

MS&ADインシュアランス グループ CSRレポート2013 目次

タイトル		ページ番号
MS&ADインシュアランス グループのCSR		1
	トップメッセージ	2
	グループの概要	3
	企業概要	4
	組織図	5
	沿革	6
	業績ハイライト	7
	グループ構成	11
	事業と構成	13
	目指す姿とCSR	15
	グループ中期経営計画	20
	機能別再編について	22
CSR情報 開示の考え方		29
経営について		31
	コーポレート・ガバナンス	32
	コーポレート・ガバナンスに関する基本的な考え方	32
	取締役・監査役関連	33
	業務執行、監査・監督、指名、報酬決定等の機能に係る事項	33
	内部統制システムに関する基本方針	35
	コーポレート・ガバナンス報告書	37
	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 定款	46
	コンプライアンスの概要	51
	コンプライアンス	52
	コンプライアンス基本方針	53
	情報管理	54
	お客さま情報管理基本方針	55
	お客さま情報の共同利用に関する基本方針	56
	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）	57
	取引における責任	59
	リスク管理	61
	情報開示	63
	ディスクロージャー基本方針	64
	情報開示とIR（Investor Relations）	65
	IRポリシー	68
	資本政策と株主還元方針	69
	配当情報（2013年7月現在）	70
	株式基本情報	71
	人権尊重	129（参照）
	環境保全	105（参照）
柱Ⅰ 商品・サービスの品質向上を通じ信頼を獲得します。		73
	商品・サービスの品質向上	74
	ステークホルダーの声を活かした品質向上	74
	お客さまの視点で商品を開発する	77
	お客さまのわかりやすさ、利便性を高める	79
	お客さまから選ばれる保険金お支払いサービス	84
	コンタクトセンターの品質向上	86
	海外における取り組み（商品・サービス）	138（参照）
	代理店とともに成長	87
社員の成長		121（参照）
柱Ⅱ 持続可能な環境・社会づくりに貢献します。		90
	大規模災害対応と被災地支援	91
	社会の課題解決に向けて	95
	本業を通じた地球環境への貢献	99
	社会の課題を解決する	99
	気候変動対応、生物多様性保全	105
	環境基本方針	105
	事業活動による環境負荷を減らす	106
	生物多様性保全の取り組み	109
	啓発活動を通じて社会と共生する	112
	社会貢献	114
	社員の社会貢献活動を支援する	114
	スポーツ、文化における社会貢献	117
海外における取り組み（持続可能な環境・社会づくり）		140（参照）
行動指針（バリュー）の実践と社員の成長		120
	行動指針（バリュー）の実践	121
	社員の成長	124
	従業員の状況	124
	人財の育成	126
	社員とのコミュニケーション	128
	人権への取り組み	129
	働きやすい職場をつくる	131
	ダイバーシティの推進	135
海外における取り組み（行動指針の実践）		146（参照）
海外の取り組み		138
	商品・サービスの品質向上	138
	持続可能な環境・社会づくりに貢献	140
	行動指針（バリュー）の実践	146
データ・資料		148
ISO26000中核主題との関連		158
第三者意見		160

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

MS&ADインシュアランス グループのCSR

[トップメッセージ](#)

取締役社長 江頭敏明 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2012」の編集方針、報告範囲等を示しています。

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

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3年が経過しました。この3年の間には、東日本大震災やタイの洪水など、国内外において過去に例を見ない大規模自然災害が相次いで発生しました。

これらの災害時には、お客さまに一日も早く安心していただけるよう、グループを挙げた迅速な保険金の支払いはもちろんのこと、復興支援にも取り組み、保険会社の社会的責任とその重要性をあらためて認識する機会となりました。

当社グループでは、「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る」ことを経営理念に掲げて、CSRに積極的に取り組んでまいりました。

2012年度は、CSR取り組みの考え方を再整理するとともに、取り組み状況を可視化するためのKPI(主要業績評価指標)を導入しました。2013年度は、基本に立ち返り、「商品・サービスの品質向上」「持続可能な環境・社会づくりへの貢献」の2つを柱に取り組んでまいります。

2013年度は、グループ創立時にスタートした中期経営計画「ニューフロンティア2013」の仕上げの年となります。中期経営目標の達成とともに、さらなる持続的成長と企業価値向上を進めてまいります。

また、2013年1月には、グループの中核損保である三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保を中心とした機能別再編を発表いたしました。この機能別再編により、グループ各社の事業コンセプトをより明確化し、各社の強みを最大限発揮することで、グループ全体での企業価値向上、多様化するお客さまニーズへの対応、グループガバナンスの強化を図ります。

これらの取り組みを軸に、グループ全社、社員一人ひとりの力を結集し、今後ともさまざまな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。

引き続き、より一層のご支援を賜りますよう、お願い申し上げます。

2013年7月

取締役社長

江頭 敏明

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

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 グループはお客様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

- [企業概要](#)
- [組織図](#)
- [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。

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

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。

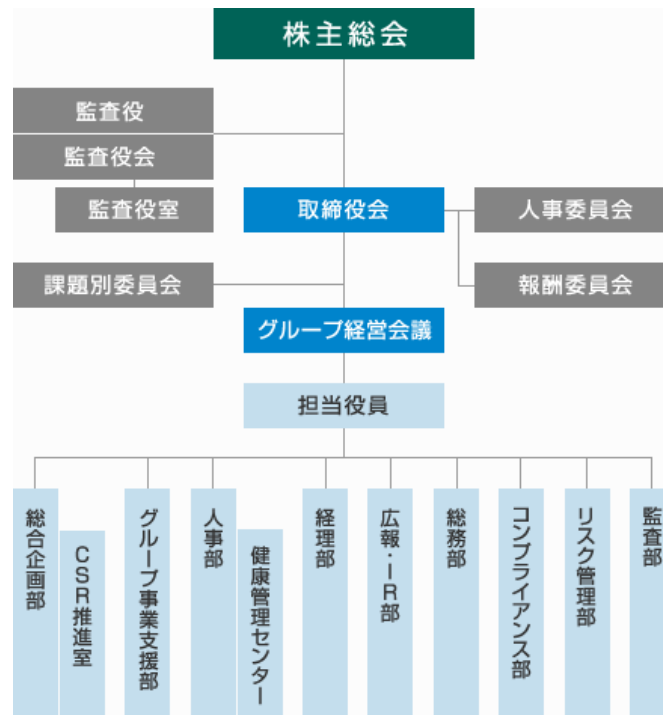
スピード感を持って飛躍的に事業基盤および経営資源の質・量の強化・拡大を図り、グローバルに事業展開する世界トップ水準の保険・金融グループを創造して、持続的な成長と企業価値向上を実現します。

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	〒103-0028 東京都中央区八重洲1-3-7 八重洲ファーストフィナンシャルビル ▶ アクセス
代表者	代表取締役社長江頭敏明(えがしらとしあき)
資本金	1,000億円
従業員数	107名(2013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。 ・ 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	・ 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)

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

組織図



立ちどまらない保険。

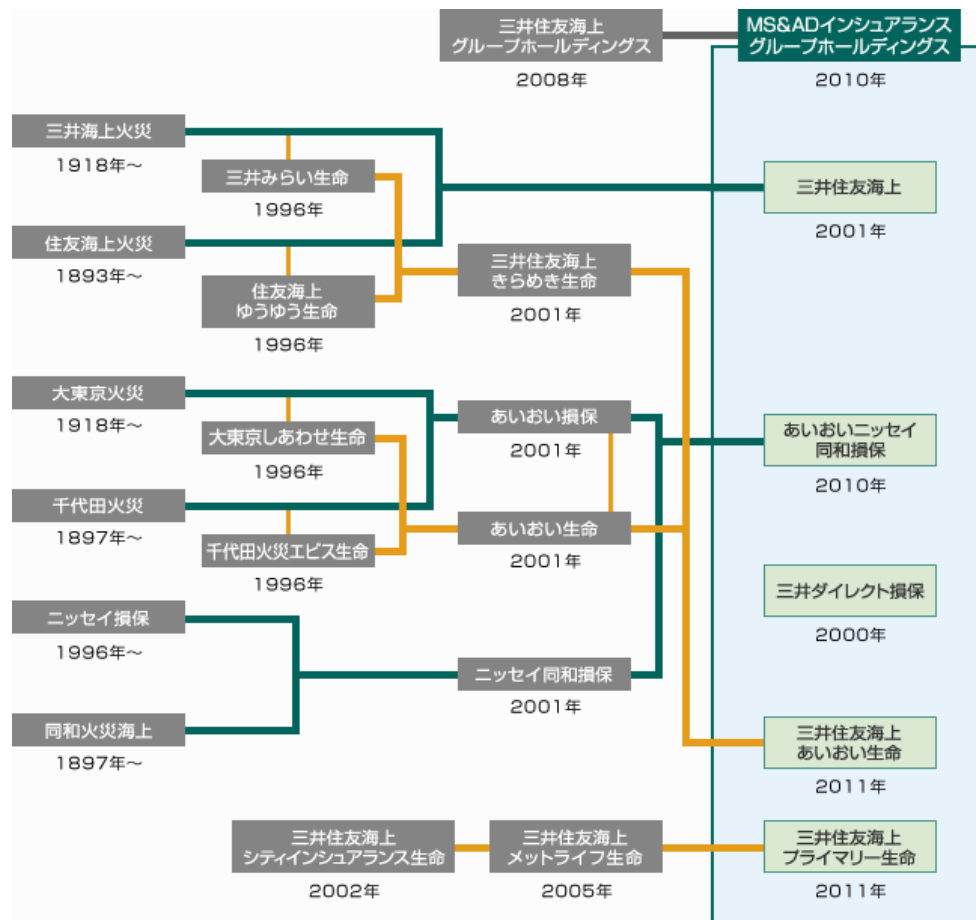
MS&AD MS&ADホールディングス

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



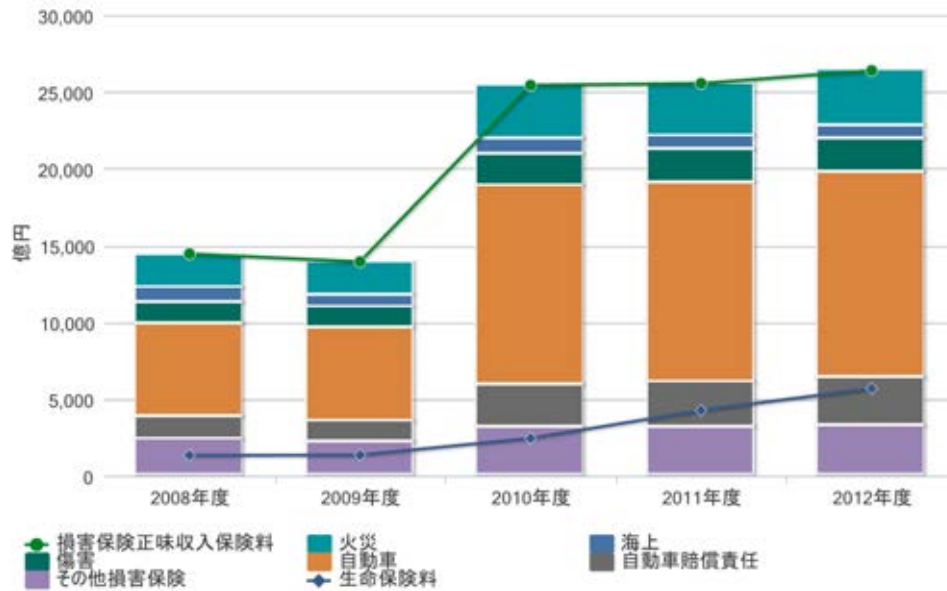
立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

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



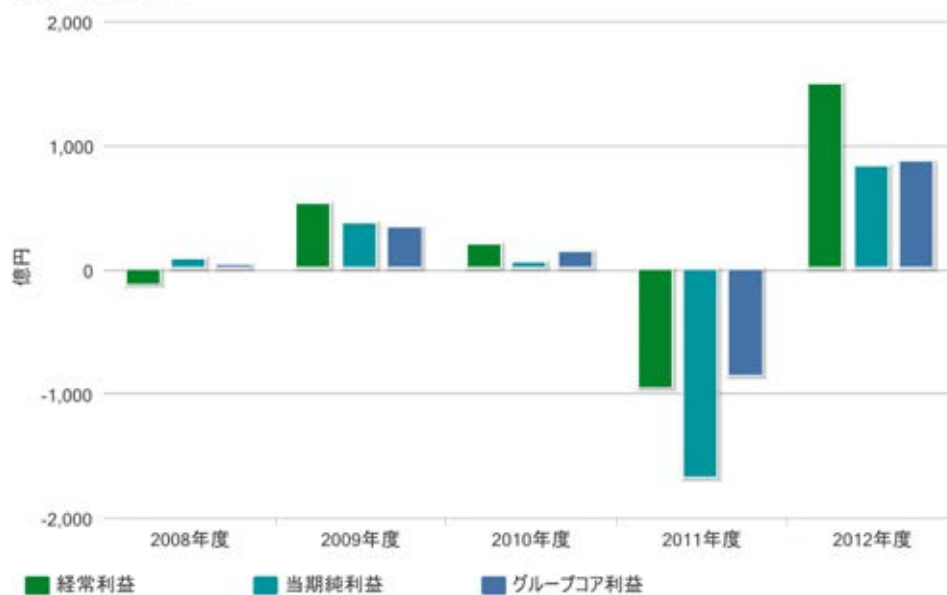
		2008年度	2009年度	2010年度	2011年度	2012年度
損害保険正味収入保険料	億円	14,456	13,941	25,437	25,555	26,390
火災	億円	2,200	2,182	3,545	3,396	3,540
海上	億円	936	759	894	873	873
傷害	億円	1,359	1,351	2,127	2,195	2,228
自動車	億円	6,086	6,109	12,919	12,994	13,371
自動車賠償責任	億円	1,485	1,349	2,738	2,916	3,105
その他損害保険	億円	2,388	2,189	3,212	3,178	3,271
生命保険料	億円	1,333	1,351	2,445	4,256	5,690

© 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



		2008年度	2009年度	2010年度	2011年度	2012年度
経常利益	億円	-130	526	210	-962	1,503
当期純利益	億円	81	376	54	-1,694	836
グループコア利益	億円	31	338	145	-875	874

注釈

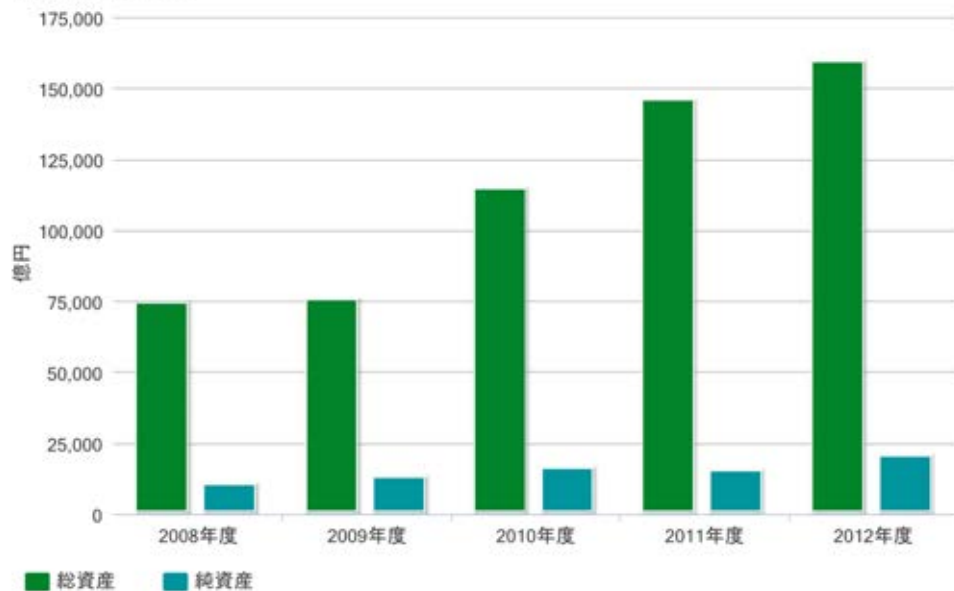
1. 2009年度のグループコア利益は、三井住友海上グループホールディングス、あいおい損害保険、ニッセイ同和損害保険の合算ベース

© 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



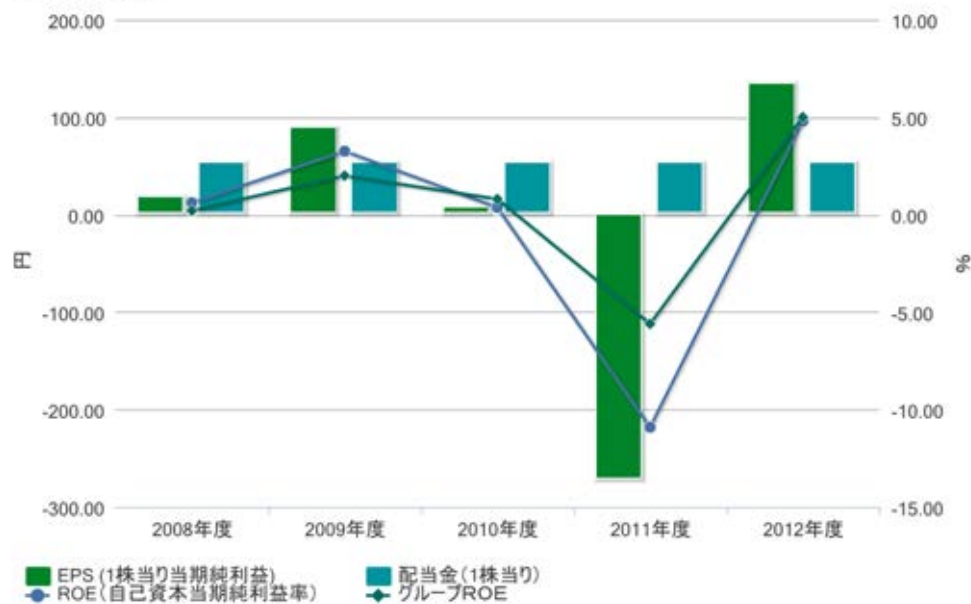
		2008年度	2009年度	2010年度	2011年度	2012年度
総資産	億円	74,407	75,196	114,450	145,372	159,146
純資産	億円	10,230	13,110	16,333	15,121	20,216

© 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



		2008年度	2009年度	2010年度	2011年度	2012年度
EPS (1株当り当期純利益)	円	19.45	89.84	8.68	-272.49	134.46
配当金 (1株当り)	円	54.00	54.00	54.00	54.00	54.00
ROE (自己資本当期純利益率)	%	0.61	3.25	0.37	-10.91	4.79
グループROE	%	0.2	2.0	0.8	-5.6	5.0

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

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

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7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、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。

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

2010年10月にあいおい損保とニッセイ同和損保の合併により誕生しました。
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。

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・医療保険等をインターネットや電話を通じてお引き受けする通信販売専門の損害保険会社です。

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

2011年10月に三井住友海上きらめき生命とあいおい生命の合併により誕生しました。
MS&ADインシュアランス グループにおける国内生命保険事業の中核会社です。

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>

個人年金保険業界のリーディングカンパニーとして、個人年金保険を中心に各種保険商品をご提供する生命保険会社です。

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>

リスクコンサルティング会社として、企業におけるリスクマネジメント体制構築やBCP策定等の課題に対して最適なソリューションを提供しています。

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。

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 グループのネットワークを活かして、損害保険代理店への人材派遣等を中心に扱う総合的な人材サービス会社です。

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 グループのシステム開発組織の中核として、システムの企画・設計・開発・運用を担っています。

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。

MS&AD基礎研究所株式会社 <http://www.msadri.jp>

保険会社をはじめとする金融機関の組織やその制度、経済・社会・法制度等の幅広い分野で調査研究を行っています。

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

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。

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

事業と構成 | グループについて

事業の全体像

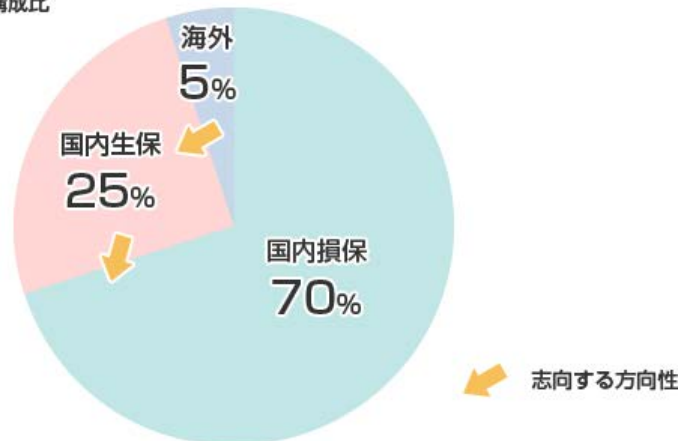
国内損害保険事業を基軸に、
持続的成長に向け5つの事業を展開



収益の構成

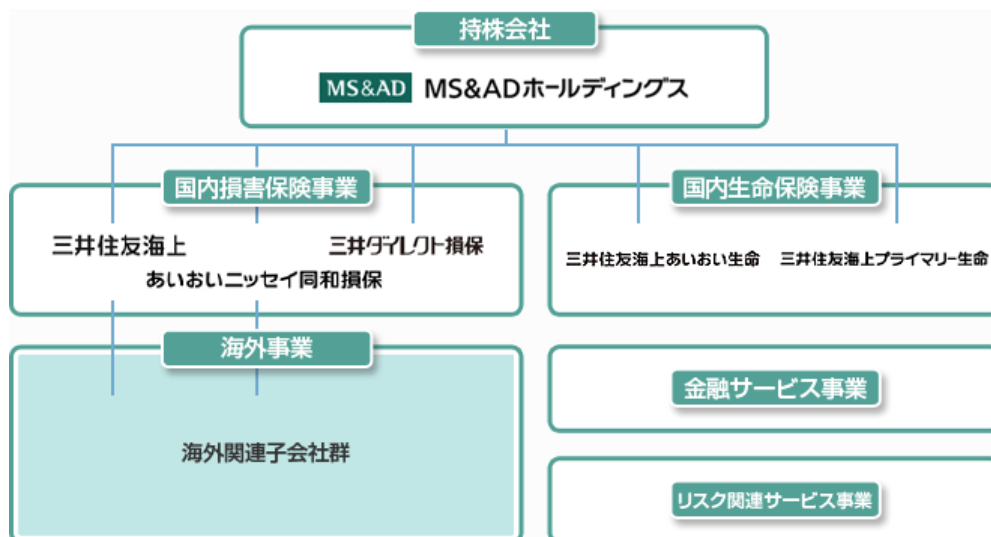
国内生保事業、海外事業の着実な伸張により、
バランスのとれた事業ポートフォリオを志向

経常収益のセグメント別構成比
(2012年度)



事業と構成 | グループについて

主要グループ会社の構成



立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

MS&ADインシュアランス グループのCSR

目指す姿とCSR

CSR取り組みの考え方	取り組みの柱	取り組みを推進するためのKPI	CSR推進体制	イニシアティブへの参画	社会からの評価
-------------	--------	-----------------	---------	-------------	---------

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、すべての事業活動を通じて、ステークホルダーに対する社会的責任を果たします。

- ・ 経営理念(ミッション)・経営ビジョン・行動指針(バリュー)をよりどころとします。
- ・ 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、人権尊重、環境保全を原則とします。
- ・ お客さま、株主、代理店、取引先、社員、環境、地域社会・国際社会をステークホルダーとします。

MS&ADインシュアランス グループの目指す姿

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・拡大を図ることにより、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。

MS&ADインシュアランス グループの目指す姿を明確にするため、次のとおり経営理念(ミッション)、経営ビジョン、行動指針(バリュー)を定めています。

経営理念(ミッション)

「MS&ADインシュアランス グループの存在意義」

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

「MS&ADインシュアランス グループが中期的に目指す姿」

持続的な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(バリュー)

「経営理念(ミッション)を実現するために、MS&ADインシュアランス グループの全社員が行動する際に大事にすること」

お客さま第一	CUSTOMER FOCUSED (カスタマー・フォーカス) 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 (インテグリティ) わたしたちは、あらゆる場面で、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 (チームワーク) 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 (イノベーション) 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 (プロフェッショナリズム) 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



中期経営計画「MS&ADニューフロンティア2013」

● [詳細はこちら](#)

機能別再編について

● [詳細はこちら](#)

CSR取り組みの柱(グループ共通の重点課題)

グローバルな事業展開を行うMS&ADインシュアランス グループには、持続可能な社会づくりに向けた取り組みが求められています。商品・サービスの品質向上を進めるとともに、地域社会・国際社会からの期待・要請に応えるため、すべての事業活動を通じて持続可能な社会づくりに取り組みます。

目に見えない保険・金融サービスにおける商品とは、社員一人ひとりが持っているお客さまへの想いの結晶です。MS&ADインシュアランス グループの社員は、グループのミッション・ビジョン・バリューを共有し、実践することを通じて、お客さまに安心と安全をお届けしています。

MS&ADインシュアランス グループは、上記を踏まえ、次の2つを2013年度のCSR取り組みの柱としてグループ共通で取り組みます。

取り組みの柱 Ⅰ 商品・サービスの品質向上を 通じ信頼を獲得します	●ステークホルダーの声に基づき、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。
取り組みの柱 Ⅱ 持続可能な環境・社会づくりに 貢献します	●商品・サービスの提供を通じた社会貢献や地球環境保全を進めます。 ●東日本大震災など自然災害の被災地復興に向けた支援活動、地域に 密着した社会貢献活動などを進めます。 ●事業活動に伴い発生する環境負荷の軽減や、生物多様性の保全など さまざまな環境問題の解決に取り組みます。

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^(※)

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、PDCAサイクルに沿った、より効果的な取り組みを目指していきます。

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

区分			指標	対象会社(※1)						2012年度		2013年度
				M S & A D 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	三井住友海上ブライマリー生命	目標	実績	目標
重点課題	商品・サービスの品質向上を通じ信頼を獲得	グループ共通	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	表下に記載	継続的に取り組む
		各社固有	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)		◎	◎				89.5%	89.3%	90.0%
			自動車保険の事故対応に満足しているお客さまの割合		◎	◎						
			火災保険、傷害・疾病保険、新種保険の事故対応に満足しているお客さまの割合		◎	◎				90.0%	89.9%	90.0%
			③ 会社・代理店に対するお客さま推奨度(アンケート結果)		◎	◎				90.0%	88.7%	90.0%
			友人・知人に三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保を紹介したい、と考えるお客さまの割合		◎	◎				90.0%	87.6%	90.0%
			友人・知人に代理店を紹介したい、と考えるお客さまの割合		◎	◎				90.0%		
	持続可能な環境・社会づくりに貢献	グループ共通	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							継続的に取り組む	表下に記載	継続的に取り組む
			⑤ 電力使用量	国内全店の電力使用量	◎	◎	◎	○	○	166,275千kWh	161,366千kWh	163,890千kWh(※2)
			⑥ 紙使用量	国内全店の紙使用量(コピー紙、印刷物、機械製表)						13,619t	11,669t	15,998t(※2)
			⑦ ガソリン使用量	国内全店のガソリン使用量								7,233kℓ
		各社固有	⑧ Web約款(※3)選択率	Web約款が選択された契約の割合		◎	◎			60.0%	51.7%	65.0%
その他	グループ共通		⑨ 女性管理職者数(課長以上)							225名	231名	前年度と同等以上
			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)						4.4ポイント	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)	◎	◎	◎	○	○	4.3ポイント	4.1ポイント	
			⑫ 社会貢献活動を実施した社員数(※4)							前年度比増加(2011年度14,864名)	16,142名	
			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							前年度比増加(2011年度4,402名)	5,697名	

(※1) ◎→2012年度より対象 ○→2013年度より対象

(※2) 2012年度の目標と実績は、対象会社3社の数値

2013年度の目標は、対象会社6社の数値

(※3) 約款の内容を冊子に代えて会社ホームページから参照できる、環境に配慮した約款

(※4) 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

お客さまの声に基づいた商品・サービスの改善	○GK クルマの保険の満期案内にある「適用されている等級」の表記を「おすすめプラン3～1の等級」へ変更し、お客さまにとって分かりやすくしました。【三井住友海上】 ○火災保険の「ご契約内容のお知らせ」に、保険料については証券等を確認いただきたい旨の注意書きを赤字に変更しました。【三井住友海上】 ○ロードアシスタンスサービスについて、パンフレットに加え、サービスの魅力をわかりやすくお客さまに伝えるチラシを作成しました。【あいおいニッセイ同和損保】 ○火災保険証券送付時に、「ベルマークがどこに、どの位の大きさで同封されているかわからない」とのご意見を多数いただいたため、ベルマークが印刷されたご案内書をお客さまにわかりやすいデザインとし、当社の取り組みをお伝えできるようにしました。【あいおいニッセイ同和損保】
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	○メガソーラー事業者向け「メガソーラー総合補償プラン」を販売しました。【三井住友海上】 ○契約確認機能やドライブレコーダー機能を備えたスマートフォン向けアプリ「スマ保」とペーパーレス取り組みである「eco保険証券」をリリースしました。【三井住友海上】 ○事故未然防止機能を備えたスマートフォン向けアプリ「サボNAVI」をリリースしました。【あいおいニッセイ同和損保】

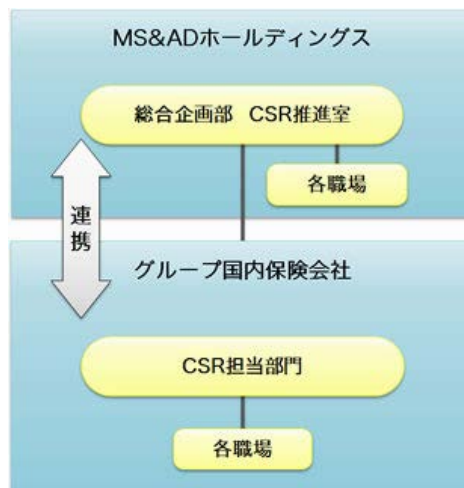
CSR推進体制

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。

2012年度の取り組み

- 2013年度のグループ共通「CSR取り組みの柱（CSR重要課題）」の検討
- CSR取り組みを推進するために設定したKPIの対象会社拡充
- 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、実践に向け作成されたグループ共通ツールの活用

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はじ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、今後も積極的に参画していきます。

※国連グローバル・コンパクトとは、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。

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

労働基準

- 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

- [国連グローバル・コンパクト・ジャパン・ネットワーク](#)

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。

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。2012年度のグッドプラクティス(保険部門)に三井住友海上の「スマ保」が選ばれ、第2回定時総会で事例発表を行ないました。

社会からの評価

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)が広がっています。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。2013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 PIONEER and EXCELLENCE Investment Registers](#)

- [モーニングスター社会的責任投資株価指数](#)



立ちどまらない保険。

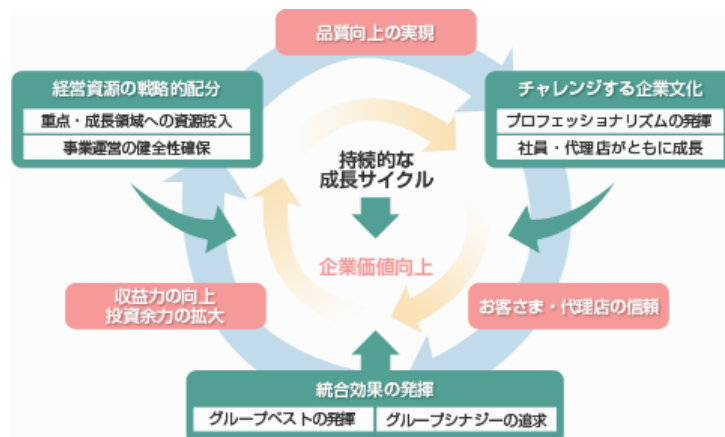
MS&AD MS&ADホールディングス

中期経営計画～MS&AD ニューフロンティア2013～ | 経営戦略・進捗 (2010年度～2013年度)

4つの基本戦略

- 品質向上を通じて、お客さまの信頼を獲得し、成長を実現する
- グループの総合力を結集してグループシナジーを追求し、収益力を格段に強化する
- 選択と集中による戦略的な資源配分を実施するとともに、健全な事業運営を行う
- プロフェッショナルとしてチャレンジする企業文化を醸成し、社員・代理店とともに成長する

企業価値向上に向けた戦略図



事業ドメインと個別戦略

国内損害保険事業

- ・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

各社のノウハウ・仕組みを活用して業務プロセスの品質を向上させ、多様な顧客基盤にふさわしい、魅力的な商品・サービスを開発し提供していきます。また、事務・システムの統合や営業・損害サービス拠点の統合等により、事業費を大幅に削減し、経営効率の向上を実現していきます。三井ダイレクト損保では、成長性の高い通販マーケットで収益性を確保しつつ、事業の拡大を図ります。

国内生命保険事業

- ・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

三井住友海上あいおい生命は、拡大した営業基盤を活用し、クロスセルを軸に、金融機関、生保代理店、直販チャンネルを通じて、魅力的な商品・サービスをお客さまに提供し、成長を加速させていきます。

三井住友海上プライマリー生命は、個人年金保険分野において、お客さまのニーズに応じた商品提供と販売力の強化により、リーディングカンパニーとしての地位を確立していきます。

海外事業

アジアでは、トップクラスの事業基盤や優位性を活用し、積極的に事業展開していきます。欧州では、地域的拡大とサービス体制の充実を図ることで収益を追求し、米州では、堅実な収益の確保を図っていきます。また、海外再保険においては、ビジネスの拡大を図っていきます。

金融サービス事業

商品力・販売力の強化によるアセットマネジメント事業の拡大や、401K事業、個人融資関連事業を積極推進していきます。また、ART事業、金融保証事業、ベンチャーキャピタル事業など、金融に関する多様なソリューションサービスを展開していきます。

リスク関連サービス事業

リスクマネジメント事業、介護事業、資産評価鑑定事業、アシスタンス事業等、お客さまのリスク・ソリューションに資する保険以外のサービスを提供していきます。また、環境変化のトレンドを踏まえ、新規ビジネスの発掘を推進していきます。

経営数値目標

	2013年度見込	2013年度目標(注4)
連結正味収入保険料	2兆7,700億円	2兆7,000億円
生保 保有契約 年換算保険料(注1)	3,330億円	3,300億円
グループコア利益(注2) ②	1,100億円	1,100億円
国内損害保険事業	680億円	600億円
国内生命保険事業	160億円	150億円
海外事業	240億円	300億円
金融サービス/リスク関連サービス事業	30億円	50億円
グループROE(注3) ②	5.6%	7%

(注1) 三井住友海上あいおい生命の数値(除く団体保険)。三井住友海上プライマリー生命は含まない。

(注2) グループコア利益(グループ利益指標) = 連結当期利益

－ 株式キャピタル損益(売却損益等)

－ クレジットデリバティブ評価損益 － その他特殊要因

＋ 非連結グループ会社持分利益

(注3) グループROE = グループコア利益 ÷ 期初・期末平均連結純資産(除く少数株主持分)

(注4) 2012年6月1日に設定した経営数値目標

2013年1月31日

各 位

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

三井住友海上火災保険株式会社とあいおいニッセイ同和損害保険株式会社の 機能別再編に関する合意について

ー世界トップ水準の保険・金融グループの実現に向けてー

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（社長 江頭 敏明）（以下「MS & ADホールディングス」または「持株会社」）、三井住友海上火災保険株式会社（社長 柄澤 康喜）（以下「三井住友海上」）およびあいおいニッセイ同和損害保険株式会社（社長 鈴木 久仁）（以下「あいおいニッセイ同和損保」）は、2010年4月1日の経営統合後、持株会社傘下の保険会社の再編に関する協議を進めてまいりましたが、本日、関係当局の認可等を前提に、2014年4月1日以降順次、機能別に再編することについて合意に達しました。

記

I. 機能別再編の目的

1. 「目指す企業グループ像を実現するための体制」に向けた機能別再編

少子高齢化による市場の縮小、近年の大規模自然災害の続発、金融市場の低迷等により、保険業界を取り巻く事業環境は大変厳しいものとなっています。また、お客さまニーズや販売方法の多様化、国内外における規制環境の変化等にどのように対応していくかが大きな課題となっています。

2010年4月のMS & ADグループ発足後、当社グループは、経営統合の第一段階として、あいおい損害保険株式会社とニッセイ同和損害保険株式会社の合併、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の合併、シェアードサービスの統合などを進め、グループ経営の効率化を図ってまいりました。また、経営統合最大の課題であるシステム統合についても、2013年度の本格稼働に向け、代理店システムをスタートさせるなど、着実に準備を進めております。

こうしたなか、経営統合の第二段階として、持株会社傘下の保険会社（三井住友海上およびあいおいニッセイ同和損保。以下「中核損保2社」）の再編について検討を重ねてまいりましたが、次の目的を実現するため、グループを機能別に再編することといたしました。

- ①グループ全体での企業価値向上：グループ全体での「成長」と「効率化」の実現
- ②多様化するお客さまニーズへの対応：中核損保2社の特長を最大限発揮
- ③グループガバナンスの強化：持株会社を中心としたガバナンス体制の強化

2013年4月に施行予定の改正保険業法によって、保険契約の移転および保険募集の再委託に係る規制の見直しが行われることとなりますが、この機能別再編は、規制の見直しを踏まえた過去に例のないスタイルの再編を実施するものであります。

2. 中核損保2社の事業コンセプトの明確化およびシナジー発揮

三井住友海上およびあいおいニッセイ同和損保は、それぞれ事業ドメインの強化、効率化の追求によって競争力向上に努め、確固たるプレゼンスを確立してまいりました。

機能別再編によって、中核損保2社の事業コンセプトを明確化することにより、それぞれの事業基盤をいっそう強固にし、効率的な経営による収益力の強化を図ります。

- (1) 三井住友海上は、総合力を発揮し他社優位性のある商品・サービスを提供し、国内外を問わずグローバルな保険・金融サービス事業を展開する。
- (2) あいおいニッセイ同和損保は、独自の強みであるトヨタグループ・日本生命グループというパートナーとの関係を強化し特長を活かすとともに、他社優位性のある商品・サービスを提供し、地域密着営業を展開する。なお、海外においては引き続きトヨタディーラーを通じたりテール事業を中心に展開する。

また、国内保険事業において、事業および販売チャネルの再編により営業効率を向上させ、共通する本社機能は持株会社に集約するなど、グループ機能の最適化を図ります。

こうしたコンセプトの明確化および機能の最適化によって、中核損保2社の強みを結集し、シナジーを発揮することで、お客さまからの支持、満足度向上を実現し、国内No.1損保グループの地位を確固たるものとすることを目指します。

II. 機能別再編の形態

1. 事業および販売チャネルの再編

- (1) 船舶保険、貨物・運送保険、航空・宇宙保険の三井住友海上への移行

船舶保険、貨物・運送保険、航空・宇宙保険についてはあいおいニッセイ同和損保が引き受ける保険契約を三井住友海上に移行します。そのうち、船舶保険、貨物・運送保険については、商品供給機能を三井住友海上に一元化し、あいおいニッセイ同和損保においては三井住友海上から商品供給を受けて再委託販売を行います。また、航空・宇宙保険については、三井住友海上にあいおいニッセイ同和損保より、社員が出向し、航空・宇宙保険の販売に共同して取り組みます。これによって、三井住友海上は、船舶保険、貨物・運送保険、航空・宇宙保険におけるポジションを確固たるものとし、企業マーケットにおける強みをさらに活かし、グループとしての総合力を発揮します。

- (2) あいおいニッセイ同和損保を主たる取引先とする三井住友海上モーターチャネル代理店の取扱い保険契約の移行

三井住友海上およびあいおいニッセイ同和損保がともに取引実績を有するモーターチャネル代理店^(注)のうち、あいおいニッセイ同和損保が主要取引先となっているものについては、三井住友海上が引き受ける保険契約をあいおいニッセイ同和損保へ移行します。これによって、あいおいニッセイ同和損保は、モーターチャネルにおけるポジションを確固たるものとし、地域に密着した販売網をさらに充実させ、グループとしての営業基盤を強化します。

(注) 整備工場、中古車販売、自動車関連、二輪販売を主たる業務とする副業代理店等で、自動車ディーラー代理店は除く。

2. 地域における販売網・拠点の集約、拠点の共同利用

(1) 販売網・拠点の集約

三井住友海上が拠点を構え、あいおいニッセイ同和損保は拠点を有しない地域、あるいは反対にあいおいニッセイ同和損保が拠点を構え、三井住友海上は拠点を有しない地域に所在する代理店について、拠点を有する保険会社へ移行します。また、両社がともに拠点を有する一部の地域についても、営業活動の規模や効率性を踏まえたうえで拠点の集約を実施し、集約される拠点を持つ保険会社が引き受ける保険契約は残存する拠点を持つ保険会社へ移行することにより、営業活動の生産性向上を図ります。

(2) 拠点の共同利用

三井住友海上およびあいおいニッセイ同和損保が拠点を構える施設（ビル）が近接する場合には、同一の施設（ビル）への入居を進めていきます。これによって、グループ内における物流面でのコスト圧縮や両社における共同作業の効率化を図ります。

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

三井住友海上およびあいおいニッセイ同和損保が販売する第三分野の長期契約を三井住友海上あいおい生命保険株式会社（以下「三井住友海上あいおい生命」）に移行します。これによって、第三分野長期契約にかかる商品開発・管理コストの圧縮を図ります。

4. 海外事業の再編

各国海外事業子会社の業務運営を一体化することにより、管理コストの削減、再保険業務の効率性向上を実現するなど、グループとしての収益力向上を図ります。三井住友海上およびあいおいニッセイ同和損保は、それぞれ次の役割分担に従い、海外事業の運営を行います。

- ①三井住友海上は、新規事業投資、M&Aを含めた海外事業の総合的な事業展開を実施する。
- ②あいおいニッセイ同和損保は、トヨタディーラーを中心とする海外事業を展開する。

また、海外事業における統合リスク管理、海外事業子会社の経営管理態勢整備をコントロールする機能を有する組織を持株会社に新設し、海外事業に対する経営管理態勢を強化します。

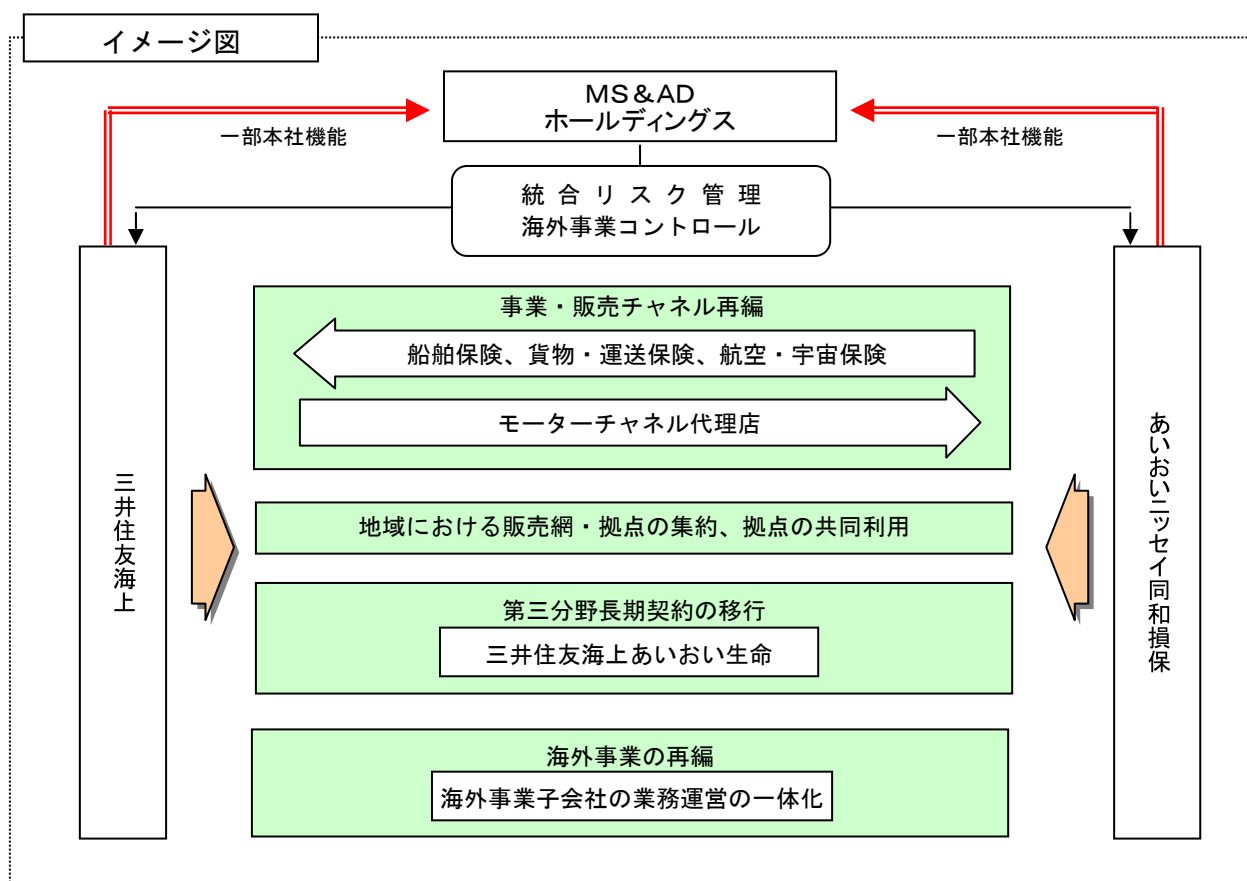
5. 本社機能の再編と持株会社のガバナンス強化

中核損保2社の本社機能の一部を持株会社に集約することにより、持株会社によるガバナンス体制を強化していきます。

具体的には海外事業の経営管理態勢強化に加え、グループ全体の統合リスク管理の強化（リスク管理の高度化、リスク選好方針への取組、資本効率性・十分性検証の強化）等、強固なグループガバナンス体制の構築を図っていきます。

【持株会社へ機能集約する本社組織例】

リスク管理部門・国際管理部門・財務管理部門・業務監査部門（企画・海外監査）等



Ⅲ. 機能別再編の効果

1. グループ全体での企業価値の向上

中核損保2社の事業コンセプトを明確化し、グループ機能の最適化を図る再編により、三井住友海上およびあいおいニッセイ同和損保は、それぞれの強みを発揮し、より高いレベルでお客さまからの支持、満足度向上を実現することを目指します。

（1）スピード感を持った成長の加速

機能別再編により、三井住友海上の強み領域である船舶保険、貨物・運送保険、航空・宇宙保険およびあいおいニッセイ同和損保の強み領域であるモーターチャネルをさらに強化していくこととなります。また、機能別再編によって、再編にかかる一時コストや時間的なロードを抑制しつつ、これらを営業活動に配分することによって、スピード感をもって成長を加速していきます。

（2）機能別再編による効率化の実現

事業および販売チャネルの再編によって、中核損保2社が重複して代理店や取引先を担当することによって生じていた非効率性が解消されることとなります。また、拠点の集約および共同利用によって、不動産賃貸コストの削減が実現されることとなります。

あわせて、第三分野の長期契約を三井住友海上あいおい生命に移行することにより、商品開発・管理コストを圧縮します。

さらに、中核損保2社の一部の本社機能を持株会社へ移行させることによって、それぞれの

本社組織の要員効率化が図られることとなり、組織のスリム化が実現します。

2013年度における統合新システムの稼動によるシステムインフラの共通化は、機能別再編全般において、大規模な追加のシステム開発が不要となり、コスト抑制の観点から大きな効果があります。また、第三分野の長期契約を三井住友海上あいおい生命に移行することによって、統合新システムの開発費・運営費等のコスト削減にもつながります。

2. 多様化するお客さまニーズへの対応

(1) 複数選択機会の提供

三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保は、統合新システムのもと商品のプラットフォームを共有化し、品質の維持、向上を効果的に進めると同時に、異なる商品ラインナップ・サービスを備え、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いたします。

(2) お客さま対応の専門性強化

第三分野、特に長期契約においては、損害保険契約とは異なる保険契約管理態勢が求められます。このため、疾病・死亡リスクを専門に、主として長期契約を取り扱う三井住友海上あいおい生命にこれらを移行することにより、お客さま対応の専門性を強化いたします。

また、海外事業子会社の業務運営を一体化し、海外進出企業のリスク対応を向上させます。

IV. 機能別再編の推進体制・今後のスケジュール等

1. 機能別再編の推進体制

上記の各事項についての協議および具体的な作業をスピード感をもって円滑に検討推進していくため、三井住友海上およびあいおいニッセイ同和損保の社長を委員長とし、企画担当役員を事務局長とした「機能別再編委員会」を設置します。具体的な協議、作業等は「機能別再編委員会」傘下のテーマ別専門部会で進めてまいります。

2. 今後のスケジュール

機能別再編については、以下のスケジュールを見込んでおります。

- | | |
|----------------|---|
| ・2013年度以降順次 | 統合新システム運用開始、拠点の共同利用および本社機能の再編について準備整い次第開始 |
| ・2013年11月目処 | 再編についての「最終合意書」の締結 |
| ・2014年4月1日以降順次 | 関係当局の認可等を得た上で、再編 |

なお、今後も、中核損保2社のコンセプトに基づいて事業展開していくなかで、更なるシナジー効果の拡大を追求してまいります。

以 上

<当事会社の概要>

(2012 年 3 月末現在)

	持株会社	事業会社	事業会社
(1) 名 称	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
(2) 所 在 地	東京都中央区八重洲 1-3-7	東京都中央区新川 2-27-2	東京都渋谷区恵比寿 1-28-1
(3) 代 表 者 の 役 職 ・ 氏 名	取締役社長 江頭 敏明	取締役社長 柄澤 康喜	取締役社長 鈴木 久仁
(4) 事 業 内 容	保険持株会社	損害保険事業	損害保険事業
(5) 資 本 金	1,000 億円	1,395 億 9,552 万円	1,000 億 500 万円
(6) 設 立 年 月 日	2008 年 4 月 1 日	1918 年 10 月 21 日	1918 年 6 月 30 日
(7) 発 行 済 株 式 数	633 百万株	1,404 百万株	734 百万株
(8) 純 資 産	1,512,134 百万円 (連結)	922,807 百万円 (連結)	392,596 百万円 (連結)
(9) 総 資 産	14,537,204 百万円 (連結)	5,934,096 百万円 (連結)	3,154,383 百万円 (連結)
(10) 決 算 期	3 月	3 月	3 月
(11) 従 業 員 数	36,929 名 (連結)	20,279 名 (連結)	13,407 名 (連結)
(12) 大 株 主 及 び 持 株 比 率	トヨタ自動車株式会社 (8.31%) 日本生命保険相互会社 (5.74%) 日本トラスティ・サービス 信託銀行株式会社 (信託 口) (4.74%) 日本マスタートラスト信 託銀行株式会社 (信託口) (4.38%) STATE STREET BANK AND TRUST COMPANY (3.94%)	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 (100.00%)	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 (100.00%)

(13) 最近 3 年間の経営成績及び財政状態 (連結)

決算期	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		
	平成 22 年 3 月期	平成 23 年 3 月期	平成 24 年 3 月期
経 常 収 益	1,962,689 百万円	3,404,942 百万円	3,764,986 百万円
正味収入保険料	1,394,164 百万円	2,543,786 百万円	2,555,551 百万円
経 常 利 益	52,695 百万円	21,005 百万円	△ 96,211 百万円
当 期 純 利 益	37,640 百万円	5,420 百万円	△ 169,469 百万円
1 株 当 た り 当 期 純 利 益	89.84 円	8.68 円	△272.49 円
1 株 当 た り 純 資 産	3,143.32 円	2,597.19 円	2,400.48 円

決算期	三井住友海上火災保険株式会社		
	平成 22 年 3 月期	平成 23 年 3 月期	平成 24 年 3 月期
経 常 収 益	1,846,886 百万円	1,865,349 百万円	2,007,933 百万円
正味収入保険料	1,361,758 百万円	1,392,072 百万円	1,425,176 百万円
経 常 利 益	49,650 百万円	36,589 百万円	△ 101,915 百万円
当 期 純 利 益	34,815 百万円	25,373 百万円	△ 115,237 百万円

1 株 当 た り 当 期 純 利 益	24.79 円	18.06 円	△ 82.05 円
1 株 当 た り 純 資 産	855.92 円	726.31 円	646.89 円

決算期	あいおいニッセイ同和損害保険株式会社		
	平成 22 年 3 月期	平成 23 年 3 月期	平成 24 年 3 月期
経 常 収 益	1,044,151 百万円	1,247,371 百万円	1,452,375 百万円
正味収入保険料	811,455 百万円	967,903 百万円	1,096,307 百万円
経 常 利 益	36,377 百万円	7,526 百万円	6,302 百万円
当 期 純 利 益	16,640 百万円	△ 9,259 百万円	△ 47,574 百万円
1 株 当 た り 当 期 純 利 益	22.66 円	△ 12.61 円	△ 64.80 円
1 株 当 た り 純 資 産	472.27 円	613.15 円	531.88 円

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

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、CSRレポート本編は、Webを利用した報告としています。また、取り組みの全体像をご理解いただけるよう「ダイジェスト版」も作成しています。

- MS&ADインシュアランス グループではグループ共通の重点課題として2つのCSR取り組みの柱を定めています。これらの事項がステークホルダーおよびグループにとって重要であると考え、本レポートではこれらのCSR取り組みの柱とそのベースとなる取り組みに関する事項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

2012年度（2012年4月～2013年3月）
※一部2013年4月以降の活動も報告しています。

対象組織^{（※1）}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^{（※2）}
⇒「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」(★)

（※1）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。

（※2）旧三井住友海上きらめき生命保険株式会社と旧あいおい生命保険株式会社は、2011年10月1日に合併し、三井住友海上あいおい生命保険株式会社となりました。

発行時期

今回発行

2013年7月

前回発行

2012年8月

次回発行

2014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 レポーティング ガイドライン(第3.1版)」
- [ガイドライン内容索引\(GRI\)](#)
- 「ISO26000 社会的責任に関する手引き」((財)日本規格協会)

過去のCSRレポート

- ▣ MS&ADインシュアランス グループ CSRレポート([本編](#) [ダイジェスト版](#))
- ▣ [三井住友海上 CSRレポート](#) (2009年以前)
- ▣ [あいおいニッセイ同和損保 CSRレポート](#) (2010年以前)

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

〒103-0028 東京都中央区八重洲1-3-7

八重洲ファーストフィナンシャルビル

TEL:03-6202-5269 / FAX:03-6202-6882

Mail: aaa703_csr@ms-ad-hd.com

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

経営について

MS&ADインシュアランス グループは、すべての事業活動を通じて、社会的責任を果たしていく中で、次の6つを原則とします。

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、高い倫理観に基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。

● [グループディスクロージャー基本方針](#)

● [情報開示とIR \(Investor Relations\)](#)

人権尊重

国連グローバルコンパクトの趣旨に賛同した企業グループとして、良識ある人権感覚を持って行動する社員の育成に取り組んでいます。

環境保全

経営理念とグループ環境基本方針にもとづき、あらゆる地球環境問題への取り組みを社会的使命と考え、全社員が一丸となって取り組んでいます。

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

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 内部統制システムに関する基本方針](#)

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

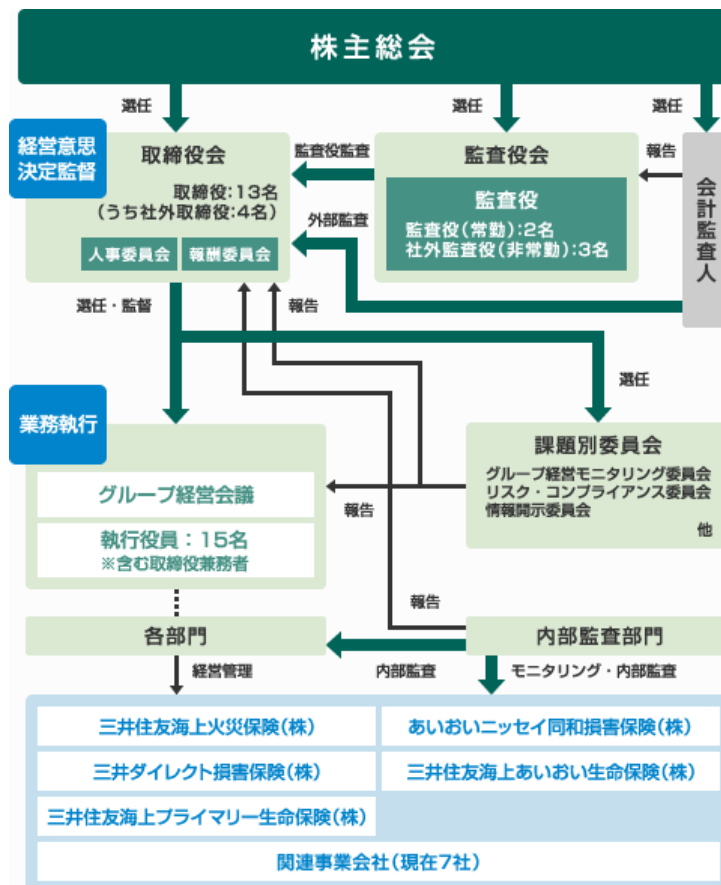
基本的な考え方

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」のもと、経営資源の効率的な活用と適切なリスク管理を通じ、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。

経営体制

当社は、監査役会設置会社として、取締役(会)および監査役(会)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。

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ります。また経営から独立した社外人材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うため、取締役13名のうち4名、監査役5名のうち3名を社外から選任しています。また、取締役会の内部委員会として、「人事委員会」「報酬委員会」を設置し、委員の過半数および委員長を社外取締役とします。



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7社)との間で経営管理契約を締結し、各社の経営管理を行っております。

取締役・監査役関連

社外取締役と会社との関係 - 適合項目に関する補足説明

渡邊 顯	成和明哲法律事務所弁護士
角田 大憲	中村・角田・松本法律事務所弁護士
小川 是	株式会社横浜銀行取締役会長
松永 真理	株式会社松永真理事務所取締役社長

監査役と会計監査人の連携状況

定例の打合会により監査計画、監査実施状況、監査結果等について、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・情報交換を行います。

監査役と内部監査部門の連携状況

定期的に連絡会を開催し監査方針、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監査結果は、全件監査役に報告します。

社外監査役と会社との関係 - 適合項目に関する補足説明

安田 莊助	仰星監査法人特別顧問
野村 晋右	野村総合法律事務所弁護士
手塚 裕之	西村あさひ法律事務所弁護士

取締役等の報酬に関する開示状況(全取締役の総額)に関する補足説明

全取締役の報酬等の総額および当該金額のうち社外取締役の報酬等の総額ならびに全監査役の報酬等の総額および当該金額のうち社外監査役の報酬等の総額を開示します。

社外取締役(社外監査役)のサポート体制

社外取締役は統合企画部が、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は、取締役会の事務局である総合企画部が、社外取締役および社外監査役に事前説明を行います。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。

業務執行、監査・監督、指名、報酬決定等の機能に係る事項

1. 業務執行、監督の機能

(1) 取締役会

重要な業務執行に係る意思決定機能および監視・監督機能を一層強化するため、4名の社外取締役を選任しています。

(2) 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。

(3) 課題別委員会

業務執行上の経営的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。主な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(原則月3回)
当社が直接出資する子会社の取締役会および経営会議の付議事項について報告を受け、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を確認します。
- ・ 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の企業情報を適正に開示できるよう、社内の業務プロセスを検証し、内部統制の有効性評価を行います。

2. 指名、報酬決定の機能

透明性確保のため、取締役会の内部委員会として社外取締役を過半数とする「人事委員会」および「報酬委員会」を設置しています。

- ・ 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子会社の取締役・監査役の選任等の重要な人事事項について審議し、取締役会に助言することとしています。＞

- ・ 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子会社の役員報酬体系等について取締役会に助言することとしています。

報酬委員会にその機能を十分に発揮させるため、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いません。

3. 監査・監督の機能

(1) 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名で構成されています。各監査役は、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、社内各部の監査、子会社の調査等により、取締役の職務の執行、内部統制等について監査します。

なお、監査役は必要に応じて会社費用により外部アドバイザーを活用することができます。

(2) 会計監査

あずさ監査法人を会計監査人に選任しました。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。



[コーポレート・ガバナンス報告書\(2013年7月9日\)\(330KB\)](#)

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。



[定款\(22KB\)](#)

当社の定款を全てご覧いただくことができます。

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

内部統制システムに関する基本方針

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の概要は以下のとおりです。

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、直接出資会社の重要事項について、当社の承認または当社への報告を求めるとします。
また、原則として、孫会社については、経営管理契約に基づき、直接出資会社が自らの子会社について適切に経営管理を行います。

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

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。

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、組織的または個人による不正・違法・反倫理的行為について、全役職員が社内の窓口および社外の弁護士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・事業継続計画の整備状況を確認するとともに、グループ全体の危機管理・事業継続計画を整備します。

5. 財務報告の信頼性を確保するための体制

当社は、監査役のうち最低1名は経理または財務に関して十分な知識を有する者を選任します。また、「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。

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。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従業員を置きます。監査役室の組織変更、上記従業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遅滞なく監査役会に報告します。従業員は、経営上重大な不正・違法行為、会社に著しい損害を及ぼすおそれのある事実について、監査役会に直接報告することができるものとしてします。

(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。

コーポレートガバナンス

CORPORATE GOVERNANCE

MS&AD Insurance Group Holdings, Inc.

最終更新日: 2013年7月9日

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

取締役社長 江頭 敏明

問合せ先: 総務部 03-6202-5265

証券コード: 8725

<http://www.ms-ad-hd.com>

当社のコーポレート・ガバナンスの状況は以下のとおりです。

I コーポレート・ガバナンスに関する基本的な考え方及び資本構成、企業属性その他の基本情報

1. 基本的な考え方

(1) 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」のもと、経営資源の効率的な活用と適切なリスク管理を通じ、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。

(2) 経営体制

当社は、監査役会設置会社として、取締役(会)および監査役(会)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。
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。また、経営から独立した社外人材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うため、取締役13名のうち4名、監査役5名のうち3名を社外から選任しています。また、取締役会の内部委員会として、「人事委員会」「報酬委員会」を設置し、委員の過半数および委員長を社外取締役としています。

2. 資本構成

外国人株式保有比率	30%以上
-----------	-------

【大株主の状況】

氏名又は名称	所有株式数(株)	割合(%)
トヨタ自動車株式会社	52,610,933	8.31
日本生命保険相互会社	36,325,258	5.74
日本マスタートラスト信託銀行株式会社(信託口)	31,977,700	5.05
日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社(信託口)	29,199,600	4.61
STATE STREET BANK AND TRUST COMPANY	24,918,045	3.93
THE CHASE MANHATTAN BANK, N.A. LONDON SECS LENDING OMNIBUS ACCOUNT	13,172,299	2.08
SSBT OD05 OMNIBUS ACCOUNT - TREATY CLIENTS	12,005,100	1.90
STATE STREET BANK AND TRUST COMPANY 505225	8,765,486	1.38
MELLON BANK, N.A. AS AGENT FOR ITS CLIENT MELLON OMNIBUS US PENSION	7,621,231	1.20
NATSCUMCO	7,408,892	1.17

支配株主(親会社を除く)の有無

——

親会社の有無

なし

補足説明

3. 企業属性

上場取引所及び市場区分	東京 第一部、大阪 第一部、名古屋 第一部
決算期	3 月
業種	保険業
直前事業年度末における(連結)従業員数	1000人以上
直前事業年度における(連結)売上高	1兆円以上
直前事業年度末における連結子会社数	50社以上100社未満

4. 支配株主との取引等を行う際における少数株主の保護の方策に関する指針

5. その他コーポレート・ガバナンスに重要な影響を与える特別な事情

II 経営上の意思決定、執行及び監督に係る経営管理組織その他のコーポレート・ガバナンス体制の状況

1. 機関構成・組織運営等に係る事項

組織形態	監査役設置会社
------	---------

【取締役関係】

定款上の取締役の員数	15 名
定款上の取締役の任期	1 年
取締役会の議長	社長
取締役の人数	13 名
社外取締役の選任状況	選任している
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

会社との関係(1)

氏名	属性	会社との関係(※1)								
		a	b	c	d	e	f	g	h	i
渡邊 顯	弁護士				○				○	
角田 大憲	弁護士				○				○	
小川 是	他の会社の出身者				○				○	
松永 真理	他の会社の出身者				○	○			○	

※1 会社との関係についての選択項目

- a 親会社出身である
- b 他の関係会社出身である
- c 当該会社の大株主である
- d 他の会社の社外取締役又は社外監査役を兼任している
- e 他の会社の業務執行取締役、執行役等である
- f 当該会社又は当該会社の特定関係事業者の業務執行取締役、執行役等の配偶者、三親等以内の親族その他これに準ずる者である
- g 当該会社の親会社又は当該親会社の子会社から役員としての報酬等その他の財産上の利益を受けている
- h 本人と当該会社との間で責任限定契約を締結している
- i その他

会社との関係(2)

氏名	独立役員	適合項目に関する補足説明	当該社外取締役を選任している理由(独立役員に指定している場合は、独立役員に指定した理由を含む)
渡邊 顯	○	成和明哲法律事務所弁護士	法曹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。 法曹としての専門的な知識や経験を有しており、一般株主と利益相反が生じるおそれはないと判断しております。
角田 大憲	○	中村・角田・松本法律事務所弁護士	法曹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。 法曹としての専門的な知識や経験を有しており、一般株主と利益相反が生じるおそれはないと判断しております。
小川 是	○	株式会社横浜銀行取締役会長	財政・金融に関する幅広い知識及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。 財政・金融に関する幅広い知識及び経営者としての経験を有しており、一般株主と利益相反が生じるおそれはないと判断しております。
松永 真理	○	株式会社松永真理事務所取締役社長	社会、文化、消費生活などに関する幅広い知識や経験を当社の経営に反映していただくため。 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、一般株主と利益相反が生じるおそれはないと判断しております。

【監査役関係】

監査役会の設置の有無	設置している
定款上の監査役の員数	6 名
監査役の人数	5 名

監査役、会計監査人、内部監査部門の連携状況

監査役と会計監査人の連携状況については、定例の打合せ会により監査計画、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・情報交換を行います。一方、監査役と内部監査部門の連携状況については、定期的に連絡会を開催し、監査方針、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監査結果は、全件監査役に報告します。

社外監査役の選任状況	選任している
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

会社との関係(1)

氏名	属性	会社との関係(1)								
		a	b	c	d	e	f	g	h	i
安田 莊助	公認会計士				○				○	
野村 晋右	弁護士				○				○	
手塚 裕之	弁護士				○				○	

※1 会社との関係についての選択項目

- a 親会社出身である
- b その他の関係会社出身である
- c 当該会社の大株主である
- d 他の会社の社外取締役又は社外監査役を兼任している
- e 他の会社の業務執行取締役、執行役等である
- f 当該会社又は当該会社の特定関係事業者の業務執行取締役、執行役等の配偶者、三親等以内の親族その他これに準ずるものである
- g 当該会社の親会社又は当該親会社の子会社から役員としての報酬等その他の財産上の利益を受けている
- h 本人と当該会社との間で責任限定契約を締結している
- i その他

会社との関係(2)

氏名	独立役員	適合項目に関する補足説明	当該社外監査役を選任している理由(独立役員に指定している場合は、独立役員に指定した理由を含む)
安田 莊助	○	仰星監査法人特別顧問	公認会計士としての知識や経験を当社の監査に反映していただくため。 公認会計士としての専門的な知識や経験を有しており、一般株主と利益相反が生じるおそれはないと判断しております。
野村 晋右	○	野村総合法律事務所弁護士	法曹としての知識や経験を当社の監査に反映していただくため。 法曹としての専門的な知識や経験を有しており、一般株主と利益相反が生じるおそれはないと判断しております。
手塚 裕之	○	西村あさひ法律事務所弁護士	法曹としての知識や経験を当社の監査に反映していただくため。 法曹としての専門的な知識や経験を有しており、一般株主と利益相反が生じるおそれはないと判断しております。

【独立役員関係】

独立役員の数 更新	7名
--	----

その他独立役員に関する事項

- ・独立役員の資格を充たす社外役員を全て独立役員に指定しております。
- ・「適合項目に関する補足説明」欄に、社外役員の属性情報として記載すべき「取引」に関し、当社が定めている軽微基準の概要は以下のとおりです。
 - (1) 当社との年間取引額が、当社ないし取引先の年間売上高の1%以下の場合
 - (2) 本人と当社との個人取引にあっては、当社からの報酬等支払額が年額100万円以下の場合
 - (3) 本人が専門的サービス(弁護士など)を提供する団体に所属する場合にあっては、当社から当該団体への報酬等支払額が年額100万円以下の場合

【インセンティブ関係】

取締役へのインセンティブ付与に関する施策の実施状況	その他
---------------------------	-----

該当項目に関する補足説明

執行役員を兼務する取締役の報酬については、会社業績および個人業績に連動する制度としています。

ストックオプションの付与対象者	
-----------------	--

【取締役報酬関係】

(個別の取締役報酬の)開示状況

個別報酬の開示はしていない

該当項目に関する補足説明

全取締役の報酬等の総額および当該金額のうち社外取締役の報酬等の総額ならびに全監査役の報酬等の総額および当該金額のうち社外監査役の報酬等の総額を開示しています。
平成24年度における当社の取締役に対する報酬その他職務執行の対価の総額は272百万円(うち社外取締役48百万円)、また当社の監査役に対する報酬その他職務執行の対価の総額は76百万円(うち社外監査役25百万円)です。

報酬の額又はその算定方法の決定方針の有無

あり

報酬の額又はその算定方法の決定方針の開示内容

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おります。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おります。
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まない。)(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おります。

【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は、取締役会の事務局である総合企画部が、社外取締役および社外監査役に事前説明を行います。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。

2. 業務執行、監査・監督、指名、報酬決定等の機能に係る事項(現状のコーポレート・ガバナンス体制の概要)

(1)業務執行、監督の機能

イ. 取締役会

取締役会は、グループ全体の経営重要事項について論議、決定するとともに、取締役、執行役員の職務の執行を監督しています。これらの機能を一層強化するため、4名の社外取締役を選任しています。

ロ. グループ経営会議

経営方針、経営戦略、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、執行役員による決裁事項についてグループ経営会議規程に基づき、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。

ハ. 課題別委員会

業務執行上の経営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。主な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。

・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の企業情報を適正に開示できるよう、社内の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。

(2)指名、報酬決定の機能

透明性確保のため、取締役会の内部委員会として社外取締役を過半数とする「人事委員会」および「報酬委員会」を設置しています。

・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いません。

(3)監査・監督の機能

イ. 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名で構成されています。各監査役は、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、社内各部署の監査、子会社の調査等により、取締役の職務の執行、内部統制等について監査します。なお、監査役は必要に応じて会社費用により外部アドバイザーを活用することができます。

ロ. 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ました。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。

3. 現状のコーポレート・ガバナンス体制を選択している理由

当社は、監査役会設置会社として、取締役(会)および監査役(会)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。

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。また、経営から独立した社外人材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うため、取締役13名のうち4名、監査役5名のうち3名を社外から選任しています。また、取締役会の内部委員会として、「人事委員会」「報酬委員会」を設置し、委員の過半数および委員長を社外取締役としています。

III 株主その他の利害関係者に関する施策の実施状況

1. 株主総会の活性化及び議決権行使の円滑化に向けての取組み状況 更新

	補足説明
株主総会招集通知の早期発送	第5期定時株主総会の招集通知は、6月4日(火曜日)に発送しました。
集中日を回避した株主総会の設定	第5期定時株主総会は、6月26日(水曜日)に開催しました。
電磁的方法による議決権の行使	インターネットによる議決権行使を可能としています。
議決権電子行使プラットフォームへの参加 その他機関投資家の議決権行使環境 向上に向けた取組み	議決権電子行使プラットフォームへ参加しています。
招集通知(要約)の英文での提供	ホームページに招集通知の英訳を掲載しています。

2. IRに関する活動状況 更新

	補足説明	代表者自身 による説明 の有無
ディスクロージャーポリシーの作成・公表	「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」を策定し、情報開示の基本姿勢、基準、方法などについて定めるとともに、ディスクロージャー誌並びにインターネットホームページに掲載し開示しています。 http://www.ms-ad-hd.com/company/governance/disclosure.html	
アナリスト・機関投資家向けに定期的説明会を開催	社長が経営戦略、業績等を説明するIRミーティング(インフォメーション・ミーティング)を年2回実施するほか、経理担当役員ほかを説明者として、四半期決算の内容について説明する電話会議を年4回実施しています。	あり
海外投資家向けに定期的説明会を開催	定期的に開催している、上記のアナリスト・機関投資家向け説明会のプレゼンテーションや質疑応答の内容を英訳し、ホームページに掲載しています。 社長およびIR担当役員が北米、欧州、アジア等を訪問(頻度は年数回)し、海外投資家と個別に面談するほか、多数の海外投資家に参加する証券会社主催のコンファレンスに定期的に参加し、個別説明を行っています。	あり
IR資料のホームページ掲載	アナリスト・機関投資家向け説明会における説明資料に加え、プレゼンテーションの模様(動画、音声)や質疑応答の内容をホームページに掲載しています。 上記のほか、決算短信等の財務情報、株式情報、格付・債券情報、適時開示資料を含むプレスリリース、ディスクロージャー誌、CSRレポート、株主総会招集通知を掲載しています。 また、ニュースリリースのメール発信も実施しています。	
IRに関する部署(担当者)の設置	広報・IR部を設置し、専任担当者を配置しています。	
その他	英文での開示については、日本語での開示との間に重要な格差が生じないよう努めています。	

3. ステークホルダーの立場の尊重に係る取組み状況

	補足説明
社内規程等によりステークホルダーの立場の尊重について規定	「経営理念」において、活力ある社会の発展と地球の健やかな未来を支えることを掲げ、それを実現するための「行動指針」の中で、「お客さま第一ーわたしたちは、常にお客さまの安心と満足のために、行動します」、「誠実ーわたしたちは、あらゆる場面で、あらゆる人に、誠実、親切、公平・公正に接します」、「革新ーわたしたちは、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」と定めています。
環境保全活動、CSR活動等の実施	当社および主たるグループ会社で環境マネジメントシステムの国際規格ISO14001の認証を維持しており、インドネシアにおいて植林活動も実施しています。本業を通じた地球環境保護の取組みとして、WEB約款や電子契約手続きの普及に取り組んでいます。 またグローバル・コンパクト・ジャパン・ネットワークや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)等の国内外のイニシアチブに積極的に参画しています。
ステークホルダーに対する情報提供に係る方針等の策定	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を策定し、インターネットホームページで開示しています。
その他	CSRに関わる報告を、インターネットホームページ上で広く開示しています。

Ⅳ内部統制システム等に関する事項

1. 内部統制システムに関する基本的な考え方及びその整備状況

会社法および会社法施行規則に基づき決定した「内部統制システムに関する基本方針」の概要は以下のとおりであり、本方針に基づき体制を整備しております。

イ 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
直接出資会社との間で締結する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、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る。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う。

ロ 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
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名以内とする。

ハ 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
a. 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う。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、不正な要求に応じない旨を徹底する。
b. 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締役会に報告する。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、同委員会が確認された課題について必要な措置を講じる。なお、組織又は個人による違法・不正・反倫理的行為について、全職員が社内の窓口および社外の弁護士に直接通報できるグループ内部通報制度を設ける。

ニ 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)
a. 「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締役会に報告する。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る。
b. 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る。

ホ 財務報告の信頼性を確保するための体制
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する。また、「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する。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する。

ヘ 内部監査の実効性を確保するための体制
「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する。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する。

ト 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
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する。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する。

チ 監査役監査の実効性を確保するための体制
a. 監査役の職務を補助すべき使用人に関する体制
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く。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うえ行う。
b. 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する。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する。
c. 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する。また、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する。

2. 反社会的勢力排除に向けた基本的な考え方及びその整備状況

(1) 反社会的勢力排除に向けた基本的な考え方
当社は、反社会的勢力排除のための体制整備に取り組み、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全役職員に徹底します。

(2) 反社会的勢力排除に向けた整備状況
イ 当社は、「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」において全役職員が共有する基本姿勢と対応方針を定め、社内外に公表しています。
ロ 当社は、反社会的勢力による不当要求が発生した場合の対応を統括する部署を定めるとともに、反社会的勢力に関する対応マニュアルを定め、社内公表しています。
ハ 当社は、平素から警察、暴力追放運動推進センター、弁護士等の外部専門機関と緊密な連携関係を築き、情報収集や相談を積極的に行える態勢を構築しています。
ニ 当社は、反社会的勢力に関する社内研修を定期的実施しています。

1. 買収防衛策の導入の有無

買収防衛策の導入の有無

なし

該当項目に関する補足説明

—

2. その他コーポレート・ガバナンス体制等に関する事項

【適時開示体制の概要】

(1) 基本的な姿勢

当社においては、情報開示に係るコンプライアンスの観点及び企業の社会的責任を果たすうえで、迅速、正確かつ公平な会社情報の開示を行うことが不可欠との認識のもと、開示書類を適時かつ適正に作成するための統制を構築するとともに、情報開示統制の有効性を評価し、開示書類の記載内容の適正性を確認するための情報開示統制及び手続に関する社内規程を制定しています。

(2) 社内の統制

イ. 情報開示委員会

取締役会の決議により、情報開示委員会を設置しています。情報開示委員会は、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及び部長並びに社外取締役により構成し、情報開示に関する審議や開示情報の適正性の検証等を行っています。

ロ. 情報開示に関する統制及び手続

上記(1)の社内規程に基づいて、以下の各部門がそれぞれの役割を果たすとともに、部門内の統制の有効性や手続の適切性について定期的に検証しています。

a. 当社各部及び子会社は、取締役会・グループ経営会議への付議事項、担当役員への報告事項等につき、証券取引所が定める適時開示項目に該当するか否かを判断します。

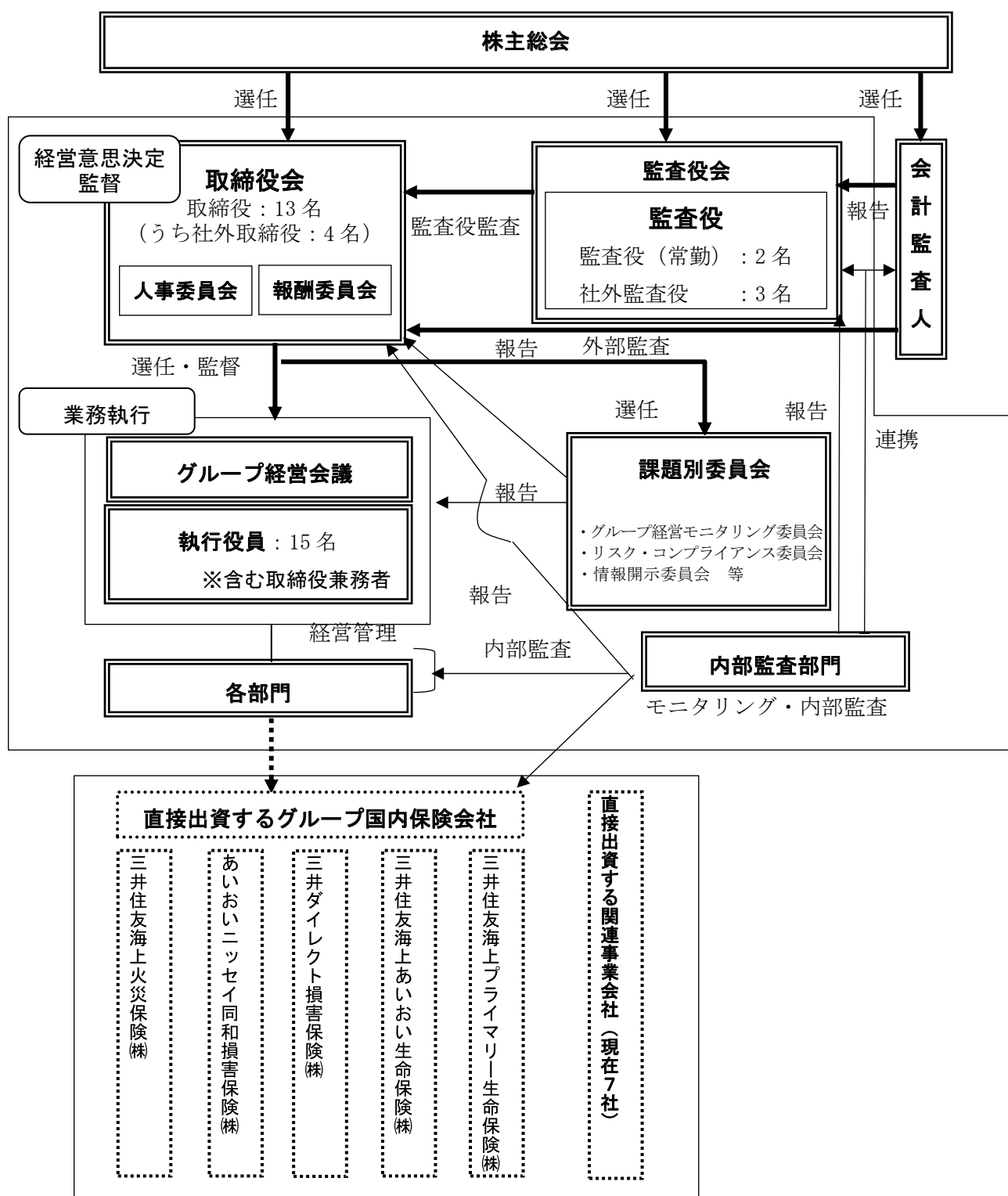
b. 上記a.において、適時開示項目に該当すると判断した場合は、当社各部及び子会社は、その内容を総務部長に報告します。

c. 総務部長は、上記b.の報告を受けたときは、適時開示の要否の最終判断を行い、適時開示項目に該当する場合は、所定の手続により、情報開示を行います。

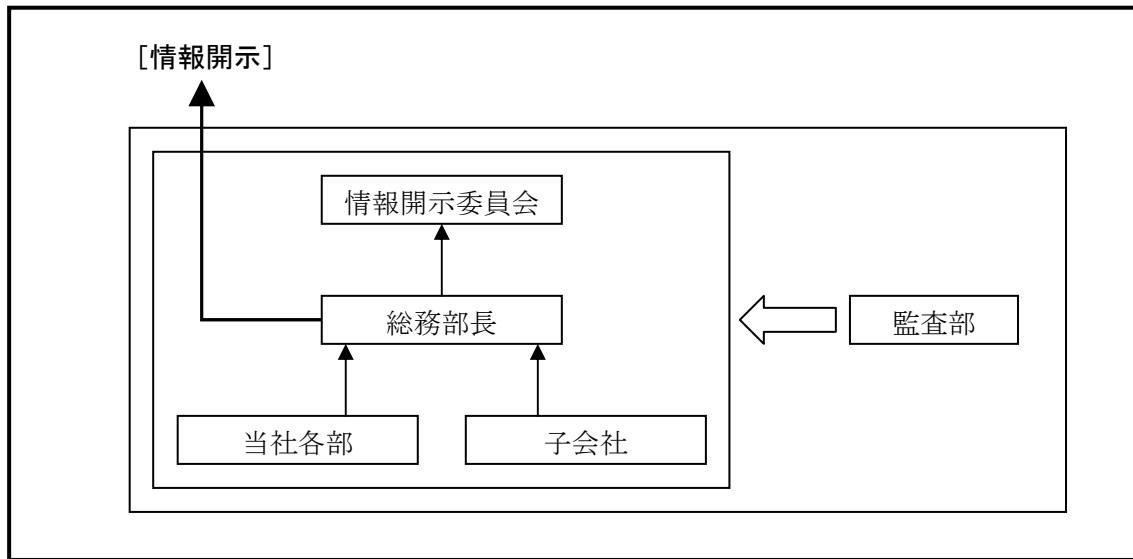
d. 情報開示委員会は、適時開示を行う内容について報告を受け、その適正性を検証します。なお、必要に応じ、情報開示委員会において、事前に協議を行います。

ハ. 情報開示に関する統制の監査

監査部は、定期的に、情報開示統制及び手続を対象とする内部監査を実施し、監査結果を取締役に報告します。



【適時開示体制の概要】



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 定款

第1章 総 則

(商 号)

第1条 当社は、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と称し、英文では、MS&AD Insurance Group Holdings, Inc. と表示する。

(目 的)

第2条 当社は、保険持株会社として、次の業務を行うことを目的とする。

- (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

(本店の所在地)

第3条 当社は、本店を東京都中央区に置く。

(機 関)

第4条 当社は、株主総会及び取締役のほか、次の機関を置く。

- (1) 取締役会
- (2) 監査役
- (3) 監査役会
- (4) 会計監査人

(公告方法)

第5条 当社の公告方法は、電子公告とする。ただし、事故その他やむを得ない事由によって電子公告による公告をすることができない場合は、東京都及び大阪市において発行される日本経済新聞に掲載して行う。

第2章 株 式

(発行可能株式総数)

第6条 当社の発行可能株式総数は、9億株とする。

(自己の株式の取得)

第7条 当社は、会社法第165条第2項の規定により、取締役会の決議によって市場取引等により自己の株式を取得することができる。

(単元株式数)

第8条 当社の単元株式数は、100株とする。

(単元未満株式についての権利)

第9条 当社の株主は、その有する単元未満株式について、次に掲げる権利以外の権利を行使することができない。

- (1) 会社法第189条第2項各号に掲げる権利
- (2) 株主の有する株式数に応じて募集株式の割当て及び募集新株予約権の割当てを受ける権利
- (3) 次条に定める請求をする権利

(単元未満株式の買増し)

第 10 条 当会社の株主は、株式取扱規則に定めるところにより、その有する単元未満株式の数と併せて単元株式数となる数の株式を売り渡すことを請求することができる。

(株主名簿管理人)

第 11 条 当会社は、株主名簿管理人を置く。

2 株主名簿管理人及びその事務取扱場所は、取締役会の決議によって定め、これを公告する。

3 当会社の株主名簿及び新株予約権原簿の作成及び備置きその他の株主名簿及び新株予約権原簿に関する事務は、株主名簿管理人に委託し、当会社においては取り扱わない。

(株式取扱規則)

第 12 条 当会社の株式に関する取扱い及び手数料並びに株主の権利行使の手続等は、法令又は本定款のほか、取締役会において定める株式取扱規則による。

第3章 株 主 総 会

(株主総会の招集)

第 13 条 当会社の定時株主総会は、毎事業年度終了後 3 か月以内に招集し、臨時株主総会は、必要があるときに随時招集する。

(招集地)

第 14 条 当会社の株主総会は、東京都区内において招集する。

(定時株主総会の基準日)

第 15 条 当会社の定時株主総会の議決権の基準日は、毎年 3 月 31 日とする。

(株主総会の議長)

第 16 条 株主総会の議長は、取締役社長がこれに当たる。取締役社長に事故があるときは、取締役会においてあらかじめ定めた順序により、他の取締役がこれに当たる。

2 株主の請求により招集した株主総会の議長は、出席株主の互選によって定める。

(株主総会参考書類等のみなし提供)

第 17 条 当会社は、株主総会の招集に際し、株主総会参考書類、事業報告、計算書類及び連結計算書類に記載又は表示をすべき事項に係る情報を、法令に定めるところに従いインターネットを利用する方法で開示することにより、株主に対して提供したものとみなすことができる。

(決議の方法)

第 18 条 株主総会の決議は、法令又は本定款に別段の定めがある場合を除き、出席した議決権を行使することができる株主の議決権の過半数をもって行う。

2 会社法第 309 条第 2 項に定める決議は、議決権を行使することができる株主の議決権の 3 分の 1 以上を有する株主が出席し、その議決権の 3 分の 2 以上をもって行う。

(議決権の代理行使)

第 19 条 株主は、当会社の議決権を有する他の株主 1 名を代理人として、その議決権を行使することができる。

2 株主又は代理人は、株主総会ごとに代理権を証明する書面を当会社に提出しなければならない。

第4章 取締役及び取締役会

(員 数)

第20条 当会社の取締役は、15名以内とする。

(選任方法)

第21条 取締役は、株主総会において選任する。

- 2 取締役の選任決議は、議決権を行使することができる株主の議決権の3分の1以上を有する株主が出席し、その議決権の過半数をもって行う。
- 3 取締役の選任決議は、累積投票によらないものとする。

(任 期)

第22条 取締役の任期は、選任後1年以内に終了する事業年度のうち最終のものに関する定時株主総会の終結の時までとする。

(補充選任)

第23条 取締役に欠員を生じた場合においても、法定の員数を欠かないときは、補充選任を行わないことができる。

(代表取締役及び取締役の役割)

第24条 取締役会は、その決議によって代表取締役を選定する。

- 2 取締役会は、その決議によって取締役会長、取締役副会長、取締役社長、取締役副社長、専務取締役及び常務取締役を定めることができる。

(取締役会の招集)

第25条 取締役会は、法令に別段の定めがある場合を除き、取締役会長がこれを招集する。

- 2 取締役会長に欠員又は事故があるときは、取締役社長がこれに当たる。取締役社長に事故があるときは、取締役会においてあらかじめ定めた順序により、他の取締役がこれに当たる。
- 3 取締役会の招集通知は、会日の3日前までに各取締役及び各監査役に対して発する。ただし、緊急の必要があるときは、この期間を短縮することができる。

(取締役会の決議の省略)

第26条 当会社は、会社法第370条の要件を充たしたときは、取締役会の決議があったものとみなす。

(取締役会規程)

第27条 取締役会に関する事項は、法令又は本定款のほか、取締役会において定める取締役会規程による。

(取締役の報酬等)

第28条 取締役の報酬その他の職務執行の対価として当会社から受ける財産上の利益（以下「報酬等」という。）は、株主総会の決議によって定める。

(取締役の責任免除)

第29条 当会社は、会社法第426条第1項の規定により、任務を怠ったことによる取締役（取締役であった者を含む。）の損害賠償責任を、法令の限度において、取締役会の決議によって免除することができる。

- 2 当会社は、会社法第427条第1項の規定により、社外取締役との間に、任務を怠ったことによる損害賠償責任を限定する契約を締結することができる。ただし、当該契約に基づく責任の限度額は、会社法第425条第1項各号に定める額の合計額とする。

第5章 監査役及び監査役会

(員 数)

第30条 当会社の監査役は、6名以内とする。

(選任方法)

第31条 監査役は、株主総会において選任する。

2 監査役の選任決議は、議決権を行使することができる株主の議決権の3分の1以上を有する株主が出席し、その議決権の過半数をもって行う。

(補欠監査役の選任決議の効力)

第32条 補欠監査役の選任決議が効力を有する期間は、当該決議において短縮がされない限り、選任後4年以内に終了する事業年度のうち最終のものに関する定時株主総会の開始の時までとする。

(任 期)

第33条 監査役の任期は、選任後4年以内に終了する事業年度のうち最終のものに関する定時株主総会の終結の時までとする。

(補充選任)

第34条 監査役に欠員を生じた場合においても、法定の員数を欠かないときは、補充選任を行わないことができる。

(常勤の監査役及び常任監査役)

第35条 監査役会は、その決議によって常勤の監査役を選定する。

2 監査役会は、その決議によって常任監査役を定めることができる。

(監査役会の招集)

第36条 監査役会の招集通知は、会日の3日前までに各監査役に対して発する。ただし、緊急の必要があるときは、この期間を短縮することができる。

(監査役会規程)

第37条 監査役会に関する事項は、法令又は本定款のほか、監査役会において定める監査役会規程による。

(監査役の報酬等)

第38条 監査役の報酬等は、株主総会の決議によって定める。

(監査役の責任免除)

第39条 当会社は、会社法第426条第1項の規定により、任務を怠ったことによる監査役（監査役であった者を含む。）の損害賠償責任を、法令の限度において、取締役会の決議によって免除することができる。

2 当会社は、会社法第427条第1項の規定により、社外監査役との間に、任務を怠ったことによる損害賠償責任を限定する契約を締結することができる。ただし、当該契約に基づく責任の限度額は、会社法第425条第1項各号に定める額の合計額とする。

第6章 計 算

(事業年度)

第40条 当会社の事業年度は、毎年4月1日から翌年3月31日までとする。

(剰余金の配当)

第 41 条 当会社の期末配当の基準日は、毎年 3 月 31 日とする。

- 2 当会社は、取締役会の決議によって、毎年 9 月 30 日を基準日として中間配当をすることができる。
- 3 前 2 項のほか、基準日を定めて剰余金の配当をすることができる。
- 4 配当財産が金銭である場合は、その支払開始の日から満 3 年を経過したときは、当会社は支払の義務を免れる。
- 5 前項の金銭には利息をつけない。

平成 22 年 4 月 1 日改正

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

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。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等に基づき、コンプライアンスの徹底に取り組んでいます。

● [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。

● [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もつなかで、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。

● [取引における責任の詳細はこちら](#)

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

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](#)

コンプライアンス体制

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。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」を取締役会で決議し、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。

当社によるモニタリング活動

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体制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体制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。

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

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公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。

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

情報管理

基本的な考え方と方針

MS&ADインシュアランス グループは、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](#)

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

お客様情報管理基本方針

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ます。

MS&ADインシュアランス グループ お客様情報管理基本方針

MS&ADインシュアランス グループは、お客様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、お客様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様とは「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様」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、お客様情報を取得します。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、お客様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、お客様へより良い商品・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、グループ内でお客様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、お客様情報の漏えい、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、外部にお客様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、従業員への教育・指導を徹底し、お客様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様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、お客様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。

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

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、お客さまと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、お客さまと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。

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

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に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、お客さまとの取引に関する情報)

(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情報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情報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、ご請求者が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情報に関する開示等ご請求手続きについて](#)

8. 個人情報の安全管理措置の概要

当社は、取扱う個人情報の漏えい、滅失またはき損の防止、その他個人情報の安全管理のため、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、保有個人情報に関するご照会、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：03-3297-4841
電話受付時間：9:00～17:00（月～金）
※年末年始、祝祭日は除きます。

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

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場合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、以下の管理方針に基づき、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、年に一度、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(「エンジン洗浄」)の普及推進

「エンジン洗浄」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、「エンジン洗浄」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。

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

リスク管理

リスク管理基本方針

当社では、「MS&ADインシュアランス グループリスク管理基本方針」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。

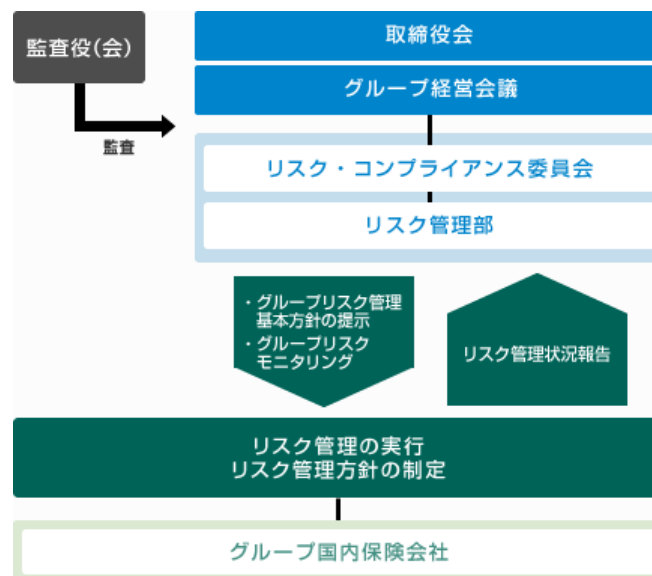
「MS&ADインシュアランス グループリスク管理基本方針」には、リスク管理の基本プロセスと体制、保険グループとして認識すべきリスクの定義や管理の考え方などについて定めています。

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

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。当社は、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実施しています。

リスク管理にあたっては、当社リスク管理部が、グループ国内保険会社からリスクおよびリスク管理の状況に関する報告を定期的に受け取り、報告内容を分析した後、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体制としています。



統合リスク管理

当社では、グループ国内保険会社からのリスクおよびリスク管理の状況報告にもとづき、リスク計量化による定量的アプローチとリスクを質的に評価する定性的アプローチを行い、計量化が困難なリスクを含め当社が直面するさまざまなリスクを管理しています。

定量的アプローチ

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、各社ごとに設定した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

定性的アプローチ

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

保険事業にかか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、リスク管理をグループ経営の最重要課題と位置付け、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・賃貸料などの変動や投融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	巨大災害など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、または災害などの外生的な事象により損失を被るリスク。

危機管理体制

リスクが発現し、グループ内にその影響が波及することが予想される場合に備えて、グループ各社は、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を策定し、訓練の実施等により実効性の確保に努めています。

当社では、定期的にグループ危機管理担当会議を開催し、グループ各社におけるこれらの整備・推進状況を確認し、またグループ国内保険会社の事業継続態勢・事業継続計画については毎年「評価」を実施しその実効性を確認しています。

グループ各社の危機管理体制	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。

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

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 of 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)に基づき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](#)

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

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」でMS&ADインシュアランス グループ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

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、当社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いきます。

1. 情報開示の基本姿勢

当社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いきます。

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いきます。

3. 情報開示の方法

当社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いきます。

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

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、情報開示に関する基本方針・基本姿勢を、2つの基本方針にとりまとめ、これらの基本方針に基づいて、正確、迅速、かつ、公平な情報開示を実施しています。

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。

● [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](#)

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ポリシーに基づき、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。

● [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・その他ほか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、同委員会を定期的に開催し、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\(PDFファイル 261KB/10ページ\)](#)

株主・投資家とのコミュニケーション

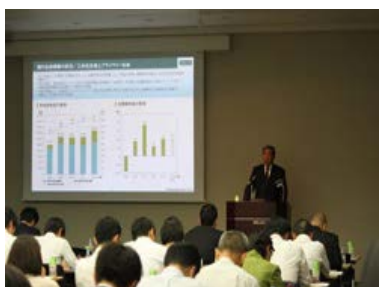
MS&ADインシュアランス グループでは、マネジメントが中心となって、株主・投資家、アナリストの皆さまとの対話を積極的に実施しています。

2012年度には、従来から実施している機関投資家・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)を刷新し、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実現しました。

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



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)

2012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、これらの定例の説明会に加え、2012年4月に「インドにおける有力生命保険会社との戦略的資本提携について」の緊急電話会議を、2013年2月には「三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保の機能別再編に関する合意」に関する緊急電話会議を開催し、MS&ADインシュアランス グループの重要な意思決定についての説明と質疑応答を行ないました。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 (決算・戦略説明会)	年2回 (6月、12月)	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	年4回 (5月、8月、 11月、2月)	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。
その他	不定期	必要に応じて随時緊急の電話会議や国内外で開催されるカンファレンスへの参加などを実施しています。

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。

2012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5回訪問 約50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160件の投資家・アナリストとのミーティングを実施

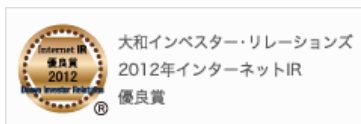
冊子等による情報開示

情報開示のツールとして、MS&ADホールディングスおよびグループ国内保険会社各社で「ディスクロージャー誌」を発行しているほか、MS&ADホールディングスでは「英文アニュアルレポート」「株主通信」「MS&ADクォーターリーレポート」などを発行しています。

これらの冊子や情報は、いずれも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。

ディスクロージャー誌	MS&ADホールディングスおよび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。
英文アニュアルレポート	海外の株主・投資家などの皆さまに、経営方針や財務状況などをご理解いただくため、英文アニュアルレポートを作成しています。
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。
MS&ADクォーターリーレポート	四半期ごとのトピックスと国内主要損保2社の営業概況をとりまとめて、MS&ADホールディングスのWebサイト上に公開しています。

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「2012年インターネットIR・優良企業賞」を受賞し、既に高い評価を頂いておりますが、2013年4月には、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、Webサイトの全面刷新を行いました。新しいWebサイトは、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なっています。

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](#)

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

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\(121KB\)](#)

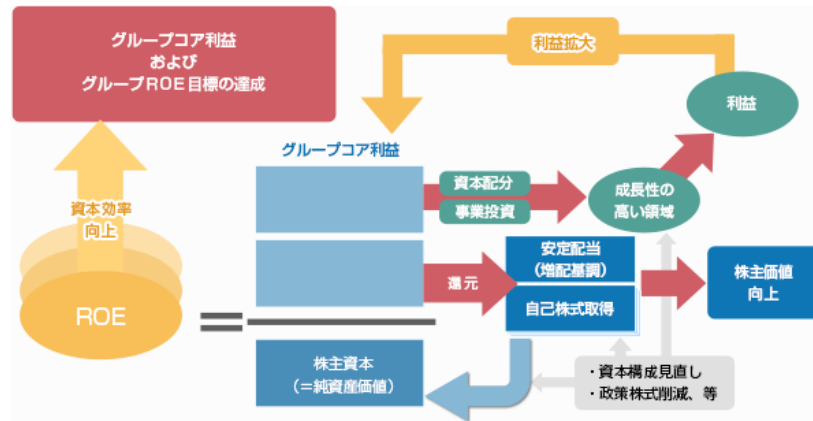
立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

資本政策と株主還元方針 | 経営戦略・進捗

資本政策

- 「グループコア利益」をベースに株主還元を行うとともに、成長性の高い領域への資本投入を通じ、成長サイクルの好循環を創出する。
- 「「グループコア利益」の拡大」と「的確な資本マネジメント」を通じ、「グループROE」の向上をはかる。



株主還元方針と実績

株主還元方針

株主還元

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

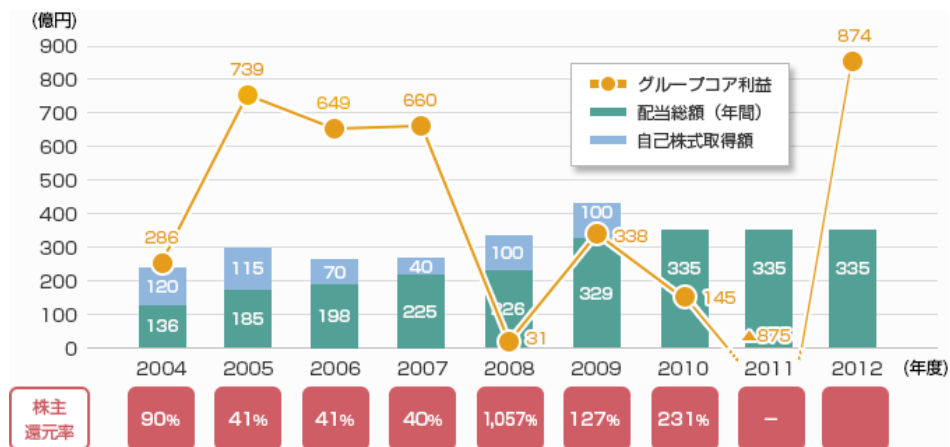
配当

- 安定配当を堅持。収益力を強化し増配基調を目指す

自己株式取得

- 資本と利益の状況を見ながら、機動的かつ継続的に実施

株主還元 年度別実績



※2007年度までは三井住友海上の数値。2008年度は三井住友海上グループホールディングスの数値。2009年度は三井住友海上グループホールディングス・あいおい損保・ニッセイ同和損保の合算値

※株主還元率：以下のような方法で算出（「2008年度」の例）

$$\frac{\text{2008年度に関する配当(2008年12月、2009年6月)+ 2009年度に行った自己株式の買付け}}{\text{2008年度の「グループコア利益」}}$$

なお、2008年度までの「グループコア利益」の定義は、現在の定義と若干相違。また、株主還元方針上の「目処とする還元割合」は、2008年度までは40%(2009年度以降は50%)

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

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。

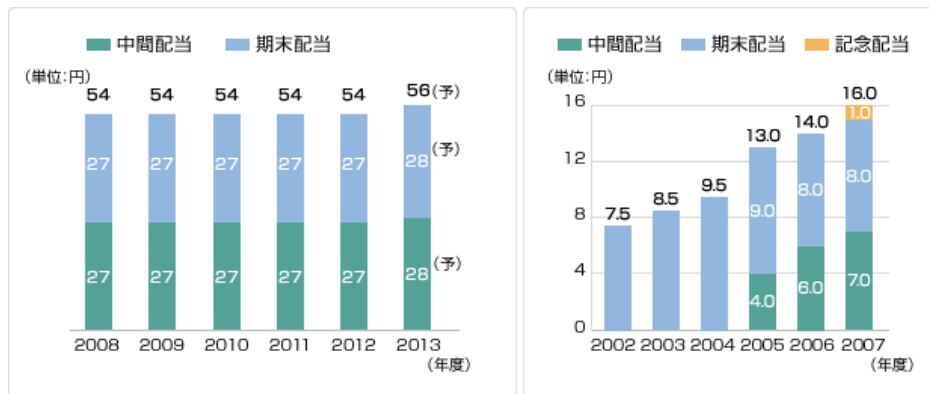
▶ [資本政策と株主還元方針](#)

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。

2012年度の期末配当金は27円です。

※2013年度の間配当金は28円、期末配当金は28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](#)

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

株式基本情報 | 株式・社債情報

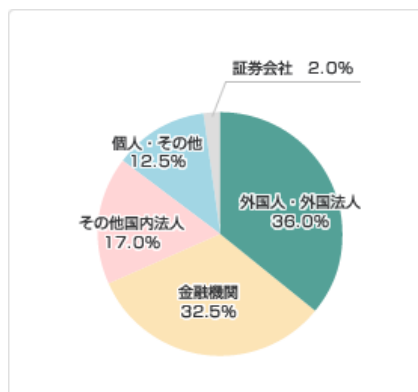
2013年3月31日現在

上場取引所	東京、大阪、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

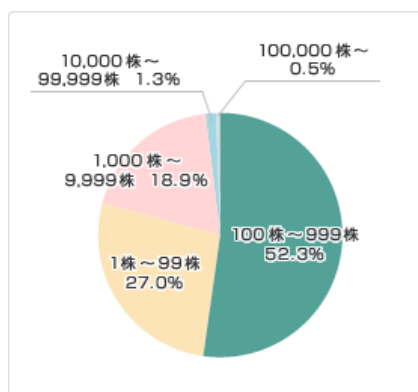
所有者別株式分布状況

2013年3月31日現在



所有株式数の分布(株主数の割合)

2013年3月31日現在



大株主の状況

2013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)	31,977	5.05
日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社(信託口)	29,199	4.61
STATE STREET BANK AND TRUST COMPANY	24,918	3.93
THE CHASE MANHATTAN BANK, N.A. LONDON SECS LENDING OMNIBUS ACCOUNT	13,172	2.08
SSBT OD05 OMNIBUS ACCOUNT – TREATY CLIENTS	12,005	1.90
STATE STREET BANK AND TRUST COMPANY 505225	8,765	1.38
MELLON BANK, N.A. AS AGENT FOR ITS CLIENT MELLON OMNIBUS US PENSION	7,621	1.20
NATSCUMCO	7,408	1.17
計	224,004	35.37

(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11,403千株(1.80%)があります。

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

CSR取り組みの柱

柱Ⅰ

商品・サービスの品質向上を通じ信頼を獲得します。



ステークホルダーの声に基づき、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。

柱Ⅰ 商品・サービスの品質向上による信頼の獲得

■ 商品・サービスの品質向上

品質向上を通じてお客さまの信頼を獲得し、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 [お客さまの視点で商品を開発する](#)
- 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](#)
- ⑥ [海外における取り組み\(商品・サービス\)](#)

■ 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、高品質の商品・サービスをお届けし、ともに成長することを目指します。

■ 社員の成長

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すこと(革新)を行動指針(バリュー)で定めています。社員はこの行動指針を実践し、商品・サービスの品質向上に取り組んでいます。

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

柱Ⅰ 商品・サービスの品質向上による信頼の獲得

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聞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。

お客さまの声をお聞きする仕組み

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、この基本方針に基づき、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、経営理念に基づき、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

アンケートを通じ、お客さまの声を把握し、業務改善に活かしています。

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保では、当社および当社代理店のご契約時のサービスに対する「満足度」や、周りの方へご紹介をいただける「推奨度」などをお聞きするとともに、契約手続きの説明・確認が適切に行われているかを確認するために、アンケートを実施しています。

また、事故対応全般に対する「満足度」のアンケートも実施し、保険金お支払い時の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。

アンケートの主要項目については、CSR取り組みを推進するためのKPI指標として定め、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経営会議へ報告しています。

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、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、お客さまの声に対する適切な対応と経過管理の徹底、「重点苦情の未然防止取組(信頼につながる3つの行動)」をより一層徹底するため、「苦情」に限定した従来の取り組みを見直し、「お客さまの声」全般を対象とする全社取組計画を策定しました。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、お客さまの声を積極的に活用し、お客さまの信頼を獲得する取り組みを推進しています。

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、適切に運営していることを2013年4月1日付で適合宣言をいたしました。

今後とも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きます。

- ☞ [三井住友海上火災保険株式会社](#)
- ☞ [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聞きする仕組み

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、お客さまの保護やお客さまの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、消費者問題専門機関を活用し、お客さまの視点から見て分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、業務品質向上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」や「お客さまアンケート」等をもとに、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立場からの検証を加え、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。また、定例会での審議事項は、内容に応じて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、および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聞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、提言内容を取締役会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では、保険金支払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。

審査状況はホームページで開示しています。

☞ [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](#)

代理店の声をお聞きする仕組み

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、「MSA(三井住友海上全国代理店会)商品モニター制度」を実施しています。本制度は、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、2012年度末までに計23回実施しました。

あいおいニッセイ同和損保では、代理店・扱者^(※)から会社へ寄せられる「改善要望・提言」を営業を通じ随時受け付ける「代理店・扱者の声システム」があります。本システムに寄せられた声は、新商品開発や改定、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。

(※)扱者：募集に従事する永年雇用型社員

社員の声を聞く仕組み

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、2012年度は23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」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、長期的課題については定期的に検討課題のモニタリングを行う制度を設けています。また、お客さまや代理店・扱者に直接接する営業・損害サービス部門の社員を対象として、会社施策や戦略等に関するWEB上でのアンケートを年一回実施し、それらの意見を改善に活かしています。

さらに、「現場の声を大切に」との考えから、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、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として、「ステージアップ・プログラム」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。

● [社員とのコミュニケーション](#)

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

柱1 商品・サービスの品質向上による信頼の獲得

お客さまの視点で商品を開発する

グループ国内保険会社は、お客さまをはじめとするステークホルダーの視点でわかりやすい商品づくりに取り組んでいます。

損害保険

個人向け商品ブランド「GK」「TOUGH」



「GK クルマの保険」
パンフレット

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」を実現しました。

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もいただくことで、お客さまに最適な自動車保険をご提供しています。



「TOUGH 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、第三分野などの個人分野の主力商品を、「迅速」「頼れる」「優しい」という3つのコンセプト(お客さまとの約束)を持った商品ブランド「TOUGH(タフ)」として発売しています。タフブランドは「タフな安心を、あなたに。」というブランドスローガンのもと、すべてのお客さまに安心をご提供することを目指し、「安心の事故対応」「最上級の補償・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。

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が可能な商品としています。

■ ネット通販



ホームページ

通信販売専門の損害保険会社である三井ダイレクト損保では、そのビジネスモデルの特性上、“お客さま自身がホームページで商品・サービス内容を理解し、契約手続きまでできること”を重視しています。そのため、“わかりやすい、シンプルな商品であること”をコンセプトに、本当に必要とする補償を簡単な手続きでご契約いただける商品にしています。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、インターネット型ならではの割引や保険料を実現しています。

■ 生命保険

■ 個人向け商品ブランド「&LIFE」



「&LIFE 総合収入保障保険」
パンフレット

三井住友海上あいおい生命では、「&LIFE(アンドライフ)」という生命保険の商品ブランドを展開しています。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、『人生で会いたくさんの「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。



「たのしみ、ずっと」
パンフレット

三井住友海上プライマリー生命では、ご好評いただいている外貨建て定額終身保険「しあわせ、ずっと」をシリーズ化し、ふえた分はご自身で使い、将来はご家族に遺したいというニーズにお応えするため、外貨建て定額終身保険「たのしみ、ずっと」を販売開始しました。

日本円よりも比較的高い利率の「外貨建て運用」に加え、毎年1回1年間の運用収益分を10年間受け取れる「定期支払金」と10年後に死亡保障が充実する「死亡保障充実」機能を備えた終身保険です。

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

柱1 商品・サービスの品質向上による信頼の獲得

お客さまのわかりやすさ、利便性を高める

インターネットやパソコンなどを活用した業務プロセスを開発し、お客さまのわかりやすさや利便性を向上させます。また、年齢や障がいにかかわらず、広くお客さまに保険やサービスに関連する情報をお届けする仕組みも取り入れています。

スマートフォン用アプリの提供「スマ保」、「サボNAVI」



スマ保

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。

契約の確認や変更、事故・故障時に役立つ「緊急時ナビ」、安全運転をサポートする『運転力診断』などを提供する「スマ保」は、提供開始から10か月で27万件超のダウンロード実績があり、2013年4月には『MCPC award 2013 グランプリ(大賞)』および『総務大臣賞』を受賞しました。新たに災害時の避難行動をサポートする「災害時ナビ」などの新機能を追加していきます。



スマートフォン用アプリケーション

「サボNAVI」

あいおいニッセイ同和損保では、事故未然防止サービスの一環として、スマートフォン用アプリ「サボNAVI(ナビ)」を開発、提供しています。

「サボNAVI」は、「安全運転」「事故防止」「事故・トラブル対応」の3つのコンテンツを柱とし、自動車事故を未然に防ぐことに役立ち、万一の事故の際には頼れる存在となることを目的としています。本アプリは、当社のご契約者ばかりでなく、スマートフォンユーザーであればどなたでも幅広く無料でご利用いただけます。

わかりやすい説明資料のご提供

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保では、約款や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。また、パソコン等があればどこでも閲覧可能で、紛失の心配がない「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。

また、三井住友海上では、2013年10月1日以降始期契約用のすべてのパンフレットおよび重要事項説明書類において、見やすく、判別しやすい書体（UDフォント）を採用しています。

タブレット端末用「保険提案アプリ」

あいおいニッセイ同和損保では、Android等のタブレット端末向けに、「タフ・クルマの保険プレゼンテーションアプリ」などを代理店・扱者向けに提供しています。このアプリを活用すれば、自動車保険等の商談がスムーズに展開でき、お客さまへの臨場感あふれるプレゼンが可能となります。

わかりやすいパンフレット



「自動車保険のギモンに答える本」
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、お客さま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。

このパンフレットは、情報のわかりやすさと充実度が高く評価され、「UCDAアワード2012」^(※)の損害保険募集パンフレット部門で最優秀となる「UCDAアワード」を受賞しました。

(※)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し、企業が発信する情報を評価・表彰するもの。2012年度は「生活者を守るデザイン」をテーマに開催。

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」について、概要を記載した見開き型の簡易パンフレットを提供しています。

また、自動車保険の等級制度改定を大きなイラストや文字によるわかりやすさを訴求したパンフレットを用意しています。

シニア向けスマホ用HP「らくらくナビ」提供

あいおいニッセイ同和損保は、スマートフォンをお使いのシニアのお客さまがホームページを快適にご利用いただけるよう、大きな文字と大きなボタン、電話連絡を中心としたシンプルなメニューのホームページ「らくらくナビ」をご用意しています。おもなメニューは、事故・トラブル時のご連絡方法、安全運転に関するご相談に専門スタッフがお答えする「ベテランドライバーサポート」です。

契約におけるお客さまの利便性を高める

電子契約手続き

三井住友海上では、代理店が持参しているパソコンの画面上にご契約内容を表示し、お客さまに確認いただいた後に電子サインをいただくことで、契約手続きを行うことができる電子契約手続きを推進しています。お客さまには筆記用具・印鑑をご用意いただく必要がなく、パソコン上で内容の変更や保険料の見積りが簡単に行えるため、申込書の記入、提出も不要となります。自動車保険と火災保険を対象とし、2012年度末現在、企業や団体を除く個人契約のうち、53.5%をこの方式で契約いただいています。また、クレジットカード払いを選択されるお客さま向けに、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、ペーパーレスと利便性の向上を図りました。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。

インターネットサービス

三井住友海上のホームページで個人のお客さまに提供している「お客さまWebサービス」は、延べ150万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「GK クルマの保険」の契約内容の確認、住所変更、車両入替などの手続きができ、スマートフォンアプリ「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は、パソコンだけでなく、スマートフォン、携帯電話、すべての環境のお客さまに「マイページ」をご提供しています。ご契約内容(「Web約款」「eco保険証券」)がパソコン・スマホから確認いただけるとともに、事故対応の経過、現状もご覧いただけます。また、ポイントを貯めてプレゼントに応募する懸賞や、2013年10月からはベルマークの寄贈もご利用いただけます。

2013年5月現在、500万人を超えるお客さまにご利用いただいています。

通信販売専門の損害保険会社である三井ダイレクト損保では、わかりやすい商品説明、簡便な見積サービス、簡単な契約手続きなどインターネットを最大限活用したサービスを提供しています。また、インターネットでご契約いただいたすべてのお客さまに「Myホームページ」を用意し、お客さま情報や補償内容の変更手続き、事故対応情報の確認、さらにレジャー関連サービスの申し込み等ができるようにしています。

CD-ROM約款



CD-ROM約款とUCDA認証書

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、コンパクトで利便性の高い「CD-ROM約款」は、新規にご加入いただいたお客さまのうち約90%以上の方に選ばれており、多くのお客さまにご利用いただいています。

この「CD-ROM約款」は、お客さまにとっての利便性とより一層のわかりやすさを追求してきました。その結果、「お客さまにとって、見やすく、わかりやすく、伝わりやすいこと」が高く評価され、一般社団法人ユニバーサル コミュニケーション デザイン協会より「UCDA認証」を取得しました。本認証の取得は、保険業界を通じて初めてとなります。

初回保険料後払制度

三井住友海上あいおい生命では、2013年4月より、キャッシュレスで保障を開始する初回保険料後払制度を導入しました。

初回保険料後払制度は「お申し込み」と「告知」を受領した時点で保障を開始し、ご契約成立後に口座振替等で初回保険料をお支払いいただく制度で、ご契約手続きに際して、現金の準備が不要となります。また、現金管理や領収証発行・管理に関わる各種業務の効率化にもつながります。現在、さまざまな商取引でキャッシュレス化がすすむ中、ご契約手続きのキャッシュレス化に関するご意見をいただいております。これらのお客さまの声を踏まえ、お客さまの利便性や業務品質のさらなる向上を目的に、「募集プロセス改革」と題し、生命保険のご契約手続きの簡素化・効率化を検討してまいりました。今回の「初回保険料後払制度」はその第一弾として取り扱いを開始したものといたします。

告知書

三井住友海上あいおい生命では、生命保険加入時等に健康状態等を記入いただく告知書デザインを、告知もれ事例の分析結果や科学的手法を活用して一新しました。

その結果、わかりやすく伝わりやすくなったことが高く評価され、告知書としては生命保険業界で初めて、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より「UCDA認証“伝わるデザイン”」を取得しました。

この告知書は、情報の伝わりやすさが高く評価され、「UCDAアワード2013」^(※)の生保告知書部門で最優秀となる「UCDAアワード」を受賞しました。

(※)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し、企業が発信する情報を評価・表彰するもの。2013年度は「伝達品質の保証」をテーマに開催。



告知書



認証書

オーダーメイド帳票

三井住友海上プライマリー生命では、2012年6月から一部個人年金保険商品の「年金支払請求書」をオーダーメイド化し、お客さまの属性や契約内容に応じて請求書を印字することにより、お客さまの利便性の向上を図りました。

障がいのある方への配慮

SPコード



「GK クルマの保険」
パンフレット

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。

※2013年10月1日以降始期契約用のパンフレットで採用しています。

☞ [SPコードについてはこちら](#)
[\(\(株\)廣済堂SPコード公式ホームページ\)](#)

カラーユニバーサルデザインに配慮した印刷物



検証合格証

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を作成しています。

三井住友海上では、2013年10月1日以降始期契約用の「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を工夫しています。

三井住友海上プライマリー生命ではディスクロージャー誌において、色づかいの配慮に加え「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

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。

ロードサービス



レッカーサービス

グループ国内損害保険各社では、事故・故障時のレッカーけん引・搬送や、現場における故障・トラブル時の応急作業などさまざまなサービスを提供しています。

三井住友海上の「おクルマQQ隊(ロードサービス)」は、サービスと運搬・搬送・引取費用特約を組み合わせることにより、幅広いサービス内容、またお客さまの自己負担が生じにくい仕組みとしています。(1)レッカー牽引は約200kmまでの搬送を可能とし、(2)事故や落輪時のクレーン費用も補償します。また(3)「GKクルマの保険 家庭用」では移動サポートサービスや宿泊サポートサービスもご利用いただけます。

あいおいニッセイ同和損保の「ロードアシスタンスサービス」は、自動車保険にセットされるサービスとして業界に先駆けて提供を開始し、これまで多くのお客さまにご利用いただいています。2010年10月始期契約より、(1)事故・故障の際のレッカーけん引・搬送距離を60kmまで無料で提供、(2)クイック修理サービスについては30分以内の現場での応急作業を無料で提供しています。

なお、三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保それぞれは、MS&ADインシュアランス グループの(株)安心ダイヤルにロードサービスを委託しています。業界トップ水準の総合アシスタンス会社である(株)安心ダイヤルを通じ、グループ一体となって、さらに迅速で高品質のサービスを提供していきます。

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

柱1 商品・サービスの品質向上による信頼の獲得

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、お客さまに感動していただく損害サービスを提供し、皆さまから永続的に高く評価・信頼される態勢を構築すること」を目指して、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」において、国内で発生するすべての事故受付を24時間・365日の体制で行っています。

また、平日夜間および休日には、同センターが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ています。さらに、お客さまがケガで入院された場合、専門スタッフが訪問する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、お客さまの不安をやわらげ、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、これまで事故受付から保険金支払までの業務プロセスの見直しを柱としたイノベーションを進めてきました。

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センターで実施しています。また、業務プロセスをサポートするシステム（SPMシステムほか）には担当者の行動予定を自動表示するなどの機能を備え、きめ細かなお客さま対応を確実に実施しています。

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、お客さまへ《迅速》《優しい》《頼れる》事故対応サービスの提供に向けて、取り組みをおこなっています。

「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」と喜んでいただけ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。

事故対応サービスに関する「コミュニケーションサイト」開設



コミュニケーションサイト

三井ダイレクト損保では、「通販損保は“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、ホームページ上に事故対応サービスに関するコミュニケーションサイトを開設しています。事故サービス部門社員が顔写真を掲載し、文字どおり“顔が見える”形でさらなる品質向上に向けた思いをお伝えし、また実際に事故サービスを経験したお客さまの声を掲載することで、より多くの方にご安心いただくことを目指しています。

☞ [三井ダイレクト損保「eコミュニケーション」サイトはこちら](#)

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か国、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。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。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。

(※)日本国内においては、企業財産包括保険(三井住友海上、ペットネーム「プロパティ・マスター」)で緊急処置費用補償特約をセットしたお客さまに提供しています。

☞ [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めざし、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。

グッドサポート推進



お客さま対応ロールプレイング大会の様子

三井住友海上では、お客さま満足度の向上を目指した品質向上取り組みを「グッドサポート推進」として展開しています。電話応対品質の向上取り組みをはじめ、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にお客さま対応のロールプレイング研修の実施など各種取り組みを進めています。

業務品質向上に向けた取り組み



LIPSグループ討議発表資料

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、品質向上を中心とした業務改善を進めており、そのひと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能力向上を図っています。

(※) Lady Improvement Projects

技術アジャスターの取り組み

損害保険会社において自動車事故が発生した際に、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。

三井住友海上損害調査(株)では、適切な修理費認定や事案担当者との連携強化などの好取り組みについて、事例研究会を定期的に開催し部門全体に展開することで、技術アジャスターの損害調査力向上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)で、技術アジャスターによる全国技能コンテストを開催し、日々の自己研鑽の成果を発表するとともに、技術力・損害調査力のさらなる向上につなげています。

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では、お客さまへの公平・公正な保険金のお支払いを行うため、保険金支払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などを、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。

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](#)

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

柱Ⅰ 商品・サービスの品質向上による信頼の獲得

コンタクトセンターの品質向上

MS&ADインシュアランス グループ各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、さらなるお客さま対応の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、シナジーの発揮につなげています。

グループでの品質向上

コンタクトセンター戦略会議・品質向上委員会

グループ各社のコンタクトセンター担当者が集まる「MS&ADグループコンタクトセンター戦略会議」「MS&ADグループコンタクトセンター品質向上委員会」を定期的に開催し、情報共有を図るとともに、グループ各社のコンタクトセンターの業務効率化と品質向上に向けて共同で取り組んでいます。

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」「SV座談会」「トレーニー相互派遣」「研修オブザーブ参加」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



電話対応コンクール

グループ各社の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としても位置付け、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。

2012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3,000名のコミュニケーターのうち、予選を勝ち抜いた14名が出場し、電話対応スキルを競い合いました。

電話システム基盤の共有

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実施しています。

この電話システム基盤では、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、2013年7月に予定されている基幹システムの統合に先駆けたもので、システムコストの削減などシナジーの発揮につながっています。

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

柱Ⅰ 商品・サービスの品質向上による信頼の獲得

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の商品・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、販売スキルなどの知識を学べるよう、本社代理店教育担当部門が、教育方針・教育メニューを策定しています。教育メニューは、インターネットや集合研修などを通じて提供するとともに、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

三井住友海上では、募集人ごとに、保険資格の取得状況や集合研修の受講状況、eラーニングの学習履歴などを一元管理できる「MSカレッジ」を活用しています。募集人一人ひとりの理解度に応じたスキル向上が可能な「MSカレッジ」のeラーニングコンテンツは2012年度末で約100コースとなり、約3万店の代理店に活用されています。

あいおいニッセイ同和損保では、インターネット学習システム「ADWeb講座」で損保・生保の学習コンテンツを展開し、約12万人の代理店・扱者^(※)に活用されています。

学習コンテンツは、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研修や資格取得に対応する学習・テストなどを配信しています。

2012年4月からは、保険に関する情報番組「News ADvance」(ニュースアドバンス)をスタートさせ、代理店・扱者の募集活動のお役に立つ情報・ツール等をご案内しています。今後とも代理店・扱者の資質向上に資する学習・情報の拡充に努めていきます。

(※)募集に従事する永年雇用型社員

代理店のニーズに応える研修



研修の風景

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や環境変化にお応えするため、各種研修プログラムを充実させ、代理店教育を通じて、販売サポート体制の強化を図っています。

新しい代理店研修プログラムとして、コンサルティングセールス研修に続き、さまざまな課題を迅速かつ確に処理する思考や判断力等の組織スキルを研鑽する、新しい実践型マネジメント&リーダーシップスキル研修『インバケット研修』を開発し提供しています。

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、お客さまの声(苦情やお褒めの言葉)から、業務の手順や行動、意識などを見直し、自ら改善に取り組むことにつながる事例を抽出し、代理店向け勉強会ツール「信頼につながる3つの行動」に盛り込んでいます。勉強会ツールは、月に一度の定例勉強会等の代理店向け研修で活用しています。

あいおいニッセイ同和損保では、お客さまの声(苦情やお褒めの言葉)を代理店・扱者へフィードバックする仕組みを整え、お客さまの声を活かした品質向上の取り組みについて、代理店情報誌での情宣や教育ツール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

お客さまとの接点である代理店における品質向上について、これまでもグループ国内保険会社で取り組みを進めてきました。三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保では、あらゆるお客さまに高品質の商品・サービスをお届けするために、代理店業務の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。



Qマーク ロゴ

代理店品質認定制度

三井住友海上では、お客さまに対して、確実に均質なサービスを提供できる体制を整えるため、「代理店品質認定制度（Qマーク制度）」を設けています。保険商品や損害サービスに関する正しい知識、お客さまが求めるレベルでの適切な契約締結・管理等を認定基準とし、運営しています。



代理店品質基準ガイドブック

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、代理店・扱者の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、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。

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、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強化を図り、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「月1定例勉強会」の開催を推進しています。勉強会のメニューは、商品や事務・システムの改定、お客さまの声を活かした対応策などの最新情報を中心に盛り込んでいます。

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、会社と代理店と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交流や相互啓発を支援しています。

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）」が活動しています。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、組織活動を通じた自社体制の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、あいおいニッセイ同和全国プロ会^(※)が「わたしたちは、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ます。」という理念のもと、プロならではの商品・サービスの提供、お客さまに選ばれ続ける永続的な事業繁栄の構築、地域社会への貢献に積極的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、営業推進部内に代理店経営サポート室を設置。約80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。経営支援に際しては、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、支援代理店の持続的な成長の実現に寄与しています。

あいおいニッセイ同和損保では、業界初の代理店支援会社として2002年10月に設立した関連会社、(株)あいおいNDIサポートBOXが、主にプロ代理店を対象に、目指すべき代理店像の実現に向け、専門的なノウハウや最も優れていると思われる業務プロセス、ビジネスモデルのご提案を行っています。また、代理店の営業力やお客さま対応品質・業務品質の向上を図る研修なども積極的に実施しています。

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

CSR取り組みの柱

柱Ⅱ

持続可能な環境・社会づくりに貢献します。



- 商品・サービスの提供を通じた社会貢献や地球環境保全を進めます。
- 東日本大震災など自然災害の被災地復興に向けた支援活動、地域に密着した社会貢献活動などを進めます。
- 事業活動に伴い発生する環境負荷の軽減や、生物多様性の保全などさまざまな環境問題の解決に取り組みます。

柱Ⅱ 持続可能な環境・社会づくりへの貢献

■ 大規模災害対応と被災地支援

保険・金融サービス事業を通じて安心と安全をお届けすることを経営理念に掲げ、保険金支払体制を整えとともに、被災地域の復興に寄与できるよう、グループを挙げて支援に取り組んでいます。

■ 気候変動対応、生物多様性保全

「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」という経営理念に基づいて行動指針を策定し、取り組みを行っています。

- [環境基本方針](#)
- [事業活動による環境負荷を減らす](#)
- [生物多様性保全の取り組み](#)
- [啓発活動を通じて社会と共生する](#)

■ 社会の課題解決に向けて

グループ各社の技術やノウハウを活かして、お客さま、地域社会に貢献できるよう、さまざまな取り組みを行っています。

- [本業を通じた地球環境への貢献](#)
- [社会の課題を解決する](#)

■ 社会貢献

社員一人ひとりが地域社会で一市民として行動し成長するために、さまざまな制度を設けるとともに、スポーツや文化、海外においても地域・社会への貢献活動を行っています。

- [社員の社会貢献活動を支援する](#)
- [スポーツ、文化における社会貢献](#)
- [海外における取り組み\(持続可能な環境・社会づくり\)](#)

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

柱Ⅱ 持続可能な環境・社会づくりへの貢献

大規模災害対応と被災地支援

① 大規模災害への対応	② 東日本大震災への対応	③ タイ洪水への対応
-------------	--------------	------------

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。

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、会社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踏まえ、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、会社が上乗せして寄贈する「災害時義援金マッチングギフト制度」を実施しています。

- **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

④ [過去の実績](#)

東日本大震災への対応

東日本大震災の発生から2年が経過しましたが、いまだに、被災地では、支援を必要としている方が多くいらっしゃいます。MS&ADインシュアランスグループでは、そのことを忘れずに支援を続けていきたいと考え、さまざまな取り組みを行っています。

継続的な支援

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、宮城県南三陸町で津波被害を受けた田んぼを、多様な生き物が息する豊かな「ふゆみずたんぼ」に還元する活動に協力しました。瓦礫撤去、田植え、稲刈りにグループ社員・家族延べ250名が参加しました。

「ふゆみずたんぼ」は生物多様性に配慮した取り組みでもあります。MS&ADインシュアランスグループは、2010年より水辺の環境保全活動を推進しており、米の生産のみならず生物を育む場所としての水田復興を願い、田植え作業等の支援を行っています。2013年度は、地元の小学生にも参加いただきながら、この田んぼでの田植え・稲刈りのほかに生きもの調査を含む環境教育を定期的に行う予定です。

④ [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

Web約款からの寄付

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しました。また、あいおいニッセイ同和損保では、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。

● [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



ベルマークで被災地の学校を支援する

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に変更し、役職員を挙げて取り組みを進めています。

被災地の小中学校を支援する収集活動は、代理店・扱者や取引先の皆さまからも多くのご賛同を得て、これまでに3万5千箱の収集BOXを設置していただきました。その結果、2年間で約536万点のベルマークが集まり、計52校の小中学校へ寄贈しました。

地域復興マッチング「結の場」を通じた被災企業支援



石巻商工会議所主催の「人事労務」セミナー

東日本大震災で被災された企業は、自らの努力や既存制度の活用のみでは解決できない、さまざまな経営課題を抱えています。

三井住友海上は、これら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、復興庁宮城復興局が主催する「地域復興マッチング『結の場』」へ支援企業として参加しています。

石巻市・気仙沼市で水産加工業を営まれている事業者の皆さまが、復興を起点とし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」のセミナーと個別事業者に対するアドバイスを展開しています。

今後の課題

東日本大震災のお客さま対応をふまえ、災害対応の事前研修を強化するなど、災害に備えた体制づくりに取り組んでいます。

地震保険の普及

地震保険は「地震保険に関する法律」に基づき、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、被災者の方々より「地震保険に加入していて本当に良かった」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。

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を可能とし、広くかつ安定的に販売を行う商品としています。

リスク対策を支援



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、地震リスクが上昇しています。こうした中、三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保は、MS&ADインシュアランスグループのコンサルティング会社インターリスク総研とともに、「震災を風化させない」取り組みとして、地震・津波被害の軽減に向けたアドバイスや事業継続計画（BCP）の策定のアドバイスを数多く行ってまいりました。また、震災の体験を通して得られた貴重な知恵を後世に伝えるために、「震災を乗り越えた企業の軌跡」、「子どもを地震・津波から守る知恵」の冊子を作成しました。今後も喫緊の課題となっている地震対策について、有効な情報提供を行っていきます。

☞ [インターリスク総研 BCP支援](#)

タイ洪水への対応

2011年7月のモンスーン期に発生したタイの洪水は3ヶ月以上続き、7つの大規模工業団地が浸水し、多数の日系企業が被害を受けました。

この経験を踏まえ、自然災害リスクへの対応強化に取り組んでいます。

タイ自然災害保険制度設立の支援

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ります。タイ政府は、今後タイ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。三井住友海上タイ支店のビチャイ副支店長がタイ損害保険協会のプロパティンシュアランスコミッティのトップとして、制度立ち上げを支援しました。

タイ洪水からの復興のためグループ一丸となって取り組み、また本制度立ち上げを支援するなど、タイ保険業界への貢献が高く評価され、2012年9月にタイ保険委員会事務局（Office of Insurance Commission、以下OIC）による“優秀損保会社タイ国首相賞「Prime Minister's Insurance Award 2011: Non Life Insurer with Outstanding Management」”において、外国保険会社として初めて第1位を受賞し、タイ国首相より表彰を受けました。

● [海外の取り組み](#)

海外自然災害リスク管理強化取り組み

MS&ADインシュアランス グループでは、自然災害リスクに対する各種ソリューションをお客さまに提供するという社会的使命を担っており、リスクの評価、リスク・コントロールのアドバイスおよびリスクの引き受けを実施しています。タイ洪水を契機に、海外自然災害リスク管理上の課題を改めて洗い出し、自然災害リスクモデルの検証体制の整備や引き受けの見直しによるリスク・コントロールの強化など、リスク管理の更なる強化・高度化に取り組んでいます。

- ・自然災害リスクモデルの検証体制の整備
- ・引き受けの見直しによるリスク・コントロールの強化
- ・アジア地域で洪水リスクサーベイを実施し、ワーストケースの被害想定額の評価を実施
- ・リスクの所在地・情報の精度向上による詳細なマッピングとハザードマップ等を活用した保険引受リスク管理の強化・高度化

アジアでのリスクマネジメントサービスの提供

タイ洪水を契機に、ASEAN地域で自然災害対策や事業継続計画の作成・見直しを進める企業が増えてきました。MS&ADインシュアランス グループでは、地域に密着し、お客さまに高品質なリスクマネジメントサービスを提供するため、タイに日系企業初となるリスクマネジメントの専門会社「インターリスク・タイ」を設立しました。新会社設立により、MS&ADインシュアランス グループのリスクマネジメントサービス提供体制は、日本・シンガポール・上海・インド・タイの5拠点となりました。

- [「インターリスク・タイ」の概要はこちら](#)

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、2013年1月に設立された「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、自然災害リスク引受保険会社のうちの1社に選定されました。

本制度は日本政府と世界銀行が協力して設立されたもので、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、ソロモン諸島）で一定規模の自然災害（サイクロン及び地震）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。

世界的に大規模災害が増加する中、こうした制度の必要性は飛躍的に高まっており、太平洋地域で初めてとなる本制度への参画により、同地域の経済的・社会的活動を支援しています。

- [制度の概要・スキームはこちら](#)

タイ洪水対策におけるクラウド活用システムが「Celent Model Insurer Asia Award 2013」を受賞

三井住友海上は、米国のセレント社が主催する「Celent Model Insurer Asia Award 2013」を受賞しました。

今回の受賞は、2011年に発生したタイ洪水において、被災されたお客さまへ保険金を迅速にお支払いするため、社員が迅速に情報を共有するシステム、「グローバル情報共有基盤」を、クラウドサービス上に約1週間という短期間で構築したことなど、タイ洪水からの早期復興を目的とするグループを挙げたシステム対応が評価されたものです。



立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

柱Ⅱ 持続可能な環境・社会づくりへの貢献

本業を通じた地球環境への貢献

● 商品・サービスの提供	● 環境に配慮した投融資	● 啓発活動	● リスクコンサルティング
--------------	--------------	--------	---------------

地球温暖化がこのまま進むと、集中豪雨の際の雨量が増加するほか、台風の強度が強まる可能性が高いといわれています。気候変動のリスクをお客さまにしっかり伝えること、自然災害に備える保険商品や、異常気象や天候不順に備える天候デリバティブなどの商品で被害に備えていただくことは、保険・金融サービス事業者の大切な役割です。しかし、被害に備えるだけでなく、進みつつある温暖化を少しでも食い止める責任を果たしていくことが、持続可能な社会づくりに貢献していく上で最も重要な課題の一つであると考えています。

MS&ADインシュアランスグループでは、本業を通じて地球温暖化を防止する取り組みを進めるため、これまでの枠組みにとらわれない新たな商品・サービスのあり方を考え、開発に取り組んでいます。

商品・サービスの提供

天候デリバティブ

三井住友海上では、天候不順や大地震によって生じる損失を軽減する効果を持つ天候デリバティブ商品、地震デリバティブ商品を販売しています。特に、今後拡大が期待される太陽光発電や中小規模水力発電などの再生可能エネルギー事業をデリバティブ引受を通じてサポートしていきたいと考えています。また米国においても、子会社を通じて天候リスクヘッジ手段を提供しています。

天候デリバティブ事業を積極的にグローバルに展開し、気温だけでなくさまざまな気象要素を対象とする取引を数多く行っていることが評価され、米国子会社が英国の月刊誌「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」を過去4回受賞しています。

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」が開始されました。これをきっかけに全国各地で大規模な太陽光発電所（以下メガソーラー）の建設計画が相次ぎました。三井住友海上では、2012年6月よりメガソーラー事業者を取り巻くさまざまなリスク（火災リスク、賠償責任リスク、日照不足リスクなど）を総合的に補償する「メガソーラー総合補償プラン」の販売を開始しました。火災保険、施設賠償責任保険、デリバティブ等で構成されており、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。メガソーラー事業者のリスク補償ニーズに対応し、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、環境負荷軽減のため、自動車保険の分野において、下記の商品を提供しています。

エコマーク付自動車保険



エコマーク（表示イメージ）

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保では、Web約款・eco保険証券の推進、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り組みを踏まえて、エコマーク^(※)認定を取得しました。

(※)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。

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)に対して先進環境対策車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」は、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、「環境にやさしいクルマ」に対する割引制度を採用しています。

PAYD



実走行距離連動型自動車保険「PAYD(ペイド)」

あいおいニッセイ同和損保では、自動車の車載端末から得られる情報を活用し、「実際に走った分だけ保険料を支払う」という画期的な実走行距離連動型自動車保険「PAYD(ペイド)」を開発、販売しています。毎月の走行距離が少ないユーザーの保険料が安くなるため、ガソリンの使用量を少なくし、CO2排出削減につながる「環境にやさしい自動車保険」です。

業務プロセスでの環境負荷軽減

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を通じ、本業における商品・サービスの提供や業務プロセスにおいて環境に与える影響を特定し、省資源や気候変動の緩和に向けた取り組みを推進しています。

Web約款／eco保険証券の取り組み

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保では、環境保護活動の一環として、冊子の約款や紙の証券に代えて会社ホームページから参照できる「Web約款」「eco保険証券^(※)」を導入し、紙資源の節約を推進しています。また、この主旨にご賛同・ご協力いただいた状況に応じて、環境保護への支援等につながる寄付活動を行っています。

(※)三井住友海上では2012年10月始期の自動車保険契約より導入しており、あいおいニッセイ同和損保は2013年10月始期の自動車保険契約より導入予定です。

☞ [三井住友海上 Green Power サポーター / Web約款・eco保険証券](#)

☞ [あいおいニッセイ同和損保 Web約款の寄付活動](#)

三井住友海上あいおい生命では2010年3月の生命保険の契約より、ペーパーレス化につながるCD-ROM約款を導入し、紙資源の節約を推進しています。

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、循環型社会の推進や環境負荷軽減に向けて、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、リサイクル部品の活用を進めています。

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・ご要望を十分にお伺いしながらリサイクル部品の活用を推進しています。

あいおいニッセイ同和損保では、自動車リサイクル部品の活用を推進するため、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の促進や、修理時の活用提案を実施しています。2012年度のオークション実施状況は、出品台数約24,600台、参画業者は約1,550社となっています。

(※)NGPグループ：解体業者の全国ネットワーク

Green Power サポーター



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地球環境を保護するための「Green Power サポーター」に取り組んでいます。

紙の使用量を削減する「Web約款・eco保険証券」「電子契約手続」、CO₂や有害物質の排出を削減する「エコ整備・エコ車検」、環境にやさしい自動車修理を行う「リサイクル部品活用」の4つの取り組みの利用実績に応じて、インドネシア熱帯林再生プロジェクト等の地球環境保護への取り組みや、東北復興支援などに寄付する仕組みです。2012年2月から1年間で、4,065万円の寄付につながりました。

[Green Power サポーター](#)

電子契約手続き

三井住友海上では、2007年度より自動車保険、2009年度より火災保険での契約手続きを電子化（ペーパーレス化）することにより、地球環境保護に貢献、同時に計上業務の効率化を実現しました。2012年度末時点で企業や団体を除く個人契約のうち、約54%を電子計上で契約いただいています。

環境に配慮した投融資

MS&ADインシュアランス グループでは、資金投資、ソーラーローンの提供により、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。

環境投資

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、太陽光など）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キャピタルでは、「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（リファインパース（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では、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。

また、国連の責任投資原則（PRI: Principles for Responsible Investment）の趣旨に賛同し、2010年3月に署名しています。

ソーラーローン

太陽光エネルギーを電気に変換する太陽光発電システムは、CO₂を排出しない環境にやさしいエネルギーとして、これからの低炭素社会づくりにかかせません。一般家庭にも設備を設置することができるため、節電意識の高まりやグリーン電力の使用を望む消費者のニーズにも沿っています。三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保では、こうした消費者ニーズに応えた家庭用太陽光発電システムの購入・設置のための信販提携ローンの提供を行い、システムの普及促進に貢献しています。

啓発活動

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、エコ整備に取り組む「アドバンスクラブ」の会員を対象に、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、2013年3月末までに314会員が同認証を取得しました。

あいおいニッセイ同和損保でも、「あいおいニッセイ同和全国プロ会^(※)」とともに同プログラムに参加し、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ました。これまでに900社を超える代理店や企業が認証を取得し、地域の中小企業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

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、2013年3月末で434工場になりました。

☞ [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させる取り組みである「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。

リスクコンサルティング

インターリスク総研では、環境に関する専門資格を有する専門家が、先進的かつ高度な専門性を活かして、企業に損害を及ぼす環境リスクの分析やリスク防止・軽減のためのコンサルティング、環境マネジメントシステムの構築、各種調査研究など、お客さまに最高品質のリスクソリューションを提供しています。

生物多様性コンサルティングサービスの提供

事業のバリューチェーン全般にわたって生物多様性リスクを分析し、さらにそこからビジネスチャンスの提案も行っています。新たな環境経営課題となっているこの領域で、先進的なソリューションと豊富な知見を有し、特に土地利用分野では、10年以上前から数多くのグローバルトップ企業へサービスを提供してきました。最近では、世界的な資源問題の影響で、原材料調達に関する事業継続、レピュテーションリスクに関する相談も増えています。

省エネコンサルティングサービスの提供

東日本大震災以降の電力供給不足の影響から、企業の省エネ・節電対策のニーズが高まっており、次のサービス等を提供しています。

・省エネ・節電診断：施設固有の電力の使い方を見える化し、無理なく継続できる節電取り組みを提案します。電力料金の低減提案、省エネ機器導入等の補助金活用支援も実施しています。

・室内快適性診断：顧客来店型のサービス業、小売業等においては、節電によるお客さまの不快感を最低限に抑える必要があります。利用者の室内快適性を数値化し、無理のない節電・省エネ取り組みをアドバイスします。

ISO14001認証コンサルティングサービスの提供

ISO14001の認証取得コンサルティングのみならず、認証取得済みの企業に対しては、企業の社会的責任(CSR)も踏まえ、環境経営をより進化させるコンサルティングを実施しています。また、内部監査員養成研修や環境CSR報告書のコンサルティングも行っています。MS&ADインシュアランス グループの一員として、グループのISO14001の取り組みも全面的に支援しています。

☞ [インターリスク総研のホームページはこちら](#)

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

柱Ⅱ 持続可能な環境・社会づくりへの貢献

社会の課題を解決する

交通安全にかかわる取り組み

いのち・医療にかかわる取り組み

福祉にかかわる取り組み

教育支援にかかわる取り組み

地域社会に根ざした取り組み

MS&ADインシュアランスグループは、グループ各社の技術やノウハウを活かして、お客さま、地域社会に貢献できるよう、さまざまな取り組みを行っています。「自動車保険」を取り扱う損害保険事業者として、防げる事故を防ぐこと、「いのち」「医療」に関わる生命保険事業者として、医療について正しく知ること、備えることのお手伝いをするこも、大切な社会的使命の一つだと考えています。

「交通安全」に関わる取り組み

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

企業にとって自動車事故を減らすことは、経済的損失を軽減できるほか、保険料などのコスト削減にもつながります。三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保では、MS&ADインシュアランスグループのコンサルティング会社 インターリスク総研と連携し、交通事故の防止・削減に向けたコンサルティング、セミナーなどへの講師派遣、運転適性診断の実施など、各種のサービスを法人のお客さまに提供しています。

☞ [自動車リスクマネジメントサービス](#)

お客さまへの「安全運転啓発活動」



スマ保

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、車両のゆれをもとにご自身の運転傾向を分析・診断しアドバイスを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があります。

新たに、ご自身の運転傾向に基づいたアドバイスを運転前に音声で行う機能や天候情報をもとに安全運転のポイントを配信する機能等を追加し、皆さまの安全運転をサポートしていきます。



サボNAVI

あいおいニッセイ同和損保では、事故未然防止サービスの一環として、スマートフォン用アプリ「サボNAVI(ナビ)」を開発、提供しています。

「サボNAVI」は、「安全運転」「事故防止」「事故・トラブル対応」の3つのコンテンツを柱とし、自動車事故を未然に防止し、万一の事故の際に頼れる存在としてお使いいただく目的としています。本アプリは、当社のご契約者ばかりでなく、スマートフォンユーザーであればどなたでも幅広く無料でご利用いただけます。



支援ツール

「エコ安全ドライブカレンダー」

あいおいニッセイ同和損保では、2005年度から全国で自動車事故防止に向けた取り組みを展開し、無事故推進、安全運転の啓発・教育に関するさまざまなノウハウや「3か月交通安全推進カレンダー」等のツールを提供しています。自動車事故ゼロを目指す「無事故推進運動」では、地球環境対策を踏まえた「エコ安全ドライブ」の要素を組み入れて展開し、2012年度は約12,000社の企業・団体にご参加いただきました。



「これで安心！自転車ライフ」

パンフレット

交通事故全体に占める自転車事故の割合は2割超となっています。

三井住友海上では、自転車利用者が守るべき交通安全ルールやマナーをわかりやすくまとめた冊子を作成し、安心で安全な自転車利用促進を図っています。

冊子の配布等により、自転車事故未然防止に取り組むとともに、各種保険の特約のご提案によりお客様への安心・安全をお届けしています。

交通安全黄旗の寄贈



社名入りオリジナル黄旗

あいおいニッセイ同和損保では、損害保険会社としての本来の社会貢献活動である「交通事故防止・事故低減」に資する活動の一つとして、1971年から、春と秋の全国交通安全運動期間に、全国の保育園や幼稚園、小学校、警察署、町内会などへ430万本以上の「黄旗」を寄贈しています。また、そのほかにも黄旗を活用して、早朝の街頭にて小中学生の安全な登校をサポートする交通安全活動なども実施しています。

ドライブマナーを向上させる活動「MUJICOLOGY!プロジェクト」



東京・品川警察署 春の交通安全イベント

三井ダイレクト損保では、事故のないクルマ社会を目指す『MUJICOLOGY!(ムジコロジー)プロジェクト』の一環として、オリジナルキャラクター『むじころう』『むじこりん』とともに「ゆずりあい=ドライブマナーの向上」をアピールする活動を進めています。春と秋の全国交通安全運動期間には、「交通安全。アクション2012」(主催:一般社団法人日本自動車会議所、後援:内閣府・国土交通省・警察庁)や東京湾岸警察署等主催イベント、小学校での自転車安全教室など、さまざまな交通安全イベントに積極的に参画したことが認められ、東京湾岸警察署長、東京湾岸交通安全協会会長より感謝状をいただきました。

[MUJICOLOGY! 研究所](#)

「いのち」「医療」に関わる取り組み

お客さまに医療情報をお伝えする活動

脳卒中プロジェクト

三井住友海上あいおい生命では、脳卒中の予防啓発活動として「お客さまを脳卒中からお守りする活動」に取り組んでいます。その一環として、公益社団法人日本脳卒中協会と共同事業契約を結び、「脳卒中プロジェクト」を展開しています。全国各地で脳卒中の基礎知識や予防法などをわかりやすく解説する「脳卒中セミナー」を2013年3月末までに100回以上開催し、累計1万人を超えるお客さまに聴講していただきました。また、日本脳卒中協会の医師へのインタビューや治療法に関するコラムを発信するWebサイト「脳卒中Report」を運営しています。

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では、最先端の医療に関する情報提供や啓発活動を「最先端の医療をお伝えする活動」として取り組んでいます。その一環として、主な先進医療の療養内容を解説した冊子「先進医療を知るガイドブック」や映像DVD「先進医療を知る」を無償で配布しています。また、実施医療機関のレポートやコラムによる情報発信型の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。また、先進医療の一つである「粒子線治療」をわかりやすく解説する「闘わないがん治療 粒子線治療セミナー」を全国各地で開催しています。

世界の子どもにワクチンを贈る活動に寄付



世界の子どもにワクチンを贈る活動に寄付

三井住友海上あいおい生命では、かけがえのない「いのち」を大切にし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(JCV)」へワクチン等の購入費用として寄付しています。2012年度新規契約件数相応分としてポリオワクチン14万8千人相当分を寄付し、これまでの累計で55万人相当分となりました。

「福祉」に関わる取り組み

介護サービスの提供



ゆうらいふ世田谷

三井住友海上ケアネット(株)では、介護付有料老人ホーム「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、居宅介護支援・訪問介護サービスなど、超高齢社会の到来に向けた幅広い各種介護サービスを提供しています。高品質のサービス提供によるお客さま満足の実現を経営理念とし、各方面より高い評価を得ています。有料老人ホームにおいては、動物ボランティアの受け入れや地域の保育園との連携協力を行っています。

☞ [三井住友海上ケアネット](#)



ドゥライフ瑞穂でのイベント

あいおいニッセイ同和損保では、関連会社の(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(研修・実習室)の地域への開放(2012年度は144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、一般の方が介護について理解を深められるよう、介護研修ビデオ「初めての介護、らくらく介護」を制作し、ホームページで公開しています。

☞ [ふれ愛ドゥライフサービス](#)

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、優れた著作と論文に「三井住友海上福祉財団賞」を授与しています。2007年度に東南アジアでも海外研究助成を開始し、設立以来の累計助成実績は、2012年度末で1,783件、21億3,169万円になります。

☞ [公益財団法人三井住友海上福祉財団](#)

(※)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

「教育支援」の取り組み

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月より金融業界として初めて、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・第三分野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を超える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



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 ―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おります。

2012年度は、イスラム保険として近年拡大している「タカフル」や「米国のリスクマネジメント理論」等について、海外の専門家を招へいするなど、計15回の講座を行いました。

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、高齢化社会に対応し、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、2012年度までに116人が卒業、それぞれの専門分野で活躍されています。

地域社会に根ざした取り組み

地域AD倶楽部



感謝の集い

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・防犯防災・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。

2012年度は、地域密着の交流会「感謝の集い」を全国25ヵ所で開催したほか、東日本大震災の復興支援として、物産展やベルマーク収集活動も推進しました。

また、2,500社を超える介護事業者の皆さまを「ケアフレンズの会」としてご加入いただき、会員総数は約15,000社となりました。

2013年度も、地域密着のお役立ち企画、そして被災地支援取り組みなどを、広く地域の企業や団体の皆さまへも呼びかけ、継続的な活動を実施しています。

▣ [地域AD倶楽部](#)

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

柱Ⅱ 持続可能な環境・社会づくりへの貢献

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」という経営理念に基づき、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組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を図り、社会に提供するように努めます。
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
環境教育を通じて従業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。

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

柱Ⅱ 持続可能な環境・社会づくりへの貢献

事業活動による環境負荷を減らす

CO2排出量削減中長期計画

2010年9月、MS&ADインシュアランス グループCO2削減中長期計画を以下のとおり策定し、この目標をもとに、グループ国内各社が、具体的な対策を踏まえたCO2削減計画を策定、削減に向けた取り組みを推進しています。

年度		基準年度比目標削減率	CO2排出量(※)
【基準年度】	2009年度	—	101,906t-CO2
【中期目標】	2012年度	4%	97,830t-CO2
【長期目標】	2020年度	30%	71,334t-CO2

(※)本計画に含まれるCO2排出量について

- ・MS&ADインシュアランス グループの日本国内全拠点における全エネルギー使用量(省エネ法に基づいた算定範囲)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
- ・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

事業活動におけるCO2排出量

MS&ADインシュアランス グループでは、気候変動の緩和を目的としたCO2排出量削減中長期計画の目標の達成に向け、グループ全社・全社員でエネルギー使用量の抑制に努めています。2012年度 のCO2排出量は、基準年度比0.2%増加となり、中期削減目標の▲4%には、届きませんでした。これは、原発停止により電力使用に係るCO2排出係数が大幅に増加したことによるものです。

年度	CO2排出量	基準年度比
2010年度	94,934t-CO2	▲ 6.8%
2011年度(※)	86,569t-CO2	▲15.1%
2012年度	102,129t-CO2	0.2%

(※)精度向上のため数値を見直し修正しました。

環境負荷の削減状況

環境負荷低減の取り組み状況

MS&ADインシュアランス グループでは、事業活動から生じるエネルギーや紙などの使用量抑制に向け、グループ全社で省エネ・省資源を推進しています。

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・改善の取り組みを行う中、省資源・省エネルギーについても、重点課題の洗い出しや対策立案と実施を通じ、電気やガスなどのエネルギーや紙資源の使用量抑制に取り組んでいます。

また、2012年度は、前年度に引き続き、原発停止による電力供給不足に対し、グループ全社で徹底した節電の取り組みを実施しました。

(MS&ADインシュアランス グループ国内環境負荷データ)

	2012年度	2011年度	前年度比
電気	166,109千kWh	171,528千kWh(※)	▲ 3.2%
ガス	2,038千m ³	1,928千m ³	5.7%
ガソリン	7,437kℓ	7,692kℓ	▲ 3.3%
紙	14,445t	16,445t	▲12.2%

(※)精度向上のため数値を見直し修正しました。

グリーン電力証書購入

三井住友海上では、2008年10月から、自然エネルギー起源による電力として年間760万kWh分のグリーン電力証書を購入しています。

■ 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、森林保全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

■ ビルの環境配慮



三井住友海上駿河台新館

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。

■ 環境マネジメント

MS&ADインシュアランス グループでは、「ISO14001」ならびに、グループ独自のマネジメントシステムである「MS&ADみんなの地球プロジェクト」を通じ、グループの環境側面の抽出を行って、重点取組課題を設定し、環境負荷の軽減や地球環境保護につながる取り組みを推進しています。

■ ISO14001認証取得・維持への取り組み

MS&ADインシュアランス グループでは、継続的な環境への取り組みを推進するために、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、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、2013年度からは、グループ7社^(※)の本社部門を適用範囲としてISOの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、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・省資源活動のほか、生物多様性保全活動や社会貢献活動について、グループ一体となって取り組んでいます。

■ イニシアティブへの参加

■ カーボンディスクロージャープロジェクトへの参加

カーボンディスクロージャープロジェクト(Carbon Disclosure Project, CDP)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。

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

柱Ⅱ 持続可能な環境・社会づくりへの貢献

生物多様性保全の取り組み

損害保険事業は、お客さまとの契約内容の確認や管理、保険金の支払いなどを確実に行うために、たくさんの紙を使用します。MS&ADインシュアランスグループでは、紙を大量に使う企業としての責任を果たすため、その削減に取り組んでいます。

また、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。

生物多様性に関するリスクは、生態系サービスの劣化を含む地球全体のリスクであるという考えから、生物多様性保全について共同研究する企業ネットワークの創設などにも関わり、グループ内での取り組みを推進するとともに、企業向けの生物多様性保全啓発活動やリスク軽減に関する研究も進めています。

生物多様性条約会議(COP11)サイドイベント開催



サイドイベントの様子

2012年10月にインドのハイデラバードで開催された生物多様性条約第11回締約国会議(COP11)において、三井住友海上は、一般社団法人 企業と生物多様性イニシアティブ(JBIB)、インターリスク総研、チョラ・マンダラムMSリスクサービス、ボンベイ自然史協会、バードライフ・インターナショナルとともにサイドイベントを開催しました。インドネシア・ジャワ島で推進しているパリアン野生動物保護林の修復・再生プロジェクトをはじめ当社の生物多様性に関する取り組みを発表し好評を得ました。

コンサルティングサービス・研究

生物多様性コンサルティングサービスの提供

インターリスク総研では、事業所・工場・社有林の土地の利用について、生物多様性保全の視点での簡易診断サービスを無料で提供しています。

事業のバリューチェーン全般にわたって生物多様性リスクを分析し、さらにそこからビジネスチャンスの提案も行なっています。新たな環境経営課題となっているこの領域で、先進的なソリューションと豊富な知見を有し、特に事業所・工場・社有林等の持続的な土地利用のコンサルティングについては、10年以上前から数多くのグローバルトップ企業へサービスを提供してきました。住友林業緑化、地域環境計画、住友林業の3社とエコアセット™・コンソーシアムを組織し、土地利用戦略の策定から地域のステークホルダーとの連携まで、ワンストップでサービスを提供しています。

最近では、世界的な資源問題の影響で、原材料調達に関する事業継続、レピュテーションリスクに関する相談も増えています。

▣ [環境リスクマネジメントサービス](#)

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、会長会社としてこの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。また、2012年10月にインドのハイデラバードで開催された生物多様性条約第11回締約国会議(COP11)では、三井住友海上等とともにサイドイベントを開催し、日本のビジネスと生物多様性の状況を発表し好評を得ました。9月28日に閣議決定された「生物多様性国家戦略 2012-2020」では、国が今後連携・協力を進める団体の一つとして、JBIBの名前が挙げられました。

▣ [生物多様性の保全活動](#)

■ 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。2013年2月に、環境省、経団連自然保護協議会の後援及びJBIB、インターリスク総研の特別協力を受け、第6回のシンポジウムを開催しました。2012年10月にインドで開催されたCOP11の成果や課題等を整理し、最新の生物多様性の国際動向を踏まえて、企業が果たすべき役割や期待される行動を紹介し、合わせて生物多様性をビジネスチャンスとして活かすための企業の取り組みについて参加者とともに話し合い、参加された221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

MS&ADインシュアランス グループでは、グループ環境基本方針に基づき、「生物多様性の保全」について、国内外で、さまざまな活動を推進しています。

■ 「MS&ADラムサールサポーターズ」

ラムサール条約に登録された湿地を中心に、多様な生き物が暮らす水辺の生物多様性保全活動「MS&ADラムサールサポーターズ」を推進しています。2012年度は全国8カ所の湿地で、1,000名を超える社員と家族が参加し、生態系の保護や清掃活動、生き物調査を行いました。

■ 熱帯林再生プロジェクト



農業技術指導での収穫の様子

三井住友海上では、2005年4月からインドネシア・ジャワ島のパリヤン野生動物保護林の修復・再生を開始し、失われた動植物の回復と地元への経済的貢献を目指すプロジェクトを行っています。2011年3月末で第1段階が完了し、2011年4からは、第2段階として地元農民への農業技術指導等による地元住民の収入向上・自立等、経済的な貢献に注力しています。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と協働して荒地回復プロジェクトを開始しました。

☞ [インドネシア熱帯林再生プロジェクト](#)

■ サンゴ礁保全活動



石垣島白保のサンゴ礁を保護

あいおいニッセイ同和損保では、社員の社会貢献活動の1つである役職員募金制度「MS&ADゆにぞんスマイルクラブ」から、公益財団法人世界自然保護基金ジャパンを通じて、石垣島のサンゴ礁保護研究センター「しらほサンゴ村」の支援を行っています。「しらほサンゴ村」では、サンゴ礁の保全活動と持続的な海の資源利用に取り組んでいます。

■ 生物多様性に配慮した緑地



SEGES
Superlative Stage
認定ラベル

三井住友海上の駿河台ビル緑地は、財団法人都市緑化基金が運営する「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、2011年都心のビル緑地として初めて認定され、2013年も維持認証を受けました。

2005年にExcellent Stage3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います。その結果、今までは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年秋に再オープンする駿河台ビル屋上庭園では、落葉広葉樹の自生種を配置したゾーンを設けるなどして、鳥類だけでなく昆虫類を含めた多様な種を呼び込むことを計画しています。

駿河台ビル・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。

▣ [駿河台ビルの緑地](#)

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

柱Ⅱ 持続可能な環境・社会づくりへの貢献

啓発活動を通じて社会と共生する

社員・家族・代理店への啓発活動

地球環境問題は、一事業者だけで解決できるものではありません。MS&ADインシュアランスグループでは、社員や家族、代理店、地域社会などのさまざまなステークホルダーに、環境について理解を深めるための機会を提供しています。

MS&ADエコsmile

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」という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、ボランティア・寄付活動に関して自己チェックを行い、2012年度は延べ103,447名が参加しました。



エコsmile・ロゴ

社員の教育

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。

MS&AD親子環境講座

MS&ADインシュアランスグループでは、社員と家族が身近な環境問題への気付きを得るための「MS&AD親子環境講座」を全国で実施しています。

親子で職場を訪れ、環境問題について考えることにより、親子のふれあいを深めるとともに、家庭での環境活動につなげることを目的としています。

2012年度は全国5カ所で開催し、延べ192人が参加しました。



環境クイズに挑戦



生態系についての学習会 草木染でハンカチを作成

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では、気候変動の緩和や生物多様性の保全などを中心とした地球環境の保全に向け、2009年4月に「あいおいニッセイ同和環境宣言」を公表しています。また専業代理店の会「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、社員、代理店・扱者を挙げて地球環境保全に向けた取り組みを推進しています。

☐ [あいおいニッセイ同和環境宣言](#)

Kids' ISO14000プログラム



第12回 Kids' ISO14000プログラム国際認定証授与式

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参加も支援しており、2012年度は、28名が入門編参加、初級編では6名が国際認定となりました。

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ており、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。

地域コミュニケーション

「ECOM駿河台」からの情報発信



ECOM駿河台

2012年5月にオープンした環境コミュニケーションスペース「ECOM駿河台」では、三井住友海上駿河台新館周辺緑地の草木の開花情報や、飛来した野鳥の写真など、四季折々の緑地の様子や、地元千代田区のイベント情報など、地域の情報発信拠点の役割を担っています。また、講演やガーデニング講座などのイベントを定期的に行い、地域の方々との交流を深める場となっています。

[ECOM駿河台](#)

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

柱Ⅱ 持続可能な環境・社会づくりへの貢献

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、私たちの事業活動がよって立つ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上で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。

社員参加型社会貢献活動

被災した田んぼの復興支援活動

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、宮城県南三陸町で津波被害を受けた田んぼを、多様な生き物が息する豊かな「ふゆみずたんぼ」に復元する活動に協力しました。瓦礫撤去、田植え、稲刈りにグループ社員・家族延べ250名が参加しました。

「ふゆみずたんぼ」は生物多様性に配慮した取り組みでもあります。MS&ADインシュアランス グループは、2010年より水辺の環境保全活動を推進しており、米の生産のみならず生物を育む場所としての水田復興を願い、田植え作業等の支援を行っています。2013年度は、地元の小学生にも参加いただきながら、この田んぼでの田植え・稲刈りのほかに生きもの調査を含む環境教育を定期的に行う予定です。

[復興支援ボランティア活動の詳細はこちら](#)

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では、東日本大震災から2年目となる3月11日に弁当やカレーの販売を行いました。

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。

今後もこの取り組みを継続し、長期的な復興支援を目指します。

（※）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）

全国各地で行われる地域貢献活動



三井住友海上
富山県立山での外来種駆除

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て活発に地球環境保全・社会貢献活動を行っています。三井住友海上では「部支店で年に1つは環境・貢献活動」、あいおいニッセイ同和損保では「感謝の月」と称しています。

部署ごとに選任された「環境・社会活動サポーター」(三井住友海上)、「CSR推進委員」(あいおいニッセイ同和損保)が企画や運営を担い、各地の海岸・河川でのクリーンアップ活動や児童養護施設の訪問活動、東日本大震災被災地を支援するマルシェの開催など、さまざまな分野の活動を行っています。2012年度に全国で活動を行った部支店割合は、99.0%に上ります。

☞ [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地域貢献活動](#)



あいおいニッセイ同和損保
本社での交通安全活動



三井住友海上あいおい生命
「よこはま動物園ズーラシア」の
花壇・緑地整備活動

あいおいニッセイ同和損保では、これらの活動が評価され、「第4回Make a CHANGE Day」(1年に1日、全国各地または海外で一斉にボランティア・市民活動を行う日を設定し、社会貢献活動を広める運動)において、前年に引き続き「奨励賞」を受賞しました。

また、三井住友海上あいおい生命は、毎年、社員・代理店とその家族が参加して、「よこはま動物園ズーラシア」の花壇や緑地の整備、園内の里山保全などの環境保護・地域貢献活動に取り組んでいます。

その他、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。

■ MS&ADゆにぞんスマイルクラブ



「世界の子どもたちへ編み物作品を贈ろう」
プロジェクト



チャリティー・クリスマスカード



タイに小学校校舎を建設

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、2013年3月末現在、14,795名になります。グループとしての活動に加え、事業会社ごとにも、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・被災地子どもの支援活動
- ・「世界の子どもたちへ編み物作品を贈ろう」プロジェクト
- ・チャイルドライン・サポート事業(全国のチャイルドラインの活動を支援)

● [「MS&ADゆにぞんスマイルクラブ」の活動](#)

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

柱Ⅱ 持続可能な環境・社会づくりへの貢献

スポーツ、文化における社会貢献

MS&ADインシュアランス グループ各社では、スポーツ・福祉文化の分野における地域・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・女子陸上競技

三井住友海上の女子柔道部と女子陸上競技部は、スポーツ界の第一線で活躍する選手を育て、オリンピックで活躍する選手を輩出するなどスポーツの振興に取り組んでいます。また、競技に参加するだけでなく、女子柔道部による地域住民を対象にした親子柔道教室の開催や、女子陸上競技部によるチャリティランやランニング教室の開催など、積極的な社会貢献活動も行っています。

☐ [スポーツ支援](#)



上野順恵選手

中村美里選手



伊井陽子選手

佐藤絵理選手

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。2013年1月に開催された第66回大会には、4,100名ものランナーが参加しました。

女子サッカー



ジェフユナイテッド市原・千葉レディース

©JEF UNITED

三井住友海上あいおい生命は、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2名の選手が、三井住友海上あいおい生命に在籍し、競技と仕事を両立させながら活躍しています。

障がい者スポーツ支援

車椅子バスケットボール



車椅子バスケットボール日本代表チームを応援

PHOTO by JWBF

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想いから、車椅子バスケットボール日本代表チーム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るほか、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協賛しています。

☞ [車椅子バスケットボールを応援](#)

視覚障がい者柔道



視覚障がい者柔道大会を支援

三井住友海上あいおい生命では、公益財団法人日本障害者スポーツ協会、NPO法人日本視覚障害者柔道連盟、日本身体障害者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。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ています。毎年、全日本視覚障害者柔道大会に、社員がボランティアとして参加。インターネット中継も行い、社内外の多くの方にご覧いただいています。

また、2名の視覚障がい者柔道選手が、三井住友海上あいおい生命に在籍し、競技と仕事を両立させながら活躍しています。

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による「プレミアム・シリーズ」をはじめ、公益財団法人名古屋フィルハーモニー交響楽団、一般社団法人セントラル愛知交響楽団などの地元オーケストラ支援プログラムや子ども教育プロジェクトなど、多彩な活動を展開しています。

「よりよい社会のために、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](#)

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200余り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、親しまれるホールを目指すとともに、趣向をこらした音楽活動を通じて地域社会への貢献をさらに進めていきます。

☞ [ザ・フェニックスホール](#)

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。主な活動として、各地の公立文化ホール等での「地域住民のためのコンサート」、「文化の国際交流活動に対する助成」を行っています。2012年度末で、「地域住民のためのコンサート」は全国の市町村において651回開催しました。また、「文化の国際交流活動に対する助成」は409件(総額2億6,600万円)となっています。

☞ [公益財団法人三井住友海上文化財団](#)

(※)三井住友海上文化財団:1988年設立。2009年12月公益財団法人に移行

所蔵美術品(椿)を美術館へ出展



尾形光琳「椿図蒔絵硯箱」

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。

2012年には、松伯美術館(奈良県)「つらつら椿～椿絵に宿る枯淡の境地～」に32点を、豊橋市美術博物館(愛知県)「近代日本画の名作-描かれた日本の美-」に14点を展出し、日本を代表する作家の描く椿の美しさをさまざまに表現した作品を、多くの方にご覧いただきました。

「ベルリンフィル12人のチェリストたち」特別協賛



ベルリンフィル12人のチェリストたち

三井住友海上プライマリー生命は、2012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」の東京公演を特別協賛しました。1990年以降、2年に一度、同公演が開催されており、4回目の協賛となります。

「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クション全員で構成されるアンサンブルです。今回の公演は「12人」の結成40周年、また同社の開業10周年記念公演として開催され、前回に引き続き、ご縁の深い天皇皇后両陛下がご鑑賞されました。

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

ベースとなる取り組み

行動指針（バリュー）の実践と社員の成長



行動指針の実践と社員の成長

■ 行動指針(バリュー)の実践

経営理念(ミッション)、経営ビジョンの実現のためには、社員一人ひとりが自身の仕事と社会のつながりを絶えず考え、行動指針(バリュー)を実践していくことが重要と考えています。

■ 社員の成長

MS&ADインシュアランス グループの中期経営計画「MS&ADニューフロンティア2013」では、「社員の成長」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。

- ① [従業員の状況](#)
- ② [人財の育成](#)
- ③ [社員とのコミュニケーション](#)
- ④ [人権への取り組み](#)
- ⑤ [働きやすい職場をつくる](#)
- ⑥ [ダイバーシティの推進](#)
- ⑦ [海外における取り組み\(行動指針の実践\)](#)

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

行動指針の実践と社員の成長

行動指針(バリュー)の実践

目に見えない保険・金融サービスにおける商品とは、社員一人ひとりが持っているお客さまへの想いの結晶です。チャレンジし、成長し続ける社員が、グループのミッション・ビジョン・バリューを仲間とともに共有し、実践することを通じて、お客さまに安心と安全をお届けしています。

ミッション・ビジョン・バリューの浸透

MS&ADインシュアランス グループでは、グループのミッション・ビジョン・バリュー^(※)を共有・実践するために、さまざまな取り組みを行っています。2013年度は、国内外のグループ会社において、集合研修や職場のミーティング時にトピックスとして取り上げる等、グループ内でミッション・ビジョン・バリューが一層浸透するよう取り組んでいます。

[\(※\)「グループのミッション・ビジョン・バリュー」はこちら](#)

社員インタビュー

三井住友海上

九州損害サポート第一部 北九州保険金お支払センター 担当 大森 亜美



形のない商品を提供するという特性上、お客さまに期待以上の品質を提供することで、保険会社の真価を発揮できると考えております。そのために、常にお客さまの立場に立つことを意識し、対応向上のためのツールを、社内外から積極的に取り入れています。また、周囲の方々との協力や知識の習得により、頼れる担当者となり、お客さま満足へ一歩ずつ前進することを心がけています。当社のファンが一人でも増えるよう、きめ細やかな対応を行っています。

あいおいニッセイ同和損保

東京西支店 立川支社 課長補佐 稗方 健介



私の所属支店では会社が掲げる「全力サポート宣言」に加え、ともに働く代理店・扱者の皆さまへの対応として、「支店の全力サポート宣言」があります。メンバー全員が、「迅速」=お待たせしない、「優しい」=親身な対応、「頼れる」=プロ意識を持ち全員でサポート、の3つを常に心がけ、実行することで信頼を得、まず自分自身のファンになっていただくことを目標としています。そしてそのことが、会社のファンづくりにつながると確信し、日々全力で業務に取り組んでいます。

三井ダイレクト損保
損害調査部 安心センター大阪第四 サブマネージャー 大東 正佳



事故対応は保険金をお支払いするだけでなく、幅広い専門知識と交渉力を必要とする仕事です。私たちは毎日のように事故対応を行っていますが、お客さまにとっては非日常的な出来事であることを念頭におき、事故対応の流れや専門知識をわかりやすく説明するように心掛けています。また、お客さまへの中途経過報告をしっかりと行うことで、事故による不安を取り除き、すべてのお客さまに安心と満足を感じて頂けるような損害サービスを目指しています。

三井住友海上あいおい生命
四国営業部 愛媛生保支社 課長 白井 佐代子



「お客さまのお役に立てているだろうか」と自らに問いかけ、「お客さまに安心をお届けしたい、リスクを少しでも減らしたい」と願いながら日々の営業活動に取り組んでいます。お客さまに笑顔になっていただくことが私にとって最高の喜びです。そのためにも、お客さまに頼りにしていただけるよう、これからも自分自身のスキルアップに努め、「お客さまに一番身近な生命保険会社」の代表として、誠実な対応を心掛けていきます。

三井住友海上プライマリー生命
契約サービス部 事務企画グループ 担当 国島 正美



当部では「お客さま第一」の原点に立った事務・サービスの一つとして各種異動手続き時の「請求書」改訂を推進しており、2013年上期は年金請求書のオーダーメイド化に取り組んでいます。

お客さま一人ひとりのご契約状況に応じた請求書をご送付するため、コールセンターに寄せられたお客さまの声や、協力会社・社内他の部署の方々のさまざまな声に耳を傾け、よりわかりやすいものができるよう努めております。「請求書」を通じてお客さまサービスの向上に寄与できることを強く願っております。



当社のリスク管理部は、経営ビジョン実現のために、グループ全体のリスク管理態勢を整備し、グループが抱えるリスクについて分析し、十分な資本の担保があることをモニタリングしています。

「お客さまの安心」のためのリスクソリューションサービスをご提供する保険・金融グループとして今後も成長し続けるために、国内外のさまざまな環境変化への適切な対応、専門性の向上、そしてグループ一体となったベストなサービスの実現、を常に意識して行動しています。

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

行動指針の実践と社員の成長

従業員の状況

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

2012年度 従業員数（単位：人、2013年3月31日現在）

三井住友海上	14,478
あいおいニッセイ同和損保	12,784
三井ダイレクト損保	503
三井住友海上あいおい生命	2,366
三井住友海上プライマリー生命	342
MS&ADホールディングス	107
海外保険子会社、その他	6,063
合計	36,643

● [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、透明かつ公正な人物本位の採用活動を行っています。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^(※)の確保を目指しています。

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」を実現するために、優秀な人財を確保することが第一であるとの認識で、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。

(※)人財：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



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 インターンシップを実施しています。2012年度は、損害保険業界を知り、また損害保険のリアルな仕事、社会的意義を体感いただく、5日間のインターンシップを実施しました。全国で約2,500名の学生が参加しました。

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のかばん持ち」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。2012年度は、全国で230名の学生が参加しました。

高齢者雇用

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。

④ [詳細はこちら](#)

障がい者雇用

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。

④ [詳細はこちら](#)

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

行動指針の実践と社員の成長

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に人財^(※)育成に取り組んでいます。

(※)人財: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。

教育・研修内容



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」等の施策を通じた教育・支援を行っています。

(※)OJT(On the Job Training):職場内教育

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。

管理職を対象とした研修では、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、経営人財の育成を目的とした研修や女性活躍推進に向けた研修も行っています。

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。2013年度には、グループ5社の新入社員合同の1日集合研修を行い、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。

三井住友海上では、社員が中長期的にビジネスパーソンとしての力量を高める上での指針となる「能力開発マップ」を社員に提示し、成長をバックアップしています。

あいおいニッセイ同和損保では、目指す社員像に向けて社員の自立的成長をサポートする人財育成体系をまとめた「人財育成ナビ」を社員に提示し成長をバックアップしています。

三井ダイレクト損保では、管理職(課長層)を対象に、毎年「マネジメント力」強化の研修を実施しています。また、新入社員導入研修から新任シニアスタッフ研修、新任アシスタントマネージャー研修等、新任者を中心とした階層別研修も実施しています。

三井住友海上あいおい生命では、各部門業務におけるプロフェッショナル人財の育成を目的とした「部門別スキルマップ」を社員に提示。部門ごとに求められるスキルの整理・明確化により人財育成を支援しています。

三井住友海上プライマリー生命では、全社員にマネジメント力を向上させるため階層別研修を実施しています。



グループ5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、他部門や他の会社の業務を体験することができます。

三井住友海上の「社内トレーニー制度」利用者は509名、「会社間のトレーニー制度」は53名でした。

三井住友海上では、上記に加え日本の社員が海外拠点の業務を体験したり、海外拠点の現地社員が日本の業務を体験したりする「グローバルトレーニー制度」も実施し、国内外の相互交流に役立てています。三井住友海上の「グローバルトレーニー制度」利用者は11名でした。

あいおいニッセイ同和損保では、2011年に本社部門から首都圏の営業店やサービスセンターへの短期実習制度として「トレーニー制度」がスタートしました。2012年には営業・損害サービス・業務部門と本社部門の双方向の実習へと拡大し、部門間の理解促進、コミュニケーション強化につなげています。今後さらに拡大を予定しています。

あいおいニッセイ同和損保の「トレーニー制度」利用者は114名でした。

三井住友海上あいおい生命の「社内トレーニー制度」の利用者は69名、「グループ会社間のトレーニー制度」の利用者は7名でした。

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。

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ができるよう支援しています。

役割高度化の取り組み

三井住友海上では、すべての社員が従来の働き方を変革し、新たな役割にチャレンジする「役割イノベーション」に全社で取り組んでいます。社員の働き方の下支えとなる人事制度においても、役割による区分を撤廃しました。「役割イノベーション」の実現により、女性社員が活躍できるフィールドがさらに増えるとともに、上位役職への昇進の道が一層開けるなど、女性活躍の大きな一歩になると考えています。

あいおいニッセイ同和損保では、新システムへの移行を契機に職務・役割・活動の刷新をすすめるものとして、「一人ひとりの役割革新」に取り組んでいます。従来の役割の枠組みを破り、女性社員の活躍基盤を構築します。

グローバル人財

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、22名を派遣しました。また、グローバル人財の裾野拡大のため、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、国内外を問わず様々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、米国・中国における海外研修制度や、一橋大学院の経営学修士コースを修学するMBA派遣制度を実施しています。また、海外キャリア形成を志す社員を対象に、求められる知識やスキルの理解を目的とした「海外キャリアチャレンジ研修」を実施しています。

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

行動指針の実践と社員の成長

社員とのコミュニケーション

社員アンケート

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。「グループのミッション・ビジョン・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。年々、グループのミッション・ビジョン・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こと、社員の働きがいや成長の実感につながっていることを確認しています。

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、社員の声を集め、本社各部が検討し、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。

● [詳細はこちら](#)

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、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。2012年度は23回の「経営ミーティング」を開催しました。

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対話し、その声を経営に活かしています。

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

行動指針の実践と社員の成長

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している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](#)

人権啓発の取り組み

人権啓発体制

三井住友海上は

- ・ 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。
- ・ 基本的な人権を尊重し、良識ある人権感覚を持って行動する社員を育成する。

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、毎年「全社員を対象とした職場研修」「新入社員／新任管理職者研修等の階層別研修」を実施しています。

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、「人権のひろば」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

三井住友海上(関連事業会社を含む)は、2012年度「職場のダイバーシティと人権」「働きやすい職場のために～セクシュアル・ハラスメント“気づき”チェックリスト～を使って」の2テーマで職場研修を実施しました。研修参加率は97.1%にのぼり、研修参加者からは、「身近なテーマであったことから、参加者一人ひとりが自身の日常生活を振り返るとともに、新たな『気づき』もあり、人権意識向上を図ることが出来た」「職場の全員が一緒になって人権問題を考えるよい機会」等、職種を超えた研修は大変有意義との意見が寄せられました。

あいおいニッセイ同和損保は、ヒューマンライツ推進月間を年2回設けており、「職場の日常から人権を考える」観点でインターネットTV視聴による職場研修を実施するほか、eラーニングによる全社員研修(2012年度受講完了率97.7%)を行い、社員の人権感覚醸成に取り組んでいます。また、新任ライン長・新入社員等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、不正・違法・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います。

具体的には、次のような通報が対象となります。

- コンプライアンスに関する通報
- セクシャル・ハラスメント等、ハラスメントなどによる社員の精神、肉体、健康等に関する通報
- 労働時間、時間外労働など職場環境に関する通報

通報制度の活用により、倫理・法令遵守を推進しています。

セクハラ・パワハラの相談窓口

三井住友海上では、社員相談室がセクシャル・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。また、迅速な調査による事実確認に基づき、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、セクシャル・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に人事部内に専用相談窓口を設置しています。また、外部機関にも相談窓口を設置するなど、社員が相談しやすい環境を整え、相談案件については迅速に事実確認を行った上で、必要と認められた場合に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警告ポスター（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）により、社員の人権意識向上に取り組んでいます。

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

行動指針の実践と社員の成長

働きやすい職場をつくる

ワーク・ライフ・バランスを実現する

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。

次世代育成支援企業としての取り組み



くるみん認定マーク

(次世代育成支援に積極的に取り組む

企業などへの認定マーク)

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。

(三井住友海上は次世代育成支援企業の4期目を申請中)

子育て支援

働きながら子育てできる環境づくり

2013年4月より、あいおいニッセイ同和損保、三井住友海上あいおい生命の企業内託児施設を、三井住友海上も含めた3社で利用可能とする共同利用を開始しました。



企業内保育園

三井住友海上では、育児休業中の社員も自宅で社内イントラシステムを利用できます。休業中の社員が上司や職場とコミュニケーションを取り、社内eラーニングによる学習を継続することで、会社との繋がりを持ちながら、職場復帰しやすい体制を整えています。

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。

2102年度はさらに、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、配付しました。

三井住友海上あいおい生命では、日本橋本社ビル内に託児施設を設置し、仕事と子育ての両立を支援しています。

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ヵ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。また、育児休業を取得した社員の職場復帰への不安を少しでも軽減するため、自宅でもイントラネットにアクセスできる環境を整備しています。

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。

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。



「ワークライフ・バランス」ハンドブック

三井住友海上が社員向けに作成した、「ワークライフ・バランス」ハンドブックは、仕事と出産・育児・介護を両立するための制度、キャリアをサポートする制度をわかり易く紹介しています。

イクメン休暇／パパ準備休暇

三井住友海上、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、出産予定日の前後に通算3日の有給休暇を取得できるもので、出産後6ヶ月まで取得可能です。

また、三井住友海上では対象者とその上司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。

介護支援

介護休暇、介護休業

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添いなど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。

あいおいニッセイ同和損保では、介護を理由とした「勤務時間短縮制度」や「介護休暇」、また、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

2012年度 子育て支援・介護支援制度利用実績（単位：人、カッコ内は前年度）			
	育児休業	育児・介護 短時間 勤務制度	介護休業
三井住友海上	239(220)	138(115)	5(8)
あいおいニッセイ同和損保	206(166)	242(211)	8(4)
三井住友海上あいおい生命	19(36)	12(23)	1(0)

● [詳細はこちら](#)

働き方の変革

三井住友海上では、社員が働きがい・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、ワーク・ライフ・バランスを向上させる必要があると考え、8月・11月・2月は「ゆとり創造強化月間」として早帰り・休暇取得を推進するとともに、通年で水曜日、金曜日を「ノー残業デー」としています。また各職場では、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、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、「全社員“活動革新”運動」を実施しています。「全社員“活動革新”運動」では業務運営の変革と全社共通での早帰りや連続休暇取得を推進しています。ワーク・ライフ・バランスの向上に全社員参加で取り組んでいます。

社員の健康を守る

有給休暇の取得

2012年度 有給休暇取得日数 ^(※1) (単位: 日、カッコ内は前年度)		
社名	項目	平均取得日数
三井住友海上	繰越・定例休暇計	6.6(6.4)
	特別休暇 ^(※2)	10.9(10.8)
あいおいニッセイ同和損保	繰越・定例休暇計	7.3(5.9)
	特別休暇 ^(※3)	9.2(8.6)

(※1) 対象範囲は各社の全社員です。

(※2) 特別休暇は夏期休暇・フレッシュアップ休暇・アニバーサリー休暇等の合計です。

- 夏期休暇
連続5日間を7～8月中に取得できる。
- フレッシュアップ休暇
連続5日間を毎年取得できる。
- アニバーサリー休暇
本人または家族の誕生日等の各自の記念日に、毎年度2日の休暇を取得できる。

(※3) 特別休暇は夏季休暇・連続特別休暇等の合計です。

- 夏季休暇
連続5日間を7月～8月中に取得できる。
- 連続特別休暇
連続5日間を毎年取得できる。

社員の健康管理

MS&ADインシュアランス グループでは、全社員が心身ともに健康でいきいきと働くことのできる職場づくりを目指しています。

健康診断

MS&ADインシュアランス グループでは、2013年度よりグループ統一の健康診断制度・運営を導入し、持株社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)	35歳未満	・グループ統一の健診項目(年齢による疾病リスクを加味) ・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(三井住友海上健康管理センター・あいおいニッセイ同和損保健康管理センター・三井住友海上あいおい生命健康管理推進室等)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、メンタルヘルスクー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クーを行っています。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に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。

メンタルヘルスクーを支援する活動

三井住友海上では、メンタルヘルスクー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(表)を行っています。

(表)	
区分	支援の内容
予防活動	研修・eラーニング・ストレスチェックシステム・職場巡回等
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、eラーニングにメンタルヘルスに関する課題を取り入れ実施しています。また、新入社員研修、新任ライン課長、新任ライン部長研修にて、人事部によるメンタルヘルスに関する研修を実施し、予防のためのセルフケアなどについて情報提供をしています。社内には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を含めたさまざまな相談に対応しています。

なお、2012年に引き続き、東日本大震災被災地域の社員に対するメンタルヘルスクーも実施しています。

(※)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(労災件数)

2012年度 労災申請件数 (単位: 件、カッコ内は前年度)				
	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	150(151)	59(64)	90(87)	1(0)

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

行動指針の実践と社員の成長

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、社員の多様な価値観を受け入れ、意欲のあるすべての社員が仕事を通じて成長し、能力を発揮できる機会を提供しています。

女性活躍の推進

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「仕事の間、役割」にチャレンジすることが、「社員の成長」「会社の成長」にとって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】

私たちはニューフロンティア2013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。

失敗を恐れない姿勢を象徴する
「自分にチャレンジ! Nice Try」
というキャッチフレーズとロゴ



Nice Tryの「T」は成長を表す二葉、
「自分にチャレンジ!」は
それを育てる大地を表しています。

この共同宣言を受け、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。

2012年度も、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、チャレンジングな女性たちのキャリア形成を支援しました。

MS&ADインシュアランス グループは、2013年度も引き続き女性の活躍を推進していきます。

グループ5社座談会



座談会の様子

2012年度は、経営トップとグループ国内保険会社女性社員の座談会を実施しました。ダイバーシティの推進や働きやすい職場づくり、女性管理職の育成について、女性社員と経営トップが直接意見をかわす機会も提供しています。また、座談会内容をグループ報で広くグループ内に案内し、女性の活躍をグループを挙げて推進する経営トップの強いメッセージを発信しました。

管理職に占める女性比率

管理職に占める女性比率（各年度4月1日現在、カッコ内は人数）		
	2011年度	2012年度
三井住友海上	1.6% (69)	2.1% (90)
あいおいニッセイ同和損保	3.5% (123)	4.0% (141)
三井ダイレクト損保	0% (0)	1.8% (1)
三井住友海上あいおい生命	1.3% (3)	1.2% (3)
三井住友海上プライマリー生命	6.0% (10)	6.4% (10)

多様な働き方を支援する

勤務地変更制度

三井住友海上では、地域社員^(※)が配偶者の転居転勤や結婚などにより、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制度を2006年より導入しました。

(※)地域社員：転居を伴う転勤のない社員

あいおいニッセイ同和損保では、地域型社員^(※)が配偶者の転勤や、親の介護等により転居せざるを得ない事情があった場合、退職せずに転居先で引き続き勤務できる「あいムーブ」勤務地変更制度を導入しています。この制度を導入したことにより、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。

(※)地域型社員：転居を伴う転勤のない社員

再雇用制度（自己都合退職者の再雇用）

三井住友海上には、結婚や出産等を理由に退職した社員を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で、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・配偶者の転勤等^(※)）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のみ対象

「メンターアワード2013」優秀賞受賞



「メンターアワード2013」表彰式

あいおいニッセイ同和損保では、「女性ワーキング・ウーマンパワーアップ会議～仕事意欲に燃える女性と企業を応援する民間運動～第5回メンターアワード2013」において『優秀賞』を損害保険業界として初めて受賞しました。今回の受賞は女性管理職を支援するために2011年度から導入している「女性管理職メンター制度」が高く評価されたものです。

三井住友海上あいおい生命では、女性社員がより活き活きと働くことができる環境の実現を目的に、2013年度より「役員メンター制度」をスタートしました。

障がい者雇用

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。

2012年度の障がい者雇用率(毎月平均)は、

三井住友海上 1.96%(271名) あいおいニッセイ同和損保 1.82%(225名)です。

● [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、「チームWITH※」と名づけた障がい者職場定着推進チームを設置し、障がいがある社員への教育支援と職場の体制づくりに取り組んでいます。

「チームWITH」は、本人およびその上司と面談を行うほか、職場環境を整えるためのマニュアルを提供しています。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っています。2013年度は、「職場アンケート」や「障がいがある社員の成功体験談の講話」を引き続き実施の予定です。

(※)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、障がい者の採用活動に継続的に取り組むとともに、社内にメンタルヘルス・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(EAPセンター(※))を設置するなどの積極的な援助を行っています。

また、2012年度から、精神障がい者の新規採用にも積極的に取り組んでいます。

(※)Employee Assistance Program

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こととし、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。

2013年4月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349人、あいおいニッセイ同和損保231人です。

● [詳細はこちら](#)

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

海外の取り組み

商品・サービスの品質向上	持続可能な環境・社会づくりへの貢献	行動指針(バリュー)の実践
--------------	-------------------	---------------

商品・サービスの品質向上

“優秀損保会社 タイ国首相賞”第1位と特別賞を受賞

2012年9月に発表されたタイ保険委員会事務局による“優秀損保会社 タイ国首相賞「Prime Minister's Insurance Award 2011: Non Life Insurer with Outstanding Management」”において、三井住友海上タイ支店は外国保険会社として初めて第1位を、あいおいニッセイ同和損保のタイ現地法人(ABI)は特別賞を受賞し、タイ国首相より表彰を受けました。同賞は、財務状況、業務効率をはじめとした経営指標の評価において優秀な成績を収め、優れた会社経営を行う損害保険会社に与えられるもので、三井住友海上は3年連続8回目の受賞となります。

タイ洪水からの復興のためにグループ各社が取り組みを行い、同国保険業界へも大きく貢献したことが高く評価されました。

■ [Mitsui Sumitomo Insurance Co., Ltd. / Thai Branch ホームページはこちら](#)

■ [Aioi Bangkok Insurance Public Company, Limited ホームページはこちら](#)



三井住友海上タイ支店 表彰式



あいおいニッセイ同和損保 タイ現地法人
ABI社 表彰式

“最も優れた生命保険会社「Best Life Insurance Company」”を2年連続受賞



表彰式の様子

三井住友海上が出資する、インドネシアのシナールマスMSIG生命は、2012年6月に発表された第6回Media Asuransi Insurance Awardにおいて、「2012年度 最も優れた生命保険会社」に与えられる“Best Life Insurance Company (7,500億超ルピアの部)”を、2年連続で受賞しました。

今回の受賞は、シナールマスMSIG生命の優れた業績や、財務状況が高く評価されたものです。なお、同賞を2年連続受賞した企業は、インドネシアの生命保険業界でシナールマスMSIG生命が初めてとなります。

■ [PT. Asuransi Jiwa Sinarmas MSIG ホームページはこちら](#)

■ マイクロインシュアランス“総合的に最も優れている保険会社Best Performing Insurance Company Award”を受賞



表彰式の様子

貧困層対策が国の重点施策であるインドでは、政府による貧困世帯を対象とした健康保険制度(RSBY)が急速に普及しています。三井住友海上のインド現地法人である Cholamandalam MS 社では、インドにおける貧困層対策を支援する観点から、保険引受を推進しており、5州で295万世帯(2012年度)のRSBY契約を引き受けています。

同社は、当制度の普及促進のため、ローカル言語による歌劇形式での普及活動の展開や、病院への保険金決済の迅速化等の努力を積み重ねた結果、2012年には「RSBY」の保険金支払対応や普及活動等において、総合的に最も優れている保険会社に贈られる「Best Performing Insurance Company Award 2012」を受賞しました。この受賞は、2011年、2012年の「Best Claims Settlement Award」受賞に続くものであり、RSBYに関する賞を3年連続受賞した企業は、Cholamandalam MS 社がインド保険業界において初めてとなります。

三井住友海上は世界での医療保険のノウハウを活かし、RSBYを通じてインド国内での幅広い医療サービスを提供していきます。

☞ [Cholamandalam MS General Insurance ホームページはこちら](#)

■ 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



イベント来場者にタカフルを説明する社員

三井住友海上では、タカフル事業会社(イスラム教の教義に基づく一種の相互扶助事業運営会社)への資本参加と社員派遣を通じ、国民の過半数がイスラム教徒であるマレーシアにおいて、宗教上の制約から保険の加入を禁じられている人たちへの安心と安全を提供する活動を行っています。また、同社は、ザカート(イスラム教に定められた公共福祉への寄付)を通じて孤児院への資金提供など社会福祉活動にも貢献しています。

☞ [Hong Leong MSIG Takafu ホームページはこちら](#)

■ 事故対応お客さま満足向上取り組み



ADMA 社 損調業務品質改善チーム

あいおいニッセイ同和損保の子会社である、Aioi Nissay Dowa Management Australia Pty Ltd (ADMA) 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ADMA損調部では損調業務品質改善チームを結成し、改善策を推進しています。改善チームはお客さまからのフィードバックを担当者の視点で分析し、2012年11月にADMA経営陣に向けた「事故受付の改善」に関する発表を行いました。内容は『Eメール・SMSの活用による顧客コミュニケーションレベルの向上』『現行の紙レター内容の改善』『社内トレーニングの更なる充実』という「担当者ならではの提案」となりました。発表を受け、マネジメント側は具体化方法および時期を検討し、現場意見の早期実現を図ってまいります。

海外拠点のコンプライアンス推進態勢強化の取り組み



研修の様子

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、「海外コンプライアンス・コントローラー研修」を本社で実施しました。2012年度は、21の国・地域から47名が参加し、コンプライアンスを最優先とする経営方針の再確認、規制・監督をめぐるグローバルベースの動向の説明、外部講師による不正事例の発生防止策などに関する講演、代表海外拠点からの活動報告などが2日間にわたり行われました。海外のコンプライアンス推進態勢の一層の強化に向け、参加者全員でその決意を新たにしました。

持続可能な環境・社会づくりへの貢献

保険技術に関する支援

「タイ自然災害保険制度」設立の支援

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ります。タイ政府は、今後タイ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。三井住友海上のビチャイ タイ副支店長がタイ損害保険協会のプロパティインシュアランスコミティのトップとして、この制度の立ち上げを支援しました。

保険監督局への講義

三井住友海上の中国総事務所では、中国保険協会に対し、日本の保険業界における苦情対応状況と制度をテーマにセミナーを実施しました。現在、中国では保険消費者保護に力を注いでおり、日本の実例紹介は大きな貢献として評価されました。今後も日本の保険技術に関する情報やノウハウを紹介し、支援を続けていきます。

大学での保険講義・インターンシップ



インドネシア ポゴール農科大学での
リスクマネジメントセミナー

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セミナーを開催しています。本活動は、MSIG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。また、植生林再生プロジェクトを行っているパリアン周辺の小学校(12校)に対し、教育環境の向上を目的に本やスポーツ用品等の寄付を行っています。

☞ [PT. Asuransi MSIG Indonesia ホームページはこちら](#)



タイ現地法人インターンシップ

三井住友海上のタイ現地法人であるMSIGタイ社では、学生が損害保険への知識を広げ、損害保険業への理解を深めることを目的に、タイ国内の大学から毎年約20名、オーストラリアの大学から5名の大学生をインターンとして受け入れています。本インターンシップ制度を通じ就業体験を積んだ多くの学生が、将来、損害保険に関わる仕事に携わることにより、タイ損害保険業界の発展に貢献していきます。

☞ [MSIG Insurance \(Thailand\) Public Company Limited ホームページはこちら](#)

「安全」をテーマにした活動

学校における安全キャンペーン



音楽劇の様子

三井住友海上の台湾現地法人である明台産物は、台湾全域の学校（幼稚園～高校）向けの賠償責任保険を引き受け、保険引受や保険金支払いの経験を活かし、学校内の安全向上・危険防止のためのイベントを企画しました。2012年度は、次のとおり大きく4つのイベントを実施しました。

- (1) 学校生活に関わる安全意識の向上を促すため、約30分間の音楽劇を上演しました。
- (2) 音楽劇を上演した学校を対象に、学区内の安全地図をオーダーメイドで作成し、配布しました。
- (3) 「学校内の安全」をテーマとして、社員がボランティアで講演を行いました。
- (4) (1)の音楽劇DVDや教師向けの教育冊子を1,000部作成し、台湾全域の小学校に配布しました。

なお、現場の生徒や教師の皆様からの評価が高かったほか、現地の有力ビジネス誌「遠見雑誌^(※)」が主催する「第9回企業社会責任賞（CSRアワード）」において、「教育推進部門模範賞」を受賞しました。

(※)遠見雑誌：1986年創刊の台湾を代表する月刊ビジネス誌。発行部数は約10万部。

☞ [MSIG Mingtai Insurance Co., Ltd. ホームページはこちら](#)

小学生への安全講習



積極的に挙手する小学生達

三井住友海上の中国現地法人広東支店では、NPOと協力し、広東東聯の小学生約120名を対象に、「安全についてどの程度知っていますか？」というテーマで、安全知識を教える講座を開催しました。

当社の防災およびリスクマネジメントのノウハウを活かし、火災や落雷、洪水、地震などの自然災害時の避難方法や、詐欺事件に巻き込まれない方法などを紹介しました。119番への電話通報や詐欺電話への対応方法などは子どもたちにも積極的に参加してもらいながら実演しました。

講習後には、子どもたちに文房具を贈呈しました。

☞ [Mitsui Sumitomo Insurance \(China\) Company Limited ホームページはこちら](#)

交通事故防止啓発活動



三井住友海上タイ支店では、交通事故防止と地域社会の貢献のため、「児童用ヘルメット寄贈・事故防止啓発」ならびに「飲酒運転撲滅チャリティー」のイベントを毎年実施しています。2012年は8月にインペリアル・ワールド・サムロン・デパートにおいて地域住民を対象とした児童用ヘルメットの寄贈式を開催しました。

また、飲酒運転撲滅チャリティーでは、大学生を対象とした飲酒運転撲滅の技術革新のアイデアを競うコンテストを開催し、6つの大学から10件の技術革新アイデアの応募がありました。12月には、コンテストに参加した大学生に対し、いかに技術革新を起こすか、をテーマとしたワークショップを開催し、60名の学生が参加しました。

☞ [Mitsui Sumitomo Insurance Co., Ltd. / Thai Branch ホームページはこちら](#)

「環境」をテーマにした活動

熱帯林再生プロジェクトと環境教育



小学校の先生への環境教育

三井住友海上では、2005年からインドネシア林業省と協働で、「バリヤン野生動物保護林」の修復・再生に取り組んでいます。2012年にはさらに、メラピ山の噴火(2010年)により被害を受けたメラピ国立公園の森林の再生や生態系の修復等を目的に、荒地回復プロジェクトを開始しました。

再生した熱帯林を維持するために、ガジャマダ大学/インターリスク総研と連携し、周辺小学校にて森林の大切さを教える“環境教育”を実施しているほか、森林に戻ってきた野生生物を研究対象とした“生物多様性に関する研究”も同大学と共同実施しています。加えて、周辺住民に対して“農業技術指導”を行い、生活向上と経済的理由による不法伐採防止を目指しています。

これらは、地域に密着した総合的な取り組みとして、インドネシア林業省などから高い評価を頂いており、成功例として注目されています。



バリヤン 2006年の様子



バリヤン 2013年の様子

☞ [PT. Asuransi MSIG Indonesia ホームページはこちら](#)

「Go Green プログラム」への参加



ドイツポストDHLからの証明書

あいおいニッセイ同和損保の現地法人である、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を地球に優しいプロジェクト（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、2012年に約14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、トヨタ自動車（株）の現地法人であるToyota Deutschland GmbHやToyota Kreditbank GmbHなど、多くのドイツ企業が参加しています。

仁王山の登山清掃活動



清掃活動の成果

三井住友海上の韓国支店では、ソウルの市内に位置する仁王山の登山清掃活動を行っています。支店社員42名中41名がCSR活動用のユニフォームを着用して参加し、仁王山（標高約338m）の頂上まで登り、その後下山しながら7名一組になって登山道周辺に散乱しているゴミを収集しました。活動終了時には一番ゴミの量が多い組を選定して表彰式を行いました。

自然保護のための社会貢献ができたとともに、活動を通じて社員全員が自然保護の大切さを実感することができました。

[Mitsui Sumitomo Insurance Co., Ltd / Korea Branch ホームページはこちら](#)

道路の清掃・美化活動



道路の清掃・美化活動に参加

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](#)

災害義援金の寄付と子どもたちの支援



フィリピン・ミンダナオ島での寄贈

フィリピンでは、2012年8月にマニラ市が、12月にはミンダナオ島が、大きな洪水にみまわれました。被災者に対して、MS&ADインシュアランス グループ社員（延べ3,447名）からの寄付と災害時義援金マッチングギフト制度により義援金（6,616,000円）が集まりました。それに加え三井住友海上のフィリピン現地法人であるBPI/MS社の社員・代理店からも義援金を募り、社員が被災地まで届けました。寄付のニュースは地元の新聞にも取り上げられ、被災者支援に貢献することが出来ました。

また、BPI/MS社では、2011年より、仕事がなく、子どもに十分な食料を与えることができない世帯が集まるPasay Boys Town（マニラ市）の子どもたちの支援を行っています。社内で集めた基金を使い、子どもたちに独自の栄養価の高い昼食を提供し、食後には子どもたちとともにゲームやダンスを行い交流を深めるなどの支援活動を行っています。

[BPI/MS Insurance Corporation ホームページはこちら](#)

タイに小学校校舎を建設



タイに小学校校舎を建設

あいおいニッセイ同和損保では、タイでの子どもたちの教育環境改善を目的として、役職員による募金制度「MS&ADゆにぞんスマイルクラブ」の拠出金の一部によりタイに小学校校舎を建設しました。公益財団法人プラン・ジャパンを通じて実現したもので、支援を始めた2009年から3校目となります。また、タイ現地法人（ABI社）からも2万バーツ（約65,000円）相当の遊具（ボール等）を寄贈しました。落成式では子どもたちから民族舞踊の返礼があり、終始子どもたちの笑顔と楽しそうな笑い声が響き渡った式典となりました。

子どもたちを支援



三井住友海上ベトナム現地法人は、MS&ADグループの社会貢献活動団体「ゆにぞんスマイルクラブ」およびワールド・ビジョン・ジャパンを通じて、日本全国から善意でお贈り頂いた手編みセーターなどをベトナム北部ディエンビエン省の貧困地域の子どもたち約3,600人に届けると共に現地法人社員および労働組合から募った寄付金を送りました。4年目となる本プロジェクトは現地新聞にも掲載されるなど地域社会にも認知され、社員の社会貢献に対する意識も高まっています。

[MSIG Insurance \(Vietnam\) Company Limited ホームページはこちら](#)

プレゼント寄贈を通じた地域社会への貢献



「バスに文具を一杯積めてあげたい」という思いを込めて

三井住友海上の現地法人である米国三井住友海上では、毎年、9月の学校の新学期開始に合わせ、地元サマセットカウンティのNPOを通じて生活困窮者の家庭の児童に対し、文具を寄贈する取り組み(Stuff the Bus)を行っています。2008年度より継続している本取り組みには毎年、社員の参加人数が増加しており、2012年はNPOを通じて41の小学校と中学校に文具が寄贈されました。米国三井住友海上では、2012年度に引き続き、2013年度も会社目標の1つとして、環境と地域社会への貢献を掲げており、社員の社会貢献に対する意識を高める取り組みを行っています。

☞ [Mitsui Sumitomo Marine Management \(U.S.A.\), Inc. ホームページはこちら](#)

乳がん・遺伝子研究への寄付活動



ピンクのコスチューム

三井住友海上の現地法人である三井住友海上ロンドンマネジメント社(英国)では、乳がん・遺伝子研究をサポートする取り組みを行っています。2012年10月には、慈善団体の運営資金を集めるため、ピンクのコスチュームを着た乳がんサポーターと、ジーンズを履いた遺伝子サポーターが各職場を回り、募金活動を行いました。その結果多くの社員の賛同を得て、£1,129.31(約142,000円)の寄付を集めることができました。三井住友海上ロンドンマネジメント社が募金額と同額を上乗せし、合計£2,258.62(約285,000円)の寄付を行いました。

☞ [Mitsui Sumitomo Insurance \(London Management\) Ltd ホームページはこちら](#)

障がい者団体、施設の支援

三井住友海上の現地法人である三井住友セグロス社では、従業員の寄付およびボランティアによる障がい児のサポートを通じた地域社会への貢献活動を年間を通じて展開しています。

慈善団体の協力の下、4つの障がい者施設において継続した取り組みを行っており、障がい児支援のために従業員からの寄付を募り、イースターには182個の卵形チョコレート、収穫祭には670種類の食料品、子どもの日には210個のおもちゃ、クリスマスにはクリスマスプレゼントを寄贈するとともに、複数の従業員が各施設を訪問して、障がい児のためにイベントを開催しました。

☞ [Mitsui Sumitomo Seguros S/A. ホームページはこちら](#)

メールマガジン発行

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などを幅広く紹介し、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。

☞ [愛和諒日生同和財産保険\(中国\)有限公司 ホームページはこちら](#)

行動指針（バリュー）の実践

Fostering Greater Team Spirit



三井住友海上のシンガポール現地法人では、日系ビジネスを主体とした営業法人と、ローカルビジネスを主体とした営業法人(旧AVIVA社現法)による2010年の統合後、異なる企業文化を発展的に融合させ、さらなる成長を遂げるため、「T4セッション」を企画しました。T4とは、Tea, Talk, Team building およびTime を意味し、経営と社員の直接対話の機会を設け、バリューの浸透を図るとともに、社員の声を丁寧にくみ上げる試みです。12回の個別セッションを開催し、500名を超える社員ほぼ全員が参加、200近い質問にCEOが一つ一つ説明を行いました。2012年10月10日に全社員が参加したタウンホールミーティングでは、CEOからあらためて経営・社員間のコミュニケーションの重要性を訴え、シンガポールNo.1の損保になることを全員で誓い合いました。

MSIG Insurance (Singapore) Pte. Ltd. [ホームページはこちら](#)

CSR Week



MSIG CSR WEEK 2012

三井住友海上のマレーシア現地法人では、経営理念(ミッション)を実現する目的で毎年6月下旬から7月初旬にかけて、「MSIG CSR Week」を設定し、子どもたちや社会問題に重点をおいたCSR活動に積極的に取り組んでいます。「MSIG CSR Week」には同国全土にわたる約1,000人もの現地スタッフが参加し、地域毎に活動内容を定め、うたえで社会貢献を実践しています。2012年度は障がい児施設を訪問して食料品を寄付したり、またスタッフから児童書を募り、集まった450冊に上る書籍をマレーシア自閉症協会(NASOM)へ寄贈しています。現地スタッフ各人がMS&ADインシュアランスグループの目指す姿を考え、また実践する良い機会になっています。

MSIG Insurance (Malaysia) Bhd. [ホームページはこちら](#)

人財育成

グローバルトレーニー制度

三井住友海上では、日本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日本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、また国内外の相互交流・相互理解につながっています。

2012年度は、国内社員11名、海外拠点の現地雇用社員32名がこの制度を利用しました。

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・インド本部に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、現在常時8名前後の社員が6ヶ月から2年の期間で在籍活躍しています。

所属部署では彼等の活躍により業務品質・効率が向上し、また、彼等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、本社機構や考え方、MS&ADグループのミッション・ビジョン・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、海外と接点の少ない他の部署とも積極的に交流を行っており、相互理解に貢献しています。

■ ワーク・ライフ・バランス

三井住友海上の香港現地法人では、ワーク・ライフ・バランスは日々の業務に関連する重要な課題と考え、社員がワーク・ライフ・バランスについて改めて考え各自の意識を高める機会として、昨年に続き2012年10月15日から19日の1週間を社内のワーク・ライフ・バランス週間と定めました。

その週は、社員のみならず、社員と一緒に暮らす家族もふくめて、指圧療法によるセルフケアなど健康関連のニュースを発信しました。また、日ごろのセルフケアの重要性を意識してもらうために、全スタッフにセルフケア用のギフトとリフレッシュしてもらうためのティーバッグを配布しました。

☐ [MSIG Insurance \(Hong Kong\) Limited ホームページはこちら](#)

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

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:

2012年度(2012年4月1日から2013年3月31日まで)

■ 対象組織:

()内は略称

三井住友海上(MSI)、あいおいニッセイ同和損保(ADI)、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

- [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](#)
- [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](#)
- [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

取締役会の議長	社長
取締役の人数	13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

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

執行役員を兼務する取締役の報酬については、会社業績および個人業績に連動する制度としています。

取締役報酬関係 監査役報酬関係

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おります。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おります。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まない。)(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おります。

取締役会等 開催状況		
機能		2012年度開催状況
業務執行・監督の機能	取締役会	14回 開催(※1)
	グループ経営会議	11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
	リスク・コンプライアンス委員会	4回 開催
	情報開示委員会	7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 96.0%

(※2) 社外監査役 平均出席率 91.7%

- [業務執行、監査・監督、指名、報酬決定等の機能に係る事項](#)

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	2011年度	2012年度
合計	MSI	件	34,432 (-)	38,310 (11.3%)
契約・募集行為	MSI	件	8,060 (-)	8,045 (▲0.2%)
契約の管理・保全・集金	MSI	件	13,935 (-)	13,581 (▲2.5%)
保険金	MSI	件	11,685 (-)	15,133 (29.5%)
お客さまの情報管理	MSI	件	194 (-)	191 (▲1.5%)
その他	MSI	件	558 (-)	1,360 (143.7%)
合計	ADI	件	69,079 (-)	52,061 (▲24.6%)
契約・募集行為	ADI	件	16,899 (-)	11,733 (▲30.6%)

	契約の管理・保全・集金	ADI	件	30,495 (-)	20,819 (▲31.7%)
	保険金	ADI	件	17,820 (-)	15,937 (▲10.6%)
	お客さまの情報管理	ADI	件	653 (-)	665 (1.8%)
	その他	ADI	件	3,212 (-)	2,907 (▲9.5%)
合計		MD	件	4,880 (-)	4,617 (▲5.4%)
	契約・募集行為	MD	件	1,699 (-)	1,240 (▲27.0%)
	契約の管理・保全・集金	MD	件	49 (-)	35 (▲28.6%)
	保険金	MD	件	2,966 (-)	3,224 (8.7%)
	お客さまの情報管理	MD	件	2 (-)	4 (100.0%)
	その他	MD	件	164 (-)	114 (▲30.5%)
合計		MSA	件	5,475(※1) (-)	10,641 (94.4%)(※2)
	新契約	MSA	件	1,729(※1) (-)	2,372 (37.2%)
	収納	MSA	件	551(※1) (-)	1,613 (192.7%)
	保全	MSA	件	1,226(※1) (-)	2,219 (81.0%)
	保険金・給付金	MSA	件	1,156(※1) (-)	1,237 (7.0%)
	その他	MSA	件	813(※1) (-)	3,200 (293.6%)
合計		MSP	件	8,241 (-)	9,341 (13.3%)
	新契約	MSP	件	661 (-)	793 (20.0%)
	収納	MSP	件	0 (-)	0 (-)
	保全	MSP	件	1,952 (-)	2,171 (11.2%)
	保険金・給付金	MSP	件	2,001 (-)	1,923 (▲3.9%)
	その他	MSP	件	3,627 (-)	4,454 (22.8%)

(※1) 精度向上のため数値を見直し修正しました。

(※2) 合併新会社としてはじめてとなる「生命保険料控除証明書」等を郵送し、それに関する照会・苦情が多く寄せられた。

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	2010年度	2011年度	2012年度
CO2総排出量 スコープ1・2・3	国内	グループ	t-CO2	104,312 (-)	95,687 ^(※3) (▲ 8.3%)	111,522 (16.5%)
	国内+海外	グループ	t-CO2	117,076 (-)	108,903 ^(※3) (▲ 7.0%)	124,068 (13.9%)
CO2排出量 (スコープ1)	国内 ^(※1)	グループ	t-CO2	27,008 (-)	22,923 (▲ 15.1%)	22,804 (▲ 0.5%)
	国内+海外	グループ	t-CO2	27,190 (-)	23,081 (▲ 15.1%)	23,005 (▲ 0.3%)
CO2排出量 (スコープ2)	国内 ^(※1)	グループ	t-CO2	67,926 (-)	63,646 ^(※3) (▲ 6.3%)	79,325 (24.6%)
	国内+海外	グループ	t-CO2	79,795 (-)	75,880 ^(※3) (▲ 4.9%)	91,241 (20.2%)
CO2排出量 (スコープ3) ^(※2)	国内	グループ	t-CO2	9,378 (-)	9,118 (▲ 2.8%)	9,394 (3.0%)
	国内+海外	グループ	t-CO2	10,091 (-)	9,942 (▲ 1.5%)	9,821 (▲ 1.2%)

(※1) CO2削減中長期目標は、国内におけるスコープ1、2を対象としています。

(※2) 通勤・出張(鉄道・航空機)

(※3) 精度向上のため、数値を見直し修正しました。

国内環境負荷データ

(カッコ内は前年度比)

項目	対象範囲	単位	2010年度	2011年度	2012年度
電気	グループ	千kWh	200,276 (-)	171,528 ^(※1) (▲ 14.4%)	166,109 (▲ 3.2%)
熱供給	グループ	GJ	47,582 (-)	35,699 (▲ 25.0%)	58,654 (64.3%)
ガス	グループ	千m ³	2,983 (-)	1,928 (▲ 35.4%)	2,038 (5.7%)
A重油	グループ	kℓ	137 (-)	54 (▲ 60.6%)	105 (94.4%)
灯油	グループ	kℓ	293 (-)	192 ^(※1) (▲ 34.5%)	202 (5.2%)
ガソリン	グループ	kℓ	8,197 (-)	7,692 (▲ 6.2%)	7,437 (▲ 3.3%)
紙	グループ	t	21,680 (-)	16,445 (▲ 24.1%)	14,445 (▲ 12.2%)
森林認証紙利用割合	MSI、ADI、HD	%	- (-)	6.1 (-)	12.0 (96.7%)
水の総使用量	MSI、ADI	千m ³	787 (-)	818 (3.9%)	691 (▲ 15.5%)

廃棄物総量	MSI、ADI	t	－ (－)	6,094 (－)	5,330 (▲12.5%)
廃棄物リサイクル総量	MSI、ADI	t	－ (－)	4,521 (－)	3,554 (▲21.4%)
ビジネストラベル (国内＋海外)	MSI、ADI	千km	88,439 (－)	92,528 (4.6%)	78,783 (▲14.9%)

(※1) 精度向上のため、数値を見直し修正しました。

サプライチェーンを通じた環境取り組み

項目	対象範囲	単位	2011年度	2012年度
電子契約手続き割合(※1)	MSI	%	56.6	53.5
エコアクション21認証代理店・企業数(※2)	MSI、ADI	社	1,159	1,219
エコ車検・エコ整備実施整備工場数	MSI	社	440	434

(※1) 企業や団体を除く個人契約における割合

(※2) 各年度の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	2010年度	2011年度	2012年度
ボランティア休暇取得者数	MSI、ADI、MSA	人	10	62	10
ボランティア休職取得者数	MSI、ADI、MSA	人	2	2	1
社会貢献活動実施 部支店割合	MSI、ADI、HD	%	95.0	94.8	99.0
社会貢献活動を実施した社員数	MSI、ADI、HD	人	13,494	14,864	16,142
エコsmile活動参加社員数	グループ	人(※1)	85,870	102,062	103,447
MS&ADゆにぞんスマイルクラブ会員数	グループ	名	9,647	9,636	14,795
親子環境講座	開催回数	－	回	4	5
	参加人数	－	人	216	175
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	179,323,365	48,362,000
	参加人数	グループ	人	35,533	17,398

(※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	2011年度	2012年度
社員数(※2)	男女計	MSI	人	14,858
	男性	MSI	人	7,412
	女性	MSI	人	7,446
	男女計	ADI	人	12,980
	男性	ADI	人	7,171
	女性	ADI	人	5,809

	男女計		MD	人	512	503
		男性	MD	人	332	322
		女性	MD	人	180	181
	男女計		MSA	人	2,283	2,366
		男性	MSA	人	1,331	1,372
		女性	MSA	人	952	994
	男女計		MSP	人	351	342
		男性	MSP	人	215	215
		女性	MSP	人	136	127
	男女計		HD	人	97	107
		男性	HD	人	79	85
		女性	HD	人	18	22
	男女計		グループ	人	31,081	30,580
		男性	グループ	人	16,540	16,107
		女性	グループ	人	14,523	14,473
平均年齢(※2)	男女計		MSI	歳	38.6	39.0
		男性	MSI	歳	42.4	42.5
		女性	MSI	歳	34.8	35.4
	男女計		ADI	歳	42.4	42.8
		男性	ADI	歳	44.9	45.3
		女性	ADI	歳	39.5	39.9
	男女計		MD	歳	46.1	46.3
		男性	MD	歳	51.1	51.2
		女性	MD	歳	36.9	37.6
	男女計		MSA	歳	41.4	41.4
		男性	MSA	歳	44.8	44.8
		女性	MSA	歳	36.7	36.6
	男女計		MSP	歳	40.5	41.1
		男性	MSP	歳	43.1	43.2
		女性	MSP	歳	36.4	37.6
	男女計		HD	歳	45.0	45.4
		男性	HD	歳	46.3	46.6
		女性	HD	歳	39.1	41.0
	男女計		グループ	歳	40.6	41.0
		男性	グループ	歳	43.9	44.1
		女性	グループ	歳	36.9	37.4
定期採用人数(※3)	男女計		MSI	人	356	398
		男性	MSI	人	95	112
		女性	MSI	人	261	286
	男女計		ADI	人	296	298
		男性	ADI	人	111	102
		女性	ADI	人	185	196

男女計		MD	人	12	15
	男性	MD	人	3	2
	女性	MD	人	9	13
男女計		MSA	人	43	67
	男性	MSA	人	19	33
	女性	MSA	人	24	34
男女計		MSP	人	0	6
	男性	MSP	人	0	0
	女性	MSP	人	0	6
男女計		HD	人	0	0
	男性	HD	人	0	0
	女性	HD	人	0	0
男女計		グループ	人	707	784
	男性	グループ	人	228	249
	女性	グループ	人	479	535

(※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	2011年度	2012年度
障がい者雇用率(※1)	MSI	%(※2)	1.82 (221人)	1.96 (271人)
	ADI	%(※2)	1.85 (230人)	1.82 (225人)
定年退職後の再雇用制度 利用者数(※3)	MSI	人	313	349
	ADI	人	198	231
	MD	人	4	31
	MSA	人	15	15
	MSP	人	0	0
	グループ	人	530	626
管理職における女性の割合(※4)	MSI	%(※5)	1.6 (69人)	2.1 (90人)
	ADI	%(※5)	3.5 (123人)	4.0 (141人)
	MD	%(※5)	0.0 (0人)	1.8 (1人)
	MSA	%(※5)	1.3 (3人)	1.2 (3人)
	MSP	%(※5)	6.0 (10人)	6.4 (10人)
	グループ	%(※5)	2.5 (205人)	3.0 (245人)

(※1) 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。

(※5) カッコ内は女性管理職の人数

人権

項目	対象範囲	単位	2011年度	2012年度
人権研修	MSI	% (※1)	93.4	97.1
	ADI	% (※2)	96.5	97.7

(※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	2011年度	2012年度	
産前産後休業 取得者数		MSI	人	249	244	
		ADI	人	201	198	
		MD	人	2	5	
		MSA	人	32	40	
		MSP	人	8	9	
		グループ	人	492	496	
育児休業制度 利用者数	男女計	MSI	人	220	239	
		男性	MSI	人	1	1
		女性	MSI	人	219	238
	男女計	ADI	人	166	206	
		男性	ADI	人	4	6
		女性	ADI	人	162	200
	男女計	MD	人	4	5	
		男性	MD	人	0	0
		女性	MD	人	4	5
	男女計	MSA	人	36	19	
		男性	MSA	人	1	0
		女性	MSA	人	35	19
	男女計	MSP	人	7	9	
		男性	MSP	人	0	1
		女性	MSP	人	7	8
	男女計	グループ	人	433	478	
		男性	グループ	人	6	8
		女性	グループ	人	427	470
育児のための柔軟な勤務時間制度 利用者数		短時間勤務	MSI	人	115	131
			ADI	人	207	239
			MD	人	2	4
			MSA	人	23	12
			MSP	人	5	6
			グループ	人	352	392
		フレックス	MSI	人	7	14
			MSA	人	0	2
			グループ	人	7	16

	始業終業時間の変更		MSI	人	1	1	
			MSA	人	0	0	
			MSP	人	0	1	
			グループ	人	1	2	
介護休業制度 利用者数	男女計		MSI	人	8	5	
			男性	MSI	人	0	3
			女性	MSI	人	8	2
	男女計		ADI	人	4	8	
			男性	ADI	人	0	2
			女性	ADI	人	4	6
	男女計		MD	人	1	0	
			男性	MD	人	1	0
			女性	MD	人	0	0
	男女計		MSA	人	0	1	
			男性	MSA	人	0	0
			女性	MSA	人	0	1
	男女計		MSP	人	0	1	
			男性	MSP	人	0	1
			女性	MSP	人	0	0
	男女計		グループ	人	13	15	
			男性	グループ	人	1	6
			女性	グループ	人	12	9
介護のための柔軟な勤務時間制度 利用者数			MSI	人	0	7	
			ADI	人	4	3	
			MD	人	0	0	
			MSA	人	0	0	
			MSP	人	0	0	
			グループ	人	4	10	
有給休暇取得率(※1)			MSI	%	25.2	25.1	
			ADI	%	31.4	17.1	
			MD	%	18.0	16.6	
			MSA	%	35.0	16.9	
			MSP	%	26.1	26.2	
			HD	%	17.5	14.6	

(※1) 取得日数／付与日数。夏期休暇など特別休暇を除く、定例・繰越休暇を対象とする。

ただし、次の数値は分母に繰越休暇を含まず。

MSI(2011、2012年度)、ADI(2011年度)、MSA(2011年度)、HD(2011、2012年度)

労働における安全衛生

項目		対象範囲	単位	2011年度	2012年度
労災申請件数	合計	MSI	件	84	80
	業務上災害	MSI	件	37	32
	通勤途中災害	MSI	件	47	48
	死亡数	MSI	件	0	0
	合計	ADI	件	55	55
	業務上災害	ADI	件	22	21
	通勤途中災害	ADI	件	33	33
	死亡数	ADI	件	0	1
	合計	MD	件	0	0
	業務上災害	MD	件	0	0
	通勤途中災害	MD	件	0	0
	死亡数	MD	件	0	0
	合計	MSA	件	8	14
	業務上災害	MSA	件	3	5
	通勤途中災害	MSA	件	5	9
	死亡数	MSA	件	0	0
	合計	MSP	件	4	1
	業務上災害	MSP	件	2	1
	通勤途中災害	MSP	件	2	0
	死亡数	MSP	件	0	0
	合計	HD	件	0	0
	業務上災害	HD	件	0	0
	通勤途中災害	HD	件	0	0
	死亡数	HD	件	0	0
	合計	グループ	件	151	150
	業務上災害	グループ	件	64	59
	通勤途中災害	グループ	件	87	90
	死亡数	グループ	件	0	1
健康診断受診率(※1)		MSI	%	99.6	99.7
		ADI	%	94.3	99.0
		MD	%	91.2	100.0
		MSA	%	96.9	95.4
		MSP	%	95.3	99.2
		グループ	%	96.8	99.2

(※1) 受診者数／従業員数

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

ISO26000中核主題との関連

ISO26000中核主題との関連

中核主題	課題	記載事項
組織統治	課題1:組織統治	① トップメッセージ ② MS&ADインシュアランス グループの概要 ③ 目指す姿とCSR ④ CSR情報 開示の考え方 ⑤ コーポレート・ガバナンス ⑥ コンプライアンスの概要 ⑦ リスク管理 ⑧ 情報開示 ⑨ データ・資料
人権	課題1:デューディリジェンス 課題2:人権に関する危機的状況 課題3:加担の回避 課題4:苦情解決 課題5:差別及び社会的弱者 課題6:市民的及び政治的権利 課題7:経済的,社会的及び文化的権利 課題8:労働における基本的原則及び権利	① 行動指針(バリュー)の実践 ② 人権への取り組み ③ 働きやすい職場をつくる ④ ダイバーシティの推進 ⑤ 海外における取り組み(行動指針の実践) ⑥ データ・資料
労働慣行	課題1:雇用及び雇用関係 課題2:労働条件及び社会的保護 課題3:社会対話 課題4:労働における安全衛生 課題5:職場における人材育成及び訓練	① 行動指針(バリュー)の実践 ② 従業員の状況 ③ 人財の育成 ④ 社員とのコミュニケーション ⑤ 働きやすい職場をつくる ⑥ 海外における取り組み(行動指針の実践) ⑦ データ・資料
環境	課題1:汚染の予防 課題2:持続可能な資源の利用 課題3:気候変動の緩和及び気候変動への適応 課題4:環境保護、生物多様性、及び自然生息地の回復	① 本業を通じた地球環境への貢献 ② 環境基本方針 ③ 事業活動による環境負荷を減らす ④ 生物多様性保全の取り組み ⑤ 啓発活動を通じて社会と共生する ⑥ 海外における取り組み(持続可能な環境・社会づくり) ⑦ データ・資料
公正な事業慣行	課題1:汚職防止 課題2:責任ある政治的関与 課題3:公正な競争 課題4:バリューチェーンにおける社会的責任の推進 課題5:財産権の尊重	① コンプライアンスの概要 ② 取引における責任 ③ 代理店とともに成長
消費者課題	課題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 課題2:消費者の安全衛生の保護 課題3:持続可能な消費 課題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 課題5:消費者データ保護及びプライバシー 課題6:必要不可欠なサービスへのアクセス 課題7:教育及び意識向上	① ステークホルダーの声を活かした品質向上 ② お客さまの視点で商品を開発する 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 ⑥ お客さまへの責任 ⑦ 海外における取り組み(商品・サービス) ⑧ データ・資料

コミュニティ参画および発展	課題1:コミュニティへの参画 課題2:教育及び文化 課題3:雇用創出及び技能開発 課題4:技術の開発及び技術へのアクセス 課題5:富及び所得の創出 課題6:健康 課題7:社会的投資	④ 大規模災害対応と被災地支援 ④ 社会の課題を解決する ④ 社員の社会貢献活動を支援する ④ スポーツ、文化における社会貢献 ④ 海外における取り組み(持続可能な環境・社会づくり) ④ データ・資料
---------------	--	---

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

第三者意見



足達 英一郎氏

株式会社日本総合研究所 理事

- 経営戦略研究部、技術研究部を経て現在、ESGリサーチセンター長。
- 金融機関に対し社会的責任投資のための企業情報提供を担当。
- 環境経営とCSRの視点からの産業調査、企業評価を専門とする。
- 2005年3月から2009年05月までISO26000作業部会日本エキスパート。

昨年度は、「グループ横断的な取り組みを拡充し、積極開示する」、「あえて課題まで紹介する」などの提案をさせていただきました。本年度の報告で、グループ中核事業である損害保険事業を担う2社の取組事例だけでなく、グループ各社や関連事業会社の取組事例の掲載も徐々に増えてきていると感じました。また、昨年度導入されたKPIの設定企業数も増加し、2012年度の目標と実績、2013年度の目標を一覧として開示されたことを、まず評価したいと思います。

今年度の、第三者意見では、「事業戦略とCSR取組の一貫性」、「保険という事業特性からみたCSR取組の優先順位」という二つの視点から以下のコメントを提出いたします。

1. ガバナンスに関する報告の積極性を期待します。

トップメッセージには、「グループ全体での企業価値向上、多様化するお客さまニーズへの対応、グループガバナンスの強化を図ります」との記述があります。一方、沿革やグループ構成に関する記載が示すように、グループ持株会社のもとに多くの企業が連なっていることが御社グループの特徴でもあります。コーポレート・ガバナンスの向上が、グループ全体の企業価値向上につながる要諦であることは明らかでしょう。この点で、取り組みの進捗を経年的に把握したいと感じました。

一例をあげれば、2013年4月に「女性の活躍状況の開示に係る『コーポレート・ガバナンスに関する報告書』記載要領の改訂」が行われ、同報告書に役員への女性の登用状況や女性の活躍の方針・取組等を記載することが奨励されましたが、6月発行の御社グループの報告書には該当する記載は見られませんでした。本年度報告に「働きやすい職場をつくる」「ダイバーシティの推進」等の関連記述があるわけですから、今後、是非、コーポレート・ガバナンスに関する報告書でも一貫性ある情報開示を実現していただきたいと思います。

2. 「適応」という課題と「お金の流れ」という手段に着目した取り組みを期待します。

トップメッセージには、「2013年度は、基本に立ち戻り、『商品・サービスの品質向上』『持続可能な環境・社会づくりへの貢献』の2つを柱に取り組みをさらに進めてまいります」との記述があります。このメッセージには、従来からの取り組みを継続して着実に実行していくということに加えて、新たな課題にも光を当て、新たな取り組みにも着手していくという意志が含まれていると理解しています。いま世界が直面している大きなリスクに、「気候変動による経済社会への物理的な影響」があります。この7月に米国が発表した気候変動対応計画でも、深刻な暴風雨、干ばつ、山火事、海岸線の消失、海面上昇などが具体的に指摘され、それらの経済的な損失も算出されました。世界の温室効果ガス濃度は上昇の一途をたどっており、気候変動に適応できる経済社会を構築することが喫緊の課題になっています。損害保険会社は、気候変動リスクへの豊富な知見を活かし、社会への情報発信や顧客へのコンサルティングなどで世の中を牽引する役割を果たせると考えますが、いかがでしょうか。

また、保険会社が果たせる有力な役割に、資金の運用の担い手としての影響力の発揮という側面があります。保有する資産の価値や収入が減少することを管理するという観点では、まだ企業の環境・社会・ガバナンス(ESG)課題は認識されていないと見受けられます。早期に、資産運用リスク管理において当該課題への配慮を組み込むことを期待します。

3. 「海外」におけるCSR取り組みを全体に統合していくことを期待します。

企業概要の記述には、「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する」とあります。現実にも、海外現地法人のプレゼンスは大きくなっています。また、株主構成として外国人・外国法人が比較的大きいというのも御社グループの特徴です。そうした状況の中で、本年度報告の「ダイバーシティの推進」の内容に、人種、国籍等の視点が無いのはやや残念でした。「グローバル人材」の項目はありますが、日本から海外への視点が中心であり、企業をあらゆる優秀な人材に開いていくという意味での「ダイバーシティ経営」は今後の課題でしょう。

次年度からの実現は困難かもしれませんが、本報告の開示のあり方として、「海外」を別建てとするのではなく、「商品・サービスの品質向上」、「持続可能な環境、社会づくり」という重点課題の章に、国内と海外のCSR取り組みを統合して開示頂くことを将来目標にさせていただきたいと思います。

社会的責任投資のための企業情報の提供を金融機関に行っている立場から、本書を通じて理解したMS&ADインシュアランスグループのCSR活動ならびにその情報開示のあり方について、第三者意見を提出したものです。なお、このコメントは、本書が、一般に公正妥当と認められる環境報告書等の作成基準に準拠して正確に測定、算出され、かつ重要な事項が漏れなく表示されているかどうかについて判断した結論を表明するものではありません。

ご意見を受けて

東日本大震災・タイの大洪水を始めとする国内外の大規模自然災害等により、保険金の迅速なお支払いはもちろんのこと、地震保険の普及や気候変動へ適応するためのリスクコンサルティング等も、損害保険事業者が果たすべき社会的責任として、重要性を改めて認識する機会となりました。

そのような中、MS&ADインシュアランスグループでは、2012年度より重点課題の明確化、取り組みを可視化するためのKPI（主要業績評価指標）導入、CSRレポートでの開示情報の改善等を行い、2013年度からは、グループを挙げた取り組みを強化していくため、重点課題を「商品・サービスの品質向上」「持続可能な環境・社会づくりへの貢献」の2つとし、KPIの対象をグループすべての国内保険会社に広げました。

また、グループ全体での企業価値向上、多様化するお客さまニーズへの対応、グループガバナンスの強化を目的とした、三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保を中心とした機能別再編（2013年1月公表）を進める中で、グループのCSR取り組みとしても、更なるレベルアップを図ります。

今後とも、いただいたご意見を十分に踏まえ、①機能別再編等によるコーポレートガバナンスの向上、②重点課題に基づくグループ横断的な取り組みの拡充、③気候変動への適応④「持続可能な社会の形成に向けた金融行動原則」、「国連環境計画・金融イニシアティブ 持続可能な保険原則」等に沿ったビジネスにおけるESG課題の考慮、⑤グローバル企業として相応しい情報開示内容や開示方法の更なる改善等について、検討・対応を進めてまいります。

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
総合企画部長 平野 幹人