%	2.0	0.8	-5.6	5.0	4.5

注釈

- 2009年度のグループROEは、三井住友海上グループホールディングス、あいおい損害保険、ニッセイ同和損害保険の合算ベース
- グループROE - グループコア利益ベースのROE

© Euroland.com 提供元

グループ構成

MS&ADホールディングスは、直接出資する5つのグループ国内保険会社(三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保、三井ダイレクト損保、三井住友海上あいおい生命、三井住友海上プライマリー生命)と8つの関連事業会社(インターリスク総研、MS&ADビジネスサポート、MS&ADスタッフサービス、MS&ADシステムズ、MS&AD事務サービス、MS&AD基礎研究所、MS&ADローンサービス、安心ダイヤル)を有する上場持株会社です。

MS&AD インシュアランスグループホールディングス株式会社

▶ 企業概要

三井住友海上火災保険株式会社 <http://www.ms-ins.com>

MS&ADインシュアランスグループの中核事業である損害保険事業を担う会社です。
総合力を発揮し、グローバルな保険・金融サービス事業を展開します。

▼ 概要

あいおいニッセイ同和損害保険株式会社 <http://www.aioinissaydowa.co.jp>

MS&ADインシュアランスグループの中核事業である損害保険事業を担う会社です。
トヨタグループ・日本生命グループとのパートナー関係を活かすとともに、地域密着営業を展開します。

▼ 概要

三井ダイレクト損害保険株式会社 <http://www.mitsui-direct.co.jp>

個人向け自動車保険および医療保険等を、インターネットや電話を通じてお取り扱いするダイレクト型通信販売専門の損害保険会社です。

▼ 概要

三井住友海上あいおい生命保険株式会社 <http://www.msa-life.co.jp>

グループの販売ネットワークや顧客基盤を軸に、独自のマーケット・チャネル対応戦略を組み合わせた成長モデルを実現する、保障性商品をご提供する生命保険会社です。

▼ 概要

三井住友海上プライマリー生命保険株式会社 <http://www.ms-primary.com>

個人年金保険分野におけるリーディングカンパニーとして、金融機関窓販を通じて、個人年金保険や終身保険を中心とした資産形成型の商品をご提供する生命保険会社です。

▼ 概要

直接出資する関連事業会社

株式会社インターリスク総研 <http://www.irric.co.jp>

インターリスク総研は、国内最大手のリスクコンサルティング会社です。さまざまなリスクに関し、コンサルティング、リスクサーベイ、調査研究、最新情報の提供などを企業や行政機関に対し行っています。海外においても、シンガポール、タイ、中国、バミューダに拠点を有し、グローバルなリスク・ソリューション提供に努めています。

V 概要

MS&ADビジネスサポート株式会社 <http://www.ms-ad-bs.co.jp>

MS&ADインシュアランスグループ内の印刷・物流等のインフラ、社員の福利厚生等のサービス提供や、不動産管理事業を行っています。

V 概要

MS&ADスタッフサービス株式会社 <http://www.ms-ad-staffing.co.jp>

MS&ADインシュアランスグループの総合人材サービス会社として、グループ各社への人材サービスの提供とともに、保険代理店を中心とした人材派遣・紹介を行っています。

V 概要

MS&ADシステムズ株式会社 <http://www.ms-ad-systems.com>

MS&ADインシュアランスグループ各社のビジネスを支える情報システム戦略を担い、システムの企画・設計・開発・運用業務を行っています。

V 概要

MS&AD事務サービス株式会社 <http://www.msk-info.com>

MS&ADインシュアランスグループ各社の契約計上事務関連業務、コンピューター入力データ作成関連業務、文書・帳票の作成等を行っています。

V 概要

MS&AD基礎研究所株式会社 <http://www.msadri.jp>

MS&ADインシュアランスグループの調査研究機関として、保険、金融、社会保障その他社会経済一般、リスクマネジメント等の領域に関する調査・研究を行っています。

V 概要

MS&ADローンサービス株式会社  <http://www.ms-ad-ls.co.jp/site/index>

MS&ADインシュアランス グループ内の資産運用事務や住宅ローン保証保険等の事務の受託業務、信用保証業務、個人向けローン業務を行っています。

▼ 概要

株式会社 安心ダイヤル  <http://www.anshin-dial.jp>

安心ダイヤルは、品質最優のアシスタンス専門コールセンターとして、ロードサービスやハウスサービスなどの救援サービスを提供しています。

▼ 概要

事業と構成 | グループについて

事業の全体像

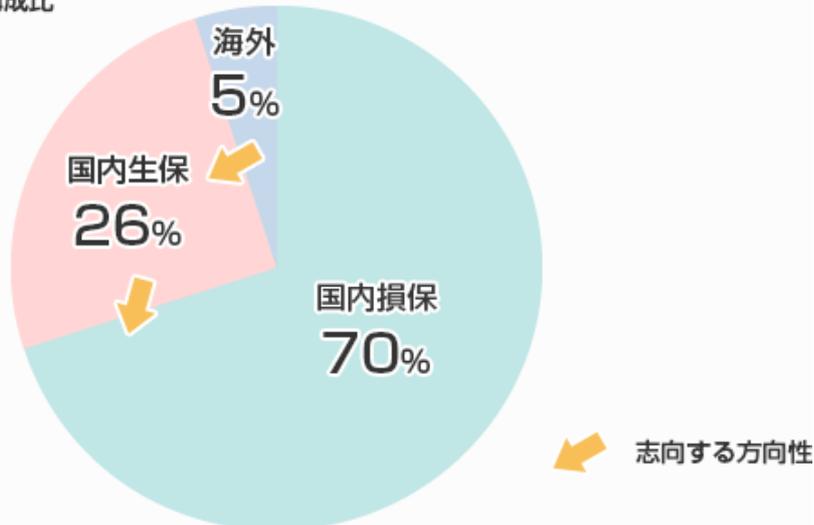
国内損害保険事業を基軸に、
持続的成長に向け5つの事業を展開



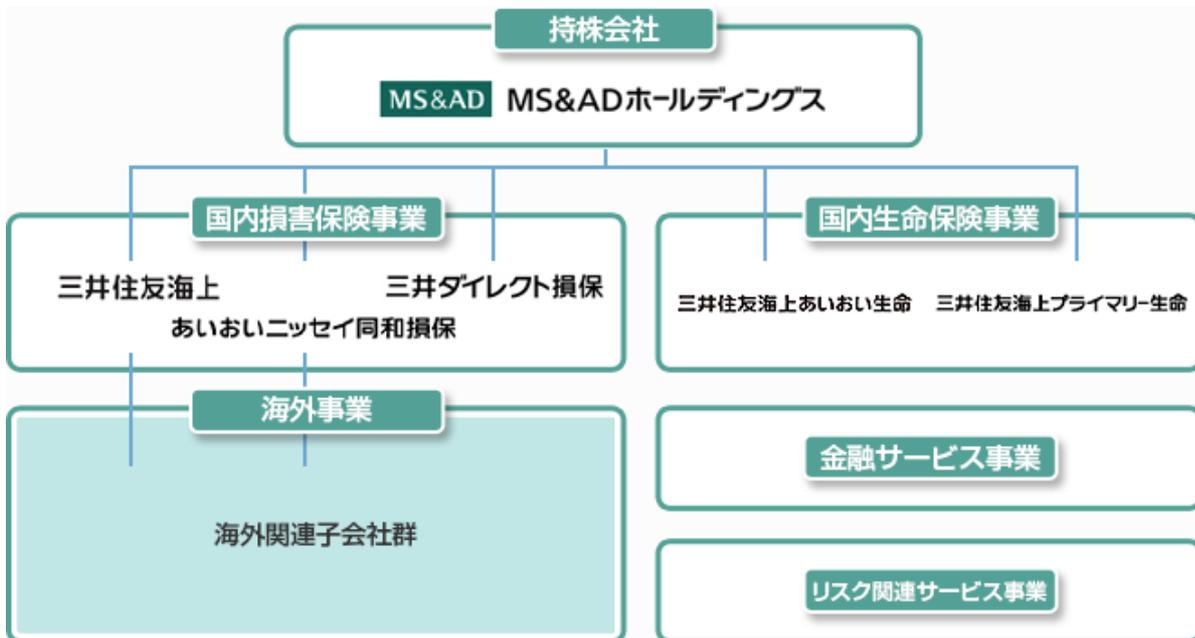
収益の構成

国内生保事業、海外事業の着実な伸張により、
バランスのとれた事業ポートフォリオを志向

経常収益のセグメント別構成比
(2013年度)



主要グループ会社の構成



MS&ADインシュアランス グループのCSR

目指す姿とCSR

MS&ADインシュアランス グループのCSR取り組みの考え方

MS&ADインシュアランス グループは、経営理念(ミッション)を実現させるため「MS&ADインシュアランス グループのCSR取り組みの考え方」に基づき、7つのステークホルダーへの責任を果たし持続的な企業価値の向上を目指します。

- MS&ADインシュアランス グループは、経営理念の実現に向け、あらゆる事業活動において環境や社会との相互影響を考慮し行動することを通じて、企業価値の向上を図るとともに、持続可能で強くなやかな社会づくりに貢献します。
- ステークホルダーとの積極的な対話を通じて社会的課題への認識を深め、安心・安全、健康で豊かな未来に資する高品質で付加価値の高い商品・サービスを提供します。

④ MS&ADインシュアランス グループの経営理念(ミッション)、経営ビジョン、行動指針(バリュー)の詳細はこちら



CSR取り組みの柱(グループ共通の重点課題)

検討プロセス

2010年4月のMS&ADインシュアランス グループ創設より2014年3月までの中期経営計画を実行する中で、さまざまなステークホルダーの皆さまとコミュニケーションを図り、その声をお聞きました。2014年4月からスタートした中期経営計画「Next Challenge 2017」を策定するプロセスにおいて、ステークホルダーの皆さまの声やISO26000を参考にしながら、改めてMS&ADインシュアランス グループが経営理念を実現していくために取り組むべきCSRの重点課題について、論議を重ねました。

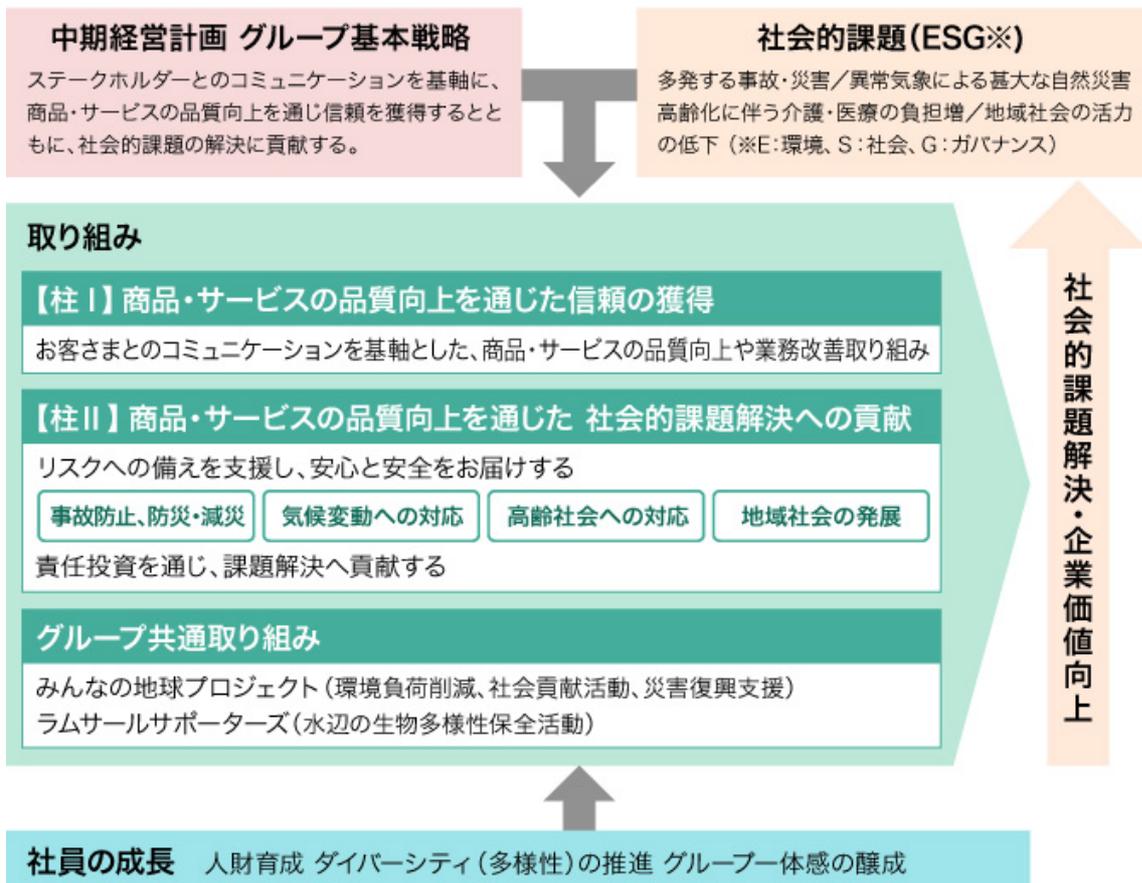
④ 重点課題の検討結果(マテリアリティ・マトリクス)へのリンクはこちら

中期経営計画とCSR取り組みの柱(重点課題)

2014年4月からスタートした中期経営計画「Next Challenge 2017」グループ基本戦略の一つに「ステークホルダーとのコミュニケーションを基軸に、商品・サービスの品質向上を通じ信頼を獲得するとともに、社会的課題の解決に貢献する」を掲げ、本業である商品・サービスの品質向上を通じた取り組みを重点課題として、「2本の柱」を定めています。

また、2015年4月より社員一人ひとりが地域社会で一市民として行動することが、社員の成長や、社会の課題や期待を知るために大切なことと考え、「グループ共通取り組み」を新たに決めました。

グループCSR取り組みの柱(重点課題)



MS&ADインシュアランス グループのCSR取り組みを推進するためのKPI^(※)

MS&ADインシュアランス グループは、2012年度より「MS&ADインシュアランス グループのCSR取り組みを推進するためのKPI」をMS&ADホールディングス、三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保の3社に導入しました。2013年度には、さらに三井ダイレクト損保、三井住友海上あいおい生命、三井住友海上プライマリー生命の3社を対象に加えました。

(※)Key Performance Indicator(主要業績評価指標)

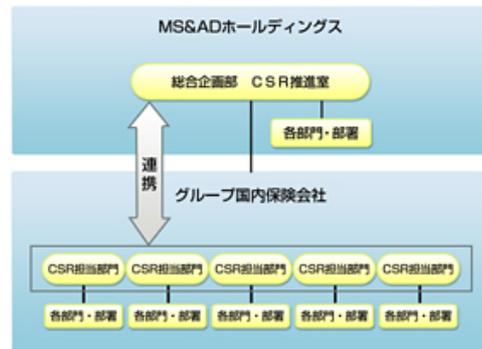
区分	指標	対象会社
商品・サービスの品質向上を通じた信頼の獲得	① お客さまの声にもとづいた商品・サービスの改善	グループ国内保険会社
	② 事故対応全般に対するお客さま満足度(アンケート結果)	三井住友海上 あいおいニッセイ 同和損保
	③ 会社・代理店に対するお客さま推奨度(アンケート結果)	三井住友海上 あいおいニッセイ 同和損保
商品・サービスの品質向上を通じた社会的課題解決への貢献	④ 社会が抱える新たな課題・リスクの調査研究結果の公表や、新たな課題・リスクに対応する商品開発や商品改定	MS&ADホールディングス グループ国内保険会社
	⑤ 電力使用量	MS&ADホールディングス グループ国内保険会社
	⑥ 紙使用量	MS&ADホールディングス グループ国内保険会社
	⑦ ガソリン使用量	MS&ADホールディングス グループ国内保険会社
ダイバーシティ 社員満足度 社会貢献活動	⑧ Web約款選択率	三井住友海上 あいおいニッセイ 同和損保
	⑨ 女性管理職者数(課長以上)	MS&ADホールディングス グループ国内保険会社
	⑩ 社員満足度(アンケート結果)「誇り、働きがい」	MS&ADホールディングス グループ国内保険会社
	⑪ 社員満足度(アンケート結果)「いきいきと働く」	MS&ADホールディングス グループ国内保険会社
	⑫ 社会貢献活動を実施した社員数	MS&ADホールディングス グループ国内保険会社
	⑬ 上記のうち、水辺の生物多様性保全に関する活動を行った社員数	MS&ADホールディングス グループ国内保険会社

● [2014年度のCSR取り組み結果はこちら](#)

CSR推進体制

MS&ADインシュアランス グループは、MS&ADホールディングスにCSR推進の部署(総合企画部 CSR推進室)を設置し、グループ一体となったCSR活動を推進するとともに、グループ国内保険会社のCSR活動を支援しています。

グループ国内保険会社では各社のCSR担当部門が中心となって、MS&ADホールディングスと連携しながら、各社の事業特性やこれまでの取り組み等を踏まえたCSR活動を進めています。



イニシアティブへの参画

国連グローバル・コンパクト^(※)への参画

MS&ADインシュアランス グループは、三井住友海上が2004年6月に金融機関として初めて国連グローバル・コンパクトへの支持を表明したことを引き継ぎ、原則を尊重した企業活動に努めています。また、そのローカルネットワークのグローバル・コンパクト・ネットワーク・ジャパンの運営にも関わり、分科会の幹事を務めるなど活動にも積極的に参画しています。

(※)1999年にアナン前国連事務総長が提唱したイニシアティブであり、グローバル企業に対し、人権、労働、環境、腐敗防止に関する10原則を遵守し、実践するように求めています。



国連グローバル・コンパクト10原則

人権

原則1: 人権擁護の支持と尊重

原則2: 人権侵害への非加担

労働

原則3: 組合結成と団体交渉権の実効化

原則4: 強制労働の排除

原則5: 児童労働の実効的な排除

原則6: 雇用と職業の差別撤廃

環境

原則7: 環境問題の予防的アプローチ

原則8: 環境に対する責任のイニシアティブ

原則9: 環境にやさしい技術の開発と普及

腐敗防止

原則10: 強要・賄賂等の腐敗防止の取り組み

① 10原則とMS&ADインシュアランス グループ取り組みとの関連

② グローバル・コンパクト・ネットワーク・ジャパン

持続可能な保険原則への署名

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保は、環境および社会の持続可能性に配慮した金融機関における望ましい業務のあり方を模索し、それを普及、促進していくため、国連環境計画 金融イニシアティブ(UNEP FI)に参加しています。2012年6月、UNEP FIは、保険会社が事業活動において環境・社会・ガバナンス問題を考慮し、地球の持続可能な発展のために役割を果たすことを求める「持続可能な保険原則」を公表しました。三井住友海上はその策定に参画するとともに、同原則に賛同し、署名しています。

責任投資原則への署名

2015年6月、投資活動において意思決定プロセスにESG(環境、社会、企業統治)課題を考慮していくことを求める「責任投資原則」へMS&ADインシュアランス グループとして署名しました。今後ESG等の視点も踏まえた投資先企業との建設的な対話や、ESGを配慮した投融資活動の実践に向けた検討を進めていきます。

Signatory of:



持続可能な社会の形成に向けた金融行動原則への署名

2011年10月、国内において、「持続可能な社会の形成に向けた金融行動原則(21世紀金融行動原則)」および「業務別ガイドライン(保険業務、預金・貸出・リース業務、運用・証券・投資銀行業務)」が公表されました。本原則は、持続可能な社会づくりに向け、必要な責任と役割を果たしたいと考える金融機関の行動指針として作成されました。三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保、三井住友海上あいおい生命、インターリスク総研は同原則に署名しています。

「責任ある機関投資家」の諸原則<日本版スチュワードシップ・コード>

2014年5月、三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保は、社会的責任を果たす観点から、「日本版スチュワードシップ・コード」の趣旨に賛同し、受け入れを表明しました。

社外からの評価

企業を収益性だけでなく、社会性や環境対応など社会が求める企業の社会的責任(CSR)の側面から評価し、投資していく手法(社会的責任投資=SRI)が広まっています。MS&ADインシュアランス グループでは世界的なSRI評価機関の評価をCSR取り組みの向上に活かしています。2015年7月現在、次のSRIインデックスの構成銘柄に組み入れられています。

- ☐ FTSE4Good Index Series
- ☐ Ethibel EXCELLENCE Investment Register
- ☐ モーニングスター社会的責任投資株価指数
- ☐ ECPI® Indices



グループの目指す姿 | グループについて

経営理念 Mission

グローバルな保険・金融サービス事業を通じて、
安心と安全を提供し、活力ある社会の発展と
地球の健やかな未来を支えます

経営ビジョン Vision

持続的成長と企業価値向上を追い続ける
世界トップ水準の保険・金融グループを創造します

行動指針 Value

お客さま第一 Customer Focused

わたしたちは、常にお客さま
の安心と満足のために、行動
します

誠実 Integrity

わたしたちは、あらゆる場
面、あらゆる人に、誠実、
親切、公平・公正に接します

チームワーク Teamwork

わたしたちは、お互いの
個性と意見を尊重し、
知識とアイデアを共有して、
ともに成長します

革新 Innovation

わたしたちは、ステークホル
ダーの声に耳を傾け、絶えず
自分の仕事を見直します

プロフェッショナリズム Professionalism

わたしたちは、自らを磨き続
け、常に高い品質のサービス
を提供します

MS&ADインシュアランス グループのCSR

MS&ADインシュアランス グループのCSR取り組みの柱（重点課題）の設定までの検討プロセスとその結果

MS&ADインシュアランス グループでは、2014年4月からスタートした新中期経営計画「Next Challenge 2017」を策定するプロセスにおいて、ステークホルダーの皆さまの声やISO26000を参考にしながら、改めてグループが経営理念を実現していくために取り組むべきCSRの重点課題について、論議を重ねました。

CSRに関するグローバルなガイドラインであるISO26000の中で中核主題の37の課題^(※)について、次の2つの視点から整理しました。

- ① MS&ADインシュアランス グループが重視しているかどうか
- ② ステークホルダーがMS&ADインシュアランス グループに対して特に関心を持っているかどうか

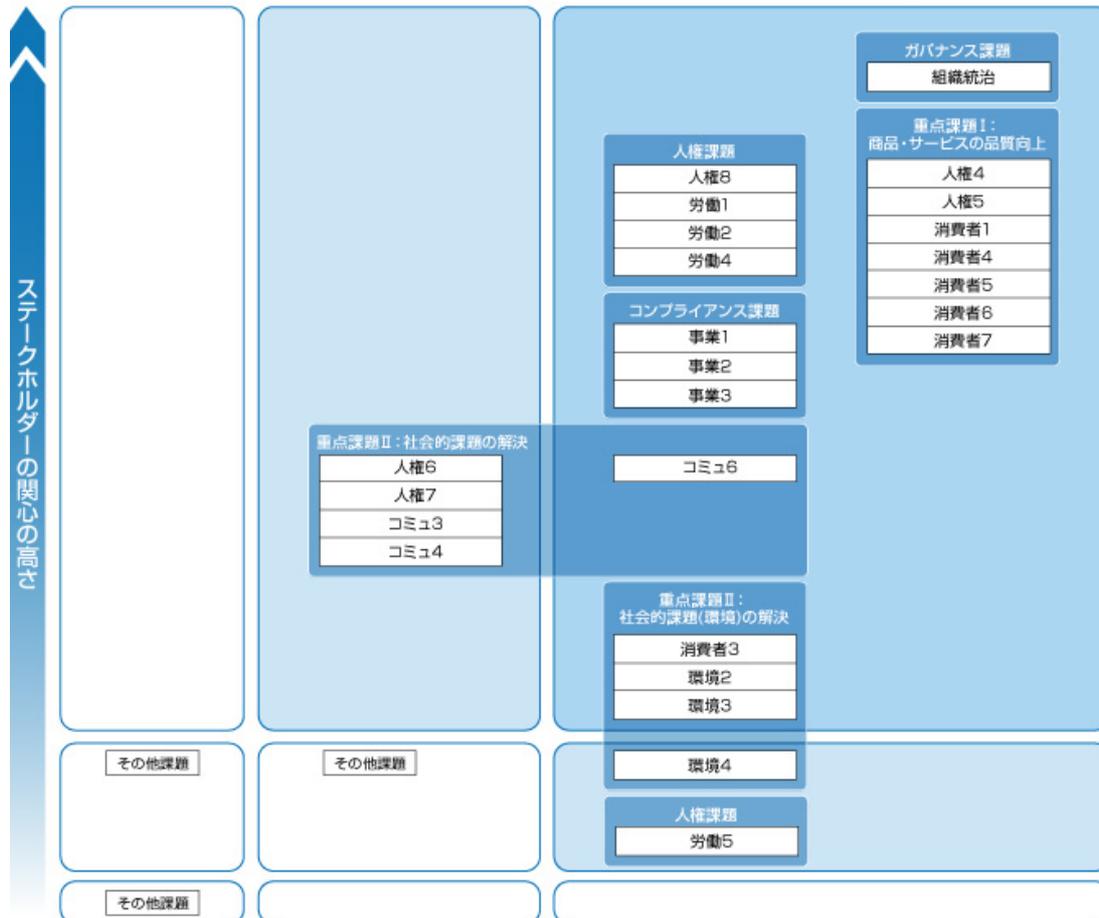
①に関しては、MS&ADインシュアランス グループがこれまでの中期経営計画の基本戦略として重要視してきた項目（収益性・成長性の向上との関連性、お客さまからの信頼獲得）や、新中期経営計画の策定論議を踏まえ判断しました。

②に関しては、お客さまアンケートや、株主・代理店・社員からの声を参考にし、論議を重ねました。

以上の視点から重要度が高いと考えられる課題をマッピングし、MS&ADインシュアランス グループは次の2つを2014年度の重点課題（取り組みの柱）としました。

重点課題	内容
I 商品・サービスの品質向上を通じた信頼の獲得	お客さまを中心としたステークホルダーとのコミュニケーションを基軸に、商品・サービスの品質向上や業務の改善を進め、信頼を獲得します。
II 商品・サービスの品質向上を通じた社会的課題解決への貢献	社会的課題（地球環境保全、防災・減災・事故防止、少子高齢化等）の解決に貢献する商品・サービスの改善・開発や、事業活動に伴い発生する環境負荷の軽減、生物多様性の保全を進めます。

MS&ADインシュアランス グループ 重点課題の検討結果



(※)ISO 26000 中核主題及び課題

中核主題	組織統治
中核主題	人権
人権 1	デューディリジェンス
人権 2	人権に関する危機的状況
人権 3	加担の回避
人権 4	苦情解決
人権 5	差別及び社会的弱者
人権 6	市民的及び政治的権利
人権 7	経済的、社会的及び文化的権利
人権 8	労働における基本的原則及び権利
中核主題	労働慣行
労働 1	雇用及び雇用関係
労働 2	労働条件及び社会的保護
労働 3	社会対話
労働 4	労働における安全衛生
労働 5	職場における人材育成及び訓練
中核主題	環境
環境 1	汚染の予防
環境 2	持続可能な資源の利用
環境 3	気候変動の緩和及び気候変動への適応
環境 4	環境保護、生物多様性、及び自然生息地の回復
中核主題	公正な事業慣行
事業 1	汚職防止
事業 2	責任ある政治的関与
事業 3	公正な競争
事業 4	バリューチェーンにおける社会的責任の推進
事業 5	財産権の尊重
中核主題	消費者課題
消費者 1	公正なマーケティング、事実に即した偏りのない情報、及び公正な契約慣行
消費者 2	消費者の安全衛生の保護
消費者 3	持続可能な消費
消費者 4	消費者に対するサービス、支援、並びに苦情及び紛争の解決

消費者 5	消費者データ保護及びプライバシー
消費者 6	必要不可欠なサービスへのアクセス
消費者 7	教育及び意識向上
中核主題	コミュニティへの参画及びコミュニティの発展
コミュ 1	コミュニティへの参画
コミュ 2	教育及び文化
コミュ 3	雇用創出及び技能開発
コミュ 4	技術の開発及び技術へのアクセス
コミュ 5	富及び所得の創出
コミュ 6	健康
コミュ 7	社会的投資

MS&ADインシュアランス グループのCSR

MS&ADインシュアランス グループのCSR取り組みを推進するためのKPI

区分	指標	2013年度	2014年度		2015年度	対象会社		
		実績	目標	実績	グループ目標			
取り組みの柱Ⅰ	① お客さまの声に基づいた商品・サービスの改善	-	継続的に取り組む	主なものを表下に記載	継続的に取り組む	グループ 国内保険会社		
	② 事故対応満足度	自動車	89.4%	90.0%超	89.1%	対前年改善	三井住友海上	
		火傷新	90.5%	90.5%超	90.2%			
	③ 会社・代理店に対する推奨度	会社推奨度	87.0%	90.0%超	89.3%	対前年改善	あいおいニッセイ同和損保	
代理店推奨度		87.0%	90.0%超	88.1%				
重点課題 取り組みの柱Ⅲ	④ 社会が抱える新たな課題・リスクの調査・研究、商品開発・改定	-	継続的に取り組む	主なものを表下に記載	継続的に取り組む	MS&AD ホールディングス グループ 国内保険会社		
	⑤ 電力使用量	国内全店の電力使用量	163,505千kWh (▲0.6%)	163,249千kWh (▲0.2%)	159,508千kWh (▲2.4%)		157,943千kWh (▲1.0%)	
	⑥ 紙使用量	国内全店の紙使用量	15,947t (+10.5%)	13,482t (▲15.5%)	13,188t (▲17.3%)		12,697t (▲3.7%)	
	⑦ ガソリン使用量	国内全店のガソリン使用量	7,126KL (▲4.1%)	7,612KL (+6.8%)	7,467KL (+4.8%)		7,257KL (▲2.8%)	
	⑧ Web約款選択率(※1)	Web約款が選択された契約の割合	61.9%	70.0%	70.7%		75.0%	三井住友海上 あいおいニッセイ同和損保
	ダイバーシティ 社員満足度 社会貢献活動	⑨ 女性管理職者数	課長職以上の女性社員数	296名			377名	MS&AD ホールディングス グループ 国内保険会社
⑩ 社員満足度「誇り、働きがい」		社員が誇りや働きがいを持って働いていると感じている割合	4.3ポイント		4.3ポイント			
⑪ 社員満足度「いきいきと働く」		社員が性別・年齢等に関係なく、いきいきと働くことができている割合	4.0ポイント	前年度と同等以上	4.2ポイント			
⑫ 社会貢献活動を実施した社員数(※2)			11,373名		15,124名			
⑬ 上記⑫のうち水辺の生物多様性に関する活動を行った社員数			3,900名		5,013名			

(※1) 約款の内容を冊子に替えてホームページから参照できる、環境に配慮した約款

(※2) 会社または個人でボランティア活動や寄付を行った社員数

<2014年度事例>

<p>①お客さまの声にもとづいた商品・サービスの改善</p>	<p>○個人向け商品の重要事項説明書類を簡素化し、読みやすさ、分かりやすさの向上を図った。【三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保】</p> <p>○スマートフォンやパソコンから、代理店の紹介ページを参照するツール「MYエージェント」をリリースした。【三井住友海上】</p> <p>○「タフ・クルマの保険パンフレット」を高齢者や身体障がい者にも分かりやすいものとした。【あいおいニッセイ同和損保】</p> <p>○自動車保険の新規見積・加入手続Web画面に「レスポンスWebデザイン」を採用し操作性を向上させた。【三井ダイレクト損保】</p> <p>○生命保険給付金請求書類が「UCDAアワード2014」の「情報のわかりやすさ」賞を受賞した。【三井住友海上あいおい生命】</p> <p>○保険金請求サポートガイドの文字拡大・表現見直しを行い、高齢者でも分かりやすいものとした。【三井住友海上プライマリー生命】</p>
<p>④社会が抱える新たな課題・リスクの調査・研究、商品開発・改定</p>	<p>○海外進出企業への幅広い補償を提供する「グローバルビジネス総合補償プラン」を発売した。【三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保】</p> <p>○団体総合生活補償保険に、親の介護に伴う離職を防止する「介護保険金補償特約[親介護]」を新設した。【三井住友海上】</p> <p>○テレマティクス技術と融合した先進的・合理的な自動車保険「つながる自動車保険」を発売した。【あいおいニッセイ同和損保】</p> <p>○「ムジコロジー・スマイル基金」を創設し、安全運転が誰かの支援につながる新しい社会貢献を開始した。【三井ダイレクト損保】</p> <p>○高齢化等による請求意思能力低下から年金請求手続不能となるケースの増加に備え、指定代理請求制度を導入した。【三井住友海上あいおい生命】</p>

MS&ADインシュアランス グループのCSR CSR情報 開示の考え方

MS&ADインシュアランス グループのCSR活動をステークホルダーにご理解いただけるよう、毎年CSRレポートを発行しています。グループのCSR活動について、できるだけ詳細な情報を盛り込むとともに省資源にも配慮するためWebサイトを利用した報告としています。また、2015年度より新たに統合報告に取り組んでおり、MS&ADインシュアランス グループ ホールディングス株式会社の「統合レポート」を発行予定です(2015年8月発行予定)。

- MS&ADインシュアランス グループでは、本業である商品・サービスの品質向上を通じた取り組みを重点課題として定め、2つの柱を軸に取り組みを推進しています。また、グループ共通取り組みである地球環境、生物多様性の保全、社会貢献活動や、企業の成長のベースとなる人財育成などを中心に報告いたします。
- MS&ADインシュアランス グループの各社における特徴ある取り組みを報告しています(報告範囲は下記をご覧ください)。
- CSR取り組みに関するデータ等を、まとめて掲載しています。

報告範囲

対象期間

2014年度(2014年4月～2015年3月)
※一部2015年4月以降の活動も報告しています。

対象組織と略称

当社グループおよびグループ各社の略称を以下のとおり表記します。
(グループ国内保険会社とは、★の会社を示します)

- ・MS&ADインシュアランス グループ
- ・MS&ADインシュアランス グループ ホールディングス株式会社
⇒「MS&ADホールディングス」
- ・三井住友海上火災保険株式会社
⇒「三井住友海上」(★)
- ・あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
⇒「あいおいニッセイ同和損保」(★)
- ・三井ダイレクト損害保険株式会社
⇒「三井ダイレクト損保」(★)
- ・三井住友海上あいおい生命保険株式会社
⇒「三井住友海上あいおい生命」(★)
- ・三井住友海上プライマリー生命保険株式会社
⇒「三井住友海上プライマリー生命」(★)

なお、株式会社インターリスク総研など、グループ関連事業会社の活動も報告しています。

発行時期

今回発行

2015年7月

前回発行

2014年7月

次回発行

2016年7月予定

参考にしたガイドライン

- GRI「サステナビリティ レポートینگ ガイドライン(第4版)」
- [GRIガイドラインとの関連](#)
- 「ISO26000 社会的責任に関する手引き」(財)日本規格協会

過去のCSRLレポート

- ☐ MS&ADインシュアランス グループ CSRLレポート([本編](#) [ダイジェスト版](#))
- ☐ [三井住友海上 CSRLレポート](#)
- ☐ [あいおいニッセイ同和損保 CSRLレポート](#)

お問い合わせ先

MS&ADインシュアランス グループ ホールディングス株式会社
総合企画部・CSR推進室

〒104-0033 東京都中央区新川2-27-2

TEL : 03-5117-0306 / FAX : 03-5117-0602

MAIL : csr@ms-ad-hd.com

経営について

グループの全役職員が業務のあらゆる局面で重視すべき「MS&ADインシュアランス グループの経営理念（ミッション）・経営ビジョン・行動指針（バリュー）」を策定し、当社及びグループ会社の全役職員へ浸透させるよう努めるとともに、グループ中期経営計画において、コーポレートガバナンス、コンプライアンス、リスク管理等を経営の重要課題として位置づけ、計画の推進に積極的に取り組みます。

■ コーポレート・ガバナンス

長期的な安定と発展を実現するため、透明性と牽制機能を備えた経営体制を構築し、企業価値の向上に努めています。

■ コンプライアンス

役員・社員一人ひとりが、法令や社内ルールなどを遵守し、高い倫理観にもとづいた事業活動を行っています。

- コンプライアンス
- 情報管理
- 取引先における責任

■ リスク管理

すべてのステークホルダーへの責任を果たすことができるよう、リスク管理をグループ経営の重要な課題と位置付け、取り組んでいます。

■ 情報開示

法令および金融商品取引所の定める開示ルールの徹底を図り、ステークホルダーが正しく、かつ速やかにその実態を認識できるよう、情報開示を行っています。

- MS&ADインシュアランス グループ ディスクロージャー基本方針
- 情報開示とIR(Investor Relations)

■ 中期経営計画

2014年4月1日より、機能別再編を基軸とする、新たな中期経営計画「Next Challenge 2017」(2014年度～2017年度)をスタートしました。

コーポレート・ガバナンス

▶ MS&ADインシュアランス グループ コーポレートガバナンスに関する基本方針

コーポレート・ガバナンスに関する基本的な考え方と経営体制をご紹介します。

コーポレート・ガバナンスに関する基本的な考え方

当社は、グループの事業を統括する持株会社として、「経営理念(ミッション)」の下、経営資源の効率的な活用と適切なリスク管理を通じ、グループの長期的な安定と持続的成長を実現するため、全てのステークホルダーの立場を踏まえ、透明・公正かつ迅速・果断な意思決定を行うための経営体制を構築し、企業価値の向上に努めています。

監督のしくみ

経営体制

当社は、監査役会設置会社として、取締役会が適切に監督機能を発揮するとともに、独任制の監査役が適切に監査機能を発揮するものとし、双方の機能の強化、積極的な情報開示等を通じ、ガバナンスの向上に取り組んでいます。

また、執行役員制度を導入し、経営意思決定および監督と業務執行の役割を明確化して、グループ経営管理の強化を図っています。

取締役会

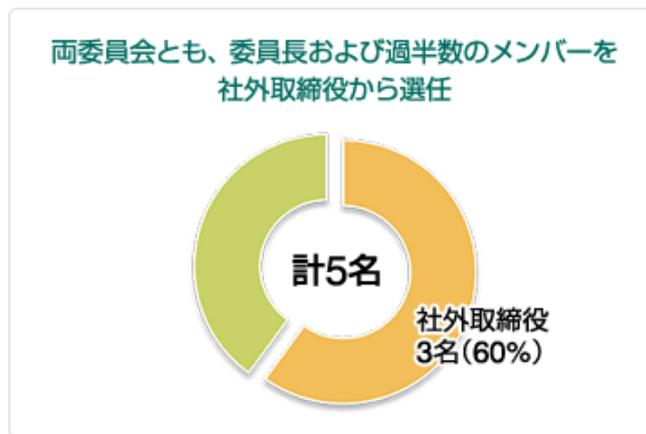
- ・ 取締役会は、法令・定款に定める事項のほか、グループの経営方針、経営戦略、資本政策等、グループ経営戦略上重要な事項及び会社経営上の重要な事項の論議・決定を行うとともに、取締役、執行役員の職務の執行を監督しています。
- ・ 取締役会では、リスク・リターン・資本をバランスよくコントロールしたリスク選好に基づいて経営資源の配分を行い、健全性を基盤に「成長の持続」と「収益性・資本効率の向上」を実現し、中長期的な企業価値の拡大を目指しています。
- ・ 取締役12名(男性11名、女性1名)のうち3分の1に相当する4名の社外取締役を選任することで、経営から独立した社外人財の視点を取り入れて監視・監督機能を強化し、透明性の高い経営を行っています。

なお、社外取締役4名については、一般株主と利益相反が生じるおそれのない独立役員として、当社が上場している国内の金融商品取引所に届出を行っています。

取締役会の監督機能を強化するしくみ - 人事委員会・報酬委員会

取締役会の内部委員会として「人事委員会」および「報酬委員会」を設置することにより、経営の監視・監督機能を強化し、透明性の高い経営を行っています。なお、各々の委員会は5名の委員で構成し、委員の過半数および委員長は社外取締役から選任しています。

- ・ 人事委員会
当社の取締役・監査役・執行役員の候補者および当社が直接出資するグループ国内保険会社の取締役・監査役の選任等の重要な人事事項について審議し、取締役会に助言します。
- ・ 報酬委員会
当社の取締役・執行役員の報酬および当社が直接出資するグループ国内保険会社の役員報酬体系等について取締役会に助言します。報酬委員会がその機能を十分に発揮するため、当社は、報酬委員会メンバーである社外取締役の所属企業(または法人)との間で取締役または監査役の相互兼任を行っておりません。



・ガバナンス委員会

委員長を社外取締役の互選により選任し、コーポレート・ガバナンスの状況や方針・態勢に関する事項について、社外取締役全員と取締役会長・取締役社長が協議し、必要に応じ取締役会に提言を行うことを目的とする「ガバナンス委員会」を設置しております。

監査の機能

監査役・監査役会

・監査役

各監査役は、業務及び財産の調査権限等法令に基づく権限を適切に行使し、監査役会で定めた監査の方針・計画等に従い、取締役会その他の重要な会議への出席、重要な決裁書類等の閲覧、社内各部の調査、子会社の調査等により、取締役の職務の執行を監査します。

・監査役会

監査役会は、常勤監査役2名、非常勤監査役(社外監査役)3名の5名(男性5名)で構成されております。監査役会は、監査役からの職務の遂行の状況の報告や役員からの監査に関する重要な事項についての報告を受けるとともに、監査の方針及び監査計画等を決定します。

なお、社外監査役3名については、一般株主と利益相反が生じるおそれのない独立役員として、当社が上場している国内の金融商品取引所に届け出ています。

会計監査

有限責任 あずさ監査法人を会計監査人を選任しています。なお、当該監査法人と当社との間には特別な利害関係はありません。

監査役と会計監査人の連携状況

監査役は、会計監査人との定例の連絡会において、監査計画、監査実施状況、監査結果等に関して、会計監査人から報告・説明を受けます。また、必要に応じ会計監査上の諸問題について意見交換を行います。また、監査役は、監査活動において知り得た情報のうち、会計監査人の監査の参考となる情報を提供する等、会計監査人との情報共有に努めています。

内部監査部門と監査役(および取締役)の連携状況

内部監査部門長(監査部長)は取締役会にオブザーバーとして出席し、取締役・監査役と情報の共有化を図るとともに、常勤監査役との定例の連絡会や社外役員との意見交換会を実施し、内部監査計画、内部監査の実施状況等について意見・情報交換を行います。また、内部監査部門による内部監査結果は、その全件が監査役に報告されます。

社外取締役(社外監査役)のサポート体制

社外取締役は総合企画部が、社外監査役は監査役室が補佐する体制としています。

なお、取締役会付議議案について、取締役会の事務局である総合企画部に各社外役員の担当者を配置し、事前説明を行うとともに必要な情報の適確な提供を行います。また、リスク情報等については、社内外を問わず全取締役・監査役に対して随時報告を行います。

社外取締役および社外監査役の選任基準・独立性の判断基準

当社では、社外取締役4名と社外監査役3名を選任しています。いずれの社外役員についても当社との間に一般株主と利益相反が生じるおそれがある人的関係、資本的関係、または取引関係その他の利害関係はなく、当社は、株式会社東京証券取引所および株式会社名古屋証券取引所に対し、独立役員として届出を行っています。

社外役員は、取締役会の監視・監督機能の強化、透明性の高い経営の確保に寄与しています。また、社外役員からの法律および会計等の専門家としての知識や経験にもとづくアドバイスを受けることで、重要な業務執行の決定を適切に行うことが可能となる体制を確保することができます。

なお、当社は、社外取締役および社外監査役を選任する際の選任基準および当社からの独立性判断基準は以下のとおりです。

取締役候補および監査役候補の選任基準(概要)

1. 社外取締役候補および社外監査役候補

次に掲げる要件を満たすこと。

- ・ 会社法が定める取締役、監査役の欠格事由に該当しないこと。
- ・ 保険業法が定める保険持株会社の取締役、監査役の欠格事由に該当しないこと。
- ・ 十分な社会的信用を有すること。
- ・ 社外監査役にあつては保険業法等が定める保険会社の監査役の適格性を充足すること。

加えて以下(1)～(3)を満たすこと。

(1) 適格性

会社経営に関する一般的常識および取締役・取締役会の在り方についての基本的理解に基づき、経営全般のモニタリングを行い、アドバイスを行うために必要な次に掲げる資質を有すること。

- ・ 資料や報告から事実を認定する力
- ・ 問題およびリスク発見能力・応用力
- ・ 経営戦略に対する適切なモニタリング能力および助言能力
- ・ 率直に疑問を呈し、議論を行い、再調査、継続審議、議案への反対等の提案を行うことができる精神的独立性

(2) 専門性

経営、経理、財務、法律、行政、社会文化等の専門分野に関する知見を有し、当該専門分野で相応の実績を挙げていること。

(3) 独立性

次に掲げる者に該当しないこと。

1. 当社または当社の子会社の業務執行者
2. 当社の子会社の取締役または監査役
3. 当社を主要な取引先とする者(その直近事業年度における年間連結売上高の2%以上の支払いを当社または当社の子会社から受けた者)またはその業務執行者
4. 当社の主要な取引先(当社の直近事業年度における連結元受正味収入保険料(除く積立保険料)の2%以上の支払いを当社の子会社に対して行った者)またはその業務執行者
5. 当社の上位10位以内の株主(当該株主が法人である場合は当該法人の業務執行者)
6. 当社または当社の子会社が取締役を派遣している会社の業務執行者
7. 当社または当社の子会社から役員報酬以外に過去3年間の平均で年間1,000万円以上の金銭その他の財産上の利益を得ているコンサルタント、会計専門家または法律専門家
8. 過去5年間に於いて上記2.から7.のいずれかに該当していた者
9. 過去に当社または当社の子会社の業務執行者であった者
10. 上記1.から9.までに掲げる者の配偶者または二親等内の親族

(4) 通算任期

2015年4月1日以降に新たに就任する社外取締役および社外監査役の通算任期を次のとおりとする。

1. 社外取締役にあつては、4期4年を目処とし、最長8期8年まで再任を妨げない。
2. 社外監査役にあつては、原則として1期4年とするが、最長2期8年まで再任を妨げない。

2. 社外取締役以外の取締役候補および社外監査役以外の監査役候補

次に掲げる要件を満たすこと。

- ・ 会社法が定める取締役、監査役の欠格事由に該当しないこと。
 - ・ 保険業法が定める保険持株会社の取締役、監査役の欠格事由に該当しないこと。
 - ・ 保険業法等が定める保険会社の常務に従事する取締役、監査役の適格性を充足すること。
- 加えて、多様な経験や専門性の高い経験等を有し、リーダーシップの発揮により企業理念を体現すること。

役員報酬について

役員区分ごとの報酬等の総額、報酬等の種類別の総額および対象となる役員の員数(2014年度)

役員区分	員数	報酬等の総額(百万円)
取締役(社外取締役を除く)	12名	251
監査役(社外監査役を除く)	2名	51
社外役員	7名	73

(注)報酬等はすべて基本報酬

役員報酬等の額またはその算定方法の決定に関する方針について

各取締役の報酬等の額については、株主総会の決議により定めた金額の範囲内で、業績向上に向けたインセンティブとしての機能、長期的な企業利益・企業価値への貢献、グローバル企業として競争力ある報酬水準などを勘案のうえ、透明性を確保するため社外役員が過半数を占める報酬委員会における審議を経たうえで、取締役会の決議により決定することとしています。各監査役の報酬等の額については、株主総会の決議により定めた金額の範囲内で、常勤・非常勤の別、監査役の分担の状況、取締役の報酬等の内容および水準等を考慮し、監査役の協議により決定することとしています。

なお、株主総会の決議により、取締役の報酬は年額5億円以内(使用人兼務取締役の使用人分給与を含みません)(うち社外取締役年額6,000万円以内)、監査役の報酬は年額1億1,000万円以内とする旨を定めています。

社外取締役・社外監査役の選任理由等

社外取締役

氏名	就任年月	選任理由	出席状況※
渡邊 顯	2010年4月	弁護士としての知識や経験を当社の経営に反映していただくため、社外取締役として選任しています。	14回中12回
角田 大憲	2010年4月	弁護士としての知識や経験を当社の経営に反映していただくため、社外取締役として選任しています。	14回中13回
小川 是	2012年6月	財政・金融に関する幅広い知識および経営者としての経験を当社の経営に反映していただくため、社外取締役として選任しています。	14回中14回
松永 真理	2012年6月	雑誌の編集長を務め、株式会社NTTドコモで新サービスの企画開発に携わるなど、社会、文化、消費生活などに関する幅広い知識や経験を有しており、それらを当社の経営に反映していただくため、社外取締役として選任しています。	14回中14回

※2014年度中に開催した取締役会への出席状況

社外監査役

氏名	就任年月	選任理由	出席状況※
安田 莊助	2008年4月	公認会計士としての知識や経験を当社の経営に反映していただくため、社外監査役として選任しています。	取締役会 14回中14回 監査役会

			12回中12回
野村 晋右	2010年4月	弁護士としての知識や経験を当社の経営に反映していただくため、社外監査役として選任しています。	取締役会 14回中12回 監査役会 12回中10回
手塚 裕之	2010年4月	弁護士としての知識や経験を当社の経営に反映していただくため、社外監査役として選任しています。	取締役会 14回中13回 監査役会 12回中11回

※2014年度中に開催した取締役会、監査役会への出席状況

 [コーポレート・ガバナンス報告書\(2015年6月22日\)\(5.9MB\)](#)

当社のコーポレート・ガバナンスの取り組みをより詳しくご覧いただくことができます。

▶ [グループ経営・内部統制システム](#)

コーポレートガバナンスに関する基本方針

MS&ADインシュアランス グループ コーポレートガバナンスに関する基本方針

MS&ADインシュアランス グループ ホールディングス株式会社(以下「当社」といいます。)は、コーポレートガバナンスに関する基本的な考え方や枠組みを示すことを目的として、「MS&ADインシュアランス グループ コーポレートガバナンスに関する基本方針」を定めます。

第1章 当社のコーポレートガバナンスに関する基本的な考え方

1. 当社は、グループの事業を統括する持株会社として、「経営理念(ミッション)」の下、経営資源の効率的な活用と適切なリスク管理を通じ、グループの長期的な安定と持続的成長を実現するため、全てのステークホルダーの立場を踏まえ、透明・公正かつ迅速・果敢な意思決定を行うための経営体制を構築し、企業価値の向上に努めます。
2. そのため、グループの全役職員が業務のあらゆる局面で重視すべき「MS&ADインシュアランス グループの経営理念(ミッション)・経営ビジョン・行動指針(バリュー)」を策定し、当社及びグループ会社の全役職員へ浸透させるよう努めるとともに、グループ中期経営計画において、コーポレートガバナンス、コンプライアンス、リスク管理等を経営の重要課題として位置づけ、計画の推進に積極的に取り組みます。

▶ MS&ADインシュアランス グループの経営理念(ミッション)・経営ビジョン・行動指針(バリュー)



グループ中期経営計画(3.1MB)

第2章 ステークホルダーとの関係

1. 当社は、経営理念(ミッション)を実現させるため、「MS&ADインシュアランス グループのCSR取組みの考え方」に基づき、7つのステークホルダー(お客さま、株主、代理店、取引先、社員、地域社会・国際社会、環境)への責任を果たし持続的な企業価値の向上を目指します。
2. MS&ADインシュアランス グループのCSR取組みの考え方
MS&ADインシュアランス グループは、経営理念の実現に向け、あらゆる事業活動において環境や社会との相互影響を考慮し行動することを通じて、企業価値の向上を図るとともに、持続可能で強くなやかな社会づくりに貢献します。
ステークホルダーとの積極的な対話を通じて社会的課題への認識を深め、安心・安全、健康で豊かな未来に資する高品質で付加価値の高い商品・サービスを提供します。
3. 各々のステークホルダーに対する取組内容
以下の取組みにより、ステークホルダーに対し責任を果たしていきます。

ステークホルダー	取組内容
お客さま	期待に応える品質の商品・サービスを提供する。
株主	適切な情報開示、適正な利益還元を行う。企業価値を向上させる(第5章「株主の皆さまとの関係」参照)。
代理店	パートナーとして、ともに成長する。
取引先	健全な関係を保ち、協力して社会的責任を果たす。
社員	働きやすい環境、働きがいを実感し成長していく機会を提供する。
地域社会・国際社会	社会の一員として、その持続的発展に寄与する取組を実行する。
環境	地球環境の保全に取組む。

4. お客さまの声を聴く仕組み

MS&ADインシュアランス グループでは「グループお客さまの声対応基本方針」を策定し、お客さまからいただく「相談」「要望」「苦情」などのさまざまな声を広く受け止め、品質向上に活かします。

▶ グループお客さまの声対応基本方針

5. 内部通報制度

MS&ADインシュアランス グループでは、組織又は個人による違法・不正・反倫理的行為について、当社及び子会社の全ての社員が直接通報できるグループ内部通報制度を整備し、当社の取締役会はその運用状況を適切に監督します。

6. ダイバーシティの推進

MS&ADインシュアランス グループは、グローバルな環境変化を意識したグループ経営を進めるため、女性活躍推進や障がい者雇用促進等をはじめ、性別・国籍、障がいの有無を問わず、多様な価値観を持つ社員一人ひとりが能力を発揮できる機会及び環境の整備・拡充を目指します。

第3章 当社のコーポレートガバナンス態勢

1. 当社の機関構成

- ・ 当社は、監査役会設置会社として、取締役会が適切に監督機能を発揮するとともに、独任制の監査役が適切に監査機能を発揮するものとし、双方の機能の強化、積極的な情報開示等を通じ、ガバナンスの向上に取り組みます。
- ・ 取締役会の内部委員会である「人事委員会」及び「報酬委員会」（委員会の過半数及び委員長は社外取締役）並びに「ガバナンス委員会」（社外取締役全員と取締役会長・取締役社長で構成）を設置し、実効性と透明性の高いコーポレートガバナンス態勢を構築します。
- ・ 執行役員制度を採用し、執行役員への業務執行権限の委譲を進め、迅速な業務執行を行います。

2. 取締役会の役割

- (1) 取締役会は、法令・定款に定める事項のほか、グループの経営方針、経営戦略、資本政策等、グループ経営戦略上重要な事項及び会社経営上の重要な事項の論議・決定を行うとともに、取締役、執行役員職務の執行を監督します。
- (2) 取締役会は、リスク・リターン・資本をバランスよくコントロールしたリスク選好に基づいて経営資源の配分を行い、健全性を基盤に「成長の持続」と「収益性・資本効率の向上」を実現し、中長期的な企業価値の拡大を目指します。
- (3) 取締役会は、執行役員を選任するとともに、その遂行すべき職務権限を明確にすることにより、取締役会による「経営意思決定、監督機能」と執行役員による「業務執行機能」の分離を図ります。
- (4) 執行役員は、取締役会より委ねられた業務領域の責任者として業務執行を行い、その業務執行状況について取締役会に報告します。

3. 取締役会の構成と社外取締役の役割

- (1) 取締役会は、多様な知見と専門性を備えた、バランスの取れた構成とし、人数は、定款で定める15名以内とします。取締役候補者は、「取締役候補・監査役候補の選任基準」に基づき、取締役会が選任します（下記10. 指名決定のプロセス参照）。
 - ・ また、取締役のうち3分の1以上を独立した社外取締役として選任するものとし、経営から独立した視点を取り入れ、監視・監督機能を強化し、透明性の高い経営を行います。
- (2) 社外取締役に期待する役割は次のとおりです。
 - ・ 経営の方針や経営改善について、自らの職歴や経歴、知識等に基づき、会社の持続的な成長を促し中長期的な企業価値の向上を図る、との大局的な観点から意見を述べること。
 - ・ 取締役会の重要な意思決定を通じ、経営の監督を行うこと。
 - ・ 会社と経営陣（注）・主要株主等の関連当事者との間の利益相反を監督すること。
 - ・ 経営から独立した立場で、株主をはじめとするステークホルダーに対する説明責任が果たせるか、という観点等からの監督機能を果たすこと。

（注）当社及び当社が直接出資するグループ国内保険会社の取締役・監査役・執行役員の総称（以下同じ）

▶ 取締役候補・監査役候補の選任基準

4. 取締役会の運営

- (1) 取締役会の決議

- ・取締役会の決議は、法令に別段の定めのある場合を除き、取締役の過半数が出席し、出席取締役の過半数をもって行います。

(2) 取締役会の運営

- ・取締役会の議題、審議時間及び開催頻度は、重要な業務執行の決定及び職務執行の監督のために、必要かつ十分な議論が可能になるように設定します。
- ・取締役会において意義のある意見、指摘及び質問が行われるよう、出席者の事前準備に要する期間に配慮して、取締役会の議案の送付又は説明に努めます。
- ・取締役会の年間スケジュールや予想される議題について予め決定します。

5. 取締役会の評価

取締役会は、取締役会全体の実効性について分析・評価を定期的実施し、その結果の概要を公表するものとします。

6. 監査役・監査役会

(1) 監査役の責務

監査役は、株主の負託を受けた独任制の機関として取締役の職務の執行を監査することにより、企業の健全で持続的な成長を確保し、社会的信頼に応える良質なコーポレートガバナンス態勢を確立する責務を負っています。

(2) 監査役の特権と役割

各監査役は、業務及び財産の調査権限等法令に基づく権限を適切に行使し、監査役会で定めた監査の方針・計画等に従い、取締役会その他の重要な会議への出席、重要な決裁書類等の閲覧、社内各部の調査、子会社の調査等により、取締役の職務の執行を監査します。

(3) 監査役会の構成と役割

- ・監査役の人数は、定款で定める6名以内とし、このうち半数以上を、法令に従い社外監査役とします。監査役候補者は、「取締役候補・監査役候補の選任基準」に基づき、監査役会が同意の上、取締役会が選任します(下記10. 指名決定のプロセス参照)
- ・監査役会は、監査役からの職務の遂行状況の報告や役員からの監査に関する重要な事項についての報告を受けるとともに、監査の方針及び監査計画等を決定します。
- ・監査役会は、株主総会に提出する会計監査人の選解任及び会計監査人を再任しないことに関する議案の内容を決定します。また、会計監査人の報酬等の決定について、同意権を有します。

▶ 取締役候補・監査役候補の選任基準

7. 会計監査人

取締役会及び監査役会は、会計監査人の適正な監査の確保のため、適切な対応に努めます。

8. 取締役及び監査役をサポート体制・研修(トレーニング)方針

取締役及び監査役がその役割や責務を実効的に果たすために、当社は以下のとおり必要な社内体制を整備します。

- (1) 社外取締役・社外監査役(以下「社外役員」といいます。)に対し、取締役会の事務局に各社外役員の担当者を配置し、事前説明を行うなどのサポート体制を整備します。
- (2) 取締役及び監査役に対し、就任時及び任期中継続的に情報提供・研修を行うための体制を整備します。
- (3) 社外役員と経営陣・幹部社員との情報共有・意見交換の機会の設定等の環境整備を行います。
- (4) 当社は、社外役員がその役割を果たすために必要な費用を負担します。

9. グループ経営会議

経営方針、経営戦略、会社及びグループの経営に関する重要な事項について協議するとともに、執行役員による決裁事項について、報告を受けることにより、具体的な業務執行のモニタリングを行います。

10. 指名決定のプロセス

- ・取締役会は人事委員会の助言を受けて取締役候補・監査役候補・執行役員等を選任します。監査役候補については監査役会の同意を得るものとします。
- ・人事委員会は、当社の取締役候補・監査役候補・執行役員及び当社が直接出資するグループ国内保険会社の取締役・監査役の選任等重要な人事事項について審議し、取締役会に助言します。
- ・人事委員会は3名以上の委員により構成します。
- ・委員の過半数及び委員長は社外取締役とし、取締役会が選任します。

11. 報酬決定のプロセス

(1) 取締役の報酬

- ・各取締役の報酬等の額については、株主総会の決議により定めた金額の範囲内で、報酬委員会における審議を経た上で取締役会の決議により決定します。
- ・報酬委員会は、当社の取締役・執行役員の業績評価、報酬等について取締役会に助言します。
- ・報酬委員会は3名以上の委員により構成します。
- ・委員の過半数及び委員長は社外取締役とし、取締役会が選任します。

(2) 監査役の報酬

- ・各監査役の報酬等の額については、株主総会の決議により定めた金額の範囲内で、監査役の協議により決定します。

12. ガバナンス委員会

委員長を社外取締役の互選により選任し、社外取締役全員と取締役会長・取締役社長がコーポレートガバナンスの状況や方針・態勢に関する事項について協議を行うことを目的として「ガバナンス委員会」を設置します。

13. 課題別委員会

業務執行にかかる会社経営上の重要事項に関する協議及び関連部門の意見の相互調整を図ることを目的に、「グループ経営モニタリング委員会」「ERM委員会」「グループ収益力強化委員会」「リスク・コンプライアンス委員会」「情報開示委員会」「ブランド委員会」「グループシステム委員会」を設置します。

第4章 グループ経営管理体制

1. 当社(持株会社)の役割

- ・当社は、経営戦略の実現やグループの経営効率の向上と、グループ内の財務の健全性・業務の適切性の確保等のため、直接出資する事業会社(以下「直接出資会社」といいます。)とグループ経営管理契約を締結し、グループ各社の経営管理を行います。
- ・当社は、「グループ内部統制システムに関する基本方針」「グループリスク管理基本方針」「グループコンプライアンス基本方針」「グループ内部監査基本方針」「グループリスク選好方針」「グループITガバナンス基本方針」等のグループ基本方針を定め、グループ各社に遵守を求めるとともに、直接出資会社の重要事項について、グループ経営管理契約に基づき当社の承認又は当社への報告を求めます。
- ・当社は、グループ中期経営計画等のグループ経営戦略を定めます。
- ・当社は、グループ各社が策定した経営計画の進捗状況や業務執行状況のモニタリング等を通じて指導・監督し、グループとしての目指す姿の実現を図ります。

▶ [グループ内部統制システムに関する基本方針](#)

▶ [グループコンプライアンス基本方針](#)

2. 直接出資会社の役割

- ・直接出資会社は、グループ基本方針に基づき各社方針を策定し内部管理態勢を適切に整備するとともに、グループ中期経営計画に基づき各社の経営計画を策定し、個社としての経営管理を行います。
- ・直接出資会社の子会社については、経営管理契約に基づき、直接出資会社が適切に経営管理を行います。

第5章 株主の皆さまとの関係

1. 株主との建設的な対話

当社は、株主との建設的な対話に関する方針について開示し、中長期的な視点から対話を深め、企業価値を高める観点から、株主の皆さまとの建設的な対話を促進するために必要な体制を整備します。

 [株主との建設的な対話に関する方針について\(82KB\)](#)

2. 株主の権利・平等性の確保

当社は、株主の権利が実質的に確保されるよう適切な対応を行うとともに、次のとおり株主がその権利を適切に行使することができる環境の整備に努めます。

- ・株主が株主総会において有効に議決権を行使するため、適切な対応を行います。
- ・株主の議決権行使における適切な判断に資するよう、適確な情報提供を行います。
- ・当社は、株主の利益に重大な影響を与える資本政策等について十分な説明を行います。
- ・株主総会において可決には至ったものの相当数の反対票が投じられた会社提案議案があった場合、反対の理

由や反対票が多くなった原因の分析を行い、適切な対応を行います。

3. 株主の利益に反する取引の防止

当社が取締役及び主要株主等関連当事者との取引を行う場合には、当社及び当社の株主共同の利益を害することのないよう、重要な取引又は定型的でない取引については、予め取締役会による承認を要するものとします。

4. 政策株式の保有

当社及び株式保有先企業の中長期的な企業価値の向上に資する観点から、グループとしての政策株式の保有に関する方針及び政策株式にかかる議決権行使について適切な対応を確保するための考え方について開示します。

 [グループとしての政策株式の保有に関する方針及び政策株式にかかる議決権行使について適切な対応を確保するための考え方\(85KB\)](#)

第6章 適切な情報開示

- ・当社及びグループ国内保険会社各社は、「グループディスクロージャー基本方針」に基づき、法令及び金融商品取引所の定める開示ルールの徹底を図るとともに、それぞれのステークホルダーが、公平に、正しく、かつ速やかに重要情報を認識できるよう、情報開示を行います。
- ・当社は、株主の皆さまをはじめステークホルダーとの建設的な対話に供すべく、法令に基づく開示以外にも、ESG(地球環境・社会・ガバナンス)などのステークホルダーにとって関心の高い非財務情報を財務情報と併せ「統合報告書」として一覧性のある形で開示します。
- ・また、これら開示情報は当社ホームページにアクセスしやすい形で一元的に掲載するとともに、ホームページではステークホルダーの皆さまがより理解していただけるよう、動画の活用等の工夫を行います。

▶ [グループディスクロージャー基本方針](#)

附則

本方針の改廃は取締役会の決議によります。

以上

2015年6月22日制定

グループ経営・内部統制システム

▶ MS&ADインシュアランス グループ 内部統制システムに関する基本方針

業務執行体制

当社は、執行役員制度を導入し、経営意思決定および監督を担う「取締役(会)」と業務執行を担う「執行役員」の役割を明確化して、グループ経営管理の強化を図っています。執行役員数は18名です。

グループ経営会議

経営方針、経営戦略等、会社およびグループの経営に関する重要な事項について協議するとともに、担当役員による決裁事項の一部について報告を受けることにより、具体的な業務執行のモニタリングを行っています。

内部監査

当社は、「MS&ADインシュアランス グループ 内部監査基本方針」を定めています。この基本方針に則り、当社およびグループ国内保険会社は、内部監査部門として独立した専門組織を設置し、内部監査を実行しています。当社の内部監査部門は、当社およびグループ国内保険会社が実施した内部監査の結果等のうち、重要な事項を当社の取締役会およびグループ経営会議に報告します。また、当社の内部監査部門は、監査役の監査に協力しています。

グループ経営管理体制

当社は、直接出資するグループ国内保険会社(三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保、三井ダイレクト損保、三井住友海上あいおい生命、三井住友海上プライマリー生命)との間でグループ経営管理契約を締結し、経営に関する助言などを行っています。

また、グループ国内保険会社の事業に関する情報を直接かつ迅速に入手することは、グループ経営の円滑な運営に資すると考えることから、当社の社内取締役は、グループ国内保険会社の取締役を兼務する体制としています。また、当社のグループ経営会議には、議事に応じてグループ国内保険会社の役員も出席しています。

加えて、当社は直接出資する関連事業会社(インターリスク総研など8社)との間でグループ経営管理契約等を締結し、各社の経営管理を行っております。

課題別委員会

業務執行にかかる会社経営上の重要事項に関する協議および関係部門の意見の相互調整を図ることを目的に、課題別委員会を設置しています。委員会の協議結果は、必要に応じて担当役員が取りまとめ、取締役会、グループ経営会議等に報告しています。課題別委員会は以下のとおりです。

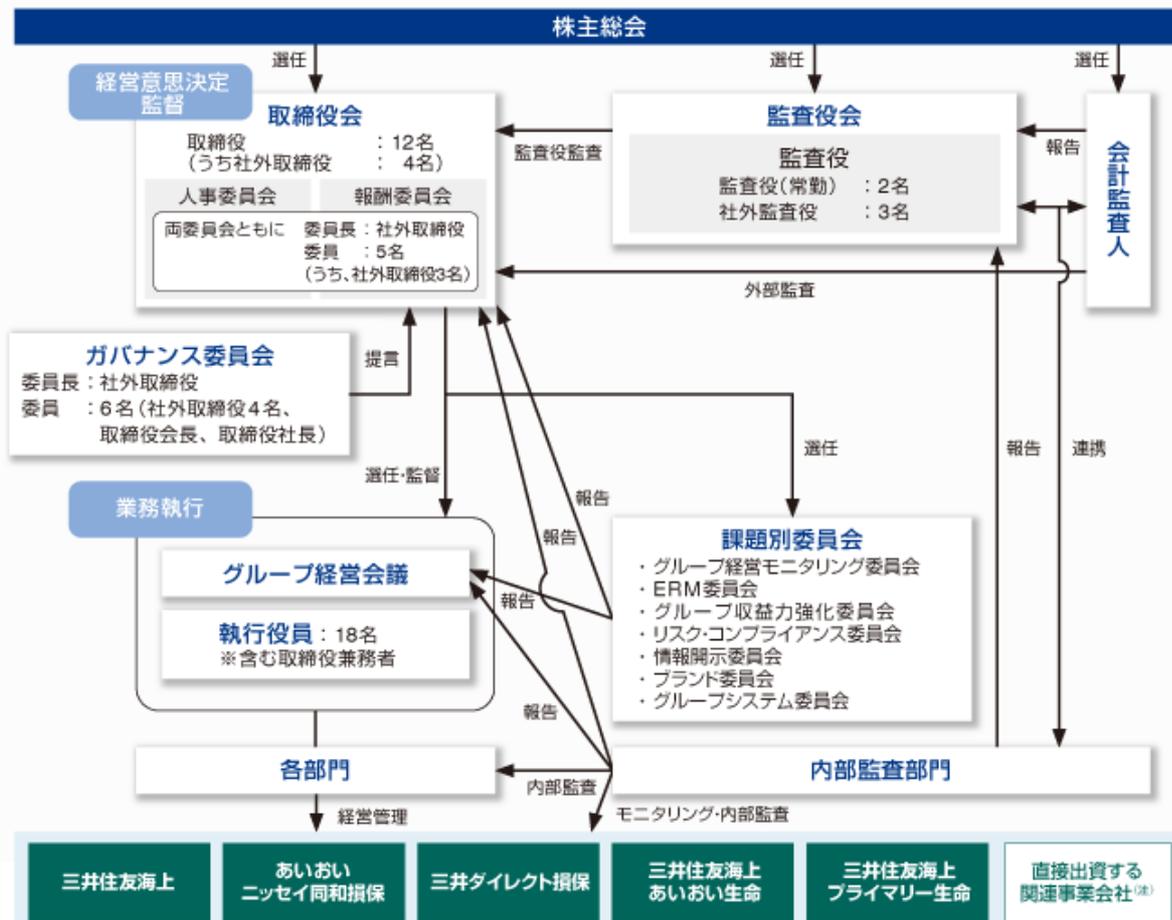
グループ経営 モニタリング委員会	事前モニタリング: 原則月2回 事後モニタリング: 原則月1回	当社が直接出資するグループ国内保険会社の取締役会および経営会議等の付議事項について報告を受け、当社への承認・報告事項の確認、グループ会社の財務の健全性、リスク管理および業務の適切性の確認を行っています。
ERM委員会	原則年4回	ERMの経営への活用を促進し、健全性を基盤に「成長の持続」と「収益性・資本効率の向上」を図り企業価値の拡大を実現するため、ERMに係る協議・検証を行っています。
グループ収益力強化委員会	原則年4回	グループ全体の収益力強化に向け、事業領域ごとに課題認識を共有し、課題の具体的な対応策等の方向性やその進捗状況の確認を行っています。

リスク・コンプライアンス委員会	原則年4回	グループのリスク管理状況・コンプライアンス態勢のモニタリングおよびこれらの重要事項の協議・調整等を行っています。
情報開示委員会	原則年4回	財務情報をはじめとする当社グループの企業情報を適正に開示できるよう、業務プロセスを検証し、内部統制の有効性評価を行っています。
ブランド委員会	原則年2回	グループ全体のブランド戦略の方針・計画に関する協議・調整および進捗管理を行っています。
グループシステム委員会	原則月1回	グループのIT戦略やシステムリスク管理態勢、グループ各社に跨る大規模システム開発等に関する協議・調整および進捗管理を行っています。

当社の経営体制の概要

〈MS&ADインシュアランスグループホールディングス株式会社〉

(2015年6月22日現在)



(注) 関連事業会社は、株式会社インターリスク総研、MS&ADビジネスサポート株式会社、MS&ADスタッフサービス株式会社、MS&ADシステムズ株式会社、MS&AD事務サービス株式会社、MS&AD基礎研究所株式会社、MS&ADローンサービス株式会社、株式会社安心ダイヤルの8社です。

内部統制システムに関する基本方針

当社では、「MS&ADインシュアランス グループ 内部統制システムに関する基本方針」を定め、会社法で求められる体制に加え、「財務報告の信頼性を確保するための体制」を体制整備の重要な視点としています。

MS&ADインシュアランス グループ 内部統制システムに関する基本方針【概要】

1. 当社およびその子会社から成る企業集団における業務の適正を確保するための体制

当社は、直接出資会社との間で締結するグループ経営管理契約に基づき、グループの基本方針について遵守を求めるとともに、以下(1)から(4)の内容を含めた業務の適正を確保するための体制を整備します。

また、原則として、直接出資会社の子会社(会社法および保険業法上の子会社)については、経営管理契約に基づき、直接出資会社が適切に経営管理を行います。

- (1) 直接出資会社の取締役の職務執行に係る事項の当社への報告に関する体制
直接出資会社の重要事項について、当社の承認又は当社への報告を求めます。
- (2) 直接出資会社の取締役の職務の遂行が効率的に行われることを確保するための体制(下記2.)
- (3) 直接出資会社の取締役および使用人の職務の執行が法令及び定款に適合することを確保するための体制(下記3.)
- (4) 直接出資会社の損失の危険の管理に関する規程その他の体制(下記4.)

2. 取締役の職務の執行が効率的に行われることを確保するための体制

- (1) 当社は、迅速な意思決定と適切なモニタリングを両立させるため、執行役員制度を導入するとともに社外取締役を選任し、取締役の員数を15名以内とします。
- (2) 当社の取締役会は、取締役及び執行役員の職務執行が適正かつ効率的に行われるよう、組織・職務権限規程等を制定し、遂行すべき職務および職務権限を明確にします。
- (3) 当社の取締役会は、グループ経営計画を策定し、当社およびグループ会社の全役職員にその浸透を図るとともに、その実現に向け、事業分野別の目標数値を設定、適切な経営資源の配分を行います。
- (4) 当社の執行役員は、当社および直接出資会社の業務執行状況(業績概況を含む。)を取締役に報告する。当社の取締役会は、報告内容を踏まえ、必要に応じて、目標の修正又は経営資源の追加配分等の対応を行います。

3. 取締役および使用人の職務の執行が法令および定款に適合することを確保するための体制

- (1) 当社およびグループ会社は、当社の取締役会が策定する「MS&ADインシュアランス グループ コンプライアンス基本方針」に従い、全役職員に対しコンプライアンス意識の徹底に取り組み、法令や社内ルール等を遵守し、高い倫理観に基づいた事業活動を行います。また、反社会的勢力排除のための体制整備に取り組み、全役職員に反社会的勢力に対しては毅然とした姿勢で臨み、不当、不正な要求には応じない旨を徹底します。
- (2) 当社は、当社およびグループ会社におけるコンプライアンスの推進・徹底を図るため、コンプライアンス統括部門などの組織・体制を整備し、グループ全体のコンプライアンス推進状況を定期的に取り締役に報告します。また、リスク・コンプライアンス委員会を設置し、コンプライアンス推進状況のモニタリングを行い、同委員会で確認された課題について必要な措置を講じます。なお、組織または個人による違法・不正・反倫理的行為について、全役職員が社内および社外の窓口に直接通報できるグループ内部通報制度を設けます。

4. 損失の危険の管理に関する規程その他の体制(統合リスク管理体制)

- (1) 当社は、「MS&ADインシュアランス グループ リスク管理基本方針」に従い、当社およびグループ会社で基本的な考え方を共有するとともに、統合リスク管理を適切に行うため、リスク管理部門などの組織・体制を整備し、グループ全体のリスクおよびリスク管理状況を定期的に取り締役に報告します。また、リスク・コンプライアンス委員会を設置し、リスクおよびリスク管理状況のモニタリングを行い、同委員会における協議結果(統合リスク管理(定量)確認結果を含む)に基づきリスクの回避・削減などの必要な措置を講じます。

(2) 当社は、グループ会社の危機管理・事業継続態勢の整備・運営状況を確認するとともに、グループ全体の危機管理・事業継続態勢の実効性向上に努めます。

5. 財務報告の信頼性を確保するための体制

当社は、「MS&ADインシュアランス グループ 情報開示統制基本方針」に従い、財務情報その他グループに関する情報を適時かつ適正に開示するための体制を整備します。情報開示委員会は、当社およびグループ会社における「財務報告に係る内部統制」の整備・運用状況並びに情報開示統制の有効性を検証します。また、監査役のうち最低1名は経理又は財務に関して十分な知識を有する者を選任します。

6. 内部監査の実効性を確保するための体制

当社は、「MS&ADインシュアランス グループ 内部監査基本方針」に従い、グループすべての業務活動を対象として内部監査体制を整備し、効率的かつ実効性のある内部監査を実行します。当社の内部監査部門は、当社およびグループ国内保険会社等が実施した内部監査の結果等のうち重要な事項、被監査部門における改善状況等を当社の取締役会に報告します。

7. 取締役の職務の執行に係る情報の保存および管理に関する体制

当社は、文書管理規程に従い、取締役および執行役員の職務の執行に係る文書その他の情報を適切に保存および管理します。また、取締役および監査役は、これらの情報を常時閲覧できるものとします。

8. 監査役監査の実効性を確保するための体制

(1) 監査役の職務を補助すべき使用人、当該使用人の独立性及び当該使用人に対する指示の実効性の確保に関する体制

当社は、監査役の職務を補助するため、監査役室を設け専任の職員を置きます。監査役室の組織変更、上記職員の人事異動および懲戒処分を行うにあたっては監査役会の同意を得るほか、人事考課についても監査役会が定める監査役と協議の上を行います。

(2) 監査役への報告に関する体制

取締役および執行役員は、法令に定める事項のほか、事業・組織に重大な影響を及ぼす決定、内部監査の実施結果、内部通報制度における通報状況および内容を、監査役会との協議により定める方法により、遅滞なく監査役会に報告します。また、当社およびグループ会社の役職員は、経営上重大な違法・不正・反倫理的行為について、監査役に直接内部通報することができるものとします。当社およびグループ会社は、これらの報告を実施した役職員について、当該報告を実施したことを理由として不利な取扱いを行いません。

(3) その他

監査役は、グループ経営会議等の重要な会議に出席します。また、取締役会長、取締役社長および代表取締役は、監査役会と定期的に意見交換を行い、内部監査部門は監査役の監査に協力します。当社は、監査役から会社法第388条に基づく費用の請求等を受けた場合、同条に従い手続きを行います。

2015年4月1日最終改定

経営について

コンプライアンスの概要

コンプライアンス

MS&ADインシュアランスグループでは、「MS&ADインシュアランスグループ コンプライアンス基本方針」でグループのコンプライアンスに関する基本方針および遵守基準を定めています。MS&ADホールディングスおよびグループ国内保険会社は、この基本方針またはこれを踏まえた個別の方針等にもとづき、コンプライアンスの徹底に取り組んでいます。

④ [コンプライアンスの詳細はこちら](#)

情報管理

個人情報保護の重要性に鑑み、また、法令等を遵守してお客さまの情報を適切に取り扱うため、「MS&ADインシュアランスグループ お客さま情報管理基本方針」および「MS&ADインシュアランスグループ お客さま情報の共同利用に関する基本方針」を定めています。

④ [情報管理の詳細はこちら](#)

取引における責任

事業活動においてさまざまな取引先と関わりを持つ中で、公平かつ公正な取引を行い、取引先とともに持続的な発展と社会的責任を果たすよう努めています。

④ [取引における責任の詳細はこちら](#)

コンプライアンス

コンプライアンスに関する基本方針

当社では、グループのコンプライアンスに関する基本方針および遵守基準である「MS&ADインシュアランス グループ コンプライアンス基本方針」を定めています。当社およびグループ国内保険会社は、この基本方針またはこれを踏まえた個別の方針に基づき、コンプライアンスの徹底に取り組んでいます。グループの役員・社員一人ひとりが、法令や社内ルールなどを遵守し高い倫理観に基づいた企業活動を行っていくことを通じて、お客さまをはじめとするすべてのステークホルダーの信頼に応え、企業の社会的責任を果たしていきます。

▶ MS&ADインシュアランス グループ コンプライアンス基本方針

コンプライアンス推進態勢

当社では、取締役会の課題別委員会として、コンプライアンス態勢のモニタリングと協議・調整を行うリスク・コンプライアンス委員会を設置し、重要事項についてはリスク・コンプライアンス委員会の協議を踏まえて取締役会に報告を行う態勢としています。当社は、グループのコンプライアンスに関する事項を統括して管理する部門として、コンプライアンス部を設置しています。コンプライアンス部は、当社およびグループ国内保険会社におけるコンプライアンスに関する取り組みを統括管理しています。グループ国内保険会社においては、コンプライアンス事項を所管するそれぞれのコンプライアンス担当部門が、コンプライアンスに関する方針・社内規定・施策の策定・推進、保険募集に関する業務運営ルールの企画・運営を担うほか、当該部門を中心として、法令や社内ルールなどに違反するおそれのある行為に関する事実確認・調査を行っています。

具体的活動内容

コンプライアンス・プログラム

コンプライアンスに関する全社的な実践計画として、当社およびグループ国内保険会社ではそれぞれ「コンプライアンス・プログラム」を取締役に決議し、具体的な取り組みを推進しています。コンプライアンス・プログラムの実施状況や対応すべき課題などについては、各社のコンプライアンス委員会や取締役会などに定期的に報告されています。

コンプライアンス・マニュアル

当社およびグループ国内保険会社では、それぞれのコンプライアンスに関する方針、法令等遵守に関する規程、役員・社員が遵守すべき法令およびその事例解説などを記載した「コンプライアンス・マニュアル」を作成し、役員・社員に対して配布するとともに、研修などを通じて、コンプライアンスに関する基本事項の周知徹底を図っています。また、法令や社内ルールなどに違反するおそれのある行為が発見された場合の報告先を同マニュアルの中で明記し、このような行為に関する事実確認・調査を行う体制を整備しています。

コンプライアンスに関する教育・研修

当社およびグループ国内保険会社では、「コンプライアンス・プログラム」などに基づき、役員・社員・代理店に対する教育・研修計画を毎年度策定・実施し、法令や社内ルールに対する知識の向上およびコンプライアンス意識の強化に努めています。

コンプライアンスに関する各種点検

グループ国内保険会社では、法令や社内ルールなどに違反するおそれのある行為の未然防止と早期発見を目的に、コンプライアンスに関する各種点検に取り組んでいます。

モニタリング活動

当社のコンプライアンス部は、グループ国内保険会社のコンプライアンス態勢やコンプライアンス推進状況のモニタリング活動を行い、グループ全体の状況を把握した上で、リスク・コンプライアンス委員会および取締役会に報告を行っています。また、当社とグループ国内保険会社によるコンプライアンス部門連絡会議を開催し、コンプライアンス上の課題認識および知識・ノウハウの共有化を通じて、グループ全体のコンプライアンス態勢の強化に努めています。

内部通報制度

MS&ADインシュアランス グループでは、コンプライアンスに関する問題が発生したときにグループ各社の社員が報告・相談できる「MS&ADヘルプライン」など各種の内部通報制度を設けています。社外の法律事務所にも受付窓口を設け、通報者が利用しやすいよう配慮しているほか、通報者の秘密保持や情報の取り扱いに十分に注意し、通報者が不利益な取り扱いを受けることのないよう、通報者の保護を図っています。

海外事業のコンプライアンス推進態勢

MS&ADインシュアランス グループの海外拠点では、役員・社員の一人ひとりがコンプライアンスを最優先に、それぞれの国・地域の文化や慣習、歴史を尊重し、地域の発展に貢献できるよう行動することを心がけています。これらグループの海外拠点のコンプライアンスに関する事項を統括し管理する部門として、当社は国際管理部を設置し、グループ会社の海外拠点のコンプライアンス関連の取り組み状況をモニタリングし、指導、援助を行うとともに、グループ全社の全般統括を担うコンプライアンス部と連携のもと、海外コンプライアンスの状況を、直接当社取締役会等に定期報告し、海外コンプライアンス態勢の整備・充実に取り組んでいます。

コンプライアンス基本方針

MS&ADインシュアランス グループは、コンプライアンス基本方針を以下のとおり定めています。

MS&ADインシュアランス グループ コンプライアンス基本方針

MS&ADインシュアランス グループ(以下「MS&ADグループ」といいます。)は、コンプライアンスをグループ経営上の最重要課題のひとつと位置付け、MS&ADグループのすべての役員・社員が、企業の社会的責任を常に認識し、コンプライアンスを実践する態勢を構築するため、本方針を定めます。

1. 基本的な考え方

- (1) MS&ADグループは、経営理念の実現に向け、事業活動のあらゆる場面でコンプライアンスを徹底し、企業倫理を確立します。
- (2) コンプライアンスとは、「MS&ADグループの事業活動に関連するすべての法令、主務官庁が定める監督指針・ガイドライン等および持株会社・グループ会社が定める社内規定(以下これらを「法令等」といいます。)を遵守し、社会の期待と要請に応えるため誠実かつ公平・公正な活動を実践すること」とします。

2. コンプライアンス態勢の構築

(1) 体制の整備

- ① コンプライアンスに関する重要事項が、経営陣に適切に報告される体制を整備します。
- ② コンプライアンスに関する事項を一元的に管理し、コンプライアンスを推進する部門を設置するとともに、コンプライアンス態勢の確保のために必要な権限を付与します。
- ③ MS&ADグループの役員・社員がコンプライアンス上問題となる行為を発見した場合の報告・相談体制を整備します。

(2) 推進活動の実施

- ① コンプライアンス実践の具体的手引書としてコンプライアンス・マニュアルを策定し、周知徹底します。
- ② コンプライアンス・プログラムを具体的な実践計画として策定し、実施します。
- ③ コンプライアンスを徹底するための研修や点検を行います。
- ④ コンプライアンス上問題となる行為については、速やかに是正するとともに、原因を分析し再発を防止します。

3. コンプライアンスに係る役員・社員の行動基準

(1) 誠実な行動

- ① 法令等を遵守するとともに、法令等に違反する行為を発見したときは、勇気をもって指摘し、関係者と協力して是正します。
- ② 自分のとるべき行動について迷ったときは、非倫理的でないか、家族や友人に胸を張って説明できるか、MS&ADグループの信頼・ブランドを損なわないか、自身に問いかけ判断します。
- ③ あらゆる場面で、あらゆる人に、誠実かつ公平・公正に接します。

(2) 適正な事業活動を支える行動

- ① 談合等の競争制限や取引上の地位を利用して不正な利益を得る等の不正な取引は行いません。
- ② 知的財産権を保護するとともに、他者の知的財産権を侵害しません。
- ③ 業務上知り得たお客さま情報は厳正に管理し、定められた目的以外には利用しません。
- ④ 反社会的勢力には毅然とした姿勢で臨み、不当、不正な要求には応じません。
- ⑤ 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取引を適切に管理します。
- ⑥ グループ内取引や業務提携等を行うにあたっては、取引の適切性を確保します。

- ⑦適時・適切な情報開示を行うことにより、経営の透明性を確保します。
- ⑧インサイダー取引(重要な未公開情報を利用した株券等の取引)は行いません。
- ⑨グループ会社の資産や重要情報、営業秘密等は適正に管理します。
- ⑩業務上の立場を利用して、私的な利得行為は行いません。

(3)人権の尊重および職場環境の確保に関する行動

- ①人権を尊重し、人種、国籍、性別、年齢、職業、地域、信条、障害の有無等による差別やハラスメント行為を行いません。
- ②安全で働きやすい職場環境を確保します。

情報管理

基本的な考え方と方針

MS&ADインシュアランスグループでは、個人情報保護法等の諸法令を遵守するとともに、社内規程の整備、システムセキュリティの拡充、社員・代理店への情報管理教育の徹底、情報漏えいリスクの軽減等、より強固な情報管理態勢の構築に向けて、継続的な取り組みを進めています。また、法令等を遵守してお客さまの情報を適切に取扱うため、「MS&ADインシュアランスグループ お客さま情報管理基本方針」および「MS&ADインシュアランスグループ お客さま情報の共同利用に関する基本方針」を定めています。

- ▶ [MS&ADインシュアランスグループ お客さま情報管理基本方針](#)
- ▶ [MS&ADインシュアランスグループ お客さま情報の共同利用に関する基本方針](#)

情報管理態勢

グループ国内保険会社は、上記基本方針に基づき、情報管理に関する方針・社内規定の策定、セキュリティ対策の導入、社員・代理店教育の企画・運営、点検・モニタリングなどを行っています。また、情報漏えい等の事故が発生した場合の対応態勢を整備し、迅速な事後対応や再発防止策の策定など、適切な対応に努めています。

モニタリング活動

持株会社は、グループ国内保険会社の情報管理態勢の整備状況についてモニタリングを行い、経営への報告を行っています。また、把握した状況をもとに、適宜グループ国内保険会社とのノウハウの共有や、必要な支援などを行うことを通じて、グループ全体の情報管理態勢の強化に努めています。

個人情報保護宣言(プライバシーポリシー)

持株会社およびグループ国内保険会社は、関係法令等を遵守することの宣言や、適切な取得・利用目的の限定など、お客さまの情報の取扱いに関する諸事項について個人情報保護宣言(プライバシーポリシー)を策定し、これを各社ホームページで公表しています。

各社の個人情報保護宣言(プライバシーポリシー)

[MS&ADインシュアランスグループホールディングス株式会社](#)

- [三井住友海上火災保険株式会社](#)
- [あいおいニッセイ同和損害保険株式会社](#)
- [三井ダイレクト損害保険株式会社](#)
- [三井住友海上あいおい生命保険株式会社](#)
- [三井住友海上プライマリー生命保険株式会社](#)

お客さま情報管理基本方針

MS&ADインシュアランスグループでは、個人情報保護法等の諸法令を遵守するとともに、社内規程の整備、システムセキュリティの拡充、社員・代理店への情報管理教育の徹底、情報漏えいリスクの軽減等、より強固な情報管理態勢の構築に向けて、継続的な取り組みを進めていきます。

MS&ADインシュアランスグループ お客さま情報管理基本方針

MS&ADインシュアランスグループは、お客さま情報保護の重要性に鑑み、また、グループの事業に対する社会の信頼をより向上させるため、個人情報の保護に関する法律（個人情報保護法）その他の法令・ガイドライン等を遵守して、お客さま情報を適正に取り扱うとともに、安全管理について適切な措置を講じます。

なお、本方針におけるお客さまとは「MS&ADインシュアランスグループのあらゆる活動に関わるお客さま」をいい、個人・法人等を問いません。

1. MS&ADインシュアランスグループは、業務上必要な範囲内で、かつ、適法で公正な手段により、お客さま情報を取得します。また、法令に定める場合を除き、個人情報の利用目的を通知または公表し、利用目的の範囲内で利用します。
2. MS&ADインシュアランスグループは、法令に定める場合を除き、あらかじめご本人の同意を得ることなく、お客さまの個人データを第三者に提供することはありません。
3. MS&ADインシュアランスグループは、お客さまへより良い商品・サービスをご提供するため、およびグループ会社の経営管理のため、グループ内でお客さまの個人データを共同利用することがあります。
4. MS&ADインシュアランスグループは、お客さま情報の漏えい、滅失またはき損の防止に努めるとともに、取扱規程等の整備および安全管理措置に係る実施体制の整備等、十分なセキュリティ対策を講じます。また、外部にお客さま情報の取扱いを委託する場合には、必要かつ適切な監督を行います。
5. MS&ADインシュアランスグループは、従業者への教育・指導を徹底し、お客さま情報の取扱いが適切に行われるよう取り組みます。また、グループにおけるお客さま情報の取扱いおよび安全管理に係る適切な措置については、継続的に見直し、改善します。
6. MS&ADインシュアランスグループは、お客さま情報の取扱いに関する苦情・相談に対し、適切・迅速に対応します。また、保有個人データについて、ご本人から開示・訂正等のご要請があった場合は、法令に基づき速やかに対応します。

お客さま情報の共同利用に関する基本方針

MS&ADインシュアランス グループは、お客さま情報の共同利用について以下のとおり定めています。

MS&ADインシュアランス グループ お客さま情報の共同利用に関する基本方針

MS&ADインシュアランス グループは、「お客さまの満足」を活動の原点におき、最高品質のリスクソリューションサービスをお客さまにご提供するため、下記の範囲内で必要な場合に限り、お客さまの個人データをグループ内で共同利用することがあります。

共同利用の実施にあたっては、個人情報の保護に関する法律（個人情報保護法）その他の法令・ガイドライン等を遵守し、お客さまの個人データを適切に取り扱います。

記

1. MS&ADインシュアランス グループでは、MS&ADインシュアランス グループ ホールディングス株式会社（以下「持株会社」といいます。）がグループ会社の経営管理を行うため、持株会社とグループ会社との間で、次の条件のもと、個人データを共同利用することがあります。

(1) 個人データの項目

- ① 株主情報（氏名、住所、株式数等）
- ② 持株会社およびグループ会社が保有するお客さま情報（氏名、住所、電話番号、電子メールアドレス、性別、生年月日、その他申込書等に記載された契約内容および保険事故に関する内容など、お客さまのお取引に関する情報）

(2) 共同利用者の範囲および管理責任者

共同利用するグループ会社の範囲は、MS&ADインシュアランス グループの国内・海外保険会社、再保険会社、関連事業会社です（[こちら](#)をご参照ください）。

なお、共同利用の管理責任者は、持株会社とします。

2. MS&ADインシュアランス グループでは、グループ会社が取扱う商品・サービスをご案内またはご提供するために、グループ会社間で次の条件のもと、個人データを共同利用することがあります。

(1) 個人データの項目

氏名、住所、電話番号、電子メールアドレス、性別、生年月日、その他申込書等に記載された契約内容および保険事故に関する内容など、お客さまのお取引に関する情報

(2) 共同利用者の範囲および管理責任者

共同利用するグループ会社の範囲は、[こちら](#)をご参照ください。なお、共同利用の管理責任者は、持株会社とします。

MS&ADインシュアランスグループホールディングス 個人情報保護宣言（プライバシーポリシー）

MS&ADインシュアランス グループ ホールディングス 個人情報保護宣言(プライバシーポリシー)

当社は、個人情報保護の重要性に鑑み、個人情報の保護に関する法律（個人情報保護法）その他の法令・ガイドラインを遵守して、個人情報を適正に取扱うとともに、安全管理について適切な措置を講じてまいります。また、当社は、従業員への教育・指導を徹底し、個人情報の取扱いが適正に行われるよう取り組んでまいります。なお、当社における個人情報の取扱いおよび安全管理に係る適切な措置については、適宜見直し、改善いたします。

1. 個人情報の取得

当社は、業務上必要な範囲内で、かつ、適法で公正な手段により、個人情報を取得します。また、各種お問い合わせ、ご相談等に際して、内容を正確に記録するため、通話の録音などにより個人情報を取得することがあります。

2. 個人情報の利用目的

当社は、個人情報の利用目的を通知または公表し、その利用目的の達成に必要な範囲内で利用いたします。利用目的は、お客さまにとって明確になるよう具体的に定め、下記のとおりホームページ等により公表します。また、取得の場面に応じて利用目的を限定するよう努めます。なお、利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報を取り扱うときは、個人情報保護法第16条第3項各号に掲げる場合を除き、ご本人の同意を得るものとします。

<個人情報の利用目的>

- ・グループ会社の経営管理
- ・お客さまとのお取引の適切かつ円滑な遂行

3. 個人データの第三者への提供

当社は、以下の場合を除き、ご本人の同意なく第三者に個人データを提供しません。

- ①法令に基づく場合
- ②当社の業務遂行上必要な範囲内で業務委託先に提供する場合
- ③個人情報保護法第23条第2項に基づく手続（いわゆるオプト・アウト）を行って第三者に提供する場合
- ④当社のグループ会社との間で共同利用を行う場合（下記5. をご覧ください）

4. 個人データの取扱いの委託

当社は、利用目的の達成に必要な範囲内において、個人データの取扱いを外部に委託することがあります。当社が、外部に個人データの取扱いを委託する場合には、委託先の選定基準を定め、あらかじめ委託先の情報管理体制を確認するなど委託先に対する必要かつ適切な監督を行います。

5. 個人データの共同利用

当社は、グループ会社の経営管理を行うため、当社と各グループ会社間で次の条件のもと、個人データを共同利用することがあります。

(1)個人データの項目

- ①株主の皆さまの個人データ（氏名、住所、株式数等）
- ②当社およびグループ会社が保有するお客さまの情報（氏名、住所、電話番号、電子メールアドレス、性別、生年月日、その他申込書等に記載された契約内容および保険事故に関する内容など、お客さまのお取引に関する情報）

(2)共同利用者の範囲および管理責任者

共同利用するグループ会社の範囲は、MS&ADインシュアランス グループの国内・海外保険会社、再保険会社、関連事業会社です。なお、共同利用の管理責任者は、持株会社とします。

▶ 共同利用するグループ会社の範囲

6. センシティブ情報のお取扱い

当社は、保険業法施行規則第53条の10に基づき、政治的見解、信教（宗教、思想および信条をいう。）、労働組合への加盟、人種および民族、門地および本籍地、保健医療および性生活並びに犯罪歴に関する個人情報（以下、「センシティブ情報」といいます。）を、個人情報保護法その他法令、ガイドラインに規定する場合を除くほか、取得、利用または第三者提供を行いません。

7. 個人情報保護法に基づく保有個人データに関する事項の通知、開示、訂正等のご請求

個人情報保護法に基づく保有個人データに関する事項の通知、開示、訂正等、利用停止等に関するご請求については、下記お問い合わせ窓口までご連絡ください。

当社は、ご請求者をご本人であることを確認させていただくとともに、当社所定の書式にご記入いただいたうえで手続きを行い、後日、原則として書面で回答いたします。また、開示請求については、回答にあたり、当社所定の手数料をいただきます。

当社が必要な調査を行った結果、ご本人に関する情報が不正確である場合は、その結果に基づいて正確なものに変更させていただきます。

▶ 個人情報保護法に基づく保有個人データに関する開示等ご請求手続きについて

8. 個人データの安全管理措置の概要

当社は、取扱う個人データの漏えい、滅失またはき損の防止、その他個人データの安全管理のため、取扱規程等の整備および安全管理措置に係る実施体制の整備等、十分なセキュリティ対策を講じます。安全管理措置に関するご質問については、下記のお問い合わせ窓口までご連絡ください。

9. お問い合わせ窓口

当社は、個人情報の取扱いに関する苦情・相談に対し適切・迅速に対応いたします。当社における個人情報の取扱いや、保有個人データに関するご照会、開示、訂正等、利用停止等のご請求、安全管理措置に関するご質問は、下記までご連絡ください。

【お問い合わせ先】
MS&ADインシュアランス グループ ホールディングス株式会社
コンプライアンス部
電話番号：03-5117-0312
電話受付時間：9:00～17:00（月～金）
※年末年始、祝祭日は除きます。

経営について

取引における責任

基本的な考え方と方針

MS&ADインシュアランスグループでは、「MS&ADインシュアランスグループコンプライアンス基本方針」のなかで、MS&ADインシュアランスグループのすべての役員・社員が、企業の社会的責任を常に認識し、事業活動に関連するすべての法令等を遵守し、社会の期待と要請に応えるため誠実かつ公平・公正な活動を実践することを定めています。

● MS&ADインシュアランスグループコンプライアンス基本方針

また、事業活動においてさまざまな業務を外部に委託するが生じている実態を踏まえ、業務の外部委託に関する基本方針「MS&ADインシュアランスグループ外部委託管理基本方針」を策定しました。グループ会社は、上記を踏まえて外部委託に関する管理態勢を整備し、適切に運営しています。

MS&ADインシュアランスグループ外部委託管理基本方針

MS&ADインシュアランスグループは、業務を外部に委託する場合において、以下の管理方針にもとづき、適切に外部委託先を管理する態勢を整備します。

1. 対象となる外部委託

MS&ADインシュアランスグループが、その業務を営むために必要な事務の一部または全部を外部に委託する場合であって、業務遂行上の的確性を確保するとともに、お客さま保護または経営の健全性を確保する必要があるものをいいます。

なお、本方針におけるお客さまとは、「MS&ADインシュアランスグループのあらゆる活動に関わるお客さま」をいい、個人・法人等を問いません。

2. 外部委託管理態勢

当社およびグループ国内保険会社は、以下のとおり外部委託管理態勢を整備し、適切に運営します。

- (1) 外部委託管理責任者・外部委託管理部署の設置
- (2) 外部委託管理に関する規程等の策定および周知
- (3) 外部委託先に対する点検・監督の実施
- (4) 再委託先に対する適切な管理
- (5) 外部委託業務に関するお客さまからの相談・苦情等への対応態勢の整備
- (6) その他外部委託管理について必要な態勢整備および態勢の見直し

その他のグループ会社は、上記をふまえて外部委託に関する管理態勢を整備し、適切に運営します。

以上

具体的な取り組み

外部委託先の適正性の確認

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保では、新たに「外部委託適正性チェックリスト」を使用し、グループ国内保険会社は、委託先選定時の基準を明確化するとともに、また、原則、1年に1回情報管理のほか、定期的に委託先への点検を実施し、情報管理態勢や委託先の健全性、業務遂行状況の適切性等を確認しています。

環境配慮に関する取引先への依頼

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保では、ISO14001取り組みの一環として、1年に1回、各社に常駐する取引先にグループ環境基本方針を説明し、環境への配慮について協力を依頼しています。

代理店や取引先における環境取り組みを支援

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保では、代理店や取引先企業においての簡易版環境ISOである「エコアクション21」の認証の取得や、エコ整備^(※)の普及と、自動車リサイクル部品の活用を促進しています。

- エコアクション21認証取得支援 詳細はこちら
- エコ整備・エコ車検の普及 詳細はこちら
- 自動車リサイクル部品の活用 詳細はこちら

(※)エコ整備(「エンジン洗淨」)の普及推進

「エンジン洗淨」は2008年4月から、国の「グリーン購入法」上の特定調達品目に規定化されています。エコアクション21の認証取得の支援は、「エンジン洗淨」の普及にもつながっています。

三井住友海上 取引方針

三井住友海上では、業務委託や物品購入などの取引を行う上で、最低限踏まえるべき基本ルールとして「三井住友海上取引方針」(2005年5月27日制定)を定め、お取引先とともに持続的な発展と社会的責任を果たすよう努めています。

三井住友海上 取引方針

- お取引先(委託先、購入先等)の選定は、過去の取引実績だけにとらわれず、取引条件・経営状況・技術力・環境配慮活動等を総合的に勘案して行います。
- お取引を通じて知り得た情報は、適切に管理・保護をします。
- お取引先(委託先、購入先等)には、関係法令および社会規範の遵守を求めています。
- お取引先(委託先、購入先等)には、常に最適な品質・価格・納期・サービスを求めています。

リスク管理

リスク管理基本方針

当社では、リスク管理を経営の最重要課題と位置づけ、「MS&ADインシュアランス グループ リスク管理基本方針」を定め、グループ内で共有された基本的な考え方のもとでリスク管理を実行しています。

「MS&ADインシュアランス グループ リスク管理基本方針」には、リスク管理の基本プロセスと体制、保険グループとして認識すべきリスクの定義や管理の考え方等が定められています。

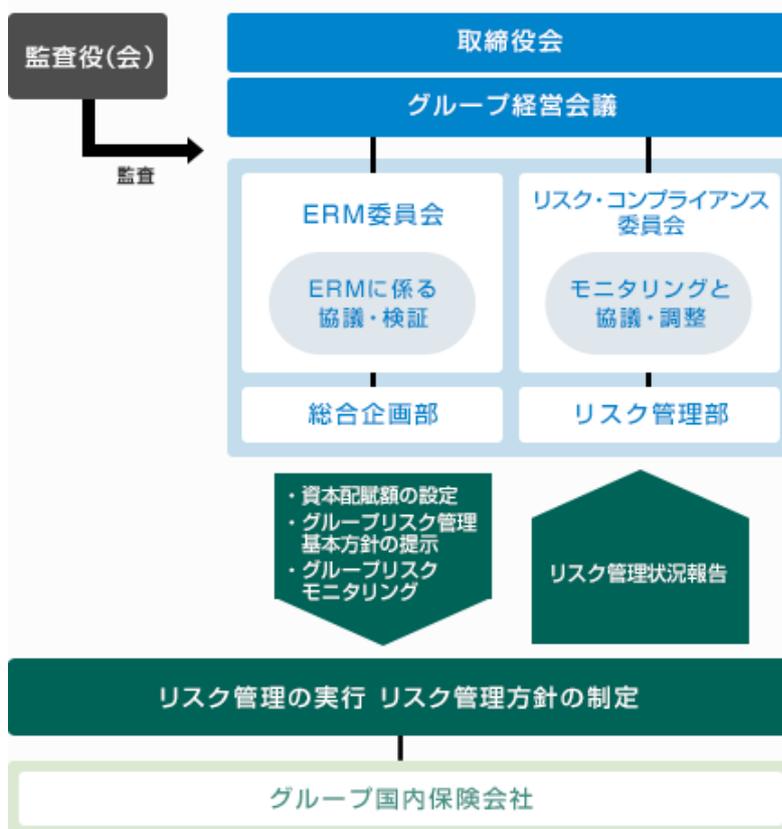
グループ国内保険会社では、この基本方針に沿って各社の実態に合わせた「リスク管理方針」を制定し、主体的にリスク管理を行っています。

リスク管理体制

当社では、取締役会の課題別委員会として、ERMIに係る協議・検証を行うERM委員会とリスク管理に係るモニタリングと協議・調整を行うリスク・コンプライアンス委員会を設置し、重要事項についてはERM委員会、および、リスク・コンプライアンス委員会の協議を踏まえて取締役会に報告を行う体制としています。

グループ国内保険会社は、国内外の子会社も含め各社それぞれのリスク管理を実行します。リスク管理部は、グループ全体のリスクおよび各社のリスク管理の状況をモニタリングし、グループ全体の統合リスク管理を行い、ERM委員会、および、リスク・コンプライアンス委員会へその結果を報告しています。

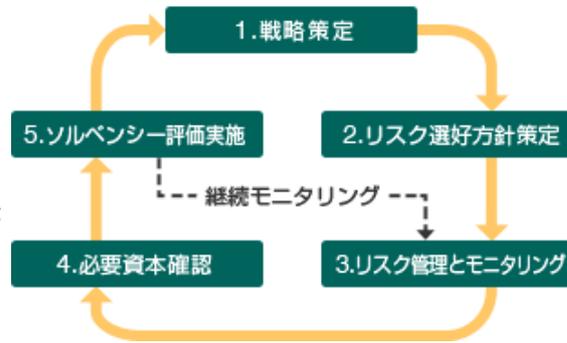
【リスク管理体制図】



統合リスク管理

当社は、取締役会においてグループ中期経営計画を遂行する際のリスク選好方針を定め、この方針を踏まえて、収支計画・事業計画・リスク管理計画を策定しています。また、グループの事業ポートフォリオに影響を及ぼす主要なリスク事象を洗い出し、そのリスク要因を、定量・定性の両面から評価し、期中のリスク管理を推進しています。このように、当社のリスク管理は、グループ戦略を下支えするべく、右図(リスクとソルベンシーの自己評価(ORSA)プロセス)の流れで運営しています。

【ORSAプロセス】



定量的な管理

保険引受リスク、資産運用リスクおよびオペレーショナルリスクの各リスク量を確率論的手法(VaR)(注)により計量化の上、保有リスクの水準がグループの体力(資本)に見合ったものになっているかを定期的に確認しています。

また、グループ国内保険会社の保有リスクが、リスクリミットを超えていないかを月次でモニタリングし、各社におけるリスクの動向を注視しています。

さらに、市場環境変化によるグループへの影響を日次でモニタリングし、有事(またはその前段階)突入を早期に認識するとともに、機動的な対応策が速やかに実施できる体制としています。

なお、リスクと資本の状況の確認においては、経営計画(収支計画)にもとづく中期的な確認や、大規模な自然災害や金融市場の混乱など例外的ではあるが、がいぜんせい蓋然性のある事象が発生した場合の影響の確認(ストレス・テスト)などについても行っていきます。

(注) VaR: バリュー・アット・リスク=一定の確率の下で被る可能性のある予想最大損失額

定性的な管理

保険引受リスク、資産運用リスク、流動性リスク、オペレーショナルリスクについてグループ国内保険会社のリスクの管理状況や管理体制の整備状況を確認し、評価を行っています。

また、グループ内におけるリスクの伝播、偏在、集中によりグループ全体の健全性に影響を与えることのないように、投融資額の集積状況の管理やグループ会社間における取引状況などをモニタリングしています。

保険事業のリスク

保険事業に係るリスクにはさまざまなものがあります。

保険金や給付金のお支払いといった事業の中心的な役割に関連して発生する保険引受リスクおよび資産運用リスクは、単に抑制すべきものではなく、自己資本との関係や収益とのバランスをとりながら管理すべきものであり、また、流動性リスクは、現在および将来にわたっての資金需要との関係で管理すべきものです。一方、事務の誤りやシステム障害などに起因するオペレーショナルリスクは、業務の適切性を確保することにより、その発生や損失をできるだけ抑制することが望ましいリスクです。MS&ADインシュアランスグループでは、これらのリスクに的確に対応し、グループの経営ビジョンの実現に向け、取り組みを行っています。

保険引受リスク	保険事故の発生率や事故・災害の規模が予測を超えて変動することにより保険収支が悪化するリスク
資産運用リスク	金利、株価、為替、不動産価格・賃貸料等の変動や投資先の財務状況などの悪化によって、保有する資産(オフバランス資産を含む)の価値や収入が減少するリスク また、負債特性(保険金の支払い)に応じた資産を確保できないことによるリスクも含まれています。
流動性リスク	巨大災害等による資金流出により資金繰りが悪化し、資金の確保に通常よりも著しく低い価格での取引を余儀なくされることにより損失を被るリスク(資金繰りリスク)。市場の混乱などにより市場において取引ができなかったり、通常よりも著しく不利な価格での取引を余儀なくされることにより損失を被るリスク(市場流動性リスク)
オペレーショナルリスク	業務プロセス、役員等々の活動やシステムが不適切であること、または災害等の外生的な事象により損失を被るリスク

海外事業のリスク管理態勢

グループ国内保険会社の海外子会社等の海外事業に係るリスク管理態勢を強化するため、海外事業に係るリスク管理に関する事項を統括する部門として国際管理部を設置しています。国際管理部は、グループ全体の海外事業のリスク管理状況をモニタリングするとともに、グループの海外事業のリスク管理態勢の整備・充実に取り組んでいます。これら海外事業のリスク管理状況は、グループ全体の統合リスク管理を行うリスク管理部へ報告され、リスク・コンプライアンス委員会の協議を踏まえて取締役会に報告を行う体制としています。

危機管理体制(事業継続計画を含む)

当社グループでは、「MS&ADインシュアランス グループ リスク管理基本方針」に則り、グループ危機に対して、当社およびグループ会社が協力、共同して適切な危機管理を行うべく、グループ危機管理体制を整備しています。グループ国内保険会社では、リスクが発現し、その影響が甚大となるような事態に備え、危機発生時の対応策を定めた危機管理マニュアルや事業継続計画(以下、「BCP」といいます)を策定しています。また、その実効性の確保のため、定期的な見直しや演習を行い、的確な事業継続マネジメント(以下、「BCM」といいます)の確立に努めています。さらに、当社は、グループ国内保険会社の「BCP」「BCM」の評価を実施し、その実効性を確認しています。

グループ危機管理体制	グループ各社は、危機管理に関する運営体制、危機管理マニュアルを整備し、危機発生時に適時・適切な対応を実施しています。また、適時開示の対象となるような経済的損失が発生しグループに重大な影響を及ぼす可能性のある事態等のグループ危機事案については当社への報告を義務付けており、当社はグループ危機対策本部を設置し、当該グループ会社と協議の上、グループ危機事案に対する解決方針を策定しています。
グループ国内保険会社の事業継続態勢・事業継続計画	グループ国内保険会社については、事業継続態勢(方針の策定・運営規則規程類の整備・運営体制の確立等)の整備を完了し、首都直下地震と新型インフルエンザに対する事業継続計画を策定しています。今後も継続して、各社の運営体制でのPDCAサイクル並びにグループ危機管理担当会議・グループ共通での訓練の実施等を通じ、継続的に見直しを実施していきます。また、当社とインターリスク総研社の共同でグループ国内保険会社の事業継続態勢・事業継続計画の「評価」を毎年1回実施しており、「評価」を通じ、その実効性を確認し、必要な見直しを実施しています。
グループ危機管理担当会議	グループ各社の危機管理統括部を対象に、危機管理体制と事業継続計画を定例議題として四半期に1回開催しています。本会議の定期的な運営を通じ、グループ各社の運営体制でのPDCAサイクルによる不断の見直し状況を確認し、またグループ各社で情報を共有することにより、適時・適切な対応と態勢整備を推進しています。

経営について

情報開示

MS&ADインシュアランス グループは、「MS&ADインシュアランス グループ ディスクロージャー基本方針」でグループ事業会社各社における対外的な情報開示の方針を定めています。この基本方針に則り、グループ各社は法令および金融商品取引所の定める開示ルールの徹底を図るとともに、それぞれのステークホルダーが、正しく、かつ速やかにその実態を認識できるよう、情報開示を行っていきます。

- [MS&ADインシュアランス グループ ディスクロージャー基本方針](#)

情報開示とIR(Investor Relations)

株主・投資家の皆さまに信頼され企業価値を正當に評価していただけるよう、基本方針(IRポリシー)にもとづきIR活動を展開しています。

- [情報開示とIR\(Investor Relations\)について、詳細はこちら](#)

ディスクロージャー基本方針

当社では、「MS&ADインシュアランス グループ ディスクロージャー基本方針」に、グループ国内保険会社各社における対外的な情報開示の方針を定めています。グループ国内保険会社各社は、この基本方針に則り、法令および金融商品取引所の定める開示ルール of 徹底を図るとともに、それぞれのステークホルダーが、公平に、正しく、かつ速やかに重要情報を認識できるよう、情報開示を行ってまいります。

MS&ADインシュアランス グループ ディスクロージャー基本方針

MS&ADインシュアランス グループホールディングス株式会社およびグループ国内保険会社（三井住友海上火災保険株式会社、あいおいニッセイ同和損害保険株式会社、三井ダイレクト損害保険株式会社、三井住友海上あいおい生命保険株式会社、および三井住友海上プライマリー生命保険株式会社の5社をいう。）は、MS&ADインシュアランス グループの重要情報を正確、迅速かつ公平に伝えることを目的とし、以下のとおり情報開示を行ってまいります。

1. 情報開示の基本姿勢

MS&ADインシュアランス グループの情報開示につきましては、お客さま、株主、投資家などの皆さまが当社グループの実態を認識・判断できるように情報開示を行ってまいります。

2. 情報開示の基準

適時開示につきましては、法令および金融商品取引所の定める「有価証券上場規程」、「上場有価証券の発行者の会社情報の適時開示等に関する規則（以下あわせて「適時開示規則」という）」等に従い、情報開示を行います。また、適時開示規則に該当しない情報であっても、お客さま、株主、投資家などの皆さまの契約判断・投資判断等に資する有用情報を開示してまいります。

3. 情報開示の方法

MS&ADインシュアランス グループからの情報開示は、ディスクロージャー誌、ニュースリリース、インターネット・ホームページなどを通じ、お客さま、株主、投資家などの皆さまに情報が伝達されるよう配慮を行ってまいります。

経営について

情報開示とIR (Investor Relations)

MS&ADインシュアランスグループでは、お客さま、株主・投資家、取引先など、関係するさまざまなステークホルダーの皆さまに、信頼され適切に評価していただけるよう、適切な情報開示の実現に積極的に取り組んでいます。

基本方針と取り組み体制

MS&ADインシュアランスグループでは、情報開示に関する姿勢を、「コーポレートガバナンスに関する基本方針」に定めています。

この基本方針にもとづいて、株主の皆さまとの対話については「株主との建設的な対話に関する方針」を、適切な情報開示については「グループ ディスクロージャー基本方針」等を定め、正確、迅速、かつ、公平な情報開示を実施しています。

- ① コーポレートガバナンスに関する基本方針

基本方針

MS&ADインシュアランスグループ ディスクロージャー基本方針

「MS&ADインシュアランスグループ ディスクロージャー基本方針」は、グループ国内保険会社各社における対外的な情報開示の方針を定めたものです。

グループ国内保険会社各社は、この基本方針に則り、法令および金融商品取引所の定める開示ルールの徹底を図るとともに、それぞれのステークホルダーが、正確、迅速、かつ、公平にその実態を認識できるよう、情報開示を行っています。

- ② MS&ADインシュアランスグループ ディスクロージャー基本方針

株主との建設的な対話に関する方針

MS&ADインシュアランスグループでは、持続的な成長と中長期的な企業価値向上に向けて、株主の皆さまとの「建設的な対話」に取り組む、それを経営に活かすことにより、さらなる価値創造に努めています。

- ③ 株主との建設的な対話に関する方針

IRポリシー

「IRポリシー」は、MS&ADホールディングスによるIR活動の基本方針を定めたものです。

MS&ADインシュアランスグループでは、IRポリシーにもとづき、法令や金融商品取引所の規則などにより開示が求められる会社情報ばかりでなく、MS&ADインシュアランスグループ経営の基本方針・経営計画や事業戦略など投資判断に資する各種情報についても積極的に公表し、開示情報の充実にも努めています。また、開示にあたっては、引き続き迅速かつ公平で、わかりやすく情報発信していきます。

- ④ IRポリシー

情報開示の体制

MS&ADインシュアランスグループでは、情報開示の適時性、適正性を確実にし、また、情報開示統制の有効性を評価するため、「情報開示委員会」を設置し、適時開示体制を構築しています。

情報開示委員会

「情報開示委員会」は、取締役会の決議により設置され、適時情報開示体制の中核となる機関です。同委員会は企画部門・経理部門・その他情報開示に関連する各部門を担当する役員および部長並びに社外取締役により構成されています。MS&ADインシュアランスグループでは、同委員会を定期的開催し、グループ全体の情報開示統制の有効性や評価と手続きの適切性についての検証を実施しています。

適時開示体制の概要については、コーポレート・ガバナンス報告書内で紹介しています。

 [コーポレート・ガバナンス報告書\(2015年6月22日\)\(5.9MB\)](#)

株主・投資家とのコミュニケーション

MS&ADインシュアランスグループでは、マネジメントが中心となって、株主・投資家、アナリストの皆さまとの対話を積極的に実施しています。

機関投資家・アナリストの皆さまに向けた各種説明会の開催に加え、MS&ADホールディングスのWebサイト(ホームページ)上で、株主・投資家の皆さまによりわかりやすく利便性の高い情報発信を行っています。

MS&ADインシュアランスグループでは、株主・投資家、アナリストの皆さまの声に誠実に耳を傾け、IR活動を通じて株主・投資家、アナリストの皆さまから寄せられた要望・評価等については、引き続き、グループ内で情報共有し、企業価値の向上に役立てていきます。

株主・投資家・アナリストの皆さまとの対話

各種説明会等の実施

2014年度は、6月と12月に決算・戦略説明会(インフォメーション・ミーティング)を、四半期決算の発表時に電話会議を開催しました。また、個人投資家の皆さまへ6月と3月に会社説明会を実施し、3月にはご自宅のパソコンから参加できるライブ会社説明会も行いました。

これらの説明会(プレゼンテーション)の動画や資料は、MS&ADホールディングスの[Webサイト](#)に掲載しています。



インフォメーション・ミーティングの実施
(機関投資家・アナリスト向け)

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
	● 通期 決算発表/説明会			● 第1四半期 決算発表/説明会			● 第2四半期 決算発表/説明会			● 第3四半期 決算発表/説明会	
	● 第1回インフォメーションミーティング							● 第2回インフォメーションミーティング			
	● 定時株主総会										
	● 期末配当金のお支払い							● 中間配当金のお支払い			

機関投資家・アナリスト向け インフォメーション・ミーティング (決算・戦略説明会)	MS&ADインシュアランス グループ事業戦略や通期及び半期の決算概要と業績見込みなどに関する説明ならびに質疑応答を実施しています。
決算説明会	電話会議形式による四半期決算に関する説明ならびに質疑応答を実施しています。
個人投資家向け会社説明会	2014年度は社長を説明者とし、投資家がパソコンを使ってライブで参加できる説明会を行いました。また、証券会社において、個人投資家向けの説明会を2回開催しました。

個別ミーティングの実施

国内外の機関投資家・アナリストの皆さまとの個別ミーティングや取材対応を通じてコミュニケーション強化を図っています。2014年度は、海外を含め年間延べ200回以上の個別面談・電話会議等を行い、投資家とのコミュニケーション向上に努めました。

海外投資家向け個別説明会	米州、欧州、アジアを計4回訪問 約60件の個別面談・電話会議を実施
国内投資家、アナリスト	個別訪問、電話会議、国内で開催されたカンファレンスでの面談等により、約150件の投資家・アナリストとのミーティングを実施

冊子等による情報開示

情報開示のツールとして、MS&ADホールディングスでは「統合レポート」(和文・英文)を、グループ国内保険会社各社では「ディスクロージャー誌」を発行しています。

その他の主な株主・投資家向けの情報は、MS&ADホールディングスのWebサイトに掲載し、広く情報開示に努めています。

統合レポート	株主の皆さまをはじめステークホルダーの皆さまとの建設的な対話に供すべく、法令に基づく開示以外にも、ESG(地球環境・社会・ガバナンス)などの非財務情報を財務情報と併せ「統合レポート」として発行しています。(2015年度版は8月中旬発行予定)
ディスクロージャー誌	グループ国内保険会社5社のディスクロージャー誌を制作し、幅広いステークホルダーの皆さまに各社各拠点でご覧いただけるように配備しています。
株主通信	株主の皆さまに、決算の概要や直近の事業の状況をわかりやすくとりまとめて、年2回お送りしています。

IRサイトの充実

株主・投資家をはじめとするステークホルダーの皆さまがMS&ADホールディングスについての情報をタイムリーにご覧いただくことができるよう、MS&ADホールディングスのWebサイト内にあるIRサイトの充実に努めています。

MS&ADインシュアランスグループのIRサイトは、大和IR「2014年インターネットIR・優秀企業賞」を受賞し、高い評価を頂いております。Webサイトでは、特に個人投資家の皆さまに、よりわかりやすく使いやすい情報サイトを目指して必要な情報の検索性を高めるとともに、財務データや株価を使いやすいグラフで表示するなどの工夫を行っています。



資本政策と株主還元方針

MS&ADインシュアランスグループでは、リスク量に見合った安定的な資本を確保しつつ、「配当」と「自己株式取得」を通じた株主還元を充実させていくことを目指しています。

- ① 資本政策
- ② 株主還元方針

<参考資料>

株主・投資家の皆さまへのご参考資料として、最近の各年度にお支払いした配当金の推移やMS&ADホールディングスの株式の証券コードや単元株式数などの基本情報などについても、IRサイト上で紹介しています。

- ① 配当情報
- ② 株式基本情報

IRポリシー

当社は、株主・投資家の皆さまに信頼され企業価値を正當に評価していただけるよう、以下の基本方針に基づきIR活動を展開してまいります。

IR情報の開示に係る基本姿勢

法令や証券取引所の規則などにより開示が求められる会社情報に加え、当社グループ経営の基本方針・経営計画や事業戦略など投資判断に資する各種情報についても積極的に公表し、開示情報の充実に努めます。開示に当たっては、迅速かつ公平で、分かりやすい情報発信に努めます。

コミュニケーションの充実

インターネットホームページや各種説明会を通じて広く社外へ情報発信を行うとともに、株主・投資家、証券アナリストの皆さまからのお問い合わせに誠実に対応します。IR活動を通じて株主・投資家、証券アナリストの皆さまから寄せられた要望・評価等については社内で情報共有し、企業価値の向上に役立ててまいります。

IR活動自粛期間について

決算内容など重要な情報についての開示を公平に行うため、各四半期決算の発表前3週間を「IR活動自粛期間」(quiet period)とし、この期間中は決算に係るコメント、お問い合わせに対する回答を控えさせていただくほか、個別ミーティングや会社説明会の開催も原則として控えさせていただきます。

 [適時開示宣誓書・体制概要書\(121KB\)](#)

資本政策と株主還元方針 | 経営戦略・進捗

資本政策

財務健全性、資本効率および株主還元の最適なバランスを追求し、企業価値を向上させる

財務健全性

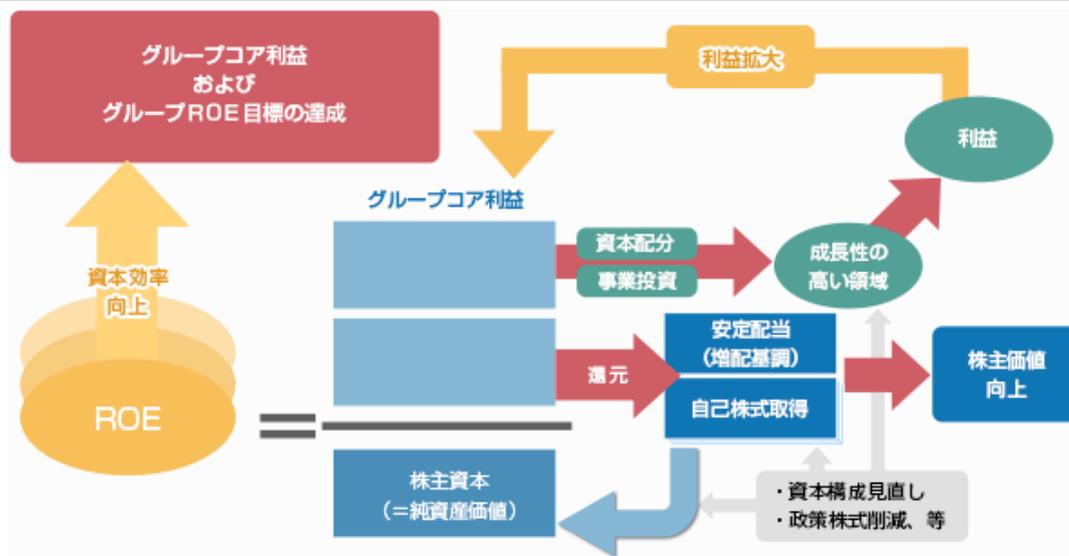
- 資本基盤の充実とリスクの抑制により、財務の健全性を確保する

資本効率

- 最適資源配分および成長と事業ポートフォリオの多角化により、資本効率を向上させる

株主還元

- 中期的に「グループコア利益」の50%を目途に株主還元を行う



株主還元方針と実績

株主還元方針

「配当」と「自己株式取得」を通じ、中期的に「グループコア利益」の50%を目処に株主還元を行う

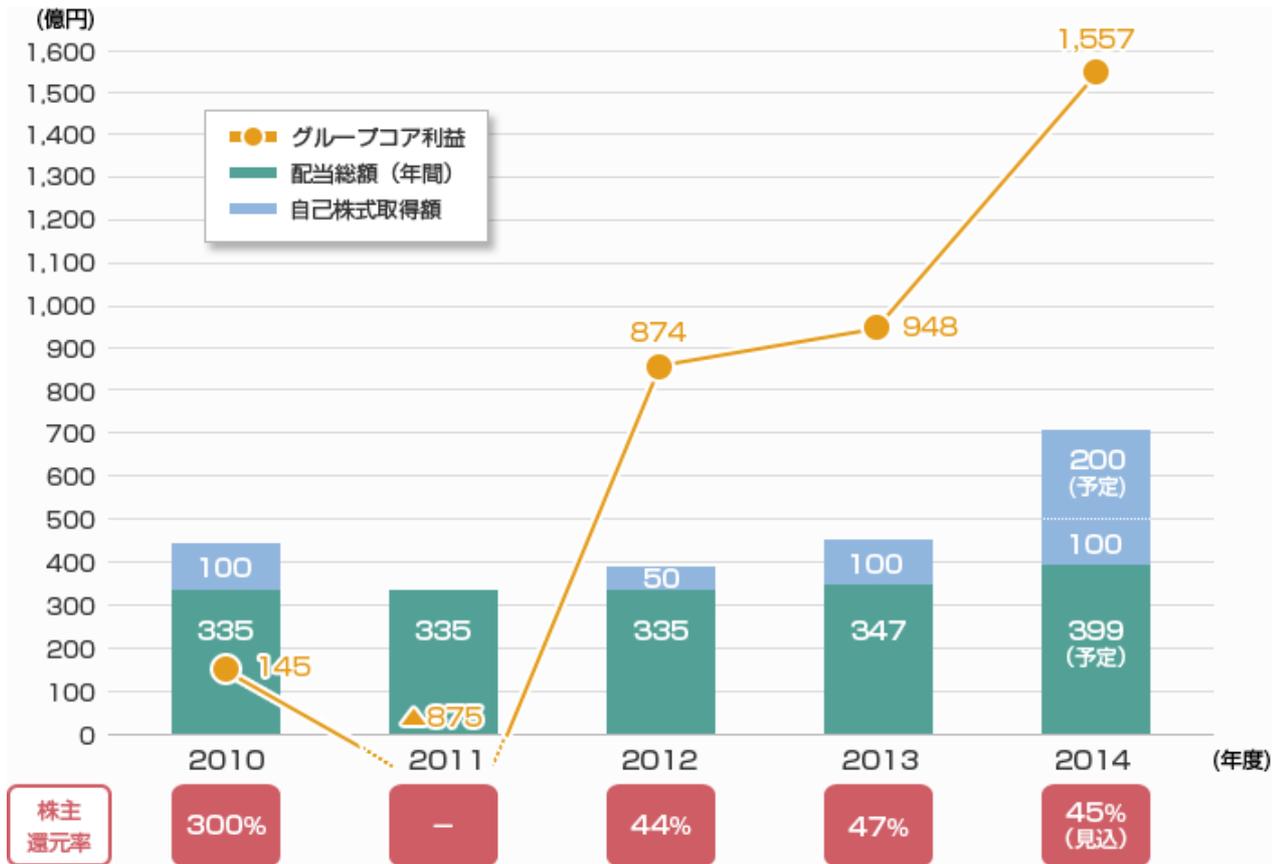
配当

- 安定維持を基本とし、収益力をさらに高めて中期的に、増配基調を目指す

自己株式取得

- 市場環境・資本の状況も勘案して、機動的・弾力的に実施する

株主還元 年度別実績



※単年度の「株主還元率」の計算方法

$$\frac{\text{当年度に関する配当(当年12月、翌年6月)+ 次年度の定時株主総会開催日までに決定した自己株式の買付け}}{\text{当年度の「グループコア利益」}}$$

配当情報 | 株式・社債情報

配当政策

資本政策に基づき、配当については、1株あたりの配当水準の安定性を維持することを基本とし、中期的に収益力を高めることによって、増配基調を目指します。

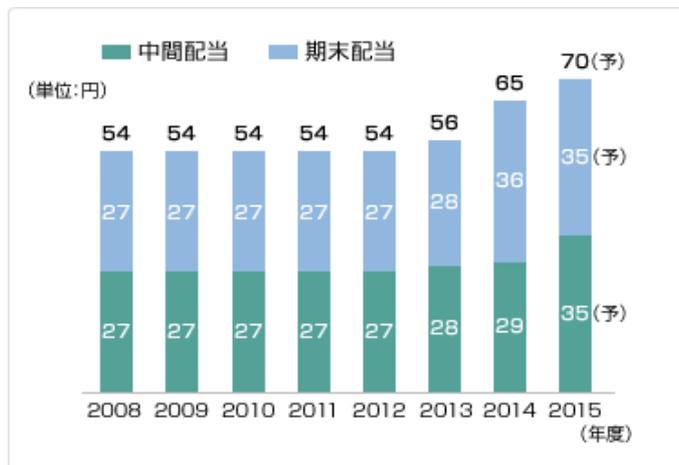
▶ [資本政策と株主還元方針](#)

配当金の推移

これまでの当社の配当推移(1株あたり配当金)は以下のとおりです。

2014年度の期末配当金は、36円です。

また、2015年度の間配当金は35円、期末配当金は35円と予想しています。



<MS&ADホールディングス>



(ご参考: 三井住友海上※)

※三井住友海上の2007年度の1株あたり配当額16.0円は、2008年度のベースに引き直すと53.3円に相当します。

過去の資料

[旧あいおい損保の配当金の推移\(2005～2009年度\) \(14KB\)](#)

[旧ニッセイ同和損保の配当金の推移\(2005～2009年度\) \(14KB\)](#)

▶ [資本政策と株主還元方針](#)

株式基本情報 | 株式・社債情報

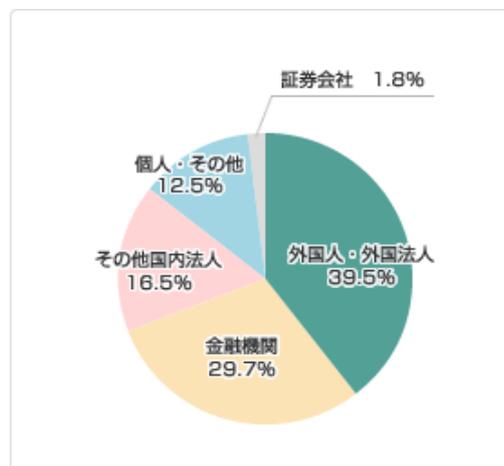
2015年3月31日現在

上場取引所	東京、名古屋の各証券取引所(市場第1部)
証券コード	8725
発行する株式の内容	普通株式
発行可能株式総数	900,000,000株
発行済株式総数	633,291,754株
単元株式数	100株
事業年度	毎年4月1日から翌年3月31日まで
配当金受領株主確定日	中間配当金 毎年9月30日 期末配当金 毎年3月31日
定時株主総会	毎事業年度終了後3カ月以内に開催
株主名簿管理人	東京都千代田区丸の内1丁目4番1号 三井住友信託銀行(株)
株主名簿管理人 事務取扱場所	東京都千代田区丸の内1丁目4番1号 三井住友信託銀行(株) 証券代行部
郵便物送付先及び 電話照会先	〒168-0063 東京都杉並区和泉2丁目8番4号 三井住友信託銀行(株) 証券代行部 0120-782-031(通話料無料)
公告方法	電子公告により行います。(電子公告) ただし、事故その他やむを得ない事由が生じた場合は、日本経済新聞に掲載いたします。

株主構成

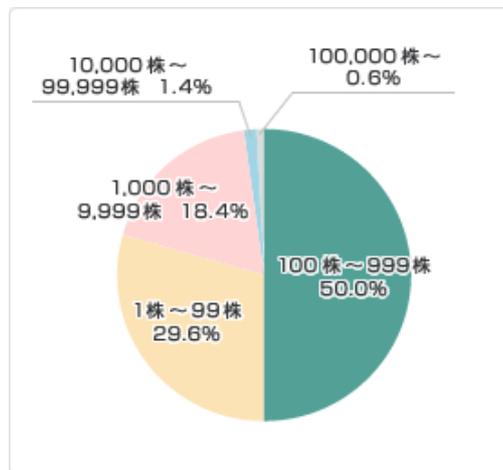
所有者別株式分布状況

2015年3月31日現在



■ 所有株式数の分布(株主数の割合)

2015年3月31日現在



■ 大株主の状況

2015年3月31日現在

氏名または名称	所有株式数(千株)	発行済株式総数に対する割合(%)
トヨタ自動車株式会社	52,610	8.31
日本生命保険相互会社	36,325	5.74
日本マスタートラスト信託銀行株式会社(信託口)	28,085	4.43
STATE STREET BANK AND TRUST COMPANY	22,107	3.49
日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社(信託口)	21,744	3.43
CBNY-GOVERNMENT OF NORWAY	16,503	2.61
MELLON BANK, N.A. AS AGENT FOR ITS CLIENT MELLON OMNIBUS US PENSION	10,692	1.69
STATE STREET BANK AND TRUST COMPANY 505225	9,069	1.43
STATE STREET BANK WEST CLIENT - TREATY 505234	6,562	1.04
日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社(信託口5)	6,547	1.03
計	210,249	33.20

(注)株式数については千株未満を切り捨て、割合については表示単位未満を四捨五入して表示しています。

上記のほか当社保有の自己株式21,101千株(3.33%)があります。

中期経営計画 2014-2017

Next Challenge 2017

2014年4月からスタートした中期経営計画「Next Challenge 2017」についてご紹介します。

TOP

トップ
コミットメント

経営数値目標

機能別再編

ERM経営

株主還元

◆ トップ
コミットメント



代表取締役
柄澤 康喜

インタビュー
動画を見る



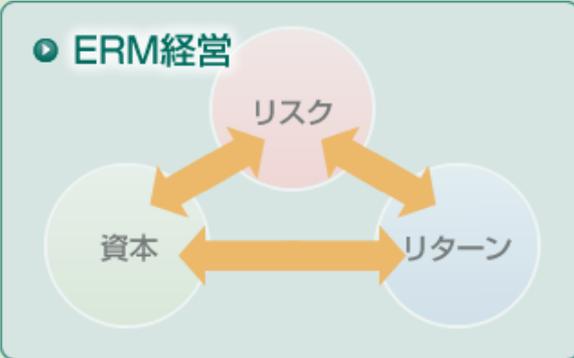
◆ 経営数値目標



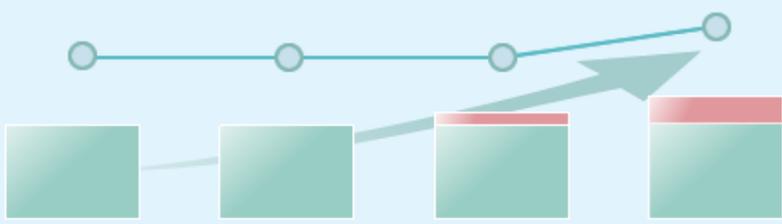
◆ 機能別再編



◆ ERM経営



◆ 株主還元



中期経営計画 2014-2017

Next Challenge 2017

2014年4月からスタートした中期経営計画「Next Challenge 2017」についてご紹介します。

TOP

トップ
コミットメント

経営数値目標

機能別再編

ERM経営

株主還元

| トップコミットメント

中期経営計画

「Next Challenge 2017」のもと、
世界トップ水準の保険・金融グループの
実現を目指す

インタビュー
動画を見る

前中期経営計画「ニューフロンティア2013」の到達点

2010年4月の3社経営統合以降、当社グループでは前中期経営計画「ニューフロンティア2013」のもと、あいおいニッセイ同和損保および三井住友海上あいおい生命の発足、海外現法の統合など、国内外でグループ経営の効率化を図ってまいりました。マザーマーケットである国内損保事業については、高品質な商品・サービスの提供による競争力の強化に取り組みました。また、収益性の改善にも取り組み、コンバインドレシオは98.2%へ改善しました。国内生保事業については、当社グループの成長事業領域として、魅力的な新商品の開発や営業サポート体制・研修体制の強化等により商品力・販売力を一層強化し、グループコア利益への貢献度の高い事業に成長させることができました。当社グループのもう一つの成長事業領域である海外事業においては、ASEAN No.1損保のポジションを更に確固たるものとし、事業基盤の一層の拡大と競争力の強化に取り組みました。また、アジアにおける生命保険事業にも進出し、今後、成長が期待されるアジア市場を中心に、市場の成長を着実に取り込むことができる基盤を整備しました。

このように、「ニューフロンティア2013」の期間を通じて、中期経営計画「Next Challenge 2017」で飛躍するための基盤を、確実に整備することができたと考えています。



中期経営計画「Next Challenge 2017」の 経営数値目標

「Next Challenge 2017」は、計画期間を4ヶ年とし、グループコア利益目標を、2015年度は1,200億円、2017年度は1,600億円とし、各種取組みを実行していきます。グループコア利益以外の経営数値目標としては、2017年度に連結正味収入保険料3兆1,000億円、コンバインドレシオ95%以下、三井住友海上あいおい生命のEV(エンベディッド・バリュー)増加額450億円超、グループROE7.0%とおき、着実な達成を目指します。

▶ 中期経営計画 ~Next Challenge 2017~ の位置づけ

「Next Challenge 2017」の2つの重要な柱

「Next Challenge 2017」では、「成長の持続、健全性の確保、および収益性と資本効率の向上を基軸に、グループ全体としての企業価値を向上させる」ことを基本戦略としています。

基本戦略の推進ドライバーとしては、「機能別再編の完遂」「グループガバナンスの強化とERM経営の推進」「環境変化に合わせた事業構造の変革」「プロフェッショナルとしてチャレンジする企業文化の浸透と人材育成」の4つを掲げていますが、「機能別再編の完遂」と「ERM経営の推進」は特に重要な2つの柱です。

機能別再編により、当社グループの強みである「多様性」を発揮できる体制をスピード感を持って確立し、グループ全体での成長と効率化を実現します。また、ERM経営を推進し、グループ全体でリスクとリターンと資本をバランスよくコントロールする体制を構築し、「健全性」を基盤に「成長の持続」と「収益性・資本効率の向上」を実現していきます。

▶ グループ基本戦略

「機能別再編の完遂」で、成長と効率性を同時実現する

当社グループでは、経営統合の第二段階として、持株会社傘下の保険会社について、合併ではなく「機能別再編」という過去に例のない新しいスタイルの再編を選択しました。

機能別再編の具体的な取組みとしては、(1)事業・販売チャネル再編、(2)販売網・拠点(事業所)の集約、拠点の共同利用、(3)第三分野長期契約の三井住友海上あいおい生命への移行、(4)海外事業の再編、(5)本社機能の再編とMS&ADホールディングスのガバナンス強化の5つを掲げて、推進しています。

「機能別再編」を選択し、中核損保2社体制とすることで、強固な事業基盤と異なる事業戦略を持つ2社が優位性・特長をもった商品・サービスをそれぞれ提供することにより、お客さまに対し複数の選択肢をご提供できるなど、グループ全体として様々なマーケットと多様化する顧客ニーズに幅広く応えることが可能となります。

また、合併を選択した場合、合併作業のためのロードや一時コストを要し、一時的に成長が鈍化する可能性があります。当社グループでは、「機能別再編」という選択によって、そのような一時的なロードやコストを抑え、成長と効率化の同時実現により、グループの持続的な成長と企業価値向上を実現していきます。

「ERM経営の推進」で、財務健全性と 資本効率性を追求する

ERM(Enterprise Risk Management)とは、全社的な視点でリスクを捉え、リスクを評価軸の一つとして、健全性をしっかり確保しながら、収益性・資本効率の向上と企業価値の拡大を図る取り組みのことです。事業活動によって収益をあげていくためには、必ずリスクを伴います。特に私たち保険会社は、お客さまのリスクをカバーする保険をお引き受けして保険料をいただくビジネスモデルですから、想定以上の損失に対応する資本はしっかり確保しながら、その資本をいかに効率的に使ってより高い収益を上げていくかを考えるERMの取組みが非常に重要です。

当社グループは、「ニューフロンティア2013」の期間中から、財務の健全性及び業務の適切性に重点を置いたリスク管理に取り組んできました。その結果、グループ全体のリスク量を把握・分析し、そのリスクに耐えられる資本が確保できているかを常時確認できる体制が構築されています。

他方で、企業経営としては、事業活動を拡大して成長を続けるとともに、資本効率を高め株主の期待に応えていくことも非常に重要な課題の1つです。このため、「Next Challenge 2017」では、ERMの取組みをさらに一歩進め、財務健全性を確保しながら、収益性と資本効率性の向上を実現する「進化したリスク管理」へと発展させることとしました。

当社グループでは引き受けているリスクに対し、より高い収益を得られる事業を拡大すること(「リスク対比リターン(ROR)の向上」)や、同時に発生する可能性が低いリスクの組み合わせにより、同じ資本でより大きなリスクを引き受けること(「リスクポートフォリオの効果的分散」)で、資本効率の向上を図っていきます。

このように、ERMの考え方を経営の根幹に組み入れることにより、健全性を確保しながら、事業の拡大・成長を続け、より高い収益を実現していくことが可能になると考えています。



次なる飛躍に向けて

以上のように、「Next Challenge 2017」においては、「市場を変えていく(リードする)力」と「収益力」を兼ね備えた世界トップ水準の保険・金融グループの実現に向けてまい進していきます。

機能別再編による成長面・収益性改善面での効果は、既に両社の強みを生かした共同新商品である「海外危機管理費用保険」の発売や、モーターチャネルにおける施策の共用やノウハウの相互共有による自動車保険の収支改善や継続率向上など、次々と表れてきています。

今後も「Next Challenge 2017」の期間を通じて、成長性と資本効率の高い領域への資本投入を通じ、成長サイクルの好循環と収益性の向上を実現し、立ち止まることなく次なる飛躍に向け戦略の展開を図っていくこととお約束します。

中期経営計画 2014-2017

Next Challenge 2017

2014年4月からスタートした中期経営計画「Next Challenge 2017」についてご紹介します。

TOP

トップ
コミットメント

経営数値目標

機能別再編

ERM経営

株主還元

経営数値目標

グループ

グループコア利益
1,600億円 [?]

グループROE
7.0% [?]

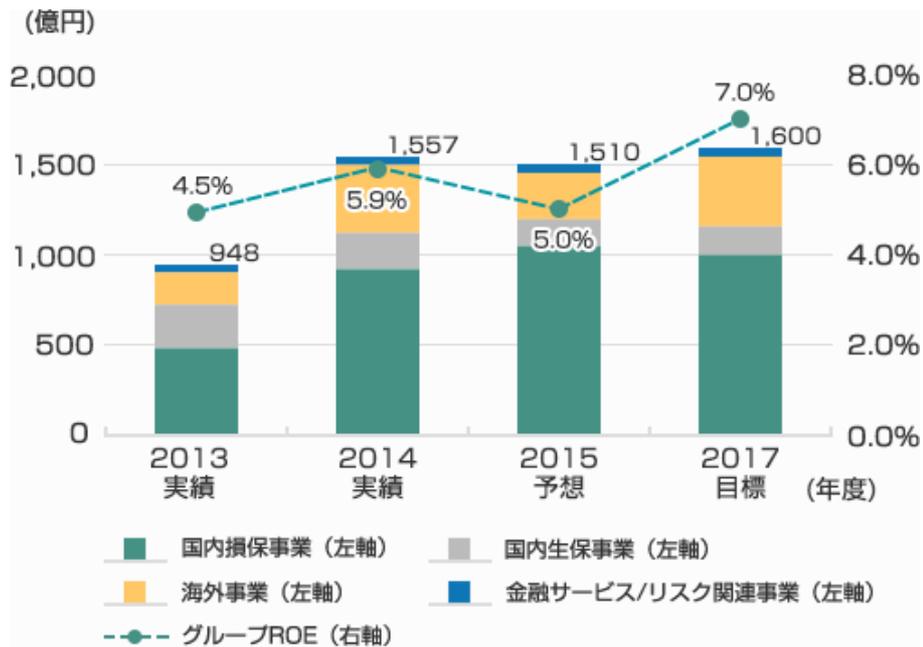
損保

正味収入保険料
(連結)
31,000億円

コンバインドレシオ
(国内損保) [?]
95%以下

生保

三井住友海上あいおい
生命EV増加額 [?]
450億円超



(億円)

	2013年度 実績	2014年度 実績	2015年度予想 (当初目標)	2017年度 目標
グループコア利益 ?	948	1,557	1,510 (1,200)	1,600
国内損保事業	478	924	1,050 (760)	1,000
国内生保事業	244	204	150 (130)	160
海外事業	180	382	260 (270)	390
金融サービス /リスク関連事業	44	46	50 (40)	50
連結正味収入保険料	28,095	29,407	30,660 (30,000)	31,000
コンパインドレシオ (国内損保) ?	98.2%	96.0%	93.6% (95%水準)	95%以下
三井住友海上あいおい 生命EV増加額 ?	916	597	550 (400超)	450超
グループROE ?	4.5%	5.9%	5.0% (5.4%)	7.0%

※グループコア利益 = 連結当期利益

- 株式キャピタル損益(売却損益・評価損)

- クレジットデリバティブ評価損益

- 特殊要因(特別損益等) + 非連結グループ会社持分利益

※グループROE = グループコア利益 ÷ 連結純資産(期初・期末平均、除く少数株主持分)

中期経営計画 2014-2017

Next Challenge 2017

2014年4月からスタートした中期経営計画「Next Challenge 2017」についてご紹介します。

TOP

トップ
コミットメント

経営数値目標

機能別再編

ERM経営

株主還元

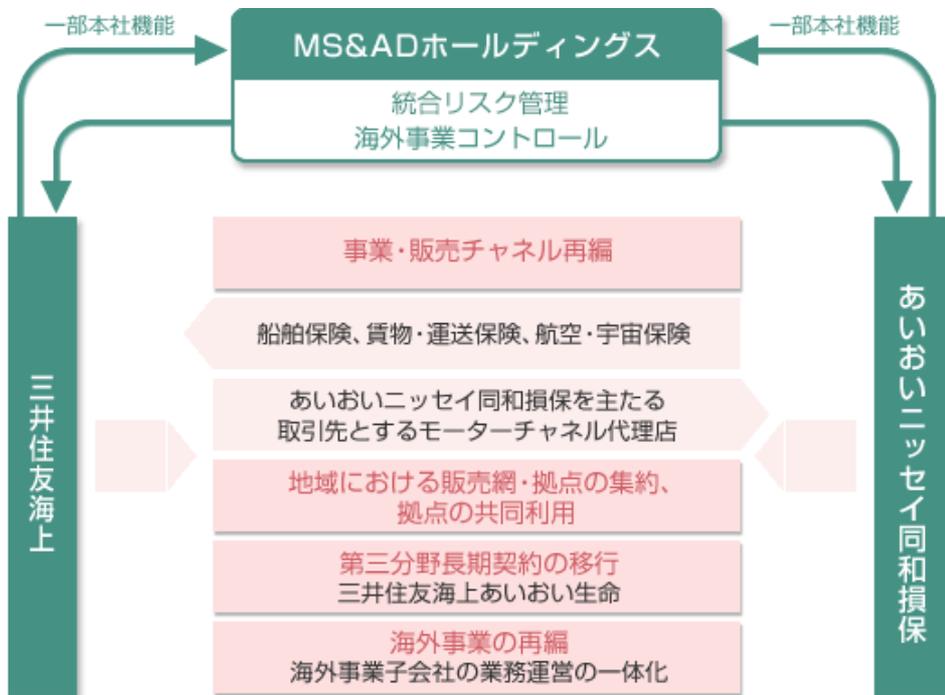
機能別再編

機能別再編 とは？

グループの中核である三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保それぞれの強みを生かす形で、事業および販売チャネルの再編を行い、事業コンセプトを明確にします。

また第三分野長期商品は三井住友海上あいおい生命に、重複する本社機能は持株会社に集約します。

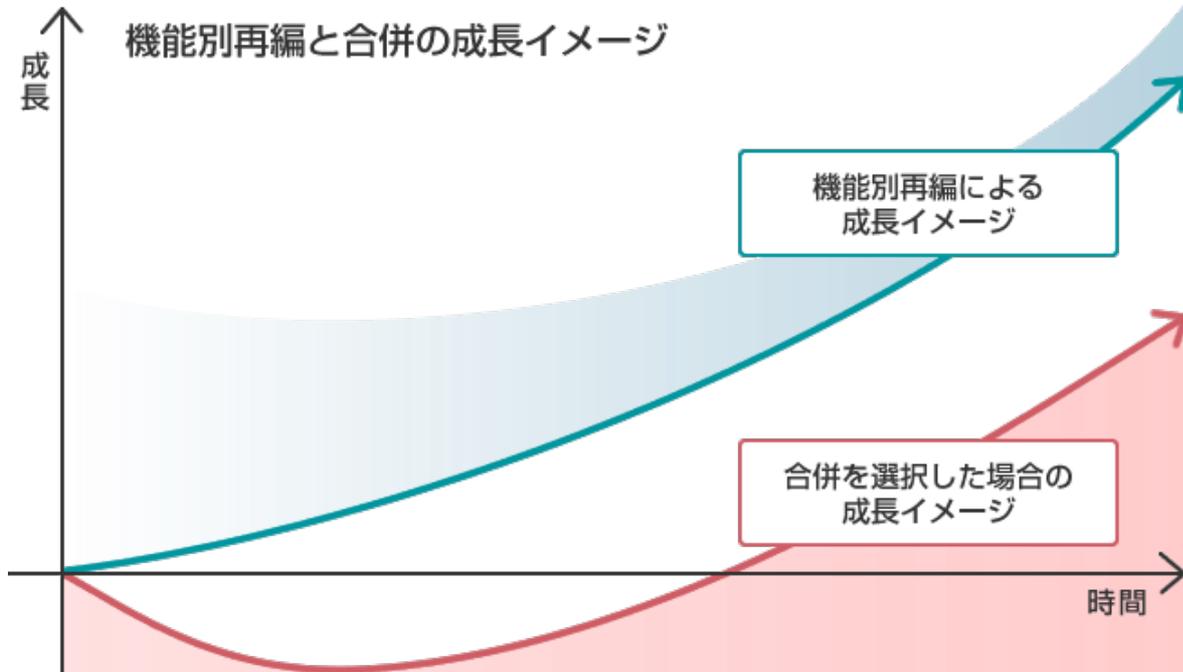
これらによって、中核損保2社がより高い品質、競争力を実現し、成長を加速するとともに、グループ内での機能の最適化により、オペレーションの効率化とガバナンス機能の強化を実現します。



なぜ、 合併ではないの？

機能別再編により、合併の際に必要となる一時コストやさまざまなロードによるタイムロスを抑え、スピードを落とすことなく「成長」と「効率化」を同時に実現することが可能と考えています。

また、グループ内にそれぞれ異なる強みを持つ損保2社を有することで、グループとしてお客さまの多様なニーズに対応した複数の選択肢を提供することが可能になります。



機能別再編で 目指すこと

機能別再編により、成長と効率化を同時に実現するとともに、多様化するお客さまニーズに応えた商品やサービスを提供していくこと、さらに持株会社を中心としたガバナンス体制を強化することで、グループ全体の持続的な成長と企業価値の拡大を目指します。

中期経営計画 2014-2017

Next Challenge 2017

2014年4月からスタートした中期経営計画「Next Challenge 2017」についてご紹介します。

TOP

トップ
コミットメント

経営数値目標

機能別再編

ERM経営

株主還元

ERM経営

ERM経営とは？

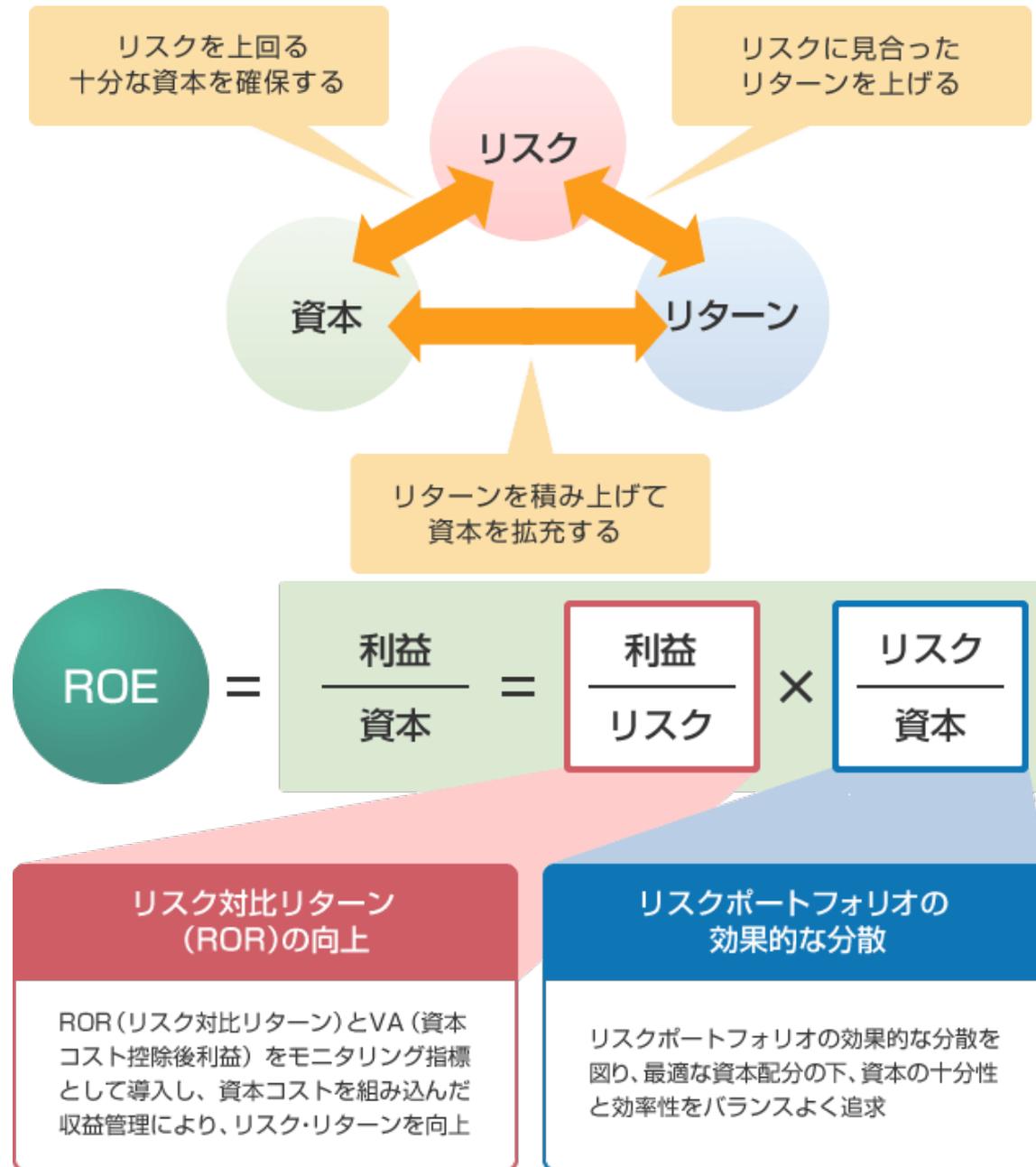
「Enterprise Risk Management」の略であり、経営戦略とリスク管理を統合的に統合し、経営判断・意思決定に活用する経営手法です。

なぜ、 今ERM経営が 必要か？

近年、世界的な金融危機や巨大災害の発生等により、われわれを取り巻くさまざまなリスクは高まり、保険会社が求められる財務健全性の水準は高くなっています。一方、ROE重視の風潮の高まりやステュワードシップ・コード制度の導入に見られるように、株主・投資家といったステークホルダーからは、事業の成長性と資本効率の向上についての要請が高まっています。そのような経営環境の中、当社は、ERM経営の推進により財務の健全性を確保しながら「成長」と「収益性・資本効率の向上」の両立を実現する手段としてERM経営に取り組んでいます。

ERM経営の 全体像

ERM経営では、グループが保有するリスクを全社的視点で定量的・定性的に把握し、その特性を踏まえ「リスク」「リターン」「資本」をバランスよくコントロールしたリスク選好に基づく経営資源の配分を行います。また、「健全性」を基盤に「成長の持続」と「収益性・資本効率の向上」を実現し、企業価値の拡大を目指します。



中期経営計画 2014-2017

Next Challenge 2017

2014年4月からスタートした中期経営計画「Next Challenge 2017」についてご紹介します。

TOP

トップ
コミットメント

経営数値目標

機能別再編

ERM経営

株主還元

株主還元

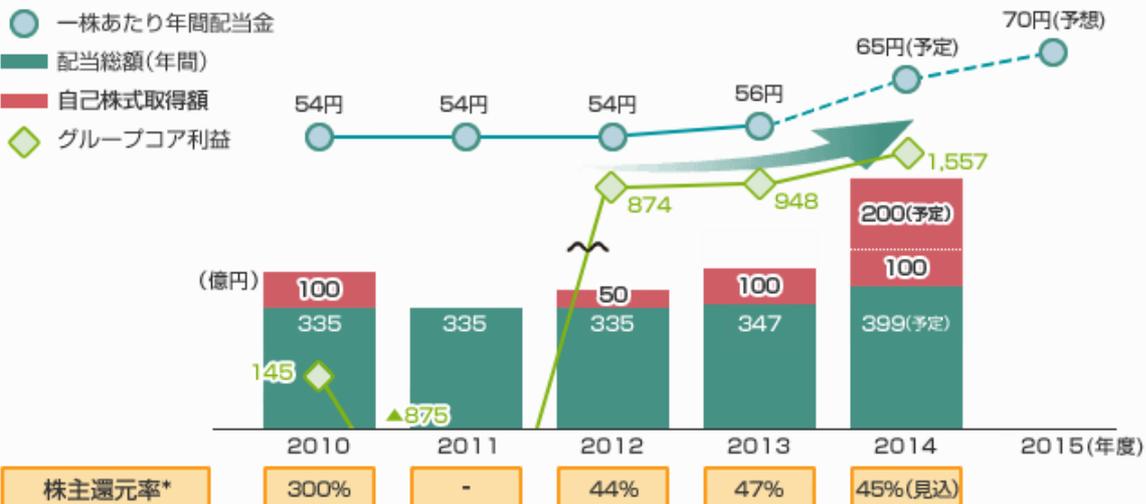
配当総額

+

自己株式取得額

株主還元

「グループコア利益」の
50%を目途



* 半年度の株主還元率の計算方法

当年度に関する配当
(当年12月、翌年6月)

+

次年度の定時株主総会開催日
までに決定した自己株式の買付け

当年度の「グループコア利益」

柱I 商品・サービスの品質向上を 通じた信頼の獲得

ステークホルダーの声にもとづき、常に商品・サービスの品質向上や業務の改善を進め、信頼を獲得します。



商品・サービスの品質向上

品質向上、特長・強みを活かした成長戦略を通じてお客さまの信頼を獲得し続けること、また、収益改善取り組みを進め、持続的成長を実現することを中期経営計画の基本戦略としています。

- ① ステークホルダーの声を活かした品質向上
- ② ステークホルダーの視点で商品・サービスを開発・改善する
- ③ お客さまのわかりやすさ、利便性を高める
- ④ お客さまから選ばれる保険金お支払いサービス
- ⑤ コンタクトセンターの品質向上

代理店とともに成長

代理店との対話を通じ、品質の維持・向上を図ります。また、代理店業務の品質向上をサポートし、高品質な商品・サービスをお届けし、ともに成長することを目指します。

- ① 代理店とともに成長

柱Ⅰ 商品・サービスの品質向上を通じた信頼の獲得

ステークホルダーの声を活かした品質向上

社会から必要とされる企業グループであり続けるためには、ステークホルダーから何を期待され、何を求められているかを知り、商品・サービスの品質向上に活かしていくことが重要と考えています。MS&ADインシュアランスグループでは、ステークホルダーの声を聴くさまざまな仕組みをつくり、商品やサービスの改善に活かしています。また、業務のプロセスだけではなく、経営レベルの論議にも反映させています。

お客さまの声を聴き取る仕組み

MS&ADインシュアランスグループでは「お客さまの声対応基本方針」を策定し、お客さまからいただく「相談」「要望」「苦情」などのさまざまな声を広く受け止め、品質向上に活かすことを定めています。グループ国内保険会社では、この基本方針のもとで、お客さまにご満足いただける商品・サービスを提供するために、お客さまの声を業務改善に活用しています。

MS&ADインシュアランスグループ お客さまの声対応基本方針

MS&ADインシュアランスグループは、経営理念にもとづき、すべてのお客さまの声に対して迅速・適切・真摯な対応を行い、お客さま満足度の向上に寄与するため、以下の行動指針に沿って取組を推進していきます。

1. 定義

(1) お客さまの定義

本方針におけるお客さまの定義は、「MS&ADインシュアランスグループのあらゆる活動に関わるお客さま」をいい、個人・法人等を問いません。

(2) お客さまの声の定義

本方針におけるお客さまの声の定義は、「お客さまから寄せられたすべての声（問い合わせ、相談、要望、苦情、紛争、おほめ、感謝等）」とします。

このうち、苦情の定義は、「お客さまからの不満足の表明」とします。

2. 行動指針

(1) 基本姿勢

- ①全役職員は、お客さまから寄せられたすべてのお客さまの声に対して、迅速・適切・真摯な対応を行います。
- ②全役職員は、お客さまの声は「お客さまの信頼を確保し、事業の成長を実現し、さらなる品質向上を実現するために重要な情報である」と認識します。
- ③全役職員は、お客さまの声に関する情報を収集分析し、苦情の低減に努めると同時に、品質の向上・お客さま満足度の向上に向けた諸施策に活かします。

(2) お客さまの声対応管理態勢

- ①グループ国内保険会社は、「MS&ADインシュアランスグループ 経営理念」および「MS&ADインシュアランスグループ お客さまの声対応基本方針」に則り、各社の業務実態を踏まえた、お客さまの声に関する対応方針を定めます。
- ②グループ国内保険会社は、お客さまの声の対応に関する取組および個別具体的な対応については、規程およびマニュアル等に規定します。
- ③その他のグループ会社は、必要に応じて、お客さまの声の対応に関する態勢を構築し、適切に運営します。

これらの改善に向けた取り組みの内容・結果などについては、ホームページで順次公表し、お客さまにも改善状況をご覧いただけるようにしています。

グループ国内保険会社 お客さまの声への取り組み

- ☐ 三井住友海上火災保険株式会社
- ☐ あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
- ☐ 三井ダイレクト損害保険株式会社
- ☐ 三井住友海上あいおい生命保険株式会社
- ☐ 三井住友海上プライマリー生命保険株式会社

お客さまアンケートの実施

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保、三井ダイレクト損保、三井住友海上あいおい生命では、お客さまや社会が求めるニーズを積極的に把握し期待に応え続けるため、ご契約いただいたお客さまや保険金をお支払いしたお客さまを対象に「お客さまアンケート」を実施し、ご契約時の「満足度」や、事故対応全般に対する「満足度」、周囲の方から相談されたときにご紹介をいただける「推奨度」などをお聞きしています。

また、三井住友海上プライマリー生命は新たにご契約をされたお客さま、ご契約内容の変更手続きを行うお客さまを対象に、わかりやすさ等の満足度に関するアンケートを実施しています。

各社ともお伺いしたお客さまの声はサービスの改善や新商品開発への反映など品質向上に活かしています。

なお、三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保では、アンケートの主要項目（満足度・推奨度）については、CSR取り組みを推進するためのKPI^(※)として定め、商品・サービスの品質向上を通じた信頼を獲得する取り組みを推進しています。

- (※)MS&ADインシュアランス グループのCSR取り組みを推進するためのKPI

お客さまの声への対応態勢

MS&ADインシュアランス グループでは、全社員が、お客さまの声を「お客さまの信頼を確保し、事業の成長を実現し、さらなる品質向上を実現するために重要な情報である」と認識するとともに、お客さまの声に関する情報を積極的に収集・分析し、品質の向上・お客さま満足度の向上に向けた取り組みに活かしています。

また、グループ国内保険会社では、「お客さまの声対応基本方針」に準じた各社のお客さまの声に関する対応方針を策定し、苦情等のお客さまの声への真摯な対応と、改善策の検討を行っています。各社の苦情等の対応担当者は定期的にミーティングを開催し、共通課題に関する認識と対策について情報の共有を図り、各社のお客さまの声への対応に関する態勢の実効性向上に取り組んでいます。

なお、MS&ADホールディングスは、各社の苦情等の受付状況、およびお客さまの声への対応に関する課題や態勢が各社で適切に運営されていることを確認し、四半期ごとにMS&ADホールディングスの取締役会へ報告しています。

各社のお客さまの声(苦情)受付状況

- ☐ 三井住友海上火災保険株式会社
- ☐ あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
- ☐ 三井ダイレクト損害保険株式会社
- ☐ 三井住友海上あいおい生命保険株式会社
- ☐ 三井住友海上プライマリー生命保険株式会社

苦情対応マネジメントシステムの国際規格「ISO10002」への適合

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保、三井住友海上あいおい生命、三井住友海上プライマリー生命は、国際規格「ISO10002」(品質マネジメント - 顧客満足 - 組織における苦情対応のための指針)に適合した苦情対応マネジメントシステムを運営しています。

三井住友海上では、2007年7月に国内の保険業界では初めて国際規格「ISO10002」に適合した苦情マネジメントシステムを構築し、PDCAサイクルに沿った適切な運営を継続しています。お客さまの声を起点とした自主的な改善活動(PDCAサイクル)の定着を図るために年間取組計画を策定し、「当然品質(お客さまの期待に応える品質)」の定着・徹底と「感動品質(お客さまの期待を上回る品質)」の追求に取り組む品質向上運動を全店で展開しています。

あいおいニッセイ同和損保は、2014年4月1日、国際規格「ISO10002」に適合した苦情対応態勢を構築し、適切な運用を行っていることを宣言しました。

今後も苦情対応態勢を一層強化し、いただいた「お客さまの声」を真摯に受け止め、お客さまに安心と満足をお届けし、「お客さまにとってNo1の保険会社」となるために、一人ひとりが意識を持って取り組んでいきます。

三井住友海上あいおい生命は、新会社の発足時から苦情対応態勢の整備を進め、適合を宣言しました。今後も、苦情対応態勢の一層の強化を図るとともに、苦情を含むお客さまの声を業務改善に活かし、「お客さま満足度の向上」のための取り組みを推進していきます。

三井住友海上プライマリー生命は、苦情対応マネジメントシステムを構築し、適合を宣言しました。

苦情等を含むお客さまの声をしっかりと受け止め、迅速・適切・真摯に対応していくとともに、お客さまの声を業務改善に活かし、企業品質とお客さま満足度の向上のための取り組みを推進しています。

- ▣ [三井住友海上火災保険株式会社](#)
- ▣ [あいおいニッセイ同和損害保険株式会社](#)
- ▣ [三井住友海上あいおい生命保険株式会社](#)
- ▣ [三井住友海上プライマリー生命保険株式会社](#)

社外の専門家の声をお聴きする仕組み

三井住友海上では、お客さまの視点からご意見をいただくため、保険に関する学識経験者や消費者問題の専門家などとの意見交換を定期的に行い、お客さまの保護や利便性向上に関するアドバイスを受けています。専門家の意見は経営にも報告され、品質の向上に活かしています。

また、このほか、保険販売時に使用するパンフレットや申込書、ご契約手続きに関するご案内などについて、消費者問題の専門家を活用し、お客さまの視点から見てわかりやすいかなどの観点から検証しています。

あいおいニッセイ同和損保では、毎月、社外専門家を招き、品質向上に関する課題を審議する定例会を開催しています。この定例会では「お客さまの声」を活用し、お客さまとの接点強化に向けて各部門が策定した対策の妥当性の審議および有効性の検証等を行っています。各対策等については消費者の目線での検証を加え、お客さまに、よりご満足いただける商品・サービスを提供できるよう取り組んでいます。この定例会での審議事項は、経営に報告しています。

三井住友海上あいおい生命では、年2回、社外弁護士、消費者問題の専門家を招き、保険金等の支払業務に関する意見をお聴きする会議を開催しています。この会議では、保険金等の支払い、苦情発生、支払手続きや請求書類の改善等の状況を報告し、業務運営の妥当性、適切性、必要な改善点についての提言を専門家から受けます。

保険金等支払管理部門は、提言内容を取締役に報告するとともに、提言を踏まえて支払管理態勢の改善、強化に取り組んでいます。

保険金お支払いの審査

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保、三井ダイレクト損保では、保険金支払いに該当しないと判断した事案やお客さまから不服の申し立てがあった事案について、社外の弁護士などの有識者で構成される審査会で審査しています。

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保は、審査状況をホームページで開示しています。

三井住友海上では、審査結果について、社内向けのニュース等により情報共有を図り、損害サポート業務のさらなる品質向上に役立てています。

☐ [三井住友海上火災保険株式会社](#)

☐ [あいおいニッセイ同和損害保険株式会社](#)

代理店の声をお聴きする仕組み

代理店とのコミュニケーション強化策の一つとして、三井住友海上では、三井住友海上全国代理店会(MSA)を対象に「商品モニター制度」および「提言BOX」を実施しています。「商品モニター制度」は、お客さまにとってわかりやすい商品の開発や改定に向け、代理店の意見や情報を活用する仕組みとして2002年7月に制度化されました。また、「提言BOX」は代理店からの意見を広く受け止める窓口として設置しており、提言内容について関連部門より回答しています。

あいおいニッセイ同和損保では、「あいおいニッセイ同和全国プロ会」会員から提出された、「商品・サービス改善提案報告書」を集約し、会員からの商品・サービスに関する意見・提案を参考に、改善検討を行っています。直接、お客さまと接する代理店の声を取り入れることで、より良い商品・サービスの開発につなげています。

また、三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保、三井住友海上あいおい生命では、代理店・扱者^(※)から会社へ寄せられる「改善要望・提言」を、営業課支社を通じて、随時受け付けるシステムがあります。本システムに寄せられた声は、商品・サービスの開発や改定、帳票改定、代理店システム改善等を実施する際の貴重な情報として活用しています。

(※)募集に従事する永年雇用型社員・研修生

社員の声を聴く仕組み

MS&ADインシュアランスグループでは、社員の声を品質向上に活かすため、社員の声を集め、本社各々が検討し、検討結果をフィードバックする仕組みを運営しています。

三井住友海上では、社員が職場で改善できない課題については、社内システム上に設置した掲示板(みんなの知恵の輪)に投稿し、本社部門で検討を行うとともに、結果を掲示板で開示しています。

また、営業・損害サービス社員の声を経営に活かすため、本社部門の担当役員が全国の拠点を訪問し、社員と意見交換を行う「経営ミーティング」を2006年度以降継続して実施しており、2014年度は22回開催しました。

あいおいニッセイ同和損保では、社内システム上の「お客さま満足度No.1への扉」にて、社員から「お客さま目線での品質改善要望・提案」を中心とした投稿を受け付け、本社部門で検討し、その結果を掲示板で公開しています。また、投稿の傾向や改善の概況については定期的に経営に報告しています。

三井住友海上あいおい生命では、社員一人ひとりがお客さまの視点に立ち、あらゆる面での「品質」を向上させるため、各職場でのPDCAサイクルを実践する取り組みを実施しています。

また、職場で改善できない課題については、社員が各種提案等を投稿できる「お客さま品質No.1投稿BOX」を設置し、本社各々が提案内容を検討し、結果をフィードバックする制度を運営しています。

柱Ⅰ 商品・サービスの品質向上を通じた信頼の獲得

ステークホルダーの視点で商品・サービスを開発・改善する

MS&ADインシュアランスグループは、保険・金融サービス事業の公共性を原点とし、社会の不安とリスクに対して、最善の解決策を提供することが私たちの役割と考えています。人々に安心・安全をお届けし、活発な事業活動と、健康で豊かな生活を支援することを目指し、常にお客さまをはじめとするステークホルダーの声をお聴きし、さまざまな環境の変化に配慮しながら、社会が抱える新たな課題・リスクに対する調査研究結果の公表や、商品開発・改定等に取り組んでいます。

ニューリスクへ対応する商品・サービスの開発

MS&ADインシュアランスグループでは、日本政府の成長戦略で注目される分野に着目し、これらの業態にとって最適な補償を提供する新商品を開発しています。

三井住友海上およびあいおいニッセイ同和損保は、2014年度から商品の共同開発に積極的に取り組んでいます。今後の進展が見込まれる中堅中小企業の海外進出を支援する商品として「海外危機管理費用保険」を2014年4月に、「グローバルビジネス総合補償プラン」を2014年7月に共同開発し、両社同時に販売を開始しました。

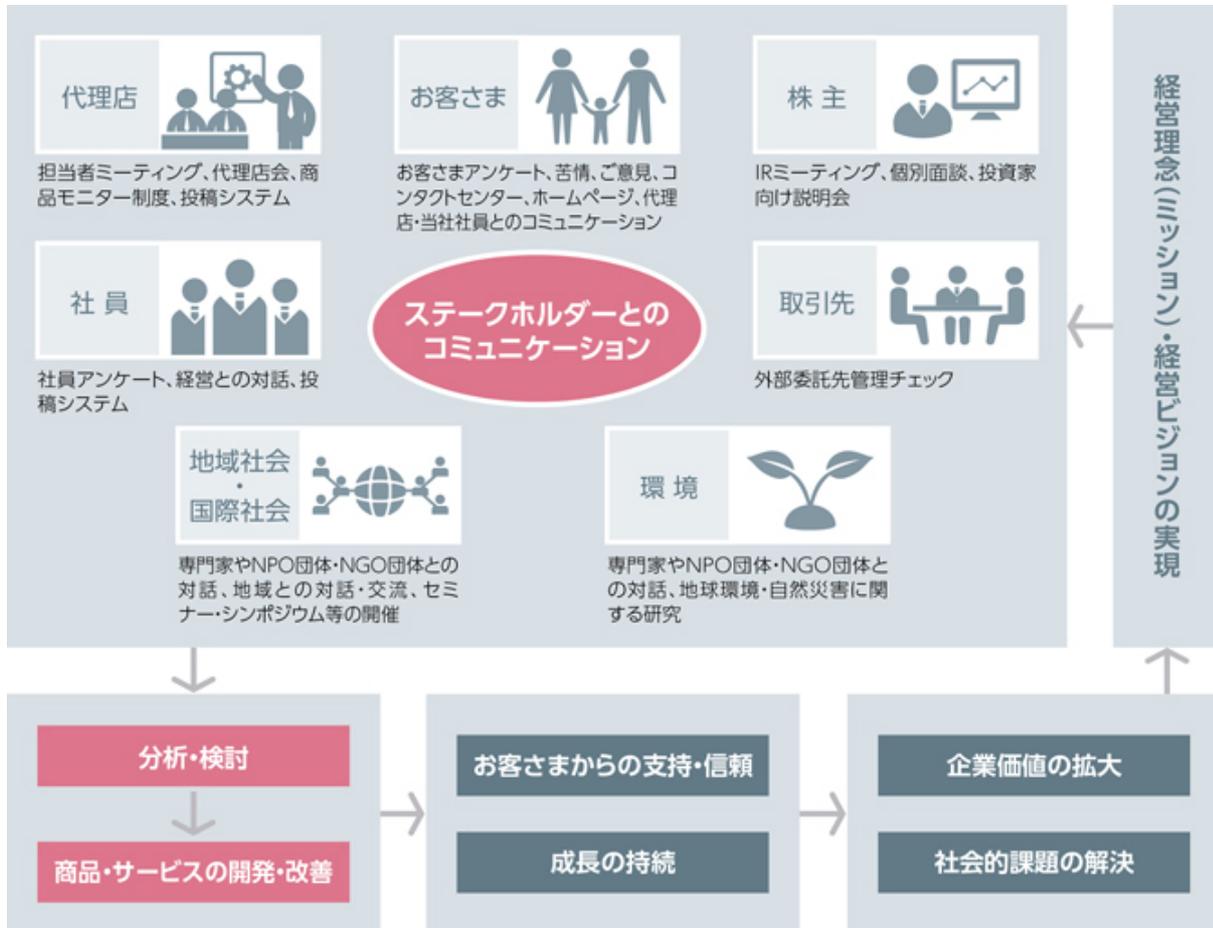
これらに加え、三井住友海上では、再生可能エネルギー分野で「メガソーラー総合補償プラン」(2012年6月)、「中小水力発電総合補償プラン」(2013年7月)を、農業分野で「フード&アグリビジネス総合補償プラン」(2013年5月)を、さらに医療・介護・福祉などの健康寿命延伸産業分野で「医療機関総合補償プラン」(2014年4月)、「新契約方式による高齢者住宅入居者向け火災保険」(2014年9月)、「再生医療等臨床研究向け責任保険」(2014年11月)および「福祉・介護事業者総合補償プラン」(2014年12月)をそれぞれ発売したほか、情報漏えいリスクに対するニーズの高まりを受けて、「情報漏えいプロテクター」(2013年10月)を発売しました。また、あいおいニッセイ同和損保では、経営者ニーズの多様化に対応するため、D&O保険(会社役員賠償責任保険)にセットする雇用慣行賠償責任保険特約など新たに4つの特約(2014年4月)を発売しました。

引き続き、政策や環境の変化、技術革新等に伴って新たに発生するリスクに対応した、先進的な商品の開発を積極的に行っていきます。

注1：商品・サービスの品質向上を通じた信頼の獲得 > ステークホルダーの視点で商品・サービスを開発・改善する

商品・サービスの開発・改善の仕組み

MS&ADインシュアランスグループでは、お客さまをはじめとするステークホルダーとのあらゆる接点から得られた情報を分析・検討し、商品・サービスの品質向上や業務の改善を図り、企業価値の拡大と社会的課題の解決への取り組みを通じて、ステークホルダーへの責任を果たし、期待にお応えすることを目指しています。



損害保険

損害保険を取り巻く環境は、世界レベルでの気候変動・地球温暖化の進行や成長産業・先進技術の出現、海外進出企業の増加、少子・高齢化やライフスタイルの変化に伴うお客さまのニーズの多様化など、大きく早いスピードで変化し続けています。グループ国内損害保険では、このような環境変化を踏まえながら、お客さまに安心・安全をお届けするため、常にお客さまの視点に立ち、お客さまのニーズにお応えできる商品・サービスを提供していきます。

個人向け商品ブランド「GK」「TOUGH」

三井住友海上では、自動車保険、火災保険、傷害保険などの個人向け主要商品に、「安心のゴールキーパーでありたい」というコンセプトを込めて“GK”ブランドを立ち上げ商品展開を行っています。

「GK クルマの保険」では、補償の充実度に応じた「基本」・「標準」・「充実」の“3つのプラン”をご用意し、「わかりやすく選びやすい自動車保険」を実現しています。さらに“MYオプション”からカーライフにあわせて必要な特約を選んでいただくことで、お客さまに最適な自動車保険をご提供しています。



「GK クルマの保険」
パンフレット

あいおいニッセイ同和損保では、自動車保険、火災保険、傷害保険などの個人のお客さま向け主力商品を、「迅速」「頼れる」「優しい」という3つのコンセプトを持った商品ブランド“TOUGH(タフ)”として発売しています。“TOUGH”シリーズ商品は「タフな安心を、あなたに。」というブランドスローガンを掲げ、「安心の事故対応」「充実した補償・サービス」「商品を通じた社会貢献機会」などをお客さまにお届けします。



「TOUGH クルマの保険」
パンフレット

自動車保険「地震・噴火・津波『車両全損時定額払』特約」

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保では、東日本大震災以降の地震による車両損害の補償を望むお客さまの声を踏まえ、自動車保険「地震・噴火・津波『車両全損時定額払』特約」を2012年1月に発売しました。

地震・噴火・津波のリスクは損害が極めて巨大になる可能性があり、民間の保険会社では対応することが困難なリスクとされていましたが、保険金の補償対象を「全損」のみに限定するとともに、定額の保険金とすることで、大規模な地震の際に速やかな保険金支払いが可能な商品としています。

インターネット型通信販売

ダイレクト損害保険会社である三井ダイレクト損保では、“お客さま自身がWebサイトで正しく商品・サービスの内容を理解し、契約手続きまでできること”をコンセプトに、“わかりやすい、シンプルな商品”と“簡便な契約手続き”の開発やWebサイトのリニューアル等を行うとともに、コンタクトセンターに寄せられるお客さまの声をしっかりと受け止め、適切に改善・改良を行うPDCAを実践しています。また、“幅広いお客さまにご納得いただけること”をもう一つのコンセプトとし、インターネット型通信販売ならではの割安な保険料を実現しています。



ホームページ

代理店介在型インターネット契約サービス

三井住友海上では、海外旅行保険「ネットde保険@とらべる」、自転車利用者向け保険「ネットde保険@さいくる」、ゴルファー保険「ネットde保険@gるふ」、バイク自賠責保険「ネットde保険@ばいく」を代理店ホームページで販売しています。

代理店介在型
インターネット契約サービス

スポーツ傷害保険の開発(台湾)

三井住友海上の台湾現地法人である明台産物保险股份有限公司は、2014年にスポーツ選手向けの団体傷害保険(※)を発売しました。この商品は社会的要望に応えるため、死亡・入院・通院から、所得補償までを補償する業界初のスポーツ選手専用の商品であり、2014年韓国仁川で行われたアジア競技大会に出場する全台湾代表選手417名が加入しました。保険商品の提供を通じてスポーツの発展を応援します。

(※)本商品は台湾の現代保険雑誌主催2014年保険信望愛賞のベスト商品創意賞を受賞しました。

現代保険雑誌主催
2014年保険信望愛賞のベスト商品創意賞を受賞

生命保険

入院日数の短期化など刻々と変容する医療・介護の実態や、旧来の死亡保障に加え、重篤な疾患に罹患された際のご自身の治療費や収入面に対するお客さまニーズの増加など、生命保険を取り巻く環境は変化を続けています。

グループ国内生命保険会社では、このような環境の中、さまざまなリスクに対応するため、お客さまのニーズをお聴きしながら、生命保険商品のラインアップの充実に努めています。

個人向け商品ブランド「&LIFE」

三井住友海上あいおい生命では、個人向け主力商品において、商品ブランド「&LIFE（アンドライフ）」を展開しています。お客さまと大切なご家族の毎日を、輝く未来につなぐため、「人生で出会うたくさんの『もしも=IF』を大きな『安堵（あんど）』で守る」、そんな頼りがいのある保険をご提案します。

「&LIFE」のシンボルカラーである青は、水、空気、地球、生きるために不可欠なものの色です。「当たり前にもそばにいて安心を提供する」、私たちが目指す保険もそうありたいという思いを込めました。



「&LIFE 新医療保険A(エース)」
パンフレット

外貨建変額終身保険

三井住友海上プライマリー生命は金融機関窓販を通じて個人年金保険や終身保険といった資産形成型保険商品をご提供しています。

三井住友海上プライマリー生命では、2015年5月より、ご好評をいただいている外貨建定額終身保険「しあわせ、ずっと」「たのしみ、ずっと」に加えて、安心を備えながら、しっかりふやせる外貨建変額終身保険「えがお、ひろがる」の販売を開始しました。

豪ドル、米ドル、ニュージーランドドル^(※1)の中から選択された外貨と特別勘定により、運用成果を追求する、業界初^(※2)となる外貨建変額終身保険です。

特別勘定は、株式や商品などで運用する積極運用部分と、債券などで運用する安定運用部分で構成し、積極運用部分では最大8倍程度のレバレッジ^(※3)を働かせることで、高い運用成果を追求します。

特別勘定での運用後は、その運用成果をもとにしてさらに充実した死亡保障をご提供するため、大切な資産を安心して遺すことができます。

(※1) 金融機関によっては、ニュージーランドドルのお取り扱いはありません。

(※2) 2015年4月三井住友海上プライマリー生命調べ

(※3) 槌(てこ)の原理に例えられるよう、小さな資金で大きな資金を運用すること。



「えがお、ひろがる」
パンフレット

柱Ⅰ：商品・サービスの品質向上を通じた信頼の獲得 > お客さまのわかりやすさ、利便性を高める

柱Ⅰ 商品・サービスの品質向上を通じた信頼の獲得

お客さまのわかりやすさ、利便性を高める

契約手続きなどを、より便利でわかりやすくするため、インターネットやパソコン、スマートフォンなどを活用した手続方法等を開発しています。また、年齢や障がいにかかわらず、お客さまに保険やサービスに関連する情報を広くお届けする仕組みも取り入れています。

わかりやすい説明資料等のご提供

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保では、約款・パンフレット作成時の使用文言やパンフレットの記載事項に関する社内ルールを整備し、わかりやすい言葉や図表を活用した約款・パンフレットを提供しています。

パンフレットおよび、保険募集にあたってお客さまへ「契約概要」や「注意喚起情報」などをご説明する際の重要事項説明書類において、見やすく、判別しやすい書体(ユニバーサルデザインフォント)を採用しました。また、重要事項説明書類について、お客さまからの「ページ数や文字量が多い」とのご意見等を踏まえ、お客さまの商品内容の理解を一層促進する観点から、2014年7月の火災保険より「重要事項説明書類のスリム化」を進めています。記載内容を簡素化して読みやすい文字量にするとともに、お客さまに確認いただきたい事項を時系列で記載するなど、わかりやすさの向上を図っています。

お客さま向けの送付物についても読みやすさやわかりやすさの向上に努めるとともに、パソコンやスマートフォン等があればどこでも閲覧可能で紛失の心配がない「eco保険証券」「Web約款」を導入しており、文字の拡大機能や検索機能等がご利用いただけます。



重要事項説明書

柱1：商品・サービスの品質向上を通じた信頼の獲得 > お客様のわかりやすさ、利便性を高める

わかりやすいパンフレット

三井住友海上では、お子さまからご高齢の方までみんなにやさしい自動車保険のパンフレット「自動車保険のギモンに答える本」をご用意しています。読みやすい大きな文字とイラストを豊富に使い、お客様の疑問に答える一問一答形式とすることにより、難しいと思われがちな自動車保険を「かんたん」にイメージいただけるように工夫しています。



「自動車保険のギモンに答える本」
パンフレット

あいおいニッセイ同和損保では、主力自動車保険である「タフ・クルマの保険」等のパンフレットにおいて、対人賠償・対物賠償等補償内容の全体構成を把握できるページを設け、難しいと思われがちな自動車保険についてわかりやすくイメージしていただけるように工夫しています。また、商品の概要を記載した見開き型の簡易パンフレットも提供しています。



「タフ・クルマの保険」
パンフレット

三井住友海上あいおい生命では、2013年12月より発売を開始した「新医療保険A(エース)」において、主契約と各特約をそれぞれカテゴリーごとに色分けしてレイアウトする等、お客様にとってのわかりやすさ、伝わりやすさを追求したパンフレットを用意しています。



「&LIFE 新医療保険A(エース)」
パンフレット

柱1：商品・サービスの品質向上を通じた信頼の獲得 > お客様のわかりやすさ、利便性を高める

契約におけるお客様の利便性を高める

電子契約手続き

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保では、代理店が持参するパソコンの画面上で、お客様に契約申し込みを行っていただく電子契約手続きを推進しています。

三井住友海上は自動車保険と火災保険を対象に、あいおいニッセイ同和損保は自動車保険を対象としており、おすすめプランを画面上でわかりやすく表示することができ、補償内容の変更や保険料の再見積りもその場で行うことができます。お客様に印鑑をご用意いただく必要がなく、申込書の記入・提出も不要です。また、クレジットカード払いを選択されるお客様向けに、携帯電話からクレジットカード情報登録サイトを簡単に呼び出せる機能(二次元コードの画面表示)を追加し、お客様の利便性向上を図っています。今後も機能拡充・改善を継続し、一層の利用拡大を図っていきます。

「生保かんたんモード」の導入

三井住友海上あいおい生命では、2013年4月導入の「初回保険料後払制度」に続き、2015年5月よりお申し込みのペーパーレス(電子化)手続き「生保かんたんモード」の取り扱いを開始しています。

「生保かんたんモード」により、お客様は端末でのお申込手続きのみでご契約成立までの到達が可能となり、さらに生命保険のご提案時に必要な商品パンフレット等各種の紙媒体の電子化を行うことで、お客様は端末を通じ、さまざまな情報の取得や照会も可能となるなど、ご提案からお手続きまでの大幅な利便性や簡便性の向上を実現します。

インターネットサービス

三井住友海上では、海外旅行保険「ネットde保険@とらべる」、自転車利用者向け保険「ネットde保険@さいくる」、ゴルフ保険「ネットde保険@gorun」、バイク自賠責保険「ネットde保険@ばいく」を代理店ホームページで販売しています。ホームページで個人のお客様に提供している「お客様Webサービス」は、延べ210万人以上の利用登録をいただいています。インターネット上で「eco保険証券」「Web約款」による契約内容の確認や、住所変更、「GKクルマの保険」の車両入替などの手続きができ、スマートフォン用無料アプリ「スマ保」からも契約内容の確認や住所変更の手続きをすることができます。

あいおいニッセイ同和損保では、パソコンだけでなく、スマートフォン、タブレット、携帯電話など、すべての通信環境のお客様にご覧いただける「マイページ」をご用意しています。ご契約内容を確認できる「eco保険証券」「Web約款」、事故対応の状況を確認できる「事故経過情報」をはじめ、ポイントを貯めてプレゼントに応募できる「タフ懸賞」や、画面からクリックするだけで寄贈できるベルマークなど、さまざまなメニューでお客様をサポートいたします。2015年5月現在、655万人を超えるお客様にご利用いただいています。

また、「マイページ」をご利用でない場合でも、すべてのご契約の「住所変更」、自動車保険の「お車の入れ替え」「年令条件」「運転者限定」の変更を、24時間、365日、ホームページで受け付けています。

CD-ROM約款

三井住友海上あいおい生命では、「ご契約のしおり・約款」の内容を1枚のCD-ROMに収容した「CD-ROM約款」を導入しています。

「冊子版」と比べて、紙資源の節減につながる等、環境にやさしく、また、軽量、コンパクトで保管しやすい等、新規にご加入いただいた多くのお客様にお選びいただき、ご利用いただいています。



CD-ROM約款

柱1：商品・サービスの品質向上を通じた信頼の獲得 > お客さまのわかりやすさ、利便性を高める

UCDAアワード2014 情報のわかりやすさ賞を受賞

三井住友海上あいおい生命では、給付金請求書類が、一般社団法人ユニバーサル コミュニケーション デザイン協会が主催する「UCDAアワード2014」生命保険・医療保険部門の「情報のわかりやすさ賞」を受賞しました。専門家評価で、「記入量が少ない」、「イラストの多用や文字サイズ面から冊子が読みやすい」など、堅実にまとめられて、完成度が高い点が評価されました。今回の受賞は、2012年度より展開している「お客さま満足向上運動」の一環として、改善を積み重ねてきた結果であり、今後もさらなる品質向上に向けた取り組みを継続していきます。



給付金請求書



保険金・給付金のご請求について

高齢の方の特性に応じたサービス改善

三井住友海上プライマリー生命では、公的年金を補う自助努力による資産形成目的の商品や、次世代に適切に資産を承継する相続対策となる商品等多彩なラインアップを取りそろえており、高齢のお客さまから多くの契約をいただいています。2014年度からCS委員会の下に検討チームを組成し、高齢のお客さまの特性に応じたきめ細やかな各種サービス改善について検討を進め、請求意思能力の低下から年金請求手続きが不能となるケースに備えた指定代理請求制度(特約)の導入や、ご親族によるスムーズな保険金請求手続きを目的とした「手続きに関する動画」のリリース等、さまざまな取り組みを推進しています。

障がいのある方への配慮

SPコード

三井住友海上では、「GK クルマの保険」「GK すまいの保険」「GK ケガの保険」のパンフレットにおいて、視覚に障がいのある方やご高齢の方に向けて開発された「SPコード」を採用しています。「SPコード」を専用の読み上げ装置で読み取ると、記録されている情報を音声で聞くことができます。

☐ SPコード

(株)廣濟堂SPコード公式ホームページ)



「GK クルマの保険」
パンフレット

注1：商品・サービスの品質向上を通じた信頼の獲得 > お客様のわかりやすさ、利便性を高める

カラーユニバーサルデザインに配慮した印刷物

三井住友海上、三井住友海上プライマリー生命では、色覚の個人差を問わず、多くの方にとって見やすく情報が適切に伝わるよう、NPO法人カラーユニバーサルデザイン機構の認証を取得したパンフレット等を作成しています。

三井住友海上では、「GK クルマの保険」「GK すまいの保険」「GK ケガの保険」および主要な中堅中小企業向けのパンフレットにおいて、利用者の視点に立った色使いやデザインとなるよう工夫しています。

あいおいニッセイ同和損保では、多くの方にとって見やすく、適切に情報をお伝えできるよう、「タフ・クルマの保険」「タフビズ事業用自動車総合保険」等のパンフレットにおいて、障がいや加齢等による色覚の個人差に配慮した色使いやデザインを採用しています。

三井住友海上あいおい生命では、生命保険告知書において、高齢者にも読みやすいフォント(みんなの文字)を使用する等、よりわかりやすく、もれのない告知をいただくための工夫をしています。

三井住友海上プライマリー生命ではご契約者に送付する年金支払請求書の一部など、保全手続帳票において、色使いの配慮に加え「形の違い」「線や色の塗り分けパターンの違い」などをあわせて利用することで、整理された見やすいデザインになるよう工夫しています。

聴覚障がい者のお客さま向けWebロードサービスシステム

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保では、聴覚障がい者のお客さま向けに携帯電話の電子メール・Web機能を活用し、音声によらない手段でロードサービスを要請できる「聴覚障がい者のお客さま向けWebロードサービスシステム」を提供しています。画面のガイダンスにそって必要事項を送信することで、より簡便にサービスをご利用いただくことができます。なお、このサービスはスマートフォン(iPhone、Android端末)からもご利用いただけます。

高齢の方への配慮

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保では、高齢のお客さまに対して適切な保険募集を行うため、「お客さまの意向をより正確に把握する」「わかりやすい言葉で丁寧に説明する」「必要に応じ、親族等の同席を求めて意思確認を行う」という基本ルールを定めています。

2014年度からは、より丁寧・適切な保険募集を行うための取り組みとして、「複数の保険募集人により対応する」「複数回の保険募集機会を設ける」「別の保険募集人による確認・フォローを行う」のきめ細やかな取り組みを必要に応じて行うこととしました。

また、高齢のお客さまに対して「安定した声でゆっくり、はっきり、区切って話す」「カタカナ用語・専門用語を言い換え、置き換えて説明する」等、「記憶に残る募集方法例」を定めています。

さらに、主要な商品のパンフレットでは「ユニバーサルデザインフォント」等の高齢のお客さまでも読みやすく判別しやすい文字の使用、文字サイズの拡大、障がいや加齢等による色覚の個人差に配慮した色使いやデザインの採用など、募集資料のわかりやすさの向上にも努めています。

これらの取り組みの適切性を確認するため、高齢のお客さまからの声を分析し、適切な改善策を検討することにより、さらなる商品・サービスの改善に取り組んでいます。

柱Ⅰ 商品・サービスの品質向上を通じた信頼の獲得

お客さまから選ばれる保険金お支払いサービス

MS&ADインシュアランスグループでは、正確、迅速、誠実な対応で、お客さまに安心していただける保険金お支払いサービスを提供し、お客さまから信頼される態勢を構築することを目指し、各種取り組みを進めています。

安心いただける事故受付体制・事故経過情報の提供

グループ国内損害保険会社では、「事故受付センター」で、国内で発生する事故のご連絡を24時間・365日受け付けています。また、平日夜間および休日には、お客さまのご要望に応じて、「自動車事故の相手の方への連絡」など初期対応サポートを実施し、さらにお客さまがケガで入院された場合は、専門スタッフによる訪問サービスも実施しています。事故後は、担当者が電話で対応状況をきめ細かく報告し、お客さまの立場に立って不安をやわらげ、疑問にお答えできるよう努めています。

三井住友海上では、ホームページならびにスマートフォン利用者向け独自アプリ「スマ保」を通じ、インターネットでも事故のご連絡を受け付けています。また、お客さまに安心いただける事故対応を実現するために、複数名で同一事案を担当する場合の連携を強化する1事故1チーム制の導入など、お客さまの声を活かした業務プロセスを、全国の保険金お支払いセンターで実施しています。

あいおいニッセイ同和損保では、「全力サポート宣言」を掲げ、「迅速」「優しい」「頼れる」事故対応サービスの提供に向けた取り組みを行っています。その一つとして、「事故受付センター」にご連絡をいただいたお客さまには、担当者から1時間以内に連絡することを目指しています。また、担当者からお客さまへ定期的に「安心コール(経過報告)」を実施し、お困りごとなどに対して親身に対応することにより、お客さまにご安心いただけるよう努めています。

事故対応におけるお客さま満足度向上

三井住友海上では、お客さまの声に真摯に耳を傾け、まだ表明されていないお客さまの期待を前倒しで感知し、その期待に応える対応に取り組んでいます。

2014年8月に広島県で発生した土砂災害の際は、被災されたお客さまへの迅速な保険金支払いのために、災害発生直後から損害サポート部門・営業部門・代理店が一丸となって、万全のお客さま対応を実施しました。

あいおいニッセイ同和損保では、「全力サポート宣言」の3つの宣言・9つの約束のもと、お客さまにとっていつでも頼れる存在となり、「あなたが担当で良かった」と思ってもらえるよう全力で取り組み、お客さまから選ばれる保険会社を目指しています。具体的には、お客さま対応品質の向上を目的とした研修の定期的な実施や全国ハートフルサポートコンテスト等を実施し、お客さま対応スキルの向上に取り組んでいます。全国ハートフルサポートコンテストの入賞者を「マイスター」に認定しており、各地の電話対応スキルの伝道師として部門全体の対応品質強化に取り組んでいます。

事故対応サービスに関するご案内の充実

三井ダイレクト損保では、「ダイレクト損害保険会社は“顔が見えない”」というお客さまの不安を取り払い、安心感をお届けするために、三井ダイレクト損保ホームページに事故対応サービスに関するコンテンツ「事故対応のご案内」を設けています。事故サービス部門社員の顔写真を掲載し、文字どおり“顔が見える”形でさらなる品質向上に向けた想いをお伝えしているほか、独自の「指定修理工場」サービスの案内やマンガを使った情報発信など、より多くの方にご安心いただくことを目指しています。

☐ 「事故対応のご案内」はこちら

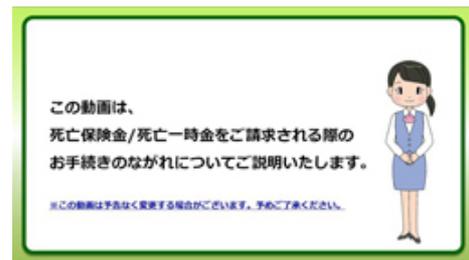


「事故対応のご案内」画面

ご請求サポートガイド

三井住友海上プライマリー生命では、保険金請求手続きにおいてご照会が多い事項を動画にし、ホームページに公開しました。スムーズに保険金請求手続きをしていただけるよう、ご契約者のご親族などが当社に初めてお電話いただいた際にお伺いする内容から、保険金のお支払いまでの一連の流れのご説明や、必要書類・お手続き完了通知などのサンプルを掲載しています。

☐ 実際の動画はこちら



動画画面

被災設備修復サービスの提供

三井住友海上は2011年より、アジア11カ国、日本国内において世界トップクラスの災害復旧専門会社グループのベルフォアアジア社、リカバリープロ社と提携し、高品質な被災設備修復サービスを提供しています^(※1)。また、あいおいニッセイ同和損保においても、2013年より日本国内において同様のサービスを提供しています^(※2)。この被災設備修復サービスは、腐食・サビの進行を抑制する「腐食抑制応急処置」や特殊技術による分解・精密洗浄・乾燥・再組立・検査などの「本格復旧作業」を行い、従来「新品への交換」しかできなかった被災設備を「修復」することで、復旧期間を大幅に短縮し、「早期に」「経済的な方法で」事業を再開させることを可能にします。

東日本大震災や台風などの自然災害を受けて、企業のBCP(事業継続計画)に対する意識が高まっていますが、この被災設備修復サービスをBCP支援サービスとして提供し、被災したお客さまの事業の早期再開をサポートしていきます。

(※1)三井住友海上は、国内において、企業財産包括保険(ペットネーム「プロパティ・マスター」)に加え、2015年10月より、事業活動総合保険(三井住友海上、ペットネーム「ビジネスキーパー」)、普通火災保険、店舗総合保険および企業費用・利益総合保険のお客さまへも本サービスを提供します。

(※2)あいおいニッセイ同和損保は、日本国内において、これまで企業財産包括保険のお客さまで本サービスをご希望された場合に提供してきましたが、2015年10月より本保険のすべてのお客さまに提供を開始します。あわせて、事業活動総合保険(ペットネーム「タフビズ事業活動総合保険」)のお客さまへも、本サービスの提供を開始します。

☐ ベルフォアアジア社提携について

☐ リカバリープロ社提携について

担当者の対応スキル向上

お客さまにご満足いただける損害サービスの実現を目指し、MS&ADインシュアランスグループでは、損害サービスの担当者の品質向上に取り組んでいます。

品質向上運動

三井住友海上では、お客さまの期待を上回り、ご満足いただける対応を目指して「品質向上運動」を継続しています。全損害サポート部門の社員が高水準で均質なサービスを提供できるよう、お客さま対応のロールプレイング等実践的な研修を行っています。



損害サポート部門
電話対応ロールプレイング全国大会

女性社員を中心としたプロジェクト

あいおいニッセイ同和損保では、「全力サポート宣言」を掲げ、「迅速」「優しい」「頼れる」事故対応サービスによりお客さまに選ばれる保険会社を目指して日々、業務推進・業務革新を進めています。その一つとして女性社員を中心としたプロジェクト(LIPS^(※))を立ち上げ活動しています。LIPSメンバーは、職場の取り組み内容の進捗確認・改善・検討を行うとともに、全国大会で活動成果の発表や共有化を行い、損害サービス部門全体の業績・品質向上を図っています。

(※) Lady Improvement Projects



LIPS全国大会

技術アジャスターの取り組み

自動車事故が発生した際に損害保険会社において、事故車両の損傷確認や修理費用の確定などの損害調査を行うのが技術アジャスターです。

三井住友海上では、関連事業会社であった三井住友海上損害調査(株)を2014年4月に吸収合併し、技術アジャスターと事業担当者との連携がさらに強固になりました。適切な修理費認定をさらに推進するとともに、より迅速で丁寧な、お客さまから喜ばれる事故対応の実践に取り組んでいます。

あいおいニッセイ同和損保では、関連会社である、あいおいニッセイ同和損害調査(株)において、技術アジャスターによる全国技能コンテストや全国好取組チャンピオン大会を開催し、日々の自己研鑽や取り組みの成果を発表、全国で共有化することで、技術力・損害調査力のさらなる向上につなげています。

柱1：商品・サービスの品質向上を通じた信頼の獲得 > お客さまから選ばれる保険金お支払いサービス

保険金お支払いプロセスの見直しによる品質向上

三井住友海上の英国ロイズ^(※)現地法人であるMitsui Sumitomo Insurance Underwriting at Lloyd's Limitedは、お客さまから信頼される保険金お支払い態勢を構築することを目指し、社内ワーキンググループを立ち上げ、保険金お支払いプロセスの分析・見直しを実施するとともに、初期対応サポート実施までの期間や事故受付から保険金お支払いまでの期間等、保険金お支払いサービス向上のために重要な管理指標の導入を行いました。これにより、保険金お支払いプロセスの効率化・迅速化・透明化が実現しました。

また、特殊な事故のサポートに必要な専門的知識・スキルを備えた社員の育成、事故サポートサービスの提供で提携している提携先の業務品質向上にもあわせて取り組み、正確、迅速、質の高い均一のサービス提供に努めました。

同社の一連の取り組みは、ロンドンマーケットにおけるお客さまやブローカーから高評価を獲得し、2014年には、保険金お支払い部門が、英国有力業界紙 Insurance Day紙が主催する「London Market Awards 2014」にて「Claims Team of the Year」を受賞しました。この取り組みはほかの国の現地法人での波及効果も期待できる好事例です。

さらに同社の保険金お支払い部門は、同社のリスクエンジニアリング部門と連携し、頻度の多い事故や特殊な事故の発生原因を分析しその対策を示した「Loss Incident」というレポートを定期的に発行しています。このレポートはお客さまのリスクマネジメント向上、事故発生防止に貢献しています。

(※)ロイズ(Lloyd's)は英国・ロンドンに所在する国際的な保険取引市場(マーケット)です。三井住友海上は2000年より日系損保会社では初めてロイズマーケットに参入し引受を開始しました。

事故対応お客さま満足向上取り組み(オーストラリア)

あいおいニッセイ同和損保の子会社である、Aioi Nissay Dowa Insurance Company Australia Pty (ADICA)は、Toyota Finance Australia Ltd. と Toyota Motor Corporation Australia Ltd.とともに事故を起こされたお客さまに対する第三者機関による満足度調査結果を「豪トヨタ委員会」で四半期ごとに検証しています。これを受け、社内に業務品質改善チームを設置し、お客さまからのフィードバックをもとに問題点を洗い出し改善取組を推進しています。具体的には更改案内や約款内容の見直しを行い読みやすさを追求する取り組みや、事故受付後の手続き・Q&Aを記した案内を送付しお客さまの安心と理解を求めるなど、常にお客さまの視点に立った取り組みを行い、業務品質・満足度の向上に努めています。



業務品質改善チーム

保険金お支払いの審査

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保、三井ダイレクト損保では、保険金支払いに該当しないと判断した事案やお客さまから不服の申し立てがあった事案について、社外の弁護士などの有識者で構成される審査会で審査しています。

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保は、審査状況をホームページで開示しています。

三井住友海上では、審査結果について、社内向けのニュース等により情報共有を図り、損害サポート業務のさらなる品質向上に役立てています。

☐ [三井住友海上火災保険株式会社](#)

☐ [あいおいニッセイ同和損害保険株式会社](#)

海外の取り組み

洪水被害者への保険金請求の救済対応(マレーシア)

2014年12月にマレーシア半島東海岸のクランタン、トレンガヌ、パハン州を中心とした地域で大規模な洪水被害が発生しました。通常、損害状況の確認や保険金のお支払手続きにはかなりの時間を要します。しかし、三井住友海上では、洪水被害者救済の観点からお支払いまでの期間を最大限短縮する取り組みを行いました。事故発生直後より同地域における三井住友海上のすべてのお客さま(4,000人超)に対して保険金支払部門から携帯電話のショートメッセージサービスを活用し、お支払手続き方法のご案内等を当社から能動的に行うとともに、被害に見舞われたお客さまに対しての迅速な保険金のお支払いを実現しました。

火災保険の請求用アプリの提供(マレーシア)

三井住友海上はスマートフォンやタブレットから個人分野の火災保険の請求を可能とする専用アプリをマレーシアで初めて導入しました。この専用アプリは当社で販売している保険商品にサービス面での付加価値を与えるものであり、お客さまの利便性向上につながります。この専用アプリは保険請求の面だけでなく、お客さまの家屋に関連する緊急時対応や各種メンテナンス作業などを請け負うさまざまなサービス事業者を24時間365日紹介する機能も備えています。

柱Ⅰ 商品・サービスの品質向上を通じた信頼の獲得

コンタクトセンターの品質向上

グループ国内保険会社のコンタクトセンターでは、会社の顔として重要な役割を果たすため、お客さま対応のさらなる品質向上に向けた取り組みを共同で行っています。また、電話システム基盤の共同利用により、システムコストの削減など、グループシナジー効果の発揮につなげています。

グループでの品質向上

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保は、お客さまからコールセンターに寄せられる問い合わせ内容をさまざまな角度から分析する「テキストマイニング」を活用したシステムを構築し、稼働を開始しました。これにより、お客さまからの問い合わせに一層迅速かつ確にお応えできるよう、電話応対や情報発信を強化し、お客さま満足度のさらなる向上を目指しています。

コンタクトセンター戦略会議・品質向上委員会

グループ内コンタクトセンターの担当者による戦略会議や教育研修会議を定期的に行い、情報共有を図るとともに、各コンタクトセンターの品質向上と業務効率化に向けた共同取組を行っています。なお、世界最大のサポートサービス業界メンバーシップ団体であるHDI(ヘルプデスク協会)の問い合わせ窓口格付けで、三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保が最高の三つ星、同サポートポータル格付けで、三井ダイレクト損保が同じく最高の三つ星の格付けを獲得しました。



最高格付けの三つ星を獲得

人財交流制度

グループ内コンタクトセンター間の人財交流制度を創設し、「SV(スーパーバイザー)交流会」「CC(コンタクトセンター)見学会」「研修オブザープ参加」などにより、グループ内コンタクトセンター運営スタッフ間の活発な交流を図っています。

電話対応コンクール

グループ内コンタクトセンターにおける「お客さま対応品質の向上」と「相互研鑽」を目的として、「MS&ADグループコンタクトセンター 電話対応コンクール」を毎年開催しています。

同コンクールは、グループ内コンタクトセンター間の相互交流を図る場でもあり、コンクールを通じてそれぞれの業務の枠を超え、互いに切磋琢磨しあう風土を醸成しています。

2014年度は、グループ各社のコンタクトセンターに所属する約4,000名のコミュニケーションのうち、各社の代表として選ばれた16名が出場し、電話対応スキルを競い合いました。



電話対応コンクール

電話システム基盤の共有

グループ国内保険会社のコンタクトセンターでは、電話システム基盤の共同利用を行っています。この電話システム基盤は、同様の設備を千葉県、兵庫県の2カ所に設置し、自然災害や機器障害等で一方が稼働不能となった場合でも、もう一方の設備で継続して稼働することが可能となっています。コンタクトセンターの電話システム基盤の共同利用は、システムコストの削減などシナジーの発揮にもつながっています。

柱Ⅰ 商品・サービスの品質向上を通じた信頼の獲得

代理店とともに成長

代理店との継続的な対話を通じ、品質の維持・向上を図ります。また、代理店業務の品質向上をサポートすることで、あらゆるお客さまに高品質な商品・サービスをお届けし、ともに成長することを目指します。

代理店業務の品質向上

代理店品質向上のための仕組み・体制

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保、三井住友海上あいおい生命では、代理店がコンプライアンス、商品、事務・システム等の基本的な知識や、販売スキル、保険の周辺知識等を習得できるよう、各社の代理店教育担当部門が適切な教育メニューを提供しています。教育メニューは、集合研修やeラーニング等の形式で提供するとともに、各営業部門の教育担当者が受講推進を図り、代理店業務のスキル向上を支援しています。

代理店業務のスキル向上を支援

インターネットを通じた学習環境の提供

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保では、募集人ごとに、保険資格取得・研修受講・eラーニング学習の状況を一元管理できる学習支援システム「カレッジ」を提供しています。eラーニングコンテンツは、コンプライアンス・商品内容など募集品質向上につながるメニューや資格取得に対応する事前学習等が全国の代理店・扱者^(※)に活用されています。

また、三井住友海上では、代理店自ら募集スタッフの人材育成・教育を行うためのメニュー「代理店内教育プログラム」として、勉強会ツール等を毎月配信しています。

あいおいニッセイ同和損保では、代理店業務に関する好事例紹介番組「現場魂」を配信し、代理店・扱者の募集活動に役立つ情報・ツール等をご紹介します。

(※) 募集に従事する永年雇用型社員・研修生

代理店のニーズに応える研修

三井住友海上プライマリー生命では、多様化するお客さまのニーズにお応えするため、さらには環境変化に対応したコンサルティング力強化のため、各種研修プログラムを充実させ、代理店の販売体制をサポートしています。

2014年度からは、講師と受講者間の双方向コミュニケーションが可能となる最新の学習デバイスARS(オーディエンス・レスポンス・システム)^(※)を導入し、研修効果のさらなる向上を目指しています。

(※) 研修中の設問等に対して、受講者が専用のレスポンスカードを使用して回答することで、その結果がタイムリーに集計されるシステム



研修の風景

お客さまの声(苦情やお褒めの言葉)のフィードバック

三井住友海上では、お客さまや社会が求める期待やニーズを積極的に把握し、その期待に応え続ける取り組みを実践するため、お客さまの声を積極的に分析し、活用しています。「お客さまアンケート」では、ご契約手続きや担当代理店の対応、保険金お支払い時の対応等についてご意見、ご要望をお伺いし、サービスの改善や新商品開発への反映など品質向上に活かしています。

また、寄せられたお客さまの声を代理店にフィードバックする仕組みを整え、代理店は自ら日常業務の手順や行動、意識などを見直すなど、改善に取り組んでいます。

あいおいニッセイ同和損保では、お客さまから寄せられた声(苦情やお褒めの言葉等)や、ご契約時および保険金お支払い時のWebアンケートを代理店・扱者へフィードバックし、品質向上の取り組みにつなげる仕組みを整え、代理店向けツールや学習教材等により定着を図っています。

代理店の品質を確保するための仕組み

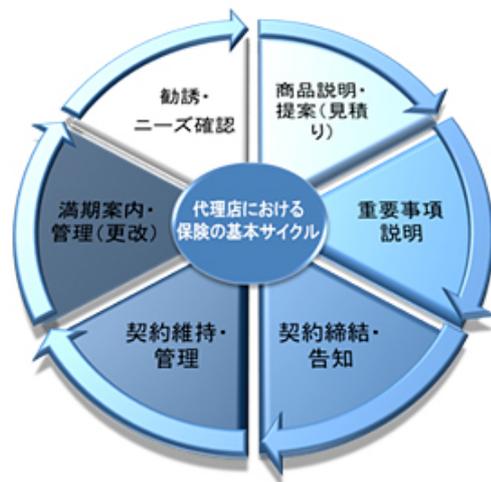
基本的な考え方

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保、三井住友海上あいおい生命では、すべてのお客さまに高品質な商品・サービスをお届けするために、お客さまとの接点である代理店の業務品質向上をサポートするとともに、代理店業務の状況を、毎年点検する仕組みも設けています。

また、2014年度は、代理店内における教育・指導・管理等の実効性をより高めていくこと等を企図して、代理店使用人の契約形態等の調査を行ったうえで、より適切な募集体制への移行に取り組みました。2016年度から適用される改正保険業法への対応も踏まえ、さらなる募集品質向上・強化の取り組みを進めています。

代理店品質認定制度

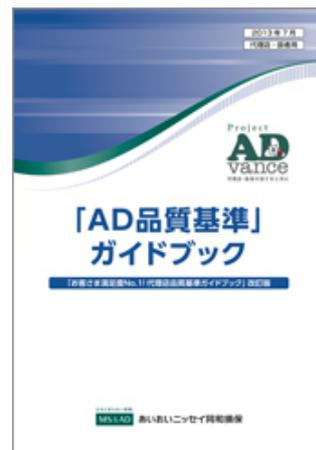
三井住友海上では、保険募集に関わる一連の業務を、代理店における「保険の基本サイクル」と定め、その確実な実行を代理店に徹底しています。さらに、「保険の基本サイクル」に関連する品質向上指標、コンプライアンス、損害サポートに関する知識等を基準とする「代理店品質認定制度(Qマーク制度)」を設け、品質向上に取り組んでいます。



保険の基本サイクル

柱1：商品・サービスの品質向上を通じた信頼の獲得 > 代理店とともに成長

あいおいニッセイ同和損保では、お客さま接点の主役である代理店・扱者の業務品質向上に向けて、業務プロセスごとに充足すべき品質基準とそれを実現するための行動手順を明確化しています。具体的な施策としては、会社と代理店・扱者が一体となってお客さま本位の業務プロセスに革新していく取り組み「プロジェクトADvance」を推進しています。



AD品質基準ガイドブック

代理店とのコミュニケーション

定例研修・勉強会の開催

三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保では、代理店とのコミュニケーションを強化し、効果的・効率的に品質向上を図るため、代理店向けの定期的な集合研修の開催を推進しています。商品や事務・システムの改定、お客さまの声を活かした取り組み等をテーマとし、勉強会ツールを本社部門が毎月提供し、営業課支社が研修を実施しています。

代理店組織との連携

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保では、会社と代理店のコミュニケーションを円滑にし、代理店とともにお客さまにより高い品質のサービスをお届けできるよう代理店組織を通じた情報共有や相互研鑽を支援しています。

三井住友海上では、プロ代理店を中心とした「三井住友海上全国代理店会(MSA)」と、自動車整備事業者を中心とした「アドバンスクラブ(AC)」を組成しています。ACは、機能別再編を踏まえ、2014年10月から、あいおいニッセイ同和損保も運営に参加することとなりました。両代理店組織とも、お客さまへの高品質なサービスや、最適な保険商品のご提供に向けて、組織活動を通じた会員代理店の体制整備や成長力の強化に取り組んでいます。

あいおいニッセイ同和損保では、プロ代理店により「あいおいニッセイ同和全国プロ会^(※)(AD全国プロ会)」が組成されています。AD全国プロ会は、会員相互の研鑽により、会社と一体となってお客さまに安心と満足を提供し続けることを目指しています。成長力強化、経営品質向上等を推進する委員会活動や地域・社会貢献活動などに取り組んでいます。

(※)あいおいニッセイ同和損保、および三井住友海上あいおい生命の専業代理店組織。損保・生保の有資格者が活動。

代理店の経営支援

専業代理店の大型化に伴い、高いレベルの代理店経営支援を行うためには、専門性や客観性、中長期的な視点がこれまで以上に求められています。このため、三井住友海上では、営業推進部内に設置した代理店経営サポート室に、約90名の代理店経営支援専任者を配置し(全国12ユニット)、専業代理店を中心に代理店の経営支援を実践しています。専業代理店の目指す姿を「認定制度(プロ新特級認定制度)」で示し、認定に向けた「直接」かつ「継続的」なミーティング(毎月実施)を通して、代理店の持続的な成長の実現をサポートしています。

あいおいニッセイ同和損保では、専業・マーケット開発部内に設置された「プロ支援センター」により、プロ代理店に対して専門スタッフによるさまざまな支援や研修を実施しています。経営・事務業務・システム活用などの課題に対し対策や改善策を提供する代理店への個別支援や、保険商品知識・周辺知識、販売手法などの保険募集人への実践的な研修を通じて、プロ代理店の経営基盤の拡充と品質の向上に取り組んでいます。

柱Ⅱ 商品・サービスの品質向上を 通じた社会的課題解決への貢献

「グローバルな保険・金融サービス事業を通じて、安心と安全を提供し、活力ある社会の発展と地球の健やかな未来を支える」という経営理念のもと、あらゆる事業活動において環境や社会との相互影響を考慮し行動することを通じて、企業価値の向上を図るとともに、持続可能で強くなやかな社会づくりに貢献します。



リスクへの備えを支援し、安心と安全をお届け

■ 事故防止、防災・減災

社会をとりまくリスクは多様化・複雑化し、リスクを事前に認識して発生を防いだり万が一に備えることは、安定した生活や活発な事業活動のための大きな課題となっています。お客様の多様なニーズにお応えする商品、事故防止や防災・減災のためのサービスを提供しています。

● 事故防止、防災・減災

■ 気候変動への対応

地球温暖化や生物多様性の現状は、地球の持続可能性に危機が迫っていることを示しています。リスクソリューションを提供する事業者として、気候変動に適応する社会づくりに貢献できる商品やサービスを提供し、ステークホルダーの皆さまとともにこれらの課題に取り組みます。

● 気候変動への対応

■ 高齢社会への対応

今後ますます進展する高齢社会の中で、介護の負担、医療費の増大は大きな問題となり、病気の予防・健康増進のための取り組みが求められています。また医学や医療技術の向上に伴い、新しいリスクが生まれ、そのリスクへ対応していくことも私たちの使命だと考えています。

● 高齢社会への対応

■ 地域社会の発展

地域経済の活性化には、地域に密着した中小企業の成長が必要と考え、中小企業が成長するための海外進出等を支援しています。また、途上国での社会的課題にも目を向けています。

● 地域社会の発展

責任投資を通じ、課題解決へ貢献

■ 責任投資を通じた課題解決への貢献

責任投資原則の趣旨に賛同し署名しました。日本版ステューワードシップ・コードの実践や、ESGを考慮した投資活動に取り組みます。

● 責任投資を通じた課題解決への貢献

柱Ⅱ 商品・サービスの品質向上を通じた社会的課題解決への貢献

事故防止、防災・減災

グローバルな保険・金融サービス事業を通じて安心と安全を提供することを経営理念に掲げ、大規模な災害時には、迅速な保険金のお支払いを行うとともに、被災地域の復興にも寄与できるようグループを挙げて取り組んでいます。また、損害保険事業を通じ、防災・減災・事故防止のノウハウを活かした、災害に強く、安心・安全な社会づくりや、生命保険事業を通じ、健康で豊かな生活の支援にも取り組めます。

大規模災害の対応

MS&ADインシュアランスグループでは、「被害にあわれたお客さまのために、1日も早く保険金をお支払いする」という保険会社の使命を果たすため、現地での災害対策室の設置や多数の応援要員を派遣するなど、総力を挙げて万全の保険金支払体制の整備に取り組んでいます。

インフラ整備の充実や災害対応の事前研修の強化など、東日本大震災での経験もふまえ、平時から災害に備えた体制づくりにも取り組んでいます。

災害への備えを支援

災害発生時の被害軽減や、早期復興のための備えを支援することも社会的責任と考え、地震保険の普及やリスク対策、啓発活動に取り組んでいます。

企業のリスク対策(BCP)を支援

日本は世界でも有数の地震大国と言われ、現在も南海トラフを震源とする大地震の発生が懸念されるなど、地震リスクへの関心が高まっています。

こうした中、三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保、インターリスク総研は、「防災・減災から事業継続までトータルに、しなやかで強靱な社会づくりに貢献する」取り組みとして、地震・津波被害の軽減や、事業継続計画(BCP)策定のアドバイス、災害時を想定した運用訓練の支援などを数多く行ってまいりました。2014年度は、新たに、中小企業のBCP訓練を支援するためのツールとして「地震BCP初動訓練体験セット(BCP訓練DVD)」をリリースしました。また、宮城県と共同で、2013年度から2ヶ年をかけて取り組んできたBCM(事業継続マネジメント)普及活動が「ジャパン・レジリエンス・アワード2015(※1)・優秀賞」を受賞するとともに、同県と「企業のBCP策定等の支援に関する協定(※2)」を締結しました。



「企業のBCP策定等の支援に関する協定」
締結式



ジャパン・レジリエンス・アワード2015
表彰式

(※1)一般社団法人レジリエンスジャパン推進協議会が実施するアワード

(※2)同協定には宮城県商工会議所連合会、宮城県商工会連合会、宮城県中小企業団体中央会、公益財団法人みやぎ産業振興機構も参加

国連防災世界会議へ参画

2015年3月、宮城県仙台市で「第3回 国連防災世界会議※」が開催され、弊社社長の柿澤が経団連を代表して内閣府主催総合フォーラムのパネルディスカッションに登壇し、「我が国が経験した災害とそれを踏まえた防災対策」をテーマに討論を行いました。また、MS&ADインシュアランスグループは、2015年3月に宮城県仙台市で開催された「第3回 国連防災世界会議※」のパブリックフォーラムにおいて、防災に関するさまざまなメニューを体験できる『企業防災体験コーナー～BCP(みやぎモデル)を体験しよう～』を宮城県と共同出展しました。同出展では、BCPに関する諸様式(みやぎモデル)を使ったBCP作成体験や、地震発生から半日間の企業における諸対応を模擬体験いただくBCP訓練体験会等、350以上あるセミナー出展の中でも数少ない「体験」に主眼をおいたメニューを、約150社の皆さまにご体験いただきました。

※国際的な防災戦略について議論をする国連主催の会議。第1回(1994年:横浜市)、第2回(2005年:神戸市)に続き、今回も日本(仙台市)で2015年3月に開催され、会期中は政府間協議等の本体会議に加えて、誰もが参加できるパブリックフォーラム(関連事業)が同時開催されました。



パネルディスカッション



パブリックフォーラム

スマートフォン向けアプリ、災害時ナビ機能

三井住友海上は、スマートフォン向けサービス「スマ保」に「災害時ナビ」を搭載しています。具体的な機能にはGPSやカメラを利用して全国自治体指定の避難場所等を案内する避難所ガイド機能、安否情報登録・確認機能、省庁や市区町村が発信する災害に関する情報を現在地に連動してリアルタイムで通知する防災情報、災害時に役立つノウハウを無料で提供する「災害時のノウハウ集」があります。この「災害時ナビ」は保険契約者だけでなくどなたでも利用できるサービスであり、大規模自然災害に遭遇したときの安心・安全な行動をサポートする取り組みをすすめています。

また、2015年7月に外国語(英語・中国語・韓国語)対応版もリリースし、訪日外国人旅行者や留学生の皆さまにもご利用いただけるようになりました。



災害時ナビ

物流における事故防止・リスク軽減の取り組み

企業のグローバル化に伴い、国際物流が益々盛んになっています。陸上運送（トラック、鉄道）と海上運送（コンテナ船）が組み合わせられる国際物流では、コンテナの積み替えを行う港湾施設でのリスクなど、サプライチェーンにかかわる特有のリスクを抱えています。

三井住友海上では、運送中や港湾施設での作業にかかわるリスクに対する事故防止ポスターを提供し、お客さまのご要請に応じて、国内外の港湾や物流拠点における事故防止のための個別調査やアドバイスを行っています。

また、アジア各国を中心とした港湾・道路・工業団地などにおける物流リスクに関してセミナーを開催し、国ごとの物流事情を解説したDVDを作成するなどの情報提供を行っています。

このような取り組みを通じ、お客さまの安全で迅速な商品の運送を支援しています。



商品事故防止ポスター
(フォークリスト編、パレット編)

新津波モデルを使ったコンサルティングサービスの開始

東日本大震災の経験や、南海トラフ巨大地震の被害想定を受け、津波リスクに関する注目度が高まっています。こうした中、三井住友海上とインターリスク総研は、米国大手自然災害リスク評価専門会社と協働で、津波による被害を予測する「新津波モデル」を開発しました。これにより、従来の「地震リスク分析」に「津波による被害」を加えたコンサルティングが可能となりました。国内保険会社では初となる、津波リスクの「確率分析^(※1)」による被害想定結果を利用することで、従来の「シナリオ分析^(※2)」では難しかった、お客さまごとのご要望に合わせた「再現期間における想定被害額(200年に一度の想定被害額等)」の提示や、「複数拠点における対策の優先順位」をご提案することが可能となりました。

(※1) 想定されるすべての地震に対して対象物件の被害想定額を算出し、得られた結果を集約して確率統計的に処理する分析をいいます。再現期間ごとの推定損害額(超過損害額曲線: EPカーブ)により、確率にもとづいたリスク量をイメージしていただくことができます。

(※2) 具体的な活断層やトラフ等で発生した地震を想定し、対象物件の被害想定額を算出する分析をいいます。南海トラフの運動型地震や大正型関東地震など「特定の地震が起こったらどの程度の被害になるか」をイメージしていただくことができます。

地震保険の普及

地震保険は「地震保険に関する法律」にもとづき、国と損害保険会社が共同で運営している制度であり、被災者の方々の生活の安定に寄与することを目的としています。東日本大震災では、地震保険の保険金をお支払いした際に、被災者の方々より「地震保険に加入して本当に良かった」という声を多数いただきました。三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保では、地震保険の必要性や制度内容をお客さまに正しくご理解いただくこと、並びに一人でも多くのお客さまに地震保険にご加入いただくことの重要性をあらためて認識し、お客さまに地震リスクに関するアドバイスをを行い、普及のための取り組みを進めています。

災害時の早期復興を支えるために

インターリスク総研では、京都大学、新潟大学等と連携し、産学協同による「被災者生活再建支援システム」の開発を行い、2014年度のグッドデザイン賞を受賞しました。「被災者生活再建支援システム」とは、自治体が災害時に行う「り災証明書発行」等の被災者生活再建支援業務を総合的に支援するシステムで、被災者の方々が自立した生活をいち早く取り戻すことができる社会の実現に貢献するものです。



お客さまへのリスクマネジメントサービスの提供による事故防止

三井住友海上の英国ロイズ現地法人であるMitsui Sumitomo Insurance Underwriting at Lloyd's Limitedは、専門的な知識・経験を備えたリスクエンジニアリングチームを抱えており、お客さまへリスクマネジメントサービスを提供することで、損害の発生・拡大を防止する活動を行っております。特に、お客さま向けのリスクマネジメントセミナーの開催や、頻度が高い事故や特殊な事故の発生原因を分析しその対策を示したレポート「Loss Incident」はお客さまから好評をいただいております。お客さまのリスクマネジメント向上、事故発生防止に貢献しています。

学校における安全キャンペーン(台湾)

三井住友海上の台湾現地法人である明台産物保险股份有限公司は、2012年度より小学校内の安全向上・危険防止のためのイベントを実施しており、3年目となる2014年度は、30校の小学校で音楽劇を上演しました。あわせて安全知識をより多くの人々に発信するため、9月にFacebookファンページ「明台安全クラブ」を立ち上げました。ファンページでは交通安全、家庭・学校内安全、防災対策などのさまざまな安全情報を定期的に提供し、社会全体の安全意識の向上を目指します。



Facebook「明台安全クラブ」

災害に対するリスクマネジメントセミナー開催(インドネシア)

三井住友海上のインドネシア現地法人では、損害保険とリスクマネジメントの知識を広めるために、2007年より継続してインドネシアの著名大学にて学生向けにセミナーを開催しています。また、2014年は企業向けのリスクマネジメントセミナーも開催し、災害に対するリスク、信用リスクについての知識やマネジメントの手法、新たに制定された社会保障制度等についての情報を提供しました。本活動は、MSIGブランド(三井住友海上の海外事業ブランド)の浸透および優秀な卒業生の獲得などの相乗効果もあり、戦略的CSR活動の1つです。

▣ [PT. Asuransi MSIG Indonesia](#) [ホームページ](#)

多様な環境・文化に対応する商品の提供

タカフル事業への出資と社員派遣を通じた安心と安全の普及推進(マレーシア)

三井住友海上は、国民の約6割をイスラム教徒が占めるマレーシアにおいて、タカフル事業会社^(※)への資本参加と社員派遣を通じ、生命の保障や損害のてん補の業務をイスラム教徒に限らず広く一般の方々にも提供する活動を行っています。また、タカフル事業会社では、ザカート(イスラム教に定められた公共福祉への寄付)を通じて慈善団体への資金提供など社会福祉活動にも貢献しています。

(※)タカフルとは、利子などの要素を取り除いたイスラム金融において保険に相当する取引をいい、その募集・引き受け・維持管理、事故発生時の加入者への支払いを行う事業会社です。加入者から払い込まれた保険料相当額の資産運用においても、イスラム教が禁ずる銀行預金やアルコールの製造業などへの投資は行いません。

▣ [Hong Leong MSIG Takaful](#) [ホームページ](#)



タカフル事業会社



CEOとスタッフ

現地の保険会社への損保講座の開催(ミャンマー)

三井住友海上ミャンマー支店(前ヤンゴン駐在事務所)では、現地の保険会社12社、ミャンマー保険公社に財物保険をテーマとした1週間の研修を開催し、合計約40名がこの研修を受講しました。内容・資料等も念入りに準備したことが奏功し、講習参加者からも非常に高い評価を得ました。ミャンマーではミャンマー保険公社が60年にわたり1社独占状態にありましたが、2013年に民間の12社が参入しています。そのため、保険業に関する知識・経験に対する要望が多く、今回のような研修は非常に喜ばれます。三井住友海上ミャンマー支店は、引き続きこのような活動を通じてミャンマー保険業界の発展に継続して貢献していきたいと考えております。

「交通安全」に関わる取り組み

課題解決に向け、ツールの開発・提供や啓発活動等を行っています。

法人のお客さま向け自動車リスクマネジメントサービスの提供

企業における交通事故の防止・低減は、経済的損失の防止やコスト削減のみならず、CSRの観点からも喫緊の課題です。三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保、インターリスク総研では、事故防止・低減に向けた効果的な各種プログラム・ソリューションを法人のお客さまに提供しています。

また、自動車運送事業者には、インターリスク総研が2013年9月に国土交通省から実施機関として認定を受けた「運輸安全マネジメントセミナー」(認定セミナー)をご案内し、2015年3月までに102回開催、4,783名の方に受講いただきました。

☐ 自動車リスクマネジメントサービス

テレマティクス技術を活用した自動車保険

「スマNavi」

三井住友海上では2015年5月から企業の安全運転取組を支援するサービス「スマNavi」を提供しています。

「スマNavi」は、企業のお客さまを対象にテレマティクス技術を活用した安全運転取組サービスを提供し、取組結果に応じて自動車保険のフリート契約の次回保険料を割り引く商品・サービスです。

安全運転診断にはスマートフォンのアプリを活用するため、特別な準備・コストは不要で、簡単な手続きで利用いただけます。

今後も事故の未然防止を目的に、これまで以上に具体的かつ効果的な企業の安全運転取組を支援します。



「つながる自動車保険」

あいおいニッセイ同和損保では、「安心・安全なクルマ社会への発展」に貢献するため、2015年4月に新商品「つながる自動車保険」を発売しました。この商品は、トヨタ自動車株式会社が展開しているカーナビに搭載しているテレマティクス(※1)サービス「T-Connect(※2)」と連動し、お客さまのお車と当社が「つながる」ことで、お客さまに「One to One」で「安心」「安全」「お得」を提供する自動車保険です。

事故を起こさなかった方にも加入していて良かったと思っていただけるよう、「万が一の事故の際に安心」をお届けするのは当然のこと、「車両運行情報を活用した予防安全」にも力を入れています。

(※1)テレマティクスとは、「テレコミュニケーション」と「インフォマティクス」を組み合わせた造語です。カーナビやGPS等の車載機と移動体通信システムを利用して、さまざまな情報やサービスを提供する仕組みです。

(※2)T-Connectナビが通信でつながることで、安心・安全で快適なサービスを提供するトヨタのつながるサービスです。



英国テレマティクス自動車保険の大手 Box Innovation Group社の株式取得

あいおいニッセイ同和損保は、2004年に国内保険会社としては初めて実走行距離連動型自動車保険「PAYD」の発売以来、テレマティクス自動車保険のパイオニアとして同分野の研究および先進的な技術を持つ会社の買収等の検討を進めてきました。そして2015年3月、同社100%子会社であるAioi Nissay Dowa Insurance Company of Europe Limitedを通じ、英国領ジブラルタル法人であるBox Innovation Group Limitedを買収しました。今回の買収により、英国テレマティクス自動車保険市場に本格参入し、欧州自動車保険マーケットにおける事業基盤の一層の拡充とノウハウの習得を実現することで、主要マーケットであるトヨタディーラーの顧客開拓にテレマティクス技術を活用し、海外のトヨタディーラーを中心としたリテール事業の強化につなげていくとともに、経営理念である「安心と安全を提供し、活力ある社会の発展」に貢献してまいります。



あいおいニッセイ同和損保 鈴木社長と
BIG社の子会社ITB社のブロックマンCEO

安全運転啓発活動

安心・安全につながるアプリケーションの提供

三井住友海上では、スマートフォン用無料アプリ「スマ保」を提供しています。スマ保の『運転力』診断には、車両の“揺れ”をもとにドライバーの運転傾向を分析・診断しアドバイスを行う運転診断機能や、危険な運転箇所の映像を記録・確認できるドライブレコーダー機能、事故多発地点への接近を音声で通知する機能、天候情報をもとに安全運転のポイントを配信する機能などがあります。2013年10月からは新たに「スマ保」を利用して社有車の安全運転向上を図る「スマ保『運転力』診断法人向けサービス」を、法人のお客さま向けに提供しています。



スマ保

あいおいニッセイ同和損保では、スマートフォン用無料アプリ「サポNAVI(ナビ)」を提供しています。

「サポNAVI」には、ご自身の運転傾向を分析・診断しアドバイスを行う『運転力』診断機能や、危険な運転箇所の映像を記録・確認できるドライブレコーダー機能、目的地までのルート上にある事故多発ポイントをお知らせする機能、ロードアシスタンスサービス利用時に出動業者の接近状況を確認できる機能などがあります。さらに2014年12月より、専用のオペレーターが運転者に代わって警察・消防の要請などを行う「事故緊急通報サービス」も開始し、お客さまへのさらなる安心感の提供とサポート強化を図っています。

また、交通事故防止に向けたタブレット端末用の2種のアプリ、「なるほどアドバイス」と「ヒヤリハットアニメ」も提供しています。



サポNAVI(ナビ)

My Safe Drive(アジア地域)

三井住友海上のアジア持株会社では、モータリゼーションの進展に伴い自動車事故が増加傾向にある東南アジアにおいて、事故防止活動を推進すべく、契約者・非契約者関係なく使用いただけるスマートフォン向け安全運転アプリ「My Safe Drive」を2014年12月にリリースしました。本アプリは「車間距離アラート機能」「安全運転スコア機能」等のさまざまな安全運転サポート機能を有しているほか、どなたにでも活用いただけるよう、業界初となる8言語表記に対応する多言語表示機能も有しています。今後も東南アジアのリーディングカンパニーとして、各国・地域の事故防止活動を推進するとともに、損害保険事業の発展に貢献していきます。



My Safe Driveのアイコン



My Safe Drive起動中の画面イメージ (iOS版)

「事故多発マップ」を活用した交通事故防止・低減取り組み

三井住友海上では、インターリスク総研と提携して、当社が保有する自動車保険の事故データと外部機関^(※)のデータから事故多発地点を分析・特定し、全国の市区ごとにまとめた「事故多発マップ」をお客さまにご提供しています。今後も、本マップを拡充させるとともに、スマートフォンを活用した事故防止サービス「スマ保『運転力』診断」アプリの活用などを通じて、事故防止や防災・減災につながる取り組みを進めてまいります。

(※)公益財団法人 交通事故総合分析センター(ITARDA)の平成24年交通事故多発箇所(全国版)データを使用しています。



ドライブマナーを向上させる活動「MUJICOLOGY!プロジェクト」

三井ダイレクト損保では、2011年5月に「事故のないクルマ社会を目指す」活動『MUJICOLOGY!(ムジコロジー)プロジェクト』を開始しました。その情報発信基地である「MUJICOLOGY!研究所」では、所長就任2年目となる、東京大学先端科学技術研究センターの西成教授を中心に、渋滞学に関する講義動画や渋滞学検定コンテンツの公開を継続して行っています。

また、2014年6月に創立15周年を迎え、今後一層のサービスの拡充を進め、お客さまに安心と満足をお届けできるよう努めていくという想いを込めた記念事業として、また、お客さまと末永くお付き合いいただける身近な保険会社を目指して、「ムジコロジー・スマイル基金」を創設しました。

これは三井ダイレクト損保の自動車保険、バイク保険、ドライバー保険のご契約者の皆さまに、毎月1回、ご自身が応援したい団体に投票いただき、投票割合に応じて当社が各団体に寄付を行うもので、無事故の方の投票ポイントを高く設定し、事故を起こさない方の“想い”を強く反映する仕組みです。

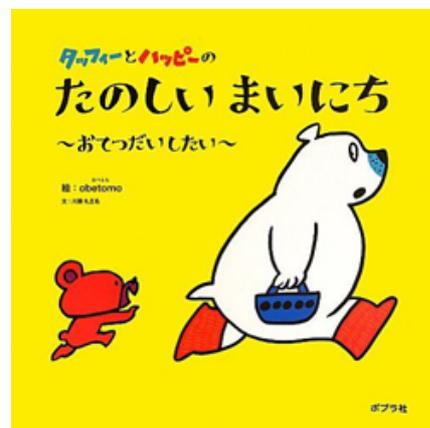
2014年度(2014年7月～2015年3月)は、延べ35,524名の方にご投票いただきました。

これまでは当たり前でしかなかった安全運転が、誰かの支援になるという新しい発想の社会貢献の仕組みであり、今後も継続してまいります。

☐ MUJICOLOGY!SMILE ムジコロジー・スマイル基金

交通事故防止・低減についての絵本作成

あいおいニッセイ同和損保では、商品ブランド“TOUGH(タフ)”のマスコットキャラクターであるシロクマの親子「タッフィー&ハッピー」が主人公の子ども向け絵本を企画し、2013年9月より全国の大型書店やインターネットで販売しています。絵本は、交通事故防止・低減に対する子どもたちへのメッセージとして、交通ルールを守ることの大切さをテーマに掲げ、「タッフィー&ハッピー」の楽しい日常生活を描いたストーリーとなっています。企画・検討から完成まで女性社員を中心に進め、特に幼い子どもを持つ女性社員の意見を多く反映しました。また、地域に根差した社会貢献活動の一環として、全国の児童養護施設などへの寄贈や、保育園などでの絵本の「読み聞かせ」活動を実施しました。



絵本「たのしいまいにち」

交通事故防止啓発活動(タイ)

三井住友海上タイ支店では、交通事故防止と地域社会への貢献につながる取り組みを毎年実施しています。2014年度はタイ国全土の高校生と大学生を対象に新たにインフォグラフィックを用いた交通安全画像コンテストを開催し、30の高校や大学から寄せられた130点の交通安全をテーマとしたインフォグラフィックを飲酒運転撲滅基金(Don't Drive Drunk Foundation)が行うキャンペーンに活用しました。

☐ Mitsui Sumitomo Insurance Co., Ltd. / Thai Branch ホームページ



交通安全画像コンテスト入賞作品

交通安全ファミリーコンクール

公益財団法人三井住友海上福祉財団^(※)では、交通安全と高齢者福祉の両分野において、研究助成をはじめとした助成活動を、公募により行っています。また、「三井住友海上福祉財団賞」を設けて、優れた著作と論文を表彰しています。さらに、内閣府が主催する春・秋の全国交通安全運動に協賛して同運動用のポスターを毎年寄贈、三井住友海上を通じて全国に配布しているほか、交通安全フォーラム・交通安全ファミリー作文コンクールへの助成を行っています。

2007年度より三井住友海上アジア持株会社の協力を得て東南アジア地域を対象に海外助成を開始し、現在シンガポールとタイにおいて交通安全分野の研究助成を行っています。

設立以来の交通安全分野での国内外累計助成実績は、2014年度末で1,095件、13億79百万円になります。

(※) 1975年設立。2009年12月公益財団法人に移行

☐ [公益財団法人三井住友海上福祉財団](#)

自転車向け保険「ネットde保険@さいくる」の販売開始

近年、交通事故の発生件数が年々減少している一方で、自転車事故の発生件数に占める割合は増加しています。自転車による重大事故の増加や、それに伴う高額賠償判決、自治体による保険加入を促す条例制定の動き等、社会的な保険加入ニーズが急速に高まっていることを受けて、三井住友海上では、手軽に保険に加入いただけるよう、2014年4月よりインターネットで手続きを完結できる商品「ネットde保険@さいくる」を販売しています。

自転車事故防止活動

三井住友海上では自転車による事故の低減のため、スマートフォン用無料アプリ「スマ保」の第3弾として、「安心さいくる」のサービスを2014年10月より開始しました。自転車運転時にあらかじめ設定した速度を超過すると、音や振動で利用者に通知する機能や、自転車安全整備士のいる自転車店の検索、点検・整備のサポート、事故や盗難に遭った際の適切な行動のナビゲート等、安心・安全な自転車生活を送るための機能を多数搭載しています。ご契約者に限らず、すべてのスマートフォンをお使いの方にご利用いただけます。

また、あいおいニッセイ同和損保では、2011年より継続して東京都等自治体や地元警察署とともに「自転車事故防止啓発活動」を行っています。当社オリジナル反射シールと交通安全啓発チラシを作成し、街頭での配布や学校等へ寄贈するなど、自転車の安全走行の重要性について呼びかけています。

柱Ⅱ 商品・サービスの品質向上を通じた社会的課題解決への貢献

気候変動への対応

地球温暖化や生物多様性の現状は、地球の持続可能性に危機が迫っていることを示しています。MS&ADインシュアランスグループは、ステークホルダーの皆さまとともに「地球の健やかな未来」に向け、商品やサービスの提供を通じてこれらの課題に取り組みます。

気候変動災害に備える制度構築を支援

気候変動はすでに進行中の現実であり、一部の地域ではその著しい影響により大きな被害が発生しています。リスクソリューションを提供する事業者として、気候変動に適応できる社会づくりに向け、リスクを評価・コントロールするさまざまな取り組みを始めています。

太平洋自然災害リスク保険パイロット・プログラムへの参画

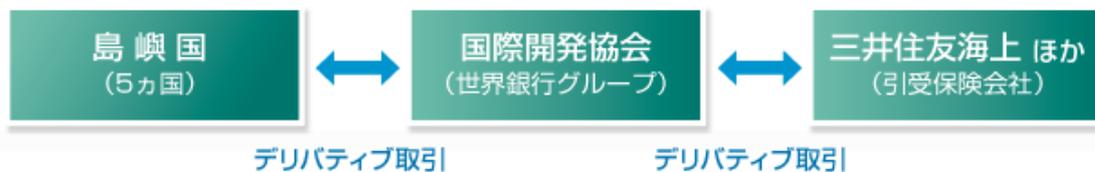
三井住友海上は、2014年11月1日付で契約更改された「太平洋自然災害リスク保険パイロット・プログラム」において、前契約に引き続き自然災害リスクの引受保険会社の1社に選定されました。

本制度は2013年1月に日本政府と世界銀行が協力して設立したもので、保険市場が十分に発達していない太平洋島嶼(とうしょ)国(サモア、トンガ、マーシャル諸島、バヌアツ、クック諸島)で一定規模の自然災害(サイクロンおよび地震)が発生した場合に、被災した国・地域へ迅速に復興資金を提供することを目的としています。

三井住友海上は、本制度への参画を通じて、太平洋地域における自然災害に対する取り組みを支援し、同地域への社会的貢献を果たしてまいります。

【本制度のスキーム】

世界銀行グループの国際開発協会(International Development Association)とのデリバティブ取引を通して、太平洋島嶼国に一定規模の自然災害が発生した場合に復興資金を提供します。



タイ自然災害保険制度運営の支援

世界的に自然災害が頻繁に発生し、その被害が甚大化する中、タイの保険業界での十分な再保険の手当てが厳しい状況にあったことから、タイ政府は、2011年に発生した洪水被害の教訓を踏まえ国内での洪水に対する補償を確保するため、日本の地震保険の仕組みに似た「タイ自然災害保険制度」を立ち上げました。制度立ち上げにあたり、三井住友海上タイ支店はタイ損害保険協会のプロパティインシュアランスコミッティのトップとして支援をし、タイ保険業界への貢献が高く評価され、2012年に外資系保険会社として初めて「タイ国首相賞」の1位を受賞しました(2014年は2位受賞)。現在も洪水からの復興のためグループ一丸となつての支援と並行し、本制度への支援、タイの保険技術発展の継続的な寄与を行っています。



2014年 2位受賞 授賞式

ClimateWiseメンバーとして気候変動に配慮した業務遂行の実施(UK)

三井住友海上の英国現地法人であるMitsui Sumitomo Insurance(London Management) Ltdでは、リスクマネジメントの観点より気候変動問題に取り組むことは保険会社の責務であると考え、ロイズを通じたClimateWiseへ参画しています。ClimateWiseは保険業界とケンブリッジ大学および各研究機関が立ち上げた組織であり、自然災害リスクに関する保険業界の専門的な知識・経験を気候変動問題へ活かす取り組みを行っています。当社は、リスクマネジメントの専門家による自然災害リスク分析を通じた気候変動パターンおよび各国・地域における被害を研究するワーキングショップへの参画、国際会議へのパネリストとしての参加・提言等を通じて、同組織の活動を支援しています。

気候変動への適応を支援する商品・サービスの提供

気候変動による異常気象は、企業等の活動にさまざまな被害や損失を与えますが、その被害や損失を軽減する方策の提供により、気候変動下におけるビジネスの持続可能な発展を支援することができます。気候変動の進行が避けられない今、気候変動にとって適応策がビジネス成功への大きなカギとなります。

天候デリバティブ

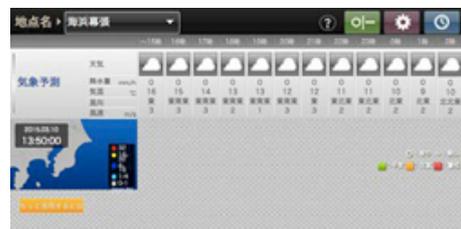
三井住友海上では、降雨、猛暑・冷夏、厳冬・暖冬などの天候不順による売上減少をカバーする効果を持つ天候デリバティブを販売しています。最近では、太陽光発電などの事業について、保険商品と天候デリバティブのパッケージ商品を提供し、再生可能エネルギーの普及をサポートしています。また海外においても、子会社を通じて天候リスクのヘッジ手段を提供しています。天候デリバティブ事業のグローバルな展開が評価され、米国子会社MSI GuaranteedWeatherが英国の月刊誌「Environmental Finance」主催の天候デリバティブ部門における「アジア最優秀ディーラー」を4回受賞しています。

気象情報アラートサービス

三井住友海上は、株式会社ウェザーニューズと提携し、2015年6月1日から、工事保険(建築オールイン、土木オールイン)と企業火災保険(プロパティ・マスター)をご契約のお客さまを対象に、損保業界初となる「気象情報アラートサービス」を開始しました。

本サービスは、お客さまが専用サイト上で任意に設定した地点において、気象予報が「注意」「警戒」の基準値(降水量、風速別にお客さまが任意に設定)を超えた場合にアラートメールを配信するものです。水災・風災による被害を防止するための事前対策のほか、保険では補償されない機会損失リスク等の軽減にも活用いただけます。

近年、台風や大雨、突然発生する局地的な雷雨(いわゆるゲリラ雷雨)による被害が全国的に発生しており、こうした気象リスクは企業の経営に大きな影響を与えていますが、気象情報の提供を通じて自然災害による被害の防止・軽減に寄与し、企業のお客さまの事業活動を支援していきます。



【気象情報アラートサービスストップ画面】

フード&アグリビジネス総合補償プラン

農業分野や畜産分野においては、日照不足、異常低温、異常高温、降水量不足などの天候不順が、原材料となる農作物の不作や畜産物の生産量減少を招き、その結果、市場価格が高騰するといった、天候不順リスクがあります。三井住友海上が2013年5月に販売を開始した「フード&アグリビジネス総合補償プラン」はこの天候不順リスクに対応し、対象となる農作物や畜産物の収穫高・生産高に影響を与える天候指標にもとづく天候デリバティブ商品を提供しています。

企業の環境リスクに関するコンサルティングサービス

河川氾濫や局地的な大雨の発生頻度が高まり、水災の被害規模も大きくなってきているなか、企業における水災対策の重要性が一層高まっています。

インターリスク総研では、水災リスク全般に関するセミナーや情報提供等を行っています。また、企業緑地のコンサルティングを通じて都市の緑地を広げる支援をし、都市洪水の軽減に貢献しています。

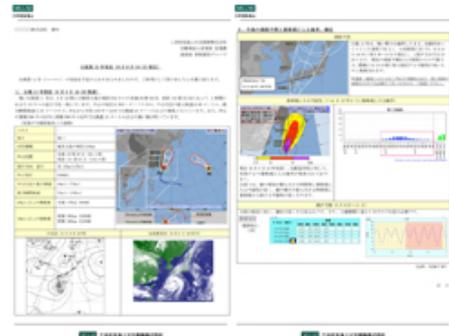
さらに、「水災対策サポートサービス」として、公的機関が作成したハザードマップ等を用いたリスクの高い地域の洗い出し、浸水シミュレーションによる局地的な大雨まで考慮に入れたリスク分析も行っています。また、この分析結果をベースに、災害に備えた事業継続計画（BCP）の策定まで見据えた各種アドバイス・サービスを提供し、水災被害の軽減や企業の水災への対応力向上を支援しています。

● [事業継承計画（BCP）の策定支援についてはこちら](#)

港湾における水害軽減を支援

気候変動により、台風や高潮などの水害も今までの想定を大きく超える被害が発生しています。たとえば、港湾地区に保管されている輸出直前の完成車両では、大型台風の接近と高潮が重なれば大きな損失にもつながりかねません。一方、事前に適切な対策を実施することにより、被害を軽減することができます。

三井住友海上では、事前に台風進路の予想や高潮の時間をお客さまに詳細に案内し、車両の移動や防水カバーの設置などの対策をご提案し、お客さまの被害の軽減の支援に努めています。



海外でのリスクマネジメントサービスの提供

いわゆるスーパー台風の襲来や集中豪雨による大洪水から少雨・干ばつまで、気候変動による異常気象は世界規模で増加しており、自然災害に対する企業の防災・減災対策の重要性は増加する一方です。2011年のタイ洪水では、工場等の浸水被害だけではなく、それに伴うサプライチェーン（供給網）の寸断による生産休止という課題が浮き彫りになりました。これを契機に、自然災害対策や事業継続計画（BCP）の作成・見直しを進める企業が増えています。MS&ADインシュアランスグループは、日本のほかシンガポール・タイ・上海・インドのリスクマネジメントサービス拠点を通じて、お客さまのニーズに密着した高品質なリスクマネジメントサービスをグローバルに提供しています。

- [「インターリスク・アジア」の概要はこちら](#)
- [「インターリスク・タイ」の概要はこちら](#)
- [「インターリスク上海」の概要はこちら](#)

気候変動の緩和につながる商品・サービスの提供

深刻化する気候変動の問題解決に向けた新しいビジネスが数多く生まれています。保険やコンサルティングの提供を通じて、こうしたビジネスの成長を積極的にサポートすることにより、経済の活性化と気候変動の緩和に貢献します。また、環境負荷の削減につながる商品の開発・提供にも取り組んでいます。

再生可能エネルギー事業の支援

再生可能エネルギーの普及を推進する政府方針のもと、2012年7月より「全量固定価格買取制度」が開始され、全国各地で大規模な太陽光発電所（以下メガソーラー）の建設が相次いでいます。また、中小規模の水力発電事業への参入を検討する民間事業者も増加しています。

三井住友海上では、2012年6月よりメガソーラー事業者向けに「メガソーラー総合補償プラン」の販売を開始し、2013年7月より中小水力発電事業者向けに「中小水力発電総合補償プラン」の販売を開始しました。

これらのプランは、発電事業者を取り巻くさまざまなリスク（財物リスク、利益リスク、賠償責任リスク、天候不順リスク等）を総合的に補償するもので、事業者のニーズに応じてリスクごとに引き受けることが可能です。メガソーラーをはじめとする再生可能エネルギー事業者のリスク補償ニーズに対応し、保険商品の提供を通じて再生可能エネルギーの普及を側面から支援しています。

環境に配慮した自動車保険

MS&ADインシュアランスグループでは、主力商品である自動車保険において、環境負荷削減につながる商品を開発・提供するなど、持続可能な地球環境の実現に取り組んでいます。

実走行距離連動型自動車保険「つながる自動車保険」

2015年4月より発売の『つながる自動車保険』は、お客さまのお車と当社が“つながる”ことで、お客さまに「One to One」で「安心」「安全」「お得」を提供する自動車保険です。お客さまの安全運転を支援し、安心・安全なクルマ社会の発展に貢献することで、コストセーブや環境保全につなげていきたいと考えております。

さらに、本商品は、毎月の1Km単位の走行距離に応じて走った分だけ保険料を払い込みいただく合理的な自動車保険ですので、エコドライブを実践する自動車ユーザーにとっては、CO₂削減を通して環境保全に貢献できることに加え、保険料も割安になります。



エコマーク付自動車保険

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保では、eco保険証券・Web約款の推進、安全運転のための情報発信、自動車リサイクル部品の活用促進等の環境負荷削減取組を踏まえて、エコマーク^(※)認定を取得しています。

(※)エコマークとは、公益財団法人日本環境協会によって運営されている、環境負荷が少なく、環境保全に役立つ商品を認定する環境ラベル制度で、2010年11月に新しい商品類型である自動車保険の基準が制定されました。



エコマーク(表示イメージ)

環境対策車の割引

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保、三井ダイレクト損保では、環境貢献度のより高い自動車のさらなる普及促進を目的とし、ハイブリッド自動車・電気自動車・CNG車（圧縮天然ガス自動車）を対象とした割引を導入しています。

ドーン！とおまかせ

あいおいニッセイ同和損保では、「壊れにくく、修理しやすい自動車」が、万が一の事故の際に生じる修理費が軽減されるだけでなく、損傷範囲の低減に伴う交換部品の削減（＝廃棄部品の減少）による省資源化、自動車修理工場における作業負荷の軽減、塗装溶剤などの環境負荷物質の排出量低減にも寄与する「環境にやさしいクルマ」であると考え、割引制度を採用しています。

環境効率の向上・持続可能な資源の利用を支援

さまざまなビジネスにおける持続可能な資源の利用または環境効率の向上は、地球環境の持続可能性を高めるとともに、その企業における持続可能な成長も可能にします。MS&ADインシュアランスグループは、企業の環境効率の向上や持続可能な資源の利用の支援を通じて、地球環境とお客さまの成長に貢献します。

エネルギー関連支援サービス

東日本大震災以降、安定した経済活動を維持するうえで電力不足などエネルギー問題は無視できない経営課題となっています。インターリスク総研では、節電・省エネ、職場環境の快適性向上、エネルギーコスト削減などの取り組み支援や、太陽光発電や風力発電などの再生可能エネルギー分野でのリスク分析などのサービスを提供しています。

環境CSR支援コンサルティングサービス

2015年秋に改正予定のISO14001では、環境CSR経営における「脅威と機会」「バリューチェーン」「生物多様性」への取り組みが求められています。インターリスク総研では最新動向を踏まえ、環境マネジメントシステム（ISO14001、エコアクション21）の認証取得・改善、環境リスク分析、環境CSR報告書作成支援など、環境CSRに関するコンサルティングを行っています。

エコアクション21認証取得支援

MS&ADインシュアランスグループでは、環境省が推奨する環境マネジメントシステム「エコアクション21」の認証取得を支援しています。

三井住友海上では、整備工場の全国代理店組織「アドバンスクラブ」でエコ整備に取り組む会員を中心に、各地域の審査人が講習の実施と継続的なフォローを実施する、「関係企業グリーン化プログラム」に参加して取り組みを進め、2015年3月末現在118会員が同認証を新規取得・継続更新し、環境経営に取り組んでいます。

あいおいニッセイ同和損保では、プロ代理店組織「あいおいニッセイ同和全国プロ会^(※)」とともに「関係企業グリーン化プログラム」に参加しています。代理店のみならず地域の中小企業に認証取得への提案活動を展開し、地域と一体となった地球温暖化防止策に力を入れています。

(※) あいおいニッセイ同和損保、および三井住友海上あいおい生命の専業代理店組織。損保・生保の有資格者が活動

生物多様性総合コンサルティングサービスの提供

生物多様性は近年、新たに注目されている環境テーマです。例えば、原材料の調達を通じて生物多様性に悪影響を与えているとして、特定の企業が社会的非難を浴びるなど、経営上の問題に発展するケースもあり、大企業を中心に、リスクマネジメントの取り組みを始める企業が増えています。インターリスク総研では、企業活動における生物多様性に関する総合的なコンサルティングを行っています。

● 生物多様性の保全

ABINC(エイビंक)認証事業支援

三井住友海上が会長企業であるJBIB(企業と生物多様性イニシアティブ)策定の「いきもの共生事業所推進ガイドライン」にもとづき、企業の事業所や工場の緑地の量・質、管理や環境活動など、生物多様性に関する取り組みを評価・認証する機関として、2013年にABINC(エイビंक)が設立されました。インターリスク総研はその事務局業務を受託することを通じて活動に貢献しており、2014年度までに23件の施設がABINC認証されました。

ステークホルダーへの啓発活動

持続可能な地球環境への貢献は、社会の皆さまとともに進めていくべき課題です。MS&ADインシュアランスグループは、ステークホルダーの皆さまとともに、これまで、そしてこれからも、この活動に取り組んでいきます。

エコ整備・エコ車検の普及

三井住友海上は、整備工場の代理店組織である「アドバンスクラブ」を通じて、エコ整備・エコ車検の普及に努めています。エコ整備・エコ車検とは、特殊な方法で自動車のエンジン燃焼室内を洗浄すること(エンジン洗浄)を中心とする整備技術です。エンジン燃焼室内に溜まったカーボンなどを取り除くことで、有害ガスの排出が抑えられるほか、燃費が改善し、使用燃料が減ることでCO2の削減にもつながります。エンジン洗浄を実施する整備工場の数は、2015年3月末で410工場です。

■ Green Power サポーター／エコ整備・エコ車検

エコ安全ドライブ推進

損保業界では、「エコ安全ドライブ」の実践による環境保全と交通事故の少ない社会の実現に向けて取り組んでいます。MS&ADインシュアランスグループでは環境にやさしく、燃料費の削減に貢献し、さらに自動車事故の削減を実現する取り組みである「エコ安全ドライブ」推進のための支援ツールを用意し、積極的に企業の皆さまにご提案しています。

エコ安全ドライブ(インドネシア)

三井住友海上のインドネシア現地法人であるPT. Asuransi MSIG Indonesiaでは、CO2削減による環境保護と余裕を持ったドライブによる交通事故防止を目的に、日本での取り組みを参考に「エコ安全ドライブ」の取り組みを2011年より実施しています。「加減速の少ない運転」、「アイドリングストップ」、「空気圧のチェック」など10項目のすすめを英語とインドネシア語で記載したパンフレットを自動車保険証券に同封し、「エコ安全ドライブ」を推進する活動を行っています。

消防安全基礎知識講座(中国)

三井住友海上の中国現地法人である三井住友海上火災保険(中国)有限公司の北京支店では、2014年10月に同心実験小学校で消防安全知識講座を実施し、5年生の2クラス50名が受講しました。当日は三井住友海上火災保険(中国)有限公司の専門分野のリスクサーベイノウハウを活かし、実際の案件、ビデオおよび覚えやすい童謡仕立ての避難要点説明等を紹介し、子どもたちに火災の危険性、火災予防の大切さ、火災の際の避難ポイントを伝えました。子どもたちも積極的に質問したり、自分の考えを語り、楽しい講座となりました。

また、北京支店は学校に100冊の消防安全知識冊子と緊急避難用の照明を提供するとともに、スタッフの義援金で1000元相当の日常薬品を購入・寄贈しました。

北京市朝陽区金盞郷皮村の同心実験小学校は出稼ぎ者向けの民営小学校で、北京支店では2011年度から同校への支援を継続しています。



消防安全知識講座

業務プロセスでの環境負荷軽減

保険契約やお支払いなどの手続きを電子化することにより、環境負荷を大幅に軽減しました。自動車修理においても資源を節約することで環境に貢献することができます。こうした環境負荷軽減の取り組み結果をステークホルダーと共有し、さらに環境保全に還元する取り組みも推進しています。

eco保険証券/Web約款の取り組み

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保では、書面の『保険証券(または保険契約継続証)』、『ご契約のしおり(約款)』等のお届けに代えて各社Webサイトから『ご契約内容』や『ご契約のしおり(約款)』を閲覧できる「eco保険証券」「Web約款」を導入し、紙資源等の使用量の削減を推進しています。また、この趣旨に賛同していただいたお客さまとともに、環境保護活動や東日本大震災の被災地支援活動等につながる寄付を行っています。

また、あいおいニッセイ同和損保では、「eco保険証券」「Web約款」を選択のお客さまにベルマーク点数を追加付与し、社会貢献活動に積極的に取り組んでいます。

- ☐ 三井住友海上 Green Power サポーター/ eco保険証券・Web約款
- ☐ あいおいニッセイ同和損保 Web約款の寄付活動

自動車リサイクル部品の活用

MS&ADインシュアランスグループでは、自動車事故にあわれたお客さまにリサイクル部品を利用した自動車の修理をご提案し、循環型社会の推進や環境負荷軽減に取り組んでいます。

三井住友海上では、お客さまや修理工場に対して、リサイクル部品に関してわかりやすく丁寧に説明するとともに、お客さまのご希望・ご要望を十分に伺い、修理方法のご提案を行っています。その他、部品廃棄がなく環境負荷がより少ない部品補修の取り組みも、提携整備工場を通じ積極的に推進しています。

あいおいニッセイ同和損保では、損害保険業界初の「全損車両ネットオークションシステム」をNGPグループ(※)と共同で開発しました。本システムは、廃棄自動車の適法な処分、リサイクルパーツの製品化を目的とし、リサイクルパーツの利用促進や、修理時の活用提案を実施しています。2014年度のオークション実施状況は、出品台数約29,000台、参画業者は約1,620社となっています。

(※)解体業者の全国ネットワーク

Green Power サポーター

三井住友海上では、「保険」を通じてお客さまとともに環境保護等に取り組む「Green Power サポーター」を推進しています。

紙の使用量を削減する「eco保険証券・Web約款」「電子契約手続き」、環境にやさしい自動車修理を行う「リサイクル部品活用」、CO₂や有害物質の排出を削減する「エコ整備・エコ車検」の4つの取り組みの達成度に応じて、環境保護活動等へ寄付を行っています。2014年度は、インドネシア熱帯林再生プロジェクトと東北復興支援に寄付しました。2009年の取組開始から2014年9月までの取組総件数は約2,300万件となり、約1億6,300万円の寄付につながりました。

☐ [Green Power サポーター](#)



Green Power サポーター

電子契約手続き

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保では、代理店が持参するパソコンの画面上で、お客さまに契約申し込みを行っていただく電子契約手続きを推進しています。電子契約手続きは、ご契約時に申込書の提出が不要となり、ペーパーレスになることから環境負荷軽減につながります。

● [電子契約手続き](#)

柱Ⅱ 商品・サービスの品質向上を通じた社会的課題解決への貢献

高齢社会への対応

MS&ADインシュアランスグループは、今後ますます進展する高齢社会に向け、高齢のお客さまに、より一層の安心をお届けするため、新たな医療業界向けの保険商品の提供や各種サービスの充実に努めています。

健康で豊かな生活のために

お客さまのニーズに対応できる保険商品を提供するとともに、多くの人々が健康で豊かな生活を送れるよう支援することも社会的使命と考え、さまざまな活動を行っています。

医療機関向け保険の提供

医療の高度化・専門化や医療サービスの多様化、情報開示の進展、ロボット介護機器の導入等によって、医療機関が抱えるリスクは複雑になっています。また、政府の成長戦略にも、「革新的医薬品・医療機器の創出」「新たな医療技術の研究開発」が掲げられており、今後、リスクの複雑化がさらに伸展していくものと推察されます。

三井住友海上では、病院等の医療機関を取り巻くさまざまなリスク(財物損害リスク、賠償責任リスク、情報漏えいリスクなど)に対して、お客さまが必要な補償を合理的に手配できるよう、保険とリスクコンサルティングメニューをパッケージ化した医療機関向け新商品「医療機関総合補償プラン」を開発し、2014年4月より販売を開始しました。

本プランの提供を通じて、新たに医療分野へ進出するお客さまを支援し、安全かつ安定的な事業の運営に寄与しています。

再生医療技術の発展を支援

三井住友海上では、日本再生医療学会が創設した「再生医療等臨床研究補償保険制度」の幹事保険会社として、2014年11月より専用保険の販売を開始しております。「再生医療等臨床研究補償保険制度」では、「再生医療等の安全性の確保等に関する法律」に沿って進められる再生医療の臨床研究において、細胞を提供する者と再生医療を受ける者の健康被害に対する補償を提供すると同時に、この臨床研究において医療機関が負うべき法律上の損害賠償責任に対する補償を提供しています。

この制度の導入により、医療機関は安心して再生医療の臨床研究に取り組むことが可能となり、また、患者も安心して再生医療を用いた臨床研究に参加できるようになります。三井住友海上では、今後も医療業界向けの保険商品や各種サービスを拡充することで、医療の円滑な推進と医療技術の発展に寄与していきます。

お客さまに医療情報をお伝えする活動

最先端の医療をお伝えする活動

三井住友海上あいおい生命は、2006年11月に当時業界初となる先進医療に関わる技術料や医療機関までの交通費を実額でお支払いする仕組みを持った先進医療特約を発売しました。

この先進医療特約の発売以来、最先端の医療に関する情報提供・啓発活動に積極的に取り組んでおり、全国各地でのオープンセミナー「闘わないがん治療 粒子線治療セミナー」の開催をはじめ、先進医療制度や治療方法をわかりやすく解説した冊子「先進医療を知るガイドブック」を配布しています。

また、先進医療の情報を閲覧できる情報発信型のWebサイト「先進医療.net」や、先進医療の基礎知識・実施医療機関などを調べることができる情報検索型のWebサイト「先進医療ナビ」を運営しています。

☐ 「先進医療.net」はこちら

脳卒中プロジェクト

三井住友海上あいおい生命では、「公益社団法人日本脳卒中協会」と共同事業契約を結び、全国各地で脳卒中の専門医を講師とする「日本脳卒中協会セミナー」を開催しています。これまでに、累計1万4千人を超えるお客さまに聴講いただきました(2015年3月末現在)。また、脳卒中という病気のことや、予防、かかったときの対処法等、脳卒中に関するさまざまな情報を掲載しているWebサイト「脳卒中Report」を運営しています。

シニア世代の起業を支援

三井住友海上は、シニア世代の起業を支援するため「起業家育成塾」を開催しました。新たにビジネスを始めようと考えている起業家が抱える課題として、「会社設立からビジネスを軌道に乗せるまでの初期対応」が挙げられます。本取り組みは、これまでの経験やアイデアをもとに、新たにビジネスを立ち上げたいと考えているシニア世代の方々を対象としたサービスで、資金調達、営業戦略、会計、税務、労務、知財戦略など、会社の設立からビジネスを軌道に乗せるまでの初期対応を実践的に支援するものです。2014年7月から東京にて8回シリーズで開催した塾では40名以上の起業志望者や起業直後の方が参加し、「先輩起業家」の体験談、実務講習、参加者同士の交流を通して自身の事業計画をブラッシュアップし、それぞれのビジネスを立ち上げました。

超高齢社会に対応する保険の提供

三井住友海上プライマリー生命では、超高齢社会の進展に対応し、公的年金を補う自助努力型の資産形成の手段として、また、次世代に適切に資産を承継する相続対策の手段として「定額・変額」の「終身保険・年金保険」について多彩な商品ラインアップをご用意しています。

ご好評をいただいている外貨建定額終身保険「しあわせ、ずっと」「たのしみ、ずっと」に加えて、2015年5月からは安心を備えながら、しっかりふやせる外貨建変額終身保険「えがお、ひろがる」の販売を開始しました。



「えがお、ひろがる」
パンフレット

「福祉」に関わる取り組み

MS&ADインシュアランスグループでは来るべき超高齢化社会に備え、高齢者や地域で暮らす方々が「安心して暮らせる安全な社会」と「災害に強い地域社会づくり」を目指しています。

介護事業者向けの商品・サービスの提供

昨今、サービスの多様化や情報開示の進展、ロボット介護機器の導入等によって、福祉・介護事業者が抱えるリスクは複雑になっています。また、政府の成長戦略にも健康寿命延伸産業が掲げられており、今後、福祉・介護分野はさらに伸展していくものと推察されます。

三井住友海上では、福祉・介護事業者を取り巻くさまざまなリスク(財物損害リスク、賠償責任リスク、情報漏えいリスクなど)に対して、お客さまが必要な補償を合理的に手配できるよう、保険とリスクコンサルティングメニューをパッケージ化した福祉・介護事業者向け新商品「福祉・介護事業者総合補償プラン」を開発し、2014年12月より販売を開始しました。

また、三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保は、福祉施設向けに「地震・水害BCP作成支援ツール」を2014年6月に、介護・福祉施設向けに「危険予知訓練ツール」を2014年10月にそれぞれ開発し、無償提供を開始しています。

さらに、あいおいニッセイ同和損保では、ツールを活用した「BCP作成研修会」を地域にて開催しています。

これら保険商品やサービスの提供を通じて、福祉・介護事業の領域拡大を妨げる可能性のあるさまざまなリスクを包括的に補償するのみならず、事故・災害防止取組や災害発生時の事業継続に資する情報・ツールを提供することにより、新たに福祉・介護事業分野へ進出するお客さまを支援し、安全かつ安定的な事業の運営に寄与しています。

介護サービスの提供

三井住友海上の関連会社、三井住友海上ケアネット(株)では、介護付有料老人ホームの「ゆうらいふ横浜」(1995年開設)、「ゆうらいふ世田谷」(2006年開設)の運営や、在宅サービス(横浜・名古屋)を通じ、超高齢社会に対応した幅広いサービスを展開しています。高品質の介護サービスを提供することにより、お客さまから選ばれ、信頼される事業者として、各方面からも高い評価をいただいています。

また、有料老人ホームでは、動物ボランティアの受け入れや地域住民向け介護セミナーの開催、近隣保育園との交流など、地域の皆さまとの連携協力も行っています。



ゆうらいふ世田谷

あいおいニッセイ同和損保は、子会社の(株)ふれ愛ドゥライフサービスが行う通所介護施設(デイサービスセンター4店)の運営を通じて、近隣の小・中学校との交流、福祉体験学習やボランティアの受け入れを積極的に行っています。各施設では、併設する介護研修センターの地域への開放(2014年度は202回)や、市民講座の開催など、地域社会に根ざした活動も継続的に行っています。さらに、ホームページで公開している介護研修ビデオ「初めての介護、らくらく介護」では、「介護の基礎編」「車いす編」「介護ベッド編」に続き、認知症や介護予防への理解が深められるテーマを選定し情報提供を進めています。



ドゥライフ品川 リハビリ訓練の様子

三井住友海上福祉財団

公益財団法人三井住友海上福祉財団^(※)では、交通安全と高齢者福祉の両分野において、研究助成をはじめとした助成活動を、公募により行っています。また、「三井住友海上福祉財団賞」を設けて、優れた著作と論文を表彰しています。さらに、高齢者福祉施設で使用する介護仕様自動車の購入費用の一部を助成する活動も行っています。

2007年度より三井住友海上アジア持株会社の協力を得て東南アジア地域を対象に海外助成を開始し、現在シンガポールにおいて高齢者福祉分野の研究助成を行っています。

設立以来の高齢者福祉分野における国内外累計助成実績は、2014年度末で785件、8億33百万円になります。

☐ [公益財団法人三井住友海上福祉財団](#)

(※) 1975年設立。2009年12月公益財団法人に移行

柱Ⅱ 商品・サービスの品質向上を通じた社会的課題解決への貢献

地域社会の発展

地域の発展に貢献するために、国内外でさまざまな取り組みを行っています。

中堅・中小企業の持続可能な発展を支援

国内市場の縮小に伴う海外市場への展開、海外進出によるサプライヤーとしての対応、自然災害を考慮した生産拠点等のリスク分散など、多くの企業にとって海外進出は、事業戦略上重要な課題となっています。MS&ADインシュアランスグループでは、海外進出に伴うさまざまなリスクに備える商品・サービスを提供しています。

中小企業の海外ビジネス展開を支援

三井住友海上は、「海外展開一貫支援ファストパス制度」の「紹介元支援機関」および「紹介先支援機関」として経済産業省から認定を受けています。本制度を通じ、三井住友海上が有する39カ国の海外ネットワークを活用し、現地のリスクマネジメントおよび保険全般について、適切なアドバイスを提供しています。

グローバルビジネス総合補償プラン

三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保は、海外で事業展開する中堅・中小企業向けの新商品「グローバルビジネス総合補償プラン」を共同開発し、2014年7月1日から販売を開始しました。多くの海外進出企業や輸出企業が共通して抱えている「輸出する生産物に関わるリスク」「出張者・駐在員に関わるリスク」「輸送貨物・輸出取引に関わるリスク」の3種類のリスクに着目し、これらを広範にカバーする5つの保険を1プランにパッケージしています。また、万が一の事故時における充実の補償に加え、日常業務から有事の緊急対応までをサポートする関連サービスやシステムを提供することで、海外での円滑な事業活動をバックアップします。

【プランを構成する5商品】

- ①海外生産物賠償責任保険(ペットネーム「ビジネスプロテクター(海外輸出用)」)
- ②海外危機管理費用保険
- ③海外旅行保険(企業包括契約)
- ④輸出取引信用保険
- ⑤外航貨物物流包括保険(ペットネーム「グローバル・サポートワン」)

地域創生支援モデル(経営革新等支援機関の認定)

三井住友海上は、地域経済の活性化を目的に、小規模事業者や起業家を育成・支援する「地域創生支援モデル」を開発し、2014年11月から全国展開を開始しました。

同モデルは、三井住友海上経営サポートセンターがこれまでに培ってきた「ビジネスマッチング」や「起業家育成」「後継者育成」等のノウハウを、地域単位に展開が可能なプログラムとして新たにパッケージ化したものです。小規模事業者や起業家が自立して持続的成長を続けることを目的に、各地の自治体等と連携してセミナーや個別支援活動を展開しています。

東日本大震災 復興支援

MS&ADインシュアランスグループでは、東日本大震災被災地の早期復旧に向け、これまで迅速な地震保険金のお支払いや義援金の寄付、ボランティア活動等の取り組みを実施してきました。三井住友海上では、こうした取り組みに加え、復旧から復興にステージが移行することに伴い、自治体と連携した各種支援取り組みを行っています。

宮城県ならびに商工団体の皆さまとBCP策定協定を締結し、「第3回国連防災世界会議・パブリックフォーラム」への出展やBCPセミナー等を開催。「ジャパンレジリエンスアワード2015」優秀賞を受賞させていただきました。また、岩手、宮城、福島の前被災3県にてGreen Powerサポーターを通じた寄付等を行っております。

結の場

三井住友海上は、被災された企業が抱えているさまざまな経営課題を解消したいという思いのもと、復興庁が主催する「地域復興マッチング『結の場』」にパートナー企業として参加しています。「結の場」には立ち上げ当初より全10回参画しており、関係者より企業の範たる復興支援活動とご評価をいただいております。

「結の場」取り組みの一環として駿河台本社ビルで「復興支援マルシェ（社内販売会）」を開催し、岩手県や宮城県所在の被災企業が出店し社員向けに商品販売を行っています。また、これまで培った社内通販ノウハウを活用し、被災企業の支援として社内通販を実施し930名の社員より約400万円の売上をあげ被災企業販路拡大の支援を行いました。

これからも震災の風化防止に向けた情報発信を続け、被災企業の販路拡大支援を行ってまいります。

さんりくチャレンジ

三井住友海上では、「地方創生支援モデル」を活用し、一般社団法人さんりく未来推進センターと協働で「さんりくチャレンジ」を立ち上げました。三陸地域の固有の風土で培われ、地元の小規模事業者・起業家がこだわりを持って生産した商品を、新商品開発等の目的で新たな商材を探している全国の企業に紹介する取り組みです。商品アピール力や商談力を強化するために、ホームページによる効果的な情報発信のためのノウハウ提供や事業者へのプレゼンテーションの支援等を実施しました。2014年11月、小規模事業者・起業家によるプレゼンテーションイベントを東京で開催。さらに2015年2月には、商材に興味を持っていただいた企業・団体等を現地へ招き「さんりく商談ツアー」を実施しました。



さんりくチャレンジ
プレゼンテーションおよび商談会

地域経済活性化支援機構への出資

三井住友海上では、地域の核となる企業の早期経営改善や地域を担う中核企業の育成支援を目的に地域経済活性化支援機構により設立されたファンドへの出資を行い、地域経済の活性化をファンドを通じて支援しています。

途上国の課題解決を支援

世界の子どもにワクチンを贈る活動に寄付

世界では、ワクチンさえあれば予防できる感染症で亡くなってしまう子どもたちが、数多くいます。

三井住友海上あいおい生命では、かけがえのない「いのち」を大切に守り未来に受け継いでいきたいという思いを込めて、商品ブランド「&LIFE(アンドライフ)」の新規契約件数に応じた金額を、「認定NPO法人 世界の子どもにワクチンを 日本委員会」へワクチン等の購入費用として寄付しています。2014年度新規契約件数相応分としてポリオワクチン14万7千人相当分を寄付し、これまでの累計で約82万人相当分となりました。

☐ [世界の子どもにワクチンを 日本委員会](#) [ホームページ](#)



世界の子どもにワクチンを贈る活動に寄付

農村地域での雇用創出(インド)

三井住友海上のインド現地法人であるCholamandalam MS General Insurance Company Limitedでは、農業以外の雇用機会のない農村地域の女性に対して雇用機会の創出を目的として、3年前に証券発行業務を農村地域のNGO団体に委託することを計画しました。インドの農業は手作業が中心であることから農村地域では女性は雇用機会が少なく、家族と離れて都心部に出稼ぎに行かなければなりません。当社がこのNGOに業務委託することで、家族と一緒に生活しながら家計を助けることができることに着目したものです。保険商品や専門用語に至るまで訓練を重ねた結果、昨年度は約180名のスタッフが自動車保険、個人医療保険の証券発行業務に従事し、年間約60万件もの証券発行を行いました。今年度はさらにこの活動を拡大し、年間85万件の証券発行を委託していく予定です。

☐ [Cholamandalam MS General Insurance ホームページ](#)



建物の外観



業務中の女性たち

地域社会に根ざした取り組み

地域AD倶楽部

あいおいニッセイ同和損保では、地域AD倶楽部を設置して、情報提供・企業交流・地域貢献の3つの柱で、地域の皆さまへのお役立ち活動を行っています。

具体的には、地域単位で各種セミナーや異業種交流会、環境保全・事故防止・防災防犯・各種チャリティー企画などを開催するほか、全国を15のエリアに分けて地域独自のWebサイトを設置し、サイトやメールニュースにより地域に密着した情報やビジネス情報を提供しています。



感謝の集い

2014年度は、地域密着の交流会「感謝の集い」を全国33カ所で開催したほか、東日本大震災被災地への復興支援継続策の一つとして、ベルマークを収集し被災地の学校へ寄付する活動も継続して推進しました。

また、地域AD倶楽部に参加している全国の会員企業の皆様に、リスクマネジメントや経営をサポートする情報を毎月お届けするとともに、経営者向けセミナーや実務者向け研修など、各種セミナーをご案内しています。2015年3月末の会員数は、24,000社にのびります。

2015年度も、地域密着のお役立ち企画や地域貢献活動を、広く地域の企業・団体の皆さまに呼びかけ、継続的な活動を実施しています。

☐ [地域AD倶楽部](#)

日韓交流イベント(韓国)

三井住友海上の韓国支店では、2014年9月に「韓国日本文化フェスティバル・イン・ソウル」に42名のスタッフが参加し、日本のよさこいと韓国の民謡アリランをミックスした「よさこい アリラン」を踊って、日韓交流を図りました。当イベントは、2005年度の「日韓友情年」に始まって、両国の老若男女の市民が一緒になって作り上げる手作りのお祭りです。この祭りを通じて両国の文化の違いを理解してもらい、韓国社会の発展に寄与することを目標としています。韓国所在日系企業のほとんどの会社が協賛しています。



日韓交流イベント

メールマガジン発行(中国)

あいおいニッセイ同和損保の中国現地法人 あいおいニッセイ同和財産保険(中国)有限公司では、中国に進出している日系企業の経営支援や、駐在員の生活サポートを目的にメールマガジンを発行しています。中国の保険事情のほか、法律・税務や地域生活情報等幅広く紹介し、日本国内だけでなく海外事業においても、企業理念である地域密着を目指して、支援・貢献活動を行っています。

☐ [愛和誼日生同和財産保険\(中国\)有限公司 ホームページ](#)

柱Ⅱ 商品・サービスの品質向上を通じた社会的課題解決への貢献

責任投資を通じた課題解決への貢献

MS&ADインシュアランスグループとして、保険引受や投資分析等において、環境・社会・ガバナンス(ESG)を考慮した取り組みを進めています。

「責任投資原則」への署名

2015年6月、投資活動において意思決定プロセスにESG(環境、社会、ガバナンス)課題を考慮していくことを求める「責任投資原則(PRI:Principles for Responsible Investment)」へMS&ADインシュアランスグループとして署名しました。今後ESG等の視点も踏まえた投資先企業との建設的な対話や、ESGを配慮した投融資活動の実践に向けた検討を進めています。

Signatory of:



日本版スチュワードシップ・コードの実践

2014年5月、三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保は、機関投資家として社会的責任を果たす観点から、機関投資家向けに定められた行動規範「日本版スチュワードシップ・コード」の趣旨に賛同し、受け入れを表明しました。本コードに沿って、投資先企業との「建設的な対話」を進めています。

- ☐ 三井住友海上 日本版スチュワードシップ・コードにかかる当社方針
- ☐ あいおいニッセイ同和 日本版スチュワードシップ・コードにかかる当社方針

環境・社会・ガバナンスに配慮した投融資

MS&ADインシュアランスグループでは、資金投資により、自然エネルギー発電の普及や、企業の環境・社会・ガバナンス(ESG)課題への取り組み促進を支援しています。

三井住友海上では、資産運用業務の一環として、環境との結びつきが深いファンドへの投資を行っています。投資先のファンドを通じて、アメリカやイタリアでの自然エネルギー(風力、太陽光等)の発電事業や、アジアでのクリーンエネルギープロジェクトに、当社の資金が役立てられています。また、個別の企業の環境・社会への対応力を評価した上で投資判断を行う株式投資にも取り組んでいます。

ベンチャー企業への投資を専門に扱う三井住友海上の子会社の三井住友海上キャピタル(株)では、「持続可能な社会に貢献する企業への投資」をテーマとし、自然エネルギーを蓄電するためのリチウムイオン電池の開発製造企業(エリーパワー(株))や、廃材リサイクルによる再生材料の製造企業(リファインバース(株))などへ投資を行っています。

関連会社である三井住友アセットマネジメント(株)では、国連の責任投資原則に署名し、財務要素だけでなく、環境・社会・ガバナンス(ESG)要因などの非財務要素を企業分析・評価のスキームに組み込み、より質の高いリサーチおよび運用パフォーマンスの向上を目指しています。

イニシアティブへの参加

MS&ADインシュアランスグループは、グローバルな観点や金融機関として果たすべき責任や役割を踏まえ、環境および社会の持続可能性に配慮した取り組みを普及、促進させるべく、国内外のさまざまなイニシアティブに参加しています。

CDP(旧名称:カーボンディスクロージャープロジェクト)への参加

CDP(旧名称:カーボンディスクロージャープロジェクト)は、企業の気候変動対策に関する世界最大のデータベースを持った独立非営利団体で、世界中の企業等団体がCDPを通じて温室効果ガスの排出量や気候変動に対する対策を公開しています。MS&ADインシュアランスグループは、この取り組みに賛同し、継続的にCO2排出量を報告しています。

国連環境計画 金融イニシアティブ(UNEP FI)「持続可能な保険原則」への署名

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保は、環境および社会の持続可能性に配慮した金融機関における望ましい業務のあり方を模索し、それを普及、促進していくため、国連環境計画 金融イニシアティブ(UNEP FI)に参加しています。2012年6月UNEP FIは、保険会社が事業活動において環境・社会・ガバナンス問題を考慮し、地球の持続可能な発展のために役割を果たすことを求める「持続可能な保険原則」を公表しました。三井住友海上はその策定に参画するとともに、同原則に署名しました。

今後も、アジアを中心とする海外のネットワークを活かし、保険商品・サービスを通じて、持続可能な社会の発展に広く寄与していきます。

「持続可能な社会の形成に向けた金融行動原則」への署名

2011年10月、国内において、「持続可能な社会の形成に向けた金融行動原則(21世紀金融行動原則)」および「業務別ガイドライン」が公表されました。本原則は、持続可能な社会づくりに向け、必要な責任と役割を果たしたいと考える金融機関の行動指針として作成され、三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保は、その策定に参画しました。

そして、三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保、三井住友海上あいおい生命、インターリスク総研の4社が同原則に署名しました。

グループ共通取り組み

社員一人ひとりが地域社会で一市民として行動すること、それは、社員の成長につながるだけでなく、私たちの事業活動に関わる社会がどのような課題を抱えているのか、何が私たちに期待されているのかを知るために大切なことと考えています。MS&ADインシュアランス グループでは、約4万人の社員が、国内外、各地域で地域の皆さまとともにさまざまな活動を行っています。

環境・社会貢献活動に関する方針とマネジメントシステム

経営理念にもとづいて、グループ環境基本方針を策定し、マネジメントシステムを構築して、地球環境保全や社会貢献活動に取り組んでいます。

- 環境・社会貢献活動に関する方針とマネジメントシステム

環境負荷の削減

気候変動に対応する商品・サービスの提供とともに、私たち自身の事業活動による環境負荷低減にも取り組んでいます。

- 環境負荷の削減

生物多様性の保全

社会全体の持続可能性を支える生物多様性の保全は、気候変動とともに社会の大きな課題と考え、グループを挙げて取り組んでいます。

- 生物多様性の保全

地域・国際社会への貢献

地域社会・国際社会の一員として、保険・金融サービス事業を通じた社会貢献活動を行うとともに、社員が主体的に環境保全や地域社会への貢献活動を行っています。

- 地域・国際社会への貢献

スポーツ、文化、教育における社会貢献

スポーツ界の第一線で活躍する選手の育成・支援、障がい者スポーツの普及・強化に取り組んでいます。また、コンサートホールの運営、財団による地域文化振興の支援や、大学での寄付講座の開設など、地域・社会への貢献活動を行っています。

- スポーツ、文化、教育における社会貢献

グループ共通取り組み

環境・社会貢献活動に関する方針とマネジメントシステム

当社は、環境問題を経営の重要課題として位置付け、地球環境と事業活動との持続可能な関係構築を目指して取り組んでいます。「MS&ADインシュアランス グループ 環境基本方針」のもと、環境保全活動や生物多様性の保全活動を積極的に推進しています。

環境基本方針

MS&ADインシュアランス グループ 環境基本方針

基本理念

MS&ADインシュアランス グループは「グローバルな保険・金融サービス事業を通じて、安心と安全を提供し、活力ある社会の発展と地球の健やかな未来を支えます」という経営理念にもとづき、企業活動を通じて地球環境の保全と改善に努力し、下記の行動指針に沿って着実かつ持続可能な取り組みを推進していきます。

行動指針

1. 保険・金融サービス事業を通じた地球環境保護
MS&ADインシュアランス グループのあらゆる部門で、地球環境問題解決に寄与する商品・サービスの開発や充実に努め、社会に提供できるよう努めます。
2. 事業活動における環境負荷の軽減と生物多様性の保全
環境関連法規制やMS&ADインシュアランス グループが同意した産業界の憲章・指針等を遵守し、事業活動における環境負荷の軽減と生物多様性の保全に努めます。
3. 環境マネジメントシステムの推進
環境マネジメントシステムを構築し、環境目的・目標を定めた継続的な取組を行い、地球環境の保全に努めます。
4. 環境啓発活動を通じた社会との共生
環境教育を通じて役職員の一人ひとりが自ら積極的に地球環境保全活動を遂行できるよう社内外での環境啓発活動を推進するとともに、環境に関する情報を広く開示し社会との共生に努めます。

本環境基本方針は、MS&ADインシュアランス グループの全役職員に周知徹底するとともに、一般に開示します。

環境・社会貢献活動マネジメントシステム

MS&ADインシュアランス グループは、グループ全社・全社員による環境マネジメントシステムの推進を通じて、本業における環境取組や自らの事業活動によって発生する環境負荷の削減に努めています。2013年度からISO14001の外部認証と自社で開発した環境マネジメントシステムを組み合わせ、グループ全社一丸で取り組んでいます。

ISO14001認証取得・維持の取り組み

MS&ADインシュアランスグループでは、環境マネジメントシステムの国際規格であるISO14001の認証を取得し、維持する取り組みを行っています。2010年度に、MS&ADインシュアランスグループ共通の環境方針・マネジメントマニュアルを策定し、2013年度からは本業における環境取組を継続的に強化していくため、グループ7社^(※)の本社部門を適用範囲として取り組みを推進しています。

(※)MS&ADホールディングス、三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保、三井ダイレクト損保、三井住友海上あいおい生命、三井住友海上プライマリー生命、インターリスク総研

MS&ADみんなの地球プロジェクト

2013年4月より、MS&ADインシュアランスグループ独自のマネジメントシステムを策定し、グループ全社・全拠点で「MS&ADみんなの地球プロジェクト」として環境・社会貢献活動を推進しています。

電力、ガソリン、紙の使用量削減などの省エネ・省資源活動と、生物多様性保全活動や社会貢献活動に、グループ一丸となって取り組んでいます。

社員の啓発

MS&ADエコsmileチェック

MS&ADインシュアランスグループでは、約4万人の社員が働いています。グループとして環境・社会貢献活動を推進していくためには、活動の主体である社員を対象に、継続な啓発活動が必要と考えています。

MS&ADインシュアランスグループでは、社員を対象に環境保全・社会貢献活動への意識を高めることを目的として「MS&ADエコsmileチェック」の取り組みを実施しています。節電をはじめとしたエコライフや職場での環境取組、ボランティア・寄付活動に関して自己チェックを行っており、2014年度は延べ19,977名が参加しました。

MS&ADエコsmileチェック(台湾)

三井住友海上の台湾現地法人である明台産物保険股份有限公司では、「MS&ADエコsmileチェック」で電力削減やリサイクル活動を行うと加算されるポイントに応じた寄付を毎年行っています。2014年は135,960smile(ポイントのカウント単位)に相当する67,980台湾ドルを従業員からの投票により決定した組織に寄付しました。また、電力削減コンテストを実施するなど、従業員が日々の業務の中で積極的に環境取組に参加できるよう取り組んでいます。

環境・社会貢献教育

地球温暖化や生物種の減少など、私たちを取り巻く環境問題は、一層深刻なものとなっています。MS&ADインシュアランスグループでは、これらの環境問題に対し、社員全員が認識を共有するため、年1回、eラーニング等による環境教育を実施しています。

あいおいニッセイ同和環境宣言

あいおいニッセイ同和損保並びに関連事業会社各社は、2009年4月に「あいおいニッセイ同和環境宣言」を公表し、事業活動から発生する環境負荷の削減や環境保全につながる保険商品・サービスの開発・提供、地域に密着した環境保全活動などに取り組んでいます。

また、プロ代理店組織「あいおいニッセイ同和全国プロ会」においても、同時に「環境宣言」を採択し、役職員、代理店・扱者を挙げて地球環境保全に向けた取り組みを行っています。

☐ [あいおいニッセイ同和環境宣言](#)

グループ共通取り組み

環境負荷の削減

気候変動の適応・緩和に関わる取り組みなど、保険・金融サービスの本業を通じて地球環境に貢献すると同時に、自らの事業活動に伴う環境負荷の削減に努めることも企業に課せられた重要な社会的責任です。MS&ADインシュアランスグループは、グループ全社・全社員で、環境マネジメントシステムの推進を通じて、自らの事業活動によって発生する環境への負荷削減に努めています。

CO2排出量削減計画と環境負荷削減状況

2010年9月、MS&ADインシュアランスグループは、気候変動の緩和を目的に「CO2排出量削減 中長期計画」を策定しました。グループ各社は、この目標をもとにCO2削減計画を策定し、電力・ガソリン・紙使用量の削減に取り組んでいます。

CO2排出量削減 中長期計画

【基準年度】 2009年度	【中期目標】 2012年度	【長期目標】 2020年度
CO2排出量※	目標削減率(基準年度比)	
101,906t-CO2	▲4%	▲30%

環境負荷の削減状況

年度	CO2排出量※	基準年度比	電力(千kWh)	ガソリン(kℓ)	紙(t)
2011年度	86,569t-CO2	▲15.1%	171,528	7,692	16,445
2012年度	102,129t-CO2	0.2%	166,109	7,437	14,445
2013年度	100,085t-CO2	▲1.8%	163,505	7,825	16,036
2014年度	110,157t-CO2	8.1%	159,793	7,467	13,282

※日本国内全拠点における全エネルギー使用量(省エネ法にもとづいた算定範囲)および日本国内における社有車等のガソリン使用量が対象(SCOPE1および2(国内)合算)。

※CO2排出量は、「地球温暖化対策の推進に関する法律(温対法)」の「算定・報告・公表制度」における排出係数を使用し算出。電力については、電気事業者別排出係数を使用し算出。

※2012年度以降は、原発の操業停止による電力のCO2排出係数が大幅に上昇したことに伴い増加。

環境負荷低減のための取り組み

業務プロセスでの環境負荷低減

保険契約やお支払いなどの手続きは電子化の推進により、環境負荷を大幅に軽減できるようになりました。また、自動車修理でのリサイクル部品の活用や、工場火災では機械に専門的なクリーニングを施し再利用するなど資源を節約することで環境に貢献することができます。環境負荷軽減の取り組み結果をステークホルダーと共有し、さらに環境保全に還元する取り組みも推進しています。

- eco保険証券／Web約款の取り組み
- 自動車リサイクル部品の活用
- 被災設備修復サービスの提供

ビルの環境配慮

2012年2月に竣工した三井住友海上駿河台新館は、最新の環境共生技術を集約した省エネルギー建築です。本格的なダブルスキン(二重窓構造)外装システムにより、夏の熱負荷削減と冬の断熱効果が期待できるほか、自然換気システムも取り入れています。事務室の照明は、明るさセンサーによる自動調光と人感センサーによる自動点滅を行い、エネルギー使用量を削減します。また、屋上には太陽電池パネルを設置しています。



三井住友海上駿河台新館

森林認証紙(※)の使用促進

MS&ADインシュアランスグループでは、2010年度よりパンフレット等の印刷物について、順次森林認証紙への切り替えを推進しています。適切に管理された森林の木材から作られる紙を使用することで、森林保護を通じた生物多様性の保全に貢献することを目的としています。

(※)持続可能な森林利用や環境保全を目的に、適切に管理された森林からの木材を原料として製造された用紙

エコしよう！(ドイツ)

あいおいニッセイ同和損保の欧州現地法人である、あいおいニッセイ同和ヨーロッパ社ドイツ支店(ADEドイツ支店)は、ドイツポストDHLが実施している「Go Green プログラム」に2011年春から参加しています。「Go Green プログラム」は、顧客あての郵便物などを配送する際に排出される二酸化炭素(CO₂)量を算出し、同量のCO₂を地球にやさしいプロジェクト(水力発電や風力発電のプラントなど)に再投資して相殺する、環境に配慮した輸送サービスです。

ADEドイツ支店では、2014年末までに合計約34トンのCO₂排出量に相当する寄付を行い、ドイツポストDHLから証明書を授与されました。本プログラムには、取引先である日本企業の現地法人や、地元ドイツの企業も多数参加しています。

グループ共通取り組み

生物多様性の保全

わたしたちの暮らしや経済活動は、生物多様性から提供される自然の恵み(生態系サービス)によって成り立っています。生物多様性に配慮したビジネスモデルは、企業を含む社会全体の持続可能性を支えます。MS&ADインシュアランスグループでは、2010年4月1日に制定した「MS&AD環境基本方針」の行動指針に、「生物多様性の保全」を明記し、その取り組みを推進しています。

研究・啓発活動

地球温暖化・気候変動に比べ、生物多様性への認知は未だ十分でない中、その重要性を発信し、生物多様性保全のために何をすべきかを研究することが重要であると考え、研究・啓発活動に取り組んでいます。

企業と生物多様性イニシアティブ(JBIB)

三井住友海上では、生物多様性の保全と生物資源の持続的な利用について、企業が集まり共同研究する「一般社団法人企業と生物多様性イニシアティブ(JBIB)」の設立(2008年4月)以来、会長会社として活動をサポートしています。JBIBは、国内企業の環境に関する取り組みの参考となるよう、生物多様性に配慮した土地利用のためのガイドライン等を作成し、その研究成果を公表しています。JBIBの活動は、「生物多様性国家戦略2012-2020」の中でも取り上げられ、国が今後連携・協力を進める団体の一つとして、高く評価されています。2014年10月に韓国のピョンチャンで開催されたCOP12(生物多様性条約第12回締約国会議)ではサイドイベントを開催し、日本企業の生物多様性に関する取り組みを世界に対して発信しました。三井住友海上もインドネシア熱帯林の再生と駿河台屋上庭園の緑化の取り組みを発表しました。

☐ 生物多様性の保全活動



COP会場



COPサイドイベントの様子



企業が語るいきものがたり

三井住友海上では2007年より、企業が生物多様性の保全の取り組みを行うための啓発活動として、企業の担当者向けに生物多様性シンポジウム「企業が語るいきものがたり」を開催しています。2015年2月に、環境省、経団連自然保護協議会の後援およびJBIB、インターリスク総研の特別協力を受け、第8回シンポジウムを開催しました。2014年10月に韓国のピョンチャンで開催されたCOP12(生物多様性条約第12回締約国会議)の成果と課題、愛知目標の達成状況を踏まえ、企業に期待される役割・行動について講演を行いました。また、「企業緑地を活用した生物多様性保全」「生物多様性に配慮した持続可能な原材料の利用」「生物多様性から見た国土保全」の企業の関心が高い3つのテーマで分科会を実施し、有識者や先進取組企業の担当者からの事例発表を交えた意見交換を行い、参加された170名の方々から高い評価をいただきました。

☐ シンポジウム「企業が語るいきものがたり」

生物多様性保全活動

2010年のMS&ADインシュアランスグループ発足を機に、グループの象徴的な環境取組として「湿地」に焦点を当てた生物多様性保全活動を立ち上げ、全国各地で社員によるボランティア活動を行っています。また、生物多様性豊かなインドネシアの熱帯林の再生や、自社ビル周辺緑地での生物多様性への配慮など、さまざまな生物多様性保全活動に取り組んでいます。

「MS&ADラムサールサポーターズ」

2010年度から、ラムサール条約に登録されている湿地を中心とした水辺の環境保全活動「MS&ADラムサールサポーターズ～いのち・つなげる・水辺から～」を推進しています。2014年度は、全国10ヵ所で活動しており、延べ約1,600名の社員が活動しました。こうした生物多様性保全活動や、学校への出張授業などの啓発活動が評価され、2014年9月に「国連生物多様性の10年日本委員会」の連携事業に認定されました。



谷津干潟のヨシ刈り



国連生物多様性の10年日本委員会ロゴマーク

森林の再生と持続可能な地域社会形成の支援(インドネシア)

三井住友海上では、インドネシア・ジャワ島のジョグジャカルタ特別州において熱帯林再生事業を推進しています。2005年よりインドネシア林業省と連携し、1990年代後半の経済危機時に地元住民の不法伐採により劣化した野生動物保護林の修復と再生のため、約30万本の植樹を行いました。さらに地元住民の経済的自立を目的とした農業技術指導や小学校教師への環境教育を行い、森林の再生と持続可能な地域社会の形成に向けて取り組んでいます。2014年度に初めて開催した社員向けツアーでは、再生した森林の視察や当社現地法人が継続的に支援している地元の小学校との交流を行いました。2014年度にはインドネシアの国会議員等の視察を受け、他地域の森林修復の見本になると高い評価を得ています。また、2015年5月にはジョグジャカルタ特別州知事(スルタン:イスラム王朝の君主)の訪問を受けました、本プロジェクトのノウハウ・経験を活かし、2012年より同じジャワ島にあるメラピ国立公園においてJICAと協働して荒廃地回復プロジェクトを推進しています。

▣ インドネシア熱帯林再生プロジェクト



農業技術指導でのトウガラシ育成の様子



教育プログラムの様子

植林活動に貢献(北京・フィリピン)

2013年、北京を含む多くの都市は霧に包まれ、大気汚染が問題となりました。世界が注目する中で、大気汚染の改善運動は次第に社会各層に広がっています。三井住友海上の中国現地法人である三井住友海上火災保険(中国)有限公司の北京支店では、自らの力で少しでも北京の環境改善に役立てるよう、26名の社員とその家族が北京市怀柔区橋梓植林基地を訪れ植林しました。植林活動を通じ、環境意識の強まった社員一同がエコと節約の習慣を身に付け、今後の生活を通じて実行していきます。



北京での植林

あいおいニッセイ同和損保では、「eco保険証券」「Web約款」の選択件数に応じて、フィリピンにおける森林再生活動に取り組む「一般社団法人 more trees」への寄付を行い、フィリピン・ルソン島北部キリノ州の植林活動に活用されています。活動地域一帯は、フィリピンに生息する生物種の45%が生息しているといわれています。その生態系保全のため、在来種を中心とした植林活動を行い、その後も適切な森林管理を推進することで、生物多様性の保全にも貢献しています。また、果樹も同時に育てることで、収穫した果実の販売による現金収入の機会を創出するなど、地域の貧困削減も目指しています。

▣ あいおいニッセイ同和損保 eco保険証券・Web約款

生物多様性に配慮した駿河台緑地

三井住友海上の駿河台ビル緑地は、2011年、公益財団法人都市緑化機構が運営する「社会・環境貢献緑地評価システム(SEGES)」で最高ランクとなる「Superlative Stage」に、都心のビル緑地として初めて認定され、2015年も維持認証を受けました。2005年にExcellent Stage 3に新規認定されて以降、社外専門家を交えたプロジェクトチームとともに「緑地マネジメントシステム」を構築したことが評価されています。

2012年2月に竣工した新館の緑地は、緑化庇やレインガーデン等、さまざまな緑化に取り組んでいます。また樹種の選定においても、在来種を中心に鳥や蝶などが好む樹種を選ぶなど、生物多様性に配慮してきた結果、過去に観察されなかったヤマガラやアオジなどの野鳥が見られるようになりました。

2013年秋に改修後再オープンした駿河台ビル屋上庭園では、落葉広葉樹の自生種のゾーンを設けるなどして、鳥類のほか昆虫類など多様な種を呼び込むことを目指しています。駿河台ビルと駿河台新館が一体となり、緑の拠点として皇居と上野公園をつなぎ、野鳥等の生息域を広げる「エコロジカル・ネットワーク」の形成を目指します。

これらの生物多様性に配慮した活動が評価され、2014年2月には三井住友海上駿河台ビル並びに駿河台新館において、「一般社団法人いきもの共生事業推進協議会」が運営する「いきもの共生事業所®認証(都市・SC版)」を取得しました。

また、2014年度からは2ヵ年で、在来種や生物多様性に配慮した緑化に取り組む東京都環境局の「江戸のみどり復活事業(官民連携)」に、先駆的な在来種植栽を行っている企業として参画し、植栽管理上の課題解決策の検証や、在来種植栽の本格的普及について、都と連携し取り組んでいます。

駿河台ビルの緑地



2014
社会・環境
貢献緑地
SEGES

SEGES
Superlative Stage
認定ラベル



ABINC

グループ共通取り組み

地域・国際社会への貢献

地域社会・国際社会の一員として、保険・金融サービス事業を通じた社会貢献活動を行うとともに、社員が主体的に環境保全や地域社会への貢献活動を行うなど、その持続的発展に寄与しています。

災害時義援金マッチングギフト制度

MS&ADインシュアランスグループでは、社員から寄せられた災害被災者への義援金に対して、会社が上乘せして寄贈する「災害時義援金マッチングギフト制度」を実施しています。本制度創設の2004年度の創設から約11年間で、累計5億円を超える義援金・支援金を寄付しました。

2014年度は、8月の広島県の大雨をはじめ、7件の災害に対し、延べ20,306名の社員から義援金が寄せられ、会社の上乗せ分を合わせて、合計3,574万円の義援金を寄贈しました。

- **対象災害** 国内…災害救助法適用災害で義援金募集が行われる災害
 海外…日本経団連が支援に関する情報を提供する大規模災害
- **拠出金額** 社員義援金募金額と原則同額
- **過去の実績**

東日本大震災被災地支援の継続

東日本大震災の発生から4年が経過しましたが、いまでも多くの方々が支援を必要としています。MS&ADインシュアランスグループでは、支援を必要とする方々のことを忘れずに、さまざまな取り組みを行っています。

社員による田んぼの復興支援ボランティア

MS&ADインシュアランスグループでは、「復興支援プログラム」を策定し、宮城県南三陸町において、津波被害を受けた田んぼを多様な生き物が生息する豊かな「ふゆみずたんぼ」に復元する活動に協力しました。2011年は瓦礫撤去に、2012～2014年の3年間は田植えと稲刈りに、延べ470名のグループ社員・家族がボランティアとして協力しました。2013年度には田植えと稲刈りのほかに草刈りと湛水式にも協力するとともに、毎回、地元の小学生を招待し、延べ43名の子どもたちと一緒に活動しました。また、収穫した米を社員が購入し、その売り上げは、復興支援資金の一部として活用されました。

- **復興支援ボランティア活動の詳細はこちら**



瓦礫撤去



田植えに協力



稲刈りに協力

社員食堂での「福幸米(ふっこうまい)※」使用メニューの提供

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保では田んぼ復元活動の経験とネットワークを活かし、各地の社員食堂で「福幸米(ふっこうまい)」を使用したメニューを提供しています。

三井住友海上では、毎月11日を「福幸米(ふっこうまい)」の日と定めて、すべての社員食堂でメニューを提供しています。また、あいおいニッセイ同和損保は、3月に恵比寿本社と名古屋鶴舞ビルの社員食堂で、お弁当、カレーライス、おむすびなどを提供しました。

これらの売り上げの一部が寄付となり、津波被害にあった田んぼの整備に活かされます。

(※)被災地に再び福と幸が訪れることを願い、「福幸」と「復興」の言葉の意味を込めて命名したお米



社員食堂



提供メニュー(一例)

Jリーガーによるサッカースクール in 南三陸

MS&ADインシュアランスグループは、2013年度より南三陸町で日本プロサッカー選手会との共催によるサッカースクールを開催しています。少年サッカーチームとJリーガーの対戦など、楽しい交流イベントとなっています。



eco保険証券・Web約款からの寄付

あいおいニッセイ同和損保では、eco保険証券・Web約款の取り組みを通じた寄付において、東日本大震災の被災地支援等を行っています。

三井住友海上では、「Green Power サポーター」取り組みの寄付金の一部を東北の復興支援に寄付するとともに、MS&ADインシュアランスグループで生物多様性保全活動を行っているラムサール条約登録湿地「渡良瀬遊水地」の湿地保全を通じた減災機能拡大のためにも寄付しています。

☐ Green Power サポーター

☐ あいおいニッセイ同和損保の寄付活動

ベルマークで被災地の学校を支援

あいおいニッセイ同和損保では、2011年1月より社内にベルマーク収集BOXを設置し、収集したベルマークを地域の小・中学校等へ寄付する活動を開始しました。東日本大震災発生後には、復興支援策の一環として、寄付先を被災地域の小・中学校等に変更し、お客さまや代理店・扱者をはじめとする地域の皆さまとともに取り組みを進めています。

この活動にご賛同くださる企業・団体(ベルマークサポーター)は年々増加し、2015年3月末現在で2,300社を超えました。その結果、4年間で約953万点のベルマークが集まり、計93校へ寄贈しました。2015年度も活動を継続します。



ベルマークで被災地の学校を支援する

地域復興マッチング「結の場」を通じた被災企業支援

三井住友海上は、被災された企業が抱えているさまざまな経営課題を解消したいという思いのもと、復興庁が主催する「地域復興マッチング『結の場』」にパートナー企業として参加しています。被災企業の皆さまが、復興を起点とした持続的な発展を遂げられるよう、これまで培ってきた経営サポートセンター支援メニューの中から、「経営計画」「人事労務」「顧客対応力アップ」のセミナー実施と、個別事業者に対するアドバイスを提供しています。

また、「結の場」の取り組みの一環として、駿河台本社ビルで「マルシェ(社内販売会)」を開催しました。イベントには被災企業の社員だけでなく、被災企業にインターンとして参加した学生や、東北のゆるキャラも参加し、被災企業の販路拡大支援と、震災の風化防止に向けた情報発信に努めています。

就労支援につながる物産展を開催

あいおいニッセイ同和損保では、2014年度も全国で復興支援物産展を開催しました。本社で開催した物産展では、被災地の就労支援につながるように、震災で販売ルートを断たれいまだ風評被害に苦しむ障がい者自立支援のための福祉作業所で手作りされたお菓子を仕入れ、名産品とともに販売いたしました。売り上げの一部で、放射線の含有量によって、給食を食べられない日もある福島の子どもたちにレトルトカレーを贈りました。小学校の先生からは、「子どもたちが安心して過ごせる環境づくりを行うことができた」と大変喜ばれました。



福田小学校へレトルトカレーを寄贈しました

3・11を忘れない映画上映会

MS&ADインシュアランスグループでは、2014年3月、南三陸町で被災された家族を主人公としたドキュメンタリー映画「うたごころ」の上映会を、あいおいニッセイ同和損保の恵比寿本社ビルと三井住友海上の駿河台ビルで開催し、230名が観賞しました。会場には募金箱を設置し、寄せられた募金を南三陸町の教育支援のために寄付しました。



地域社会への啓発活動

MS&ADインシュアランスグループでは、約4万人の社員が働いています。グループとして環境・社会貢献活動を推進していくためには、活動の主体である社員を対象に、継続的な啓発活動が必要と考えています。

湿地の生物多様性に関する出張授業

湿地の生物多様性保全については、普及啓発がまだまだ十分ではなく、ラムサール条約でも謳われているように、環境教育の推進が求められています。MS&ADインシュアランスグループでは、これを受けて2014年1月に、6編の動画教材とQ&Aを組み合わせた45分間の環境教育プログラムを作成し、出張授業を開始しました。2014年12月には、この動画教材を無料でダウンロードできる専用Webサイトを開設しました。



千代田区立お茶の水小学校での出張授業

「ECOM駿河台」からの情報発信

2012年5月、生物多様性に配慮した駿河台緑地の情報発信の場として環境コミュニケーションスペース「ECOM駿河台」をオープンしました。天然素材にこだわった内装と家具に囲まれながら、目の前に広がる緑地を楽しむ空間となっています。周辺の緑地や近隣に関する情報の発信をベースに、月ごとに自然や生きもの等に関連する写真展やイベントを行っています。また、駿河台緑地を研究フィールドに、都市における生物多様性や緑地によるヒートアイランド現象の緩和効果を調査する大学の研究もサポートしています。



Kids' ISO14000プログラム

あいおいニッセイ同和損保では、国際芸術技術協力機構(ArTech)が世界で展開している子どものための環境教育「Kids' ISO14000プログラム」に、2005年度から協賛しています。

同時に、役職員および代理店のお子さまの同プログラムへの参加も支援しており、2014年度は、入門編に23名が参加、初級編では3名が国際認定を受けました。これまでに100名を超える参加者が初級編の国際認定を受け、特別賞の文部科学大臣賞および環境大臣賞、埼玉県知事賞を受賞しています。



第14回 Kids' ISO14000プログラム
国際認定証授与式

学校校舎再建の取り組み(フィリピン)

2013年にフィリピンのビサヤ諸島を中心に甚大な被害をもたらした台風30号(フィリピン名:ヨランダ、アジア名:ハイエン)の上陸から1年が経過しました。三井住友海上のフィリピン現地法人であるBPI/MS Insurance Corporationでは1年経過後も継続的な被災地の復興支援を行っており、2014年度は学校校舎の再建の支援に参加しました。再建された2棟の校舎は緊急警報システムを備え、秒速80m超の強風にも耐えることができます。この支援がPIRA(Philippine insurers and reinsurers association/フィリピン損害保険協会)に認められ、保険業界にとって顕著な取り組みを行った企業に対して与えられるPIRAアワードを受賞しました。



PIRAアワード受賞

☐ BPI/MS Insurance Corporation ホームページはこちら



再建前の校舎



再建後の校舎

雲南省地震への対応(中国)

2014年8月に中国雲南省昭通市魯甸県で発生したマグニチュード6.5の地震は、死者617人、行方不明者112人、負傷者3,143人超を出す大きな被害となりました。これを受け被災者援助・CSRの観点からMS&ADホールディングス、三井住友海上(中国)有限公司、あいおいニッセイ同和損害保険(中国)有限公司、当現法(社員・会社・組合)とグループ全体で16.4万元(約278万円)の義援金を上海慈善基金会に贈呈しました。



Jリーガーによる児童養護施設向けのサッカースクール

MS&ADインシュアランスグループは、2000年より日本プロサッカー選手会(JPFA)が主催する児童養護施設の子どもたち向けのサッカースクールに協賛しています。2014年度は、「JPFAサッカースクール」が関東、関西、広島で開催され、グループ社員が運営を手伝いました。



社員の社会貢献活動を支援する

社員一人ひとりが地域社会で一市民として行動すること、それは、社員の成長につながるだけでなく、私たちの事業活動に関わる社会がどのような課題を抱えているのか、何が私たちに期待されているのかを知るために大切なことと考えています。

ボランティア休暇・休職制度

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保、三井住友海上あいおい生命ではボランティア休暇・休職制度を制定し、社員が福祉活動や災害救援、骨髄提供等公益性のある社会奉仕活動を行うための支援を行っています。

全国各地で行われる地域貢献活動

社員一人ひとりが地域社会で一市民として行動すること、それは、社員の成長につながるだけでなく、私たちの事業活動に関わる社会がどのような課題を抱えているのか、何が私たちに期待されているのかを知るために大切なことと考えています。

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保では、全国の部支店が、それぞれの地域のニーズに合わせた地球環境保全・社会貢献活動を積極的にを行っています。

三井住友海上では、「部支店で年に一つは環境・貢献活動」と称して、「環境」「安全」「福祉」「自然災害復興支援」をテーマに取り組み、2014年度は140部支店が164の活動を実施しました。

あいおいニッセイ同和損保では、感謝の月「地域の皆さま おかげさまで！」の取り組みとして、交通安全や環境保全などをテーマに全国で約8,800名が145の取り組みを行い、地域に感謝の気持ちを伝えました。特に、事故防止低減に向けた交通安全活動には、地域の方々や警察署と合同で積極的に取り組んでいます。

三井住友海上あいおい生命は、社員によるボランティア活動として、「よこはま動物園ズーラシア」の花壇や緑地の整備など、環境保護・地域貢献活動に取り組んでいます。また、社員の自発的・積極的な社会貢献活動に対してポイントを付与し、そのポイント総数に応じてNPO団体などに寄付を行う「ハートポイント制度」を実施しています。そのほか、職場ごとに推進役を選任し、「地域の清掃活動」「老人福祉施設の訪問ボランティア」「募金・寄付」など、さまざまな地域貢献活動を行っています。

- ▣ 三井住友海上の各地の取り組み
- ▣ あいおいニッセイ同和損保の取り組み



島根「MS&ADの森」での活動



駅前放置自転車クリーンアップ
キャンペーン



「よこはま動物園ズーラシア」での
花壇や緑地整備

社員の社会貢献活動

MS&ADインシュアランスグループでは、日本国内のみならず世界各地の拠点において、社員がそれぞれの地域の社会的課題の解決に向けた活動に参加しています。

MS&ADゆにぞんスマイルクラブ

MS&ADインシュアランスグループでは、活動に賛同する社員が、毎月給与から1口100円×任意口数を会費として拠出し、寄付活動や社会貢献活動に役立てており、グループ全体の会員数は、2015年3月末現在、約17,000名となっています。グループ全体の活動に加え、事業各社でも、車いすや福祉車両の寄贈、補助犬育成支援団体への寄付やタイに小学校校舎を建設するなどの独自活動を実施しています。

(主な活動)

- ・会社からのマッチングギフトと合わせてNPO団体等への寄付を実施
- ・チャリティー・クリスマスカードによる世界の紛争・被災地の子どもへの支援活動
- ・「世界の子どもたちへ編み物作品を贈ろう」プロジェクト
- 「MS&ADゆにぞんスマイルクラブ」の活動



チャリティー・クリスマスカード

海外での活動

MS&ADインシュアランスグループでは、日本国内のみならず世界各地の拠点において、社員がそれぞれの地域の社会的課題の解決に向けた活動に参加しています。

アメリカがん協会および神経病理財団への寄付

三井住友海上の米国法人であるMitsui Sumitomo Marine Management(U.S.A.), Inc.は、社会的に関心の高い疾病の調査・研究、予防や治療方法、事後ケア等に取り組んでいるアメリカがん協会(American Cancer Society; ACS)と神経病理財団(CurePSP Foundation)の活動を支援するために、寄付を行いました。

ACSは米国の女性にとって最も発症率の高いがんである乳がんの調査・研究や早期発見に向けたマンモグラフィー検診、事後ケアの充実に取り組んでいます。また、神経病理財団は、アルツハイマー病、パーキンソン病などの脳に関連する疾患の調査・研究やその撲滅を目指しています。これらの活動を支援することで、少しでも多くの人が健康な生活を営むことにつながってほしいと考えています。

英国心臓基金(British Heart Foundation)主催マラソン大会

あいおいニッセイ同和損保のロンドン現地法人である欧州あいおいニッセイ同和社では、2014年5月に開催された英国心臓基金(British Heart Foundation)へ寄付を目的としてチャリティーマラソン大会に6名の社員が参加しました。寄付金は目標の1,000ポンドを超え総額2,120ポンド(約38万1千円)の寄付金を集めて寄付を実施しました。

プレゼント寄贈を通じた地域社会への貢献(ブラジル)

三井住友海上のブラジル現地法人であるMitsui Sumitomo Seguros S/A.では、地域社会への貢献活動を継続して行っています。
2014年のクリスマスには、障がいのある子どもたち40名がさまざまな訓練を受けている施設を訪れ、従業員の寄付による衣服、靴、おもちゃ、クリスマスケーキを詰めたパッケージと食料品セットを寄付しました。
訪問の際は、歌や遊びを通じて交流を図り、出席者全員の笑顔の絶えない日となりました。

☐ Mitsui Sumitomo Seguros S/A. ホームページはこちら



子どもたちと交流

ヘルメットの寄付(タイ)

三井住友海上タイ支店では毎年、「児童用ヘルメット寄贈・事故防止啓発」活動を実施しており、2014年度はサムットプラカーンの小学校や警察、Head Awareness Clubに合計5,000個の児童用ヘルメットを寄贈しました。サムットプラカーンでのイベント当日は同イベントを毎年共催しているA.P.ホンダ社により、地元の小学校児童に対する運転講習を実施いたしました。

小学校校舎等の建設支援(タイ)

あいおいニッセイ同和損保では、役職員任意の募金制度「MS&ADゆにぞんスマイルクラブ」より、途上国の子どもたちの教育支援として、タイの小学校校舎等を建設する活動への寄付をしています。この支援は2008年から継続して行っており、2009年に1校目のタイ東部スリサケート県ナムクリアン郡にあるバン・ナムクリアン学校の新校舎を建設し、2014年までに5校に対して校舎や寄宿舎を建設しました。

また、タイ現地法人のあいおいバンコク社からもサッカーボール等のスポーツ用具や枕・布団・マットレスなどもあわせて寄贈しています。

☐ Aioi Bangkok Insurance Public Company Limited ホームページはこちら



バンナムン学校寄宿舎の落成式

学校への寄付(インド)

三井住友海上のインド現地法人であるCholamandalam MS General Insurance Company Limitedはチェンナイの中等学校であるSir Ramaswami Mudalier Higher Secondary Schoolに寄付をしました。同地域では、入学希望者が募集数の10倍以上を上回る状況であり、教師も不足したため、より多くの子どもたちがより良い環境で適切な教育が受けられるようにするための支援として本取り組みを行いました。

貧しい子どもたちへの手作りニットの寄付(ベトナム)

三井住友海上のベトナム現地法人であるMSIG Insurance (Vietnam) Company Limitedは、毎年、活動として小学校への手作りニットの寄付を行っています。2014年度は、同プロジェクトに賛同いただいた日本全国各地の皆さまから集められた手作りの編み物作品約4,000点(セーター、マフラー、帽子、ベスト、手袋)をベトナムで最貧困地域と言われている北部のディエン・ビエン省トウア・チュア県の子どもたちに届ける活動を行いました。サンニェ小学校で行われた授与式では、霧雨も降る気温約5度の寒さの中、裸足のサンダル履き、薄手の服装で寒そうだった子どもたちが、編み物を受け取ると、満面の笑みになりました。この取り組みは2009年から行っており、今回で6回目となります。



授与式



ニットを受け取る子どもたち

道路の清掃・美化活動(ハワイ)

あいおいニッセイ同和損保の海外拠点、ハワイ州のDTRIC社では、ハワイ州交通省の公共サービス活動、「Adopt-A-Highway Program(※)」の一環として、道路の清掃・美化活動を、10年以上継続して行っています。隔月で行っているこの活動には、大勢の社員とその家族、友人が参加し、安全で美しい道路を保つだけでなく、ハワイの自然水汚染防止に貢献しています。

(※)1985年に米国テキサス州で始まった道路清掃活動。直訳では「道路を養子に」となり、市民ボランティアや企業が里親となって道路の一部区間を「養子」として引き取り、面倒を見る(清掃・植栽等)活動です。

☑ [DTRIC Insurance Company, Limited ホームページはこちら](#)



道路の清掃・美化活動に参加

自閉症の子どもの支援(香港)

三井住友海上の香港現地法人であるMSIG Insurance (Hong Kong) Limitedは、2008年より協康会(障がい者支援団体)への寄付(2014年度実績:14.9万香港ドル)を通じ、自閉症の若者を支援しています。

協康会は経験者から子育ての方法を学ぶ“教育交流”と“情報交流”の場を提供したり、ボランティアに対し自閉症の若者のサポート方法についての指導育成、自閉症の若者が求人市場に出る前の準備をサポートする“職業前訓練”等の各種プログラムを提供しています。

2014年の職業前訓練では、インターン受入れ企業数が10社(2012年:5社、2013年:7社)と順調に増えています。また、前年に続き3名のインターンが正社員として雇用されました。

☑ [MSIG Insurance \(Hong Kong\) Limited ホームページはこちら](#)

小児がん患者への寄付(ドイツ)

三井住友海上の現地法人であるMSIG Insurance Europe AG(本社 ケルン)では、がんと闘う子どもたちを支援する団体への従業員による寄付を通じて地域社会への貢献活動を行っています。

これは毎年恒例のクリスマスパーティーのイベントの一環として行われています。持ち寄ったクリスマスプレゼントをくじ引き大会の景品とすることで、従業員が楽しみながら競い合ってくじを購入し、その全額が寄付に充てられます。2014年は502ユーロを、がんと闘う子どもたちを支援する団体に寄付しました。

☐ [MSIG Insurance Europe AG ホームページはこちら](#)

グループ共通取り組み

スポーツ、文化、教育における社会貢献

MS&ADインシュアランスグループ各社では、スポーツ・文化・教育の分野において、地域・社会への貢献活動を行っています。

スポーツ支援

女子柔道・女子陸上・トライアスロン

三井住友海上では、女子柔道部、女子陸上競技部、トライアスロン部において、国内外の第一線で活躍する選手を育て、数々のオリンピックを輩出するなど、スポーツ振興に取り組んでいます。女子柔道部では、数々の国際舞台で活躍、各国選手と交流してきた実績を活かし、ミャンマー、ブラジルなどのナショナルチームを合同練習に招くなど、競技の強化・繁栄にも貢献したいと考えています。

また、競技活動のみならず、地域住民を対象としたランニング教室を開催したり、小学生を対象とした柔道教室を通じて若い世代に柔道の楽しさを伝えていく取り組みなど、積極的な社会貢献活動を行っています。

☐ スポーツ支援



中村美里選手 日高侑紀選手 古谷純平選手



ブラジルナショナルチームとの合同練習



ランニング教室(写真アフロスポーツ)

実業団駅伝大会を協賛

あいおいニッセイ同和損保では、スポーツ振興の一環として、また、地域の皆さまとともに歩んでいきたいという思いから、「大阪実業団対抗駅伝競走大会」の特別協賛企業として運営をサポートしています。1948年にスタートしたこの大会は、大阪の街に根ざし、大阪の街とともに歴史を重ねてきた伝統ある駅伝大会です。2015年1月に開催された第68回大会には、4,700名ものランナーが参加しました。

女子サッカー

MS&ADインシュアランスグループでは、スポーツ界の第一線で活躍する選手をサポートし、日本のスポーツ界の強化・繁栄並びに社会貢献の観点から、スポーツの振興に取り組んでいます。

女子サッカー・なでしこリーグ(日本女子サッカーリーグ)加盟のジェフユナイテッド市原・千葉レディースに所属する6名の選手が、グループ各社に在籍し、競技と仕事を両立させながら活躍しています。



ジェフユナイテッド市原・千葉レディース
©JEF UNITED

引退後のスポーツ選手の就職支援(シンガポール)

三井住友海上のシンガポール現地法人では、シンガポール代表選手がアスリートとしてのキャリアに備えられるようさまざまな取り組みを行っています。具体的にはインターンシップの受け入れや実習を通じての技術・知識の取得、競技を尊重した柔軟な職場環境の提供、引退後の具体的な就職支援取組等を行っています。本取り組みは2013年にスタートし、2014年度、柔道のシンガポール代表選手が入社することとなりました。同選手はシンガポールで開催される2015年の東南アジア競技大会に、柔道代表として参加した後、シンガポール現地法人のカスタマーセンターで正社員としてのキャリアもスタートさせます。

障がい者スポーツ支援

(公財)日本障がい者スポーツ協会とオフィシャルパートナー契約を締結

あいおいニッセイ同和損保では、2014年5月より公益財団法人日本障がい者スポーツ協会のオフィシャルパートナーとして、障がい者スポーツを応援しています。

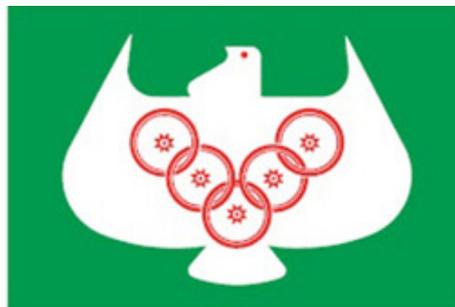
行動指針として掲げる「地域密着」のさらなる実現に向け、大会応援、障がい者スポーツ支援サイト立上げ、地域AD倶楽部(※)「感謝の集い」でのパネル展示などの取組を行っています。取組みの基礎となるのは、「観ること」「感じること」と認識し、障がい者スポーツ大会に多くの社員に会場に足を運ぶことを推奨しています。

(※)情報の提供・企業交流・地域貢献の3つの柱で、地域の皆さまのお役に立つ活動を行っています。具体的には各種セミナーや異業種交流会、環境保全・防災防犯・各種チャリティー企画などを開催するほか、エリアごとにホームページを設置し、サイトやメールニュースにより地域に密着した情報やビジネス情報を提供しています。

▣ [地域AD倶楽部](#)



2014ジャパンパラゴルフ競技大会



あいおいニッセイ同和損保は
障がい者スポーツを応援しています。

車椅子バスケットボール

あいおいニッセイ同和損保では、交通事故などで障がいを負った方々の、自立や社会復帰に役立ちたいという思いから、ハンディを負いながらも自らの可能性に挑戦する選手をサポートするため、一般社団法人日本車椅子バスケットボール連盟のオフィシャルスポンサーとしてその活動を支援しています。また、日本車椅子ツインバスケットボール選手権大会等の各種大会にも協賛しています。



国際大会での活躍
PHOTO by JWBF

視覚障がい者柔道

三井住友海上あいおい生命では、障がいのある方々の社会復帰や生きがい発見を支援し、クオリティ・オブ・ライフの向上に役立つ支援を続けていきたいと考え、公益財団法人日本障がい者スポーツ協会、NPO法人日本視覚障害者柔道連盟、一般社団法人日本パラ陸上競技連盟の活動に協賛し、障がい者スポーツの普及・強化に取り組んでいます。

毎年、全日本視覚障害者柔道大会には、社員がボランティアとして参加しており、また、3名の視覚障がい者柔道選手が当社に在籍し、競技と仕事を両立させながら活躍しています。



全日本視覚障害者柔道大会を支援

障がい者スポーツ選手雇用

三井住友海上あいおい生命と同様に、三井住友海上でも、障がいのある方々の自立支援を目的として、社員としての雇用を推進しています。現在、障がい者陸上選手が在籍し、日常業務を行いながらパラリンピックへの出場を目指して活動しています。

あいおいニッセイ同和損保では、障がい者スポーツ選手の採用を積極的に行っており、2015年6月には取組み開始後、初の入社となるろうサッカー日本代表選手が入社し、業務と競技活動と両立し活躍しています。

障がいのある社員への支援



音声のでる専用のパソコンを使っ
ての業務中の様子

文化振興

コンサートホール紹介

三井住友海上しらかわホール

三井住友海上しらかわホールは、世界最高水準の音響を誇るコンサートホールとして、1994年、名古屋にオープンしました。

世界を代表する一流アーティストから地元のアマチュア音楽家まで幅広く愛され、地域のプレミアム・ホールとして豊かな社会づくりに貢献する場となっています。

「より良い社会のために、音楽ができること」をテーマに、地域を代表する音楽文化施設として積極的な役割を果たしています。

☐ [三井住友海上しらかわホール](#)

あいおいニッセイ同和損保ザ・フェニックスホール

あいおいニッセイ同和損保ではザ・フェニックスホールを芸術・文化支援活動(メセナ)の拠点として位置付け、クラシック音楽を中心に国内外のアーティストによる良質な音楽を自主企画公演として発信し続けています。

また、年間約200の演奏会に利用されるなど、地域の音楽・文化活動の発展にも寄与しています。これからも多くのお客さまに身近に音楽を感じていただき、親しまれるホールを目指すとともに、社会貢献の拠点として芸術、文化を長期的に支援していき、芸術、文化振興に寄与してまいります。

☐ [あいおいニッセイ同和損保ザ・フェニックスホール](#)

(公財)三井住友海上文化財団

公益財団法人三井住友海上文化財団(※)では、地域の文化振興の支援を目的として、音楽・郷土芸能の分野で助成活動を行っています。全国各地の公立文化ホールでの「地域住民のためのコンサート」(クラシックコンサート)を都道府県および市町村と共同で主催しており、2014年度末(設立以降累計、以下同様)で714公演を開催しています。また、「文化の国際交流活動に対する助成」を433件(助成金総額2億7,800万円)実施しています。

☐ [公益財団法人三井住友海上文化財団](#)

(※)1988年設立。2009年12月に公益財団法人へ移行。

「ベルリンフィル12人のチェリストたち」特別協賛

三井住友海上プライマリー生命は、2014年7月にサントリーホールで開催された「ベルリンフィル12人のチェリストたち」の東京公演に特別協賛(主催:日本経済新聞社)しました。

「ベルリンフィル12人のチェリストたち」は世界最高峰のオーケストラであるベルリンフィルハーモニー管弦楽団のチェロセッション全員で構成されるアンサンブルです。1990年に天皇陛下への皇位継承のお祝いとして御前演奏を行ったほか、1996年には阪神淡路大震災チャリティーコンサートを行うなど、日本とドイツの親善大使としても大きな役割を果たしてきました。

1990年以降、2年に一度開催されており、当社の協賛は今回で5回目となりました。また、今回も、ご縁の深い天皇皇后両陛下がご鑑賞されました。



ベルリンフィル12人のチェリストたち

所蔵美術品(椿)を美術館へ出展

あいおいニッセイ同和損保では、所蔵している「椿」を題材にした絵画や美術工芸品を、多くの皆さまにご覧いただくため、全国の美術館や博物館で公開しています。椿は古くから日本人に親しまれてきた花で、前身会社の一つ、大東京火災海上保険の社花でもありました。

日本を代表する作家が描く、椿の美しさをさまざまに表現した作品を、多くの皆さまにご覧いただいています。

2014年度は、「華鶴大塚美術館」(岡山県)の開館20周年記念特別展にて、約70点の所蔵作品を公開いたしました。



尾形乾山「綉絵椿図角皿」

教育支援

ベルマーク運動への参加

あいおいニッセイ同和損保は、2000年4月より金融業界で初めて、協賛会社として「ベルマーク運動」に参加し、自動車保険をはじめ、火災保険・傷害保険など個人分野の商品ブランドである「TOUGH(タフ)」シリーズ商品すべてにベルマークポイントを付帯しています。現在、ベルマーク運動には全国の約28,000のPTAが参加しており、この運動への参加を通じて教育環境の改善等を支援しています。

☐ [ベルマーク運動への参加](#)

早稲田大学寄附講座

あいおいニッセイ同和損保とMS&AD基礎研究所(株)は、早稲田大学において、「新時代の保険事業ーグローバルスタンダードと少子高齢社会を迎えて」をテーマに、2007年より寄附講座を開講しています。

本講座は、急速なグローバル化・高齢化の進展への対応や、お客さま本位の事業展開等、保険事業の大きな変革期に関する講義をメインとして開講し、これからの保険事業のあり方や方向性について考えていく内容となっています。

2014年度は、東南アジアや中東でビジネスとして定着しつつある「医療ツーリズム」、またベビーブーマー(団塊の世代)の隆起により注目を集めている「米国の高齢者向けビジネス」など、新しい海外のビジネス潮流について、海外で活躍する2人の女性専門家を招へいするなど、計15回の講義を行いました。

講座は、これまで培ってきた経験やノウハウ、ネットワークを活用して、大学教員のコーディネートのもと、内容別に当該分野の専門家およびMS&ADインシュアランスグループの役職員が行います。

国際医療福祉大学への奨学金寄付

あいおいニッセイ同和損保では、高齢社会に対応し、介護サービスやシルバー事業における取り組みを強化するため、高齢者介護・リハビリテーションなど医療福祉分野を支える人財を育成する国際医療福祉大学(栃木県大田原市)の学生を対象とした奨学金制度を支援しています。

同大学から推薦された学生に、返還義務のない奨学金を、原則として卒業時まで給付するもので、この制度を活用し、2014年度までに134人が卒業、それぞれの専門分野で活躍されています。

大学での保険講義の開催(中国)

三井住友海上の中国現地法人である三井住友海上火災保険(中国)有限公司の広東支店は、2014年6月に広東工業大学で保険に関する講演を行いました。この活動は広州にある日本領事館と日本商工クラブが共同主催した「日系企業が現地の大学に行く」シリーズの一つで、広東工業大学の日本語学科の1年生から3年生までのおよそ100人が講演に参加しました。講演では、ビデオや動画を使い、保険に関する知識と役割を楽しく紹介し、業界の特徴と当グループについても詳しく説明しました。また、日本語学科は女子学生が多いため、広東支店に長期勤務をしている女性現地スタッフが、日系企業で働く感想と自身の成長歴を語る時間を設けました。後半の質疑応答では、積極的に日本語で質問する学生たちの意欲に会場全体が盛り上がりました。



保険を学ぶ学生への支援(タイ)

三井住友海上タイ支店では毎年、優秀な大学生が損害保険の発展に資する機会を提供するため、バンコク都内の大学生を対象にインターンシップ制度を実施しています。また、保険を専攻する大学生を対象に奨学金の支援も行っており、タイの未来を背負う若者たちへの支援を通じて社会貢献に向けた活動を行っています。

人権の尊重と社員の成長



人権の尊重

MS&ADインシュアランス グループは、国連グローバル・コンパクトへの署名を通じて、世界人権宣言を支持するとともに、ILO中核的労働基準、OECD多国籍企業行動指針を尊重し、企業として人権を尊重した取り組みを進めています。

● 人権への取り組み

社員の成長

MS&ADインシュアランス グループの新中期経営計画「Next Challenge 2017」では、「プロフェッショナルとしてチャレンジする企業文化の浸透と人財の育成」を基本戦略の一つとして位置付け、高い価値観を持って取り組んでいます。

- 社員の雇用
- 人財の育成
- 社員とのコミュニケーション
- ダイバーシティの推進
- ワーク・ライフ・バランスの実現
- 心と体の健康づくり

人権の尊重と社員の成長

人権への取り組み

MS&ADインシュアランスグループは、2004年6月、国連グローバル・コンパクトに署名しました。国連グローバル・コンパクトでは「人権」「労働」「環境」「腐敗防止」に関する10の原則を定め、署名企業に対しその遵守を求めています。

MS&ADインシュアランスグループは、国連グローバル・コンパクトへの署名を通じて、世界人権宣言を支持するとともに、ILO中核的労働基準、OECD多国籍企業行動指針を尊重し、企業として人権を尊重した取り組みを進めています。

● [国連グローバル・コンパクトへの参画](#)

人権尊重の基本方針

MS&ADインシュアランスグループは「グループコンプライアンス基本方針」の中で、人権を尊重することを定めています。

「MS&ADインシュアランスグループコンプライアンス基本方針(抜粋)」

MS&ADインシュアランスグループ(以下「MS&ADグループ」といいます。)は、コンプライアンスをグループ経営上の最重要課題のひとつと位置付け、MS&ADグループのすべての役員・社員が、企業の社会的責任を常に認識し、コンプライアンスを実践する態勢を構築するため、本方針を定めます。

3.コンプライアンスに係る役員・社員の行動基準

(3)人権の尊重および職場環境の確保に関する行動

- ①人権を尊重し、人種、国籍、性別、年齢、職業、地域、信条、障害の有無等による差別やハラスメント行為を行いません。
- ②安全で働きやすい職場環境を確保します。

人権啓発の取り組み

人権啓発体制

三井住友海上では、「人権啓発研修を通じて、当社の企業体質を人権尊重の理念によって貫かれたものとする」とおよび「基本的人権を尊重し、良識ある人権感覚を持って行動する社員を育成すること」を目的に、本社に人権啓発推進本部、各部支店に人権啓発推進委員会を設置しています。人権啓発推進本部では、研修の実施管理や社員の意見・感想等を検証し啓発研修計画を審議するとともに、職場の人権啓発推進委員に対しては人権啓発体制、推進委員としての役割などの意識付けも行い、全社員を対象とした職場研修の運営、解説などを案内し、全職場での研修の質の維持も図っています。

あいおいニッセイ同和損保では、人権と企業の社会的責任についてさらに認識を深め、社内での人権文化の醸成と定着を図り、人権尊重意識の高い社員を創出するために、人事部門担当役員を議長とする「ヒューマンライツ推進会議」を設置しています。推進会議では、社員の啓発研修計画や実施要領等を審議し、研修計画実施状況や人権意識向上に関する検証を行います。また、階層別研修の実施や、ニュース「人権のとびら」を定期発行するなど、社員が幅広く人権課題に触れられる機会を設けています。

人権研修

MS&ADインシュアランスグループでは、2014年度「自尊尊重のコミュニケーションと職場の人権」をテーマに、共通テキストで全社員職場研修を実施し、より働きやすい職場環境の実現に努めています。

三井住友海上では、上記テーマに加え「在日外国人の人権」についても話し合い、社会的課題を身近な問題としてとらえ、人権尊重の理念にもとづいて相互啓発を図りました。また人権週間にちなみ「人権啓発標語」を募集し、学んだことや日常感じている人権について表現・共有することで、豊かな感性を育み「人権尊重」の意識を高めました。その他、新入社員研修をはじめ昇進時研修や管理職研修等の階層別研修のほか、eラーニングによる自己学習の機会も設けるなど、社員の人権感覚の醸成に取り組んでいます。

あいおいニッセイ同和損保は、全社員向け研修を年2回実施しています。グループ統一教材を使用し、インターネットTV視聴による職場研修を実施しました。多くの職場から「ハラスメント防止のためにはお互いの個を尊重し、個々にあった指導、対話が大切であると気付いた」「誰でも加害者になりうることから、相手の気持ちに気を配る重要性を痛感」等の感想が寄せられました。加えて、eラーニングによる全社員研修も実施しています。同時に「人権標語」を募集し、社内の人権意識の醸成に寄与できました。全部店長・新任ライン長・新入社員などの階層別研修も引き続き実施し、人権を尊重し働きやすい職場づくりを目指しています。

相談窓口

社員からの通報制度

MS&ADインシュアランスグループでは、違法・不正・反倫理的行為があった場合に、その事実を会社として速やかに認識し、必要な対策を講じることにより、違法行為等の放置、拡大を防止するために、社員が直接通報することができる通報制度を設けており、それにより、グループの倫理・法令遵守を推進しています。

具体的には、次のような事項が対象となります。

- コンプライアンスに関する事項
- セクシュアル・ハラスメント、パワー・ハラスメント、その他のハラスメントによる社員の精神、肉体、健康などに関する事項
- 労働時間、時間外労働等の職場環境に関する事項

なお、社外の法律事務所にも受付窓口を設け、通報者が利用しやすいよう配慮しているほか、通報者の秘密保持や情報の取り扱いに十分に注意し、通報者が不利益な取り扱いを受けることのないよう、通報者の保護を図っています。

セクハラ・パワハラ相談窓口

三井住友海上では、社員相談室がセクシュアル・ハラスメント、パワー・ハラスメントの相談・対応窓口となり、被害を受けた社員が安心して相談できるように対応しています。さらにハラスメント専用相談電話（ハラスメント・ホットライン）を設置し、より相談しやすい環境を整えました。また、迅速な調査による事実確認にもとづき、必要と認められた場合には是正や処分等を実施しています。予防についても力を入れており、研修やeラーニング等でハラスメント防止の教育を行っています。

あいおいニッセイ同和損保では、セクシュアル・ハラスメント、パワー・ハラスメントの被害を受けた社員が安心して相談できるよう人事部内に専用相談窓口を設置し、外部機関にも相談窓口を設置するなど相談しやすい環境を整えています。相談案件については迅速に事実確認を行い、必要と認められた場合は社内処分等厳しい対応を実施しています。予防については、相談窓口を明記したポスター（パワハラ/セクハラ別）の職場内への掲示、インターネットTV視聴による職場研修（年1回）・eラーニングによる研修（年1回）、人権に関連するニュース発行等により、社員の人権意識向上に取り組んでいます。

人権の尊重と社員の成長

社員の雇用

MS&ADインシュアランスグループでは、透明かつ公正な人物本位の採用を行っています。

従業員数

2014年度 従業員数（単位：人、2015年3月31日現在）

三井住友海上	14,859
あいおいニッセイ同和損保	12,973
三井ダイレクト損保	572
三井住友海上あいおい生命	2,544
三井住友海上プライマリー生命	363
MS&ADホールディングス	309
海外保険子会社、その他	6,738
合計	38,358

[詳細はこちら](#)

新卒採用

三井住友海上では、「向き合うから強くなる。Tough Spirits, Big Heart」をコンセプトに、オープンかつ公平・公正な採用を基本方針とし、人物本位の選考を行います。国際的な視野を持ち、自らの発想力・行動力を持って、新しい時代を切り拓ける人財^(※)の採用を目指しています。

あいおいニッセイ同和損保では、「お客さま満足度No.1損保」の実現へ向けて、「ともに、前を向く」をコンセプトに、採用活動に取り組んでいます。国籍や性別を問わず、「多種多様な光る個性を持つ人財^(※)の採用」を目指しています。

(※)MS&ADインシュアランスグループでは、一人ひとりを大切にするという想いをこめて、「人材」ではなく「人財」と表記しています。

インターンシップ

三井住友海上では、産学連携による人財育成の観点から、「MSIインターンシップ」を実施しています。損害保険の社会的意義や、営業部門、損害サポート部門の業務内容を体感する充実したプログラムとなっており、2014年度は全国で2,000名を超える学生が参加しました。グループワーク型、現場受入型等、最大15日間の中長期型インターンシップを通じ、学生の成長に貢献しています。

あいおいニッセイ同和損保では、営業部門の課長・支社長に密着しながら仕事を体験する、全5日間のインターンシップ「BOSSのカバン持ち」を実施しています。このインターンシップでは、職場体験を通じて、損害保険の意義・仕事の魅力を深く知ってもらうことを目的としています。2014年度は、全国で165名の学生が参加しました。



インターンシップの様子

「日経キャリア・チャレンジ・プログラム」への参加

2014年、日本経済新聞社主催の「日経キャリア・チャレンジ・プログラム」に協賛しました。これは、大学生の就業観を高めることを目的としており、企業からの課題に対して、学生がチームを組んで課題に取り組む2か月間のプログラムです。当グループが学生に設定した課題は「これからの保険プラットフォームの創造に挑戦せよ」。グループ国内保険会社各社からアドバイザーを選出し、課題解決のために必要な情報の提供や、アドバイスを行い、参加学生の成長を促しました。



「優秀賞受賞チーム」とともに

高齢者の雇用

MS&ADインシュアランスグループでは、経験やスキルを活かし能力を発揮してもらう制度として、定年退職者の再雇用制度を設けています。職種や勤務日数・勤務時間の異なる勤務パターンを設け、多様な働き方を選択できるように工夫しています。

2015年3月末時点の定年者再雇用者数(新規雇用、継続雇用の合計)は、三井住友海上466名、あいおいニッセイ同和損保324名です。

障がい者の雇用

雇用の場の拡大と定着に向けて、採用活動を継続推進するとともに、障がい者が働きやすい職場環境づくりと職務開発に取り組んでいます。

2014年度末においては、グループ国内保険会社合算で法定雇用率(2.00%)を充足しています。

● [障がいのある社員への支援はこちら](#)

人権の尊重と社員の成長

人財の育成

社員一人ひとりがプロフェッショナリズムを高め、現状に満足せずに革新を追求し、組織としての総合力を最大化できるよう人財^(※)育成に取り組んでいます。

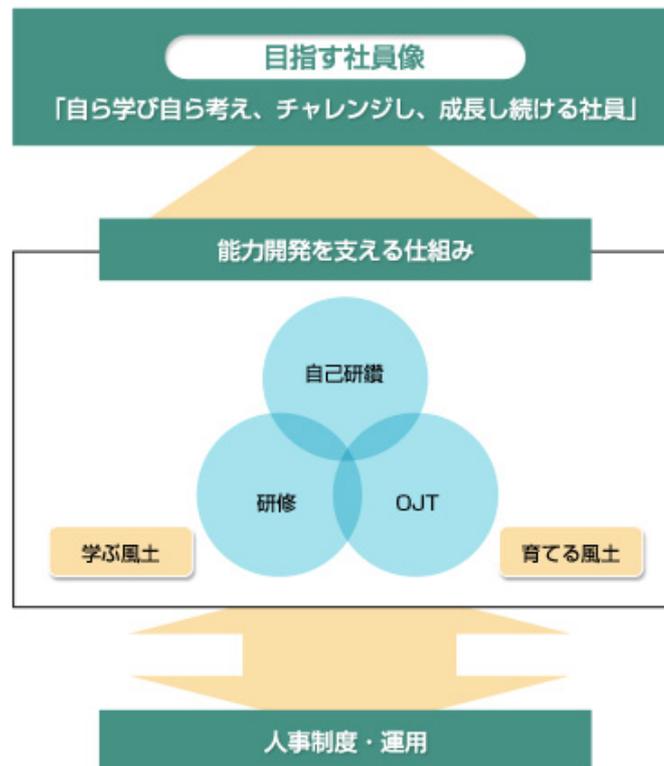
(※)MS&ADインシュアランスグループでは、一人ひとりを大切にするという想いをこめて、「人材」ではなく「人財」と表記しています。

目指す社員像

MS&ADインシュアランスグループの目指す社員像を「自ら学び自ら考え、チャレンジし、成長し続ける社員」と定め、グループ国内保険会社では、社員が誇りと働きがいを持って、プロフェッショナルとして働くために、「研修」「OJT^(※)」「自己研鑽」などの施策を通じた教育・支援を行っています。

(※)On the Job Training(職場内教育)

人財育成体系の概念イメージ



教育・研修

グループ国内保険会社では、各種研修や社外通信講座などの自己啓発の機会を提供し、社員一人ひとりの主体的な学びと成長を支援しています。なお、グループ一体の取り組みとして2014年度から『MS&ADオープンカレッジ^(※1)』や、『MS&ADオンラインビジネススクール^(※2)』などの学習機会をグループ全社員に対して提供しています。

また、新入社員に対しては、スムーズに職場に溶け込み、職場経験を活かしながら、必要な知識やスキルを習得するための「OJT体制」を整えています。2015年度は、グループ国内保険会社をはじめとする計8社の新入社員合同の1日集合研修を行い、グループのミッション・ビジョン・バリューの理解を深めるなどグループ社員としての一体感の醸成に向けた取り組みを行いました。

(※1) 課題解決力などのビジネススキルを習得する集合研修

(※2) モバイルデバイスを使ってMBA知識等を学ぶ学習ツール



グループ8社での新入社員合同集合研修

チャレンジを支援

トレーニー制度

グループ国内保険会社では、社員が経験したことのない業務や、興味のある職場を短期間体験する「トレーニー制度」を実施しています。本制度により社員は、他部門やほかの会社の業務を体験することができます。

三井住友海上ではトレーニー実施の風土が醸成されたため、2013年度からは本社部門等での実習を除いて、各職場での自主的な運営に変更しています。

あいおいニッセイ同和損保では、2012年度から営業・損害サービス・業務部門と本社部門およびグループ各社へのトレーニーを導入し、グループ一体感のさらなる醸成、コミュニケーション強化につなげています。

2014年度トレーニー制度 参加者数

	グループ会社間	社内
三井住友海上	16	150 ^(※)
あいおいニッセイ同和損保	24	115 ^(※)
三井ダイレクト損保	6	0
三井住友海上あいおい生命	5	43
三井住友海上プライマリー生命	18	20

(※) 本社部門等での実習者数

社内公募制度

チャレンジ意欲が強く、現在の職場において一定の成果を出している社員のキャリアアップをサポートするため、三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保、三井住友海上あいおい生命では社内公募制度を導入しています。

中でも、「ポストチャレンジ制度」は、自らのキャリア形成を考える社員がその内容や希望を会社に伝え、その実現に向けチャレンジすることができる公募制度であり、本制度を通じて、社員の自律的キャリア形成を実現しています。

目標にチャレンジ

グループ国内保険会社では、社員一人ひとりが新たな業務領域にチャレンジし、働きがいや成長を実現するための仕組みとして目標管理制度を導入しています。

本人と上司が年数回の面接対話を実施し、社員自身や所属組織の目標・課題・成果を共有することで、人事考課に対する社員の納得性・公平性を高めるとともに、社員の育成につなげています。

また、上司との日常のコミュニケーションのほか、面接対話を通じて、社員が新たな領域や高い役割を担うことを目指し、社員がモチベーションを高く持ち、働きがいを感じることをできるよう支援しています。

役割変革の取り組み

三井住友海上では、社員の働きがいの向上および生産性の向上のために、さらなる役割変革の取り組みを推進しています。2014年度から取り組んでいる「Be プロフェッショナル for all(略称:Beプロ)」では、人財育成のキーワードを「学ぶ責任」「育てる責任」と表現し、全社員がこれを強く意識しながら、さらなる役割変革に取り組んでいます。また、2015年度からは、創意工夫によって時間を創出する意識(「JSマインド」と表現)を高めながら、現状に満足することなく、さらなる可能性を追求し「自分を、職場を、変えていく」という強い気概(「変えていく責任」と表現)を持って業務を遂行することを掲げています。

あいおいニッセイ同和損保では、業務変革とワークスタイルの変革を両立し、時間生産性向上を実現するため、社員一人ひとりが持てる能力を十分に発揮し、一段階上の役割を担うことにチャレンジする「役割革新」を進めています。

「KAIKA Awards 2014」KAIKA賞を受賞

三井住友海上は、一般社団法人日本能率協会が主催する第1回「KAIKA賞」を受賞しました。

「社員の働きがい・成長」と「組織の競争力向上」の実現に向けた「役割イノベーション」から「Be プロフェッショナル for all」に至る全社の取り組みが評価されたものです。



表彰式の様子

次世代リーダーの育成

グループ国内保険会社では、管理職を対象とした研修を実施し、人財育成全体を支える「マネジメント力」「職場のコミュニケーション力」の強化に取り組んでいます。

また三井住友海上およびあいおいニッセイ同和損保では、経営感覚・グローバル感覚を備えた次世代リーダーを育成することを目的に、経営知識を学び具体的な経営提言を策定する研修(MS経営スクール・AD経営スクール)を実施しています。

グローバル人財の育成

三井住友海上では、豊かな国際感覚と専門性を備えた各分野のスペシャリストを育成するため、海外現地法人などで原則1年間海外における業務、ビジネススキル、語学などを学ぶ研修制度「MSビジネスユニバーシティ」を実施し、2015年度は33名を派遣しています。また、グローバル人財の裾野拡大として、グローバル人財に求められるマインドやスキルを理解するための「グローバル人財入門講座」を実施しています。

あいおいニッセイ同和損保では、国内外を問わずさまざまな分野においてグローバルな事業展開を支えることができる人財の育成を目的として、海外現地法人で1年間業務を体験する「海外現法派遣制度」や、JICAボランティアに従事する「JICA研修」、また一橋大学大学院への「MBA派遣制度(HMBA・ICSMB)」を実施しています。

グローバルトレーニー制度

三井住友海上では、本社の社員が海外拠点の業務を体験したり、海外拠点の現地雇用社員が本社の業務を体験したりする「グローバルトレーニー制度」を実施しています。グローバル人財の拡大や本社部門の国際化、または国内外の相互交流・相互理解につながっています。

2014年度は、国内社員26名、海外拠点の現地雇用社員46名(2010年度以降累計:国内社員76名、海外拠点雇用社員160名)がグローバルトレーニー制度を利用しています。



海外雇用社員の日本でのプログラムの様子

グローバルトレーニー制度 参加者数

	2010年度	2011年度	2012年度	2013年度	2014年度	合計
国内社員	12	11	11	16	26	76
海外拠点雇用社員	14	25	32	43	46	160

海外拠点からの本社出向制度

三井住友海上では、本社の国際業務部および東アジア・インド本部を中心とした各部署で海外拠点の現地雇用社員を出向という形態で受け入れています。2011年度には制度を拡大し、常時8名前後の社員が6ヵ月から3年の期間で在籍し活躍しています。この制度を利用し、2014年度までに45名の海外拠点社員が日本での業務を行っています。

所属部署では出向者の活躍により業務品質・効率が向上し、また出向者が活躍できる環境を整備する過程においてグローバル化が進展しました。

出向者本人にとっては、本社の機能や考え方、MS&ADインシュアランスグループの経営理念(ミッション)・経営ビジョン・行動指針(バリュー)を実務を通して理解する貴重な機会となっています。

また普段海外と接点の少ないほかの部署ともセミナーの開催等を通じて積極的に交流を行っており、相互理解に貢献しています。

本社への出向制度参加者数

	2011年度	2012年度	2013年度	2014年度	合計
海外拠点雇用社員	8	14	11	12	45

グローバルコンプライアンス担当者会議

三井住友海上では、海外拠点でコンプライアンスの推進を担うコンプライアンス・コントローラーに対し、「第6回海外コンプライアンス・コントローラー研修」を実施しました。2013年度は、22の国・地域から43名が参加し、本社各部署からの講演のほか、外部講師による不正事件の発生防止策に関する講演や、代表海外拠点によるコンプライアンス推進取組事例および、不祥事件の再発防止取組に関する報告が行われました。この2日間の研修を通じ、各国の取組状況について情報共有し、コンプライアンス推進の重要性を再認識しました。



世界各地からの参加者

人権の尊重と社員の成長

社員とのコミュニケーション

社員満足度

MS&ADインシュアランスグループでは、毎年グループ内の全社員を対象に社員の意識調査を実施しています。「グループの経営理念(ミッション)・経営ビジョン・行動指針(バリュー)の浸透」や「グループとしての一体感」、「いきいきと働ける環境」といった観点で設問を設定し、グループ社員の意識について定点観測しています。グループの経営理念(ミッション)・経営ビジョン・行動指針(バリュー)の浸透とともに、グループの一体感が醸成されているか、社員の働きがいや成長の実感につながっているか、など確認しています。

■CSR取り組みのKPI「社員満足度」

指標		2013年度	2014年度	
		実績	目標	実績
⑩ 社員満足度 (アンケート結果) 「誇り、働きがい」	社員が誇りや働きがいを持って働いていると感じている度合い (6ポイント満点での全社員平均)	4.3ポイント	前年度と同等以上	4.3ポイント
⑪ 社員満足度 (アンケート結果) 「いきいきと働く」	社員が性別・年齢等に関係なく、いきいきと働くことができると感じている度合い (6ポイント満点での全社員平均)	4.0ポイント	前年度と同等以上	4.0ポイント

● CSR取り組みのKPI

社員の声を業務の改善に活かす

グループ各社では、社員の声を品質向上に活かすため、社員が改善提案などを投稿できる掲示板を社内システム上に設置し、本社各部署が検討し、検討結果をフィードバックする仕組みを運営しています。

● 「社員の声を聞く仕組み」

役員とのコミュニケーション

三井住友海上では、社員の声を経営に活かすため、本社部門の担当役員が全国の拠点を訪問し、社員と意見交換を行う「経営ミーティング」を毎年継続して開催しています。2014年度は全国の拠点で22回開催し、社員の声を経営に活かす取り組みを継続しています。

あいおいニッセイ同和損保では、「現場の声を大切に」の考えから、経営トップ層と社員の対話を継続して実施しています。主に若手社員や実務担当者と対話し、その声を経営に活かしています。

三井住友海上あいおい生命では、役員が社員と意見交換を行うミーティングを開催し、社員の声を経営に活かす取り組みを行っています。

三井住友海上プライマリー生命は、全役員と管理職が経営課題等を共有する「プライマリー・リーダー会議」を年2回開催しているほか、社長と社員の直接の対話を通じて、各部の状況や重要課題を共有する「職場ミーティング」を定期的実施するなど、経営と社員のコミュニケーション施策を積極的に展開しています。

チームワーク向上支援活動(シンガポール)

三井住友海上のシンガポール現地法人では、従業員満足度の向上を目的としたアンケートを、定期的実施しており、そこで取り上げられた従業員の意見をもとに、会社としてのチームワーク向上支援施策を行っています。会社から従業員一人当たり年間150シンガポールドル(13,500円相当)を各部署に支給し、自由にチームワーク向上のためのイベントを企画・実行する、という取り組みです。現在までに、各部署で企画されたイベントに延べ510名の従業員が参加し、Treetop Walk(自然の中での探索)、ボーリング、アイスクリーム作り、宝探しイベント等を通じチームワーク向上に取り組んでいます。

人権の尊重と社員の成長

ダイバーシティの推進

グローバルな環境変化に対応するグループ経営を進めるためには、多様な価値観を持つ社員一人ひとりの力を結集することが重要となります。MS&ADインシュアランスグループは、仕事を通じて成長し、能力を発揮できる機会を意欲あるすべての社員に対して提供していくことが、企業競争力の向上につながると考えています。

女性活躍推進

MS&ADインシュアランスグループは、女性社員が自分の強み・特性を活かしながら、さらに活躍できる「仕事の場、役割」にチャレンジすることが、「社員の成長」また「会社の成長」のために重要であると考えています。

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保、三井住友海上あいおい生命は専門チームを設け、女性社員のキャリア形成やワーク・ライフ・バランスのための支援、それを支える職場風土の醸成に取り組んでいます。

2011年7月、MS&ADインシュアランスグループは「女性活躍推進」に関する共同宣言を決定しました。

【共同宣言】

私たちは「Next Challenge 2017」の実現に向けて、自らに限界を作らず、新たな成長を目指し、積極的にチャレンジします。

①キャリア形成支援のため

知識を高め、視野を広げる機会を提供します。

②仕事と生活の両立支援のため

働き続ける意欲のある社員への支援策を実行します。

③風土醸成のため

女性がチャレンジしやすい職場環境づくりを推進します。

この共同宣言を基盤として、グループ国内保険会社の専門チームが共同で行動目標を掲げ、取り組みを進めてきました。その結果、グループ保険会社5社全体で、女性管理職は377名、管理職に占める女性比率は約4.6%となりました（昨年度3.5%）。

また、あいおいニッセイ同和損保では、2015年4月に初めての女性執行役員が誕生しました。

MS&ADインシュアランスグループは、2015年度も引き続き女性の活躍を推進していきます。

次世代女性リーダーのための研修

2013年度に引き続き、2014年度も、グループ国内保険会社の次世代を担うリーダー候補の女性社員約100名を集めた「女性セミナー」を開催し、女性の役割拡大に関する理解を深め、失敗を恐れずチャレンジし続ける女性たちのキャリアアップを支援しました。

三井住友海上は管理職候補社員を対象に、マネジメント力などのリーダーとして求められるビジネス知識・スキルの習得を目的に「MSI女性リーダースクール」を実施し、管理職を展望できる女性社員層を拡大しています。あいおいニッセイ同和損保では管理職候補者に対して、「女性マネジメントセミナー」を実施し、管理職に必要なスキルを習得し、今後のキャリアアップにつなげるなど、次世代の女性リーダーを養成しています。

女性管理職者数と管理職に占める女性割合

女性管理職者数と管理職^(※)に占める女性の割合
(各翌年度4月1日現在、カッコ内は人数)

	2012年度	2013年度	2014年度
三井住友海上	2.1%(90)	2.9%(120)	4.0%(163)
あいおいニッセイ同和損保	3.9%(141)	4.4%(159)	5.3%(191)
三井ダイレクト損保	1.8%(1)	1.8%(1)	1.7%(1)
三井住友海上あいおい生命	1.2%(3)	2.1%(6)	3.4%(10)
三井住友海上プライマリー生命	6.4%(10)	6.7%(10)	7.4%(12)

(※)対象:「課長職」以上

多様な働き方を支援する

勤務地変更制度

三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保では、地域社員／地域型社員^(※)が配偶者の転居転勤や結婚、親の介護などにより、現在の勤務先に通勤できない地域へ転居しなければならない事情が発生した場合、退職せずに転居先で引き続き勤務できる勤務地変更制度を設けています。

この制度は、仕事と生活の両立を支援すると同時に、優秀な人材の流出を防ぐことにもつながっています。

(※)転居を伴う転勤のない社員(あいおいニッセイ同和損保はMI社員・契約社員も含む)

再雇用制度(自己都合退職者の再雇用)

三井住友海上には、地域社員等が結婚や出産、介護などのライフイベントを理由に退職した場合に、再雇用する人事制度がありますが、その「復職要件」を2008年度より大幅に拡充しています。再雇用する際の年齢条件制限の引き上げや、離職期間の判定に際しての柔軟運営など、再雇用の門戸を広げることにより、子育てを終えたOGなど就労意欲の高い層を積極的に受け入れる体制を整備しています。さらに、同業他社OGも本規定を準用することにより、経験者として優遇する採用活動も行っています。

あいおいニッセイ同和損保では、社員が働き続ける過程で迎えるライフイベント(出産・育児・介護・配偶者の転勤など^(※))により退職した社員を就業可能となった段階で再雇用する「退職者再雇用制度」を導入しています。この制度により、知識・スキルを持つ社員の能力を再び活かすことができます。

(※)一部の事由は地域型社員のみ対象

ダイバーシティ経営企業100選

2013年度のあいおいニッセイ同和損保に続き、三井住友海上もダイバーシティ推進・女性活躍推進の取り組みが評価され、経済産業省が実施する2014年度の「ダイバーシティ経営企業100選」表彰企業に選ばれました。



世界規模の人財活用

世界43カ国・地域にネットワークを持ち、約8,000人の海外スタッフが海外子会社・関連会社^(※)で活躍しています。世界各地と日本の間で社員が相互交流し、切磋琢磨する仕組みを整備し、さまざまな背景や個性、発想を持った社員に能力を最大限発揮してもらうことで、ダイナミックに変化する市場への対応力、競争力を備えることができると考え、国境を越えた人財の活用に取り組んでいます。

(※)対象: 連結子会社と持分法適用関連会社

● [グローバル人財の育成はこちら](#)

障がい者雇用

障がい者の雇用の場の拡大と定着に向けて、採用活動を継続推進するとともに、障がい者が働きやすい職場環境づくりと職務開発に取り組んでいます。

2014年度末においては、グループ国内保険会社合算で法定雇用率(2.00%)を充足しています。障がい者雇用率の詳細はこちらをご覧ください。

● [詳細はこちら](#)

障がいのある社員への支援

三井住友海上では、障がい者雇用に積極的に取り組むとともに、「チームWITH^(※)」と名付けた障がい者職場定着推進チームを設置し、障がいのある社員への教育支援および職場体制づくりを行っています。

「チームWITH」では、本人からの相談対応や面談のほか、本人および上司へのアンケート実施、職場環境を整えるためのマニュアル提供などを行っています。また毎年1回、聴覚に障がいのある社員を対象に研修を行い、業務上必要となるスキルのレベルアップや社員同士の交流を図っています。

(※)WILLINGLY & THOUGHTFULLY『喜んで進んで そして 思慮深く思いやりのある』

あいおいニッセイ同和損保では、さらなる雇用拡大に向け、精神障がい者を含めた採用にも力を入れて取り組んでいます。また、2014年度からは、障がい者スポーツ選手を積極的に採用しており、競技活動費用の支援に加え、大会への参加や強化練習時には一定範囲内で就労を免除するとともに、特筆すべき活躍には褒賞金を支給するなど、選手としての活動を支援し、引退した後も継続して雇用することを基本としています。

さらに、障がい者への理解を深めるために、日本障がい者スポーツ協会とオフィシャルパートナー契約を締結して、障がい者スポーツの支援活動を行っています。

高齢者の再雇用

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保では、これまでの経験やスキルを活かすとともに、能力を発揮してもらう制度として、定年退職者の再雇用制度を設けています。本制度は、これまでの経験やスキルを活かし、その能力を発揮してもらう制度です。業務上の必要性および本人の勤務内容等により更新できるとし、最長65歳まで雇用します。この制度では、職種や勤務日数・勤務時間の異なる勤務パターンを設け、多様な働き方を選択できるように工夫しています。

2015年4月時点の定年後再雇用者数(新規雇用、継続雇用の合計)は、三井住友海上485名、あいおいニッセイ同和損保385名です。

● [詳細はこちら](#)

人権の尊重と社員の成長

ワーク・ライフ・バランスの実現

社員が仕事と生活を両立させながら、働きがい・成長を実感し、いきいきと働くことのできる環境整備・支援施策の拡充を進めています。

働きやすい職場をつくる

次世代育成支援企業としての取り組み

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保、三井住友海上あいおい生命は、仕事と子育ての両立を支援する次世代育成支援企業として、育児を支援する各種制度を用意しています。

「均等・両立推進企業表彰」厚生労働大臣優良賞受賞

三井住友海上は厚生労働省が主催する平成26年度「均等・両立推進企業表彰」において、女性の能力を発揮させるための積極的な取り組みや、仕事と育児・介護との両立を支援する取り組みを評価され、「ファミリー・フレンドリー企業部門 厚生労働大臣優良賞」を受賞しました。各種支援制度等をわかりやすく紹介する「ワーク・ライフ・バランスハンドブック」を作成し、制度の活用や職場での理解促進に取り組んでいます。



「均等・両立推進企業表彰」表彰式の様子

子育て支援

働きながら子育てできる環境づくり

三井住友海上では、育児休業予定の社員向けに、復帰後の活躍を見据えた準備を目的としたセミナーを開催しているほか、育児休業中に自宅でeラーニングを利用できる環境を整え、職場復帰後の活躍を支援しています。また、育児休業終了予定月の6か月前、3か月前に提携業者の育児専用オペレーターからお電話し、保活状況の確認や、保育園情報等を提供することで社員の保活^(※)を支援しています。

あいおいニッセイ同和損保では、育児休業を取得する社員の不安を解消し、円滑な復職ができるよう、「復職支援プログラム」を用意しています。ガイドブック(カンガルーブック)を提供するとともに、復職前に子ども連れで参加可能なセミナー(カンガルーミーティング)を開催しています。セミナーに参加できない社員のためには、DVDを貸し出しています。さらに、仕事と育児の両立をしている先輩社員の体験談をまとめた「ADIワーキングマザー体験レポート」を作成し配付しています。2013年4月より、あいおいニッセイ同和損保の企業内託児施設を、三井住友海上・三井住友海上あいおい生命・三井ダイレクト損保の社員が利用できるよう、対象者を拡大しました。

(※) 子どもを保育所に入れるために保護者が行う活動のこと

育児休業中の代替社員の配属／短時間勤務制度

三井住友海上では、出産を控えた女性社員が育児休業を取りやすくするため、産前休暇3か月前から代替する社員を配属し、十分な引き継ぎをするようにしています。さらに、短時間勤務制度では、勤務時間を6つのパターンから選ぶことができ、フレックスタイム勤務、シフト勤務などの選択も可能です。

あいおいニッセイ同和損保では、短時間勤務制度を法定より手厚く整備し、子どもが小学校3年生まで利用することができます。さらに、今年度から有給の時間単位での取得や育児を理由としたシフト勤務制度を導入し、仕事と家庭をさらに両立しやすい環境を作りました。

三井住友海上あいおい生命では、産前休暇前から代替要員を配置する運営をしています。また、短時間勤務制度においては、30分単位での設定が可能であり、加えて、フレックスタイム勤務、シフト勤務なども併用できます。

三井ダイレクト損保、三井住友海上プライマリー生命でも「育児休業のための代替社員配属」の運営をしています。

パパ活休暇／パパ準備休暇

三井住友海上では出産休暇を取得していない社員(男性社員)について育児休業の開始から5日間を有給としています。この5日間を「パパ活休暇」として対象者に取得を呼びかけるメールを発信し、男性社員の育児参加を支援しています。

あいおいニッセイ同和損保では、仕事と生活の両立を大事にし、積極的に子育てと向き合う社員を応援するために、配偶者出産準備休暇「パパ準備休暇」を導入しています。これは、配偶者の出産予定日前日までの1週間のうち、1日を有給にて取得できるもので、子どもの誕生前から父親として家族をサポートする男性社員のための休暇制度です。

三井住友海上あいおい生命では積極的に育児参加する男性社員を応援するため、男性育児支援休暇「イクメン休暇」を導入しています。これは、配偶者の出産にあたり、出産日の前後に通算3日の有給休暇を取得できるもので、出産後6か月まで取得可能です。

介護支援

介護休暇、介護休業

社員が、家族の介護をしながら、仕事を続けることができるよう支援する制度を設けています。

三井住友海上、三井住友海上あいおい生命では、「介護休暇」および「介護休業」を導入しています。「介護休暇」は、要介護状態にある家族の通院の付き添い等の世話をを行うために、毎年度5日間(要介護状態の家族が1人の場合)の休暇を取得できる制度です。「介護休業」は、在職のまま介護に専念するために、最大で通算365日を限度に休業できる制度であり、介護終了後に引き続き勤務する意欲のある社員を応援しています。

三井住友海上は2015年4月より、仕事と親の介護の両立支援を行うNPO法人「海を越えるケアの手」の介護支援サービスを導入し、介護を担う社員を支援しています。

あいおいニッセイ同和損保では、有給の時間単位での取得、介護を理由としたシフト勤務・勤務時間の短縮が可能です。また、介護休暇制度や1年を限度とする介護休業制度を導入しています。さらに、介護を理由として退職した社員の再雇用制度も導入しています。

主な子育て支援、介護支援制度の利用実績

2014年度 子育て支援・介護支援制度利用実績（単位：人）

	育児休業	育児・介護 短時間 勤務制度等	介護休業
三井住友海上	315	192	2
あいおいニッセイ同和損保	234	345	9
三井住友海上あいおい生命	25	16	2

働き方の変革

三井住友海上では、働きがいや成長を実感するためには、限られた時間で生産性高く働くとともに、創出した時間を心身の健康確保や自己研鑽等に有効活用し、オフ時間の充実を図ることが重要と考えています。そのため、「ノー残業デー」や「ゆとり創造強化月間」を設定して早帰りや休暇取得を推進し、各職場ではゆとり創造を目的としたミーティングを年2回開催しています。

あいおいニッセイ同和損保では、全社で週2回の早帰りを推進することにより、メリハリある業務遂行を推進するとともに、休暇取得を促進することで、生産性の向上とコミュニケーションの強化を図っています。こうした働き方を人事制度面でも下支えするため、新たに年次有給休暇の計画的付与制度を導入するとともに、より時間生産性を重視した働き方を目指す「企画業務型裁量労働制」を導入しました。

ファミリーデーの実施(家族の職場参観日)

三井住友海上では、社員の家族を職場に招待し、社員を支えてくれる家族に会社や職場についての理解を深めてもらうとともに、職場メンバーとの交流を図るため、ファミリーデーを開催しています。職場コミュニケーションが高まり、明るく活気のある職場環境づくりにもつながっています。

あいおいニッセイ同和損保では、本社在籍社員の家族を対象としたファミリーデーを本社にて開催しました。参加者は各職場を訪問し、家族がどのような所で、どのような人と働いているのかを見学しました。また、社長との名刺交換も行いました。



人権の尊重と社員の成長

心と体の健康づくり

社員が健康であることは、社員自身のQOL(Quality of Life:生活の質)を高めるだけでなく、MS&ADインシュアランスグループの経営理念を実行する上でも不可欠です。MS&ADインシュアランスグループでは、従来から社員の健康保持増進に注力してきましたが、健康経営の視点を一層重視し、社員一人ひとりが心身ともに健康でいきいきと働くことがグループの持続的成長と企業価値向上にもつながると考え、健康管理を実施しています。

有給休暇の取得

三井住友海上では、休暇を取得してオフ時間を確保することは、社員の心身の健康確保や能力開発を促し、ひいては業務効率アップ・生産性向上につながると考えています。特に、特別休暇は、年度初めに取得計画を立て、職場のメンバー全員が計画的にバランス良く取得できるように工夫しています。主な休暇は、定例休暇(前年の繰越あり)、特別休暇(夏期休暇・フレッシュアップ休暇・アニバーサリー休暇など)です。夏期休暇は、7～8月中に連続5日間取得することができます。

あいおいニッセイ同和損保では、休暇の取得は心身のリフレッシュにとどまらず、生産性のさらなる向上並びにお互いに助け合う企業風土の醸成にもつながると考えています。そのため、2015年度より、休暇取得をより促進するため、年次有給休暇の「計画的付与制度」や時間単位の年休制度を導入しました。休暇制度としては、そのほか、長期療養時のための傷病特別休暇や長期勤続休暇・結婚休暇等の特別休暇があります。

2014年度 有給休暇取得日数^(※1)(単位:日)

社名	項目	平均取得日数
三井住友海上	繰越・定例休暇計	4.9
	特別休暇 ^(※2)	10.1
あいおいニッセイ同和損保	繰越・定例休暇計	7.4
	特別休暇 ^(※3)	8.4

(※1)対象範囲:各社の全社員

(※2)夏期休暇・フレッシュアップ休暇・アニバーサリー休暇などの合計

(※3)夏期休暇・連続特別休暇等の合計(なお、2015年度より夏期休暇・連続休暇は、年次有給休暇に繰入しています)

社員の健康管理

健康診断の実施

MS&ADインシュアランスグループでは、グループ統一の健康診断制度および運営として、MS&ADホールディングスによる健康診断の手配および結果判定を行っています。これにより、グループ社員がどこに勤務していても均質な健康診断・結果判定を受けることができます。

健康診断の制度

健康診断の種類	対象年齢	特徴
一般健診 (法定外項目を含む)	35歳未満	<ul style="list-style-type: none"> グループ統一の年齢による疾病リスクを加味した健診項目 グループ統一の判定基準
総合健診 (人間ドックと同等)	35歳以上	

健康診断結果により事後措置が必要な社員には、担当する各社の健康管理部門にて産業医や産業看護職による保健指導や受診勧奨等のフォローアップを実施しています。

また、パソコン操作時間が一定時間を越えた社員に対しては、産業医による面接指導を実施しています。

社員の健康維持のために(シンガポール)

三井住友海上のシンガポール現地法人であるMSIG Insurance (Singapore) Pte. Ltd.では、スタッフの健康増進を図り、健全なワーク・ライフ・バランスを維持するため、以下の取り組みを行っています。

- 1) 健康的な食生活を意識する目的で、健康食品を全員に隔月で配布
- 2) 健康なライフスタイル実現に向けて、エクササイズ・クラスを開催
- 3) 昼食時間に健康食や調理等に関するワークショップを開催
- 4) 多人種文化を理解し、祝うためにさまざまな文化的催しの都度、祝祭の料理を全員に提供

☐ MSIG Insurance (Singapore) Pte. Ltd.

社員のメンタルヘルス

MS&ADインシュアランスグループでは、メンタルヘルスカートを支援する活動として、健康管理センターや社員相談室(または担当)を設置し、社員のメンタルヘルスカートをを行っています。

各健康管理センターには専属産業医や嘱託産業医、並びに産業看護職等を配置して、症状初期の相談から職場復帰後までの全般をフォローしています。社員相談室では社員からのさまざまな相談に加え、職場復帰支援にも重点をおいて健康管理センターと連携してフォローを行っています。

メンタルヘルスカートを支援する活動

三井住友海上では、メンタルヘルスカートを支援する活動として、健康管理センターと社員相談室の連携により、予防活動から復帰支援までを行っています。特に2014年より精神科専門医を増員するなど、相談体制を強化しました。

- 予防活動: 研修・eラーニング・ストレスチェック・職場巡回など
- 疾病者への支援: 療養中の相談等
- 復帰支援: 回復期の復帰準備等

あいおいニッセイ同和損保では、メンタルヘルスに関する課題を、全社員対象としたeラーニングに取り入れ、実施しています。また、新入社員や管理職等を対象とした各階層別研修にて、人事部によるメンタルヘルスに関する研修実施や、全社員向けガイドブックの作成により予防のためのセルフケア等について情報提供をしています。社内には人事EAPセンター(※)、健康管理センター(各地域健康管理室)を、社外には委託相談機関の相談窓口を設置し、社員がメンタルヘルスに関して気軽に相談できる体制を構築し、療養中の相談や復職支援・復職後支援を含めたさまざまな相談に対応しています。

(※)メンタルヘルス・健康問題・仕事上の悩み・ノーマライゼーションなどの総合相談窓口

(Employee Assistance Program)

社員の安全(安全運転・労災件数)

保険事業において、業務上起こりやすい労働災害が、社有車の運転中の交通事故です。

社有車を使用するグループ保険会社では、事故発生状況を管理し、社有車の安全運転管理規則に則り、安全運転のためのさまざまな取り組みを行っています。三井住友海上では、2014年度から、タブレット端末を配布し、スマ保『運転力』診断アプリを利用し、安全運転の意識向上に努めています。

2014年度 労災申請件数 (単位:件)

	労災件数	労災件数		
		業務上災害	通勤途中災害	死亡数
MS&ADインシュアランスグループ	162	74	88	0

データ・資料

MS&ADインシュアランス グループのCSR取り組みに関する資料やデータを掲載しています。

■報告対象:

2014年度(2014年4月1日から2015年3月31日まで)

■対象組織:

()内は略称

三井住友海上(MS)、あいおいニッセイ同和損保(AD)、三井ダイレクト損保(MD)、三井住友海上あいおい生命(MSA)
(※)、三井住友海上プライマリー生命(MSP)、MS&ADホールディングス(HD)

「グループ」=上記6社

(※)2011年10月に旧きらめき生命と旧あいおい生命が合併し、三井住友海上あいおい生命となりました。2011年度の掲載数値は、2011年4月～9月までの2社の合算数値と2011年10月以降の新会社の数値を合計したものです。

ISO26000中核主題【組織統治】

コーポレートガバナンス

コーポレートガバナンスに関連する基本方針

- ① MS&ADインシュアランス グループ コーポレートガバナンスに関する基本方針
- ② MS&ADインシュアランス グループ 内部統制システムに関する基本方針
- ③ MS&ADインシュアランス グループ 利益相反管理に関する基本方針
- ④ MS&ADインシュアランス グループ 反社会的勢力に対する基本方針

取締役関係(2015年6月22日現在)

取締役会の議長	会長 (社長を兼任している場合を除く)
取締役の人数	12名
社外取締役の人数	4名
社外取締役のうち独立役員に指定されている人数	4名

監査役関係(2015年6月22日現在)

監査役会の設置の有無	設置している
監査役の人数	5名
社外監査役の人数	3名
社外監査役のうち独立役員に指定されている人数	3名

インセンティブ

役員報酬体系に業績連動報酬(会社業績・個人業績)を導入しています。業績向上に対する役員の意識を高めるため、2014年度より役員報酬額に占める業績連動報酬の割合を従来の約20%から約30%に引き上げました。

さらに、2015年度より、業績向上による株価上昇および株価変動によるリスクを株主の皆さまとの間で共有することを目的として、取締役(社外取締役を除きます。)を対象にストック・オプション(新株予約権)制度を導入し、会社業績連動報酬(金銭報酬)の一部を、自己株式による支給(新株予約権の割当)に変更します。具体的な株式報酬型ストック・オプションの割当は2016年度以降を予定しています。

なお、当社の執行役員並びに当社の主要な子会社(三井住友海上およびあいおいニッセイ同和損保)の取締役(社外取締役を除きます。)、執行役員および理事に対しても、上記と同様の新株予約権を2016年度以降に割り当てる予定です。

取締役報酬関係 監査役報酬関係

1. 取締役の報酬等の額

(1) 決定プロセス

各取締役の報酬等の額については、株主総会の決議により定めた金額の範囲内で、業績向上に向けたインセンティブとしての機能、中長期的な企業価値向上への貢献、グローバル企業として競争力のある報酬水準などを勘案のうえ、透明性を確保するため社外役員が過半数を占める報酬委員会における審議を経たうえで取締役会の決議により決定することとしています。

(2) 報酬の上限

株主総会の決議により、「年額5億円以内(使用人兼務取締役の使用人分給与を含まない。)(うち社外取締役年額6,000万円以内。)」とし、これとは別枠で取締役(社外取締役を除きます。)に対して「株式報酬型ストック・オプションとしての新株予約権」を年額6,000万円以内で割り当てることとしています。

2. 監査役の報酬等の額

(1) 決定プロセス

各監査役の報酬等の額については、株主総会の決議により定めた金額の範囲内で、常勤・非常勤の別、監査業務の分担の状況、取締役の報酬等の内容及び水準等を考慮し、監査役の協議により決定することとしています。

(2) 報酬の上限

株主総会の決議により、年額1億1,000万円以内とすることとしています。

取締役会等 開催状況

機能		2014年度開催状況
業務執行・監督の機能	取締役会	15回 開催(※1)
	ガバナンス委員会	(2015年度新設)
	グループ経営会議	12回 開催
	課題別委員会	
	グループ経営モニタリング委員会	36回 開催
	ERM委員会	7回 開催
	グループ収益力強化委員会	(2015年度新設)
	リスク・コンプライアンス委員会	5回 開催
	情報開示委員会	7回 開催
	ブランド委員会	1回 開催
	グループシステム委員会	18回 開催
監査・監督機能	監査役会	12回 開催(※2)

(※1)社外取締役 平均出席率 94.6%

(※2)社外監査役 平均出席率 92.9%

🔗 [コーポレートガバナンスに関する詳細はこちら](#)

コンプライアンス

- 🔗 [MS&ADインシュアランス グループ コンプライアンス基本方針](#)
- 🔗 [MS&ADインシュアランス グループ お客さま情報管理基本方針](#)
- 🔗 [MS&ADインシュアランス グループ お客さま情報の共同利用に関する基本方針](#)
- 🔗 [MS&ADインシュアランス グループ 外部委託管理基本方針](#)

グループ内部通報制度

あり

リスク管理

- 🔗 [MS&ADインシュアランス グループ リスク管理基本方針](#)

情報開示

- 🔗 [MS&ADインシュアランス グループ ディスクロージャー基本方針](#)

ISO26000中核主題【消費者課題】

MS&ADインシュアランスグループお客さまの声対応基本方針

お客さまの声(苦情)受付状況

(カッコ内は前年度比)

項目	対象範囲	単位	2012年度	2013年度	2014年度
合計	MS	件	38,310 (-)	42,646 (11.3%)	39,908 (▲6.4%)
契約・募集行為	MS	件	8,045 (-)	9,166 (13.9%)	8,660 (▲5.5%)
契約の管理・保全・集金	MS	件	13,581 (-)	15,219 (12.1%)	12,221 (▲19.7%)
保険金	MS	件	15,133 (-)	16,665 (10.1%)	16,583 (▲0.5%)
お客さまの情報管理	MS	件	191 (-)	206 (7.9%)	213 (3.4%)
その他	MS	件	1,360 (-)	1,390 (2.2%)	2,231 (60.5%)
合計	AD	件	52,116 (-)	50,275 (▲3.5%)	42,684 (▲15.1%)
契約・募集行為	AD	件	11,739 (-)	11,189 (▲4.7%)	9,188 (▲17.9%)
契約の管理・保全・集金	AD	件	20,884 (-)	17,006 (▲18.6%)	13,294 (▲21.8%)
保険金	AD	件	15,989 (-)	19,340 (21.0%)	18,869 (▲2.4%)
お客さまの情報管理	AD	件	666 (-)	902 (35.4%)	781 (▲13.4%)
その他	AD	件	2,838 (-)	1,838 (▲35.2%)	552 (▲70.0%)
合計	MD	件	4,617 (-)	4,991 (8.1%)	3,294 (▲34.0%)
契約・募集行為	MD	件	1,240 (-)	1,367 (10.2%)	1,345 (▲1.6%)
契約の管理・保全・集金	MD	件	35 (-)	44 (25.7%)	41 (▲6.8%)
保険金	MD	件	3,224 (-)	3,315 (2.8%)	1,743 (▲47.4%)
お客さまの情報管理	MD	件	4 (-)	1 (▲75.0%)	3 (200.0%)

	その他	MD	件	114 (-)	264 (131.6%)	162 (▲38.6%)
合計		MSA	件	10,641 (-)	7,728 (▲27.4%)	4,810 (▲37.8%)
	新契約	MSA	件	2,372 (-)	1,400 (▲41.0%)	1,399 (▲0.1%)
	収納	MSA	件	1,613 (-)	619 (▲61.6%)	555 (▲10.3%)
	保全	MSA	件	2,219 (-)	1,356 (▲38.9%)	1,106 (▲18.4%)
	保険金・給付金	MSA	件	1,237 (-)	1,140 (▲7.8%)	1,034 (▲9.3%)
	その他	MSA	件	3,200 (-)	3,213 (0.4%)	716 (▲77.7%)
合計		MSP	件	9,341 (-)	12,520 (34.0%)	4,423 (▲64.7%)
	新契約	MSP	件	793 (-)	1,081 (36.3%)	264 (▲75.6%)
	収納	MSP	件	0 (-)	0 (0.0%)	0 (-)
	保全	MSP	件	2,171 (-)	4,023 (85.3%)	1,232 (▲69.4%)
	保険金・給付金	MSP	件	1,923 (-)	2,065 (7.4%)	421 (▲79.6%)
	その他	MSP	件	4,454 (-)	5,351 (20.1%)	2,506 (▲53.2%)

ISO26000中核主題【環境】

MS&ADインシュアランスグループ環境基本方針

事業活動におけるCO2排出量

(カッコ内は前年度比)

項目	対象範囲	単位	2011年度	2012年度	2013年度	2014年度
CO2総排出量 スコープ1・2・3	国内+海外	グループ	t-CO2 108,903 (▲ 7.0%)	124,068 (13.9%)	961,700 (675.1%)	980,245 (1.9%)
CO2排出量 (スコープ1)	国内	グループ	t-CO2 22,923 (▲15.1%)	22,804 (▲ 0.5%)	22,889 (0.4%)	22,823 (▲ 0.3%)
	国内+海外	グループ	t-CO2 23,081 (▲15.1%)	23,005 (▲ 0.3%)	23,057 (0.2%)	22,983 (▲ 0.3%)
CO2排出量 (スコープ2)	国内	グループ	t-CO2 63,646 (▲ 6.3%)	79,325 (24.6%)	77,196 (▲2.7%)	87,334 (13.1%)
	国内+海外	グループ	t-CO2 75,880 (▲ 4.9%)	91,241 (20.2%)	88,758 (▲2.7%)	100,581 (13.3%)
CO2排出量 (スコープ3)	国内+海外	グループ	t-CO2 9,942 (▲ 1.5%)	9,821 (▲ 1.2%)	849,885(※1) (-)	855,922 (0.7%)
	【内訳】 通勤/出張のみ	グループ	t-CO2 -	9,957 (-)	11,219 (12.7%)	11,741 (4.7%)

(※1)2013年度から把握対象を「従業員の通勤」「出張」の2項目から9項目に拡大したため、実績が増加しています。

国内環境負荷データ(※1)

(カッコ内は前年度比)

項目	対象範囲	単位	2011年度	2012年度	2013年度	2014年度
電気	グループ	千kWh	171,528 (▲14.4%)	166,109 (▲3.2%)	163,505 (▲1.6%)	159,793 (▲2.3%)
熱供給	グループ	GJ	35,699 (▲25.0%)	58,654 (64.3%)	41,043 (▲30.0%)	48,681 (18.6%)
ガス (都市ガス+LPガス)	グループ	千m ³	1,928 (▲35.4%)	2,038 (5.7%)	2,359 (15.8%)	2,454 (4.0%)
A重油	グループ	kℓ	54 (▲60.6%)	105 (94.4%)	121 (15.2%)	103 (▲14.9%)
灯油	グループ	kℓ	192 (▲34.5%)	202 (5.2%)	189 (▲6.4%)	190 (0.5%)
ガソリン	グループ	kℓ	7,692 (▲6.2%)	7,437 (▲3.3%)	7,825 (5.2%)	7,467 (▲4.6%)
紙	グループ	t	16,445 (▲24.1%)	14,445 (▲12.2%)	16,036 (11.0%)	13,282 (▲17.2%)
森林認証紙利用割合	MS、AD、HD	%	6.1 (-)	12.0 (96.7%)	15.1 (25.8%)	15.9 (5.3%)
水の総使用量	グループ(※2)	千m ³	818 (3.9%)	691 (▲15.5%)	720 (4.2%)	935 (29.9%)
廃棄物総量	グループ(※2)	t	6,094 (-)	5,330 (▲12.5%)	6,677 (25.3%)	5,390 (▲19.3%)
廃棄物リサイクル総量	グループ(※2)	t	4,521 (-)	3,554 (▲21.4%)	4,523 (27.3%)	3,867 (▲14.5%)
ビジネストラベル (国内+海外)	MS、AD、 MSA生命(※2)	千km	92,528 (4.6%)	79,866 (▲13.7%)	112,735 (41.2%)	118,569 (5.2%)

(※1)国内環境負荷データは最新データに更新。2013年の「ガソリン」は関連会社の合併を踏まえ修正。

(※2)2011年度の対象範囲は、MS、AD

環境負荷低減によるコスト削減効果

項目	対象範囲	単位	2011年度	2012年度	2013年度	2014年度
電力(※1)	グループ	千円	(-)	▲138,210	55,080	▲94,646
ガソリン(※2)	グループ	千円	(-)	▲38,016	▲48,858	▲56,589
コピー用紙(※3)	グループ	千円	(-)	▲36,480	▲13,440	▲12,960

(※1)当社の平均的電力単価より算出

(※2)資源エネルギー庁 石油製品価格調査ガソリン全国年間平均単価より算出

(※3)コピー用紙削減による効果

サプライチェーンを通じた環境取り組み

(カッコ内は前年度比)

項目	対象範囲	単位	2011年度	2012年度	2013年度	2014年度
エコアクション21認証代理店・企業数 ^(※1)	MS、AD	社	1,159	1,219	1,261	466
エコ車検・エコ整備実施整備工場数	MS	社	440	434	467	400

(※1)2014年3月末までに同認証を取得した代理店・企業数

ISO26000中核主題【コミュニティへの参画・コミュニティの発展】

項目	対象範囲	単位	2011年度	2012年度	2013年度	2014年度	
ボランティア休暇取得者数	MS、AD、MSA	名	62	10	5	4	
ボランティア休職取得者数	MS、AD、MSA	名	2	1	0	0	
社会貢献活動実施 部支店割合	MS、AD、HD	%	94.8	99.0	91.5	89.3	
社会貢献活動を実施した社員数	グループ	名	14,864	16,142	11,373	15,124	
エコsmileチェック参加社員数	グループ	名 ^(※1)	22,907	24,771	22,556	19,977	
MS&ADゆにぞんスマイルクラブ会員数	グループ	名	9,636	14,795	17,886	17,356	
災害時義援金 マッチングギフト制度 ^(※2)	寄付金額	グループ	円	48,362,000	31,191,000	37,248,000	35,739,500
	参加人数	グループ	名	17,398	14,071	18,086	20,306

(※1)延べ人数

(※2)マッチングギフトを含む。

ISO26000中核主題【人権】【労働慣行】

雇用(※1)

項目		対象範囲	単位	2012年度	2013年度	2014年度
社員数(※2)	男女計	MS	名	14,478	14,188	14,859
		男性	名	7,202	7,081	7,838
		女性	名	7,276	7,107	7,021
	男女計	AD	名	12,784	12,812	12,973
		男性	名	6,911	6,783	6,837
		女性	名	5,873	6,029	6,136
	男女計	MD	名	503	528	572
		男性	名	322	317	324
		女性	名	181	211	248
	男女計	MSA	名	2,366	2,421	2,544
		男性	名	1,372	1,378	1,416
		女性	名	994	1,043	1,128
	男女計	MSP	名	342	344	363
		男性	名	215	216	226
		女性	名	127	128	137
	男女計	HD	名	107	265	309
		男性	名	85	213	239
		女性	名	22	52	70
男女計	グループ	名	30,580	30,558	31,620	
	男性	名	16,107	15,988	16,880	
	女性	名	14,473	14,570	14,740	
平均年齢(※2)	男女計	MS	才	39.0	39.5	40.4
		男性	才	42.5	43.0	43.9
		女性	才	35.4	36.1	36.6
	男女計	AD	才	42.8	43.0	43.0
		男性	才	45.3	45.4	45.4
		女性	才	39.9	40.2	40.3
	男女計	MD	才	46.3	45.2	45.3
		男性	才	51.2	50.7	51.3
		女性	才	37.6	37.0	37.4

	男女計		MSA	才	41.4	41.9	41.5	
		男性	MSA	才	44.8	45.4	44.8	
		女性	MSA	才	36.6	37.2	37.4	
	男女計		MSP	才	41.1	40.9	40.9	
		男性	MSP	才	43.2	43.0	43.1	
		女性	MSP	才	37.6	37.3	37.3	
	男女計		HD	才	45.4	46.8	47.0	
		男性	HD	才	46.6	47.9	48.1	
		女性	HD	才	41.0	42.1	43.2	
	男女計		グループ	才	41.0	41.3	41.7	
		男性	グループ	才	44.1	44.4	44.8	
		女性	グループ	才	37.4	37.9	38.2	
	定期採用人数 ^(※3)	男女計		MS	名	398	415	513
			男性	MS	名	112	113	135
			女性	MS	名	286	302	373
男女計			AD	名	298	416	487	
		男性	AD	名	102	81	100	
		女性	AD	名	196	335	387	
男女計			MD	名	15	17	20	
		男性	MD	名	2	1	2	
		女性	MD	名	13	16	18	
男女計			MSA	名	67	100	91	
		男性	MSA	名	33	51	53	
		女性	MSA	名	34	49	38	
男女計			MSP	名	6	7	5	
		男性	MSP	名	0	2	2	
		女性	MSP	名	6	5	3	
男女計			HD	名	0	0	0	
		男性	HD	名	0	0	0	
		女性	HD	名	0	0	0	
男女計			グループ	名	784	955	1,116	
		男性	グループ	名	249	248	294	
		女性	グループ	名	535	707	822	

(※1) 社外への出向者を除き、社外からの出向者を含む。執行役員および休職者を除く。

(※2) 各年度の3月末時点

(※3) 各年度の4月入社人数

ダイバーシティ

項目	対象範囲	単位	2012年度	2013年度	2014年度
障がい者雇用率(※1)	MS	%(※2)	1.96 (271人)	2.12 (273人)	2.18 (309人)
	AD	%(※2)	1.82 (225人)	2.02 (268人)	1.98 (265人)
	MD	%(※2)	-	2.73 (11人)	2.47 (11人)
	MSA	%(※2)	-	2.08 (29人)	2.22 (32人)
	MSP	%(※2)	-	2.08 (6人)	2.01 (6人)
定年退職後の再雇用制度 利用者数(※3)	MS	名	349	394	485
	AD	名	231	330	385
	MD	名	31	33	33
	MSA	名	15	12	14
	MSP	名	0	0	0
	グループ	名	626	769	917
管理職における女性の割合(※4)	MS	%(※5)	2.1 (90人)	2.9 (120人)	4.0 (163人)
	AD	%(※5)	3.9 (141人)	4.4 (159人)	5.3 (191人)
	MD	%(※5)	1.8 (1人)	1.8 (1人)	1.7 (1人)
	MSA	%(※5)	1.2 (3人)	2.1 (6人)	3.4 (10人)
	MSP	%(※5)	6.4 (10人)	6.7 (10人)	7.4 (12人)
	グループ	%(※5)	3.0 (245人)	3.6 (296人)	4.6 (377人)

(※1) 2012年度は毎月の平均値

(※2) カッコ内は雇用人数

(※3) 各年度の4月1日に新たに、または継続して再雇用された人数

(※4) 管理職: 課長以上を対象とする。人数は各翌年度4月1日時点

(※5) カッコ内は女性管理職の人数

人権

項目	対象範囲	単位	2012年度	2013年度	2014年度
人権研修	MS	% ^(※1)	97.1	97.3	97.9
	AD	% ^(※2)	97.7	92.5	99.7

(※1)職場研修参加者率(関連事業会社社員も含む)

(※2)eラーニング受講完了率

ワーク・ライフ・バランスを推進する制度

項目		対象範囲	単位	2012年度	2013年度	2014年度	
産前産後休業 取得者数		MS	名	244	292	262	
		AD	名	198	209	245	
		MD	名	5	4	8	
		MSA	名	40	51	29	
		MSP	名	9	8	8	
		グループ	名	496	564	552	
育児休業制度 利用者数	男女計	MS	名	239	244	315	
		男性	MS	名	1	2	54
		女性	MS	名	238	242	261
	男女計	AD	名	206	267	234	
		男性	AD	名	6	5	7
		女性	AD	名	200	262	227
	男女計	MD	名	5	4	5	
		男性	MD	名	0	0	0
		女性	MD	名	5	4	5
	男女計	MSA	名	19	25	25	
		男性	MSA	名	0	2	0
		女性	MSA	名	19	23	25
	男女計	MSP	名	9	7	8	
		男性	MSP	名	1	0	0
		女性	MSP	名	8	7	8
	男女計	グループ	名	478	547	587	
		男性	グループ	名	8	9	61
		女性	グループ	名	470	538	526
育児のための柔軟な勤務時間制度 利用者数	短時間勤務 ^(※2)	MS	名	131	165	166	
		AD	名	239	305	340	

		MD	名	4	4	5	
		MSA	名	12	0	12	
		MSP	名	6	6	4	
		グループ	名	392	480	527	
	フレックス	MS	名	14	16	20	
		MSA	名	2	25	3	
		グループ	名	16	41	23	
	始業終業時間の変更	MS	名	1	2	5	
		MSA	名	0	1	0	
		MSP	名	1	1	0	
		グループ	名	2	4	5	
介護休業制度 利用者数	男女計	MS	名	5	4	2	
		男性	MS	名	3	1	0
		女性	MS	名	2	3	2
	男女計	AD	名	8	8	9	
		男性	AD	名	2	2	1
		女性	AD	名	6	6	8
	男女計	MD	名	0	0	0	
		男性	MD	名	0	0	0
		女性	MD	名	0	0	0
	男女計	MSA	名	1	2	2	
		男性	MSA	名	0	1	1
		女性	MSA	名	1	1	1
	男女計	MSP	名	1	0	0	
		男性	MSP	名	1	0	0
		女性	MSP	名	0	0	0
	男女計	グループ	名	15	14	13	
		男性	グループ	名	6	4	2
		女性	グループ	名	9	10	11
介護のための柔軟な勤務時間制度 利用者数		MS	名	7	2	1	
		AD	名	3	4	5	
		MD	名	0	0	0	
		MSA	名	0	1	1	
		MSP	名	0	0	0	

	グループ	名	10	7	7
有給休暇取得率(※1)	MS	%	25.1	26.0	25.8
	AD	%	17.1	32.6	33.7
	MD	%	16.6	33.0	45.0
	MSA	%	16.9	34.5	34.5
	MSP	%	26.2	54.8	51.2
	HD	%	14.6	23.0	26.7

(※1) 取得日数／付与日数。夏期休暇などの特別休暇と繰越休暇を除く、定例休暇を対象とする。

ただし、次の数値は分母に繰越休暇を含む。

AD(2012年度)、MSA(2012年度)、MD(2012年度)

労働における安全衛生

項目		対象範囲	単位	2012年度	2013年度	2014年度
労災申請件数	合計	MS	件	80	94	81
	業務上災害	MS	件	32	40	30
	通勤途中災害	MS	件	48	54	51
	死亡数	MS	件	0	0	0
	合計	AD	件	55	66	63
	業務上災害	AD	件	21	36	36
	通勤途中災害	AD	件	33	30	27
	死亡数	AD	件	1	0	0
	合計	MD	件	0	3	4
	業務上災害	MD	件	0	1	0
	通勤途中災害	MD	件	0	2	4
	死亡数	MD	件	0	0	0
	合計	MSA	件	14	8	13
	業務上災害	MSA	件	5	4	7
	通勤途中災害	MSA	件	9	4	6
	死亡数	MSA	件	0	0	0
	合計	MSP	件	1	1	1
	業務上災害	MSP	件	1	0	1
	通勤途中災害	MSP	件	0	1	0
	死亡数	MSP	件	0	0	0
合計	HD	件	0	1	0	
業務上災害	HD	件	0	0	0	
通勤途中災害	HD	件	0	1	0	

	死亡数	HD	件	0	0	0
合計		グループ	件	150	173	162
	業務上災害	グループ	件	59	81	74
	通勤途中災害	グループ	件	90	92	88
	死亡数	グループ	件	1	0	0
健康診断受診率 ^(※1)		MS	%	99.7	100.0	100.0
		AD	%	99.0	100.0	100.0
		MD	%	100.0	100.0	100.0
		MSA	%	95.4	100.0	100.0
		MSP	%	99.2	100.0	100.0
		グループ	%	99.2	100.0	100.0

(※1) 受診者数／従業員数

第三者意見

黒田 かをり氏

一般財団法人CSOネットワーク 事務局長・理事(2011.8 - 現在)

- 特定非営利活動法人 The Asia Foundation ジャパン・ディレクター(2010.4 - 現在)
- ISO26000 国内委員会委員、国際作業部会NGOエキスパート(2007 - 2010)



2015年は国際社会が大きな節目を迎える年です。2015年3月、宮城県仙台市で第3回国連防災世界会議が開催され、「仙台宣言」とともに今後15年の国際防災指針となる「仙台防災枠組2015-2030」が採択されました。また9月の国連総会では、2030年までに国際社会が達成に向けて取り組むべき開発目標が作成されます。12月には、2020年以降の気候変動に関する新しい国際枠組の合意を目指す気候変動枠組条約締約国会議がフランスのパリで開催されます。このように喫緊の地球規模課題解決と持続可能な社会の実現に向けて、損害保険会社への期待は以前にも増して高まっています。

国内では、2015年6月に企業統治を強化するためのコーポレートガバナンス・コードが導入され、2014年12月に制定されたスチュワードシップ・コードとともに、企業経営ならびに機関投資家の在り方が大きく変わろうとしています。

このような国内外の動きを念頭に、MS&ADインシュアランスグループのCSRの取り組みに対して、CSRレポート2015の記載事項をベースに、ステークホルダーとのコミュニケーションという観点から第三者意見を述べます。

防災、減災の取り組みに関して

地震保険の普及やリスク対策、啓発活動、企業の事業継続計画の支援などは、まさに保険会社が本業で社会問題の解決に取り組んでいる事業だと思えます。柄澤康喜代表取締役社長が日本経団連の防災に関する委員会の委員長を務められたこと、そして先の国連防災世界会議においても、宮城県と『企業防災体験コーナー～BCP(宮城モデル)を体験しよう～』を共同出展するなど、損害保険事業者としてのコミットメントを社外に向けても発信していることは評価したいと思います。「仙台防災枠組2015-2030」の実施に向けても大いにリーダーシップを発揮していただきたいと思えます。

気候変動への対応について

国連防災世界会議の開催中に南太平洋のバヌアツを見舞った大型サイクロンとその被害は日本でも大きく報道されました。三井住友海上は、日本政府と世界銀行が設立した「太平洋自然災害リスク保険パイロット・プログラム」の1社に引き続き認定されました。今後も、太平洋地域をはじめ、保険業が充実していない地域等での自然災害が発生した場合の取り組み支援には大いに期待をしたいと思います。また気候変動への適応支援の商品サービスの提供等、損害保険会社としての社会的貢献も一層充実させていただきたいと思えます。

責任投資原則について

機関投資家として、三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保が、「日本版スチュワードシップ・コード」の趣旨に賛同し、受け入れを表明したこと、MS&ADインシュアランスグループとして、「責任投資原則」に署名をしたことは評価いたします。自然エネルギー発電の普及、企業のESG(環境・社会・ガバナンス)課題の取り組み促進を支援するなど、ESGの課題に配慮した投融资活動を積極的に進めていただくことを期待します。

コーポレートガバナンスの強化

MS&ADインシュアランスグループは、「コーポレートガバナンス・コード」の施行に伴い、早々にグループ・コーポレートガバナンス基本方針を定めました。その第2章にCSRにも直接関連する「ステークホルダーとの関係」が記されており、顧客、株主、代理店、取引先、社員、地域社会・国際社会、環境という7つのステークホルダーと積極的な対話を通じて社会的課題への認識を深め、それぞれに対して責任を果たしていくと表明されていることは評価したいと思います。またESGを含む非財務情報の開示についても前向きな姿勢を示されています。社会の持続可能性（サステナビリティ）への関心が高まるなか、CSRを統合した形で、企業統治をさらに強化していただきたいと思っております。

CSRレポート 第三者意見を受けて

MS&ADインシュアランスグループ CSRレポート2015へ貴重なご意見をいただき、誠に有難うございました。

2014年度は、当社グループの新たな中期経営計画「Next Challenge 2017」をスタートさせ、グループ基本戦略の一つとして、ステークホルダーとのコミュニケーションを基軸に、商品・サービスの品質向上を通じて社会から信頼していただくとともに、社会的課題の解決に貢献することに取り組んで参りました。

特に、防災に対する意識が国際的に高まる中、東日本大震災をはじめ、さまざまな災害の経験から蓄積した、災害への備えや事故を防止するためのノウハウを広めていくことが当社グループの役割であると考えております。2013年より宮城県が東日本大震災の経験や教訓をもとに作成した「みやぎ企業BCP策定ガイドライン(みやぎモデル)」の制作を支援し、その後2015年3月の国連防災世界会議パブリックフォーラムでは、そのモデルを来場者に体験していただくコーナーを出展し、宮城県と「みやぎモデル」を広く普及させていくための協定も締結いたしました。また、当社グループはASEAN10ヶ国すべてで営業免許を持つ唯一のグローバル保険会社であります。これらの国には災害に対して脆弱な国も多く、保険商品やリスクマネジメントサービスの提供とともに、その地域における自然災害に対する意識啓発や具体的な対応力の強化など保険事業者だからこそできることがあると考えております。

2015年6月にグループとしてコーポレート・ガバナンス基本方針を定めました。この中で、コーポレートガバナンスに対する基本的な考え方や態勢に加え、7つのステークホルダーへの責任を果たし、持続的な企業価値の向上を目指すこと、経営理念の実現に向け、あらゆる事業活動において環境や社会との相互影響を考慮し、持続可能で強しなやかな社会づくりに貢献することを定めています。また、ステークホルダーの皆様から非財務の情報について関心が寄せられており、対話のためツールとして、グループとして財務と非財務の情報を統合した統合報告にも取り組んでいるところです。

今後もあらゆるステークホルダーとのコミュニケーションをさらに深め、安心・安全、健康で豊かな未来に資する商品・サービスを提供するとともに、社会のレジリエンス強化のための役割を果たしてまいります。

MS&ADインシュアランスグループ ホールディングス株式会社
執行役員 総合企画部長 遠藤 隆興