

価値創造ストーリー実現に向けた取組み

SDGsの達成をめざして

「レジリエントでサステナブルな社会」を実現するには、それを阻む社会課題を認識し、率先して解決していく必要があります。社会課題には、気候変動や自然資本の問題等、地球環境におけるさまざまなリスク、パンデミックを契機とした産業や社会の急速なデジタル化に伴う新たなリスクの発現、気候変動の影響による自然災害の甚大化、少子高齢化による地域活力の低下、高齢化に伴う介護・医療負担の増加などがあります。このような社会課題の解決に取り組むことは国連が2015年に定めた持続可能な開発目標（SDGs）とも方向性が一致しています。

MS&ADインシュアランス グループは、社会との共通価値を創造し、レジリエントでサステナブルな社会をめざします。

サステナビリティに貢献する商品・サービス
(PDF)



ESG課題へのアプローチ



重点課題

重点課題

地球環境との共生（Planetary Health）

気候変動への対応



自然資本の持続可能性向上



安心・安全な社会（Resilience）

社会の変革に伴い発現する新たなリスクへの対応



データや AI を活用した防災・減災



レジリエントで包摂的な地域社会づくり（地方創
生）



多様な人々の幸福（Well-being）

お客さまのWell-beingを支える商品・サービスの提供 >

人権を尊重した活動と対話を実践する >

社員のWell-being >

品質・人財・ERM

社会の信頼に応える品質 >

人財戦略 >

コーポレートガバナンス >

ERMとリスク管理 >

気候変動への対応

地球温暖化の進行により、熱波、干ばつ、森林火災などが頻繁化・激甚化します。豪雨や洪水のリスクも高まるほか、氷河の融解や海水の熱膨張による海面上昇により、沿岸地域の浸水リスクも高まります。気候変動の影響は、自然災害にとどまらず、生物多様性の喪失によって将来的な生態系サービスが減少し、洪水・土砂災害リスクの増加や資源の枯渇・水質悪化等を進行させることが指摘されています。

このような将来の気候変動や生物多様性の損失による影響は、多くの企業の事業活動、そして、その活動を支える損害保険の引受においても大きな影響が見込まれています。そのため、MS&ADグループは、地球環境との共生～Planetary Health～を重点課題として掲げ、気候変動への対応と自然資本の持続可能性向上を統合的に進めています。保険商品・サービスの提供によって防災・減災に取組み、気候変動への適応を進めるとともに、「2050年ネットゼロ」への移行に向け、温室効果ガスの削減目標を設定し、自社事業によるGHG排出量の削減に加え、お客さま企業が取り組まれている温室効果ガス削減に向けた課題への理解を、対話を通じて深め、課題解決にともに取り組んでいます。

➤ 気候・自然関連の財務情報開示（MS&ADグリーンレジリエンス™レポート 2024）

➤ 2050年ネットゼロへの移行に向けた取組み  (3,694KB)

➤ 自然資本の持続可能性向上 

➤ 環境負荷低減の取組み

社会との共通価値を創造

気候変動の進展を緩和する一方で、こうしたリスクの増大に備えて対策を講じていかなければなりません。当社グループは、大規模災害の損失に係る再保険をはじめ、十分な備えで社会に安心・安全を提供していきます。また、自然災害がお客さまにもたらす被害や損失をなくす、又は軽減するための適切なサービスを提供することで気候変動への適応を進め、脱炭素社会の実現につながるニュービジネスを支えています。

リスクを見つけ伝える	リスクの発現を防ぐ リスクの影響を小さくする	リスクが現実となった時の 経済的負担を小さくする
- 気候変動の影響を踏まえたリスク分析 - 脱炭素社会への移行に伴うリスク評価 （例） - 長期的な洪水予測に基づくリスク評価 - 脱炭素に向けた新しい技術に伴う事業リスクの分析	調査・分析結果をもとにしたリスクマネジメント策の提案 （例） - 風力発電設備の故障や異常予兆を検知するアラートサービス（研究中） - 電気自動車の利用に伴うリスクを補償する保険や予防サービスを提供（実証実験中）	必要なリスク補償の提供 （例） - 再生可能エネルギー事業を取り巻くさまざまなリスクを総合的に補償 - 省エネルギー基準に適合させるために必要となる追加費用を補償（住宅）

脱炭素化を支援する商品・サービス提供

パリ協定に沿った事業活動が重要な経営戦略となるなか、お客さまや社会の脱炭素化を支援する保険やサービスの開発、提供に取り組んでいます。

インターリスク

脱炭素化を支援

日本政府は2050年までに、CO2等の温室効果ガスの排出を全体としてゼロにするカーボンニュートラル宣言を行い、自治体やさまざまな業種の企業においても対応を要請
脱炭素に向けた入門セミナーの開催、CO2排出量の算定に向けたサポートやCO2削減に向けた戦略づくりなど、多様な支援メニューを、業種規模を問わずワンストップで提供

[コンサルティングメニュー 気候変動（TCFD／カーボンニュートラル）（インターリスク）](#) 

AD

中小企業向け自家消費型太陽光発電設備の導入スキームを共同開発

あいおいニッセイ同和損保は、一般社団法人日本再生可能エネルギー地域資源開発機構と株式会社スマートエナジーと共同で、自家消費型太陽光発電の普及を後押しする「Roof Plus」を開発
同事業を推進していくことで、地域の再エネ推進の担い手を創出し、地方自治体との連携を強化。また「Roof Plus」の導入企業には、災害時に太陽光発電設備を携帯電話の無償充電スポットとして提供し、地域社会におけるエネルギー供給の安定性を向上

[中小企業向けの自家消費型太陽光発電設備の導入スキーム「Roof Plus」を共同開発\(AD\)](#) 

MS

AD

企業の脱炭素化を支援する保険

企業向けの火災保険において、被災建物等の復旧時に、新たにCO2排出量削減につながる設備等を採用する際の追加費用を補償する「カーボンニュートラルサポート特約（脱炭素化対策費用補償特約）」を提供

従来の火災保険においては、一般的な工事や設備修理等、元の状態に復旧する費用までを補償していたが、復旧時のCO2排出量削減につながる追加費用を補償する新たな特約を開発。脱炭素社会の実現に向け、企業の脱炭素化の取組みを支援

[企業火災保険向け「カーボンニュートラルサポート特約」販売開始\(MS・AD\)](#) 

MS

AD

環境に配慮した自動車の普及を支援

三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保は、業界に先駆けて、事故によりご契約のお車をガソリン車からEV等へ買い替える際に発生する費用を補償する電気自動車等買替費用特約を開発し、2023年1月以降の保険始期契約から販売を開始

[【業界初】電気自動車等買替費用特約を開発（MS・AD）](#) 

また、あいおいニッセイ同和損保は地域の移動手段の確保に向けて導入が進む「電磁誘導線を活用した自動運転車（低速EV）向けの割引」や「TOYOTA 超小型EVへの車両保険10%割引」など、低廉な保険料の提供を通じてEVをはじめとする環境配慮に資する電動自動車の普及をサポート

[電磁誘導線を活用した自動運転車向け保険を提供（AD）](#) 

[TOYOTA超小型EVへ車両保険10%割引を適用（AD）](#) 

MSADMD 電気自動車（EV）の課題解決に向けた実証実験と「電欠現場駆け付け充電サービス」のトライアルを開始	電気自動車利用における課題解決に向けた総合的なソリューション提供と新たな保険商品・サービスの研究・開発に関する実証実験を開始 EVのリスクを補償する保険や予防サービスなどを提供 商品・サービス～脱炭素社会の実現を保険・サービスで支援～電気自動車（EV）の課題解決に向けた共同実証実験を中国で開始（MS） 電気自動車（EV）が公道で電池切れ（以下「電欠」）を起こした際の「電欠現場駆け付け充電サービス」のトライアルを開始 ～EVユーザーの不安を解消し、脱炭素社会の実現を後押し～ 電気自動車の普及を見据えた「電欠現場駆け付け充電サービス」のトライアルを開始（MS・AD・MD・グランアシスタンス）
MS EVの整備ネットワークを構築	三井住友海上は、フォロフライ株式会社とバッテリー式EVの整備ネットワーク構築に向けた提携を開始 全国にEVの整備網を拡大することで、国内のEV普及を後押しし、温室効果ガスの削減に貢献 安心してEVを利用できる環境づくりに貢献～EV整備ネットワークの構築に向けフォロフライと提携（MS）
AD 温室効果ガス排出量算出・可視化サービスの提供 テレマティクス自動車保険	あいおいニッセイ同和損保は、テレマティクス自動車保険の契約者等を対象に、安全運転によって削減されたCO2の排出量を独自のアルゴリズムで可視化する新たなサービスを開始 従来から提供する「事故の低減」等の付加価値に加え、新たに「環境保全」という価値を提供することで、社会課題の解決に向けてより一層貢献し、地球環境課題に対するテレマティクス技術の価値向上をめざす取り組み テレマティクス自動車保険で「CO2排出量の削減効果」を可視化する新サービスを開始(AD)
MSAD 再生可能エネルギー事業を支援する商品	再生可能エネルギー事業者（太陽光発電、陸上・洋上風力発電、バイオマス発電、中小水力発電など）を取り巻くさまざまなリスク（財物損害、利益損失、賠償責任など）について総合的に補償する各種保険商品を販売すると同時に、リスク評価・コンサルティング等によるリスクマネジメントサービス及びハンドブック等による情報提供を通じ、脱炭素社会への移行に向けて再生可能エネルギーの普及を側面から支援 サステナビリティに貢献する商品・サービス
MS 再生可能エネルギー発電事業者・アグリゲーション事業者向け インバランスリスク補償保険	三井住友海上は、天候の変化や発電設備の損壊などにより再生可能エネルギー発電量の実績が発電計画より不足したことによって、再生可能エネルギー発電事業者及びアグリゲーション事業者が負うインバランスリスクを補償する保険商品を開発、リスク状況に応じてオーダーメイドで提供 2022年6月より販売開始 2022年5月10日 商品・サービス 再生可能エネルギー発電事業者・アグリゲーション事業者向け「インバランスリスク補償保険」の販売開始（MS）

AD PPA事業者向け保険パッケージ	あいおいニッセイ同和損保は、再生可能エネルギーの調達方法の一つとして導入が進む「PPAモデル※」の普及促進を目的に、発電設備の損壊リスクだけでなく、損壊に起因する再エネや環境価値の代替調達リスクも補償する「PPA事業者向け保険パッケージ」の提供を開始 PPAモデルを運営する上で発生するさまざまなリスクを補償することで安全・安心な事業運営を支援するとともに、再エネの利用拡大を通じたカーボンニュートラルの実現に貢献 ※ Power Purchase Agreementの略で、再エネを導入する企業等の需要家と発電事業者の間で契約する電力購入契約 【国内初】「PPA事業者向け保険パッケージ」の提供を開始（AD） 
MS CO2回収・貯留を支援する保険	2050年までのカーボンニュートラル実現に向け、既存技術では脱化石燃料化できない領域・産業において温室効果ガス削減技術であるCCSの活用が不可欠 三井住友海上は、商用化に向け実証実験の進むCCS事業に係る損害賠償リスクを補償する保険でカーボンニュートラルの実現に貢献 CCS事業者向け環境汚染賠償責任保険の販売開始（MS） 
MS 「J-クレジット補償保険」を販売	三井住友海上は、株式会社バイウィルとJ-クレジット制度におけるプログラム型プロジェクトの運営・管理者向けに「J-クレジット補償保険」を開発・販売 CO2等の温室効果ガス排出量削減のノウハウを持つ当社提携先企業と連携し、地域の脱炭素取組みを支援することで、脱炭素社会の実現に貢献 商品・サービス「J-クレジット補償保険」の販売開始（MS） 
MS AD 省エネ基準適合住宅の再築における追加費用を補償	三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保は、住宅が全焼・全壊して再築等を行う際に、省エネルギー基準に適合させるために必要となる追加費用を補償する「建物省エネ化費用特約」を開発し、個人向け火災保険の特約として2024年10月以降始期契約から販売を開始 省エネ基準適合住宅の普及を促進するとともに、脱炭素社会の実現に貢献 個人向け火災保険で「建物省エネ化費用特約」を販売開始（MS・AD） 
AD 温室効果ガス（GHG）排出権取引の媒介業務を開始	あいおいニッセイ同和損保は、再生可能エネルギー事業者等が創出する温室効果ガス排出権を各企業に媒介する「排出権取引の媒介業務」を開始 再エネ事業者等とGHG排出権の購入を検討している企業が、排出権売買契約の締結を円滑に進められるよう、購入を検討している企業に対しGHG排出権取引の概要や活用方法について説明することで、各企業のカーボンニュートラルの実現を支援 温室効果ガス（GHG）排出権取引の媒介業務を開始（AD） 

自然災害による被害・損失への補償の提供

自然災害による被害や損失に対し、多様な備えを提供し、気候変動の適応に貢献します。

MS AD 天候デリバティブ	異常気象や天候不順によって生じるお客さまの財務上の損失を軽減するために、天候デリバティブを販売 例年を上回る（あるいは下回る）降雨、猛暑・冷夏、厳冬・暖冬、日照不足などによる売上減少や費用増大に対して、天候デリバティブの引受けを通じてソリューションを提供 インターリスク総研サステナブル経営レポート（インターリスク） 
MS 農家向け天候インデックス保険 プラットフォーム	お客さまが天候インデックス保険の見積りをオンラインでリアルタイムに実施できる専用プラットフォームを、MSI Guaranteed Weather及び豪州InsurTech企業等と協働で開発し、オーストラリアの農家向けに同保険商品を販売 本取組をベトナムにも展開し、同地農家向けに同保険商品を販売 従来型の作物保険では、山火事や雹だけに限定されることが多いのに対し、当商品は、干ばつや高温・低温、収穫直前の降雨などの気象条件をカバーし、自然災害多発国で農家の経営安定化に貢献
MS 海外における公的自然災害補償制度への参画	2013年に日本政府と世界銀行が協力して設立した「太平洋自然災害リスク評価及び資金援助イニシアティブ保険制度」において、三井住友海上が、自然災害リスクの引受保険会社の1社として設立当初より継続的に参画 2020年には三井住友海上が「カリブ海諸国災害リスク保険ファシリティ」に、2021年には三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保が「東南アジア災害リスク保険ファシリティ」に、また、2023年には三井住友海上が「アフリカン・リスク・キャパシティ」に新たに参画 官民連携で設立したその他の自然災害補償制度にも複数参画している 保険市場が十分に発達していない国・地域で一定規模の自然災害が発生した場合に、復興資金を迅速に提供
MS AD 大災害債をグループ共同で発行	三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保は、国内自然災害リスクを対象とする大災害債「Tomoni Re 2024」をシンガポールで共同発行 「Tomoni Re 2024」は、国内自然災害によって生じた損害があらかじめ設定した条件を超過した場合に、その超過額に応じて、投資家へ償還予定の元本の一部または全部を再保険金として充当する 再保険による保有リスク量の削減を図るとともに、再保険カバーの調達手段を多様化し、長期安定的なカバーの確保をめざす 大災害債「Tomoni Re 2024」をグループ共同で発行（MS・AD） 

脱炭素技術やリスクに関する調査研究や実証の取組み

2050年ネットゼロを実現するためには、革新的な技術の社会実装が不可欠ですが、技術的な課題や社会制度の変更など、研究・解決すべき問題は多岐にわたります。ステークホルダーや専門家と連携し研究や実証に向けて積極的に取り組んでいます。

MS インターリスク 「経営分析と連動したカーボンニュートラルの取組み」の研究	インターリスク総研は、三井住友海上及び国立大学法人岡山大学と連携し、経営分析と連動したカーボンニュートラルの取組みに関する調査研究を行う カーボンニュートラルの取組みが、経営面にとって多くのプラスをもたらすことを示すエビデンスを確立し、中小企業における温室効果ガス（GHG）の算定・削減計画の策定・削減行動を促進 「経営分析と連動したカーボンニュートラルの取組み」の共同研究（MS・インターリスク） 
HD GXリーグへの参画	我が国が2050年カーボンニュートラル目標を実現し、更に世界全体のカーボンニュートラル実現にも貢献しながら、そのための対応を成長の機会として捉え、産業競争力を高めていくためには、経済社会システム全体の変革（GX：グリーントランスフォーメーション）をけん引していくことが重要 MS&ADホールディングスは、このGXリーグ基本構想に賛同し、経済社会システム全体の変革のための議論と新たな市場の創造のための実践を行うGXリーグに参画。取組みの一環に位置付けられる「市場創造のためのルール形成」に向けた『GX経営促進ワーキング・グループ』にも参画 GXリーグにおける『GX経営促進ワーキング・グループ』の設立について（HD） 
MS 水素バリューチェーン推進協議会への参画	2020年12月に設立された水素バリューチェーン推進協議会に参画。同協会は「サプライチェーン全体を俯瞰し、業界横断的かつオープンな組織として、社会実装プロジェクトの実現を通じ、早期に水素社会を構築する」ことを目的に設立 水素需要拡大にはさまざまな企業が連携し、安価な水素の供給と、水素利用の促進に取り組むことが期待されていることから、参画を通じ水素普及に向けた仕組みづくりへの貢献をめざす 「水素バリューチェーン推進協議会」への参画について（MS） 
MS インターリスク 洋上風力発電設備の損害予防サービスの事業化研究開始	三井住友海上とインターリスク総研は、再生可能エネルギーの主力電源として期待される洋上風力発電の普及支援のため、スタートアップ企業や学術機関等と、設備の故障や異常予兆を検知するアラートサービスの事業化に向け共同研究を2022年4月に開始 パートナー企業と連携した実証実験を通じて、ドローンやセンサーにより海中設備や風車の状態データ等を取得・分析、更に三井住友海上の損害データを活用して事故につながる異常予兆アラートサービスの開発をめざす 洋上風力発電設備の損害予防サービスの事業化研究開始（MS・インターリスク） 

AD あいおいニッセイ同和損保と 東京大学 テレマティクス技術の活用によるCO2削減へ向け共同研究を開始	あいおいニッセイ同和損保と東京大学は、テレマティクス技術の活用によるカーボンニュートラルの促進に向けた共同研究を2022年4月から本格的に開始 テレマティクス技術に関するノウハウを持つあいおいニッセイ同和損保と環境領域の知見・分析技術を持つ東京大学は、自動車の走行データを活用し、生活者一人ひとりの運転による排出CO2の削減取組を推進し、日本のカーボンニュートラルの達成へ貢献することをめざす あいおいニッセイ同和損保と東京大学、テレマティクス技術の活用によるCO2削減に向け共同研究を開始（AD） 
MS ブルーエコノミープロジェクトの推進	海洋海底における再生可能エネルギーやネガティブエミッション技術等「気候変動・脱炭素化への対応」、海洋データやAI等を活用した「海洋・海底事業のDX化への対応」をテーマにした取組によって、新たに生じるリスクを分析しブルーエコノミーの発展を支える保険商品・サービスの開発をめざす社内横断型プロジェクトを、社内外の組織を横断した体制で2022年度から推進 「ブルーエコノミープロジェクト」始動（MS） 
HD 藻場の再生・拡大へ向けた 共同研究	MS&ADホールディングスは、南三陸町と一般社団法人サスティナビリティセンター、鹿島建設株式会社と共同して、南三陸町における藻場の再生・拡大を目的とする研究を開始 藻場の再生と保全に関する技術や仕組を体系化し、将来的には全国各地の海における生物多様性のより良い保全・再生と漁業の活性化、藻場再生による脱炭素社会に貢献 宮城県南三陸町における藻場の再生・拡大へ向けた共同研究の開始（HD） 

気候変動のリスクの評価・分析に関するサービス提供・調査研究

当社グループは、気候変動リスクの評価・分析に関した取組みを進めています。

インターリスク 気候変動リスク分析サービス	企業が把握すべきリスクの対象範囲は、気候変動に起因した洪水、干ばつ等の物理的リスクに加え、エネルギー構造の転換等、社会経済が脱炭素社会に移行するリスク（移行リスク）も包含 このようなリスクを評価・分析し、TCFDの最終提言に沿って、気候ガバナンス体制構築、シナリオ分析、戦略策定などを支援するサービスを提供 米国スタートアップと連携しAIを活用した気候変動影響評価をもとに将来の自然災害リスクを全世界対象に90m四方の精度で定量的に評価するサービスを提供開始。以来、多くの企業にサービスの提供を実施 気候変動リスク分析サービス（インターリスク）  気候変動リスク分析ベンチャーJupiter IntelligenceとのTCFD向け気候変動影響定量評価サービスを開始（インターリスク）  「気候変動風災リスク分析サービス」の開始について（インターリスク） 
---	---

インターリスク

洪水リスクへの強化

MS&ADホールディングスとインターリスク総研は、国立大学法人東京大学、芝浦工業大学の四者で、「気候変動による洪水リスクの大規模評価(LaRC-Flood®)」プロジェクトを2018年に発足

2021年度からは国立研究開発法人新エネルギー・産業技術総合開発機構（NEDO）の支援も受け、気候モデルに含まれる誤差を補正し、気候変動の影響を踏まえた高精度な浸水深分布の推定を実現

社会の気候リスク対応を後押しするために、本浸水深分布をグローバルスケールの洪水ハザードマップとして2023年4月より無償公開を開始



[将来の広域洪水ハザードマップを開発・一般公開（インターリスク）](#) 

2023年9月には無償公開の対象地域を全世界に拡大

[全世界版「将来洪水ハザードマップ」の無償公開（インターリスク）](#) 

併せて、MS&ADインターリスク総研は、本ハザードマップを活用した新たなコンサルティングサービスの提供を開始

世界全域で定量的な影響評価を可能にし、気候変動が顕在化した場合の物理的リスクの把握を支援

[「LaRC ラルク 洪水リスク分析サービス」の提供開始について（インターリスク）](#) 

また、全世界の気候変動リスク・洪水リスク評価が可能なSaaS型プラットフォーム「洪水リスクファインダー」をリリース

洪水ハザードマップがこれまでなかった地域に事業展開する企業や、将来の洪水リスクをグローバルに把握したい企業は、本プラットフォームを活用することで、現在及び将来における洪水リスクの全体像を把握することが可能となり、社会全体の気候変動リスク低減を図る

[全世界の気候変動リスク・洪水リスク評価が可能なプラットフォーム「洪水リスクファインダー」をリリース（インターリスク）](#) 

気候・自然関連の財務情報開示

2023年8月に国内企業で初めて、気候と自然を統合したレポート（気候・自然関連の財務情報開示～TCFD・TNFDレポート～）の公表に続き、2024年9月、TCFD・TNFD提言に基づいた統合的な開示を「MS&ADグリーンレジリエンス™レポート 2024（TCFD・TNFDレポート）」として公表しました。

当社グループにとって、自然災害の頻発化、甚大化は、気候と自然に係る最も大きなリスクです。言い換えれば、損害保険は、自然環境と調和の取れた持続可能な社会・経済とともに、成長していくビジネスといえます。レジリエントでサステナブルな社会の実現に向けた当社グループの戦略を、自然を保全し、生物の多様性を守りながら、脱炭素化を進め、防災・減災に役立て、地域活性化を目指す「グリーンレジリエンス」というキーワードに思いを込め、取りまとめました。

[➤ グリーンレジリエンス™レポート2024（TCFD・TNFDレポート）（PDF）](#) 

[➤ TCFDとは（経済産業省）](#) 

[➤ TNFDとは（環境省）](#) 

環境負荷低減の取組み

当社グループは2050年ネットゼロの実現に向け、「MS&ADインシュアランス グループ 環境基本方針」に基づき、グループ独自の環境マネジメントシステム「MS&ADグリーンアースプロジェクト」を通じて、温室効果ガス削減取組をはじめとした自らの事業活動における環境負荷低減取組を積極的に推進しています。

[!\[\]\(e78f798d4ea5c530c9db49e7d26e6b95_img.jpg\) MS&ADグリーンアースプロジェクト
 !\[\]\(034433b90593e82e5460e34e3ed48e9b_img.jpg\)](#)

環境マネジメント

グループ共通

「MS&ADインシュアランス グループ 環境基本方針」のもと、グループ独自の環境マネジメントシステムにより環境取組を積極的に推進しています。

[!\[\]\(05be7c7a8995decd503647c99211f7c2_img.jpg\) 環境基本方針
 !\[\]\(16cd6e1a39784ecf52b4db09f4865f40_img.jpg\)](#)

【MS&ADグリーンアースプロジェクト】

自然環境の保全・再生や環境負荷軽減、防災・減災、地方創生をテーマとした取組みを「MS&ADグリーンアースプロジェクト」と総称し、グループ一体で取り組みます。

適用範囲	MS&ADグループの全ての会社を適用範囲としています。
推進体制と役割	MS&ADホールディングス（HD）は、サステナビリティ推進部門の担当役員を含むサステナビリティ推進部が推進します。サステナビリティ推進部に推進事務局を設置、推進事務局長を配置し、自社及びグループ全体の環境取組の企画・年次目標設定・推進・進捗管理を行っています。目標設定、進捗状況、総括等を担当役員に適宜報告し、レビューを取組みの改善に活かしています。 グループ各社においても自社内のサステナビリティ、環境担当部門に推進事務局を設置、推進事務局長を配置し、環境取組を企画・推進しています。グループ各社は年次で目標設定、推進、進捗管理、評価、役員報告を行い、継続的な改善を図っています。
モニタリング	四半期ごとに推進事務局会議を開催し、進捗状況の確認を行っています。
環境教育	グループ全社員向けに、年次でeラーニングによる環境教育を実施しているほか、役員向けや階層別の勉強会・研修を適宜開催し、社員の意識醸成を図っています。
環境法規制対応	事業活動にかかわる環境法規制を確実に順守するため、該当する環境法規制の確認や、環境法規制に基づく順守状況の点検等を年次で行っています。

温室効果ガス排出量の削減

グループ共通

気候変動の緩和に貢献するため、「パリ行動誓約」に署名しています。「世界の気温上昇を産業革命前から2°Cより十分低く保ち、1.5°Cに抑える努力を追求する」パリ協定の目標に沿って、2021年5月に2050年ネットゼロに向けた温室効果ガス排出量削減の中長期目標を全面的に見直しました。また、再生可能エネルギー導入率について、新たに目標を設定しました。

グローバルに事業を展開する保険・金融グループとして、グループ全社を挙げ、サプライチェーンも含めた温室効果ガス排出量削減に積極的に取り組んでいきます。

➤ 中長期目標について

電力・ガソリン・紙使用量等の削減

グループ共通

リモートワーク、Web会議や在宅勤務の活用等、ビジネススタイル変革を推進し、社員の移動やオフィススペースを削減することで、電力やガソリン、紙の使用量削減を進めています。自社ビルへの最新鋭の省エネ設備の導入、太陽光発電設備の設置、社有車の低燃費車両への入替え、経費プロセスでの管理やグリーン購入の推進等により、電力・ガソリン・紙使用量の削減を図っていきます。また、ビルで排出されるゴミのリサイクル推進と分別の徹底により、廃棄物削減にも取り組んでおり、これは温室効果ガス排出量スコープ3の削減にも貢献しています。

➤ 森林認証紙の使用促進

サーキュラーエコノミー推進取組

グループ共通

これまでの経済活動では廃棄物となっていたものを資源ととらえて有効活用して循環させ、付加価値を生み出すサーキュラーエコノミー（循環経済）の考え方が重要になってきています。

雨水をろ過・再利用する水循環に加え、都市型洪水の減災にも貢献する三井住友海上駿河台ビルの取組み、海洋プラスチックごみ再生樹脂を使用したオフィスチェアを導入（プラスチック資源循環）したあいおいニッセイ同和所沢ビルの取組み、グループ全体でプラスチック利用の削減と海洋プラスチック問題の啓発に取り組む等、グループ全体でサーキュラーエコノミーの推進に取り組んでいます。

MS インターリスク IoTスマートごみ箱で富士山観光のオーバーツーリズムを解消	富士吉田市の観光過密地域に、フォーステック社が提供するIoTスマートゴミ箱「SmaGO」を設置。太陽光発電・蓄電機能により溜まったごみを自動で1／5程度に圧縮、かつ通信機能により、設置場所周辺のごみの蓄積状況を管理・分析することで効率的なごみの回収作業やごみの散乱抑止・再資源化を促す取組み
グループ共通 森林認証紙※の使用促進	2010年度よりパンフレット等の印刷物やコピー用紙について、森林認証紙への切替えを推進。適切に管理された森林の木材から作られる紙を使用することで、森林保護を通じた生物多様性の保全に貢献（※）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
MS サステナブル・シーフードの提供	2019年10月より駿河台ビル、2020年8月より千葉ニュータウンセンターの社員食堂において、毎月「サステナブル・シーフードデー」を設け、食堂利用者にサステナブル・シーフード※（持続可能な水産物）を使ったメニューを提供 2024年2月にはMS&ADグリーンアースプロジェクトとのコラボ企画として、活動地の一つである南三陸産の牡蠣を使用したカキフライを提供し、サステナブル・シーフードとグリーンアースプロジェクトの社内周知を推進 （※）持続可能な生産（漁獲・養殖）に加え、加工・流通・販売過程における管理やトレーサビリティの確保について認証を取得しているシーフード

ステークホルダーと進める取組み

環境負荷低減の取組みは、当社グループだけにとどまらず、お客さまや重要なビジネスパートナーとともに推進しています。ステークホルダーとともに持続可能な社会への貢献をめざします。

MS AD MSA生命 MSP生命 MD 証券や約款のペーパーレス化取組	保険契約にかかわる証券や約款のペーパーレス化を推進 三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保、三井住友海上プライマリー生命は、取組みの進捗状況に応じて環境保護の取組み等への寄付も実施 三井住友海上 MS&ADグリーンアースプロジェクト/eco保険証券・Web約款  あいおいニッセイ同和損保 ペーパーレス保険証券・Web約款  三井住友海上あいおい生命 Web約款  三井住友海上プライマリー生命 Web約款・ご契約状況のお知らせ  三井ダイレクト損保 eサービス（証券不発行）特約 
MS AD EV車普及に向けた取組み	地球にやさしいEV車について、振興EVメーカーとの提携によりEV整備ネットワークの拡大を推進
MS エコアクション21認証取得支援	代理店や中小企業のお客さまに対して、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」の認証取得のためのプログラムを提供
MS エコ整備・エコ車検	自動車整備業を中心とする代理店組織である「アドバンスクラブ」を通じて、エコ整備・エコ車検の普及を推進。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 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温室効果ガス排出量の削減に寄与
MS AD エコ安全ドライブ	環境にやさしく、燃料費の削減に貢献し、更に自動車事故の低減を実現する「エコ安全ドライブ」推進の支援ツールを提供
MS AD リサイクル部品の活用	事故発生時の車両修理にリサイクル部品を使用する自動車リサイクル部品の活用を促進 ご契約のお車の車両事故時に、リサイクル部品を使用して修理することをご契約時に決めていただくことで、車両保険料が5%割引となる特約を提供（AD）

環境基本方針

MS&ADインシュアランス グループは、環境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 環境基本方針

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（ミッション）に基づき、環境について経営戦略の一環として次の主要課題を定め、行動基準に沿った取り組みを推進します。

環境マネジメントシステムによる継続的な改善に努め、環境関連法規制やMS&ADインシュアランス グループが同意する原則・指針等を遵守します。

1. 主要課題

- (1) 気候変動の緩和および気候変動への適応
- (2) 持続可能な資源の利用
- (3) 環境負荷の低減
- (4) 生物多様性の保全

2. 行動基準

- (1) 保険・金融サービス事業を通じた取り組み

主要課題に貢献する保険・金融サービスを創出し、社会的課題の解決と企業価値の向上に努めます。

- (2) 事業プロセスにおける取り組み

事業プロセスを革新的に見直し、資源・エネルギーの効率的利用を図りつつ、品質向上および業務の改善に努めます。

- (3) 環境啓発および保護活動

役職員および地域社会や次世代への環境啓発を通じて、ステークホルダーとともに環境保護活動を推進し、信頼と共感を獲得します。

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。

2010年4月1日制定

2016年4月1日改定

2019年3月1日最終改定

自然資本の持続可能性向上

自然災害は、気象条件だけでなく、周囲の自然環境の健全性によってその被害の度合いが変わります。また森林や藻場といった自然が失われると温暖化が加速します。このように、気候変動と自然資本の問題は相互に関連しており、MS&ADグループは気候変動への対応と自然資本の持続可能性向上や生物多様性を統合的に取り組む課題と位置付け、社会との共通価値を創造するCSV取組を進めています。

私たちの暮らしや事業活動は自然の恵みに依存しており、自然資本の持続可能性は、これらのレジリエンスにとって重要です。また、自然の多面的な機能を防災・減災、脱炭素や地方創生に活かす取組みを「グリーンレジリエンス」と称して取り組んでいます。これらの取組みは、気候と自然に関するリスク・機会と、対応・取組についてまとめた「MS&ADグリーンレジリエンス™レポート2024（TCFD・TNFDレポート）」に掲載しています。

- 気候・自然関連の財務情報開示（MS&ADグリーンレジリエンス™レポート 2024）
- 気候変動への対応 
- 環境負荷低減の取組み
- 環境基本方針

自然資本に関するソリューションや商品の提供

当社グループでは、お客さまが事業を展開する国内外の拠点やプロジェクト開発における自然資本への影響を定量評価するさまざまなサービスや、自然への毀損により発生する経済的損害を補償する商品を提供しています。

リスクを見つけ伝える	リスクの発現を防ぐ リスクの影響を小さくする	リスクが現実となったときの 経済的負担を小さくする
自然資本の毀損や劣化等に起因するリスクの評価（分析例） - 水を大量に使用する事業が、将来的に受ける各拠点の水枯渇のリスク - 天然資源を主とするサプライチェーンの持続可能性の評価	評価・分析結果をもとにしたリスクマネジメント策の提案や、事故防止のためのサービスの提供（提案例） - 地域の生態系に配慮した土地利用のコンサルティング - ロードキル防止のためのスマートフォン向けアラート機能提供	必要なリスク補償の提供（補償例） - 自然環境の損害に対する回復活動に支出した費用 - 使用していた材料の持続可能性を担保する認証が取り消された際の回収や謝罪に要する費用

インターリスク

TNFDに沿った
自然関連リスク分析支援

自然関連財務情報開示タスクフォース（TNFD）のガイダンスに沿って、分析対象のスコーピング、バリューチェーンを含めて優先地域や依存とインパクトの分析、それらを踏まえた事業リスク・機会の検討や情報開示を支援

2022年11月には自然資本ビッグデータを有する株式会社シンク・ネイチャーと提携するなど、分析技術の更なる発展・開発を進行中

シンク・ネイチャーとMS&ADが協定を締結（インターリスク） 

コンサルティングメニュー TNFD・自然資本関連支援コンサルティング（インターリスク） 

「国内都市不動産向けTNFDコンサルティングサービス」を開始（インターリスク） 

「地域金融機関向けTNFDコンサルティングサービス」の提供を開始（インターリスク） 

淡水資源にフォーカスしたTNFD支援サービス提供を開始（インターリスク） 

HD FANPSを通じた企業向けサポート	2023年2月に当社グループと株式会社三井住友フィナンシャルグループ、農林中央金庫、株式会社日本政策投資銀行の4金融機関グループで、ネイチャーポジティブの実現に向けた金融アライアンスを発足 2023年9月にネイチャーポジティブ実現に向けたTNFD対応支援サービスや、ネイチャーポジティブに資するソリューション情報をまとめたカタログを提供 ネイチャーポジティブの実現に向けた TNFD 対応支援サービスの提供開始について (HD)  企業のネイチャーポジティブ転換に向けたソリューションカタログの公開について (HD) 
AD 環境・生物多様性に関する事業 リスク定量化アプリの開発を開始	自然・環境に関する企業の意思決定を支援する英国 Natural Capital Research 社と、企業活動が環境・生物多様性に与える影響から被る事業リスクの経済価値を定量化するアプリの開発に着手し、2024 年度内に提供予定 【国内初】 環境・生物多様性に関する事業リスク定量化アプリの開発を開始 (AD) 
MS ブルーエコノミープロジェクト	自然資本・生物多様性の保全や脱炭素化に伴う中長期的な社会変革を視野に入れ、海洋海底における再生可能エネルギーやネガティブエミッション技術等「気候変動・脱炭素化への対応」、海洋データやAI等を活用した「海洋・海底事業のDX化への対応」をテーマにした取り組みによって新たに生じるリスクを分析し、ブルーエコノミーの発展を支える保険商品・サービスの開発を、2022年度から社内外の組織を横断した体制で推進 「ブルーエコノミープロジェクト」始動 (MS) 
インターリスク 生物多様性土地利用 コンサルティング	生物多様性保全の取り組みを経営上のリスク・チャンスとしてとらえ、事業の土地利用において生物多様性に配慮した取り組みを始める企業が増加 事業所やマンション等、緑地を備える土地の利用方法について、調査・分析からそれに基づく整備・活動計画の策定まで、総合的に支援 生物多様性土地利用コンサルティング (インターリスク) 
MS AD ロードキルの削減支援	イリオモテヤマネコといった希少種の死亡原因として上位に挙げられる自動車事故（ロードキル）を防ぐため、自動車保険の専用ドライブレコーダーにアラート機能を搭載 2022年度から自動車保険の専用ドライブレコーダーの販売実績に応じ、希少動物保護やロードキル削減に取り組む団体等に寄付を実施 自然資本・生物多様性の保全・回復に資する商品・サービスの展開について (MS)  自然資本や生物多様性の保全・回復に貢献する当社商品・サービスの拡充について (AD) 
MS 海洋汚染対応追加費用を補償	船舶事故により自然環境に損害が発生した際に、従来の保険では補償対象外であった船舶運航者が自主的に行う自然環境への損害に対する保全・回復活動等の費用を補償 船舶保険「海洋汚染対応追加費用補償特約」の販売開始 (MS) 

MS AD 汚染損害に関わる費用を 幅広く補償	汚染物質が工場等の施設から不測かつ突発的に流出したこと等に起因する損害賠償責任や、汚染の浄化費用等を幅広く補償 施設所有（管理）者賠償責任保険「汚染損害拡張補償特約」の販売開始（MS）  自然資本や生物多様性の保全・回復に貢献する「汚染損害拡張補償特約」を発売（AD） 
MS AD 再造林等の費用を補償	従来の森林火災保険では補償対象外であった、火災等によって罹災した森林を再造林するために要した費用を補償 林業者向け火災保険「フォレストキーパー」の販売開始（MS）  自然資本や生物多様性の保全・回復に貢献する「再造林等費用補償特約」を発売（AD） 
MS インターリスク 企業緑地支援パッケージ	近年のネイチャーポジティブやTNFDなどの動向からも、企業の土地利用の具体的な取組みとして、生物多様性に配慮した企業緑地はその重要性が増大 長年にわたり本社の駿河台緑地の整備に取り組んできた三井住友海上と、自然資本・生物多様性に関する研究、コンサルティングサービスを行ってきたMS&ADインターリスク総研の知見と経験を活かし、「駿河台緑地の視察案内」「企業緑地コンサルティングサービス」「企業緑地保険」をパッケージ化した保険商品・関連サービスを提供し、自然資本・生物多様性に配慮した企業の緑地取組を支援 企業緑地保険と関連サービスで企業の緑地取組を支援（MS、インターリスク） 
MS 「野焼き」の賠償責任保険の提供	熊本県阿蘇の早春の風物詩である「野焼き」に関わる事故を補償する賠償責任保険を2023年2月に国内で初めて創設 阿蘇では草原の維持・再生、生物多様性の保全や炭素貯留、下流の水源涵養のため野焼きが長年行われてきたが、火災事故が発生するなど、安心・安全の確保が課題 野焼き中の他物への延焼に関わる損害の補償の提供により、野焼きが持つ機能を維持し、自然環境の保全に貢献
MS 衣料品の循環を促す「燃やさない保険」の提供	衣料品に損害が生じた場合、従来は焼却廃棄されていた衣料品を循環（リサイクル、アップサイクル）させるために、事業者が負担する追加費用等を補償する業界初の特約。本商品の提供を通じて、衣料品の循環を促すことで、サーキュラーエコノミーの実現を目指す 【業界初】「燃やさない保険（衣料品循環費用補償）」の販売開始（MS） 

TNFDに関する取組み

HD

TNFD（Taskforce on Nature-related Financial Disclosures：自然関連財務情報開示タスクフォース）は、世界14か国の金融機関、企業等からメンバーを選出して開示枠組の構築に取り組んでいます。当社はこの目的に賛同しTNFDフォーラムに参画するとともに、2021年の発足当初から、当社社員がタスクフォースメンバーとして選定され、グローバルな開示枠組の開発・普及に貢献しています。

また、日本における TNFDの推進のため、当社は、国内のTNFD フォーラムメンバーを対象とする「TNFD コンサルテーショングループ・ジャパン（通称：TNFD 日本協議会）」の招集者としてTNFDの普及や理解促進に取り組んでいます。

2023年9月TNFD第1版のローンチを受け、翌10月にはTNFD共同議長のDavid Craig氏と事務局長のTony Goldner氏を迎え、役員・幹部向けのTNFD採択に向けた呼びかけ等のイベントを行い、日本企業におけるTNFD採択の促進に貢献しました。



- 自然関連リスクの開示を推進する「自然関連財務情報開示タスクフォース」（TNFD）への参画について [📄](#)
- TNFD コンサルテーショングループ・ジャパンの設置と第1回会合の開催について [📄](#)
- 日本企業80社が自然関連財務情報開示に取り組む“TNFD Early Adopter”として登録 [📄](#)
- 企業経営で避けられない「TNFD」とは？（対談記事） [📄](#)

パートナーシップによる取組み

自然資本を守り、活用し、課題を解決するためには、さまざまな企業や団体とのパートナーシップが欠かせません。当社グループはこれまでのネットワークを活かすとともに、新たなネットワークを作りながら取組みを進めています。

企業と生物多様性イニシアティブ（JBIB）

HD

企業と生物多様性イニシアティブ（JBIB）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共同研究する企業の集まりです。2007年に開催した「企業が語るいきものがたり」のシンポジウムに参加した企業（14社）を中心に、ビジネスにおける生物多様性保全の取組推進に向け学び合い、行動することを目的に発足しました。MS&ADグループは2008年4月の設立以来、会長会社として活動しています。

▶2024年6月30日時点で正会員・ネットワーク会員 計64社

企業と生物多様性イニシアティブ（JBIB）



いきもの共生事業推進協議会(ABINC)

インターリスク

生物多様性に配慮した企業緑地の認証（ABINC認証）等、いきもの共生社会に向けた事業の推進を目的に設立しました。MS&AD インターリスク総研が事務局を務めています。

▶2024年6月時点ABINC認証の緑地は155件

[いきもの共生事業推進協議会\(ABINC\)](#)



ネイチャーポジティブ金融アライアンス（FANPS）

HD

2023年2月に当社グループと株式会社三井住友フィナンシャルグループ、農林中央金庫、株式会社日本政策投資銀行の4金融機関グループで、ネイチャーポジティブの実現に向けた金融アライアンスを発足しました。

2023年9月にネイチャーポジティブ実現に向けたTNFD対応支援サービスや、ネイチャーポジティブに資するソリューション情報をまとめたカタログを提供しています。

[ネイチャーポジティブ金融アライアンス（FANPS）](#)



「企業が語るいきものがたり」シンポジウム

HD

当社は「企業が語るいきものがたり」シンポジウムを2023年まで毎年開催しています。本シンポジウムは企業の生物多様性の取り組みに関する情報提供の機会として、2007年に開始し、2023年2月に16回目を開催しました。「生物多様性民間参画ガイドライン」等に取り上げられ、高く評価されています。

- 「企業が語るいきものがたり」シンポジウム 2023年
- 「企業が語るいきものがたり」シンポジウム 2022年
- 「企業が語るいきものがたり」シンポジウム 2021年

MS&ADグリーンアース プロジェクト（環境保全の取り組み）

「MS&ADグリーンアースプロジェクト」は自然環境の保全・再生や環境負荷低減、防災減災・地方創生にグループ一体で取り組むプロジェクトです。ペーパーレス等による資源利用そのものの削減・リサイクルによる資源循環や、自然環境を保全することによって自然のもつ防災減災や脱炭素などの機能を引き出し、自然の力を活用した社会課題の解決（Nature based Solutions）につなげるなど、気候変動への対応と自然資本の持続可能性向上に統合的に取り組む“グリーンレジリエンス”を推進しています。

[MS&ADグリーンアース プロジェクト](#)

国内3か所の環境・再生保全活動

グループ共通

湿地、里山、藻場などの保全・再生活動を研究機関と連携し、地域の事業者、NPOなどを巻き込み、ネイチャーポジティブに向けたコレクティブアクションを推進しています。ネイチャーポジティブの実現と自然を活用した防災・減災、水資源の涵養などの課題解決を進め、安心・安全で活力ある地域モデルの構築をめざしています。

国内3か所の環境・再生保全活動

森林の再生と持続可能な地域社会形成の支援（インドネシア）

MS

2005年度よりインドネシア政府と連携し、ジャワ島のジョグジャカルタ特別州において野生動物保護林の修復・熱帯林再生プロジェクトを19年にわたり推進しています。植樹により劣化した森林を再生させ、持続可能な地域社会の形成に向け、保護林の維持管理を行うと同時に周辺住民に植林や育林の技術指導を行って住民協働型植林を展開していくなど、地域経済の活性化にも努めています。

インドネシア熱帯林再生プロジェクト 



地元小学校の子どもたちによるパトロール

「あいおいニッセイ同和損保の森」での植林活動

AD

「健やかな地球環境を未来につなぐ」ための活動として、2019年度より北海道美幌（びほろ）町で「あいおいニッセイ同和損保の森」植林活動をスタートしました。お客さまの「ペーパーレス保険証券・Web約款」等の選択による当社の環境寄付取組が植林活動へ役立てられています。植林地の土壌の特徴に合わせ、水気に強い3種類（ミズナラ・シラカバ・ヤチダモ）の広葉樹を15.5haの土地に植樹しました。



自然共生サイトとしての「駿河台緑地」と企業の緑地取組支援

MS

インターリスク

三井住友海上の駿河台ビル・駿河台新館周辺の緑地（駿河台緑地）は、生物多様性に配慮した企業緑地として高い評価を得ています。2023年10月には環境省の「自然共生サイト」に認定されました。当社グループは「30by30」実現への貢献をめざしていますが、これにより駿河台緑地が国際データベースに登録されました。

三井住友海上とMS&ADインターリスク総研は、両社の知見・経験を活かし、「企業緑地支援パッケージ」を提供し、企業緑地保険と関連サービスで企業の緑地取組を支援しています。

[> 駿河台の緑地](#) [> 企業緑地保険と関連サービスで企業の緑地取組を支援](#)  (197KB)[> 三井住友海上 駿河台ビル・駿河台新館の周辺緑地が環境省「自然共生サイト」に認定](#)  (220KB)

イニシアティブへの参画

当社グループは、「MS&ADインシュアランス グループ 環境基本方針」において主要課題の一つに「生物多様性の保全」を掲げています。この他にも自然資本の持続可能性向上に寄与するさまざまなイニシアティブに参画し、取組みを推進しています。

[> イニシアティブ・社外からの評価](#)

社会の変革に伴い発現する新たなリスクへの対応

レジリエントでサステナブルな社会の実現には、技術革新、生活様式やビジネススタイルの変化への適応が不可欠です。再生可能エネルギーや蓄電池、電気自動車、ヒートポンプなどの分散型エネルギー資源の効率的かつスマートな活用による持続可能なエネルギーシステムの構築、省エネルギー、脱炭素化、資源循環、バイオ技術等の開発、これらの技術の普及を支えるAIに関する研究・開発等が進められており、環境の変化や社会情勢に応じてリスクも多様化しています。近年の急激な社会情勢の変化は、私たちの生活様式やビジネスのあり方に大きな影響を与えています。産業や社会のデジタル化はより加速し、人々のオンライン交流、電子商取引、オンライン教育、リモートワークなどを促進するプラットフォームは急増しています。デジタル・セーフティの向上や新しい日常への備えはますます重要になっています。新たなリスクに備えるには確かなリスクモデルによる評価とそれを踏まえたリスクコントロールが重要となります。MS&ADインシュアランスグループは、グループ内の知見や蓄積された情報を最大限に活用するとともに、他業種との協業等を通じて、新たなリスクへの備えを提供し、社会の変革を支えています。

また、イノベーションの進展や産業構造の変化等に伴う新しいリスクを予測、予防し、適切に管理していくことが人々の安定した生活や活発な事業活動のために重要であると考えています。新たなリスクに対応する商品・サービスを提供し、レジリエントでサステナブルな社会の実現に貢献していきます。

新たなリスクに関する調査・研究・開発・情報の提供

進化する技術や環境に関する調査、ビッグデータ活用の研究、リスクの評価や特定など、有効な情報の提供や研究・調査を行っています。

< 取組例 >

グループ共通 スタートアップ企業との協業	サイバーセキュリティ等の分野において世界的に先行するスタートアップ企業と協業し、先端技術・サービスの調査研究や実証実験を通じ、革新的な保険商品・サービス、ノウハウの提供をめざす 自動車サイバーセキュリティ対策の高度化に向けた実証実験の開始 (MS) 
MS インターリスク コミュニティ参画を通じた研究	・コミュニティの参画を通じて、各社が保有するデータやサービス、ソリューションを安全に利活用し、女性のQOL（生命や生活の質）向上につながる新たな製品、サービスの開発などを検討 フェムテック領域のビジネス共創、データ利活用のコミュニティ「Value Add Femtech™ Community」に参加 (MS)  ・脱炭素社会の実現に向けて、電池サプライチェーンの国際標準化や電池エコシステム構築等の活動を支援していくために、本タスクフォースへの参画 電池サプライチェーン協議会の「B a a S 拡大 T F」へ参画 (MS, インターリスク) 
MS インターリスク 社内外横断型プロジェクト	残されたフロンティアの一つ「海洋海底」において、経済活動や脱炭素化、海洋生態系の保全の取り組みによって新たに生じるリスクを分析し、ブルーエコノミーの発展を支える保険商品・サービスの開発を、社内外の組織を横断した体制で推進 「ブルーエコノミープロジェクト」始動 

グループ共通 大学との共同研究	進化する技術や変化を続けるライフスタイルに関連した次世代に役立つ先進的な調査や研究を進める大学との協定を通じ、先進技術の開発・実用化等に向けた取組みや支援を実施 <取組例> 東京農工大学とあいおいニッセイ同和損保が包括連携協定を締結（AD） 
インターリスク リスク情報・レポートの提供	企業や組織のリスクマネジメント取組に関連した、最新かつ実践的な情報発信に加え、リスクごとのソリューションを提供 インターリスク RM NAVI  

リスクソリューションの提供

新たなリスクに備えるには、社会情勢の把握、対象となる領域に関する高度な専門知識に加え、確かなリスクモデルによる評価とそれを踏まえたリスクコントロールが重要です。当社グループは、先進的な調査研究機能と実践的なコンサルティング機能を持つMS&ADインターリスク総研によるコンサルティングを通じて、リスクに備えるためのソリューションを提供しています。

MS&ADインターリスク総研のコンサルティングメニュー

オンライン・リモートによるリスクマネジメントメニューもご提供しています。

 サステナビリティ (ビジネスと人権、自然資本・TNFD、生物多様性)	 気候変動 (TCFD／カーボンニュートラル)	 BCP／BCM (事業継続マネジメント)	 サイバーリスク／ 情報セキュリティ	 人的資本／健康経営* (含むメンタルヘルス・再立支援)
 モビリティ	 防災・減災 (火災・爆発・落雷・台風・ 洪水・積雪・地震)	 安全文化醸成／ 労働安全衛生	 医療／介護／障害福祉／ 子供・児童福祉等	 全社的リスク管理（ERM）
 危機管理	 製品安全・食品安全	 コンプライアンス・ 内部統制	 海外	 その他

[>](#) [MS&ADインターリスク総研株式会社コンサルティングメニュー](#) 

次世代モビリティサービスの研究・開発支援

次世代モビリティは、先端テクノロジーを活用した移動手段を指し、近年その研究、開発が活発化しています。次世代モビリティは、従来の移動手段のありかたを変えるだけでなく、太陽光発電をはじめとした再生可能エネルギーの活用など、エネルギー課題への取組みも注目されています。当社グループは、次世代モビリティサービスの実装や、それらに対応した新たな保険商品・サービスの開発に向け、他業種・行政団体等との研究・協働取組に参画しています。

<取組例>

MS AD インターリスク 空飛ぶクルマ	次世代型エアモビリティとして注目が集まる空飛ぶクルマは世界各国で実現に向けた開発や取組みが進められている <取組例> 「空の移動革命に向けた官民協議会」への参画について（MS）  あいおいニッセイ同和損保×MS & A D インターリスク総研×法政大学空飛ぶクルマ普及に向けた共同研究について（AD・インターリスク） 
MS インターリスク ドローン	人口減少・高齢化、自然災害の増加による物流・防災等の地域課題の解消や、輸送手段の効率・省人化策として、自動運転や自動配送ロボットの利活用が注目されている中、さまざまな自治体・企業において自動飛行ドローン実用化に向けた取組みが加速している <取組例> ドローンを活用した離島地域での新しい物流サービスを推進（MS・インターリスク）  ドローン・自動配送ロボット実証支援(インターリスク) 
AD その他 次世代モビリティ	技術革新が進む次世代モビリティや社会のニーズに応じていく取組 地域密着型電動キックボード「BIRD」の普及拡大に向け業務提携契約を締結（AD）  電動キックボードの安全・安心な走行環境の構築に向けた連携を開始（AD）  マイクロモビリティのさらなる普及拡大に向け、あいおいニッセイ同和損保とBRJが資本業務提携契約を締結（AD） 

新たなリスクに対応した商品・サービスの提供

生活環境や経済環境は、デジタル化、気候変動の影響、環境の変化、社会情勢に応じて日々変化し、リスクも多様化しています。社会の変革や技術革新に伴って発現するさまざまなリスクに備えた商品・サービスを提供し、お客さまのニーズに応えています。

気候変動、自然資本に関連する新たなリスクへの対応については下記コンテンツに掲載しています。

-  気候変動への対応
-  自然資本の持続可能性向上

＜主な商品・サービス＞

MS AD インターリスク

サイバーリスクへの対応

- ・サイバーリスク分野に関しグループ会社が強固に連携し、総合的なサービスを展開
- ・MS&ADインターリスク総研によるコンサルティングサービスを提供し、企業が多層的にリスクを防御する体制構築をワンストップで支援
- ・企業本体だけでなく、サプライチェーン全体へのサイバー攻撃対策を保険商品・サービスの両面から包括的に支援するメニューを提供



サプライチェーン攻撃対策の包括的支援メニューを提供

（MS・AD・インターリスク）

サイバーセキュリティ専用コールセンターの開設について （MS・AD）

サイバー事案に係る被害の未然防止や拡大防止等に向け、警察庁サイバー警察局とあいおいニッセイ同和損保が連携協定を締結（AD）

「MS & ADサイバーリスクファインダー」の提供開始（MS・AD・インターリスク）

「MS & ADサイバーリスクファインダー 取引先診断サービス」の提供開始（MS・AD・インターリスク）

MS AD

新しいビジネスへの備え

- ・女性の選択肢と可能性を広げるとともに、利用者の安心感の向上を目指して、凍結卵子を補償する専用保険を開発
- ・生成AI知的財産権の侵害や情報漏洩等が発生した際に企業が負担する様々な費用を補償
- ・今後拡大が予想される月面ビジネスにおいて、打上げから月面着陸までのリスクを補償
- ・ストーリーミング配信を行う事業者向けに、オンラインコンサート、オンラインスポーツイベント、オンライン旅行ツアーなどで、機器の不具合で配信が行えず、視聴料を返金するなどの損害を補償
- ・暗号資産や NFT が意図せず第三者へ流出した際に、流出先を追跡・特定するサービスを提供
- ・デジタルアート作品の出品者向けに、第三者による不正アクセスにより所有者情報が改ざんされた場合の損害を補償

卵子バンクの普及を推進～凍結卵子専用保険の提供開始（MS）

【国内初】生成AIのリスクを補償する「生成AI専用保険」の提供開始（AD）

月への航行・着陸を補償する世界初「月保険」を ispace と開発（MS）

宇宙事業者向け総合支援サービスの提供開始（MS・インターリスク）

「ストーリーミングイベント中止保険」の発売（MS・AD）

保険商品と連動した暗号資産・NFT 追跡サービスの提供開始（AD）

【国内初】NFTアート専用保険の提供開始（MS）

AD インターリスク

次世代モビリティ社会への備え

次世代のモビリティサービスの実装に向けた保険商品・サービスを提供

＜地方創生×自動運転＞国内初！レベル3遠隔型無人自動運転移動サービスにおける安全運行をサポート（AD・インターリスク）

メタバース（仮想空間）の社会浸透に備えた取組み

進化するテクノロジーが創り出すリアルな仮想現実が社会に浸透する未来を見据え、仮想空間である「メタバース」における経済活動を支える保険商品・サービス開発や新たな事業の創出をめざし、外部知見を積極的に活用した取組みを進めています。

メタバースを活用したサービスの提供

AD MD

あいおいニッセイ同和損保は全世界で4億人を超える登録ユーザーを保有する人気オンラインゲーム「フォートナイト」で、新たな経済圏の創出に先立ち、保険商品・サービス・顧客接点の構築に向けたメタバースの開発及びクリエイター支援活動を開始しています。

【業界初】新たな経済圏創出に向け、フォートナイトでの取組みを開始 (AD) 

三井ダイレクト損保は、「アバターシステム」を導入しネット型損保初となる「アバターコンシェルジュ相談」を開始しています。人とデジタルを融合させた、より円滑なコミュニケーションによって、お客さまが保険に関し抱える疑問や不安に親身にお応えします。

ネット型損保初！アバターを活用した保険相談を開始 (MD) 



メタバースに関連したリスクに備える

AD

メタバースでは、これまでにないコミュニケーション体験や新たな経済圏の創出等、あらゆる産業でビジネスチャンスとなり、将来への期待が高まる一方、プライバシーやセキュリティ、法制面、商習慣、文化等、さまざまな側面において新たなリスクの発生が懸念されています。技術革新が著しいメタバース上で起こり得る未知のリスクを研究し、市場の進化や変化に対応した保険商品・サービスの開発・提供により、メタバースの発展に貢献していきます。

【国内初】メタバース専用パッケージ保険の提供開始(AD) 

｜ アバターを活用した社内外コミュニケーション

メタバースにおけるビジネス参入の第一弾として、あいおいニッセイ同和損保社長のアバターを制作し、社内外コミュニケーションのあらゆる機会で、デジタルを通じた当社グループとお客さまの接点を創出しています。



グループ横断のデータ共有基盤の構築

多様なリスクに備え、対処していくためにはグループ内の知見や蓄積された情報を最大限に活用することが不可欠です。グループ各社が保有するさまざまなデータを特定の個人に識別できないよう「仮名加工情報」にして、最先端のデータ仮想化技術を用いて連携します。データを仮想化することで、グループ各社のデータ格納場所から連携基盤上にデータをコピーする必要がなく、常に最新のデータをタイムリーに連携することが可能となり、各社が保有するデータを安全かつスピーディーに共有することができます。

グループ横断でデータを共有する「グループデータ連携基盤」を開発（グループ共通） 

データや AI を活用した防災・減災

防災・減災に関する産官学共同の研究・成果

安心・安全な社会を構築するため、防災・減災に関して、官庁や大学との共同研究を実施するとともに研究成果として新たなサービスの提供を実現しています。

MS

インターリスク

自治体向け防災・減災システム「防災ダッシュボード」

災害リスクにつながるリアルタイム気象データ、30時間以上先の洪水予測データ、発災後のAIによる被害推定をダッシュボード上にわかりやすく一元的に可視化し、地域の防災・減災を支援する自治体向け「防災ダッシュボード」を開発・提供

「気象・災害データ×AI」による新たな防災・減災支援システムを提供開始（MS・インターリスク）



AIによる被害推定手法は内閣府の官民研究開発投資拡大プログラム（PRISM）において、防災科学技術研究所と共同で開発

損害保険データと機械学習を活用した自然災害被害推定システムを開発（MS・インターリスク）

AD

リアルタイム被害予測Webサイト「cmap(シーマップ)」

エーオングループジャパン株式会社、横浜国立大学の産学共同の研究から誕生した、台風、豪雨、地震による被災建物棟数を予測し一般公開するサイト

パソコンやスマートフォン等、あらゆるデバイスから24時間365日閲覧可能。台風は上陸前から（最大7日先まで）、

豪雨、地震による被害が発生した際は被災直後から、被災建物棟数、被災件数率を市区町村ごとに予測し、地図上に表示。その他、洪水・土砂・津波に関するハザードマップ、警戒レベル（3・4・5相当）情報、全国の避難場所・避難所情報等を表示可能



リアルタイム被害予測Webサイト cmap (AD)

リアルタイム被害予測・防災cmapアプリでユーザーが投稿するリスク情報を地図上で可視化 (AD)



MS

「適応ファイナンスコンソーシアム」設立

デジタル技術を活用して適応価値（減災効果・環境効果）を予測分析し、定量的にわかりやすく投資家に提供することで、投資市場拡大を牽引する適応ファイナンスの社会実装を推進することを目的とした、「適応ファイナンスコンソーシアム」をNECと共同で設立

NECと三井住友海上が「適応ファイナンスコンソーシアム」を設立 (MS)



MS 防災アラート 雹(ひょう) 災緊急アラート	個人向け保険契約者を対象に、保険の対象に対する自然災害の被害リスクをAIが算出し、リスクが高まっているお客さまに、防災アドバイスと事前アラートを配信 パーソナライズされた防災アラートの提供開始 (MS)  防災アラートで対象にしていない“降雹（ひょう）”の予測情報を、防災につながるアドバイスとともにSMSで通知 「雹（ひょう）災緊急アラート」の提供開始 (MS) 
AD 避難保険プラン	県立広島大学と自然災害の被災時の避難に向けた取り組みを共同研究し、災害発生時に避難行動要支援者※が迅速に避難することができるスキームの構築の際の有効な支援策をまとめた「避難保険プラン」を提供 ※高齢者や障がい者など、災害時の避難行動や避難所などでの生活が困難な方 災害時の避難スキーム構築をサポートする「避難保険プラン」の提供を開始 (AD) 
MS AD インターリスク 台風被害を減災する産官学共同の研究	大学・保険会社・気象会社各社がそれぞれの長所を活かし、「台風シミュレーションデータを基にした仮想的な気象警報注意報・被害推定データの作成及び自治体向けの仮想災害訓練メニューの考案」に関する共同研究を開始 横浜国立大学・三井住友海上・MS & AD インターリスク総研・ウェザーマップ・あいおいニッセイ同和損保の5者、台風シミュレーションを基にした気象警報注意報・被害推定および自治体向けの仮想災害訓練メニュー開発へ向けた共同研究を開始 (MS・AD・インターリスク) 
MS AD インターリスク 火災保険事故データとSNSビッグデータを活用した洪水による浸水被害範囲推定	火災保険事故データと（株）JX通信社が収集・分析するSNSビッグデータを活用し、洪水発生時における浸水範囲の予測アルゴリズムを開発 浸水範囲の予測を高度化する手法を組み合わせ、被災地域や被害に遭われた可能性があるお客さまの早期特定に向けた実証実験を開始 火災保険事故データとSNSビッグデータを活用した洪水による浸水被害範囲推定の実証実験を開始 (MS・AD・インターリスク) 

データ分析やAIを活用したリスク評価・分析や自然災害リスクを軽減するサービス

自然災害リスクの評価・分析に関するサービス

自然災害の増加を受け、企業はこうした有事に備えることが重要な経営課題となっています。多様な自然災害のリスクについて評価・分析するサービスを提供し、レジリエントな事業活動を支えます。

< 取組例 >

インターリスク 水災対策サポートサービス	①ハザードマップ等により浸水リスクが高い拠点を洗い出す浸水危険度判定 ②対象拠点付近の浸水状況を細かいメッシュで評価する浸水シミュレーション ③風水災到来前、到来後の局面を想定した模擬訓練 ④現地確認による危険個所の洗い出し、対策等のアドバイスや模擬訓練の支援等で構成される総合支援メニュー 水災リスクコンサルティング 
インターリスク 斜面崩壊リスク診断	「過去最大級」及び「将来最大級」それぞれの降雨シナリオに基づく個別拠点の斜面崩壊のシミュレーションによるリスク評価 斜面崩壊リスク評価サービス 
インターリスク 風災リスク診断	図面や外観写真をもとに三次元（3D）CADで建物の3Dモデルを作成し、周囲の地形や建物を考慮した上で、強風時の建物への風荷重の作用や風の流れを可視化しレポートにまとめ提供 強風による被害を低減するため、日常実施しておくべき建築物や屋外設備の対策検討等に活用 風災リスク診断 
インターリスク スイサーチ	複数拠点における水災関連の各種警戒情報等を「まとめて」「リアルタイムに」取得し、各種対応・判断のタイミングの自動判定（＝警戒ステージの判定）を可能とするWebサイトの提供 スイサーチ 
インターリスク 火山噴火対策サービス	2021年に富士山のハザードマップが約7年ぶりに改定されたのを受け、火山噴火リスクの洗い出し・緊急時対応・事業継続対応・平常時の訓練等を総合的に支援するサービスを提供 火山噴火対策に関するサービスの開始について 
MS 内水氾濫予測システム	気象庁が発信する予測降雨情報をもとに浸水状況をシミュレーションすることで、内水氾濫の発生や氾濫水位を予測 都市型水害の被害軽減に向けて「内水氾濫予測システム」を構築（MS） 

自然災害のリスクを軽減する商品・サービス

自然災害が起こる前の備え、起こった際の安心・安全な行動をサポートする保険商品やサービスを提供しています。

インターリスク 「自然災害時アクションサポートサービス」	複数の拠点を有する企業向けに、自然災害発生時の迅速・適切な初動対応をサポートするデジタルソリューション「自然災害時アクションサポートサービス」を開発 「自然災害時アクションサポートサービス」の提供開始 
MS 気象情報アラートサービス	国内最大手の気象情報会社である株式会社ウェザーニューズと提携し、企業向け火災保険（プロパティ・マスター、ビジネスキーパー）、工事保険（ビジネス工事ガード）、賠償責任保険（ビジネスプロテクター）及び運送保険（フルライン、サポートワン）をご契約のお客さまに、以下のサービスを無料で提供 ・お客さまが専用サイト上で設定した最大5地点の気象情報や気象予報を専用サイトで随時確認可能 ・お客さまが業務に合わせて任意に設定した監視地点において、「降水量」「風速」及び「降雪量」の予報が基準値を超える場合や、監視地点から基準値以内の地点で「落雷」を観測した場合に、お客さま指定のアドレスにアラートメールを配信
MS 支援者・要支援者 避難サポート保険	要支援者の情報や避難方法等をまとめた個別避難計画に基づく避難行動中等の要支援者への賠償事故や、避難支援活動中の支援者・要支援者のケガを補償する保険商品を提供 個別避難計画に基づく避難支援活動をサポートする保険の販売開始（MS） 
インターリスク 迅速な罹災証明書の発行を支援	被災件数の推定結果や調査計画書（ひな形）等を提供するなど、地震及び洪水の発生時に被災件数を自動推定して調査の実施件数を見積もり、実効的な調査計画の策定を支援 自治体向け「被害認定調査計画の策定支援サービス」の提供開始について 
AD 大規模災害時の迅速な避難を支援する商品・サービス	特定非常災害の適用地区に指定されるなど一定規模以上の災害で避難所等へ避難した場合に、保険の対象の損害有無にかかわらず一時金をお支払いする「特定非常災害等避難時一時金特約」と、平時における災害発生時の備えや、災害発生時における災害情報・警報情報の発信、災害発生後の事故報告・保険金請求をサポートする機能を搭載した「タフ・すまいの保険アプリ」を提供 大規模災害時の迅速な避難を保険とアプリで支援 ～「特定非常災害等避難時一時金特約」「タフ・すまいの保険アプリ」を開発～（AD） 

MS AD インターリスク

自然災害への備え

近年のたび重なる自然災害による、お客さまの風水災・地震補償への関心の高まりに対応し、自然災害への「備え」を提案

災害が起こった後だけでなく、災害が起こる前から「備えて」おくことをお客さまに注意喚起する取り組みを推進

内閣府「災害への備え」コラボレーション事業に賛同し、事業活動を通じた国民の防災意識の向上のための普及啓発をより一層推進

内閣府「災害への備え」コラボレーション事業に賛同しました 



インターリスク

レジリード（中堅・中小企業向けBCP育成サブスクリプションサービス）

手間と時間がかかり取り組みの途中で心が折れる中堅・中小企業の「BCPを育てていく取り組み」の自走化を、長期間にわたって伴走支援をする世界初のサービス

レジリード（中堅・中小企業向けBCP育成サブスクリプションサービス）の提供開始（インターリスク） 

MS AD MD

災害・被災時に役立つスマートフォン向けアプリ

災害時に役に立つスマートフォン向けサービスを提供し、大規模自然災害に遭遇した時の安心・安全な行動をサポートする取り組みを推進

気象情報や避難指示等の防災情報をリアルタイムにプッシュ通知でお知らせし、迅速な情報収集をサポートする機能等を備えた、どなたでも無料でご利用いただけるアプリを提供

※アプリのサービス利用料は無料

ただし、本サービスにかかわる通信料は利用者の負担

スマ保災害時ナビ（MS・MD） 

被害予測アプリ cmap（AD） 

AD 「DXソリューションパッケージ」	企業の事故を予防・低減し、サステナブルな事業環境の構築を支援するために、事故の未然防止や損害の極小化に 有効なソリューションと補償をセットで提供 企業の防災・減災を支援する「DXソリューションパッケージ」の本格展開を開始（AD） 
MS AD 事故の再発防止費用を補償し、企業の効果的な防災・減災取組を支援	企業の敷地内で火災・爆発等の大口事故が発生した際、事故の再発防止のためにお客さまが負担した費用を補償し、企業の自発的な再発防止取組を支援 企業向け火災保険で「再発防止費用補償特約」を販売（MS・AD） 
MSA生命 社員の安否確認、災害訓練に活用できる安否確認システム	突然の災害発生時に、社員の皆さまの安否確認を支援し、あわせて平時の災害訓練などにも活用できる安否確認システムの提供を開始 中小企業、個人事業主の皆さまに「安否シェアシステム アンピラー」を提供（MSA） 

安全運転、自動車事故低減のための商品・サービス

交通事故の防止には、事故につながるリスクを把握し、あらかじめ回避することが重要です。私たちはテレマティクス技術を活用し、お客さまの自動車運転状況等を把握・分析し、事故防止や安全運転、事故低減につなげる、万が一の事故時には影響を減らし、回復を支援する保険商品やサービスを提供しています。

MS AD MD インターリスク 安全運転を支援するアプリケーション・サービスの提供	スマートフォン専用アプリや、通信型ドライブレコーダーを利用したテレマティクス技術を活用し、安心・安全につながるさまざまなメニュー（アプリケーションやサービス）を提供 「あおり運転の疑い」検知機能の提供開始について（MS）  スマホ位置情報で公道での事故を防止（MS・インターリスク）  「事故発生リスクAIアセスメント」全国版の販売を開始（MS・AD・インターリスク）  「事故発生リスクAIアセスメント」の活用で「通学路安全プログラム」を高度化（MS・AD・インターリスク）  ドライバーの運転挙動と健康の相関性に関する共同研究を開始（AD）  防災・減災に繋げる安全運転のためのヒント集（MD） 
--	---



MS

AD

MD

テレマティクス型の自動車保険

・オリジナルの通信機能付き専用ドライブレコーダーに、最新のテレマティクス技術を活用して、お客さまの安全運転をサポートする「見守るクルマの保険（ドラレコ型）」を2019年1月※に発売

専用ドライブレコーダーによる「映像録画機能」のほか、運転状況を認識して注意喚起を行う「安全運転支援アラート」や運転傾向等を離れて暮らす家族等と共有できる「見守りサービス」を提供

また、万一の事故で、専用ドライブレコーダーが大きな衝撃を検知すると、専用安否確認デスクへ位置情報等が連携され、専任のオペレーターがお客さまに連絡し、事故の初期対応等のアドバイスを実施（MS、AD、MD）

※MDは「レスキュードラレコ（ドラレコ特約）」を2023年1月に発売

・2022年1月には業界最高水準の機能・サービスを備えた「見守るクルマの保険（プレミアムドラレコ型）」を発売

損害保険会社が提供するドライブレコーダーとして常時通報機能や車外持ち出し機能に加え、360度撮影機能や駐車監視機能等の高機能性も備え、更なる安心・安全を提供（MS）

・お客さまニーズに合わせた豊富なラインアップを準備し、安全運転のインセンティブ（運転特性割引）と、安全・安心につながるサービスを提供する自動車保険（AD）

見守るクルマの保険（ドラレコ型）/見守るクルマの保険（プレミアムドラレコ型）（MS）

「見守るクルマの保険（プレミアムドラレコ型）」の開発について（MS）

スマートフォンのみで利用できるテレマティクス自動車保険「タフ・見守るクルマの保険Next」を発売（AD）

「Telematics Powered by AD」でテレマティクスサービスを拡大（AD）

トヨタコネクティッドカー向けサービス「My TOYOTA+」利用者へテレマティクス自動車保険加入時の割引制度を導入（AD）

テレマティクス自動車保険で「CO2排出量の削減効果」を可視化する新サービスを開始（AD）

テレマティクス自動車保険に関連するCO2削減への取り組みについては下記コンテンツに掲載
気候変動への対応

MS

AD

データを活用した地域・自治体との実証実験

映像データや走行データを活用した消防・救急活動の高度化・効率化や高齢者ドライバーの交通防止策検討に向け、地域・自治体と協働した実証実験を実施（MS、AD）

ドライブレコーダー映像を活用した消防・救急活動の実証実験を開始（MS）

【業界初】救急車のテレマティクス（走行）データを活用した実証実験を開始（AD）

テレマティクス技術を活用した運転実態の可視化による高齢ドライバーの交通事故防止策に向けて宮崎県警察と実証実験を開始（AD）

MS

AD

事業者向けの自動車保険

事業者に安心・安全を提供するため、テレマティクス技術を活用した事故低減支援サービスを開発・提供

～アルコール検知器使用の義務化に伴う、アルコールチェック管理体制の構築を支援～『Fードラ』の新サービス「アルチェキプラン」の提供開始（MS）

社員の安全運転意識向上により事故のない快適なモビリティ社会の実現に貢献～大東建託が社用車全6,500台に三井住友海上の安全運転支援サービス『Fードラ』を導入（MS）

安全運転取り組みで自動車保険（フリート契約）を最大10%割引（AD）

不慮の事故の低減・防止のために

就学前施設において園児の不慮の事故が年々増加傾向にあるなか、就学前の子どもを育てる親が安心して子どもを預けられる環境・体制づくりを支援します。

<取組例>

AD 園児の事故低減・防止に向けた協業を開始	次世代ネットワーク型カメラを保育所や幼稚園、認定こども園といった施設に設置し、カメラから得られるデータを活用して事故低減・防止 あいおいニッセイ同和損保とMOY A I 就学前施設の映像データを活用し、園児の事故低減・防止に向けた協業を開始 (AD) 
--	---

災害時の早期復興を支えるために

大規模な災害が相次ぐ中、当社グループでは迅速な保険金支払いに取り組んでいます。デジタルトランスフォーメーションも加速させ、損害保険会社の使命である「一日も早い保険金支払い」に努めていきます。

<取組例>

MS AD ドローン（無人航空機）を活用した損害調査	浸水や土砂による道路の寸断で立ち入れない地域や広範囲にわたるソーラーパネル等の損害調査において、ドローンで空撮した画像を分析することで被害状況を迅速に把握
MS AD ソフトウェアのロボットによる 業務自動化	専用Webサイトで受け付けた事故受付情報の登録や契約情報の確認等にRPA（ロボティックプロセスオートメーション）を導入 RPAにより簡易な事務を自動化することで、大規模災害時にも、顧客対応や損害調査等、より付加価値の高い業務に多くの人員を充てられる体制を構築
MS AD インターリスク 罹災証明書の 早期交付を支援	激甚化・頻発化している自然災害において、自治体による被災者生活再建支援制度にかかわる対応、特に罹災証明書の迅速な発行、交付事務の効率化を支援し、被災者のいち早い生活再建を後押しするサービスを提供 【業界初】水災時の「被災者生活再建支援サポート」の提供開始について (MS)  火災保険の支払対応を通じた罹災証明書の申請サポートを全国に展開 (AD)  自治体向け「被害認定調査計画の策定支援サービス」の提供開始について (インターリスク) 

感染症リスクへの対応

感染症リスク等をはじめとする社会の変化を見据え各種商品・サービスの提供を行っています。

<主な商品・サービス>

MS

AD

インターリスク

感染症リスクに備えた

BCP策定支援

中堅・中小企業向けに「感染症BCP（事業継続計画）作成支援ツール」を開発し、提供を開始。感染症BCPの個別相談や、BCP作成ワークショップ等への講師派遣にも対応

感染症対策（インターリスク） 

レジリエントで包摂的な地域社会づくり（地方創生）

MS&ADインシュアランス グループがめざす「レジリエントで包摂的な地域社会づくり」とは、安全かつ回復力のある持続可能な居住空間を実現し、誰もが安心して暮らしていけるまちづくりを進めることです。人々の安心、安全な暮らしを支えるためには、万一発生した際に被るリスクをあらかじめ予測し、有事に備えたまちづくりが大きな意味を持ちます。このために、自治体による災害に強いまちづくりへの支援を進めています。

また、当社グループは生態系を活用して気候変動の緩和と適応などの課題を解決する「Nature Based Solution」を「グリーンレジリエンス」と呼び、いち早く取り組んできました。自然の恵みを生かし、生物の多様性を守りながら自然災害の被害を和らげ、その魅力で地域も活性化する好循環をめざします。誰もがどこでも安心して暮らし続けられる包摂的な社会の実現に向け、さまざまな取組みを行っています。

➤ 自然環境の保全・再生による防災・減災と地方創生に関する取組み「グリーンレジリエンス」 

災害に強いまちづくりへの貢献

災害への対応力を持ったコミュニティづくりには地域社会の活性化が重要です。地域社会の活力の低下は、過疎化、社会サービスの不足を招くなど、さまざまな課題にもつながっていきます。地方創生は政府の重要施策の一つですが、私たちも地域特性に応じた産業振興策や自然資本を活かした災害に強いまちづくりのためのリスクマネジメント支援等、地域自治体や地域を取り巻くさまざまなステークホルダーとともに取り組み「レジリエントで包摂的な地域社会づくり」を実現していきます。

自治体との取組み

自治体と連携し、損害保険会社が保有する事故や災害情報を活用し、災害時の被害予測や地域住民の避難計画策定に役立てる取組みを進めています。

➤ 自治体向け防災・減災システム「防災ダッシュボード」

➤ リアルタイム被害予測Webサイト「cmap(シーマップ)」

➤ 防災・減災に向けた取組み

災害からの早期復旧を支援

気候変動の影響で毎年災害が発生している今、被災したときのことを考え、備えておくことがより重要となっています。これまで対象となっていなかったニーズに対応する新しい商品の開発や、迅速な損害調査や保険金支払い、義援金の寄付等の被災者支援など、早期復旧のための取組みを進めています。

➤ 災害時の早期復興を支えるために

インターリスク 「事前&即時自然災害被害額予測サービス」の開始	地震動による被害や台風（強風）による被害を対象として、災害発生後実際に観測されたデータを基に店舗などの拠点別の被害額を予測するサービス※を開発。 ※台風（強風）による被害については、予報情報を基に襲来前に拠点別の分析を実施 「事前&即時自然災害被害額予測サービス」の開始について～企業の事業継続活動を支援～（インターリスク） 
AD 避難情報の発令に基づき、企業の車両避難費用を補償	自治体から自然災害に関する避難情報が発令された際、企業の車両避難時に発生する費用を補償する「災害時車両緊急避難特約」を提供し、罹災前の避難を支援 【業界初】避難情報の発令に基づき、企業の車両避難費用を補償 ～様々な企業の罹災前の「避難」を支援～（AD） 
MS 消防団員等の災害救助活動 従事中・自動車保険の販売開始	消防団員等が災害救助活動のためにマイカー等を使用している間に起きた自動車事故を補償 この商品を通じて、消防団員等の皆さまが「安心・安全」に災害救助活動に従事できる社会を実現し、地域防災力の一層の向上に貢献 消防団員の災害救助活動従事中・自動車保険の販売開始（MS） 
グループ共通 災害時の義援金寄付	被災された契約者の皆さまの一日も早い生活再建に向け、グループ各社の社員から義援金募集を実施 社員から寄せられた義援金に対して、会社が上乘せして寄付する「災害時義援金マッチング制度」を活用し、2004年の制度創設からこれまでに会社拠出金を合わせ、総額約9億円を寄付 災害時義援金マッチングギフト制度
グループ共通 災害ボランティア活動	復興支援販売会、復興マラソン大会への協賛など、東日本大震災への支援活動を継続。水害等が発生した際には会社や被災地域からのボランティア活動情報を得て、社員が自ら被災地での活動に参加

安心して住み続けられるまちづくり

全ての人が安心・安全に生活できるまちづくりには、地域の人々が働き続けられる環境の整備が必要です。地域産業の活性化は安定した雇用を創出します。また、産業に関わる人々が多様なライフスタイルに沿う形で必要な場所に人もモノも移動できる環境を生み出す力になります。インフラの整備、事業継続、アクセスの改善、ライフスタイルの多様化等、さまざまな取組みを保険・金融サービス事業を通じて支援しています。

連携協定締結による地方創生の支援

都道府県、市町村及び地域の商工団体・金融機関などとの協定を通じ、地域活性化を実現する地方創生の支援として各種リスクへの支援や地方創生に向けたコンサルティング等を行っています。地域が抱える社会課題に対して地域ステークホルダーと協力しながら当社の強みを活かして課題解決に対応することで、社会との共通価値の創造（CSV）に取り組んでいます。

< 取組例 >

MS AD インターリスク SDGs取組支援メニューの提供	自治体、商工団体、地域金融機関及び中堅・中小企業のSDGs取組を支援 持続可能な社会を共創するためのオンラインSDGsプラットフォーム「Platform Clover」リニューアル版の活用推進(MS・AD・インターリスク)  保育園・幼稚園・認定こども園用「こどもKYT+SDGsの超きほん」の提供を開始 (AD)  全国の中小企業に「業種別SDGs経営簡易診断サービス」を提供 (AD) 
MS AD インターリスク 事業継続計画（BCP）の提案	自然災害や不測の事故が発生した場合でも、事業を早期に復旧・継続するため、BCPの策定を支援するセミナー等を開催 BCP/BCM（事業継続マネジメント）支援の提供 
AD 地域活性応援サイト	地方創生取組をサポートする自治体向けサイトを開設し、各自治体の地方創生取組のPRや自治体向けのお役立ち情報を発信
AD 地方創生包括連携協定～車いす街歩きイベント～	あいおいニッセイ同和損保、一般社団法人 WheelLog、地方創生に係る包括連携協定を締結している神戸市と協働し、車いすに乗って街中を巡る「体験型」イベントである「車いす街歩きイベント～WheelLog!in 神戸 2023～」を開催 神戸市三宮で車いす街歩きイベントを実施 (AD) 

地域産業や地域の特性を踏まえた持続支援

地域社会の活性化のためには、地域産業の持続的な成長へのサポートが必要です。地域ごとに抱える課題にも着目し、それぞれの地域ニーズに応じた保険やサービスを提供しています。

<取組例>

AD 空き家課題の解決による地域の活性化への貢献	空き家課題の解決による地域の活性化をめざし、空き家所有者、事業者、自治体を繋ぐプラットフォームの運営事業者と提携し、空き家の流通や利活用を後押しする商品・サービス開発を協業 空き家の流通・利活用促進に向けた協業を開始 (AD) 
MS AI分析によって道路の損傷箇所を自動検出し、道路の点検・管理業務の効率化を支援（ドラレコ・ロードマネージャー）	三井住友海上のドライブレコーダーからデータを収集し、AI分析を行うことで、道路の損傷箇所を自動的に検出 これまで目視確認によって行われていた道路巡回業務の効率化を実現 ドラレコ・ロードマネージャー 
MS 獣医師、農家向け「U-メディカルサポート」の開発	畜産業界初となる、獣医師と農家の間の家畜診療全般をデジタルで支援する診療サポートサービス「U-メディカルサポート」を開発 診療後の牛個体の経過をスマートフォン等の電子端末で確認できるほか、カルテや指示書等の電子化、遠隔診療機能、死亡牛の遠隔診断機能等により、獣医業務の業務効率化にも寄与 獣医師、農家向け「U-メディカルサポート」の開発を開始 (MS) 

多様なライフスタイルへの支援

高齢になっても障害があっても、過疎地や離島に住んでいても、誰もがどこでも安心して住み続けられるようにするために、保険やサービスの提供を行うほか、投資や社会貢献活動などさまざまな方法で取組みを進めています。

<取組例>

MS AD インターリスク 離島地域の課題解決に貢献	人口減少及び高齢化の進展により「移動」、「物流」、「医療」のあり方に多くの課題を抱えている離島地域の課題解決に向けた実証実験へ参画 持続可能な環境づくりと離島地域の活性化に貢献 ドローン・自動配送ロボット実証支援の提供 
AD 電磁誘導線を活用した自動運転車に自動車保険を提供開始	高齢化が進行する過疎地等で新たな移動手段として期待される電磁誘導線を活用した自動運転車に低廉な自動車保険を提供 電磁誘導線を活用した自動運転車に自動車保険を提供開始 (AD) 

MS 認知症条例と連動した 事故救済制度の構築 (認知症「神戸モデル」)	神戸市の認知症条例と連動した事故救済制度の運営を受託 我が国初となる①事故救済（保険）②制度普及（認知症検査の早期受診勧奨）③事故予防（警備会社によるGPS駆けつけサービス）の三位一体による認知症の総合補償スキームを構築
グループ共通 わかりやすい情報の提供	パソコン、スマートフォンの活用に加え、高齢の方や障がいのある方に配慮した手続や、主要な商品パンフレットでは見やすく判別しやすい書体（ユニバーサルデザインフォント等）の採用、わかりやすい言葉や図表、イラストを活用した情報を提供 また手話、17ヵ国語での通訳サービス及び12ヵ国語での翻訳サービスを提供
MSP生命 「ハートフルラインサービス」 の導入	80歳以上のお客さまから、コールセンターにお電話をいただいた際、音声ガイダンスを介さず、直接オペレーターへ電話を接続する「ハートフルラインサービス」を導入
MSP生命 社会貢献特約の取扱い	「資産を寄付することで社会のために役立てたい」といったお客さまの資産継承に関する多様な価値観に応え、指定公益団体※を保険金受取人に指定できる「社会貢献特約」を、三井住友銀行と共同で、業界に先駆けて開発（2019年9月） 2023年7月、京都大学IPS細胞研究財団へ、保険契約を利用した形としては初となる寄付を実施 ※現在の指定公益団体は、以下の3団体 ・日本赤十字社・日本ユニセフ協会・京都大学IPS細胞研究財団
MD 契約者の投票数に応じた団体に寄付する三井ダイ レクト損保つよやさ基金の運営	契約者がクリック一つで気軽に社会貢献に参加できる三井ダイレクト損保つよやさ基金を2014年から開始 寄付金総額：3,419万円 参加者数：約33万人（2023年10月現在） 三井ダイレクト損保つよやさ基金 
AD 保険商品にベルマークを付与	損害保険会社唯一のベルマーク協賛企業（2024年8月現在）として、「全ての子どもに等しく、豊かな環境のなかで教育を受けさせること」をめざしたベルマーク運動に参加 全てのタフシリーズ商品にベルマークを付帯 ベルマーク付き保険商品のご案内
AD インターリスク 「共生社会の実現」へ貢献	高齢者や障がいのある人を含む、全ての人々が暮らしやすく、持続可能な社会の実現に貢献する取組みを展開 WheelLogとユニバーサル都市デザインの促進に関する共同取組を開始（AD）  あいおいニッセイ同和損保と上智大学が共同で多文化共生社会研究所を設置（AD）  自動運転・MaaS実証支援を提供 

グループ共通 全国各地で行う社会貢献活動	それぞれの地域のニーズに合わせた地球環境保全・社会貢献活動を、各グループ会社で積極的に実施
グループ共通 MS&ADゆにぞんスマイルクラブ	活動に賛同する社員が毎月給与から100円×任意口数を拠出して寄付や活動を行う、MS&ADグループ社員の社会貢献活動団体 NPO等への寄付や社員のボランティア活動を展開 MS&ADゆにぞんスマイルクラブ MS&ADゆにぞんスマイルクラブの活動 役職員による募金活動

お客様のWell-beingを支える商品・サービスの提供

国内では少子高齢化が進捗し、総人口は減少傾向にあります。そして、「日本の将来推計人口（令和5年推計）」（国立社会保障・人口問題研究所）によると、2065年には総人口が9,200万人を下回り、65歳以上の人口が総人口に占める割合である高齢化率は約38%となることが推計されています。高齢者人口の増加に伴い、高齢者が安心して暮らせる環境が求められています。移動しやすい都市構造、健康や予防医療に関する情報へのアクセス、加齢とともに低下する身体機能や介護に配慮した居住環境が必要であり、また同時に、人口減少の緩和に向け、妊産婦や子ども、子ども連れの人が安全に、かつ安心して暮らせる環境であることも重要となっています。

MS&ADインシュアランスグループは、超高齢社会を支える事業活動の発展を支援し、「お客様のWell-beingを支える商品・サービス」の提供を進めていきます。

企業の健康経営、人的資本経営の支援

MS&ADインシュアランスグループは、今後も全ての社員がいいきと働くことのできる環境整備を進めるとともに、個人のお客様の健康増進の支援及び企業の健康経営の普及活動にも取り組んでいきます。社員が健康であることは、社員自身のQOL（Quality of Life：生活の質）の向上のみならず、当社グループの経営理念の実現に欠かせない要素と考え、「健康経営」の実践を中期経営計画に明記し、社員一人ひとりの心身の健康を保持増進するため健康や安全に配慮した職場環境づくりを進めています。

<取組例>

MS

AD

中堅・中小企業の人的資本経営を後押し

2024年6月から人的資本経営に取り組む企業を対象に、業務災害補償保険の保険料割引制度を開始
リスクに応じた保険料での補償提供に加え、人的資本経営関連コンサルティングサービスを提供する
ことで、中堅・中小企業に対して、健全な経営環境の構築を後押し

人的資本経営に取り組む企業向けに保険料割引制度を導入（MS・AD） 

健康増進・病気予防のために

生涯現役を実現するための健康づくりを支援するサービスを提供しています。また、大学と提携し、健康増進に関する調査研究を行っています。

<取組例>

MSA生命

MSAケア

2022年10月からお客様の健康をトータルでサポートすることをめざすヘルスケアサービスブランド「MSAケア」を展開
「病気の予防・早期発見」「重症化・再発予防」「健康に関するご相談」など、病気になったときに生命保険で保障することに加え、病気になる前、病気になった後のサポートまでを“ひとつながり”でお届け



「MSAケアWebサービス」をリリース ～新たなヘルスケアサービスも導入します（MSA） 

（サービス例）

重症化・再発防止Z4C（zen place for cancer） 

撮るだけ健康チェック+

とるだけ血糖アドバイス 

e コグニケア 

生活習慣改善支援プログラムLITE（ライト） 

MSA生命 MSP生命

認知症の早期発見により社会課題を解決

認知症の早期発見のため、米国FDAの医療機器承認技術を応用した、スマートフォンアプリによる認知機能の測定実験を開始

視覚的なテスト、睡眠や運動量等の生活習慣から、健康度合いをAIが点数化し、認知機能の状態を自身で把握可能に

米国FDAの医療機器承認技術を応用したAI認知機能測定（MSA・MSP） 

MS

ココロとカラダの健康づくりを
支援

心や体に関する悩みをサポートするヘルスケアアプリである「HELPO」を提供

従業員の健康支援ソリューションの提供から、中小企業の経営を支援することで、従業員の生産性向上、人材の定着化を実現

ヘルスケアアプリ「HELPO」 （MS） 



HD MS AD MSA生命

東京大学COIと提携した健康増進

当社グループでは、2018年度より東京大学センター・オブ・イノベーション（東大COI）自分で守る健康社会拠点と提携し、「持続可能な健康長寿社会」の実現に向けた取組みを開始

2021年4月より、三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保で、AIによる健康リスク予測モデルを搭載した健康管理アプリとコンサルティングサービスを組み合わせた健康経営支援保険を販売

2019年9月より、音声により認知症・MCI（認知症の前段階である軽度認知障害）の予兆を発見しつつ、認知症予防策を提供するサービスの開発に向けた共同研究を開始

[録るだけ認知機能チェック（MSA）](#)

超高齢社会を支えるさまざまな事業の発展のために

介護事業や医療等に係るさまざまな課題に対する解決策やサポートの提供を通じ、超高齢社会を支える事業の発展に貢献しています。また、超高齢社会は働き手がこれまでよりも少なくなることを意味します。働く人を支える仕組みの重要性もより増しており、分野を限らない健康経営支援や家庭と仕事の両立支援等も積極的に行っています。

＜医療・介護等のリスクを解決する取組例＞

AD インターリスク

福祉・介護事業者向けサービス

福祉・介護事業者を取り巻くさまざまなリスク（賠償責任リスク、情報漏えいリスク、財物損害リスクなど）に対する補償と事故再発防止のためのコンサルティング費用を補償する商品や、介護施設・事業所に義務付けられたBCP計画策定や虐待防止研修を支援

[医療・介護・障害福祉等\(インターリスク\)](#)
[虐待防止研修支援\(インターリスク\)](#)

AD

AIやICTを活用した介護従事者の負担・離職率低減

ケアテック（Care（介護・福祉医療）とTechnology（技術）からなる造語）を展開するスタートアップ企業と資本・業務提携し、介護福祉領域の課題解決とイノベーションを指向

[AIやICTを活用した介護福祉プラットフォームを提供する「ウェルモ」との資本・業務提携（AD）](#)

MS AD MSA生命 インターリスク

健康経営の普及促進と
コンサルティング

健康経営の普及促進のため、セミナーの開催やコンサルティングサービスを提供

経済産業省「健康経営優良法人認定制度」の申請サポートや制度と連動したインセンティブ措置を講じること健康経営の更なる普及と質の向上を支援

[健康経営の推進について（P127）（経済産業省）](#)
[健康経営コンサルティングメニュー（インターリスク）](#)

インターリスク 企業向け 仕事と家庭の両立支援サービス	企業の人事部門向けに、仕事と家庭（育児、介護、治療など）の両立やワークライフバランスの実践に関する支援を提供 両立支援（介護／治療）（インターリスク）   
MS AD インターリスク 企業向け 健康増進取組をサポート 「健康経営支援保険」	東大COIと開発した健康管理アプリ「Myからだ予想」による従業員の健康リスクの見える化・病気の予防のツールと、ケガや病気により働けなくなった従業員の所得補償、健康経営支援サービスの3つの機能が一体となった保険パッケージ 従業員がアプリを活用することで、管理者はデータによる健康管理が可能 アプリ活用による従業員の健康増進取組に応じた保険料割引を導入しており、アプリ利用により従業員の健康増進・疾病予防に役立ち、またアプリの利用状況によって企業負担保険料を割引 健康経営支援保険の発売について（MS・AD・インターリスク）  健康経営コンサルティングメニュー（インターリスク） 
AD コンタクトセンター向け「メンタルヘルス支援サービス」	一般的に業務上の多くのストレスのため離職率が高いといわれているコールセンター向けのサービス 代理店のコールセンタースタッフのコンディションをタイムリーに把握、早期の職場環境等を改善 コンタクトセンター向け「メンタルヘルス支援サービス」（AD） 

＜お客さまを理解した提案をサポートするための取組例＞

MSP生命 金融機関・金融機関代理店向け 研修の提供	加齢に伴う身体機能や認知機能の変化が経済・金融行動にどのような影響を与えるかを研究する金融ジェロントロジーの学問的知見を踏まえ、高齢のお客さま一人ひとりに合わせた適切な対応スキルを学ぶ研修を開発・提供 金融ジェロントロジー研修を開発（MSP）  超長寿人生における代理店募集人のコンサルティング力向上を目的とした「わたしの100年人生 研修」を開発・提供 募集人が未体験の100年人生をリアルに体感することで、さまざまな保険ニーズにお応えする提案力の向上を支援 「わたしの100年人生 研修」を開発（MSP）   
MSP生命 スマートフォン完結型の資産形成・運用型生命保険商品『AHARA（アハラ）』	日本初のスマートフォン完結型の変額年金保険『AHARA（アハラ）』を開発 全ての手続きがスマートフォンで完結し、保険料は最低500円からお申込み・ご加入でき、定期的又は任意のタイミングで、追加積立てが可能 「資産形成を気軽に始めたい」というお客さまニーズに応える積立型の資産形成商品として2023年5月から販売開始 生命保険商品AHARA（アハラ）（MSP） 

健康・長寿社会を支える商品・サービスの提供

「充実したセカンドライフ」「安心して暮らせる安全な社会」をめざし、お客さまのニーズに合わせた資産形成手段や介護、認知症に関する商品・サービスを提供しています。

＜主な商品・サービス＞

MS AD MSA生命 MSP生命 自助努力型の資産形成	老後のための資産形成や長期の生存給付ニーズに応えるため、個人型確定拠出年金（iDeCo）や自助努力による資産形成を支える商品を提供 生命保険の保障額や期間を検討する際のサポートとして公的年金等の受給額目安を試算できるサービスを提供 生存保障重視型平準払個人年金保険（利率変動型）『あしたも充実2』を発売（MSP）  『あしたの、よろこび2』の円建て契約と取扱範囲を拡大（MSP）  生命保険業界初 AI-OCRを用いた公的年金試算ツール「撮るだけねんきん試算」の提供を開始（MSA）  通貨選択生存保障重視型個人年金保険『選べる人生応援年金』を発売（MSA）  変額保険（有期型）『しあわせつみたて』を発売（MSA、MSP）  変額保険（有期型）『いろどる、みらい』を発売（MSP） 
MSP生命 通貨選択型特別終身保険 「やさしさ、つなぐ2」等	生存給付金の受取人を家族とすることで、次世代への円滑な資産承継に向けた生前贈与・相続のニーズに応える終身保険 2024年6月、累計販売額が3兆円を突破 通貨選択型特別終身保険『やさしさ、つなぐ2』に新たな機能を追加（MSP）  通貨選択型特別終身保険（『やさしさ、つなぐ2』等）の累計販売額が3兆円を突破（MSP） 
MSA生命 がんへの備え	がん検診の普及と啓発、早期発見のため、HIROTSUバイオサイエンスと資本提携し、簡便・安価・高精度ながんの一次スクリーニング検査N-NOSE®を優待価格でご案内 また一時金を充実させ、がんを対象とする全ての保障を早期のがんからカバーする「&LIFE ガン保険Sセレクト」を2022年から販売 & L I F E ガン保険 S スマート セレクト（MSA）  N-NOSE®（MSA） 
MS AD 高齢社会に対応した補償の提供	賃貸住宅内での高齢者の孤独死によって発生する損害、認知症患者増加に伴い増加する「財物損壊を伴わない、電車の運行不能等による賠償責任」、高齢者が行方不明となった際の捜索費用、災害発生前の避難等の早期対策を促すための親族等との安否情報共有など、高齢社会により発生しているさまざまな新しい課題に対して特約やサービスを提供 

MSA生命 介護・認知症への備え	お客様の健康をトータルでサポートすることをめざすヘルスケアサービス「MSAケア」に介護・認知症と親和性の高い新たなサービスを導入。健康維持・病気の予防や早期発見から健康に関する相談、重症化・再発予防など、保障と保障前後のサービスを「一体」で提供 新商品「&LIFE 介護保険C（ケア）セレクト」発売および「MSAケア」の新サービス導入～保障と保障前後のサービスを「一体」で提供～（MSA）  MC Iスクリーニング検査プラス（MSA）  介護すこやかデスク（MSA）  介護施設紹介サービス（MSA）  配食サービス 
MS MSA生命 在宅高齢者支援に向けたBPSD発症予測サービスの開発を開始	NECの持つセンサー・AI技術に、三井住友海上と三井住友海上あいおい生命の保険商品や「AIとIoTにより認知症高齢者問題を多面的に解決する東京アプローチの確立」の成果を組み合わせることにより、在宅認知症高齢者のQOL（Quality of Life）の向上とご家族・介護スタッフの負担軽減を実現するサービスの社会実装をめざす BPSD発症予測サービスの開発を開始（MS・MSA生命） 

金融包摂への対応

MS&ADインシュアランス グループは、金融機関へのアクセスや金融取引が困難な状況にある方々に対し、商品の開発・提供を通じて、保険商品・金融サービスへのアクセスを改善し、お客様の状況に応じたきめ細かな対応に取り組み、苦情を防止し、お客様が便益を享受できるよう努めます。また、金融・保険教育等にも取り組むことで、困難な状況にある方々やそのご家族等の皆さまを支援し、生活水準の向上に貢献します。

<取組例>

MS フィリピン 零細企業家向け小口ローンへの保険の提供	零細企業家向け小口ローンの提供を行うBPI Direct BanKoと連携し、ローンに付帯したマイクロインシュアランスの提供を2019年秋より開始 事故や災害といった不測の事態にも保険で零細企業家の経営を支援 2023年度販売件数 180,240件 プレミアム総額 約10,800,000 PHP（フィリピンペソ）
MS マレーシア 先住民向け 住宅専用火災保険の提供	社会的企業EPIC Homesが取り組む、先住民の居住環境改善を目的とした支援スキームに関わる補償をパッケージ化 住宅に補償を備えることで、居住する先住民に安心を提供するとともに、支援スキームドナーの参画を後押し 2023年度当社保険を提供する先住民向けの住宅の棟数（累計） 111棟 先住民向け住宅の火災保険料（累計） 18,223MYR（マレーシアリンギット） プレスリリース（MSIG Malaysia） 

MS インドでの保険普及と雇用創出	中小都市・町村部に保険証券の発券機を設置した小型の店舗を展開。保険へのアクセスが不便だった地域での保険の普及に貢献 また、農村地域の雇用創出に取り組んでいる団体へ保険証券発行事務の委託を行い、農業以外に雇用機会の少ない農村地域の雇用創出にも貢献 2023年度店舗数（累計） 315店 Cholamandalam MS General Insurance オフィシャルWebサイト 
MS インドでのマイクロ保険の普及	財物損害を被った場合の生活復旧を支援するために、マイクロローンの借り手に家財保険を提供 保険へのアクセスが不十分な低所得・貧困層への保険の普及、マイクロローンの借り手である女性の社会進出に貢献 2023年度 保険契約件数366,754件 住宅の火災保険料 121,028,820 INR（インドルピー）
MS 高校生向け金融リテラシー講座（損害保険編）の提供	2022年4月の民法改正で成年年齢が18歳に引き下げとなったことを受け、高校生向けの「金融リテラシー講座（損害保険編）」を作成し、出張授業を実施 金融リテラシー教育を通じ、自立的で安心かつ豊かな社会の実現に貢献 学校数48校（東京、神奈川、長野、鹿児島、福岡）/ 授業数16コマ/ 参加生徒数約1,000人
MD 近隣学校への特別講座、社会貢献体験会の提供	子どもの社会参加促進と自立支援を目的とし、近隣学校への特別講座や社会体験機会を提供 また、通信制高校サポート校のキャリア教育プログラムの一環として、保険に関する講座を実施 参加生徒数 約110人
グループ共通 「認知症サポーター」の養成	社員の認知症サポーター養成講座の受講をグループ共同で推進し、MSA生命では、自治体と見守り活動の協定締結や登録を行い、地域の見守り活動に参画 認知症に対する社員の知識向上と理解促進により、多様なお客さまを意識した品質向上取組を展開 2023年度 MS&ADグループ 認知症サポーター養成実績（含キャラバンメイト）累計 11,608名

＜顧客本位の業務運営＞

金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則」に従い、高齢者及び障がい者に対する保険募集に係るマニュアルを作成することで、適切なお客さま対応を推進し、お客さまにご回答いただいたアンケートデータの分析、代理店との対話などにより業務改善を図っています。また、社内外向けに認知症に係る研修を実施しており、認知症に対する理解を深める取組を通じて多様なお客さまを意識した品質向上に活かしています。このほか、社外の有識者との意見交換や外部専門家によるお客さま向けツール等の評価を通じ、お客さまの観点の業務への取り込みを試行しています。このようなお客さま第一の業務運営の推進、品質向上の諸課題については、品質向上・コンプライアンス委員会で議論しています。

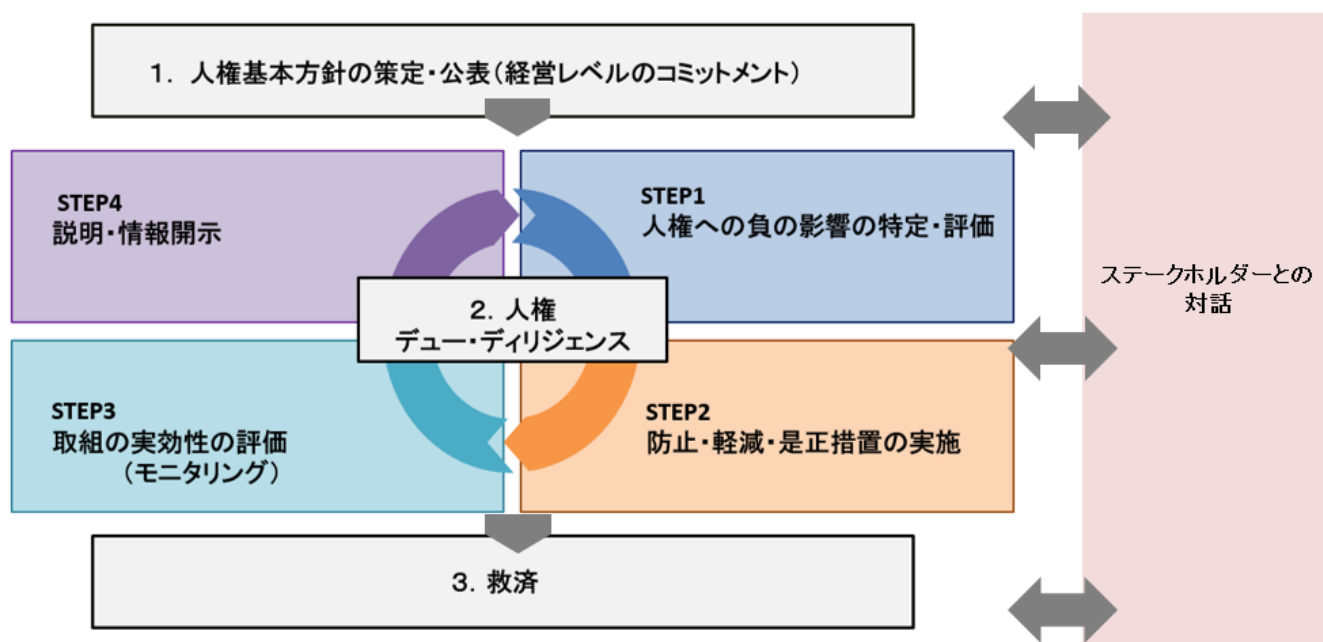
人権を尊重した活動と対話を実践する

MS&ADグループは、国連「ビジネスと人権に関する指導原則」に依拠し、企業に求められる人権尊重の企業責任を果たし、持続可能な社会の実現に寄与します。

当社グループの経営理念（ミッション）である「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」を実現するためには、あらゆる事業活動において、環境や人権を含む社会との相互影響を考慮し行動することが重要です。当社グループのすべての役職員、代理店等のビジネスパートナーなど、当社グループに関わる幅広い関係者を対象とする「MS&ADインシュアランスグループ人権基本方針」において、当社グループが人権を尊重し、保護する責任があることを明確化しています。この人権基本方針のもと、事業活動において発生しうる人権への負の影響を特定・評価し、幅広いステークホルダーと協力して、防止・軽減するための人権尊重取組（人権デュー・ディリジェンス）を進めています。

人権尊重のマネジメントシステム

当社グループは、人権尊重責任を果たすため、人権方針の策定、人権デュー・ディリジェンスの実施、救済といった人権尊重のマネジメントシステムに則り、取組みを推進しています。



経産省「責任あるサプライチェーン等における人権尊重のための実務参照資料」を参考に作成

MS&ADインシュアランス グループ 人権基本方針

MS&ADグループは、2017年2月「MS&ADインシュアランス グループ 人権基本方針」を取締役会の承認を経て制定しました。当社グループは、本方針に沿って人権尊重の責任を果たします。人権尊重の取組みは取締役会に報告がなされ、監督されています。

MS&ADインシュアランス グループ 人権基本方針

MS&ADインシュアランスグループは、経営理念の実現に向け、あらゆる事業活動において環境や人権を含む社会との相互影響を考慮し行動することを通じて、企業価値の向上を図るとともに、持続可能で強くしなやかな社会づくりに貢献します。

バリューチェーンも含めた私たちの事業活動が人権に及ぼす顕在的・潜在的な負の影響に責任があることを認識し、人権を尊重した活動と対話を実践します。その態勢を構築するため、本基本方針を定めます。

1. 基本的な考え方

(1)人権尊重に関連した法令や規範の遵守

- ①当社グループは、国連「国際人権章典」※1、国連グローバル・コンパクトにおける「企業行動規範」※2、および国際労働機関（ILO）の「労働における基本的原則および権利に関する宣言」※3等、人権に関する国際規範を尊重します。
- ②事業活動を行う国・地域における法令や規制を遵守するとともに、当該国・地域の法令等が国際的に認められた人権の原則と相反する場合は、当該国・地域の事情も勘案しつつ、国際的な人権の原則を尊重します。

(2)差別の禁止

あらゆる事業活動において、基本的人権を尊重し、人種、国籍、性別、年齢、出身、世系（門地）、社会的身分、信条、宗教、身体的特徴、障がいの有無、性的指向、性自認、妊娠などによる差別を行いません。

(3)人権を尊重する企業風土

- ①行動指針に定める「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、ともに成長する」を実践し、人権を尊重する企業風土を醸成します。
- ②多様な価値観を尊重し、社員一人ひとりの心身の健康や安全に配慮した働きやすい職場環境づくりに取り組みます。

2. 人権尊重のマネジメントシステム（人権デュー・ディリジェンス）

国連「ビジネスと人権に関する指導原則」に依拠し、人権尊重のマネジメントシステム（人権デュー・ディリジェンス）の仕組みを構築し、対話・協議ならびに報告を行います。

(1)評価・防止

顕在的・潜在的な人権リスクを識別、評価し、未然に防止・軽減する対策を、優先順位をつけて講じます。

(2)救済・是正・対話

当社グループが事業活動において人権に対する負の影響を引き起こした場合、適切な手続きを通じてその救済や是正を行い、再発防止に取り組みます。また、バリューチェーンを通じてこれに関与したことが明らかになった場合、誠意をもって対話を行います。

(3)教育・研修

あらゆる機会を通じて、人権に関するグローバルな課題や国・地域の課題と事業活動との関わりについて、役職員が理解を深め人権を尊重するよう、幅広い人権啓発に取り組みます。

3. グローバルな保険・金融サービス事業者としての責任

(1) プライバシーの保護

個人情報の重要性に鑑み、当社の定める「お客さま情報管理基本方針」に則り、個人情報の保護を実践し、プライバシーを含めた人権に対して負の影響を及ぼさないよう努めます。

(2) 事業プロセスへの反映

「持続可能な保険原則（PSI）」、「責任投資原則（PRI）」の署名機関として、保険引受や投融資判断等のプロセスにおいて、人権を尊重する当社グループの責任を果たすべく、環境・社会・ガバナンス面の課題（ESG）を考慮します。

(※1)「世界人権宣言」と、「経済的・社会的及び文化的権利に関する国際規約」（社会権規約）及び「市民的及び政治的権利に関する国際規約」（自由権規約）の総称。

(※2)人権・労働・環境・腐敗防止に関する10原則。人権と労働分野には①人権擁護の支持と尊重②人権侵害への非加担③結社の自由と団体交渉権の承認④強制労働の排除⑤児童労働の実効的な廃止⑥雇用と職業の差別撤廃が定められている。

(※3)結社の自由・団体交渉権の承認、強制労働の禁止、児童労働の禁止、差別の撤廃、安全で健康な労働環境の5分野にわたる労働に関する最低限の基準を定めたもの。

2017年2月1日制定

2019年3月1日改定

2022年10月11日最終改定

英国現代奴隷法（UK Modern Slavery Act 2015）及び （Australia Modern Slavery Act 2018）に関する対応

2018年豪州現代奴隷法

当社グループでは、MS&ADホールディングスとして英国現代奴隷法（UK Modern Slavery Act 2015）に基づき、2015年以降、毎年声明文を公表しています。また、三井住友海上及びあいおいニッセイ同和損保も、それぞれの海外拠点として英国現代奴隷法と2018年豪州現代奴隷法に基づいて声明を公表しています。強制労働や児童労働といったバリューチェーン、サプライチェーン上の人権侵害を防ぐべく、今後も報告を実施するとともに、ビジネスパートナーへの働きかけを継続していきます。

英国現代奴隷法（UK Modern Slavery Act 2015）に係る声明

MS&ADホールディングス

- 2023年度 奴隷労働と人身売買に関する声明 
- 2022年度 奴隷労働と人身売買に関する声明 
- 2021年度 奴隷労働と人身売買に関する声明 
- 2020年度 奴隷労働と人身売買に関する声明 
- 2019年度 奴隷労働と人身売買に関する声明 
- 2018年度 奴隷労働と人身売買に関する声明 
- 2017年度 奴隷労働と人身売買に関する声明 
- 2016年度 奴隷労働と人身売買に関する声明 
- 2015年度 奴隷労働と人身売買に関する声明 

人権デュー・ディリジェンスの実施

当社グループは、国連「ビジネスと人権に関する指導原則」に依拠し、人権尊重のマネジメントシステムである人権デュー・ディリジェンスの仕組みを構築し、これを継続的に実施します。2017年2月に制定した人権基本方針に沿い、次のとおり人権デュー・ディリジェンスを実施しています。

STEP1 人権への負の影響の特定・評価

当社グループのバリューチェーンとステークホルダーから人権リスクの発生する接点を整理し、下記プロセスを経て以下の3つの人権尊重取組における重点課題を特定しました。

- ① 公平・公正なお客さま対応
- ② 取引先・代理店における人権対応の考慮への取組み
- ③ 社員の健康への配慮と差別のない職場環境

人権への負の影響の特定・評価は、原則として3年に一度、定期的に見直すこととしています。都度、当社グループとバリューチェーンを取り巻く社会や環境の変化に応じた重点課題を判断します。2021年度に初回評価を実施しました。2023年4月の経産省「責任あるサプライチェーン等における人権尊重のための実務参照資料」の公表を受け、また海外拠点における人権尊重取組全体の反映を行い、2023年度に2021年度の評価の再評価を実施しました。

人権への負の影響の特定・評価のプロセス

特定・評価プロセス①	当社グループのバリューチェーンとステークホルダーから人権リスクの発生する接点を整理 [バリューチェーン] (1) 商品・サービスの提供:商品開発・販売(含む保険料回収)、リスクコンサルティング、 保険金支払(含む事故調査関係者) (2) 経営プロセス:資産管理(含む投融資)、情報管理、調達(資材・不動産)、人事・採用 [ステークホルダー] お客さま、株主、取引先、代理店、社員、地域社会・国際社会、環境 [人権課題] (1) 差別（採用・雇用、労働条件）(2) 労働安全衛生 (3) 過剰・不当な労働時間 (4) ハラスメント (5) 結社の自由 (6) 差別（思想・宗教・表現の自由） (7) 名誉棄損・プライバシーの侵害 (8) 消費者の安全と知る権利 (9) 外国人労働者の権利 (10) 強制労働 (11) 児童労働 (12) 先住民族・地域住民の権利 (13) 紛争・非人道的行為への加担 (14) その他
特定・評価プロセス②	洗い出したリスクを、①深刻度※1と②影響度・発生可能性の2軸で評価・分析しリスクマップを作成（リスクマップを作成※2） （※1）侵害の影響する規模、範囲及び是正困難性から評価
特定・評価プロセス③	評価プロセス②の結果、判明した顕著なリスクをステークホルダーごとに整理し、「優先して対応すべき課題」から、人権尊重取組の重点課題を決定 [人権尊重取組の重点課題] (1) 公平・公正なお客さま対応 (2) 取引先・代理店における人権対応の考慮への取組み (3) 社員の健康への配慮と差別のない職場環境
特定・評価プロセス④	必要な予防・改善措置の検討・実施、効果のレビュー

➤ ※2 リスクマップはこちら （2024年3月改定） 

STEP 2 防止・軽減・是正措置の実施

特定した人権尊重取組における重点課題ごとに、防止・軽減と必要に応じ是正措置を講じています。防止・軽減の具体的な取組みには、研修の実施をはじめとした教育・啓発活動や社内制度・社内環境の整備が一例として挙げられます。

人権尊重取組における重点課題ごとの主な防止・軽減取組

防止・軽減取組の対象拠点数： 46社 ※	防止・軽減取組事例
公平・公正なお客さま対応	■お客さま第一の業務運営の徹底 「お客さま第一の業務運営方針」に沿った取組みの実施を通じて幅広くお客さまの声をお聴きし、絶え間のない品質向上や業務改善に取組む ■お客さまの情報管理の徹底 ・社員の情報リテラシー向上のための情報管理研修実施、標的型攻撃メール訓練の実施 ・保険代理店、外部委託先及び社員に対して定期的な点検・監査の場を通じて、情報の管理体制を確認すると同時に人権尊重取組の理解を促進 ・「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」に基づき、グループ各社において情報管理に関する社内規定の策定、セキュリティ対策の導入、社員・代理店教育などを実施。 情報セキュリティ 外部委託管理基本方針 ■高齢者・障がい者への配慮 ・ユニバーサルデザインの採用 ・高齢者向け専用ダイヤルの設置や対応マニュアルの整備 ・手話通訳サービスの導入
取引先・代理店における 人権対応の考慮への取組み	■引受・投融資先への考慮 2020年9月に「サステナビリティを考慮した事業活動」グループポリシーを策定し、ESG要素を考慮した事業活動を実施。保険引受及び投融資において、人権尊重も含め、考慮している。2022年7月に、広範囲の人々の無差別殺傷につながるクラスター弾製造企業に加え、生物・化学兵器や無差別殺傷につながる対人地雷といった非人道的兵器製造企業に係る保険引受及び投融資は行わないことを定め、グローバルにそのガイドラインに沿った保険引受と投融資を行っている。また、先住民・地域住民の人権侵害をおよぼす可能性がある事業については、取引先の地域社会への配慮状況等を踏まえ慎重に取引の可否を判断。 ■取引先（外部委託先） 取引先（全外部委託先）に当社グループの人権尊重取組を理解いただくため、人権基本方針を配布。リスクベースで選定した外部委託先には体制整備の調査を行うとともに、人権啓発研修ツール（人権方針策定ガイド、社内研修資料）の提供、人権尊重取組の関連情報を伝達、共有 ■代理店 ・代理店を対象とした人権啓発研修の実施 ・人権課題への取組状況や体制整備のヒアリングを実施し、定期的に人権啓発研修ツール（人権方針策定ガイド、社内研修資料）の提供、人権尊重取組の関連情報を伝達、共有
社員の健康への配慮と差別のない 職場環境	■社員を対象とした健康経営の推進 長時間労働者への産業医面談、メンタル不調への対策強化（予防に資する啓発活動、復帰プログラムの活用）、柔軟な勤務運営の活用、健康診断受診促進 ■ハラスメントを含む人権侵害への対策 ・社員の健康と安全について、勤務時間のシステム上の管理に加え、働き方改革をグループ挙げて推進 ・スピークアップ制度（内部通報制度）や相談窓口を設置し（詳細は、「救済の仕組み 相談窓口」に記載）、アクセスしやすくなるよう通報制度の周知、窓口相談しやすい環境の整備 ・ハラスメントの発生を予防するため、全社員（契約社員・派遣社員含む）職場研修や階層別研修、eラーニングによる研修等でハラスメント防止への取組みを実施 スピークアップ制度 ■LGBTQに関する理解促進 社員を対象にLGBTQに関する理解促進のセミナーを実施、ALLY*の活動を推進 *LGBTQを理解し、支援するという考え方、あるいはそうした立場を明確にしている人々を指す言葉 ■悪質クレームへの対応 ・グループ人権基本方針に基づいた規定・マニュアルを各グループ会社それぞれにて策定・運用 ・MS、AD主催のカスタマーハラスメント研修の実施 ・損害サービス部門において悪質クレームに該当するキーワードをリアルタイムで検知して管理者に通知するシステムを導入 ・損害サービス拠点への弁護士支援体制の整備

※MS&ADホールディングス及び国内外の主要な関係各社（連結子会社等）2023年3月31日現在

■人権尊重取組み推進の体制

MS&ADホールディングスのサステナビリティ推進部が中心となり、海外コンプライアンスを担当する部門や、事業会社の人権啓発を担当する部門と連携し、国内外での人権尊重の取組みを推進。事業会社は、人権啓発担当役員以上を長とする組織を中心に、人権と企業の社会的責任について更に認識を深め、社内での人権文化の醸成と定着を図り、社員の人権尊重の意識向上に取り組んでいます。

＜主な取組み＞

- ・全社員職場研修の企画・立案から運営・実施管理
- ・人権啓発体制に関わる社員への役割等の意識付け

[ESGデータ・資料（人権）](#)

■健全な労使関係の構築

会社と各労働組合が、お互いにその立場を尊重し、ともに協約を誠実に遵守して、会社の民主的で健全な発展と社員の労働条件の維持改善及びその地位の向上を図るために努力することを約束しています。この協約に基づき、賃金や人事制度と運用等について、交渉・協議を行っています。

＜各種ハラスメント防止対策＞

当社グループでは、人権基本方針、コンプライアンス基本方針に則り、人権を尊重し、人種、国籍、性別、年令、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（セクシュアルハラスメント、パワーハラスメント、その他のハラスメント）を行わないことを宣言しています。社員等が直接通報・相談することができる社内外の相談窓口（スピークアップデスク）を設け、当社グループの倫理・法令遵守を推進しています。

[ESGデータ・資料（労働組合加入率）](#)

[スピークアップ制度](#) [実績](#)

STEP 3 取組の実効性の評価（モニタリング）/ STEP 4 説明・情報開示

STEP1とSTEP2を通じて特定・評価した人権課題とその防止・軽減、是正措置の有効性と実効性について、定期的な評価（モニタリング）を行っています。また、人権尊重取組に関する各種情報については、毎年発行されるサステナビリティレポート、ホームページ等を通じて説明・情報開示を行っています。

■点検、モニタリングの取組み事例

公平・公正なお客さま対応	■個人情報保護 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」に基づき、グループ各社において情報管理に関する社内規定の策定、セキュリティ対策の導入、社員・代理店教育などを実施。管理態勢について検証するため、保険代理店、外部委託先及び社員に対して定期的な点検・監査を実施。発見された問題点について、速やかに是正策を実施 ＜2023年度点検・監査実績＞ ・当社及びグループ国内保険会社における社内点検 ・代理店・外部委託先（約25,000社）に対する点検・監査を実施、393社に対してセキュリティ等に関する強化を指導 情報セキュリティ 外部委託管理基本方針
取引先・代理店における 人権対応の考慮への取組み	■引受・投融資先 「サステナビリティを考慮した事業活動」グループポリシーに基づき、年1回引受状況を確認し、方針に沿った内容であるかを確認し、必要に応じて引受停止を行うなど、改善・是正を実施 また、定期的な人権への影響評価の見直しでは、Fragile States Indexで人権リスクの高い国・地域を確認。ミャンマーでの事業展開においては、出資先のデュー・ディリジェンス等を行い、人権に関する問題がないことを確認 ■取引先（外部委託先）・代理店 定期的に入権尊重取組体制の確認を行い、必要に応じた体制整備の支援を実施 ■代理店・外国人技能実習生 外国人技能実習生の雇用実態について、当社グループ内の関連する担当部門にヒアリングを実施。顕在化した問題事例は確認されていないが、引き続きフォロー。また、定期的に第三者による労働環境・条件の監査を行い、適切な労働環境の維持を確認
社員の健康への配慮と差別のない 職場環境	・安全に配慮した職場づくり（労働安全衛生法遵守） グループ国内保険会社において、労働安全衛生法に基づく衛生委員会を設置し、月1回健康障害の防止や健康の保持増進に関する事項を調査・審議 ・当社グループ社員の意識調査を毎年定点観測し、会社制度・施策及び環境整備の検討に活用 2019年度からは海外拠点に所属する社員にも同様に実施 目標と取組実績「社員意識調査」

救済の仕組み＜相談窓口＞

当社グループでは、万が一の人権侵害に関する声を受け止め、適切な救済対応につなげる体制を整えています。

■お客さまからの声

お客さまからの相談窓口	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る お客さまの声をお聴きする仕組み
-------------	---

■社員等からの通報・相談制度

当社グループでは、人権基本方針、コンプライアンス基本方針に則り、人権を尊重し、人種、国籍、性別、年齢、職業、地域、信条、障がいの有無等による差別やハラスメント行為（セクシュアルハラスメント、パワーハラスメント、その他のハラスメント）を行わないことを宣言しています。万が一、救済が必要な事案が発生した場合は下記体制等を通じ、社員等からの通報・相談を受け付け、適切な救済対応を行っています。

社員等からの通報・相談制度 (スピークアップ制度)	法令違反・社内規定違反・不適切な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、社員等が直接通報・相談することができる社内外の相談窓口（スピークアップデスク）を設け、当社グループの倫理・法令遵守を推進 ＜主な通報・相談対象の事例＞ ・コンプライアンスに関する事項 ・当社グループの人権基本方針に関する事項 ・セクシュアルハラスメント、パワーハラスメント、その他のハラスメントによる社員の精神・肉体・健康などに関する事項 ・労働時間、時間外労働等の職場環境に関する事項 通報・相談者の秘密保持や情報の取扱いに十分に注意し、通報・相談者が不利益な取扱いを受けることのないよう、通報・相談者の保護の取組みも実施。 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 海外拠点で従事する役職員向けには、自拠点の受付窓口に加えグローバル通報窓口も設置。16ヵ国語での通報に対応しており、海外から日本本社への通報も可能 ＜通報・相談への対応＞ 通報及び相談内容に応じ、適切な部署が事実調査を実施し、法令違反・社内規定違反・不適切な行為が事実であれば、人事処分や注意・指導などを行う スピークアップ制度 実績
ハラスメント相談窓口	専用の相談窓口を設け、セクシュアルハラスメント、パワーハラスメント、マタニティーハラスメントなどについて、被害を受けた社員が安心して相談できるように対応。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社内規定に則り、適正に是正や処分等を実施。予防についても、全社員職場研修や階層別研修、eラーニングによる研修等でハラスメント防止への取組みを実施

■サプライチェーンからの通報・相談制度

人権課題に関する救済窓口

主に当社グループの外部委託先を対象に、国連「ビジネスと人権に関する指導原則」に準拠した専門機関のプラットフォームを活用し、主に当社グループの外部委託先を対象に救済窓口を設置
救済窓口を通じて、バリューチェーンにおける人権侵害情報の迅速な把握と是正活動の更なる強化、課題解決処理の透明性向上に取り組んでいる

[一般社団法人ビジネスと人権対話救済機構（JaCER）](#)

幅広いステークホルダーとの対話

人権尊重取組の推進にあたっては、自社の事業活動がどのようにステークホルダーに受け止められ、影響を与えていることを認識する必要があります。当社グループでは、人権尊重のマネジメントシステムである人権デュー・ディリジェンスのあらゆるプロセスにおいて、ステークホルダーとの対話を実施し、取組みに活かしています。

<対話事例1> ループの人権尊重取組に関するディスカッション

2023年12月、国際協力NGOセンター（JANIC）理事・THINK Lobby所長の若林秀樹氏とMS&ADホールディングスCSuO、サステナビリティ推進部の社員で「人権尊重取組」に関するディスカッションを行いました。

【ディスカッションの概要】

- ・時期：2023年12月
- ・方法：対面実施 事前アンケートで当社グループ取組に関する意見をいただき、
設問に基づきディスカッションを実施
- ・参加者：国際協力NGOセンター（JANIC）理事・THINK Lobby所長
若林秀樹氏、MS&ADホールディングスCSuO、サステナビリティ推進部

【当社グループの人権デュー・ディリジェンスと運用について】

若林氏から、ビジネスと人権に関する本邦及び各国の最新動向の共有をいただき、事前に回答いただいた当社グループの人権尊重取組に関するアンケートに基づいて活発な意見交換を行いました。

「人権リスクは人々のリスクであり、企業は、最終的に人々のリスクへの対応の過程で企業価値の向上が図られるべきことを認識することが重要」、「人権を含めた人的資本が社会関係資本や自然資本に支えられていることを、全社員に理解促進する必要がある」といった意見が出されました。

MS&ADホールディングスは、ディスカッションを通じて得られた知見、意見を人権リスクへの再評価に反映し、さらなる人権尊重取組と情報開示の充実化につなげていきます。

●対話を通じて得られた意見を社内で議論し、2024年3月リスクマップ再評価に反映しました。

NGOとの対話：当社グ



＜対話事例2＞ ループの人権尊重取組に関するディスカッション

NPOとの対話：当社グループ

2023年12月、認定NPO法人 虹色ダイバーシティ代表・理事長の村木真紀氏とMS&ADホールディングス サステナビリティ推進部の社員で、当社グループのLGBTQ取組に関するディスカッションを行いました。

【ディスカッションの概要】

- ・時期：2023年12月
- ・方法：オンライン形式、
当社グループの取組状況、検討課題についてディスカッションを実施
- ・参加者：認定NPO法人 虹色ダイバーシティ 代表・理事長 村木真紀氏
MS&ADホールディングス サステナビリティ推進部



虹色ダイバーシティ
代表・理事長
村木 真紀氏

【当社グループのLGBTQ取組について】

村木氏から、LGBTQに対する国や企業の最新動向やLGBTQ当事者の方々が抱える困難や心身の健康等の状況について共有いただいたのち、当社グループのLGBTQ対応について、①LGBTQのお客さまへの対応、②当社グループ社員への対応などを中心に意見交換を行いました。

①LGBTQのお客さまへの対応

社会全体のLGBTQへの理解・関心の高まりや、国・地方自治体の法整備が進む一方で、LGBTQの方々が直面している心身の健康に関わる困難は依然として多い。保険会社に期待される対応として、保険引受や各種手続きの課題を認識する必要性や、社員・代理店へLGBTQへの理解促進を行い、LGBTQのお客さまへの対応力を向上していくことなどについて意見が出されました。

②当社グループ社員への対応

従業員グループのALLY（アライ：LGBTQを理解し支援する人）活動や、社員相談窓口の運営、社員教育・周知、採用等、幅広く他企業の好事例を交えながら、体制整備とともに社員への効果的な周知方法の検討等について意見交換を行いました。

MS&ADホールディングスは、ディスカッションを通じて得られた知見、意見を社内ガイドラインの作成に反映するなどの具体的な対応を通じ、グループ全体でLGBTQ取組を推進していきます。

- 対話を通じて得られた知見を社内ガイドラインの作成に反映しました。

社員のWell-being

グループの最大の財産は人財であり、企業価値向上の原動力はグループの社員一人ひとりです。中期経営計画（2022-2025）の基本戦略に連動する人財戦略のもと、「最適な人財ポートフォリオの構築」「社員の能力・スキル・意欲の最大限発揮」を進め、Value（価値の創造）、Transformation（事業の変革）、Synergy（グループシナジーの発揮）に取り組んでいます。

また、社員のエンゲージメントを向上させるため、自律的なキャリア形成機会、柔軟で効率的・効果的な働き方、チャレンジ精神を後押しする企業文化といった職場環境の整備を進めています。

人財戦略

中期経営計画（2022-2025）では、「レジリエントでサステナブルな社会を支える企業グループ」を実現するため、「Value（価値の創造）」「Transformation（事業の変革）」「Synergy（グループシナジーの発揮）」を基本戦略に掲げました。この戦略を実現するのは、グループ社員の一人ひとりであり、戦略実行に必要な、人財や組織の「めざすべき姿（To be）」と「現在の姿（As is）」とのギャップを把握し、ギャップ解消のロードマップとなる「人財戦略」を実行します。



基本戦略と連動する人財戦略

目標と取組実績（KPI）

最適な人財ポートフォリオ構築

既存の保険事業の枠組みにとらわれず、高度な知識や最先端の技術を活用して自律的に行動し、変革にチャレンジする人財を輩出し続ける会社をめざします。

リスクリテラシーやリカレント等、自律的な学習メニューへの投資拡充による人財育成とともに、外部人財の採用を含めた専門人財の確保・活躍促進等により、最適な人財ポートフォリオを構築します。

リスクリテラシー・リカレント

専門人財の確保・活躍

< 専門人財育成の取組例 >

デジタル人財の育成	大学等の教育機関との連携を通じた当社グループ独自のデジタル人財育成プログラムを実施 < 研修・制度の例 > ・ MS&ADデジタルアカデミー ・ MS&ADデジタルカレッジfrom京都 ・ システム×デザイン思考研修 ・ 滋賀大学大学院派遣（AD） デジタル技術によるプロセス・サービス等の効率化・利便性向上にとどまらず、当社グループのビジネス全体の変革をめざす取組み
アクチュアリー資格取得の支援	商品開発、リスク管理等に確率・統計等の手法を駆使する数理のプロフェッショナルである人財育成として、日本アクチュアリー会が実施する資格試験への挑戦を奨励・支援 ESGデータ・資料（アクチュアリー人数）
MS イノベーション創出に向けて企業のリカレント教育を支援	京都先端科学大学とMS&ADインシュアランス グループ ホールディングスが共同で開発したデジタルやEV（電気自動車）分野のリカレント教育プログラム「MS&ADデジタルカレッジ from 京都」を、2023年4月から企業・団体・地方自治体向けに紹介・販売 大学と提携したリカレント教育プログラムの販売を開始（MS） 

社員の能力・スキル・意欲の最大限発揮

魅力ある職場環境の整備

自律的なキャリア形成機会

自らが希望するポスト・部門に異動し、活躍のステージを広げるための公募制度（ポストチャレンジ）の活用を拡大し、グループ会社間での人事異動、人財育成、キャリア形成取組を活性化します。また、自身を即戦力として、これまで培ってきた能力・スキル等を自ら指定する部署にアピールできる制度（フリーエージェント）の活用や、社員が既存組織の枠を超えて会社施策に参画する仕組みなど、自律的なキャリア形成機会の提供を拡充しています。

新たなチャレンジを後押しするマネジメント

チャレンジを奨励し、社員の意欲を引き出し活かす意識改革・風土醸成につながるマネジメントを展開します。マネジメント層向けの研修や、上司部下面談の運営等を通じて、失敗をおそれずチャレンジすることの重要性を浸透・定着させ、実践していきます。

柔軟で多様な働き方

在宅勤務と出社を効率的に組み合わせ、リモートワークを活用した業務運営を進めています。また、ジョブ型雇用の導入や、副業・兼業の緩和により、スキル向上・活用の機会を拡大します。キャリアビジョンやライフイベント等に応じた転居転勤の可否選択を柔軟に認めています。

[完全ロケーションフリーなコールセンターシステムの導入（AD）](#) 

目標設定や多面評価による社員育成

＜目標設定・面談による社員育成＞

社員一人ひとりが働きがいや成長を実現するための仕組みとして、個人目標やキャリアビジョンを設定し、上司との面談を行う制度を導入しています。全社員が、グループの「ミッション・ビジョン・バリュー」に立ち返るとともに、サステナビリティの観点も織り込んだ目標をたて、上司と年数回の面接対話を実施し、目標・課題・成果を共有することで、人事考課の納得性・公平性を高めるとともに、キャリアビジョンを共有し社員の育成につなげています。

＜360度フィードバック＞

同僚や上司、部下など複数人の視点から評価を受ける、360度フィードバックを導入しています。「役職等の立場に応じて求められる行動」に関して、自分自身と他者の観察結果をもとに日常を振り返り、行動変容・発揮につなげ、自己成長を目的に実施しています。

＜研修・教育の取組例＞

MS&ADオープンカレッジ	課題解決力等のビジネススキルを習得する集合研修
トレーニー制度	社員の希望により、他部門や他の会社の業務を短期間体験する社内制度 グループ体感の更なる醸成、コミュニケーション強化を推進 ESGデータ・資料（トレーニー制度参加人数）
ポストチャレンジ制度	自らのキャリア形成を考える社員がその内容や希望を会社に伝え、その実現に向け、チャレンジすることができ公募制度 社員の自律的キャリア形成を実現する取組み
MS MSA生命 社内フリーエージェント制度	自らキャリアビジョンを描き、その実現に向け、自身を即戦力として、これまで培ってきた能力・スキル等を自ら指定する複数の部署にアピールする制度
AD 企業内大学制度 「ADユニバーシティ」	カテゴリーごとのスキルの見える化を実現し、業務や役割に留まらず、自らの成長に向け強化すべき能力・スキルの習得にむけた自律的・主体的な学びを後押しする制度

＜社会・地域課題の解決に向けた人財育成＞

AD CO2排出量の算定手法に関する資格を必須取得	約1万人の社員を対象に、CO2排出量の算定手法に関する「炭素会計アドバイザー資格制度」の3級資格取得を必須化し、社会・地域課題の解決に向けた人財育成を強化 約1万人の社員を対象に、CO2排出量の算定手法に関する資格を必須取得に（AD） 
---	--

＜ライフステージに応じた制度と支援施策の例＞

ライフステージ	主な制度		支援施策
結婚	[グループ共通] ・勤務地域変更制度 ・退職後の希望復職制度		
妊娠～出産		[グループ共通] ・産前・産後休暇	[グループ共通] ・出産・育児ハンドブック
育休	[グループ共通] ・産前・産後休暇		
復職	[グループ共通] ・在宅勤務制度 ・勤務地域変更制度 ・退職後の希望復職制度	[グループ共通] ・短時間・フレックス勤務制度 ・時間外労働の免除・制限 ・子の看護休暇	[MS・AD・MSP生命] ・育休後復職者座談会・復職セミナー [AD] ・企業主導型保育園 ・事業者内保育所
介護		[グループ共通] ・介護休業・休暇 ・短時間勤務制度	[グループ共通] ・仕事と介護の両立支援ハンドブック ・介護と健康の外部相談窓口

男性社員の育児休業1ヵ月取得推進の取組みについて（MS）



ダイバーシティ、エクイティ&インクルージョン

多様な社員が一人ひとりの能力を真に発揮できる環境を整備し、新たなイノベーションの創出と企業価値の向上を実現するため、「Diversity & Inclusion(D&I)」に「Equity(公平性)」の視点を取り入れ、「DE&I」として推進しています。

＜意見やアイデアを積極的に引き出し活かすマネジメントノウハウの展開例＞

グループ共通 e-ビジネスゼミ	グループ会社役員が実施する少人数制のオンラインゼミナール
	多様な人材の知識・経験・価値観をもとにした意見やアイデアを引き出し、そこに至るプロセスや手法を体系化 「インクルーシブ・リーダーシップ」として、グループ各社のマネージャー層向け研修に展開し職場で実践

ダイバーシティ、エクイティ&インクルージョン

「ダイバーシティ、エクイティ&インクルージョン（DE&I）レポート」を発行

グループ共通

当社グループとしての「DE&Iレポート」を発行し、オフィシャルWebサイトに公開しています。本レポートでは、当社グループとしてのDE&Iの方向性とグループ各社がめざす共通の取組みを提示し、グループ各社におけるDE&Iの具体的な施策を紹介しています。

<ダイバーシティ、エクイティ&インクルージョン（DE&I）レポートコンテンツ>

※DE&Iレポート2024は、2024年11月掲載予定

DE&Iレポート2023



DE&Iの実現に向けて

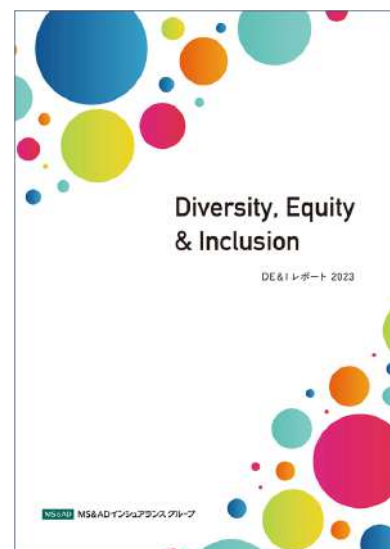
- ・CEOメッセージ
- ・私たちの決意
- ・新たな挑戦と未来に向けた歩み
- ・未来を生み出すためのアクション

現在の取組み

- ・女性活躍
- ・多様で柔軟な働き方
- ・ワークライフバランス
- ・多様性が活きるインクルーシブな組織づくり

未来への約束

- ・役員メッセージ



➤ 目標と取組実績「女性管理職比率」「男性育児休業取得率」

➤ ESGデータ・資料「役員における女性の割合と人数」「管理職における女性の割合と人数」

意思決定層の多様化

HD

女性の登用について、役員や管理職への登用のためのパイプライン整備の取組みを強化しています。また、2030年度末までのKPIとして、女性管理職比率を30%に設定するとともに、組織の長となる「女性ライン長」の比率をその半数に定め、意思決定者の多様性を促進しています。

- 女性活躍推進の目標
- 女性副支店長・副部長ポストの新設について（MS） 
- 「副支店長」「副ライン長」ポストを新設（AD） 

アスリート支援を通じた共生社会の実現の取組み

MS

AD

MD

MSA生命

MSP生命

スポーツ界の第一線で活躍するアスリートの育成・支援及び、パラスポーツの団体への協賛や全国各地で行われる大会の応援等、パラスポーツ支援の取組みを通じ、多様な人財が活躍できる共生社会の実現に取り組んでいます。その一環として仕事と競技を両立できる環境を整備すべく、障がい者を含むアスリートの採用を行っており、オリンピック、パラリンピック、デフリンピック、世界選手権などの国際大会に出場するアスリート社員が多数在籍しています。



©JEF UNITED

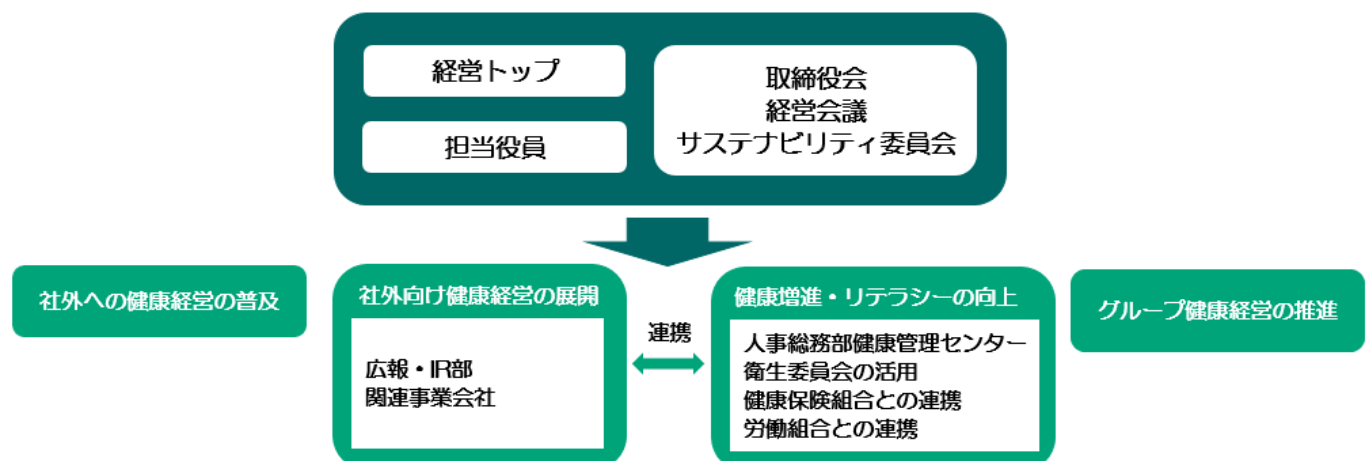


- グループ各社のスポーツ支援 

健康経営の推進

働く社員が健康であることは、社員自身のQOL（Quality of Life：生活の質）の向上のみならず、当社グループの経営理念の実現にとって欠かせない要素です。

当社グループは、さまざまな価値観を持つ多様な人財が働ける場を提供し、働きやすさ・やりがいを感じながら生産性を高めていくとともに、社員一人ひとりの心身の健康を保持・増進するため、健康や安全に配慮した職場環境づくりに取り組んでいます。また、各職場と健康管理センター（産業保健スタッフ）、健康保険組合、労働組合等が協力・連携し、健康経営推進に取り組む体制を構築しています。



柔軟で多様な働き方の推進

在宅勤務を日常的な勤務形態として、在宅勤務と出社を効率的に組み合わせた業務運営や、リモートワーク等の場所を選ばない業務運営を進めています。また、副業・兼業の緩和により、スキル向上・活用機会を拡大します。男性育児休業については、取得率100%・取得日数4週間をめざして取り組んでいます。

働く場所・時間の多様化	固定化していた働く場を多様化し、社員一人ひとりの多様な働き方を推進 ＜取組例＞ ・リモートワークの推進（シンクライアントパソコンの配備、業務用携帯電話・スマートフォンの配備、Web会議システムの活用） ・在宅勤務制度、サテライトスペースの活用 ・時差出勤制度、シフト勤務制度、短時間勤務制度
役割変革の取組み	社員一人ひとりが一段上の業務を遂行し、更に生産性を高め競争力を強化するよう、社員の意識・行動の変革を推進
長時間労働の防止	長時間労働を防止することで、社員一人ひとりの健康を守り、仕事と生活の両立実現を支援 ＜取組例＞ ・定時（17時）退社を前提とした働き方の推進（MS） ・パソコン操作時間が一定時間を越えた社員に対して、産業医による面接指導を実施 「定時（17時）」退社を経営目標へ（MS） 
有給休暇取得推進	定例休暇の事前計画を立て、定期的な取得実績を確認することにより取得を促進 目標と取組実績「年次有給休暇取得日数」 ESGデータ・資料（有給休暇取得率・取得日数）

社員の健康保持・増進

社員一人ひとりの心身の健康保持・増進と、より良い職場環境づくりに取り組んでいます。

健康増進のサポート	健康や生活習慣の改善を意識した行動（＝セルフケア）に取り組めるよう、そのきっかけとなるキャンペーンの展開や各種サポートを実施 ＜取組例＞ ・ヘルスケアアプリの導入、活用推進による日常の生活習慣見直し ・健康増進キャンペーン実施等の企画、禁煙支援（遠隔治療費用補助）などの提供 ・スニーカー通勤奨励、階段昇降（2UP3DOWN運動、階段の消費カロリーステッカー表示、ウォーキングイベント開催）など ・健康経営推進の取組に関するデータを公開し、社員自身の健康に関する意識を向上 取組に関するデータ（MS） 
健康リテラシーの向上	健康増進に必要な生活習慣やメンタルヘルス等の知識・スキル習得に向けた環境を整備 ＜取組例＞ eラーニング、トップアスリートによる運動推進動画、心身の健康・食生活・運動・睡眠・喫煙など生活習慣に関する情報提供、巡回健康相談や階層別研修等での健康教育の提供を実施
メンタルヘルス・ケア	健康管理センターや社員相談室を設置し、社員のメンタルヘルスをケアする他、セルフケア・ラインケアの教育・支援も実施 また、ストレスチェックをグループ統一で実施し、メンタル不調の未然防止の仕組みを強化するとともに、集団分析の結果を、より良い職場環境づくりに活用 ＜取組例＞ 予防活動：研修・eラーニング・ストレスチェック・職場巡回健康相談 疾病者への支援：療養中の相談 復帰支援：回復期の復帰準備等
治療・療養との両立支援制度	病気、ケガの治療・療養と仕事の両立を支える制度を整備※ 【休暇制度】 ・毎年、有給休暇（最長32日間）を付与。残余日数は20日を限度として繰り越し、治療・療養のために連続して休暇取得が可能 ・繰り越した休暇の残余日数は、累計65日を限度として積み立て、私傷病の治療・療養等のために連続して休暇取得が可能 【支援制度】 傷病等による制約がある場合、在宅勤務や時短勤務、私有車通勤等が可能 （※）事業会社・社員区分等により、取得・積立できる休暇や日数、支援制度は異なる

安全に配慮した職場づくり（労働安全衛生法遵守）

グループ国内保険会社では、労働安全衛生法に基づく衛生委員会を設置し、月1回健康障害の防止や健康の保持増進に関する事項を調査・審議するなど、安全に配慮した職場づくりに取り組んでいます。

グループ統一健康診断制度	全国各地の従業員が均質な健康診断・結果判定を受けられるよう、MS&ADホールディングスが主体となってグループ統一の健康診断制度を運営 健康診断結果に基づき、有所見者には、産業医や産業看護職による保健指導や受診勧奨等の重症化予防、フォローアップを実施 ESGデータ・資料（健康診断受診率）
職場環境整備	社員の業務効率アップと心身の健康の確保につなげるため、照明、換気、温度湿度、騒音や人間工学に配慮した快適な職場環境を整備
労働災害発生の防止	職場巡視・リスクアセスメントを実施し、転倒等事故防止に向けた必要な職場環境整備を実施 また、社有車を使用するグループ保険会社では、事故発生状況を管理し、社有車の安全運転管理規則に則り、安全運転のための取組みを実施 ESGデータ・資料（労災申請件数）

社員とのコミュニケーション

社員一人ひとりが会社のめざす方向を理解し、その達成に向け意欲・能力を最大限に発揮できる環境をつくっていくことが重要と考え、そのためにさまざまな社員とのコミュニケーション機会を設けています。また、社員から寄せられた声は、経営改善や商品・サービスの品質向上に活かしています。

社員意識調査 『社員満足度』	当社グループ社員の意識調査を毎年定点観測し、会社制度・施策及び環境整備の検討に活用 2019年度からは海外拠点に所属する社員にも同様に実施 目標と取組実績「社員意識調査」
社員の声を業務改善に活かす 仕組み	社員が改善提案等を投稿できる掲示板を社内システム上に設置。投稿内容は本社各部署が検討し、検討結果をフィードバックする仕組みを運営
役員との対話	社員の声を経営に活かすため、社員と経営トップ層との意見交換の場を定期的に設定

社外からの評価

社会の信頼に応える品質

高い品質で社会の信頼に応える

MS&ADインシュアランスグループは、社会から必要とされる企業グループであり続けるため、お客さまをはじめステークホルダーの期待やニーズに耳を傾け、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。

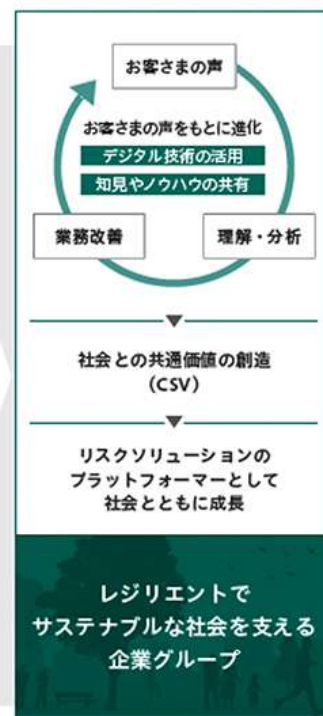
ステークホルダーの声を聴くさまざまな仕組みを備え、経営レベルでの議論のもと、わかりやすい商品説明や先進技術を用いた利便性の高い手続の提供、高齢者・障がい者など、多様なお客さまニーズにお応えする取組み、社員のスキルアップなど、品質向上と業務の改善に取り組み続け、皆さまからの信頼に応えていきます。

ステークホルダーとのコミュニケーションを活かした品質向上

当社グループでは、「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」を定め、お客さまをはじめとするステークホルダーの声をお聴きする仕組みや機会を設け、商品・サービスの品質向上や、コンプライアンス、人権尊重、環境への取組みなどに活かしています。

ステークホルダーとのコミュニケーション

 お客さま	● お客さまアンケート ● お問い合わせセンター ● 当社Webサイト ● 代理店・社員とのコミュニケーション(問合せ、相談、要望、苦情等)
 株主	● IRミーティング ● 投資家向け説明会 ● 個別面談 ● 株主総会アンケート
 代理店	● 担当者ミーティング ● 投稿システム ● 代理店会
 取引先	● 外部委託先とのコミュニケーション
 社員	● 社員アンケート ● 投稿システム ● 経営層との対話 ● スピークアップ制度
 地域社会 国際社会	● 地方公共団体との連携協定 ● NPO・NGOとの対話 ● 地域との対話・交流 ● セミナー・シンポジウム等の開催
 環境	● 専門家やNPO・NGOとの対話 ● 地球環境・自然災害に関する研究 ● イニシアティブや国際会議への参画



お客さまの声をお聴きする仕組み

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 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かしています。

➤ 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

これらの改善に向けた取組みの内容・結果等については、オフィシャルWebサイトで順次公表し、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。

お客さまの声（苦情）のおもな要因別受付状況

「お客さまの声」を幅広く承り、よりよい保険商品やサービス等のご提供に向け、全社を挙げて改善取組をすすめています。

お客さまの声を「お客さまから寄せられた全ての声（問合せ、相談、要望、苦情、紛争、おほめ、感謝など）」としており、そのうち、お客さまの声（苦情）とは「お客さまからの不満足の実証」と定義しています。

	保険の 契約・募集	契約の管理	保険金のお支払い	お客さまの 情報管理	その他	合計
受付件数※	8,411	7,575	25,432	576	2,710	44,704

※三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保の合算値（2023年度受付件数）

➤ お客さまの声受付状況（三井住友海上）

➤ お客さまの声受付状況（あいおいニッセイ同和損保）

お客さま第一の業務運営方針

グループ国内保険会社5社では、金融庁が策定した「顧客本位の業務運営に関する原則」に照らし、「お客さま第一の業務運営に関する方針」を策定し、公表しています。なお、本方針は、消費者庁等で構成する消費者志向経営推進組織が呼びかける「消費者志向自主宣言」の枠組みに沿っています。

方針は、各社のオフィシャルWebサイトをご覧ください。

※三井住友海上では、「お客さま本位の業務運営」と読み替えます。

＜お客さま第一の業務運営方針＞

➤ 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

お客さま第一の業務運営に関する具体的取組

当社グループでは、「社会の信頼に応える品質」に向け、「お客さま第一」に高い価値観を置いた業務運営の徹底に取り組んでいます。グループ国内保険会社5社では、「お客さま第一の業務運営に関する方針」に基づく取組みを実践し、定期的に取り組状況と取組みを客観的に評価する指標（KPI）を公表しています。具体的な取組状況は、各社のオフィシャルWebサイトをご覧ください。

<お客さま第一の業務運営に関する取組状況～2023年度概況～>

- 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 

<取組例>

MS AD MD MSA生命 契約におけるお客さまの 利便性を高める取組み	保険やサービスに関する情報をさまざまなお客さまへ届ける仕組みや、より便利でわかりやすい手続方法等を開発・提供 ・お客さま向け商品解説動画を拡充（MS,AD） ・Web申込みで完結する契約手続（MS,AD,MD,MSA生命） ・タブレット等を活用したペーパーレス契約手続（MS,AD,MSA生命） ・「わからない」をサポート「あなたのコンシェルジュ」（MD） ・Webで完結する口座変更手続（MSA生命） ・インターネットでの給付金請求手続（MSA生命） 
MS AD 自然災害における迅速・ 丁寧なお客さま対応	地震、台風、洪水、豪雪といった災害の種類や、災害の規模に応じ、事故受付センターと災害対策室の要員・運営体制を構築、迅速に保険金をお支払いすることにより、お客さまの一日も早い生活再建を支援 災害対応において、チャットボットを活用した水災デジタル調査の推進や、調査訪問日時スマホ予約システムの開発により、お客さまニーズの充足、調査の効率化、迅速化を実現 大規模自然災害時における訪問日時予約システムを導入（MS,AD） 
グループ共通 保険金お支払いの審査	保険金支払に該当しないと判断した事案のうち一定の条件に該当するものは、社外の弁護士等の有識者で構成される審査会で審査 三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保は、審査件数や審査事例をWebサイトで開示 支払審査会について(MS) 不服審査お申し出制度ご利用状況、および保険金支払審査会審査状況(AD)

グループ共通 「お客さまの声」を活かした 業務改善の取り組み	「MS&ADインシュアランス グループ お客さまの声対応方針」に基づき、お客さまの声（相談、要望、苦情など）を集約・一元管理して分析し、業務改善につなげる取組みを積極的に実施 改善に向けた取組みの内容・結果は、Webサイトで順次公開 お客さまの声を踏まえたサービス改善を継続的に実施 お客さまの声対応基本方針
HD 「お客さまアンケート」に基づく お客さま満足度をKPI※に定める (※) 取組みを定量的に評価するための指標	グループ国内保険会社5社の「お客さま第一の業務運営」に関する取組みの定着度を測る指標のうち、「お客さまアンケート」（ご契約時・保険金支払時）におけるお客さま満足度をグループのサステナビリティに関わる指標（社会の信頼に応える品質）の一つとして設定 ESGデータ・資料集「ご契約時のアンケートにおけるお客さま満足度」「保険金支払時のアンケートにおけるお客さま満足度」
グループ共通 「お客さま第一」の価値観の 社員・代理店への浸透	「お客さま第一」の価値観が企業文化として定着するよう、社員・代理店への教育等の機会を通じて意識を浸透させ、風土を醸成 ＜社員向け＞ 職場ミーティングの実施、各部門におけるスキルアップを目的とした研修・コンテストの開催 ＜代理店向け＞ 各種研修及びインターネットを使った学習機会の提供、「代理店品質認定制度」を通じた品質向上に対する動機付け 「お客さまのためのアフターフォロー研修」を開発（MSP） 金融機関代理店の販売担当者のエンゲージメント向上を支援する研修コンテンツ「わたしのありたい姿研修」を開発（MSP）

先進技術を活用した品質向上

多様なお客さまニーズに高いレベルでお応えするために、先進的なICT等の技術を活用した商品・サービスの開発とAI（人工知能）、ビッグデータ、音声認識などの新技術を駆使した業務フローの変革に向け、さまざまな取組みを行っています。

＜取組例＞

MS MD MSA生命 お客さまの利便性向上	より迅速に保険商品・サービスを提供するため、AIを活用した支援アプリ・サービスを開発・提供 A I 音声による事故受付サービスを開始（MS）  業界初、代理店・お客さまのご請求申出にAIによる「自動音声応答サービス」を導入（MSA生命）  「わからなくて困る」にこたえる「パーソナルサポートムービー」を提供（MD）
--	---

AD MD お客さま対応の品質向上	入電分類システムを活用し、年間100万件におよぶお客さまの声をカテゴリ別に自動で分類・仕分け 効率的・効果的に分析を行い、全社品質向上に向けた取組みを推進 【業界初】全社品質向上に向けた入電分類システムの活用開始について（AD）  マーケティングシステムを活用し、Webサイトやメール、お客さまセンター等への接点の情報やお客さま一人ひとりの属性に応じた最適な提案やサービスを提供 「強くてやさしい」を支えるマーケティングシステムの構築（MD） 
MS AD インターリスク 事故対応の高度化	AI技術やテレマティクス技術の活用により、事故状況を自動かつ正確に文章や図で説明する仕組み これによりお客さまのご負担を軽減し、事故対応をスムーズに実施 ドラレコ型AI事故状況説明システム「A i's（アイズ）」に新機能を追加（MS）  テレマティクス損害サービスシステムに新たな機能を実装（AD）  AIで人工衛星画像を解析し、激甚災害相当の台風発生時に各地域の建物平均被害額を被災後最短3日で 可視化する取組みを開始 事故受付から損害調査開始までの平均日数を7日短縮、養生・修理着工の早期化、提携する自治体との 連携により罹災証明書手続迅速化を支援 【世界初】AIで人工衛星画像を解析し、台風発生時に各地域の建物平均損害額を被災後最短3日で可視 化（AD）  お客さまから事故のご連絡時に業務自動化システムが「契約内容」や「事故の特性」といったさまざま な特性を瞬時に判断し、適切な保険金支払拠点と担当者を選定 シームレスに事案を連携する「NEVA」を本格導入（AD） 
AD 保険金支払業務の高度化	自動車修理費の不正請求撲滅に向けAIを活用した不正検知システムを開発。自動車修理工場以下、修理 工場ごとの修理費請求の傾向などを把握し、損害調査体制を強化 保険金の不正請求を検知する「AI不正検知システム」を開発（AD） 
グループ共通 情報セキュリティ管理の強化	技術の進展に伴い、高まるサイバーリスクに備え、安定的にサービスの提供が行えるよう、「MS&AD インシュアランス グループ 情報セキュリティ管理基本方針」のもと、グループで一貫したシステムセ キュリティ管理を実施 また、社内規程の整備や社員への教育等を通じて、強固な情報管理態勢の構築に向けた取組みを推進 情報セキュリティ

MS&ADインシュアランス グループ お客様の声対応基本方針

MS&ADインシュアランス グループ お客様の声対応基本方針

MS&ADインシュアランス グループは、経営理念にもとづき、すべてのお客様の声に対して迅速・適切・真摯な対応を行い、お客様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り組みを推進していきます。

1. 定義

(1) お客様の定義

本方針におけるお客様の定義は、「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様」をいい、個人・法人等を問いません。

(2) お客様の声の定義

本方針におけるお客様の声の定義は、「お客様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、「お客様からの不満足の実証」とします。

2. 行動指針

(1) 基本姿勢

- ①全役職員は、お客様から寄せられたすべてのお客様の声に対して、迅速・適切・真摯な対応を行います。
- ②全役職員は、お客様の声は「お客様の信頼を確保し、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、お客様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・お客様満足度の向上に向けた諸施策に活かします。

(2) お客様の声対応管理態勢

- 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 お客様の声対応基本方針」に則り、各社の業務実態を踏まえた、お客様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、お客様の声の対応に関する取り組み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、お客様の声の対応に関する態勢を構築し、適切に運営します。