

立ちどまらない保険。

MS&ADホールディングス

MS&AD INSURANCE GROUP

CSR 2016

REPORT



INDEX

CSR Report 2016 本編

MS&AD の CSR

P.002

トップメッセージ
CSR に対する考え方と体制
ステークホルダー・コミュニケーション
重点課題(取り組みの柱)
イニシアティブと社会評価

コーポレート・ガバナンス

P.018

グループの概要
コーポレート・ガバナンス
グループ経理・内部統制システム
コンプライアンスの概要
リスク管理
情報開示
中期経営計画「Next Challenge 2017」

事業を通じた社会的課題解決への貢献

P.083

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

品質向上への取り組み

P.126

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

環境への取り組み

P.152

環境・社会貢献活動に関する方針とマネジメントシステム
環境負荷の削減
生物多様性の保全

社会・地域への取り組み

P.161

地域・国際社会への貢献
スポーツ、文化、教育における社会貢献

人財育成と健康経営

P.180

人財の育成
健康経営
社員の雇用

ダイバーシティと人権の尊重

P.190

ダイバーシティの推進
ワーク・ライフ・バランスの実現
社員とのコミュニケーション
人権への取り組み

データ・資料

P.201

第三者保証

P.213

第三者意見

P.216

MS&ADのCSR



トップメッセージ

代表取締役社長 柄澤康喜 メッセージ

CSRに対する考え方と体制

MS&ADインシュアランス グループの「目指す姿」「価値創造ストーリー」をご覧ください。

ステークホルダー・コミュニケーション

MS&ADインシュアランス グループの「ステークホルダー・コミュニケーション」における取り組みをご覧ください。

重点課題(取り組みの柱)

MS&ADインシュアランス グループのCSR取り組みの「重点課題」をご覧ください。

イニシアティブと社会評価

MS&ADインシュアランス グループが参画しているイニシアティブと社外からの評価をご覧ください。

MS&ADのCSR

トップメッセージ

2016年熊本地震により被害を受けられた皆さまに、心よりお悔みとお見舞いを申し上げます。

MS&ADインシュアランスグループでは、お客さまに一日も早く安心をお届けできるよう、震災直後よりご相談窓口を設置し、グループを挙げて万全の事故受付、迅速な保険金のお支払いに取り組んでまいりました。引き続き広く、保険金のお支払いに注力してまいります。また、新たな災害に備えて、防災・減災や事業継承に関するご提案、リスクコンサルティングなどの取り組みもグループ一丸となって進めてまいります。

2015年度CSR活動は、中期経営計画「Next Challenge 2017」グループ基本戦略にもとづき、「商品・サービスの品質向上を通じた信頼の獲得」と「商品・サービスの品質向上を通じた社会的課題解決への貢献」の2つを柱に据えて取り組みました。グループ共通取り組みとしては、環境・社会貢献活動の「MS&ADみんなの地球プロジェクト」と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、多くの社員が各地域で社会的課題解決に向けた活動に参加しました。

また、「SDGs(国連持続可能な開発目標)」や地球温暖化対策の国際的合意の「パリ協定」が採択されましたが、「パリ協定」の実現に向けた「パリ行動誓約」に署名を行い取り組みを進めていくこととしました。気候変動問題や防災・減災の領域において企業が果たす役割は、地球規模で高まっていくと認識しています。

MS&ADインシュアランスグループは、ステークホルダーの皆さまとの対話を通じて認識した課題や、「SDGs」の17の目標と169のターゲットを広く受け止めるとともに、経営ビジョンの「持続的成長と企業価値向上を追い続ける世界トップ水準の保険・金融グループの創造」を実現することによって、持続可能で強くしなやかな社会づくりに貢献してまいります。

MS&ADインシュアランスグループは、国内において特色のある3つの損害保険会社と2つの生命保険会社を有し、海外においても特色のある保険事業を展開しています。2015年3月にはBox Innovation Groupを、2016年2月にはMS Amlinをグループに迎えました。この多様性を活かしながら、グループ全社、社員一人ひとりの力を結集して、今後ともあらゆる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。

2016年7月

代表取締役社長

柄澤康喜

MS&ADのCSR

CSRに対する考え方と体制

MS&ADの目指す姿

MS&ADインシュアランス グループは、目指すグループ像を明確にするため、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。ミッション、ビジョン、バリューの実現を通じて、持続的な企業価値の向上を図ります。

経営理念(ミッション)

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

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

行動指針(バリュー)

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

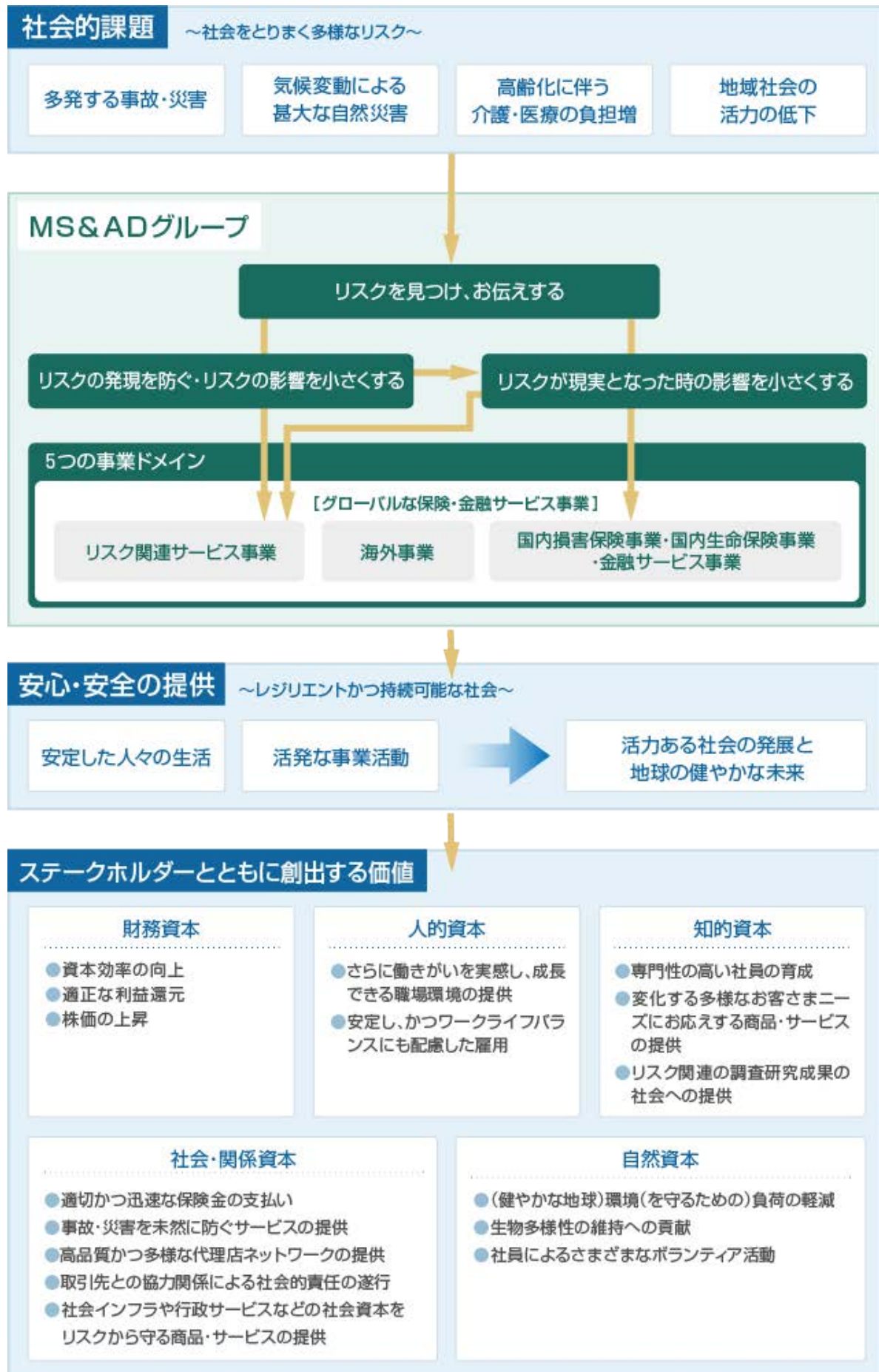
CSR取り組みの考え方

また、経営理念(ミッション)を実現させるため、「MS&ADインシュアランス グループのCSR取り組みの考え方」を定めています。

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

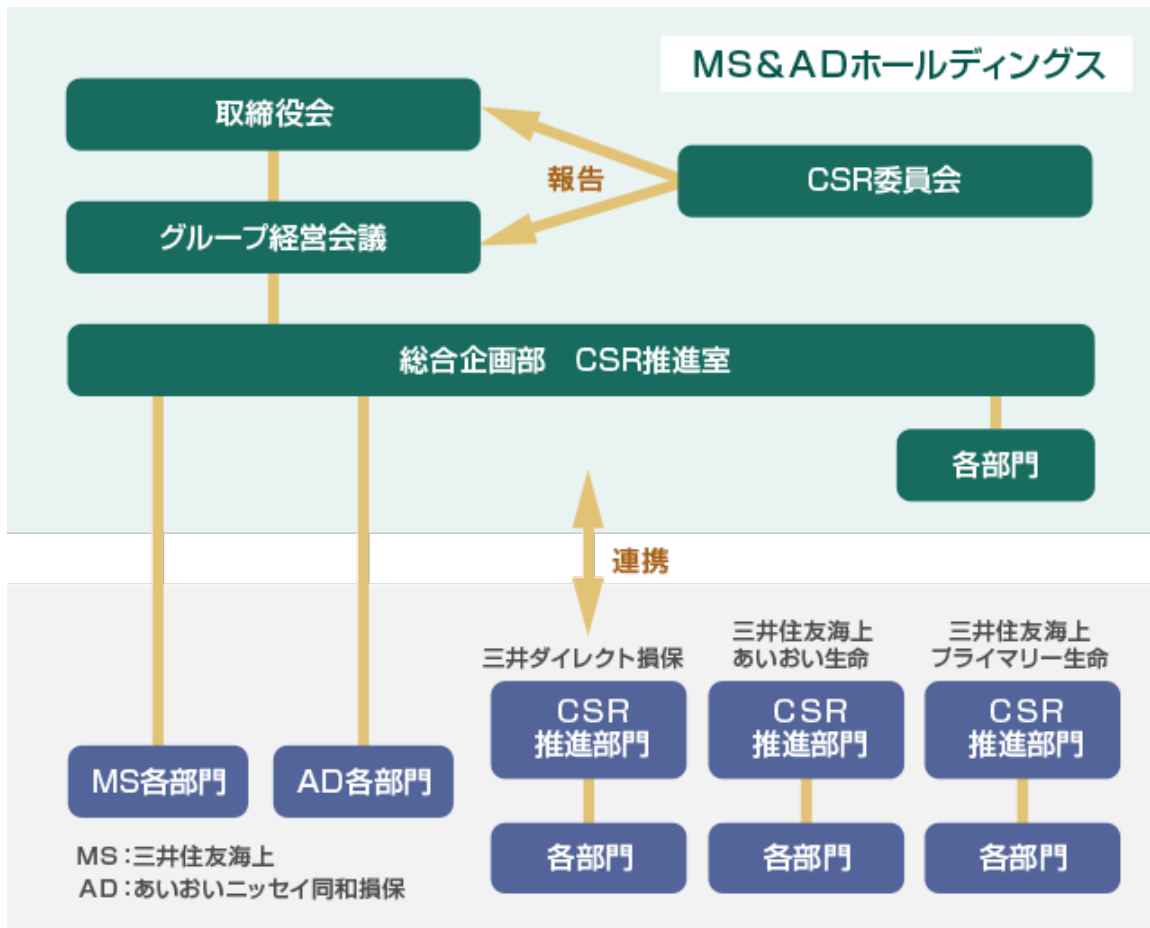
MS&ADの価値創造ストーリー

私たちの目指す「活力ある社会の発展と地球の健やかな未来」を支えるために、それを阻害する社会的課題から生じる多様なリスクをいち早く見つけ、リスクの発現を防ぎ、リスクが現実となった場合の影響を小さくし、経済的な影響を補うためのさまざまな商品・サービスを提供することで、世界中のチャレンジするお客さまが安心して生活や事業活動を行うことのできる環境づくりを行う、これが私たちの価値創造ストーリーです。



CSR推進体制

MS&ADインシュアランスグループでは、持株会社である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）を設置しており、グループ一帯となった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。2016年度より、中核事業会社2社（三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保）のCSR機能を持株会社のCSR推進室に集約し、本領域における機能強化を行いました。また、CSR委員会を設置し、グループCSR取組方針等について論議し、CSRに係るグローバルな動向や環境変化に関する情報共有、理解の深化を図っています。CSR委員会の協議内容は必要に応じて取締役会、グループ経営会議に報告しています。



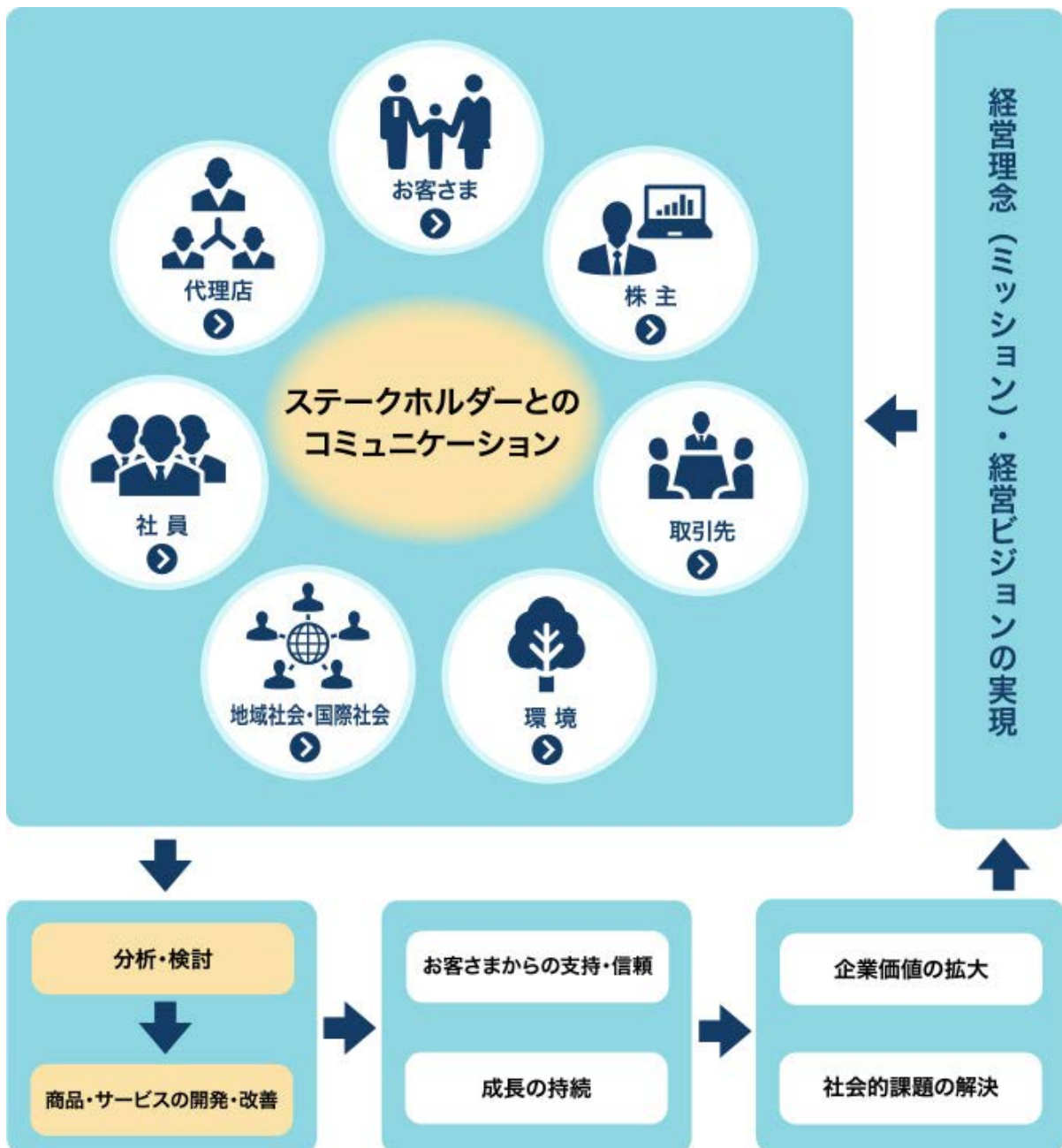
MS&ADのCSR

ステークホルダー・コミュニケーション

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、ステークホルダーとの対話を進めるさまざまな仕組みをつくり、ステークホルダーの声を積極的に経営戦略に取り入れる取り組みを行っています。

ステークホルダー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は、保険・金融サービス事業の公共性を原点とし、社会の不安とリスクに対して、最善の解決策を提供することが私たちの役割と考えています。人々に安心・安全をお届けし、活発な事業活動と、健康で豊かな生活を支援するために、お客さまをはじめとするステークホルダーの声を聴き、いただいた「相談」「要望」「苦情」「意見」などのさまざまな声を広く受け止め、品質向上に活かしています。また、これらによる課題把握の過程や課題解決に向けた改善取組の内容・結果などについて、ホームページ等で順次公表し、どなたでもご覧になれるようにしています。



お客さまへの責任

お客さまの声を活かし、業務改善や業務の品質向上に取り組み、お客さまからの信頼や期待に応える商品・サービスを提供します。

- [ステークホルダーの声を活かした品質向上](#)
- [ステークホルダーの視点で商品・サービスを開発・改善](#)
- [お客さまのわかりやすさ、利便性の向上](#)
- [お客さまから選ばれる保険金お支払いサービス](#)

株主への責任

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

- [情報開示とIR\(Investor Relations\)](#)

取引先への責任

社会の期待と要請に応えるため誠実かつ公平・公正な取引を行い、ともに持続的な発展と社会的責任を果たすよう努めます。

- [取引における責任](#)

地球環境への責任

「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(ミッション)にもとづいて行動指針(バリュー)を策定し、取り組みを行っています。

- [気候変動への対応](#)
- [責任投資を通じた課題解決への貢献](#)
- [環境への取り組み](#)

代理店への責任

代理店との継続的な対話を通じ、品質の維持・向上を図りながら、ともに成長することを目指します。

- [代理店とともに成長](#)

社員への責任

ステークホルダーの声を耳を傾け、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。

- [人財育成と健康経営](#)
- [ダイバーシティと人権の尊重](#)

地域社会・国際社会への責任

地域社会・国際社会の一員として、保険事業等本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。

- [社会・地域への取り組み](#)
- [事業を通じた社会的課題解決への貢献](#)

MS&ADのCSR

重点課題（取り組みの柱）

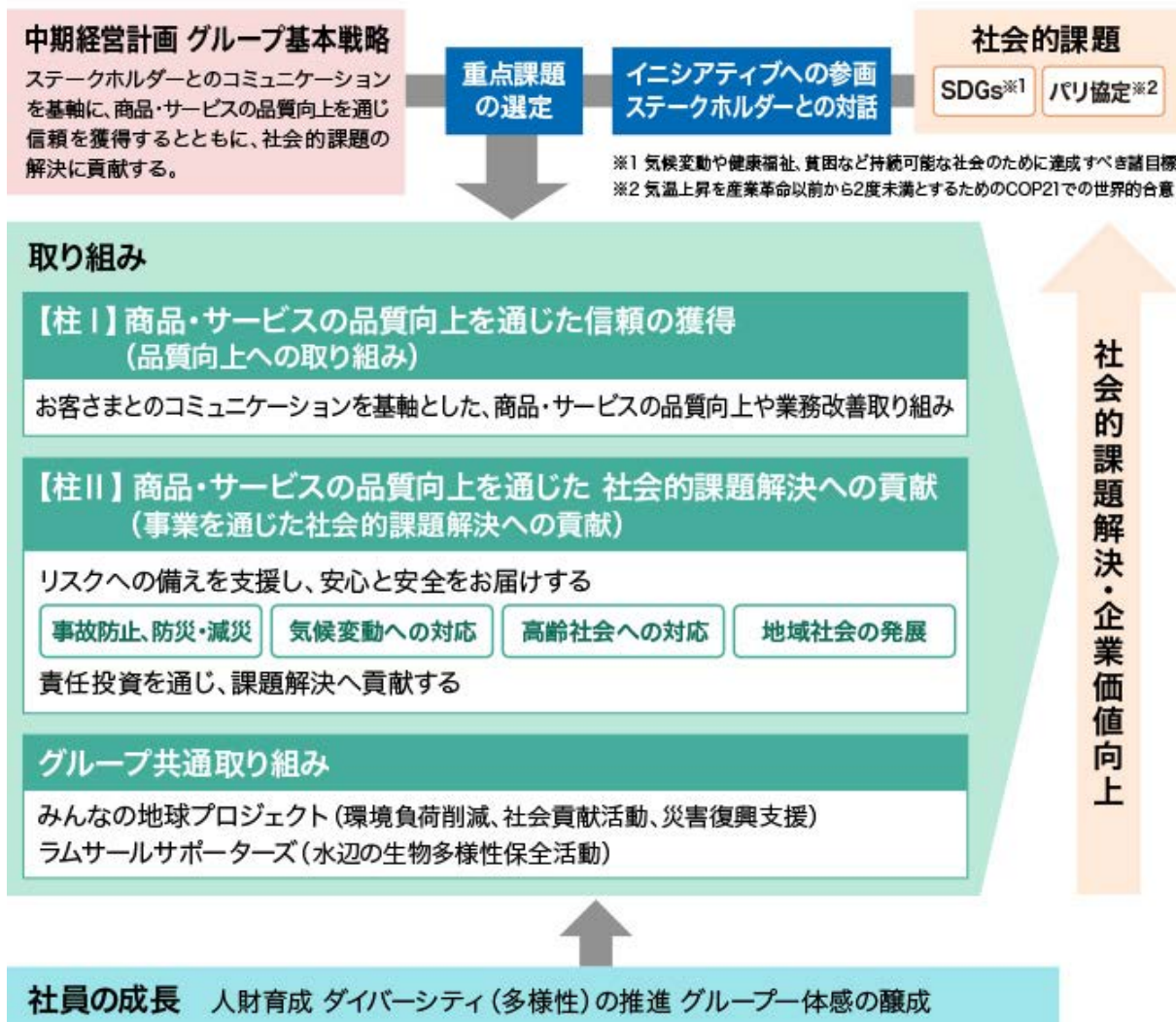
MS&ADインシュアランスグループでは、2014年4月からスタートした中期経営計画「Next Challenge 2017」を策定するプロセスにおいて、ステークホルダーの皆さまの声やISO26000を参考にし、グループが経営理念を実現していくために取り組むべきCSRの重点課題を設定しています。

中期経営計画と重点課題（取り組みの柱）

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

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

グループCSR取り組みの柱（重点課題）



重点課題（取り組みの柱）設定までのプロセス

MS&ADインシュアランス グループのCSRの重点課題の特定にあたっては、CSRに関するグローバルなガイドラインであるISO26000の中で中核主題の37の課題^(※)について、次の2つの視点から整理しました。

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

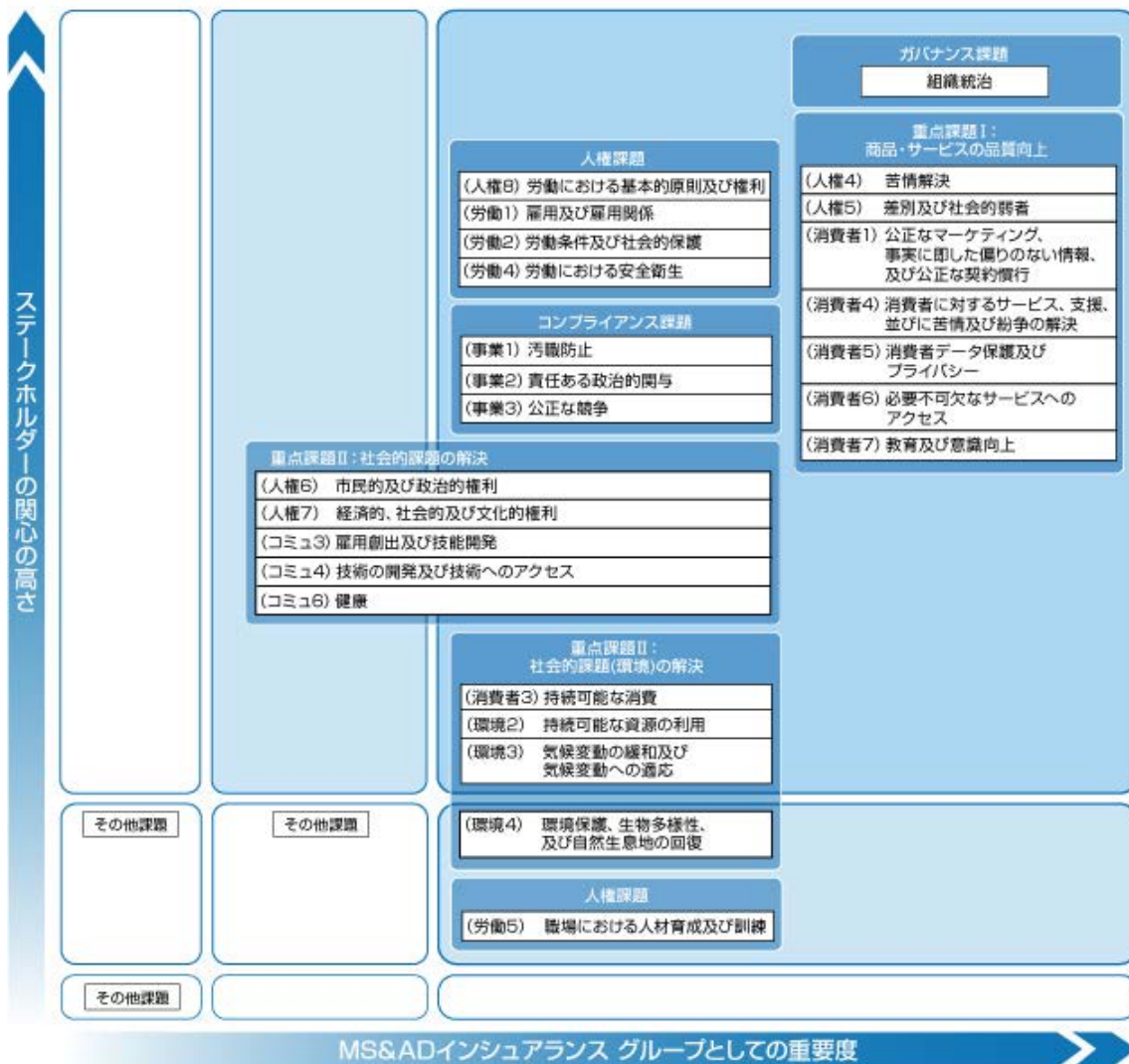
①に関しては、MS&ADインシュアランス グループが2013年度までの中期経営計画の基本戦略として重要視してきた項目（収益性・成長性の向上との関連性、お客さまからの信頼獲得）や、2014年4月にスタートした中期経営計画の策定論議を踏まえ判断しました。

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

以上の視点から重要度が高いと考えられる課題をマッピングし、MS&ADインシュアランス グループは次の2つを2016年度の重点課題（取り組みの柱）としました。

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

MS&ADインシュアランス グループ 重点課題の検討結果



● ISO26000中核主題との関連

MS&ADのCSR取り組みを推進するためのKPI(※1)

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、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、2015年度には、au損保、三井住友海上キャピタル、インターリスク総研を対象に加えました。

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

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

(※2) MS&ADホールディングスを除く。

(※3) ⑤ ⑦については、au損保、三井住友海上キャピタル、インターリスク総研の数値を含む。

➡ 2015年度のCSR取り組み結果はこちら

➡ 報告対象組織とデータカバー率ははこちら

MS&ADインシュアランス グループのCSR

MS&ADインシュアランス グループのCSR取り組みを推進するためのKPI

区分			指標	2014年度	2015年度		2016年度	対象会社
				実績	目標	実績	グループ目標	
重点課題	取り組みの柱Ⅰ	商品・サービスの品質向上を通じた信頼の獲得	① お客さまの声にもとづいた商品・サービスの改善	－	継続的に取り組む	主なものを表下に記載	継続的に取り組む	グループ国内（※2）
			② 事故対応満足度	自動車 89.1% 火傷新 90.2%	90.5%超	95.5% 96.5%	対前年比改善	三井住友海上
			③ 会社・代理店に対する推奨度	会社推奨度 89.3% 代理店推奨度 88.1%		91.9% 90.7%	対前年比改善	あいおいニッセイ同和損保
	取り組みの柱Ⅱ	商品・サービスの品質向上を通じた社会的課題解決への貢献	④ 社会が抱える新たな課題・リスクの調査・研究、商品開発・改定	－	継続的に取り組む	主なものを表下に記載	継続的に取り組む	グループ国内（※2）
			⑤ 電力使用量	国内全店の電力使用量 159,508千kWh（▲2.4%）	157,943千kWh（▲1.0%）	153,068千kWh（▲4.0%）	対前年比改善	グループ国内（※3）
			⑥ 紙使用量	国内全店の紙使用量 13,188t（▲17.3%）	12,697t（▲3.7%）	13,928t（+5.6%）		
			⑦ ガソリン使用量	国内全店のガソリン使用量 7,467KL（+4.8%）	7,257KL（▲2.8%）	6,489KL（▲13.1%）		
			⑧ Web約款選択率（※1）	Web約款が選択された契約の割合 70.7%	75.0%	74.0%	75.0%	三井住友海上 あいおいニッセイ同和損保
	ダイバーシティ 社員満足度 社会貢献活動		⑨ 女性管理職者数	課長職以上の女性社員数 377名	前年度と同等以上	449名	対前年比増	グループ国内
			⑩ 社員満足度「誇り、働きがい」	社員が誇りや働きがいを持って働いていると感じている度合い 4.3ポイント		4.4ポイント		
			⑪ 社員満足度「いきいきと働く」	社員が性別・年齢等に関係なく、いきいきと働くことができると感じている度合い 4.2ポイント		4.3ポイント		
			⑫ 社会貢献活動を実施した社員数（※4）	15,124名		16,507名		
			⑬ 上記⑫のうち水辺の生物多様性に関する活動を行った社員数	5,013名		5,363名		

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

（※2）MS&ADホールディングスを除く

（※3）⑤⑦については、2015年度実績より、au損保、三井住友海上キャピタル、インターリスク総研の数値を含む

（※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

<2015年度事例>

①お客さまの声にもとづいた商品・サービスの改善	○スマートフォン向けアプリ「スマ保」ならびに公式ホームページを通じて、事故発生時の動画や損害物の画像を送信できる新サービスを開始した。【三井住友海上】 ○コンタクトセンターがHDI(ヘルプデスク協会)が認証する「五つ星認証プログラム」において、国内損害保険業界初の認証を取得した。【あいおいニッセイ同和損保】 ○LINE株式会社が運営するコミュニケーションアプリ「LINE」を活用し、「LINE」のトーク機能や個人認証機能等を活用した新たなお客さまサービスを開始した。【三井住友海上】「LINE」を活用し保険商品等の情報配信を開始した。【あいおいニッセイ同和損保】 ○継続的に実施した顧客の満足度を測るNPSアンケートを、単なる顧客満足度ではなく、お客さまの「人に薦めたいくなるほどの満足」を提供できているかを定点観測し、お客さま対応品質のさらなる向上に努めた。【三井ダイレクト損保】 ○お客さまが端末でのお申込手続きのみでご契約成立が可能となるペーパーレス(電子化)手続き「生保かんたんモード」を開始した。【三井住友海上あいおい生命】 ○コールセンターシステムと契約管理システムを連動させることで、年金種類や年金開始年齢の変更など8項目について、ワンストップサービス(電話だけで完了する手続き)を拡充し、お客さまの利便性向上を図った。【三井住友海上プライマリー生命】
④社会が抱える新たな課題・リスクの調査・研究、商品開発・改定	○ご契約者の親族を、緊急時の連絡先として事前に登録する業界初の制度を2社で共同開発。高齢のご契約者と連絡が取れないなどの緊急時に、ご登録頂いたご契約者の親族の方に当社または代理店から直接連絡をし、保険のお手続き等のご案内を確実にお届けすること等を実現した。【三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保】 ○テレマティクス技術を活用した自動車保険「つながる自動車保険」を発売した。【あいおいニッセイ同和損保】 ○インド政府が社会保障の拡充を促進するための貧困世帯への医療保険スキーム(RSBY)の普及活動や保険金支払い対応において2011年より3年連続インド政府より表彰を受けた。【三井住友海上】 ○企業の訪日外国人受け入れのサポートを目的に、訪日外国人の受け入れ事業者を対象とした「インバウンド事業者向けサポートメニュー」の提供を開始した。【三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保】 ○気象情報の提供を通じて自然災害による被害の防止・軽減に寄与するために、あらかじめ設定した地点で、気象予報が基準値を超えた場合にアラートメールを配信する気象情報アラートサービスをリリースした。【三井住友海上】 ○企業の従業員の睡眠時無呼吸症候群(SAS)の予兆チェックを行うスマートフォンアプリを活用したサービスを開始した。【三井住友海上】 ○民間救急(患者等搬送)事業者の行う「民間救急(患者等搬送)業務」と「介護・福祉タクシー業務」を対象とし、患者等の乗降介助または搬送中の事故による事業者等の損害賠償責任を補償する「民間救急事業者賠償責任保険」を発売した。【あいおいニッセイ同和損保】 ○無事故と環境に配慮したドライブマナー向上のための活動「MUJICOLOGY! プロジェクト」を通じ安全運転の啓発等を実施した。また、ドライブ診断機能等を搭載したスマホアプリ「ムジコロジー・ドライブ」を開発し、2015年7月にリリースした。【三井ダイレクト損保】 ○情報発信型のWebサイト「先進医療.net」を通じて最先端の先進医療情報を提供した。【三井住友海上あいおい生命】

中期目標について

- 「事故対応満足度」「会社・代理店に対する推奨度」については、2017年度末の目標として、2015年度末を上回る水準を掲げている。
- 「女性管理職者数」については、2020年末までに各社以下の目標を掲げている。
 - * 三井住友海上：
 - 2020年までに女性管理職を480名(2014年度120名の4倍)
 - * あいおいニッセイ同和損保：
 - 2020年末までに課長補佐以上に占める女性割合30%(現在22.3%)
 - * 三井住友海上あいおい生命：
 - 2020年までに課長代理の女性比率を50%に高めるとともに課長以上を現状の5倍以上とする
- 「CO2排出量の削減」については、以下の目標を掲げている。
 - 基準年(2009年度)のCO2排出量に対して、2050年に70%、2020年に30%削減する。

MS&ADのCSR

イニシアティブと社会評価

MS&ADインシュアランス グループは、三井住友海上が2004年6月に金融機関として初めて国連グローバル・コンパクトへの支持を表明したことを引き継ぎ、さまざまなイニシアティブへの参画をし、社会的課題の解決への貢献に努めています。また、企業の社会的責任（CSR）の側面から評価し、投資していく手法であるSRI（社会的責任投資）の世界的な評価機関の評価をCSR取り組みの向上に活かしています。

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、国連グローバル・コンパクトの原則を尊重した企業活動に努めています。また、そのローカルネットワークのグローバル・コンパクト・ネットワーク・ジャパンの運営にも関わり、分科会の幹事を務めるなど活動にも積極的に参画しています。

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



国連グローバル・コンパクト10原則

人権

- 原則1: 人権擁護の支持と尊重
- 原則2: 人権侵害への非加担

労働

- 原則3: 結社の自由と団体交渉権の承認
- 原則4: 強制労働の排除
- 原則5: 児童労働の実効的な廃止
- 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: 強要や賄賂を含むあらゆる形態の腐敗防止の取り組み

④ 10原則とMS&ADインシュアランス グループ取り組みとの関連

④ グローバル・コンパクト・ネットワーク・ジャパン

持続可能な保険原則への署名

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

責任投資原則への署名

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

Signatory of:



自然資本宣言への署名

MS&ADインシュアランス グループは、2016年7月に、21世紀に向けて金融機関が「自然資本」という考え方を金融商品やサービスの中に取り入れていくことを宣言した自然資本宣言(Natural Capital Declaration)の趣旨に賛同し、署名しています。

本宣言は、国連環境計画・金融イニシアティブ(UNEP FI)が提唱するもので、署名金融機関は、顧客、投資先企業、サプライヤー、市民社会等とのエンゲージメントによって国際的にリーダーシップを発揮することとしています(※)。

(※)自然資本宣言の署名金融機関が、リーダーシップを発揮すべきの4項目

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。

CDP(旧名称:カーボンディスクロージャープロジェクト)への参加

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

「責任ある機関投資家」の諸原則<日本版スチュワードシップ・コード>

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

社外からの評価

企業を収益性だけでなく、社会性や環境対応など社会が求める企業の社会的責任(CSR)の側面から評価し、投資していく手法(社会的責任投資=SRI)が広がっています。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。2016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

モーニングスター社会的責任投資株価指数

ECPI® Indices



主な表彰

- ▶ 「Innovation in Insurance Awards 2016」顧客経験価値部門で最優秀賞を受賞(2016年6月 三井住友海上)
- ▶ 環境省「環境人づくり企業大賞 2015」優秀賞を受賞(2016年5月 MS&ADホールディングス)
- ▶ HDI格付け「Webサポート(ウェブサイト)部門において最高ランクの三ツ星を二年連続で獲得(2016年3月 三井ダイレクト損保)
- ▶ 21世紀金融行動原則の「ベストプラクティス」を受賞(2016年3月 三井住友海上)
- ▶ 2015年度「東京都スポーツ推進モデル企業」に選定(2016年3月 あいおいニッセイ同和損保)
- ▶ 「パートタイム労働者活躍推進企業表彰」優良賞を受賞(2016年1月 三井住友海上)
- ▶ アジアで最も顕著な活躍をした損害保険会社「General Insurance Company of the Year」を受賞(2015年11月 三井住友海上)
- ▶ ダイレクト損保初の『UCDAアワード 2015』受賞(2015年11月 三井ダイレクト損保)
- ▶ コンタクトセンターが「2015 CRMベストプラクティス賞」を受賞(2015年11月 三井住友海上)
- ▶ 平成27年度IT賞で「IT特別賞(業務改革推進賞)」を受賞(2015年11月 三井住友海上)
- ▶ コンサルタントが「BCI Asia Awards 2015」を受賞(2015年11月 インターリスク総研)
- ▶ 東京商工会議所「eco検定アワード2015」優秀賞を受賞(2015年10月 MS&ADホールディングス)
- ▶ HDI格付け調査「問合せ窓口」、「サポートポータル」部門で最高評価の『三ツ星』を獲得(2015年9月 三井住友海上)
- ▶ 環境省「環境人づくり企業大賞 2014」優秀賞を受賞(2015年8月 MS&ADホールディングス)
- ▶ 損保業界初の「HDI五つ星認証」を取得(2015年6月 あいおいニッセイ同和損保)

コーポレート・ガバナンス

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



■ 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、事業展開等をご覧になれます。

■ コーポレート・ガバナンス

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

■ コンプライアンス

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

● コンプライアンス

● 情報管理

● 取引先における責任

■ リスク管理

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

■ 情報開示

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

● MS&ADインシュアランス グループ ディスクロージャー基本方針

● 情報開示とIR (Investor Relations)

■ 中期経営計画

2014年4月1日よりスタートした中期経営計画「Next Challenge 2017」(2014年度～2017年度)は2016年4月より「ステージ2」をスタートしました。「世界トップ水準の保険・金融グループの創造」に向けて、グループ一体となって、目標達成に向けて取り組んでいます。

コーポレート・ガバナンス

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

- ① 企業概要
- ② 組織図
- ③ 沿革

業績ハイライト

MS&ADホールディングスの主な業績と指標をご覧ください。

グループ構成

MS&ADインシュアランス グループの構成をご覧ください。

事業と構成

事業の全体像、収益の構成、主要グループ会社の構成をご覧ください。

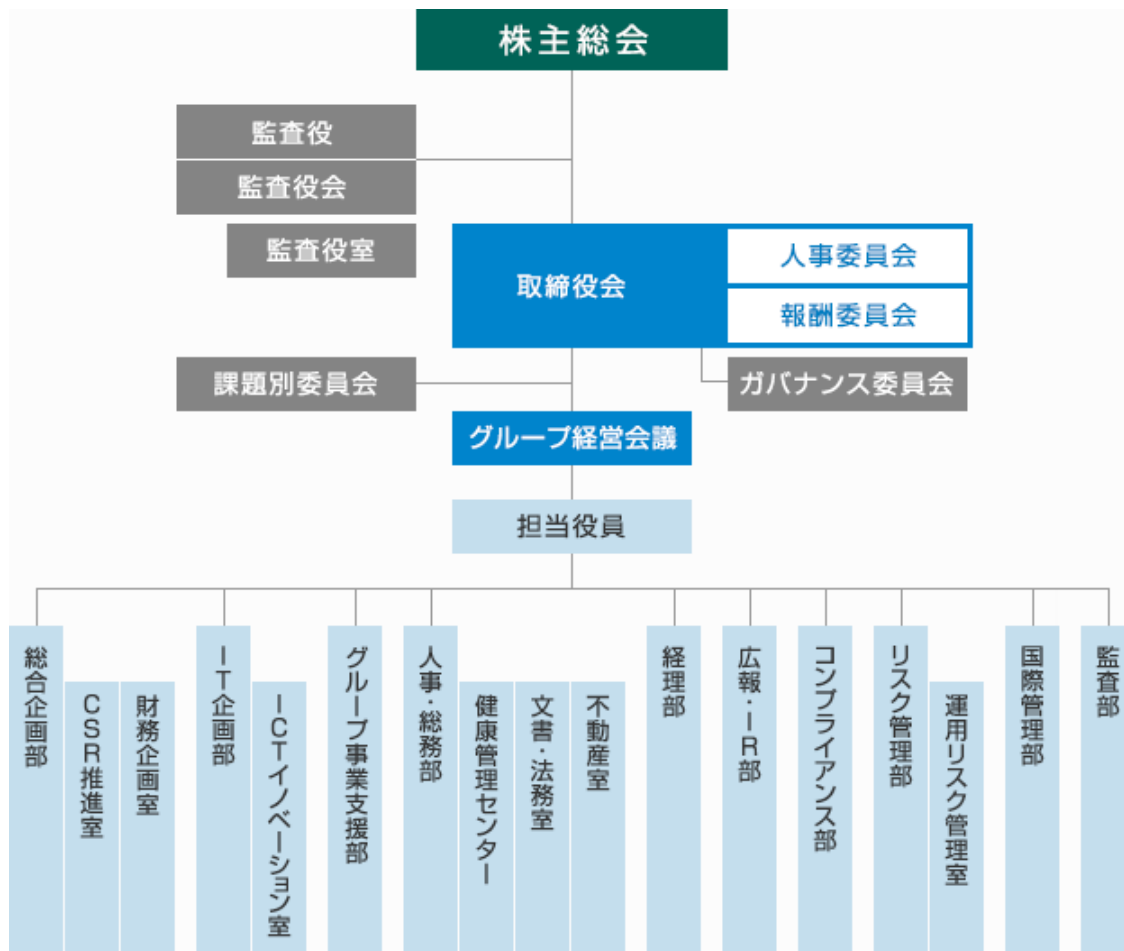
企業概要

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

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

商号	MS&ADインシュアランス グループ ホールディングス株式会社 略称:「MS&ADホールディングス」(エムエスアンドエイディーホールディングス)
英語名	MS&AD Insurance Group Holdings, Inc.
設立年月日	2008年4月1日(2010年4月1日に社名変更)
本社所在地	〒104-0033 東京都中央区新川2丁目27番2号 東京住友ツインビルディング西館 ▶ アクセス
代表者	代表取締役社長 柄澤康喜(からさわやすよし)
資本金	1,000億円
従業員数	305名(2016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)

組織図

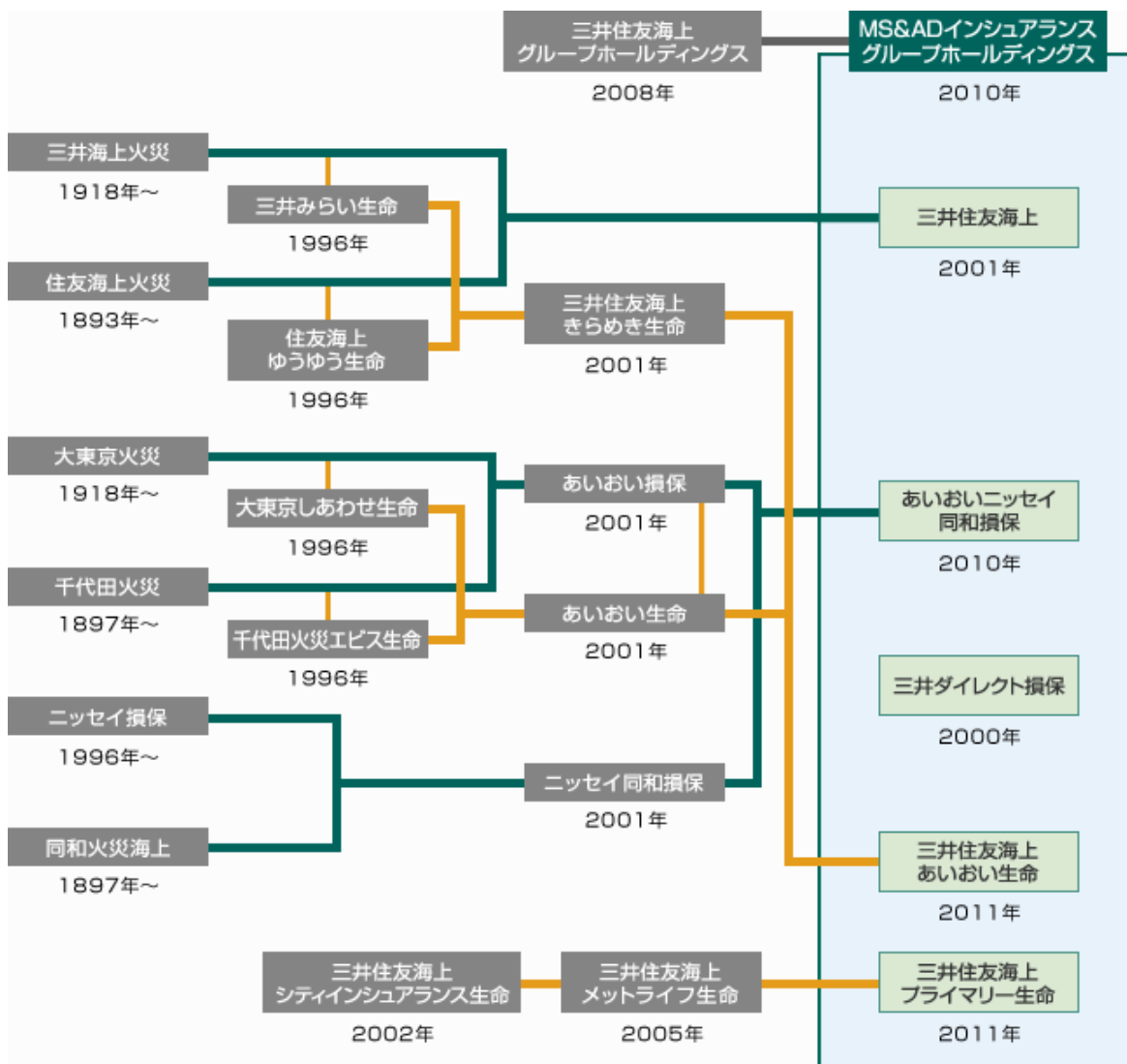


沿革

沿革

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

グループ統合の経緯



業績ハイライト | 業績・指標

MS&ADホールディングス連結

MS&ADホールディングス
(連結)三井住友海上
(単体)あいおいニッセイ
同和損保
(単体)三井ダイレクト
(単体)三井住友海上
あいおい生命
(単体)三井住友海上
プライマリー生命
(単体)

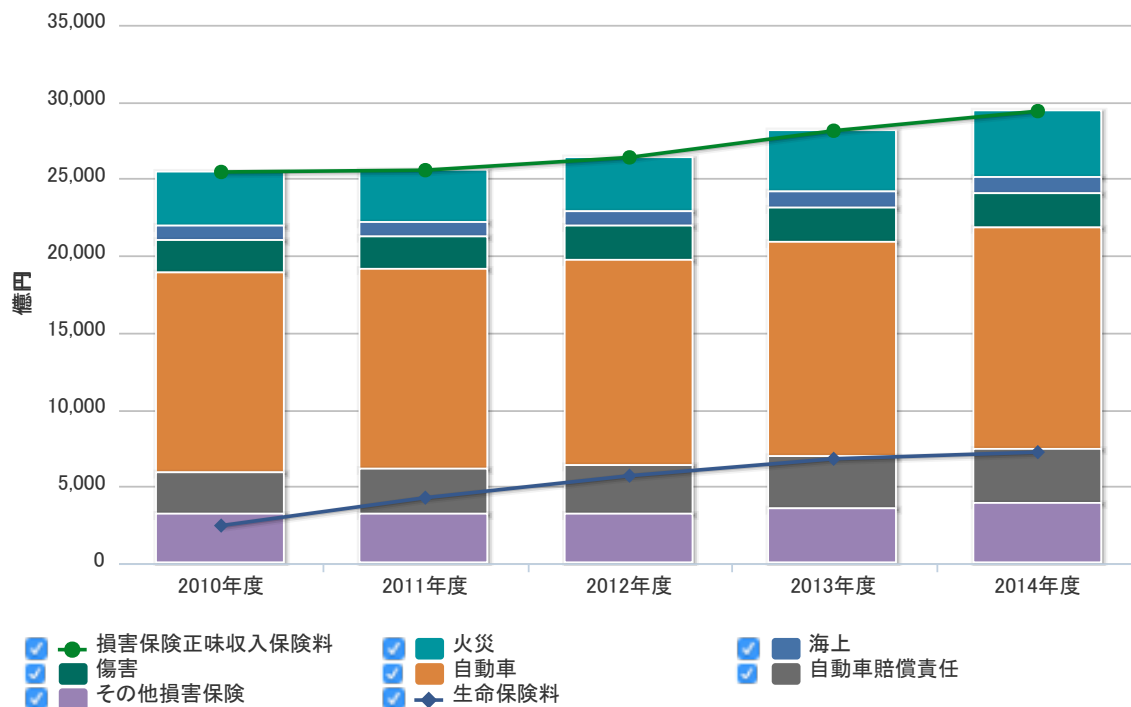
収入保険料

損益計算書

貸借対照表

主な指標

収入保険料



2010年度

2011年度

2012年度

2013年度

2014年度



© Euroland.com 提供元
ご利用上の注意とデータベンダー情報は免責事項をご参照下さい。

業績ハイライト | 業績・指標

MS&ADホールディングス連結

MS&ADホールディングス
(連結)三井住友海上
(単体)あいおいニッセイ
同和損保
(単体)三井ダイレクト
(単体)三井住友海上
あいおい生命
(単体)三井住友海上
プライマリー生命
(単体)

収入保険料

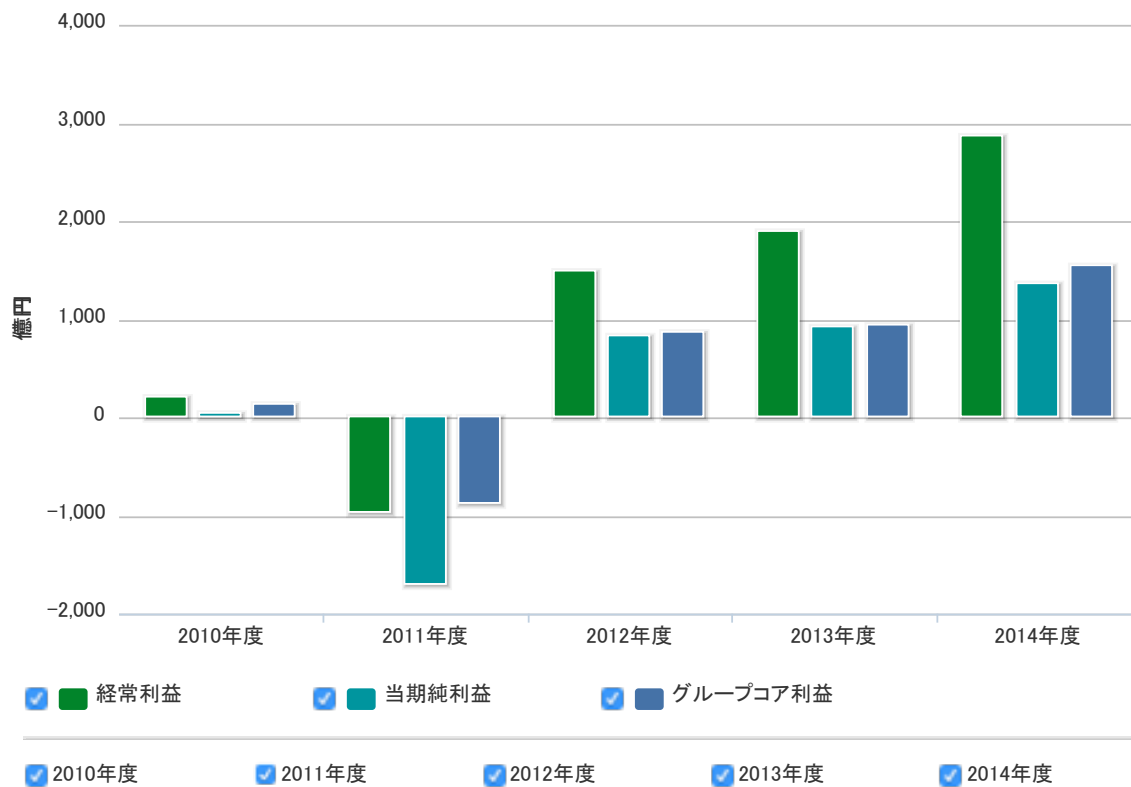
損益計算書

貸借対照表

主な指標



損益計算書



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
ご利用上の注意とデータベンダー情報は[免責事項](#)をご参照下さい。

業績ハイライト | 業績・指標

MS&ADホールディングス連結

MS&ADホールディングス
(連結)三井住友海上
(単体)あいおいニッセイ
同和損保
(単体)三井ダイレクト
(単体)三井住友海上
あいおい生命
(単体)三井住友海上
プライマリー生命
(単体)

収入保険料

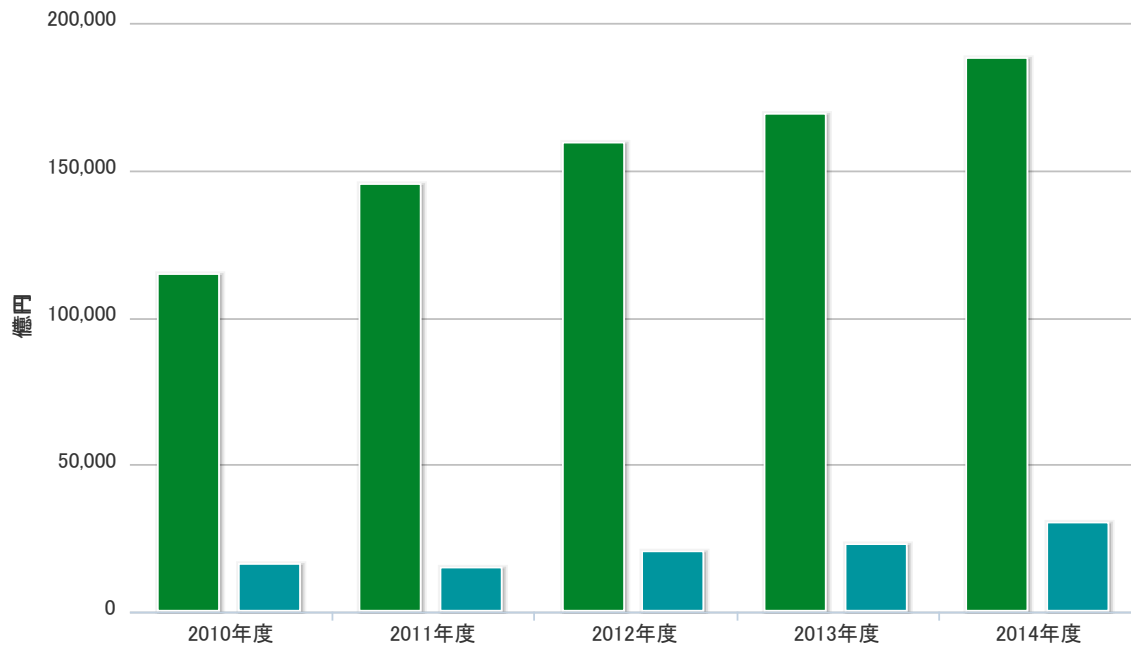
損益計算書

貸借対照表

主な指標



貸借対照表


☒ 総資産
 ☒ 純資産

☒ 2010年度
 ☒ 2011年度
 ☒ 2012年度
 ☒ 2013年度
 ☒ 2014年度


© Euroland.com 提供元
ご利用上の注意とデータベンダー情報は[免責事項](#)をご参照下さい。

業績ハイライト | 業績・指標

MS&ADホールディングス連結

MS&ADホールディングス
(連結)三井住友海上
(単体)あいおいニッセイ
同和損保
(単体)三井ダイレクト
(単体)三井住友海上
あいおい生命
(単体)三井住友海上
プライマリー生命
(単体)

<

収入保険料

損益計算書

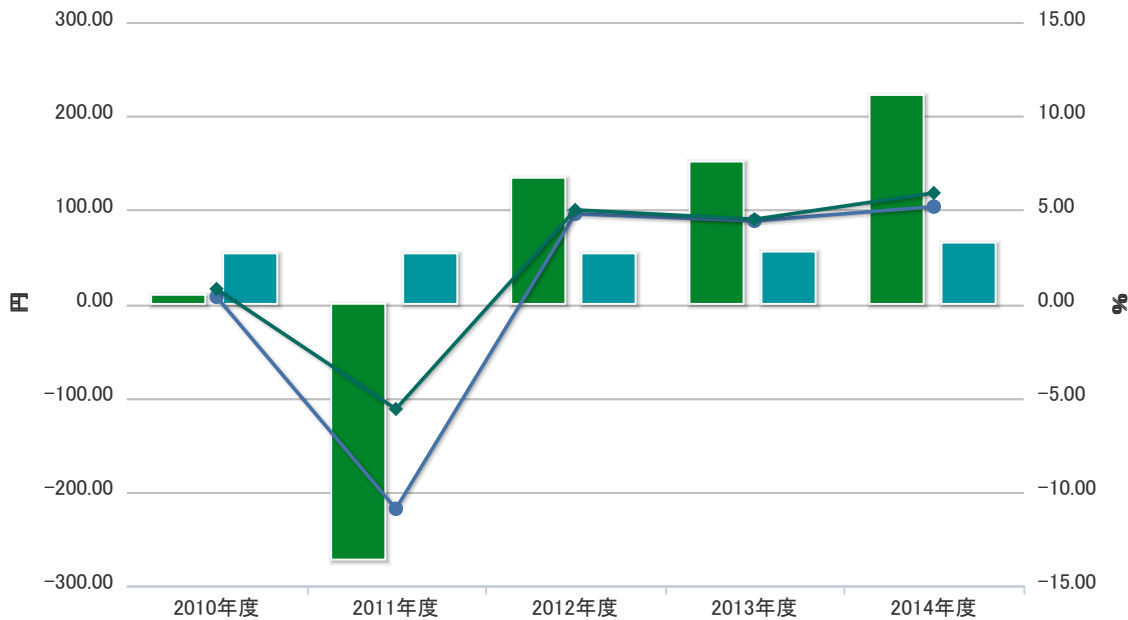
貸借対照表

主な指標

>

BPS

主な指標



☒ EPS (1株当り当期純利益)
 ☒ 配当金 (1株当り)
 ☒ ROE (自己資本当期純利益率)
 ☒ グループROE

☒ 2010年度
 ☒ 2011年度
 ☒ 2012年度
 ☒ 2013年度
 ☒ 2014年度



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
ご利用上の注意とデータベンダー情報は[免責事項](#)をご参照下さい。

グループ構成

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

MS&AD インシュアランス グループ ホールディングス株式会社

▶ [企業概要](#)

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

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

▼ 概要

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

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

▼ 概要

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

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

▼ 概要

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

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

▼ 概要

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

金融機関窓販の専門会社として、個人年金保険や終身保険を中心とした資産形成型商品をご提供する生命保険会社です。

▼ 概要

直接出資する関連事業会社

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

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

V 概要

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

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

V 概要

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

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

V 概要

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

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

V 概要

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

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

V 概要

MS&AD基礎研究所株式会社 <http://www.msadri.jp>

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

V 概要

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

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

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

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

V 概要

事業と構成 | グループについて

事業の全体像

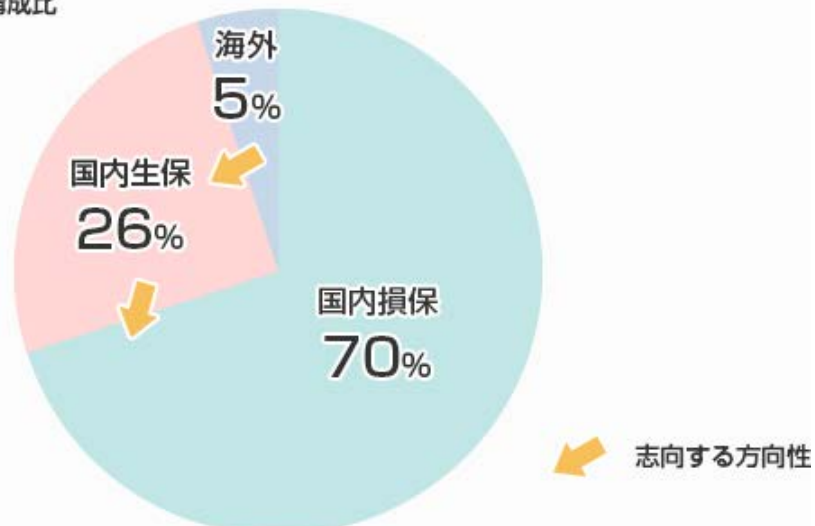
国内損害保険事業を基軸に、
持続的成長に向け5つの事業を展開



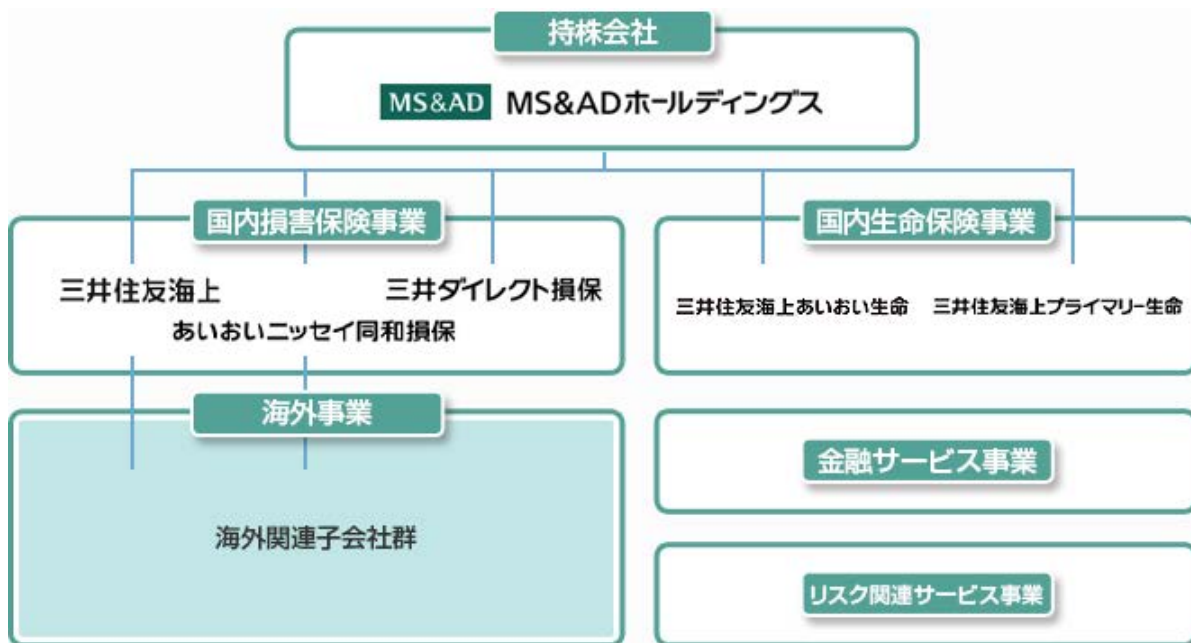
収益の構成

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

経常収益のセグメント別構成比
(2013年度)



主要グループ会社の構成



コーポレート・ガバナンス

グループの持続的成長と企業価値向上を目指し、透明・公正かつ迅速・果断な意思決定を行っていく上で、コーポレートガバナンス態勢の強化は欠かせないことから、中期経営計画「Next Challenge 2017」の基本戦略における4つの推進ドライバーの中に「グループガバナンスの強化」を掲げています。

- ▶ [MS&ADインシュアランス グループ コーポレートガバナンスに関する基本方針](#)
- ▶ [コーポレートガバナンス・コードで開示が求められる11原則の対応状況](#)
- ▶ [グループ経営・内部統制](#)
- ▶ [内部統制システム](#)

 [コーポレートガバナンスに関する報告書\(2016年6月22日\)\(6.3MB\)](#)

コーポレートガバナンスに関する基本的な考え方

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

(MS&ADインシュアランス グループ コーポレートガバナンスに関する基本方針 第1章のとおり)

コーポレートガバナンス態勢の概要

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

- ▶ [MS&ADインシュアランス グループ ホールディングスの経営体制図](#)

監督のしくみ(取締役会)

取締役会の役割

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

取締役会の構成

取締役11名(男性10名、女性1名)のうち3分の1を超える4名の社外取締役を選任することで、経営から独立した社外人財の視点を取り入れて監視・監督機能を強化し、透明性の高い経営を行っています。

■ 社外取締役・監査役に期待する役割

当社が社外取締役に期待する役割は次のとおりです。

- ・ 経営の方針や経営改善について、自らの職歴や経歴、知識等に基づき、会社の持続的な成長を促し中長期的な企業価値の向上を図る、との大局的な観点から意見を述べる。
- ・ 取締役会の重要な意思決定を通じ、経営の監督を行う。
- ・ 会社と経営陣(注)・主要株主等の関連当事者との間の利益相反を監督すること。
- ・ 経営から独立した立場で、株主をはじめとするステークホルダーに対する説明責任が果たせるか、という観点等からの監督機能を果たす。

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

■ 社外取締役に主体とした委員会・意見交換の機会の設定

社外取締役による自由闊達で建設的な議論・意見交換を行う目的で、以下の委員会・会議を設置しています。

- ・ ガバナンス委員会(年2回程度)
- ・ 社外取締役会議
- ・ 社外取締役・監査役合同会議

■ 社外取締役・社外監査役へのサポート体制

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、取締役会の事務局である総合企画部に各社外役員の担当者を配置し、取締役会付議議案について事前説明を行うとともに、必要な情報の適確な提供を行います。また、重要な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。

■ 取締役および監査役へのサポート体制・研修(トレーニング)方針

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

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

■ 監査について

■ 監査役・監査役会

1. 監査役・監査役会の責務

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

2. 監査役・監査役会の権限と役割

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

3. 監査役会の構成と役割

- ・ 監査役会は、常勤監査役2名、非常勤監査役(社外監査役)3名の5名(男性5名)で構成されています。監査役候補者は、「[取締役候補および監査役候補の選任基準](#)」に基づき、監査役会の同意を得て、取締役会が選任します。
- ・ 監査役会は、監査役から、その職務の執行の状況の報告や役職員等からの監査に関する重要な事項についての報告を受けるとともに、監査の方針および監査計画等を決定します。

■ 内部監査

- ・ 当社は、「MS&ADインシュアランス グループ 内部監査基本方針」を定めています。この基本方針に則り、当社およびグループ国内保険会社は、内部監査部門として独立した専門組織を設置し、内部監査を実施しています。
- ・ 当社の内部監査部門は、当社およびグループ国内保険会社が実施した内部監査の結果等のうち、重要な事項を当社の取締

役会およびグループ経営会議に報告します。また、当社の内部監査部門は、監査役の監査に協力しています。

会計監査人

- ・有限責任 あずさ監査法人を会計監査人に選任しています。なお、当該監査法人と当社との間には特別な利害関係はありません。
- ・取締役会及び監査役会は、会計監査人の適正な監査の確保のため、適切な対応に努めます。
- ・監査役会は、株主総会に提出する会計監査人の選解任および会計監査人を再任しないことに関する議案の内容を決定します。また、会計監査人の報酬等の決定について、同意権を有します。
- ・監査役会は、会計監査人候補を適切に選定・評価するための基準を整備しています。会計監査人による適正な監査の確保に向けて、その独立性、専門性等を有しているかについて確認を行っています。

会計監査人の報酬

(単位:百万円)

区分	2014年度		2015年度	
	監査証明業務に基づく報酬	非監査業務に基づく報酬	監査証明業務に基づく報酬	非監査業務に基づく報酬
当社	46	10	49	11
連結子会社	335	9	338	40
計	381	20	387	52

(注)当社が会計監査人に対して報酬を支払っている非監査業務の内容は、2014年度、2015年度ともIFRS適用に向けた専門家としての指導、助言業務等です。

指名・報酬について

透明性確保のため、取締役会の内部委員会として「人事委員会」および「報酬委員会」を設置しています。なお、各々の委員会は6名の委員で構成(※)し、委員および委員長は取締役会において選任しています。委員の過半数および委員長は社外取締役から選任しています。

※ 2016年度は人事委員会、報酬委員会とも社外取締役4名全員と取締役会長・取締役社長の6名で構成しています。

人事委員会(指名決定のプロセス)

- ・当社の取締役候補・監査役候補・執行役員および当社が直接出資するグループ国内保険会社の取締役・監査役の選任等の重要な人事事項について審議し、取締役会に助言します。
- ・取締役候補・執行役員の審議にあたっては業績評価(会社業績・個人業績)等も審議要素としています。
- ・取締役会は人事委員会の助言を受けて取締役候補・監査役候補・執行役員等を選任します。選任にあたっては助言を最大限尊重することとしています。監査役候補については監査役会の同意を得ることとしています。

報酬委員会

- ・当社の取締役・執行役員の報酬等および当社が直接出資するグループ国内保険会社の役員報酬体系等について取締役会に助言します。

報酬決定のプロセス

1. 取締役の報酬等の額

(1) 決定プロセス

各取締役の報酬等の額については、株主総会の決議により定めた金額の範囲内で、業績向上に向けたインセンティブとしての機能、中長期的な企業価値向上への貢献、グローバル企業として競争力のある報酬水準などを勘案のうえ、透明性を確保するため社外役員が過半数を占める報酬委員会における審議を経たうえで取締役会の決議により決定することとしています。取締役会は報酬委員会の助言を最大限尊重することとしています。業績連動報酬(会社業績)について

は、グループコア利益および連結当期純利益の指標等をもとに決定します。

(2) 報酬の上限

株主総会の決議により、「年額5億円以内(使用人兼務取締役の使用人分給与を含まない。)(うち社外取締役年額6,000万円以内。)」とし、これとは別枠で取締役(社外取締役を除きます。))に対して「株式報酬型ストック・オプションとしての新株予約権」を年額6,000万円以内で割り当てることとしています。

2. 監査役の報酬等の額

(1) 決定プロセス

各監査役の報酬等の額については、株主総会の決議により定めた金額の範囲内で、常勤・非常勤の別、監査業務の分担の状況、取締役の報酬等の内容および水準等を考慮し、監査役の協議により決定することとしています。

(2) 報酬の上限

株主総会の決議により、年額1億1,000万円以内とすることとしています。

業績連動報酬およびストック・オプション制度

- ・ 役員報酬体系に業績連動報酬(会社業績・個人業績)を導入しています。業績向上に対する役員の意識を高めるため、2014年度より役員報酬額に占める業績連動報酬の割合を従来の約20%から約30%に引き上げました。
- ・ 更に、2015年度より、業績向上による株価上昇および株価変動によるリスクを株主の皆さまとの間で共有することを目的として、取締役(社外取締役を除きます。))を対象にストック・オプション制度を導入し、会社業績連動報酬(金銭報酬)の一部を、自己株式による支給(新株予約権の割当)に変更しました。具体的な株式報酬型ストック・オプション(新株予約権)の割当は2016年度以降に実施します。
- ・ なお、当社の執行役員並びに直接出資するグループ国内保険会社の取締役(社外取締役を除きます。)、執行役員等に対しても、上記と同様の新株予約権を2016年度以降に割り当てます(割当時期は会社により異なります。)

役員報酬

役員区分ごとの報酬等の総額および対象となる役員の員数(2015年度)

役員区分	員数	報酬等の総額(百万円)
取締役(社外取締役を除く)	9名	287
監査役(社外監査役を除く)	3名	51
社外役員	7名	73

(注)報酬等の総額は当社分。基本報酬以外の支給はありません。

連結報酬等(主要な連結子会社の役員としての報酬等を含む)の総額が1億円以上の者(2015年度)

氏名	役員区分	会社区分	連結報酬等の総額(百万円)
柄澤 康喜	取締役	当社	108
	取締役	三井住友海上	
江頭 敏明 (2016年6月22日退任)	取締役	当社	108
	取締役	三井住友海上	

取締役候補・監査役候補の選任基準および社外役員の独立性判断基準について

1. 取締役会全体としての知識・経験・能力のバランス、多様性および規模に関する考え方

- ・ 取締役会は、取締役11名(男性10名、女性1名)のうち4名、監査役5名(男性5名)のうち3名を社外から選任することで、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っています。いずれの社外役員についても当社との間に一般株主と利益相反が生じるおそれがある人的関係、資本的関係、または取引関係その他の利害関係はなく、当社は、株式会社東京証券取引所および株式会社名古屋証券取引所に対し、独立役員として届出

を行っています。

- ・ 社外取締役候補は、会社法および保険業法に規定された適格性の要件を充足するとともに、保険会社の経営全般を的確かつ公正に監督するため、金融行政官経験者、一般事業会社の役員経験者、弁護士、学者および社会・文化・消費生活の有識者等、専門性を踏まえて選任しています。
- ・ 社外取締役以外の取締役候補は、法的な適格性を充足するとともに、保険会社において豊富な業務経験を有し保険会社の経営管理に携わっている等、多様性・専門性の高い経験を有し、リーダーシップの発揮により、経営理念等を体現することおよび保険会社の経営全般を的確かつ公正に監督できる知見を有していること等を踏まえて選任しています。

2. 取締役候補・監査役候補の選任基準および社外役員の独立性判断基準

- ・ 当社は、以下のとおり「取締役候補および監査役候補の選任基準」を策定しています。また、1.(3)において、社外役員を選任する際の当社からの「独立性」について定めています。

取締役候補および監査役候補の選任基準(概要)

1. 社外取締役候補および社外監査役候補

次に掲げる要件を満たすこと。

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

加えて以下(1)～(3)を満たすこと。

(1) 適格性

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

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

(2) 専門性

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

(3) 独立性

次に掲げる者に該当しないこと。

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

(4) 通算任期

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

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

2. 社外取締役以外の取締役候補および社外監査役以外の監査役候補

次に掲げる要件を満たすこと。

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

社外取締役・社外監査役の選任理由等

社外取締役

氏名	就任年月	選任理由	出席状況※
渡邊 顯	2010年4月	弁護士として会社法分野に精通し、企業の更生管財人を務める等の経験も豊富であり、当社取締役会などにおいてもその知識や経験に基づいた発言を行っており、引き続きそれらを当社の経営に反映していただくため。	15回中15回
角田 大憲	2010年4月	弁護士として企業法務全般に関する豊富な知識・経験を有しており、当社取締役会などにおいてもその知識や経験に基づいた発言を行っており、引き続きそれらを当社の経営に反映していただくため。	15回中15回
小川 是	2012年6月	大蔵事務次官、日本たばこ産業株式会社取締役会長などを歴任されており、当社取締役会などにおいてもその知識や経験に基づいた発言を行っており、引き続き財政・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。	15回中13回
松永 真理	2012年6月	雑誌の編集長を務め、株式会社NTTドコモで新サービスの企画開発に携わるなど、社会、文化、消費生活などに関する幅広い知識や経験を有し、当社取締役会などにおいてもその知識や経験に基づいた発言を行っており、引き続き当社の経営に反映していただくため。	15回中14回

※2015年度中に開催した取締役会への出席状況

社外監査役

氏名	就任年月	選任理由	出席状況※
野村 晋右	2010年4月	弁護士としての知識や経験を当社の経営に反映していただくため、社外監査役として選任しています。	取締役会 15回中13回 監査役会 12回中10回
手塚 裕之	2010年4月	弁護士としての知識や経験を当社の経営に反映していただくため、社外監査役として選任しています。	取締役会 15回中13回 監査役会 12回中11回
千代田 邦夫	2016年6月	会計および監査の専門家として、大学教授、公的機関の委員等を歴任されており、それらの豊富な知識や経験を当社の経営に反映していただくため、社外監査役として選任しています。	-

※2015年度中に開催した取締役会、監査役会への出席状況

 [コーポレート・ガバナンス報告書\(2016年6月22日\)\(6.3MB\)](#)

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。

コーポレートガバナンスに関する基本方針

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

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

第1章 当社のコーポレートガバナンスに関する基本的な考え方

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

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



[グループ中期経営計画\(3.1MB\)](#)

第2章 ステークホルダーとの関係

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

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

4. お客さまの声を聴く仕組み

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

▶ グループお客さまの声対応基本方針

5. 内部通報制度

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

6. ダイバーシティの推進

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

第3章 当社のコーポレートガバナンス態勢

1. 当社の機関構成

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

2. 取締役会の役割

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

3. 取締役会の構成と社外取締役の役割

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

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

▶ 取締役候補・監査役候補の選任基準

4. 取締役会の運営

- （1）取締役会の決議

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

(2) 取締役会の運営

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

5. 取締役会の評価

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

6. 監査役・監査役会

(1) 監査役の責務

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

(2) 監査役の権限と役割

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

(3) 監査役会の構成と役割

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

▶ 取締役候補・監査役候補の選任基準

7. 会計監査人

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

8. 取締役及び監査役のサポート体制・研修（トレーニング）方針

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

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

9. グループ経営会議

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

10. 指名決定のプロセス

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

11. 報酬決定のプロセス

(1) 取締役の報酬

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

(2) 監査役の報酬

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

12. ガバナンス委員会

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

13. 課題別委員会

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

第4章 グループ経営管理体制

1. 当社(持株会社)の役割

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



[グループ内部統制システムに関する基本方針\(168KB\)](#)

▶ [グループコンプライアンス基本方針](#)

2. 直接出資会社の役割

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

第5章 株主の皆さまとの関係

1. 株主との建設的な対話

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



[株主との建設的な対話に関する方針について\(106KB\)](#)

2. 株主の権利・平等性の確保

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

- ・株主が株主総会において有効に議決権を行使するため、適切な対応を行います。
- ・株主の議決権行使における適切な判断に資するよう、適確な情報提供を行います。

- ・ 当社は、株主の利益に重大な影響を与える資本政策等について十分な説明を行います。
- ・ 株主総会において可決には至ったものの相当数の反対票が投じられた会社提案議案があった場合、反対の理由や反対票が多くなった原因の分析を行い、適切な対応を行います。

3. 株主の利益に反する取引の防止

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

4. 政策株式の保有

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



[グループとしての政策株式の保有に関する方針及び政策株式にかかる議決権行使について適切な対応を確保するための考え方\(120KB\)](#)

第6章 適切な情報開示

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

▶ グループディスクロージャー基本方針

附則

本方針の改廃は取締役会の決議によります。

以上

2016年6月22日最終改定

コーポレートガバナンス・コードで開示が求められる 11原則の対応状況

(2016年6月22日現在)

1. コードの各原則を実施しない(エクスプレイン)項目とその理由

コードの各原則について、すべてを実施しております。

2. コードに則った対応の各原則を実施する(コンプライ)項目

以下の11原則についての実施状況および開示内容の概要は以下のとおりです。

原則 1-4 上場株式の政策保有に関する方針と政策保有株式に係る議決権の行使についての基準

<グループとしての政策株式の保有に関する方針について>

- ・政策株式とは、運用収益の安定的な確保、資産価値の長期的な向上および発行体等との総合的な取引関係の維持・強化を目的として、長期保有を前提に投資する株式をいいます。
- ・株価変動の影響を受けにくい強固な財務基盤の構築や資本効率性の向上の観点から、政策株式の保有総額を削減する方針とします(注1)。
- ・成長性、収益性等から経済合理性を検証し(注2)、取引関係強化等の中長期的な視点も踏まえた上で保有の妥当性が認められない場合には、発行体企業の理解を得ながら、売却を進めます。
- ・保有の妥当性が認められる場合にも、市場環境や当社の経営・財務戦略等を考慮し、売却することがあります。

(注1) グループとして2014年度から2017年度の4年間で5,000億円の政策株式を削減する予定としており、順次売却を進めていきます。

(注2) 三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保が保有している主要な政策株式について、経済合理性の検証を実施し、当社の取締役会へその結果を報告しています。

<政策株式にかかる議決権行使について適切な対応を確保するための考え方>

① 議決権行使の基本的な考え方について

議決権の行使は投資先企業の経営に影響を与え、企業価値の向上につながる重要な手段と考えており、定型的・短期的な基準で画一的に賛否を判断するのではなく、中長期的な企業価値向上、株主還元向上につながるかどうか等の視点に立つて判断を行います。

② 議決権行使のプロセス

議決権行使にあたっては、投資先企業において当該企業の発展と株主の利益を重視した経営が行われているか、反社会的行為を行っていないか等に着目し、以下のような項目について議案ごとに確認を行います。さらに必要に応じて個別に精査した上で、当該企業との対話等の結果を勘案し、議案への賛否を判断します。

・株主還元 ・役員退職慰労金 ・授権資本拡大 ・買収防衛策 ・事業再編 等

議決権行使にあたっては、上記のとおり、定型的・短期的な基準で画一的に賛否を判断するのではなく、中長期的な視点での投資先企業の企業価値向上や持続的成長を促す観点からの建設的な対話を行い、認識の共有や問題の改善につなげていくことが重要であると考えております。

従って、単なる議決権行使結果の集計の開示は、こうしたスチュワードシップ活動を必ずしも正確に表すものではないと考えることから、議決権行使に係る不賛同事例などを公表してまいります。

原則 1-7 関連当事者間取引に係る手続きの枠組み

関連当事者間の取引に関して、会社および株主共同の利益を害することのないよう、取締役による競業取引ならびに役員との会社間の取引および利益相反取引等について複数の社外取締役を含む取締役会において審議した上での承認事項、執行役員による同取引について取締役会報告事項としています。

原則 3-1 情報開示の充実**(i) 経営理念・経営戦略等**

以下のリンク先または第8期定時株主総会招集通知(経営理念等は表紙裏面、中期経営計画は51ページ)をご覧ください。

- ▶ 経営理念等
- ▶ 中期経営計画

(ii) コーポレートガバナンスに関する基本的な考え方・基本方針

以下のリンク先または第8期定時株主総会招集通知(53～56ページ)をご覧ください。

- ▶ [コーポレートガバナンスに関する基本方針](#)

(iii) 報酬決定方針・手続き

以下のリンク先をご覧ください。

- ▶ 役員報酬について

(iv) 経営陣幹部の選任と取締役・監査役候補指名の方針・手続き

以下のリンク先または第8期定時株主総会招集通知(55ページおよび57ページ)をご覧ください。

- ▶ [コーポレートガバナンスに関する基本方針\(第3章10. 指名決定のプロセス\)](#)
- ▶ 取締役候補および監査役候補の選任基準(概要)

(v) 個々の選任・指名についての説明

[第8期定時株主総会招集通知](#) 5～16ページの各取締役候補・監査役候補に関する説明をご覧ください。

補充原則 4-1 ① 経営陣に対する委任の範囲

以下のリンク先または第8期定時株主総会招集通知(54ページ)をご覧ください。

- ▶ [コーポレートガバナンスに関する基本方針\(第3章2. 取締役会の役割\)](#)

原則 4-8 自主的な判断により少なくとも3分の1以上の独立社外取締役を選任することが必要と考える場合の取組み方針

取締役11名(男性10名、女性1名)のうち3分の1を超える4名の社外取締役を選任しています。

原則 4-9 独立社外取締役となる者の独立性判断基準

以下のリンク先または第8期定時株主総会招集通知(57ページ)をご覧ください。

- ▶ 取締役候補および監査役候補の選任基準(概要)1. (1)適格性及び(3)独立性

補充原則 4-11 ① 取締役会のメンバーのバランス・多様性・規模に関する考え方と取締役の選任に関する方針・手続き

- ・ 取締役会は、取締役11名(男性10名、女性1名)のうち4名、監査役5名(男性5名)のうち3名を社外から選任することで、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っています。いずれの社外役員についても当社との間に一般株主と利益相反が生じるおそれがある人的関係、資本的関係、または取引関係その他の利害関係はなく、当社は、株式会社東京証券取引所および株式会社名古屋証券取引所に対し、独立役員として届出を行っています。

- ・社外取締役は、会社法および保険業法に規定された適格性の要件を充足するとともに、保険会社の経営管理を的確かつ公正に遂行するため、金融行政官経験者、一般事業会社の役員経験者、弁護士、学者及び社会・文化・消費生活の有識者等、専門性を踏まえて選任しています。
- ・社外取締役以外の取締役については、法的な適格性を充足するとともに、保険会社において豊富な業務経験を有し保険会社の経営管理に携わっている等、多様性・専門性の高い経験を有し、リーダーシップの発揮により、経営理念等を体現することおよび保険会社の経営全般を的確かつ公正に監督できる知見を有していること等を踏まえて選任しています。

(取締役の選任に関する方針・手続きについては上記原則 3-1 (iv) をご覧ください。)

■ 補充原則 4-11 ② 社外役員の兼任状況

[第8期定時株主総会招集通知](#) 5～16ページの各取締役候補・監査役候補に関する説明をご覧ください。

■ 補充原則 4-11 ③ 取締役会全体の実効性についての分析・評価結果の概要

- ・「コーポレートガバナンス基本方針」第3章5. に記載のとおり、取締役会全体の実効性についての分析・評価を毎年実施することとしています。
- ・2015年度の実効性について、主に取締役会の役割・責務、運営等の観点から各取締役による自己評価を行いました。この自己評価をベースとして、ガバナンス委員会(社外取締役全員、取締役会長、取締役社長で構成)において、「取締役会の実効性に関する分析・評価」をとりまとめました。概要は次のとおりです。

1. 取締役会の役割・責務

- ・中期経営計画策定や大型の事業投資については複数回の議論を実施するなど、深い議論ができるようになってきている。また、グループ保険会社の中期経営計画の進捗状況を定期的に検証する仕組みを拡充するなど、モニタリング態勢も強化されてきた。今後は、技術革新の著しい進展などの環境変化を踏まえ、中長期的な視点からの戦略議論をさらに深めていく必要がある。
- ・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・実践状況について定点観測がなされ、着実に浸透・実践されていることが取締役会に報告されている。また、社会的課題と当社事業活動、経営理念の実現との関連を示すグループの価値創造ストーリーを策定し公表した。今後は社内外への情報発信の強化と役職員の理解促進を図っていく。

2. 取締役会の運営

- ・資料の事前配布、取締役に対する必要に応じた情報提供、審議時間等の運営については適切に行われている。
- ・2015年度は、取締役会付議事項の見直しを行うとともに、議場での一部議案の説明を簡略化する「一括審議事項」をさらに拡大し、戦略決定に向けた議論等の時間確保をはかることにより、監督機能を強化した。今後、経営戦略・経営計画等の重要テーマに関しては、特に社外役員の視点も交えてしっかりと方向性の議論を行う運営を強化していくことが重要である。

■ 補充原則 4-14 ② 取締役・監査役に対するトレーニングの方針

[第8期定時株主総会招集通知](#) (55ページ) または以下のリンク先をご覧ください。

- ・ [コーポレートガバナンスに関する基本方針\(第3章8. 取締役及び監査役をサポート体制・研修\(トレーニング\)方針\)](#)

■ 原則 5-1 株主との建設的な対話を促進するための体制整備・取組みに関する方針

以下のリンク先をご覧ください。

 [株主との建設的な対話に関する方針について](#)

グループ経営・内部統制システム

内部統制システム

業務執行体制

当社は、執行役員制度を採用し、経営意思決定および監督を担う「取締役(会)」と業務執行を担う「執行役員」の役割を明確化して、グループ経営管理の強化を図っています。執行役員数は16名です。

グループ経営会議

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

グループ経営管理体制

当社(持株会社)の役割

- 当社は、経営戦略の実現やグループの経営効率の向上と、グループ内の財務の健全性・業務の適切性の確保等のため、直接出資する事業会社(以下「直接出資会社」とグループ経営管理契約を締結し、各社の経営管理を行います。
 - 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8社)との間で経営管理契約等を締結し、各社の経営管理を行っております。
- 当社は、「グループ内部統制システムに関する基本方針」「グループリスク管理基本方針」「グループコンプライアンス基本方針」「グループ内部監査基本方針」「グループリスク選好方針」「グループITガバナンス基本方針」等のグループ基本方針を定め、グループ各社に遵守を求めるとともに、直接出資会社の重要事項について、経営管理契約に基づき当社の承認または当社への報告を求めます。
- 当社は、グループ中期経営計画等のグループ経営戦略を定めます。
- 当社は、グループ各社が策定した経営計画の進捗状況や業務執行状況のモニタリング等を通じて指導・監督し、グループとしての目指す姿の実現を図ります。

グループ会社の役割

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

課題別委員会

業務執行にかかる会社経営上の重要事項に関する協議および関係部門の意見の相互調整を図ることを目的に、課題別委員会を設置しています。委員会の協議結果は、必要に応じて担当役員が取りまとめ、取締役会、グループ経営会議等に報告しています。2016年4月より新たに3つの委員会を新設し、グループ各社に対する経営管理態勢を強化しました。

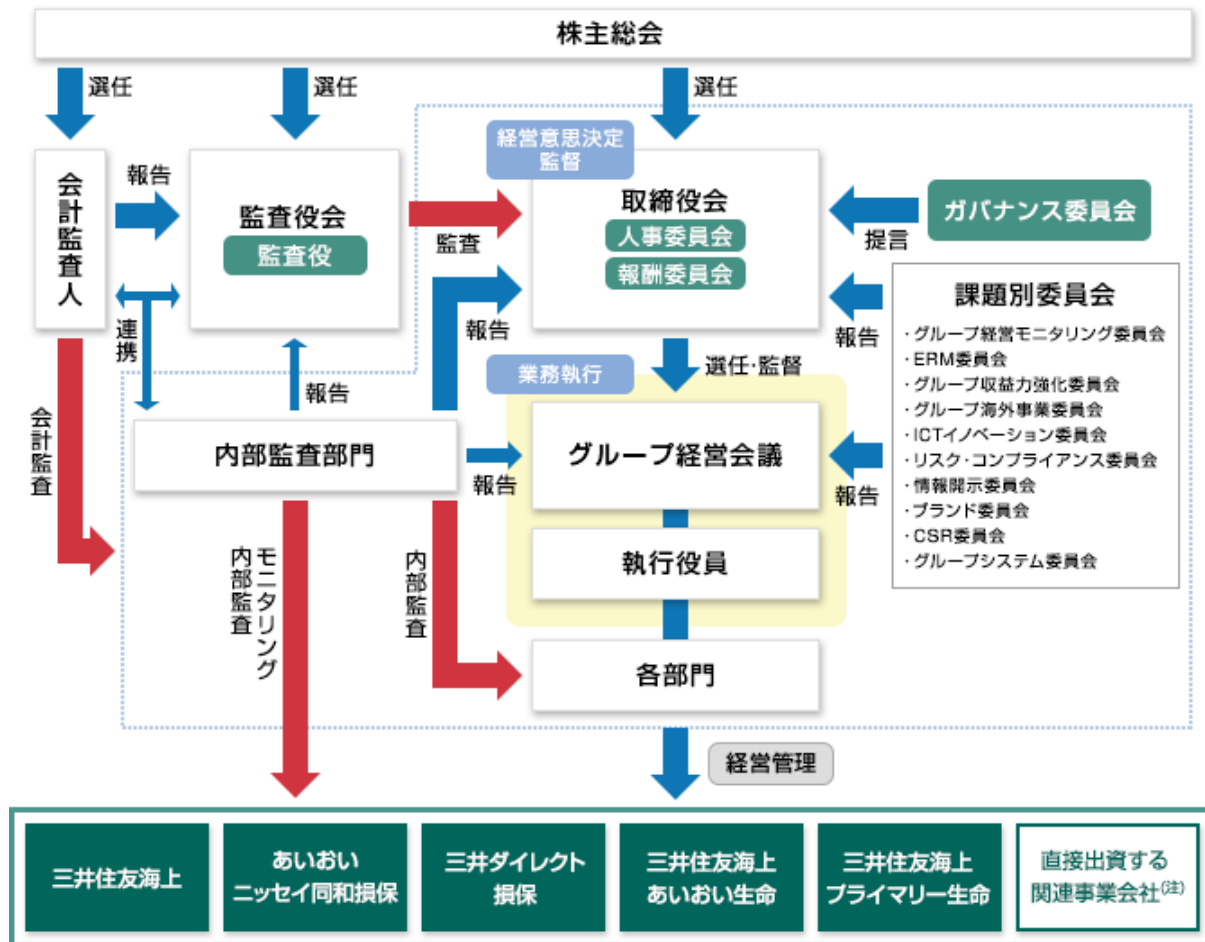
グループ経営 モニタリング委員会	事前モニタリング: 原則月2回 事後モニタリング: 原則月1回	当社が直接出資するグループ国内保険会社の取締役会および経営会議等の付議事項について報告を受け、当社への承認・報告事項の確認、グループ会社の財務の健全性、リスク管理および業務の適切性の確認を行っています。
-----------------------------	--	---

ERM委員会	原則年4回	健全性を確保し、資本効率を向上させることにより成長の持続と収益性の向上を図り、企業価値の拡大を実現することを目的として、リスク選好に基づく経営資源の配分等ERM経営の推進に係る経営戦略の方向性の論議を行う。
グループ収益力強化委員会	原則年4回	グループ全体の収益力強化に向け、事業領域ごとに課題認識を共有し、課題の具体的な対応策等の方向性やその進捗状況の確認を行っています。
(新設) グループ海外事業委員会	原則年4回	グループの持続的な成長に資する海外事業戦略の在り方(海外事業投資等)についての確認・協議を行っています。また、海外事業におけるグループ全体の収益力強化、シナジー発揮に関する課題認識を共有するとともに、課題への具体的な対応策の方向性やその進捗状況についての確認・協議を行っています。
(新設) ICTイノベーション委員会	原則年4回	グループのICTイノベーション戦略、関連する戦略的アライアンス、投資等に関する協議・調整および進捗管理等を行っています。
リスク・コンプライアンス委員会	原則年4回	グループのリスク管理状況・コンプライアンス態勢のモニタリングおよびこれらの重要事項の協議・調整等を行っています。
情報開示委員会	原則年4回	財務情報をはじめとする当社グループの企業情報を適正に開示できるよう、業務プロセスを検証し、内部統制の有効性評価を行っています。
ブランド委員会	原則年2回	グループ全体のブランド戦略の方針・計画に関する協議・調整および進捗管理を行っています。
(新設) CSR委員会	原則年2回	グループCSR取り組み方針等についての論議を行うとともに、CSRIに係るグローバルな動向や環境変化に関する情報共有、理解の深化を図っています。
グループシステム委員会	原則月1回	グループのIT戦略やシステムリスク管理態勢、グループ各社に跨る大規模システム開発等に関する協議・調整および進捗管理を行っています。

当社の経営体制の概要

(2016年6月22日現在)

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



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

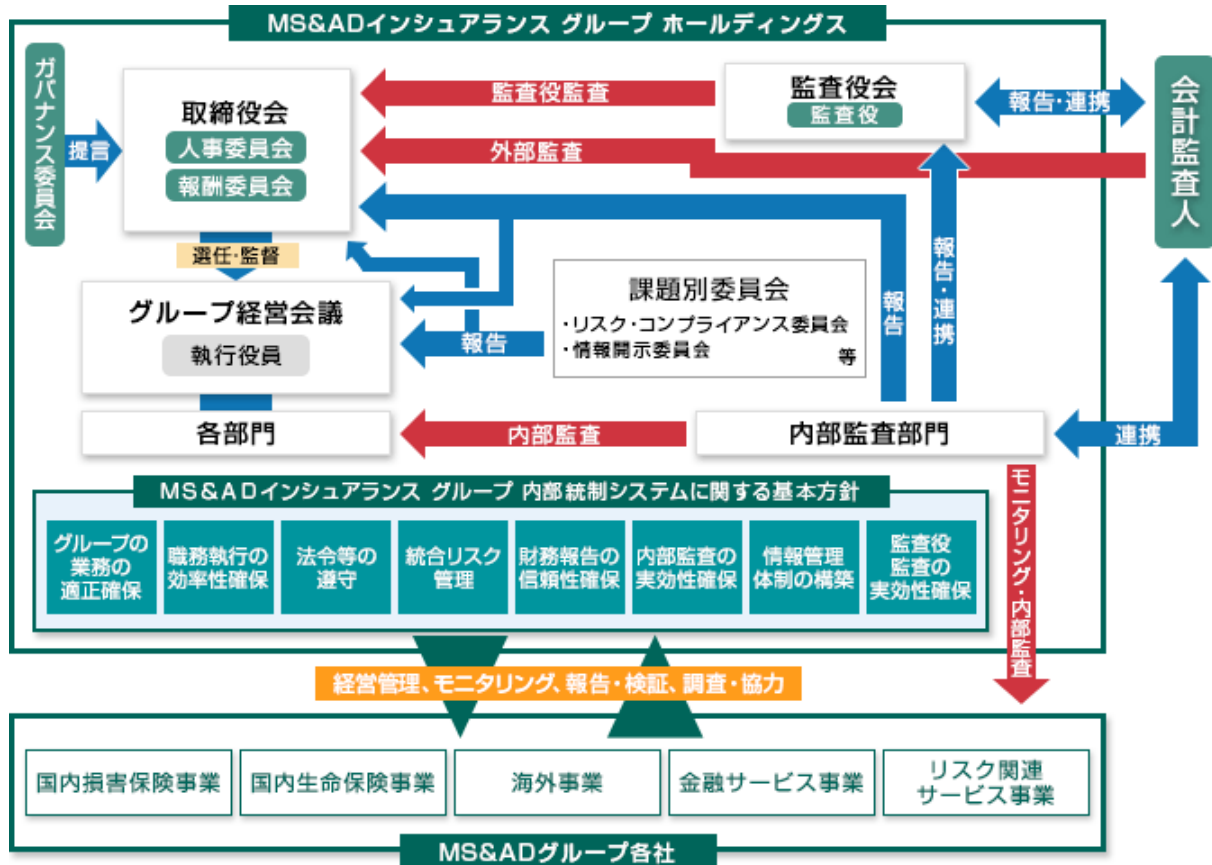
 定款 (22KB)

当社の定款を全てご覧いただくことができます。

内部統制システム

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

当社はこの基本方針に沿って体制を整備するとともに、毎年、体制の構築及び適切な運用が行われているか点検を行い、取締役会に報告しております。



[MS&ADインシュアランス グループ 内部統制システムに関する基本方針\(168KB\)](#)

コーポレート・ガバナンス

コンプライアンスの概要

コンプライアンス

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

🔗 [コンプライアンスの詳細はこちら](#)

情報管理

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

🔗 [情報管理の詳細はこちら](#)

取引における責任

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

🔗 [取引における責任の詳細はこちら](#)

コンプライアンス

コンプライアンスに関する基本方針

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

▶ [MS&ADインシュアランス グループ コンプライアンス基本方針](#)

コンプライアンス推進態勢

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

具体的活動内容

コンプライアンス・プログラム

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

コンプライアンス・マニュアル

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

コンプライアンスに関する教育・研修

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

コンプライアンスに関する各種点検

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

モニタリング活動

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

内部通報制度

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

海外事業のコンプライアンス推進態勢

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

税務コンプライアンスに対する取り組み

法令遵守

MS&ADインシュアランスグループでは、各国・地域の法令を遵守し、適切に税務申告および納税を行っています。

税務当局との関係

当社およびグループ内各社は、税務当局からの求めに応じて適時適切に情報提供を行うほか、税務処理に関する事前照会を行うことにより、税務当局との信頼関係を築き、税務リスクの低減に努めています。

BEPSプロジェクトへの対応

MS&ADインシュアランスグループでは、OECDによるBEPS(Base Erosion and Profit Shifting: 税源浸食と利益移転)プロジェクトの趣旨を理解し、適切な地域で適正な納税が行われるよう努めています。

グループ会社間の取引は独立企業間価格で行い、国際的な所得の適正配分が実現するよう取り組んでいます。

コンプライアンス基本方針

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

MS&ADインシュアランス グループ コンプライアンス基本方針

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

1. 基本的な考え方

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

2. コンプライアンス態勢の構築

(1) 体制の整備

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

(2) 推進活動の実施

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

3. コンプライアンスに係る役員・社員の行動基準

(1) 誠実な行動

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

(2) 適正な事業活動を支える行動

- ① 談合等の競争制限や取引上の地位を利用して不正な利益を得る等の不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に利益相反取引を適切に管理します。
- ⑥ グループ内取引や業務提携等を行うにあたっては、取引の適切性を確保します。

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

（3）人権の尊重および職場環境の確保に関する行動

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

情報管理

基本的な考え方と方針

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

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

情報管理態勢

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

モニタリング活動

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

個人情報保護宣言(プライバシーポリシー)

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

各社の個人情報保護宣言(プライバシーポリシー)

[MS&ADインシュアランス グループ ホールディングス株式会社](#)

☐ [三井住友海上火災保険株式会社](#)

☐ [あいおいニッセイ同和損害保険株式会社](#)

☐ [三井ダイレクト損害保険株式会社](#)

☐ [三井住友海上あいおい生命保険株式会社](#)

☐ [三井住友海上プライマリー生命保険株式会社](#)

お客さま情報管理基本方針

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

MS&ADインシュアランス グループ お客さま情報管理基本方針

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

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

1. MS&ADインシュアランス グループは、業務上必要な範囲内で、かつ、適法で公正な手段により、お客さま情報を取得します。また、法令に定める場合を除き、個人情報の利用目的を通知または公表し、利用目的の範囲内で利用します。
2. MS&ADインシュアランス グループは、法令に定める場合を除き、あらかじめご本人の同意を得ることなく、お客さまの個人データを第三者に提供しません。
3. MS&ADインシュアランス グループは、お客さまへより良い商品・サービスをご提供するため、およびグループ会社の経営管理のため、グループ内でお客さまの個人データを共同利用することがあります。
4. MS&ADインシュアランス グループは、お客さま情報の漏えい、滅失または毀損の防止に努めるとともに、取扱規程等の整備および安全管理措置に係る実施体制の整備等、十分なセキュリティ対策を講じます。また、外部にお客さま情報の取扱いを委託する場合には、必要かつ適切な監督を行います。
5. MS&ADインシュアランス グループは、業務に従事している者等への教育・指導を徹底し、お客さま情報の取扱いが適切に行われるよう取り組みます。また、グループにおけるお客さま情報の取扱いおよび安全管理に係る適切な措置については、継続的に見直し、改善します。
6. MS&ADインシュアランス グループは、お客さま情報の取扱いに関する苦情・相談に対し、適切・迅速に対応します。また、保有個人データについて、ご本人から開示・訂正等のご要請があった場合は、法令に基づき速やかに対応します。
7. MS&ADインシュアランス グループは、番号法にて定められている個人番号および特定個人情報について、次のとおり取り扱います。
 - (1) 個人番号および特定個人情報は番号法で限定的に明記された目的以外のために取得および利用しません。
 - (2) 上記2にかかわらず、ご本人の同意があったとしても、番号法で限定的に明記された場合を除き、第三者へ提供しません。
 - (3) 上記3にかかわらずグループ内での共同利用は行いません。
 - (4) 番号法、金融業務における特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン等を遵守し、特定個人情報の安全な管理に努めます。

お客さま情報の共同利用に関する基本方針

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

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

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

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

記

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

（1）個人データの項目

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

コーポレート・ガバナンス

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

● MS&ADインシュアランス グループ コンプライアンス基本方針

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

MS&ADインシュアランス グループ 外部委託管理基本方針

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

1. 対象となる外部委託

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

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

2. 外部委託管理態勢

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

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

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

以 上

具体的な取り組み

外部委託先の適正性の確認

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

環境配慮に関する取引先への依頼

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保では、ISO14001取り組みの一環として、1年に1回、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。

- ➊ [エコアクション21認証取得支援 詳細はこちら](#)
- ➋ [エコ整備・エコ車検の普及 詳細はこちら](#)
- ➌ [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。

リスク管理

リスク管理基本方針

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

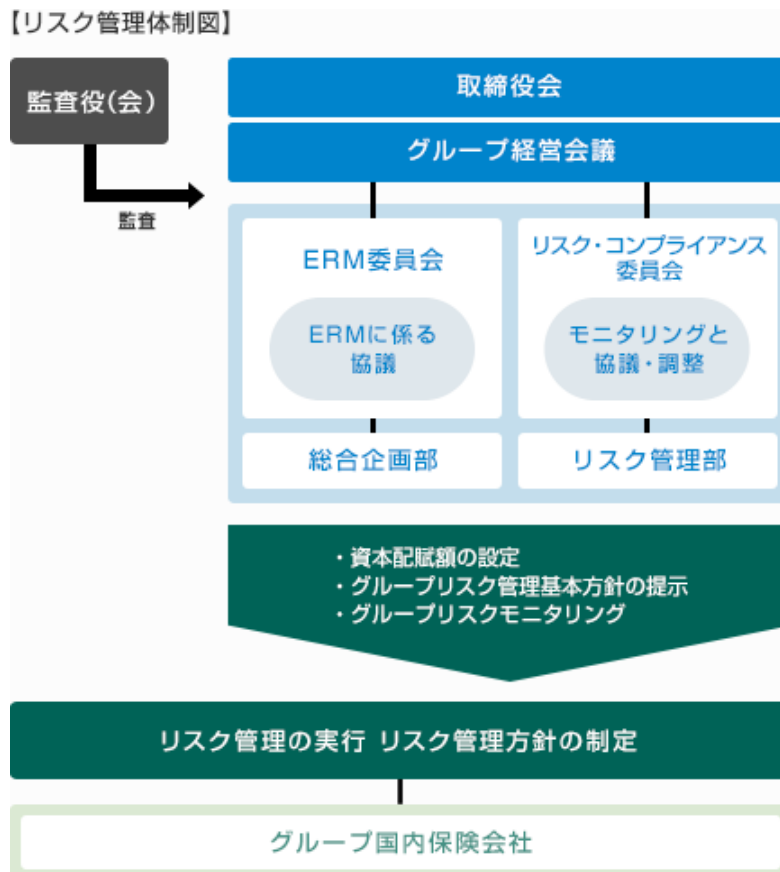
「MS&ADインシュアランス グループ リスク管理基本方針」には、リスク管理の基本プロセスと体制、保険グループとして認識すべきリスクの定義や管理の考え方等が定められています。

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

リスク管理体制

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

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



ERM

当社は、取締役会においてグループ中期経営計画を遂行する際のリスク選好方針を定め、この方針を踏まえて、収支計画・事業計画・リスク管理計画を策定しています。また、グループの事業ポートフォリオに影響を及ぼす主要なリスク事象を洗い出し、そのリスク要因を、定量・定性の両面から評価し、期中のリスク管理を推進しています。

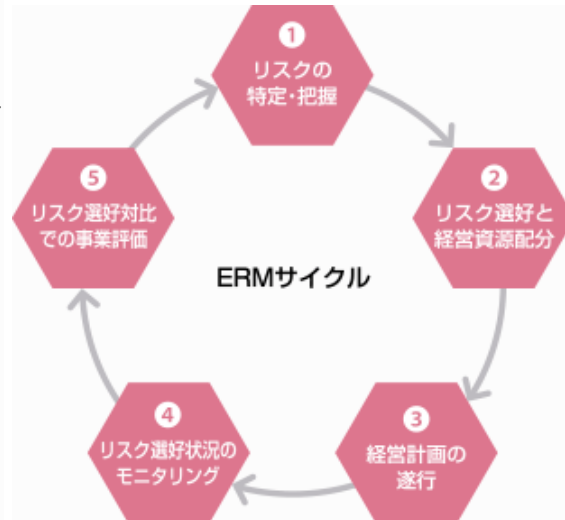
さらに当社は、ERMサイクル(経営のPDCA)を確立し、「健全性」を基盤に「成長の持続」「収益性・資本効率の向上」を実現し

て、企業価値の拡大を目指しています。

ERMサイクル

ERMは、経営のPDCA(Plan、Do、Check、Act)というサイクル活動を通じて実践されます。

Plan	(1) リスクの特定・把握によって当社グループが保有するリスクを定量的・定性的に把握します。 (2) リスク選好と経営資源の配分を決定し、経営計画を策定します。
Do	(3) 経営計画にもとづき事業を推進します。
Check	(4) 実際のリスク選好状況をモニタリングします。さらに(5)リスク選好対比での事業評価を行います。
Act	Checkによって問題が生じた場合には、対応策・改善策等が策定され、Doによって実行します。このサイクルが回っていくことで、ERMが実践されていきます。



定量的な管理

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

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

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

なお、リスクと資本の状況の確認においては、経営計画(収支計画)にもとづく中期的な確認や、大規模な自然災害や金融市場の混乱など例外的ではあるが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・アット・リスク=一定の確率の下で被る可能性のある予想最大損失額

定性的な管理

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

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

保険事業のリスク

保険事業に係るリスクにはさまざまなものがあります。

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

保険引受リスク	保険事故の発生率や事故・災害の規模が予測を超えて変動することにより保険収支が悪化するリスク
----------------	---

資産運用リスク	金利、株価、為替、不動産価格・賃貸料等の変動や投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	巨大災害等による資金流出により資金繰りが悪化し、資金の確保に通常よりも著しく低い価格での取引を余儀なくされることにより損失を被るリスク(資金繰りリスク)。市場の混乱などにより市場において取引ができなかったり、通常よりも著しく不利な価格での取引を余儀なくされることにより損失を被るリスク(市場流動性リスク)
オペレーショナルリスク	業務プロセス、役職員等の活動やシステムが不適切であること、または災害等の外生的な事象により損失を被るリスク

海外事業のリスク管理態勢

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

危機管理体制(事業継続計画を含む)

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

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

コーポレート・ガバナンス

情報開示

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

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

情報開示とIR(Investor Relations)

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

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

ディスクロージャー基本方針

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

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、MS&ADインシュアランス グループの重要情報を正確、迅速かつ公平に伝えることを目的とし、以下のとおり情報開示を行っていきます。

1. 情報開示の基本姿勢

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

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

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

コーポレート・ガバナンス

情報開示とIR (Investor Relations)

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

基本方針と取り組み体制

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

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

➡ [コーポレートガバナンスに関する基本方針](#)

基本方針

MS&ADインシュアランス グループ ディスクロージャー基本方針

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

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

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

株主との建設的な対話に関する方針

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

➡ [株主との建設的な対話に関する方針](#)

IRポリシー

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

MS&ADインシュアランス グループでは、IRポリシーにもとづき、法令や金融商品取引所の規則などにより開示が求められる会社情報ばかりでなく、MS&ADインシュアランス グループ経営の基本方針・経営計画や事業戦略など投資判断に資する各種情報についても積極的に公表し、開示情報の充実に努めています。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\(2016年6月22日\)\(5.9MB\)](#)

株主・投資家とのコミュニケーション

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

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

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

株主・投資家・アナリストの皆さまとの対話

各種説明会等の実施

経営戦略・業績について社長が説明する「インフォメーション・ミーティング」および経営陣と投資家との建設的な対話を目的とした「投資家意見交換会」を開催しました。また個人投資家向けに会社説明会を実施したほか、経済専門チャンネル日経CNBCの「ザ・リーダーズ」のコーナーでトップメッセージを放映しました。



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)

機関投資家・アナリスト向け戦略説明会	2回
機関投資家・アナリスト向け(決算)電話会議	5回
機関投資家・アナリスト向け意見交換会	1回
証券会社主催カンファレンス	5回
個別ミーティング(除くカンファレンス)	245回
個人投資家・証券会社営業担当者向け説明会	6回

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

機関投資家・アナリスト向け インフォメーション・ミーティング (決算・戦略説明会)	MS&ADインシュアランス グループ事業戦略や通期及び半期の決算概要と業績見込みなど に関する説明ならびに質疑応答を実施しています。
決算説明会	電話会議形式による四半期決算に関する説明ならびに質疑応答を実施しています。
個人投資家向け会社説明会	2015年度は、証券会社等において、個人投資家向けの説明会を4回開催しました。

冊子等による情報開示

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

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

統合レポート	株主の皆さまをはじめステークホルダーの皆さまとの建設的な対話に供すべく、法令に基づく開示以外にも、ESG(地球環境・社会・ガバナンス)などの非財務情報を財務情報と併せ「統合レポート」として発行しています。(2016年度版は8月中旬発行予定)
ディスクロージャー誌	グループ国内保険会社5社のディスクロージャー誌を制作し、幅広いステークホルダーの皆さまに各社各拠点でご覧いただけるように配備しています。
株主通信	株主の皆さまに、決算の概要や直近の事業の状況をわかりやすくとりまとめて、お送りしています。

IRサイトの充実

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

MS&ADインシュアランスグループのIRサイトは、大和IR「2015年インターネットIR・優秀企業賞」を受賞し、高い評価を頂いております。Webサイトでは、特に個人投資家の皆さまに、よりわかりやすく使いやすい情報サイトを目指して必要な情報の検索性を高めるとともに、財務データや株価を使いやすいグラフで表示するなどの工夫を行っています。



資本政策と株主還元方針

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

➊ [資本政策](#)

➋ [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。

➌ [配当情報](#)

➍ [株式基本情報](#)

株主との建設的な対話に関する方針について

(コーポレートガバナンス・コード原則5-1「株主との建設的な対話に関する方針」にかかる開示事項)

1. 基本的な考え方

当社は、当社の持続的な成長と中長期的な企業価値向上を図るべく、株主との建設的な対話に積極的に取り組み、経営に活かすことにより、さらなる価値創造に努めます。

また、その基盤となる信頼される情報開示のための社内体制の整備・拡充及び、対話内容の経営陣幹部・取締役会へのフィードバックをより効果的にするための仕組み作りに取り組みます。

2. 建設的な対話に関わる統括責任者

広報・IR部担当役員(注)とします。

3. 2015年度の取組み

(1) 対話を補助する広報・IR部と、社内各部門との有機的な連携のための方策及び対話手段の拡充の取組み

- ・広報・IR部から関係部門へ定例フィードバック会の開催
- ・各事業部門トップによる投資家向け事業説明会の開催
- ・経営陣幹部と投資家との対話を目的とした投資家意見交換会の開催

(2) 対話内容の経営陣幹部、取締役会へのフィードバックの方策

- ・年2回のグループ経営会議、取締役会へのIR活動報告及び株式市場の当社に対する見方のフィードバック、四半期毎の当社株価状況報告

(3) 対話に際してのインサイダー情報管理に関する方策

- ・ホームページを最大限活用した即時・公平な情報開示
- ・インサイダー取引防止規程等の順守と、IRポリシーに定める決算発表日3週間前より設定している沈黙期間(クワイエット・ペリオド)における決算関連の対話自粛

(注) 現在は藤井史朗 取締役副社長執行役員(総合企画部、広報・IR部担当)となります。

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に評価していただけるよう、以下の基本方針に基づきIR活動を展開してまいります。

IR情報の開示に係る基本姿勢

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

コミュニケーションの充実

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

IR活動自粛期間について

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



[適時開示宣誓書・体制概要書\(121KB\)](#)

資本政策と株主還元方針 | 経営戦略・進捗

資本政策

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

財務健全性

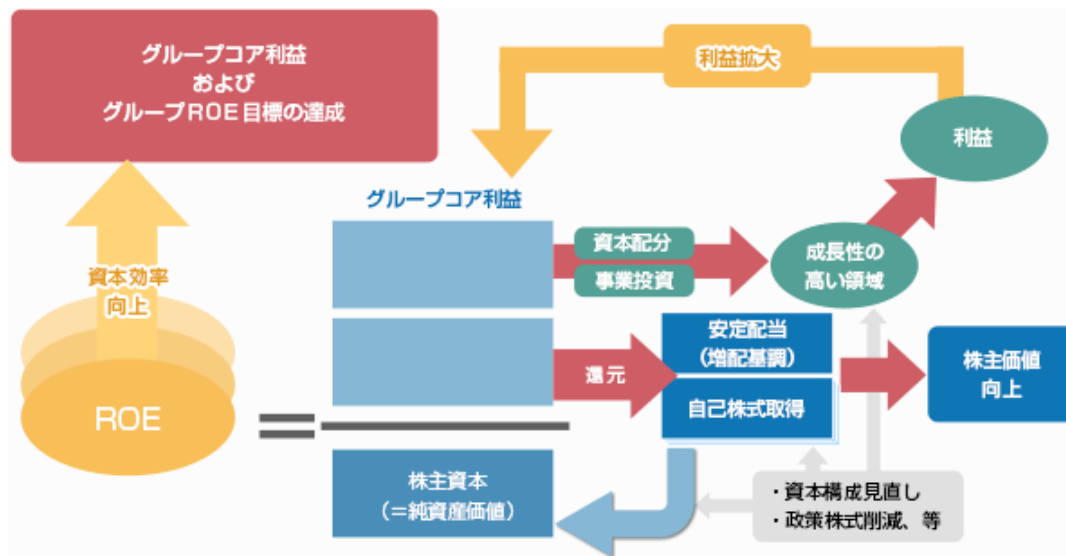
- 資本基盤の充実とリスクの抑制により、財務の健全性を確保する

資本効率

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

株主還元

- 中期的に「グループコア利益」の50%を目途に株主還元を行う



株主還元方針と実績

株主還元方針

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

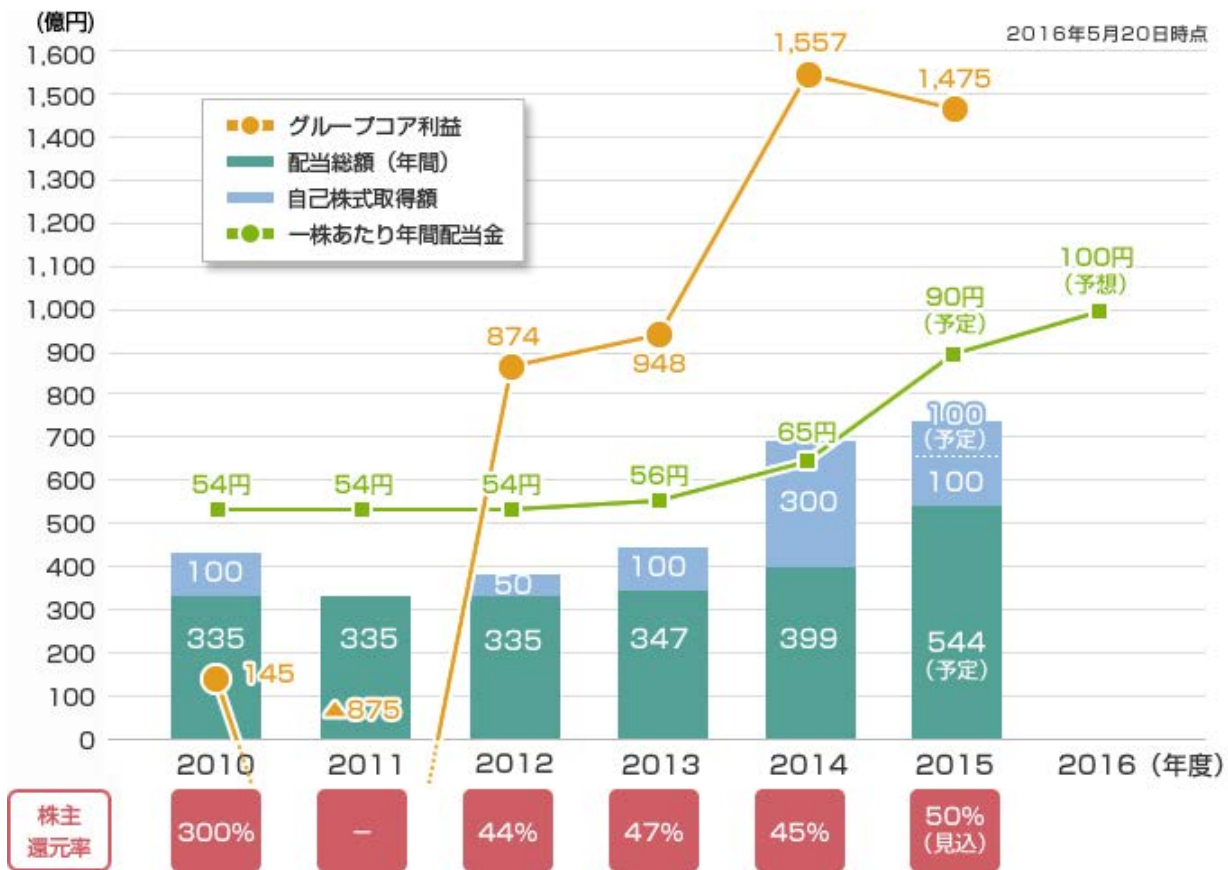
配当

- 安定維持を基本とし、収益力をさらに高めて中期的に、増配基調を目指す

自己株式取得

- 市場環境・資本の状況も勘案して、機動的・弾力的に実施する

株主還元 年度別実績



※単年度の「株主還元率」の計算方法

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

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。

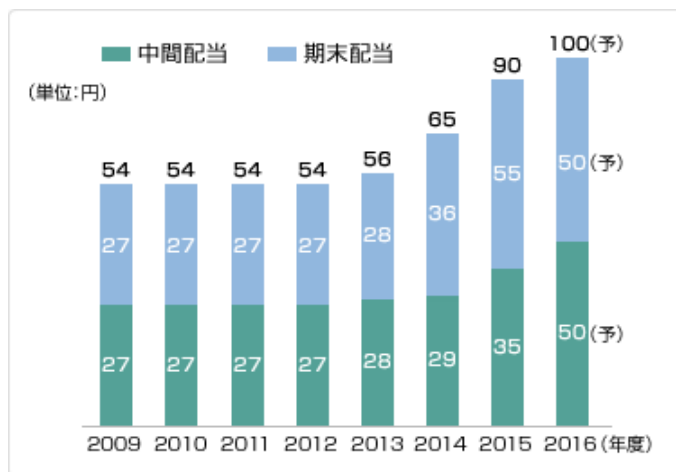
▶ [資本政策と株主還元方針](#)

配当金の推移

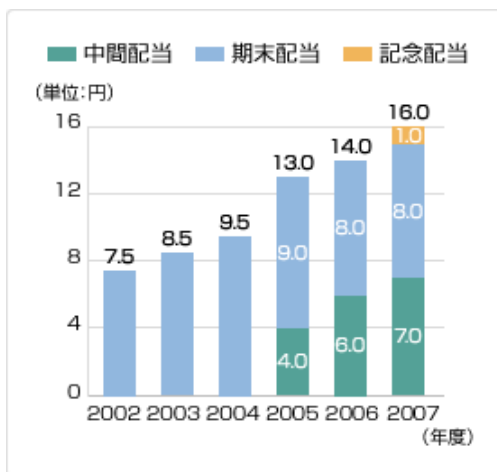
これまでの当社の配当推移(1株あたり配当金)は以下のとおりです。

※2015年度期末配当金は55円です。

また、2016年度の間配当金は50円、期末配当金は50円と予想しています。



＜MS&ADホールディングス＞



（ご参考：三井住友海上※）

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

過去の資料

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

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

▶ [資本政策と株主還元方針](#)

株式基本情報 | 株式・社債情報

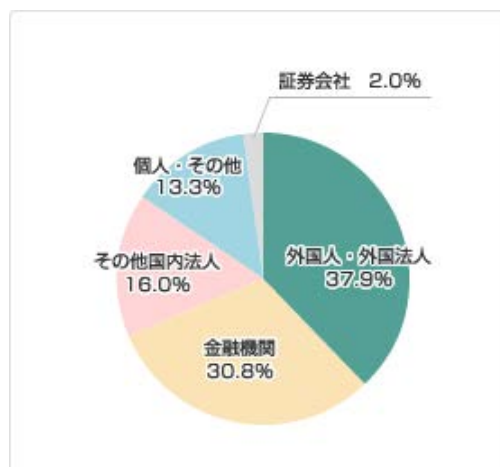
2016年3月31日現在

上場取引所	東京証券取引所（市場第一部）、名古屋証券取引所（市場第一部）
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か月以内に開催
株主名簿管理人	〒100-8233 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式会社
株主名簿管理人 事務取扱場所	〒100-8233 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式会社 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式会社 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

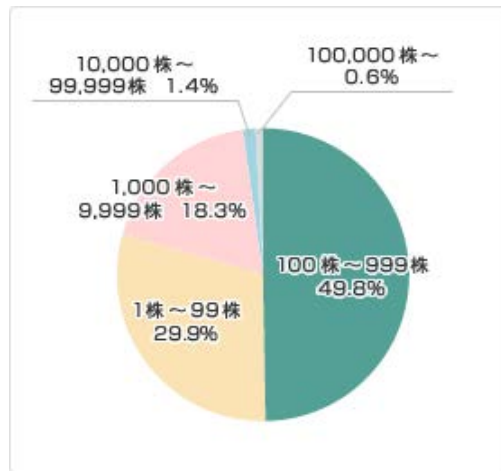
所有者別株式分布状況

2016年3月31日現在



■ 所有株式数の分布(株主数の割合)

2016年3月31日現在



■ 大株主の状況

2016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	8.3
日本生命保険相互会社	36,325	5.7
日本マスタートラスト信託銀行株式会社(信託口)	27,615	4.4
日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社(信託口)	25,736	4.1
STATE STREET BANK AND TRUST COMPANY	18,045	2.8
CBNY-GOVERNMENT OF NORWAY	11,306	1.8
MELLON BANK, N.A. AS AGENT FOR ITS CLIENT MELLON OMNIBUS US PENSION	10,475	1.7
STATE STREET BANK AND TRUST COMPANY 505225	9,738	1.5
STATE STREET BANK WEST CLIENT - TREATY 505234	7,500	1.2
日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社(信託口7)	7,400	1.2
計	206,755	32.7

(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29,618千株(4.7%)があります。

中期経営計画 2014-2017

Next Challenge 2017

2016年4月より「ステージ2」（2016年度～2017年度）を迎えた
中期経営計画「Next Challenge 2017」についてご紹介します。

TOP

経営数値目標

機能別再編

ERM経営

▶ 中期経営計画
「Next Challenge 2017」
ステージ2（2016年5月26日）

MS&ADインシュアランスグループ
中期経営計画

Next Challenge 2017

ステージ2(2016～2017年度)

－ 世界トップ水準の保険・金融グループの実現に向けて －

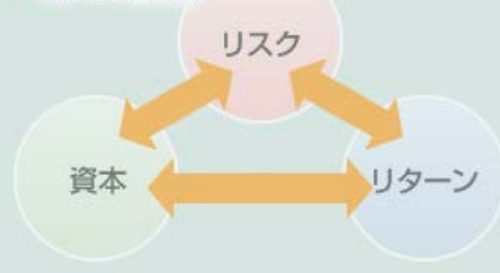
▶ 経営数値目標



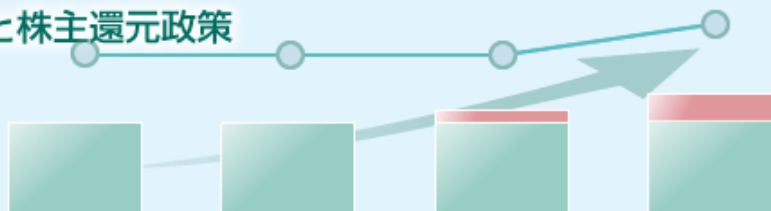
▶ 機能別再編



▶ ERM経営



▶ 資本政策と株主還元政策



中期経営計画 ～Next Challenge 2017～ ステージ2(2016～2017年度) (2016年5月26日)



中期経営計画 ～Next Challenge 2017～ (2014年6月3日)

TOP

経営数値目標

機能別再編

ERM経営

中期経営計画 2014-2017

Next Challenge 2017

2016年4月より「ステージ2」（2016年度～2017年度）を迎えた中期経営計画「Next Challenge 2017」についてご紹介します。

TOP

経営数値目標

機能別再編

ERM経営

経営数値目標

ステージ1(2014年度～2015年度)において、国内損保事業を中心に収益構造が確立し、計画当初の経営数値目標をほぼ達成したことや、2015年度にAmlin社を買収したことなどを踏まえ、計画最終年度である2017年度の経営数値目標を、グループコア利益2,200億円、グループROE7.5%等に上方修正しました。

MS Amlinをグループに迎え、「世界トップ水準の保険・金融グループの創造」に向けてグループ一体となって、目標達成に取り組んでまいります。

グループ

グループコア利益
2,200億円[?]
(当初目標 1,600億円)

グループROE[?]
7.5%
(当初目標 7.0%)

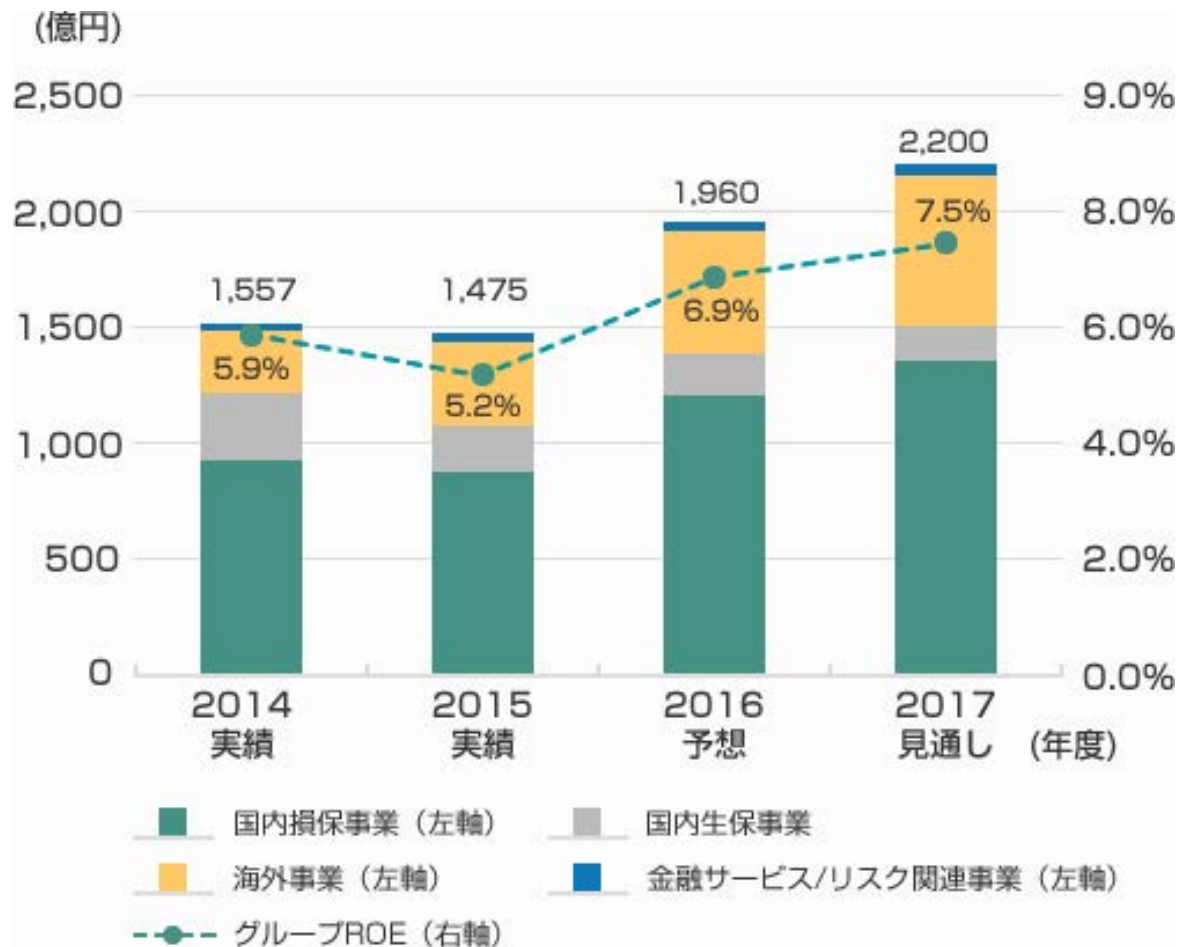
損保

正味収入保険料
(連結)
35,700億円
(当初目標 31,000億円)

コンバインドレシオ
(国内損保)[?]
93%台
(当初目標 95%以下)

生保

三井住友海上あいおい
生命EV増加額[?]
500億円超
(当初目標 450億円超)



(億円)

	2014年度 実績	2015年度実績 (当初目標)	2016年度 予想	2017年度見通し (当初目標)
グループコア利益 ²⁾	1,557	1,475 (1,200)	1,960	2,200 (1,600)
国内損保事業	924	919 (760)	1,210	1,350 (1,000)
国内生保事業	204	250 (130)	180	150 (160)
海外事業	382	279 (270)	530	650 (390)
金融サービス /リスク関連事業	46	26 (40)	40	50 (50)
連結正味収入保険料	29,407	30,789 (30,000)	34,550	35,700 (31,000)
コンバインドレシオ (国内損保) ²⁾	96.0%	91.6% (95%水準)	94.4%	93%台 (95%以下)
三井住友海上あいおい 生命EV増加額 ²⁾	597	△520 (400超)	480	500超 (450超)
グループROE ²⁾	5.9%	5.2% (5.4%)	6.9%	7.5% (7.0%)

※グループコア利益 = 連結当期利益

－ 株式キャピタル損益(売却損益・評価損)

－ クレジットデリバティブ評価損益

－ 特殊要因(特別損益等) + 非連結グループ会社持分利益

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

中期経営計画 2014-2017

Next Challenge 2017

2016年4月より「ステージ2」（2016年度～2017年度）を迎えた中期経営計画「Next Challenge 2017」についてご紹介します。

TOP

経営数値目標

機能別再編

ERM経営

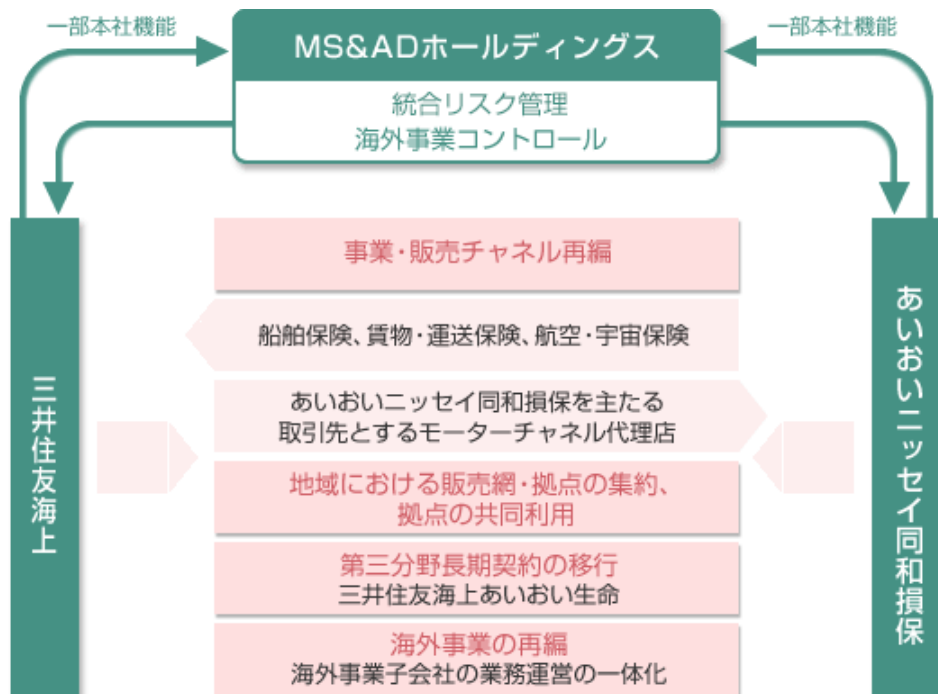
機能別再編

機能別再編
とは？

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

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

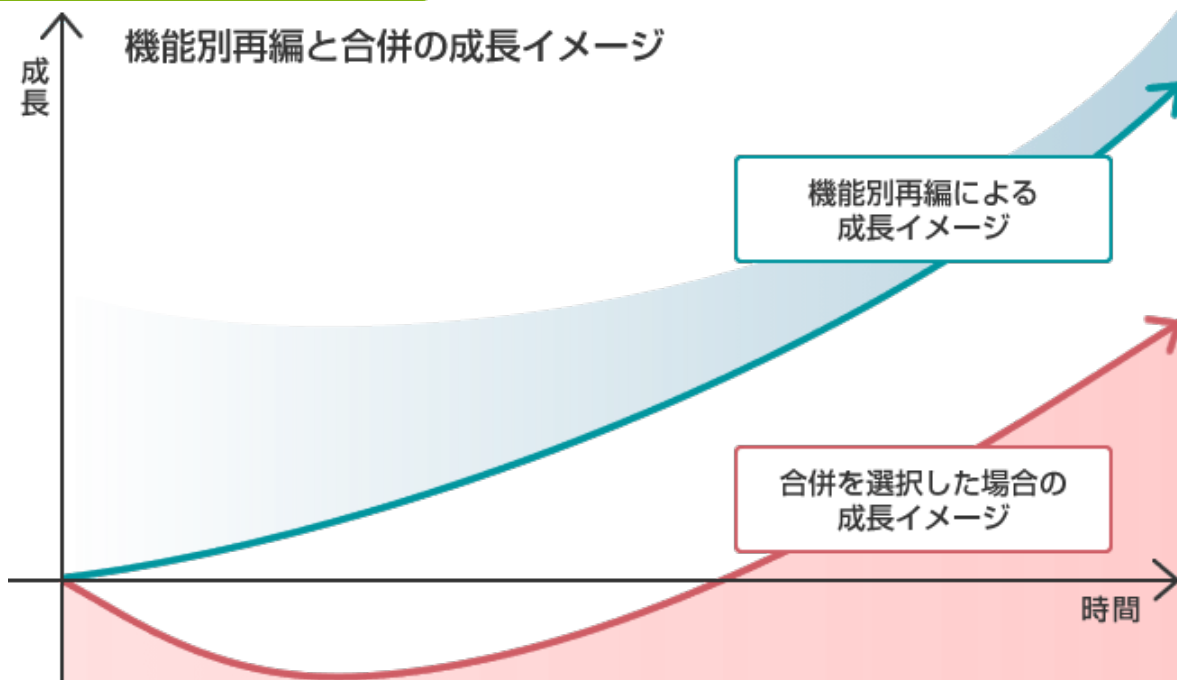
これらによって、中核損保2社がより高い品質、競争力を実現し、成長を加速するとともに、グループ内での機能の最適化により、オペレーションの効率化とガバナンス機能の強化を実現します。



なぜ、 合併ではないの？

機能別再編により、合併の際に必要な一時コストやさまざまなロードによるタイムロスを抑え、スピードを落とすことなく「成長」と「効率化」を同時に実現することが可能と考えています。

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



機能別再編で 目指すこと

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

[TOP](#)
[経営数値目標](#)
[機能別再編](#)
[ERM経営](#)

中期経営計画 2014-2017

Next Challenge 2017

2016年4月より「ステージ2」（2016年度～2017年度）を迎えた中期経営計画「Next Challenge 2017」についてご紹介します。

TOP

経営数値目標

機能別再編

ERM経営

ERM経営

ERM経営とは？

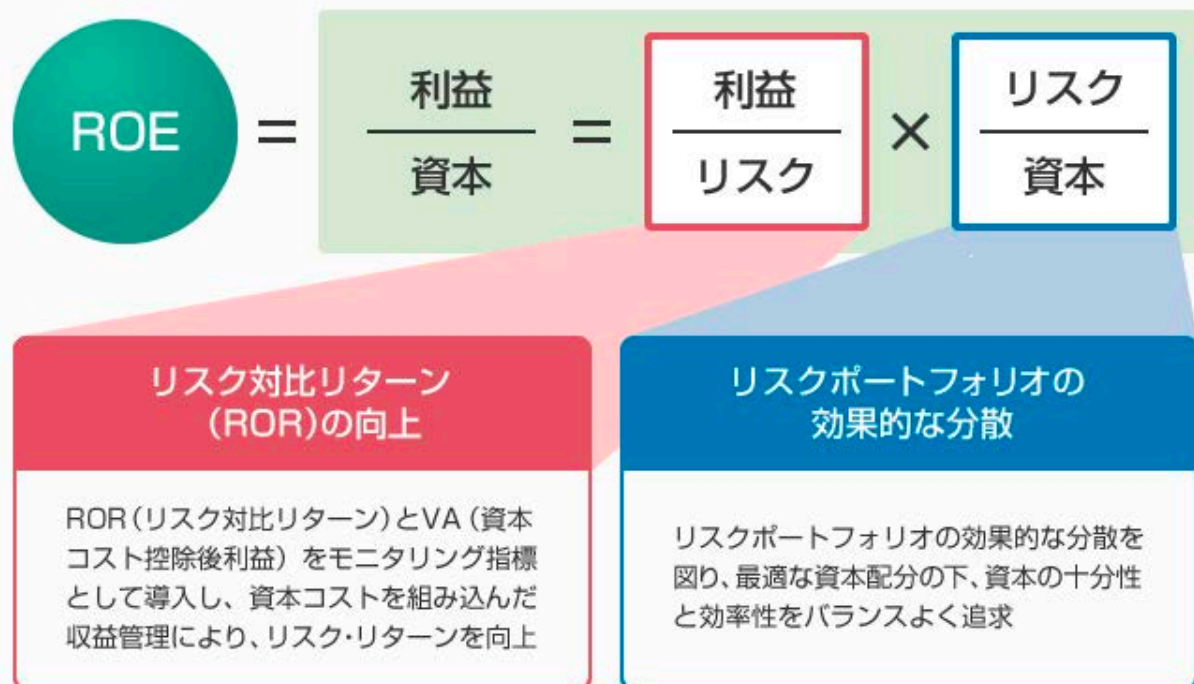
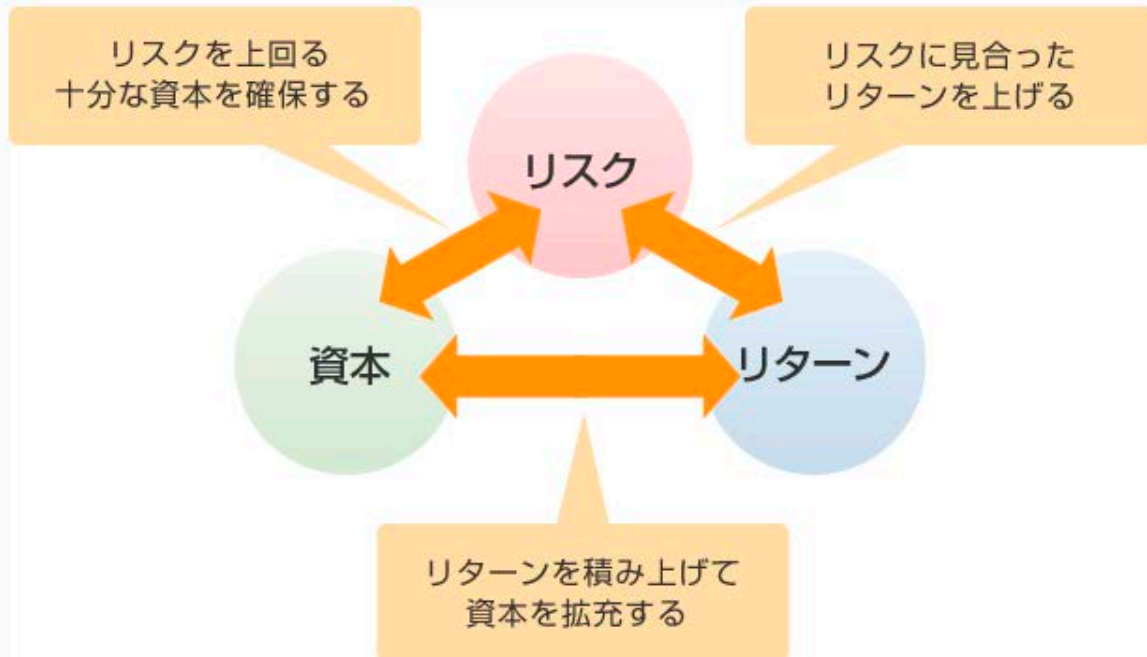
「Enterprise Risk Management」の略であり、経営戦略とリスク管理を統合的に統合し、経営判断・意思決定に活用する経営手法です。

なぜ、
今ERM経営が
必要か？

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

ERM経営の
全体像

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



事業を通じた 社会的課題解決への貢献

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



リスクへの備えを支援し、安心と安全をお届け

事故防止、防災・減災



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

④ 事故防止、防災・減災

気候変動への対応



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

④ 気候変動への対応

高齢社会への対応



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

④ 高齢社会への対応

地域社会の発展



地域社会の活力の低下は、過疎化、社会的サービスの不足を招くだけでなく、都市部への人口過密など、さまざまな課題にもつながっています。地域経済の活性化には、地域産業の振興や地域に密着した中小企業の成長が必要だと考えています。また、途上国での社会的課題にも目を向けています。

④ 地域社会の発展

責任投資を通じ、課題解決へ貢献

責任投資を通じた課題解決への貢献

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

 [責任投資を通じた課題解決への貢献](#)

事業を通じた社会的課題解決への貢献

事故防止、防災・減災

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

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の派遣など、総力を挙げて万全の保険金支払体制の整備に取り組んでいます。

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

＜平成28年熊本地震の対応について＞

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保では、発災後直ちに熊本市・福岡市・久留米市・大分市等に災害対策室・立会調査拠点を設置し、多くの社員・社外機関を派遣することにより、迅速にお客さま訪問・損害調査を実施しました。さらに、東京にも地震保険サービスセンターを設置し、事故受付・保険金支払業務などを集中化することで、より早くお客さまへ保険金をお支払いすることができました。

災害への備えを支援

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

企業のリスク対策(BCP)を支援

日本は世界でも有数の地震大国と言われ、現在も南海トラフを震源とする大地震の発生が懸念されています。また、2015年度は「平成27年9月関東・東北豪雨」が発生しており地震以外の災害に対しても関心が高まっています。こうした中、三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保、インターリスク総研は、「防災・減災から事業継続までトータルに、しなやかで強靱な社会づくりに貢献する」取り組みとして、地震・津波・水災等の被害軽減や、事業継続計画(BCP)策定のアドバイス、災害時を想定した運用訓練の支援などを数多く行ってまいりました。また、2015年度は、新たに、海外の事業所に対するBCP構築モデルを構築しました。

国連防災世界会議へ参画

2015年3月、宮城県仙台市で「第3回 国連防災世界会議^(※)」が開催され、当社社長の柄澤が経団連を代表して内閣府主催総合フォーラムのパネルディスカッションに登壇し、「我が国が経験した災害とそれを踏まえた防災対策」をテーマに討論を行いました。また、パブリックフォーラムにおいて、防災に関するさまざまなメニューを体験できる『企業防災体験コーナー～BCP(みやぎモデル)を体験しよう～』を宮城県と共同出展しました。同出展では、BCPに関する諸様式(みやぎモデル)を使ったBCP作成体験や、地震発生から半日間の企業における諸対応を模擬体験するBCP訓練体験会等、350以上あるセミナー出展の中でも数少ない「体験」に主眼をおいたメニューを、約150社の皆さまに体験していただきました。パブリックフォーラムで好評を得たBCP策定とBCP訓練の体験会をセットにした2日間のセミナーを、2015年度は宮城県の中小企業を対象に、県と協働で3回開催しました。

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



パネルディスカッション



パブリックフォーラム

コンサルタントが「BCI Awards 2015」を受賞

インターリスク総研では、所属コンサルタントがBCM(事業継続マネジメント)の普及・啓発を進める国際的な非営利団体であるBCI(The Business Continuity Institute)の表彰制度である「BCI Asia Awards 2015」において「Continuity and Resilience Consultant 2015」を受賞しました。今回の受賞は、BCMならびにレジリエンスに関する知識や経験、国内および国際的な普及啓発活動に対する貢献度が高く評価されたものです。インターリスク総研は、今後も、より広範かつ先進的な知見を取り入れたコンサルティングサービスを提供していきます。



「BCI Awards 2015」を受賞

スマートフォン向けアプリ、災害時ナビ機能

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

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



災害時ナビ

企業の従業員の睡眠時無呼吸症候群(SAS)予兆チェックサービスを開始

三井住友海上では、2016年5月より、企業の従業員の睡眠時無呼吸症候群(SAS)の予兆チェックを行うスマートフォンアプリを活用した「SAS予兆チェックサービス」を開始しました。スマホでSASの症状の一つである「いびき」の状態を録音・分析し、企業の管理者に実施した従業員の結果をレポートで提供します。SASは動脈硬化の悪化や、心筋梗塞・脳梗塞などの要因になるともいわれているほか、SAS特有の眠気は重大な交通事故につながる可能性もあります。従業員のSAS対策をサポートする本サービスを通じ、企業による従業員の安全と健康を守る後押しを、また、地域社会の安全を支援します。



アプリのイメージ

物流における事故防止・リスク軽減の取り組み

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

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

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

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



商品事故防止ポスター
（フォークリフト編、パレット編）

タイでの取り組み（タイ）

三井住友海上のタイ支店は、輸送リスクの低減につながる取り組みを推進しています。2015年度には約67企業に対して、輸送リスク削減のためのセミナーを開催しました。

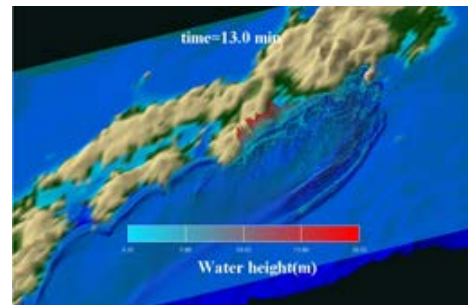
また、ベトナムやラオス、ミャンマー、カンボジアへの輸送リスクの調査や状況分析の実施、ハザードマップの更新等を通じ、タイでの貨物輸送に関わる事故等のリスクを低減しています。



セミナーの様子

新津波モデルを使ったコンサルティングサービスの開始

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



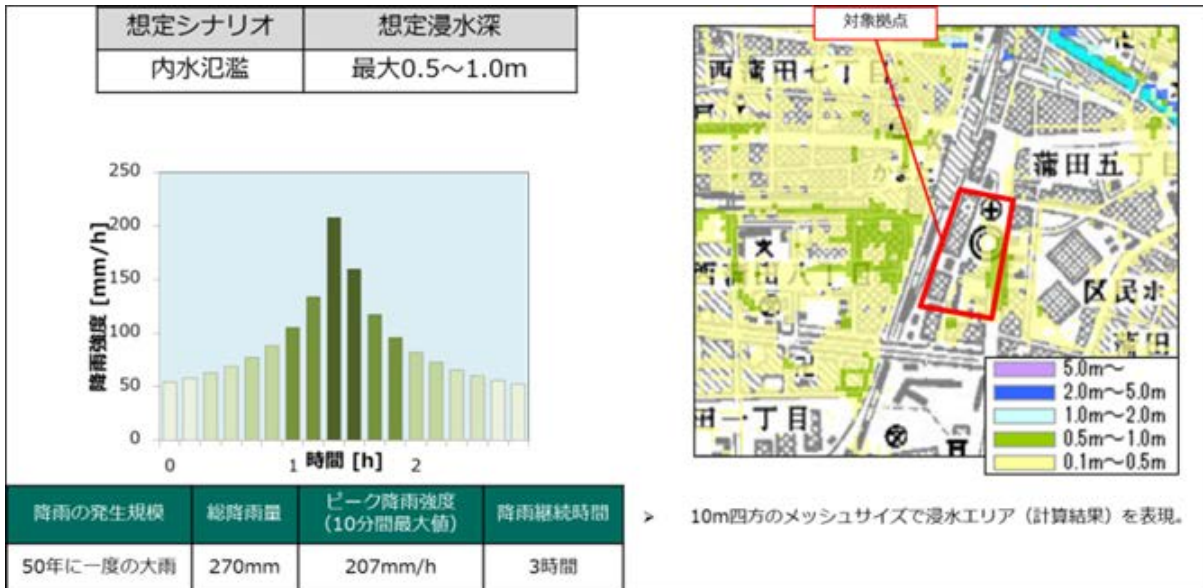
新津波モデルのイメージ

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

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

水災対策コンサルティングサービスの開始

MS&ADインシュアランスグループのインターリスク総研は、水災対策サポートサービスを提供しています。河川氾濫・内水氾濫・高潮を対象に、ハザードマップ等の公的資料や浸水シミュレーションにもとづいたリスク分析、および現地調査にもとづいたリスク低減のための対策提案を企業に対して行うことで、企業のBCM(事業マネジメント計画)策定を支援します。また、リスク分析では、複数拠点の浸水危険を一括で評価することが可能です。災害時の被災リスクを低減するための提案を通じ、災害時の被害を最小限におさえる後押しをいたします。



分析結果のサンプル

地震保険の普及

地震保険は「地震保険に関する法律」にもとづき、国と損害保険会社が共同で運営している制度であり、被災者の方々の生活の安定に寄与することを目的としています。東日本大震災や平成28年熊本地震によってますます地震保険の必要性に対する認識が高まっています。三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保では、地震保険の必要性や制度内容をお客さまに一層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。



地震保険普及チラシ

また、あいおいニッセイ同和損保は、東日本大震災から5年が経過した2015年度に、当時の経験・記憶を風化させないため今一度、地震保険の重要性をあらためて訴求する、全社を挙げた地震保険普及活動を実施しました。各都道府県を対象にし、地震保険付き火災保険の契約件数に応じて、1件につき5円、日本損害保険協会が重点地域に定める道府県(※)では1件につき10円の地域での防災対策費を寄付します。

(※)北海道・群馬県・富山県・石川県・長野県・京都府・兵庫県・岡山県・佐賀県・長崎県・沖縄県の11道府県

災害時の早期復興を支えるために

インターリスク総研では、京都大学、新潟大学等と連携し、産学協同による「被災者生活再建支援システム」の開発を行い、自治体への導入を支援しています。「被災者生活再建支援システム」は「リ災証明書」発行等、自治体の被災者生活再建支援業務を総合的に支援するシステムで、被災者の方々が自立した生活をいち早く取り戻すことができる社会の実現に貢献するものです。2016年4月の熊本地震発生に際し、被災現地において、リ災証明書発行体制の構築を支援しました。



「被災者生活再建支援システム」

地震ハンドブックの提供によるリスクマネジメント支援(マレーシア)

三井住友海上では、MS&ADインシュアランス グループのインターリスク総研が作成した地震ハンドブックを、BCP(事業継続計画)の一環として、マレーシアの社員に配布し、地震発生時の従業員の安全確保に努めています。また、Webサイトを通じて代理店等にも提供することで、地震発生時の被害を低減する取り組みにつなげています。



地震ハンドブック

お客さまへのリスクマネジメントサービスの提供による事故防止（イギリス）

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

学校における安全キャンペーン（台湾）

三井住友海上の台湾現地法人である明台産物保险股份有限公司は、小学校内の安全向上・危険防止のための取り組みを実施しています。安全知識を深めるための音楽劇は5年目となり、2015年度までは合計約100校の小学校で上演し、8,665名の生徒が鑑賞しました。2015年度はこれに加え、音楽劇のDVDと楽しく安全知識を身につけられるボードゲームを1,000個ずつ作成し、子ども達の安全な学校生活を支援しています。



安全知識を身につけられるボードゲーム

災害に対するリスクマネジメントセミナー開催（インドネシア）

三井住友海上のインドネシア現地法人では、損害保険とリスクマネジメントの知識を広めるために、2007年より継続してインドネシアの著名大学にて学生向けにセミナーを開催しています。2015年度は保険業における人的資本の配置についての情報を提供しました。本活動は、MSIGブランド（三井住友海上の海外事業ブランド）の浸透および優秀な卒業生の獲得などの相乗効果もあり、戦略的CSR活動の1つです。

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



セミナーの様子

「交通安全」に関わる取り組み

課題解決に向け、ツールの開発・提供や啓発活動等を行っています。

1日分の自動車保険「1DAY保険」「ワンデーサポーター」を発売

三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保では、自家用車を保有していない方が、知人等の車を借りて運転する場合に1日単位で加入することができる自動車保険「1DAY保険（三井住友海上）」「ワンデーサポーター（あいおいニッセイ同和損保）」の販売を2015年10月より開始しました。無保険車による事故を減らし、安心・安全な自動車社会の実現に貢献する商品・サービスの開発に今後も取り組みます。



ロゴ

法人のお客さま向け自動車リスクマネジメントサービスの提供

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

また、自動車運送事業者には、インターリスク総研が2013年9月に国土交通省から実施機関として認定を受けた「運輸安全管理セミナー」（認定セミナー）をご案内し、2016年3月までに108回開催、5,035名の方に受講いただきました。

自動車リスクマネジメントサービス

テレマティクス技術を活用した自動車保険

「スマNavi」

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

「スマNavi」は、テレマティクス技術を活用した企業の安全運転支援を行うサービスで、従業員にはスマートフォンアプリを活用した『運転力』診断を、企業の管理者には診断結果等を集約・分析し専用のWeb上で提供します。2015年10月には従業員が遭遇した危険運転動画をを用いた「安全運転教育動画」をWeb上で簡単に作成できる「教育動画作成サービス」や社有車の位置情報が把握できる「社有車GPSサービス」の提供を開始しています。加えて、本取組結果に応じて保険料を割引くサービスを構築しており、安全運転取組の定着と企業のコスト節減を同時に実現できます。



ロゴとレポート

「つながる自動車保険」

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

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

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

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



ロゴ

「ささえるNAVI」

あいおいニッセイ同和損保では、2016年4月より、企業のお客さまに対して更なる安心・安全をご提供するため、フリート契約者さま向けに新サービス『ささえるNAVI』の提供を開始しました。

これは、ドライブレコーダーを活用した「安全運転支援サービス」と危険運行データにもとづく当社独自の「安全運転コンサルティングサービス」を融合したプログラムです。これにより、企業のお客さまの車両運行管理と事故低減取組を強力にご支援します。



ロゴ

TIMS社設立(テレマティクス自動車保険サービス会社)

あいおいニッセイ同和損保は、2004年に国内保険会社としては初めて実走行距離連動型自動車保険「PAYD」の発売を開始し、また2015年3月、英国領ジブラルタル法人であるBox Innovation Group Limited (BIG)を買収しました。さらに、BIGが有するテレマティクスノウハウの活用を図るべく、2016年4月、米国トヨタファイナンシャルサービス、トヨタコネクティッドInc.と共同でToyota Insurance Management Solutions USA, LLC (TIMS)を米国で設立しました。TIMSはテレマティクス技術を活用し、米国自動車保険市場に対応したビジネスモデルの構築を目指すとともに、経営理念である「安心と安全を提供し、活力ある社会の発展」に貢献してまいります。



安全運転啓発活動

安心・安全につながるアプリケーションの提供（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“揺れ”をもとにドライバーの運転傾向を分析・診断しアドバイスを行う運転診断機能や、危険な運転箇所の映像を記録・確認できるドライブレコーダー機能、事故多発地点への接近を音声で通知する機能、天候情報をもとに安全運転のポイントを配信する機能などがあります。

2013年10月からは新たに「スマ保」を利用して社有車の安全運転向上を図る「スマ保『運転力』診断法人向けサービス」を、法人のお客さま向けに提供しています。

● スマ保「動物注意アラート機能」



スマ保

安心・安全につながるアプリケーションの提供（サポNAVI）

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

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

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



サポNAVI(ナビ)

My Safe Drive(アジア地域)

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



My Safe Driveのアイコン



My Safe Drive起動中の画面イメージ (iOS版)

「事故多発マップ」を活用した交通事故防止・低減取り組み

三井住友海上では、インターリスク総研と提携して、同社が保有する自動車保険の事故データと外部機関^(※)のデータから事故多発地点を分析・特定した「事故多発マップ」をお客さまにご提供しています。全国の市区単位のマップ作成に加え、2015年11月より、地点を自由に選択しマップ作成を行うフリー対応版の提供を開始しました。今後も、本マップを拡充させるとともに、スマートフォンを活用した事故防止サービス「スマ保『運転力』診断」アプリの活用などを通じて、事故防止や防災・減災につながる取り組みを進めてまいります。

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



事故多発マップ

事故のないクルマ社会を目指す活動「MUJICOLOGY!プロジェクト」

三井ダイレクト損保では、2011年5月に「事故のないクルマ社会を目指す」活動『MUJICOLOGY!(ムジコロジー)プロジェクト』を開始しました。その情報発信基地である「MUJICOLOGY!研究所」のサイトでは、渋滞学の権威である東京大学西成教授を所長にお迎えし、渋滞学に関する講義動画など、ドライブマナーの向上につながるコンテンツを発信しています。

交通安全イベントへの積極参加も続けており、当社のキャラクター『むじころう』『むじこりん』を登場させ、「MUJICOLOGY!(ムジコロジー)」ということばを広め、交通安全の重要性をアピールしています。

また、2014年7月には、お客さまの投票割合に応じて交通事故防止、環境保護、教育、復興支援などの分野で活躍する団体への寄付金額が決定する寄付制度「ムジコロジー・スマイル基金」を創設しました。投票ポイントがお客さまの継続年数に比例し、1年間無事故であれば10倍になるという、これまでは当たり前でなかった安全運転が、誰かの支援になるという新しい発想の社会貢献の仕組みであり、2015年度(2015年4月～2016年3月)は、述べ53,096名の方にご投票いただきました。



「MUJICOLOGY!研究所」のサイト

■ [ムジコロジー・スマイル基金](#)

高齢ドライバー向けの安全運転啓発ツールを作成

三井住友海上は、高齢者ドライバーの安心・安全なカーライフをサポートするため、2015年10月より、安全運転啓発ツール「まごころドライブ（冊子）」の配布および「くるま撮りっく（Webコンテンツ）」の提供を開始しました。高齢者ドライバーによる交通事故の原因の一つに「視力の低下」が挙げられます。同社は、さまざまな視力の中から、加齢とともに衰えやすい、奥行きを把握する視力である「深視力」に着目し、本ツールを開発しました。高齢者ドライバーの皆さまに「深視力」についての理解を深めていただくことで、交通事故における被害の防止・軽減を支援します。



まごころドライブ（冊子）

交通事故防止・低減についての絵本作成

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



絵本「たのしいまいにち」

交通事故防止啓発活動(タイ)

三井住友海上タイ支店では、交通事故防止と地域社会への貢献につながる取り組みを毎年実施しています。タイ国全土の高校生と大学生を対象に新たにインフォグラフィックを用いた交通安全画像コンテストを開催し、30の高校や大学から寄せられた100点以上の交通安全をテーマとしたインフォグラフィックを飲酒運転撲滅基金(Don't Drive Drunk Foudantion)が行うキャンペーンに活用しました。

☐ Mitsui Sumitomo Insurance Co., Ltd. / Thai Branch [ホームページ](#)



交通安全画像コンテスト入賞作品

道路交通キャンペーンの実施(マレーシア)

三井住友海上は、マレーシア損害保険協会が損害保険の日に開催した交通安全キャンペーンを支援しました。このキャンペーンは、運転者が安全運転を心がけることへの誓約をすることで、交通安全への意識を高め、死亡事故を減らす目的で行われています。当日は、開放されたオフィスに用意したボードいっぱいに運転者の安全運転への誓約が貼られ、地域の方、お客さま、社員一体で安全運転の重要性を共有しました。三井住友海上は今後もマレーシアの安全運転取組を支援していきます。



安全運転への誓約が書かれたボード

交通安全ファミリー作文コンクール

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

設立以来の交通安全分野での国内外累計助成実績は、2015年度末で1,113件、13億91百万円になります。

(※)1975年設立。2009年12月公益財団法人に移行

☐ 公益財団法人三井住友海上福祉財団



交通安全ファミリー作文コンクールポスター

自転車利用者向けの安全啓発活動

自転車向け保険「ネットde保険@さいくる」

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

また、2016年4月1日始期契約から、補償内容・保険料を改定しました。賠償責任の保険金額を従来の1億円から3億円に拡大するほか、これまで以上に手軽に加入いただける保険料水準を実現しています。昨今の自転車事故による賠償判決の傾向を踏まえ、賠償のさらなる高額化に備えるとともに、自転車利用者へ保険加入を義務付ける自治体の増加が予想される中で、「安心の高額補償を、加入しやすい保険料水準で」提供することを目的としたものです。当社は、今後も安心・安全な自転車社会の実現に向けて、お客さまのニーズに応える商品・サービスを提供していきます。



画面イメージ

au損保の自転車向け保険「Bycle」「Bycle Best」

au損保は自転車ブームの拡大と歩を一にし、本年開業5周年を迎えました。開業当初はまだ自転車利用者が積極的に保険に入るという社会情勢ではありませんでしたが、その後の未成年者の運転に起因する高額賠償事故の連続により、社会の自転車保険に対する要請が急速に高まりました。

au損保が開業時より発売している「自転車向け保険」は年々進化を遂げ、現在では「Bycle」（バイクル）および「Bycle Best」（バイクルベスト）の2大商品をラインナップしています。

両商品とも自転車事故の際のケガの保険金は2倍支払い、個人賠償責任保険の補償額は最高2億円、さらに示談代行サービス・自転車ロードサービスを付帯しています。なかでも自転車ロードサービスは、重量のある電動自転車の故障時に重宝され、特に多くの女性から好評を得ています。また、「Bycle Best」は日常生活のケガまで補償範囲を拡大しています。



商品のロゴ

秋の全国交通安全運動イベントで自転車事故防止ツールを配布

三井住友海上は、「秋の全国交通安全週間」に合わせて、2015年9月に当社本社ビル所在地域を管轄する神田警察署の交通安全イベントに協賛しました。社会問題化する自転車事故を未然に防ぐため、事故防止ツール「グリミス^(※)」や交通事故多発場所を記した「事故多発マップ」、自転車利用者用のスマートフォン向けアプリ「安心さいくる」のチラシ等を本イベントで配布しました。交通事故防止への取り組みは損害保険会社の社会的使命であると考えており、今後も、さまざまな安全運転啓発活動を実施していきます。

事故多発マップとグリミス^(※)

あいおいニッセイ同和損保は、街頭での黄旗活動などの交通安全活動とともに、交通事故抑制につながるチラシや反射材シールを制作・配布し、交通安全意識の普及浸透を図っております。また、こうした功績に対して警視庁の「平成27年 秋の交通功労者等表彰式」にて「特別優良団体」として表彰を受けました。

当社では、交通事故防止への取り組みは損害保険会社の社会的使命であると考えており、今後も、さまざまな安全運転啓発活動を実施していきます。

(※)グリミス:ヨーロッパ基準に準拠して製作された事故防止に効果のある反射板(リフレクター)。夕方から夜間にかけて自動車のヘッドライトに反射し、アクセサリ感覚で着用できるスウェーデン製の交通安全グッズです。



秋の交通功労者等表彰式の様子

スマ保安心さいくる

三井住友海上は、どなたでも無料で利用できるスマートフォン用アプリ スマ保「安心さいくる」をご提供しています。自転車運転時にあらかじめ設定した速度を超過すると、音や振動で利用者に通知する機能や、自転車安全整備士のいる自転車店の検索、点検・整備のサポート、事故や盗難に遭った際の適切な行動のナビゲート等を通じて、安全な自転車生活を支援します。また、運転終了後は、走行距離や速度超過した回数、消費カロリー等をグラフで表示することで、自転車を利用する皆さまの健康生活も支援いたします。



スマ保安心さいくる

ヘルメットの寄付と自転車安全運転セミナーの開催(タイ)

三井住友海上タイ支店では毎年、「児童用ヘルメット寄贈・事故防止啓発」活動を実施しており、2014年度はサムットプラカーンの小学校や警察、Head Awareness Clubに合計5,000個の児童用ヘルメットを寄贈しました。サムットプラカーンでのイベント当日は同イベントを毎年共催しているA.P.ホンダ社により、地元の小学校児童に対する交通安全運転講習が実施されました。



ヘルメットの寄贈

事業を通じた社会的課題解決への貢献

気候変動への対応

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

気候変動災害に備える制度構築を支援

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

太平洋自然災害リスク保険パイロット・プログラムへの参画

三井住友海上は、2015年11月1日付で契約更改された「太平洋自然災害リスク保険パイロット・プログラム」において、前契約に引き続き自然災害リスクの引受保険会社の1社に選定されました。

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

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

【本制度のスキーム】

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



タイ自然災害保険制度運営の支援

世界的に自然災害が頻繁に発生し、その被害が甚大化する中、タイの保険業界での十分な再保険の手当てが厳しい状況にあったことから、タイ政府は、2011年に発生した洪水被害の教訓を踏まえ国内での洪水に対する補償を確保するため、日本の地震保険の仕組みに似た「タイ自然災害保険制度」を立ち上げました。制度立ち上げにあたり、三井住友海上タイ支店はタイ損害保険協会のプロパティインシュアランスコミティのトップとして支援をし、タイ保険業界への貢献が高く評価され、2012年に外資系保険会社として初めて「タイ国首相賞」の1位を受賞、2014年は2位を受賞しました。

現在も洪水からの復興のためグループ一丸となつての支援と並行し、本制度への支援、タイの保険技術発展の継続的な寄与を行っています。



2014年 2位受賞 授賞式

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

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

気候変動への適応を支援する商品・サービスの提供

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

天候デリバティブ

三井住友海上では、お客さまが天候不順によって生じる損失を軽減するために、天候デリバティブを販売しています。例年を上回る降雨、猛暑・冷夏、厳冬・暖冬などによる売上減少や、太陽光発電などの再生可能エネルギー事業の発電不足を、天候デリバティブ引き受けを通じてサポートし、気候変動への適応手段を提供しています。また海外においても、子会社を通じてさまざまな天候デリバティブを引き受けています。グローバルに天候デリバティブ事業を積極的に展開し、多くのお客さまに天候リスクへのソリューションを提供していることが評価され、米子会社MSI Guaranteed Weather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。

気象情報アラートサービス

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

本サービスは、お客さまが専用サイト上で設定した監視地点（最大5地点）において、「降水量」、「風速」および「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、アラートメールを配信するものです。

（※）お客さまが「注意」、「警戒」の2段階であらかじめ設定。なお、「落雷」については監視地点から落雷地点までの距離。2016年4月からは、対象商品を中小企業向け火災保険の主力商品「ビジネスキーパー」にも拡大することで、より多くのお客さまに利用いただけるようになりました。

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



【気象情報アラートサービスストップ画面】

フード&アグリビジネス総合補償プラン

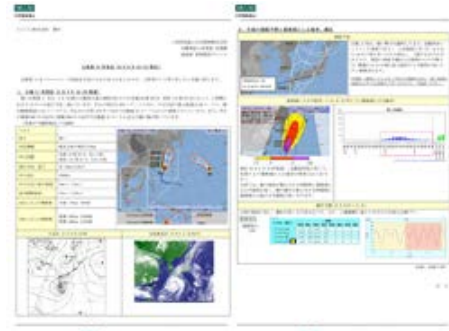
農業分野や畜産分野においては、日照不足、異常低温、異常高温、降水量不足などの天候不順が、原材料となる農作物の不作や畜産物の生産量減少を招き、その結果、市場価格が高騰するといった、天候不順リスクがあります。

三井住友海上が2013年5月に販売を開始した「フード&アグリビジネス総合補償プラン」はこの天候不順リスクに対応し、対象となる農作物や畜産物の収穫高・生産高に影響を与える天候指標にもとづく天候デリバティブ商品を提供しています。

港湾における水害軽減を支援

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

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



案内資料のサンプル

海外でのリスクマネジメントサービスの提供

いわゆるスーパー台風の襲来や集中豪雨による大洪水から少雨・干ばつまで、気候変動による異常気象は世界規模で拡大・増加しており、自然災害に対する企業の防災・減災対策の重要性は増す一方です。2011年のタイ洪水では工場等の浸水被害だけではなく、それに伴うサプライチェーン（供給網）の寸断による生産休止という課題が浮き彫りになり、多くの企業で自然災害対策や事業継続計画（BCP）の作成・見直しが進められました。MS&ADインシュアランスグループは、日本のほかシンガポール・タイ・上海・インドのリスクマネジメントサービス拠点を通じて、お客さまのニーズに密着した高品質なリスクマネジメントサービスをグローバルに提供しています。

- ① 「インターリスク・アジア」の概要はこちら
- ② 「インターリスク・タイ」の概要はこちら
- ③ 「インターリスク上海」の概要はこちら

気候変動の緩和につながる商品・サービスの提供

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

再生可能エネルギー事業の支援

再生可能エネルギーの普及を推進する政府方針のもと、2012年7月から再生可能エネルギーの固定価格買取制度が導入され、再生可能エネルギーの大幅な導入拡大が進められています。固定価格買取制度の導入により、投資回収の見込みが安定化したことで企業の参入が相次いでいる他、再生可能エネルギーやこれらで作られた電気を蓄え、安定的に供給するための蓄電池に関する研究開発も積極的に行われるようになっていきます。三井住友海上では、2012年6月より「メガソーラー総合補償プラン」、2013年7月より「中小水力発電総合補償プラン」といった、発電事業者を取り巻くさまざまなリスク（財物リスク、利益リスク、賠償責任リスク、天候不順リスク等）を総合的に補償する商品を販売しているほか、2014年6月には「風力発電設備 事故リスク評価のためのハンドブック」をリリースしています。再生可能エネルギー事業者の補償ニーズやリスク評価ニーズに対応し、保険商品・サービスの提供を通じて再生可能エネルギーの普及を側面から支援しています。



中小水力発電所の様子
（九州発電 重久発電所）

小形風力発電総合補償プランの販売を開始

三井住友海上は、小形風力発電設備を取り巻くリスクを包括的に補償する「小形風力発電総合補償プラン」を開発し、2016年2月から販売を開始しました。また、インターリスク総研と共同で、小形風力発電設備の安定的な運営を支援する「小形風力発電設備に関するハンドブック」を発行しました。風力発電は他の再生可能エネルギーと比較して発電コストが低く、特に小形風力発電は設置面積が小さく場所を取らないことから導入が容易であるとされています。その普及を後押しすべく、小形風力発電に関わる損害を幅広く補償する保険とともに、事業推進やリスクマネジメントのための情報提供としてのハンドブックの発行を行いました。

風力発電施設のリスク調査報告書作成サービスを開始

三井住友海上とインターリスク総研は、2015年10月に「風力発電施設のリスク調査報告書作成サービス」を開始しました。本サービスは、風力発電事業者のお客さまを対象に、立地や設備等の各種条件にもとづいて事業全般に関わるリスクを総合的に評価し、報告書として提供するものです。風力発電は他の再生可能エネルギーと比較して発電コストが低く、経済性を確保できるエネルギー源である一方、立地や設備設計、メンテナンスの状況等によっては稼働率が低下したり、事故が発生する恐れがあることから、これらのリスクへの対策を促すとともに、お客さまの安定的な事業運営を支援することを目的としています。

「太陽光発電事業事故リスクハンドブック」を発行

三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保、インターリスク総研は、太陽光発電事業の安定的な運営を支援すべく、3社による共同開発ツール「太陽光発電事業 事故リスクハンドブック」を2015年11月に発行しました。太陽光発電事業はここ数年で急激に拡大しましたが、それに伴って、自然災害等による事故リスクも顕在化しています。本ハンドブックは、こうした事故リスクを適切に評価するための情報提供を目的として作成したものです。

環境に配慮した自動車保険

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

実走行距離連動型自動車保険「つながる自動車保険」

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

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



「T-Connectナビ」画面

エコマーク付自動車保険

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

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



エコマーク(表示イメージ)

環境対策車の割引

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

ドーン！とおまかせ

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

水素ステーションの総合補償プラン

三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保は、水素ステーションの運営を取り巻くリスクを包括的に補償する「水素ステーション総合補償プラン」を共同開発し、2016年2月から本格的に販売を開始しました。昨今、水素エネルギーの本格活用に向けた取り組みが活発化しており、自動車分野では、燃料電池自動車（以下「FCV」）の一般販売が開始されています。それに伴い、FCVの普及に不可欠な水素ステーションの先行整備が各地で進められていることから、水素ステーションに関わる損害を幅広く補償する保険を開発しました。本プランの販売を通じて、水素エネルギー社会の実現に貢献していきます。

自然資本の保全および活用に向けたリスクマネジメント

わたしたちの暮らしや経済活動は、生物多様性から提供される自然の恵み（生態系サービス）によって成り立っています。生物多様性に配慮したビジネスモデルは、企業を含む社会全体の持続可能性を支えます。2015年9月に国連で開催された「持続可能な開発サミット」では、「持続可能な開発目標（SDGs）」が採択され、17の目標のうち12目標が自然資本や気候変動を含む環境に関連しています。当社グループは、環境問題を経営の重要課題として位置付け、地球環境と事業活動との持続可能な関係構築を目指し、その保全や活用に向けて取り組んでいきます。

自然資本影響の評価サービス

特にグローバルに展開する日本企業を中心として、自然資本への事業活動の影響等について、積極的に情報開示を行うことが社会的に求められています。予定している事業活動が、自然資本に大きな損失を与える可能性がある場合、当該事業に大きなリスクを抱えることとなります。このような企業に対して、インターリスク総研では自然資本に与える影響を定量的に評価するサービスを提供しています。

水リスク簡易評価サービスの提供

地球温暖化、途上国の人口増、発展等により水資源が枯渇する地域が世界的に増えており、企業の操業まで脅かす事例もあります。それを背景に、企業が自らの水リスクを把握し、開示するよう要求する社会的圧力が強まっています。日本企業でも大手メーカーが自社のサプライヤーに水リスクの把握と開示を求めたり、投資家が水リスク情報の開示を求めるなどの動きが広がっています。インターリスク総研では、企業の国内外の拠点について水リスク（水枯渇、水災その他）を評価するサービスを行っています。

生物多様性総合コンサルティングサービスの提供

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

● 生物多様性の保全

スマ保「動物注意アラート機能」

三井住友海上では、インターリスク総研と協力して、希少動物であるヤンバルクイナとの交通事故多発エリアに接近すると音声で注意を促すサービスを2016年4月から沖縄県で開始しました。これは、交通事故死、いわゆるロードキルがヤンバルクイナの減少の要因のひとつとなっており、地域の方々や環境省でも効果的な対策に課題を持たれていたことから、開発を進めたものです。2016年6月からはイリオモテヤマネコ（沖縄県）、奈良のシカ（奈良市奈良公園）、エゾシカ（北海道の一部地域）についても同サービスを開始しました。今後も、対象地域および対象動物を順次拡大し、全国各地でサービスを展開していきます。シカ等の大型哺乳動物との接触事故が発生した場合、生物多様性の保全のみならず自動車側の損害も増加する傾向にあるため、本サービスはドライバーの安全にも寄与することになります。



アラートのイメージ

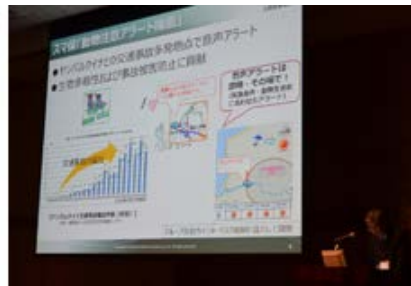
● 安心・安全につながるアプリケーションの提供（スマ保）

ABINC(エイビंक)認証事業支援

三井住友海上が会長企業であるJBIB（企業と生物多様性イニシアティブ）策定の「いきもの共生事業所推進ガイドライン」にもとづき、企業の事業所や工場の緑地の量・質、管理や環境活動など、生物多様性に関する取り組みを評価・認証する機関として、2013年にABINC（エイビंक）が設立されました。その認証事業において2015年度までに35施設が認証されています。インターリスク総研はその事務局として、認証事業および普及活動に貢献しています。

自然資本の活用に関するシンポジウムの参加

三井住友海上では、「一般社団法人レジリエンス・ジャパン推進協議会」の会員として、グリーンレジリエンスワーキンググループに参加しています。「グリーンレジリエンス」とは、自然資本の適切な配置、管理によって防災・減災や地域創生に役立たせるというもので、国の「国土強靭化アクションプラン2016」にもキーワードとして記載されるなど注目を集めつつある考え方です。5月12日には、「グリーンレジリエンス シンポジウム」が開催され、江頭常任顧問が登壇しました。環境大臣、国土強靭化担当大臣や地方創生担当大臣等も登壇したことから、定員を大きく超える約500名が来場しました。



シンポジウムの様子

環境効率の向上・持続可能な資源の利用を支援

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

エネルギー関連支援サービス

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

環境CSR支援コンサルティングサービス

2015年9月に改正されたISO14001では、環境CSR経営における「脅威と機会」「バリューチェーン」「生物多様性」への取り組みが求められています。インターリスク総研では最新動向を踏まえ、環境マネジメントシステム（ISO14001、エコアクション21）の認証取得・改善、環境リスク分析、環境CSR報告書作成支援など、環境CSRに関するコンサルティングを行っています。

エコアクション21認証取得支援

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

三井住友海上では、整備工場の全国代理店組織「アドバンスクラブ」でエコ整備に取り組む会員を中心に、各地域の審査人が講習の実施と継続的なフォローを実施する、「関係企業グリーン化プログラム」に参加して取り組みを進め、2016年3月末現在93会員が同認証を新規取得・継続更新し、環境経営に取り組んでいます。

エコアクション21の制度発足10周年を契機に、AC会員の好取組事例を集めた「エコアクション21活用事例集」を発行し、マスコミリリースを行うとともに、勉強会メニューのリリースも行いました。

あいおいニッセイ同和損保では、代理店のみならず地域の中小企業に認証取得への提案活動を展開し、地域と一体となった地球温暖化防止策に力を入れています。

ステークホルダーへの啓発活動

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

エコ整備・エコ車検の普及

三井住友海上は、整備工場の代理店組織である「アドバンスクラブ」を通じて、エコ整備・エコ車検の普及に努めています。エコ整備・エコ車検とは、特殊な方法で自動車のエンジン燃焼室内を洗浄すること（エンジン洗浄）を中心とする整備技術です。エンジン燃焼室内に溜まったカーボンなどの汚れを取り除くことで、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、2016年3月末で392工場です。

☐ [Green Power サポーター／エコ整備・エコ車検](#)

エコ安全ドライブ推進

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

エコ安全ドライブ（インドネシア）

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

業務プロセスでの環境負荷軽減

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

eco保険証券／Web約款の取り組み

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

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

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

☐ [あいおいニッセイ同和損保 Web約款の寄付活動](#)

自動車リサイクル部品の活用

MS&ADインシュアランスグループでは、自動車事故にあわれたお客さまに部品廃棄がなく環境負荷がより少ない部品補修や、リサイクル部品を利用した自動車の修理をご提案し、環境負荷軽減や循環型社会の推進に取り組んでいます。

三井住友海上では、お客さまや修理工場に対して、部品補修やリサイクル部品に関してわかりやすく丁寧に説明するとともに、お客さまのご希望・ご要望を十分に伺い、修理方法のご提案を行っています。

あいおいニッセイ同和損保では、損害保険業界初の「全損車両ネットオークションシステム」をNGPグループ^(※)と共同で開発しました。本システムは、廃棄自動車の適法な処分、リサイクルパーツの製品化を目的とし、リサイクルパーツの利用促進や、修理時の活用提案を実施しています。2015年度のオークション実施状況は、出品台数約28,000台、参画業者は約1,700社となっています。

(※)解体業者の全国ネットワーク

Green Power サポーター

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

紙の使用量を削減する「eco保険証券・Web約款」「電子契約手続き」、環境にやさしい自動車修理を行う「リサイクル部品活用」、CO₂や有害物質の排出を削減する「エコ整備・エコ車検」の4つの取り組みの達成度に応じて、環境保護活動等へ寄付を行っています。2015年度は、インドネシア熱帯林再生プロジェクトと東北復興支援に寄付しました。2009年の取組開始から2015年3月までの取組総件数は約3,400万件となり、約1億9,800万円の寄付につながりました。

[Green Power サポーター](#)



Green Power サポーターのロゴ

電子契約手続き

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

[電子契約手続き](#)

事業を通じた社会的課題解決への貢献

高齢社会への対応

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

健康で豊かな生活のために

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

健康・医療分野におけるイノベーションに向けた産学連携

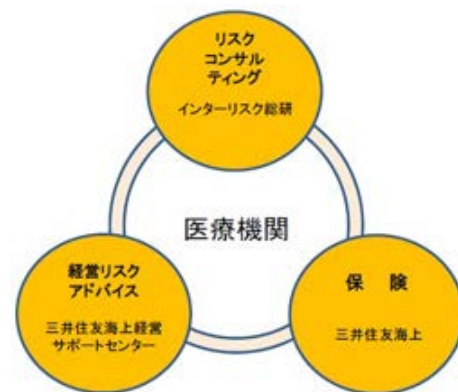
三井住友海上は、産学連携を通じて健康・医療分野におけるイノベーションの実現を目指す「大阪大学クロスイノベーション・イニシアティブ」に参画しています。

組織・分野を超えて未来医療の事業化に取り組む本イニシアティブにおいて、安全・安定的なイノベーションの実現をサポートすることで、健康・医療産業の更なる発展と、活力ある健康長寿社会の実現に貢献してまいります。

医療機関向け保険の提供

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

三井住友海上では、病院等の医療機関を取り巻くさまざまなリスク（財物損害リスク、賠償責任リスク、情報漏えいリスクなど）に対して、お客さまが必要な補償を合理的に手配できるよう、保険とリスクコンサルティングメニューをパッケージ化した医療機関向け新商品「医療機関総合補償プラン」を開発し、2014年4月より販売しています。本プランの提供を通じて、新たに医療分野へ進出するお客さまを支援し、安全かつ安定的な事業の運営に寄与しています。



業界初、高齢社会に対応した火災保険商品の販売を開始

三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保は、損害保険業界で初めて、高齢社会に対応した火災保険商品を共同開発し、2015年10月より販売を開始しました。昨今の高齢化の進展に伴い、賃貸住宅内での高齢者の孤独死や、高齢者の日常生活におけるサポートサービスのニーズが年々増加しています。これらの環境変化へ対応すべく、火災保険の新たな特約(家主費用特約の新設、受託物賠償特約の拡充)・付帯サービス(家具移動・電球交換サービス)を開発しました。高齢化のさらなる進展を踏まえつつ、今後も「過ごしやすい高齢社会の構築」に寄与する商品・サービスの開発を積極的に進めていきます。



GKすまいの保険

「家財・グレードアップ補償のご案内」



タフ・住まいの保険

「家財の補償充実パッケージ」のすすめ

再生医療技術の発展を支援

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

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

お客さまに医療情報をお伝えする活動

最先端の医療をお伝えする活動

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

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

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

☞「先進医療.net」はこちら



脳卒中プロジェクト

三井住友海上あいおい生命では、「公益社団法人日本脳卒中協会」と共同事業契約を結び、全国各地で脳卒中の専門医を講師とする「日本脳卒中協会セミナー」を開催しています。これまでに、累計14,500人を超えるお客さまに聴講いただきました（2016年3月末現在）。また、脳卒中という病気のことや、予防、発症時の対処法等、脳卒中に関するさまざまな情報を掲載しているWebサイト「脳卒中Report」を運営しています。



セミナーの様子

超高齢社会に対応する保険の提供

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

ご好評をいただいている外貨建定額終身保険「しあわせ、ずっと」「たのしみ、ずっと」に加えて、2015年5月には安心を備えながら、しっかりふやせる外貨建変額終身保険「えがお、ひろがる」を、2015年8月にはNZドル建の定額終身保険「しあわせ、ずっとNZ」を販売開始するなど、外貨建商品の充実を図りました。また、2015年10月には従来の商品を改定し、より長い期間運用が可能となる円建変額終身保険「かがやき、つづく2」の販売を開始しました。



「えがお、ひろがる」
パンフレット



「かがやき、つづく2」
パンフレット

「福祉」に関わる取り組み

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

介護事業者向けの商品・サービスの提供

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

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

また、三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保は、福祉施設向けの「地震・水害BCP作成支援ツール」と介護・福祉施設向けの「危険予知訓練ツール」を開発し、無償提供しています。

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

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

介護サービスの提供

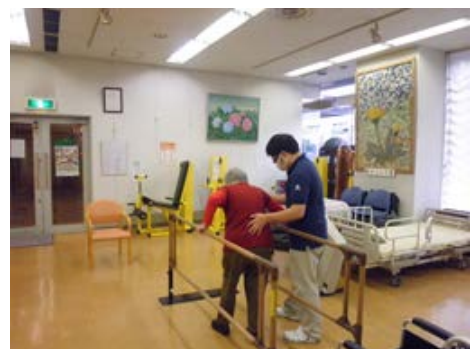
三井住友海上の関連会社、三井住友海上ケアネット(株)では、介護付有料老人ホームの「ゆうらいふ横浜」(1995年開設)、「ゆうらいふ世田谷」(2006年開設)の運営や、在宅サービス(横浜・名古屋)を通じ、超高齢社会に対応した幅広いサービスを展開しています。高品質の介護サービスを提供することにより、お客さまから選ばれ、信頼される事業者として、各方面からも高い評価をいただいています。

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

あいおいニッセイ同和損保は、子会社の(株)ふれ愛ドゥライフサービスが行う通所介護施設(デイサービスセンター4店)の運営を通じて、近隣の小・中学校との交流、福祉体験学習やボランティアの受け入れを積極的に行っています。各施設では、併設する介護研修センターの地域への開放(2015年度は142回)や、市民講座の開催など、地域社会に根ざした活動も継続的に行っています。さらに、ホームページで公開している介護研修ビデオ「初めての介護、らくらく介護」では、「介護の基礎編」「車いす編」「介護ベッド編」に続き、入浴介助の方法、認知症や介護予防への理解が深められるテーマを選定し情報提供を行っています。



ゆうらいふ世田谷



ドゥライフ品川 リハビリ訓練の様子

三井住友海上福祉財団

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

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

設立以来の高齢者福祉分野における国内外累計助成実績は、2015年度末で816件、8億65百万円になります。

☐ [公益財団法人三井住友海上福祉財団](#)

(※) 1975年設立。2009年12月公益財団法人に移行



シンガポールの贈呈式

事業を通じた社会的課題解決への貢献

地域社会の発展

MS&ADインシュアランスグループは、地域の発展に貢献するために、国内外でさまざまな取り組みを行っています。

ニューリスクへ対応する商品・サービスの開発

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

三井住友海上およびあいおいニッセイ同和損保は、商品の共同開発に積極的に取り組んでいます。今後の進展が見込まれる中堅・中小企業の海外進出を支援する商品や、再生可能エネルギーの活用を後押しする商品、医療・介護・福祉などの健康寿命延伸産業のリスクを補償する商品等を発売したほか、情報漏えいリスクに対するニーズに応えるための商品など新たなリスクに対応する先進的な商品・サービスの開発・普及にタイムリーに取り組んでいます。

ロボット等の開発・実用化で東京電機大学と産学連携協定を締結

三井住友海上は2015年10月に東京電機大学と「ロボット開発等の教育・研究事業の育成・振興に向けた産学連携に関する協定」を保険業界で初めて締結しました。少子高齢化時代における社会課題の解決や新しい成長産業創出の切り札として、医療・介護や農林、交通など、さまざまな分野でロボットの開発・実用化が強く期待されていますが、その過程においては、適切なリスクマネジメント対策が不可欠です。地域の中小企業・自治体・他大学等と連携し、作業支援ロボットや医療機器、福祉機器の開発等に関する研究を進める東京電機大学は、ロボット分野での豊富なリスクマネジメントやマッチング支援の実績を有する三井住友海上と本協定を締結することにより、ロボット関連事業の健全かつ安全な育成・振興を推進します。三井住友海上は、ロボット等の先進技術の開発・実用化に向けた支援や取り組みを展開していきます。



調印式の様子

サイバーリスクを補償する新商品の販売を開始

三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保は、サイバー攻撃によるリスクを総合的に補償する保険を共同開発し、2015年9月から販売を開始しました。昨今、企業や団体に対する標的型メール等のサイバー攻撃が増加、その手法も巧妙化しているため、被害が深刻化する傾向にあり、こうしたリスクへの対策は企業経営における重大な課題となっていることから、サイバーリスクに関する損害を幅広く補償する保険を新たに開発しました。サイバー攻撃等によって発生した情報漏えいや他人の業務の阻害等に対する損害賠償に加え、事故対応に必要となる各種対策費用等まで補償するほか、ネットワークの停止・休止が発生した場合の利益損害補償もオプションで提供します。さらには、サイバー攻撃等による被害が発生した際には、専門知識・技術を要する原因調査、証拠保全等の事故対応について、お客さまの要請にもとづき、経験豊富な専門事業者を紹介します。

自動走行実証実験総合補償プランを開発

三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保は、自動運転車の実証実験を取り巻くリスクを補償する「自動走行実証実験総合補償プラン」を共同開発し、2015年12月から販売を開始しました。

自動車先進技術の進展や国の成長戦略等による研究の加速から、自動運転車の開発・普及に向けて官民の動きが活発化しており、交通事故の削減、渋滞の解消、高齢者の移動支援などに繋がることが期待されています。一方で、自動運転車の開発にはさまざまなリスクを伴う実証実験を重ねる必要があることから、実験に関わる事業者を取り巻くリスクを包括的に補償する本プランを開発しました。本プランの販売を通じて、安心・安全で快適な自動車社会の実現に貢献していきます。

業界初、危険品の国際海上輸送における賠償リスクを補償

三井住友海上は、危険品の国際海上輸送における荷送人の賠償リスクを総合的に補償する「危険品輸送賠償責任保険」を開発し、2016年3月より、あいおいニッセイ同和損保と共同で販売を開始しました。

2015年8月に発生した中国・天津港での爆発事故を契機に、引火性・爆発性のある危険品の輸送および保管リスクに対する関心が高まっています。加えて、今後予定されている商法改正等により、荷送人は運送人に対して、「輸送する貨物が危険品であること」などを通知する義務を負うことが明確化される見通しであり、適切な通知を行わなかった場合、高額な賠償請求を受ける可能性もあります。そこで、化学品メーカーや商社等のお客さまを対象に、荷送人の賠償リスクを広範にカバーする新商品を開発しました。多様なリスクを踏まえた商品・サービスをタイムリーにご提供することで、安心・安全な社会づくりに貢献します。

ドローン総合補償プランの販売を開始

三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保は、ドローン（小型無人ヘリコプター）の業務利用に伴うさまざまなリスクを総合的に補償する「ドローン総合補償プラン」の販売を2015年6月より開始しました。ドローンは、農業散布、航空写真撮影、災害調査、警備または設備・工事現場等の点検・測量等、さまざまな業務に利用されており、産業利用・公共利用ともに、今後その用途の一層の拡大と普及が見込まれます。一方で、ドローンの利用には、落下や衝突等により、機体自体の損壊リスクや第三者への賠償責任リスクが伴うことから、こうしたリスクに備える商品の提供を通じ、「空の産業革命」の実現を支援します。

国内再保険契約の活用で企業の輸出拡大を支援

三井住友海上は、独立行政法人 日本貿易保険（理事長：板東 一彦、以下「NEXI」）との間で国内再保険契約を締結し、2015年9月より本契約を活用した輸出取引信用保険の引き受けを開始しました。

当社は従来から、輸出取引を行う企業を対象に「海外の取引先倒産リスク」や「取引先の支払遅延による売上債権の回収不能リスク」に対応した商品を提供してきましたが、さらに充実した補償を求めるお客さまのニーズにお応えべく、NEXIと連携した新スキームを導入し、輸出対象国や補償額を大幅に拡大するとともにお客さまの利便性向上を図ります。輸出取引におけるリスクの軽減等の支援を通じて、国内外における貿易活性化に貢献しグローバルな経済発展を支援します。

中堅・中小企業の持続可能な発展を支援

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

中小企業の海外ビジネス展開を支援

三井住友海上は、「海外展開一貫支援ファストパス制度」の後継制度である「新輸出大国コンソーシアム」に支援機関として認定されています。本制度を通じ、三井住友海上が有する42カ国の海外ネットワークを活用し、現地のリスクマネジメントおよび保険全般について、適切なアドバイスを提供しております。

グローバルビジネス総合補償プラン

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

【プランを構成する5商品】

- ①海外生産物賠償責任保険（三井住友海上：ペットネーム「ビジネスプロテクター（海外輸出用）」、あいおいニッセイ同和損保：ペットネーム「タフビズグローバルPL」）
- ②海外危機管理費用保険
- ③海外旅行保険（企業包括契約）
- ④輸出取引信用保険
- ⑤外航貨物物流包括保険（ペットネーム「グローバル・サポートワン」）

地域創生支援モデル（経営革新等支援機関の認定）

三井住友海上は、地域経済の活性化を目的に、小規模事業者や起業家・事業後継者を育成・支援する「地域創生支援モデル」を各地で展開しています。

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

中堅・中小企業向け火災保険の販売を開始

三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保は、中堅・中小企業向けの火災保険を共同開発し、2015年10月1日保険始期契約から販売を開始しました。リスク実態に応じた保険料の割引制度を導入しているほか、事故の種類ごとの免責金額の設定、休業損害や賠償責任の補償の追加など、お客さまニーズに合わせた柔軟なカスタマイズが可能となっています。

インバウンドビジネスの総合支援

三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保は、2015年12月より、ホテルや飲食店など、訪日外国人の受け入れ事業者を対象とした「インバウンド事業者向けサポートメニュー」の提供を開始しました。訪日外国人の急速な増加に伴い、受け入れ事業者の態勢整備への支援ニーズが拡大しているため、訪日外国人を対象とする保険やインバウンドビジネスに関するリスクコンサルティングなどで構成する本メニューを開発しました。本メニューの提供を通じ、企業の訪日外国人受け入れをサポートし、訪日外国人の方々に安心と安全を提供していきます。

自治体との連携：包括協定等

「大阪府自転車の安全で適正な利用の促進に関する条例」（以下：自転車条例）の施行にもとづき、同府と事業連携協定を締結

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保、au損保は「大阪府自転車の安全で適正な利用の促進に関する条例」（以下：自転車条例）の施行にもとづき、同府と事業連携協定を締結しました。昨今、自転車事故による高額な損害賠償請求が発生しており、自転車事故を補償する保険のニーズが増加しています。各社は、大阪府の交通安全を守る本協定の主旨に賛同し、また、保険加入ニーズに応えるため、広く府民の方にご加入いただける保険料が低廉なプランやご家族全員を厚く補償するプランの提供を開始しました。またau損保は、「サイクルベースあさひ（株式会社あさひ）」と協同開発したオリジナル自転車保険「サイクルパートナー」に大阪府民の皆さまが加入されたご契約に応じて、大阪府の自転車の安全啓発活動やヘルメット普及などのために保険料収益の一部（※）の寄付を実施します。今後も、自転車条例の周知および自転車利用に関わる損害保険の加入促進を図り、交通安全教育等を通じ、自転車による交通事故の防止および被害者保護を推進していきます。

（※）お客さまから寄付をさせていただくものではなく、au損保が寄付を行うものです。



（左）「おおさか自転車ほけんプラン」チラシ

（右）「サイクルパートナー」チラシ

東日本大震災 復興支援

MS&ADインシュアランスグループでは、東日本大震災被災地の早期復旧に向け、これまで迅速な地震保険金のお支払いや義援金の寄付、ボランティア活動等の取り組みを実施してきました。

三井住友海上では、こうした取り組みに加え、東日本大震災5年の節目を迎えた本年3月、被災地である仙台において「復興支援チャリティーコンサート」をあいおいニッセイ同和損保と共催し、社員、代理店、被災地の若い皆さまの防災意識の維持と震災の風化防止を呼びかけました。

また、岩手、宮城、福島の前被災3県に対してはGreen Powerサポーターを通じた寄付等、積極的な支援活動を継続して行っております。

結の場

震災後5年が経過した3月より、これまでの「集中復興期間」から「復興創生期間」という新たなステージを迎えます。

三井住友海上は、被災された企業が抱えるさまざまな経営課題の解決をご支援すべく、復興庁主催の「地域復興マッチング『結の場』」にパートナー企業として2012年の開始時より14回にわたり継続参加。各地で経営セミナー・個別企業支援等の取り組みを行っています。

また、「結の場」の取り組みの一環として被災3県所在の企業の販路拡大に寄与するため、本年も当社駿河台本社ビルで被災企業が扱う商品の社内販売会「復興支援マルシェ」を開催。前年を大きく上回る約750万円（対前年約＋150%）を売り上げるなど、復興支援に対して全社員が高い意識を持ち、一体となった支援活動を行っています。

さんりくチャレンジ

三井住友海上では、一般社団法人さんりく未来推進センターと協働で「さんりくチャレンジ」を2014年に立ち上げました。三陸沿岸の起業者・小規模事業者の商品の魅力を引き出し、全国の企業・事業者との橋渡しによる販路開拓支援を通じて、被災地の生業づくりや起業を力強く支えてゆく取り組みを実施しています。2015年度は三井住友海上駿河台本店ビルでの販売会開催や、都内でのマルシェ運営等を支援しました。



さんりくチャレンジ
プレゼンテーションおよび商談会

地域AD倶楽部

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

具体的には、地域単位で各種セミナーや異業種交流会、環境保全・事故防止・防災・各種チャリティー企画などを開催するほか、全国を47のエリアに分けて地域独自のWebサイトを設置し、サイトやメールニュースにより地域に密着した情報やビジネス情報を提供しています。



感謝の集い

2015年度は、ベルマーク取り組みの中で、東日本大震災被災地への復興支援継続策として被災地の学校に寄付することに加え、新たに地域の学校へも寄付する活動を推進しました。

また、情報提供の場として経営者向けセミナーや実務者向け研修など、各種セミナーをご案内しています。2016年3月末の会員数は、約26,000社にのぼります。

2016年度も、地域密着のお役立ち企画や地域貢献活動を、広く地域の企業・団体の皆さまに呼びかけ、継続的な活動を実施しています。

■ 地域AD倶楽部

福島県川内村マラソン運営支援

あいおいニッセイ同和損保では、役職員の募金制度である「ゆにぞんマイルクラブ」から、福島県川内村で開催された「第1回川内の郷かえるマラソン」にメインスポンサーとして協賛しました。同村は、原発事故により村の一部が避難地域に指定され、2012年に「帰村宣言」が出されたものの、未だ人口の1/3が避難を続けています。この大会は「復興から創生」への足掛かりイベントとして、川内村の児童が、村の将来を考える特別授業「復興子ども教室」で提案し、実現につながりました。

避難先から戻った村民の人数を上回る2千人近くが全国から集まり、当社社員もランナーとして、またボランティアとしても参加し大会を盛り上げました。



ハーフマラソンスタートの様子

地域経済活性化支援機構への出資

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

途上国の課題解決を支援

インドにおける保険の普及（インド）

インドの保険市場では、保険の普及が特定の層に限られており、社会保障にアクセスできない大多数の人口に対して社会保障サービスを支給することが社会的課題とされていました。

このような背景の中で、2007年よりインド政府が社会保障の拡充をさらに促進するための貧困世帯への医療保険スキーム(RSBY)をスタートさせました。三井住友海上のインド現地法人であるCholamandalam MS General Insurance Company Limited(チョラMS)では、政府の低所得者層向け医療保険(RSBY)の普及活動や、保険金支払い対応において、2011年より3年連続してインド政府より表彰を受けています。



スマートオフィス

現在は、RSBY以外にも、セルフヘルプグループ(※)向けの傷害保険(SHG Bima Yojana)や、地方部向けの医療保険であるChola Aarogya Bimaや、傷害保険をセットした医療保険であるChola Swasth Parivarといった独自商品、あるいは、政府農業保険スキームの一つであるインデックス型農業保険(WBCIS)、実損てん補型農業保険(MNAIS)を販売しています。農業保険は、天候の不順等による農民の収入減をカバーする商品で、特に肥料や農機具等をローンで購入した農民の収入減を補償するなどの形で、農民のサステナブルな暮らしを下支えています(2015年度契約件数約70万件、収入保険料14億ルピー)。また、インド政府は2016年度に、上記MNAISスキームの改良版として、新たにPrime Minister Fasal Bima Yojanaを立ち上げることとなり、チョラMSはこの新たなスキームにも積極的に参画を行っています。さらに、



ローカル言語で作成したステッカー

国営銀行であるインド・セントラル銀行を通じて、地方部の牧畜者向けに動物保険も販売しています(2015年度契約件数約2万件、収入保険料約1億ルピー)。家畜の死亡等を補償することで、同様に低所得層である牧畜民の収入の安定化を支援しています。

インドは、その広大な国土であるがゆえに、地方部における保険の普及も課題となっています。2015年10月より、人口10万人未満の町村部に、保険契約がその場できる発券機を設置した小型のオフィス(Smart Office)の展開を開始し、地方部における保険商品へのアクセス向上に努めています。当該エリアには保険会社の支店が少ないことから、保険普及が進まない一因となっていました。Smart Officeの多拠点展開が、その打開に貢献しています。現時点では自動車保険、医療保険、傷害保険といった個人向け定型商品を販売していますが、地方部の保険普及をさらに進めるため、今後、販売する商品を拡充していくことを検討しています。

(※)居住地域、収入、職業などの社会・経済面で共通点をもつ10~20名程度の自助グループ

農村地域での雇用創出(インド)

三井住友海上のインド現地法人であるCholamandalam MS General Insurance Company Limitedでは、農業以外の雇用機会のない農村地域の女性に対して雇用機会の創出を目的として、3年前に証券発行業務を農村地域の雇用を創出する団体に委託することを計画しました。インドの農村地域では女性は雇用機会が少なく、当社がこの団体に業務委託することで、農村部での雇用を創出することができることに着目したものです。保険商品や専門用語に至るまで訓練を重ね、昨年度は約90名のスタッフが自動車保険、個人医療保険の証券発行業務に従事し、年間約77万件的証券発行を行いました。

☐ Cholamandalam MS General Insurance ホームページ



建物の外観



業務中の女性たち

世界の子どもにワクチンを贈る活動に寄付

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

三井住友海上あいおい生命では、かけがえのない「いのち」を大切にし、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」へワクチン等の購入費用として寄付しています。2015年度分としては、ポリオワクチン13万8千人相当分を寄付しています。

☐ 世界の子どもにワクチンを 日本委員会 ホームページ



世界の子どもにワクチンを贈る活動に寄付

多様な環境・文化に対応する商品の提供

タカフル事業への出資と社員派遣を通じた安心と安全の普及推進(マレーシア)

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

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

☐ [Hong Leong MSIG Takaful ホームページ](#)



タカフル事業会社



CEOとスタッフ

日韓交流イベント(韓国)

三井住友海上の韓国支店では、「韓国日本文化フェスティバル・イン・ソウル」に42名のスタッフが参加し、日本のよさこいと韓国の民謡アリランをミックスした「よさこい アリラン」を踊って、日韓交流を図りました。

当イベントは、2005年度の「日韓友情年」に始まって、両国の老若男女の市民が一緒になって作り上げる手作りのお祭りで、韓国所在日系企業のほとんどの会社が協賛しています。2015年度は三井住友海上として、1,000万韓国ウォンを寄付しました。この祭りを通じて両国の文化の違いを理解してもらい、韓国社会の発展に寄与することを目標としています。



日韓交流イベントの様子

メールマガジン発行(中国)

あいおいニッセイ同和損保の中国現地法人 あいおいニッセイ同和財産保険(中国)有限公司では、中国に進出している日系企業の経営支援や、駐在員の生活サポートを目的にメールマガジンを年に2回発行しています。中国の保険事情のほか、法律・税務や地域生活情報等幅広く紹介し、日本国内だけでなく海外事業においても、企業理念である地域密着を目指して、支援・貢献活動を行っています。

☐ [愛和誼日生同和財産保険\(中国\)有限公司 ホームページ](#)

アジアで最も顕著な活躍をした損害保険会社「General Insurance Company of the Year」を受賞

三井住友海上のマレーシア現地法人であるMSIG Insurance(Malaysia) Bhd. は、第19回Asia Insurance Industry Awardsにおいて、2014年度にアジア保険市場で最も顕著な活躍した損害保険会社に与えられる“General Insurance Company of the Year”を受賞しました。今回の受賞は、お客さま満足度向上のための各種取組やERMの推進、マレーシア保険業界におけるリーダーシップの発揮等が評価されたものです。今後もグローバルな視点での商品・サービスの向上につとめていきます。



MSIG Insurance(Malaysia) Bhd.のメンバー

中国のCSR500強の第5位に日系保険企業として唯一の選定（中国）

三井住友海上の中国現地法人である三井住友海上火災保険（中国）有限公司は、「2015年中国CSR500強」で第71位となりました。日系企業は20社がランクインし、同社が第5位で唯一の保険会社です。このランキングは中国企業評価協会CSR評価協会と清華大学社会科学学院が共同に実施したもので、法律道德、品質安全、技術革新、誠実信用、消費者権益、株主権益、社員権益、エネルギー環境、地域社会、責任管理等の指標で評価の得られた企業がランクインしています。今後も同社の専門性を生かし、事業を通じた社会的課題解決への貢献に尽力していきます。



三井住友海上（中国）有限公司のメンバー

事業を通じた社会的課題解決への貢献

責任投資を通じた課題解決への貢献

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

「責任投資原則」への署名

2015年6月、投資活動において意思決定プロセスにESG(環境、社会、ガバナンス)課題を考慮していくことを求める「責任投資原則(PRI:Principles for Responsible Investment)」へMS&ADインシュアランスグループとして署名しました。投融資活動や、金融商品・サービスの提供を通じ、社会的課題の解決に貢献します。また、ESGの要素を考慮した投融資のプロセス構築に努め、新しい領域への投資機会拡大に取り組めます。

Signatory of:



日本版スチュワードシップ・コードの実践

2014年5月、三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保は、機関投資家として社会的責任を果たす観点から、機関投資家向けに定められた行動規範「日本版スチュワードシップ・コード」の趣旨に賛同し、受け入れを表明しました。本コードに沿い、ESGの視点も踏まえた投資先企業との「建設的な対話」を行う方針としています。なお、2社合計の対話実績は2014年度の353社から2015年度には521社まで増加しました。

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

環境・社会・ガバナンスに配慮した投融資

MS&ADインシュアランスグループでは、投融資活動や、金融商品・サービスの提供を通じ、企業の環境・社会・ガバナンス(ESG)課題への取り組み促進を支援しています。

三井住友海上では、環境との結びつきが深いファンドへの投資を行っており、投資先のファンドを通じて、アメリカやイタリアでの自然エネルギー(風力、太陽光等)の発電事業や、アジアでのクリーンエネルギープロジェクトに当社の資金が役立てられています。また、スパークスグループにより設立された未来創生ファンドへの出資を通じて「知能化技術」「ロボティクス」「水素社会実現に資する技術」等の未来社会に向けた成長を牽引する技術を有する企業を支援することでイノベーションの加速に貢献しています。

加えて、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、地球環境に配慮した自然エネルギー関連企業や、水処理技術、リサイクルによる再生材料の製造企業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、国連の責任投資原則(PRI:Principles for Responsible Investment)に署名し、財務要素だけでなく、環境・社会・ガバナンス(ESG)要因などの非財務要素を企業分析・評価のスキームに組み込み、より質の高いリサーチおよび運用パフォーマンスの向上を目指しています。

イニシアティブへの参加

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

● [イニシアティブへの参画](#)

品質向上への取り組み

たえまない商品・サービスの品質向上や業務の改善に取り組み、ステークホルダーの信頼を獲得します。



■ ステークホルダーの声を活かした品質向上

ステークホルダーの期待やニーズを把握するためのさまざまな仕組みを構築し、商品・サービスの品質向上に活かしています。

- ④ [ステークホルダーの声を活かした品質向上](#)

■ ステークホルダーの視点で商品・サービスを開発・改善

ステークホルダーが抱えるさまざまな課題・リスクを理解し、商品・サービスの開発・改善に取り組みます。

- ④ [ステークホルダーの視点で商品・サービスを開発・改善](#)

■ お客さまのわかりやすさ、利便性の向上

保険やサービスに関する情報をさまざまなお客さまへお届けするため、パソコン、スマートフォンを活用した手続きを提供するとともに高齢者や障がいのある方の利便性向上にも取り組んでいます。

- ④ [お客さまのわかりやすさ、利便性の向上](#)

■ お客さまから選ばれる保険金お支払いサービス

正確、迅速、誠実な対応に取り組み、お客さまに安心していただける保険金お支払いサービスを提供します。

- ④ [お客さまから選ばれる保険金お支払いサービス](#)

■ 代理店とともに成長

代理店とのコミュニケーションのもと、お客さまに高品質な商品・サービスを継続してお届けし、ともに成長していきます。

- ④ [代理店とともに成長](#)

品質向上への取り組み

ステークホルダーの声を活かした品質向上

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、ステークホルダーの期待やニーズを理解し、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つくり、経営レベルでの論議のもと、商品やサービスの改善に反映しています。

お客さまの声を聴き取る仕組み

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

MS&ADインシュアランスグループ お客さまの声対応基本方針

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

1. 定義

(1) お客さまの定義

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

(2) お客さまの声の定義

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

このうち、苦情の定義は、「お客さまからの不満足の表明」とします。

2. 行動指針

(1) 基本姿勢

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

(2) お客さまの声対応管理態勢

- ①グループ国内保険会社は、「MS&ADインシュアランスグループ 経営理念」および「MS&ADインシュアランスグループ お客さまの声対応基本方針」に則り、各社の業務実態を踏まえた、お客さまの声に関する対応方針を定めます。
- ②グループ国内保険会社は、お客さまの声の対応に関する取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、お客さまの声の対応に関する態勢を構築し、適切に運営します。

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

グループ国内保険会社 お客さまの声への取り組み

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

お客さまアンケートの実施

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

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

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

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

品質向上を目的としたお客さまアンケートの実施（フィリピン）

三井住友海上のフィリピン現地法人であるBPI/MS Insurance Corporationは、お客さま満足度アンケートを実施し、サービスのさまざまな過程でお客さまがどの程度の満足を感じているかを調査・分析し、お客さま満足度の向上を目指す取り組みを行っています。2015年度の結果は、73%のお客さまが満足という結果になりました。今後も品質向上に努めていきます。

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

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、半期ごとにMS&ADホールディングスの取締役会へ報告しています。

各社のお客さまの声（苦情）受付状況

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

苦情対応マネジメントシステムの国際規格「ISO10002」への適合

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保、三井ダイレクト損保、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、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。

お客さまの声を起点とした自主的な改善活動（PDCAサイクル）の定着を図り、お客さまの満足度向上のための取り組みを推進しています。

- ☐ [三井住友海上火災保険株式会社](#)
- ☐ [あいおいニッセイ同和損害保険株式会社](#)
- ☐ [三井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](#)

社外の専門家の声をお聴きする仕組み

三井住友海上では、お客さまの視点からご意見をいただくため、社外の専門家などとの意見交換を定期的に行い、お客さまの保護や利便性向上に関するアドバイスを受けています。専門家の意見は経営にも報告し、商品やサービスの品質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、外部専門家を活用し、お客さまの視点から見てわかりやすいかなどの観点から検証を行っています。

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

保険金お支払いの審査

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保、三井ダイレクト損保では、保険金支払いに該当しないと判断した事案やお客さまから不服の申し立てがあった事案について、一定の条件に該当するケースでは社外の弁護士などの有識者で構成される審査会で審査を行っています。

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

また両社は、社内向けのニュース等により情報共有を図り、損害サポート業務のさらなる品質向上に役立てています。

- ☐ [三井住友海上火災保険株式会社](#)
- ☐ [あいおいニッセイ同和損害保険株式会社](#)

代理店の声をお聴きする仕組み

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

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

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

(※)募集に従事する永年雇用型社員・研修生

社員の声を聴く仕組み

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

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

また、営業・損害サービス社員の声を経営に活かすため、本社部門の担当役員が全国の拠点を訪問し、社員と意見交換を行う「経営ミーティング」を2006年度以降継続して実施しており、2015年度は20回開催しました。

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

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

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

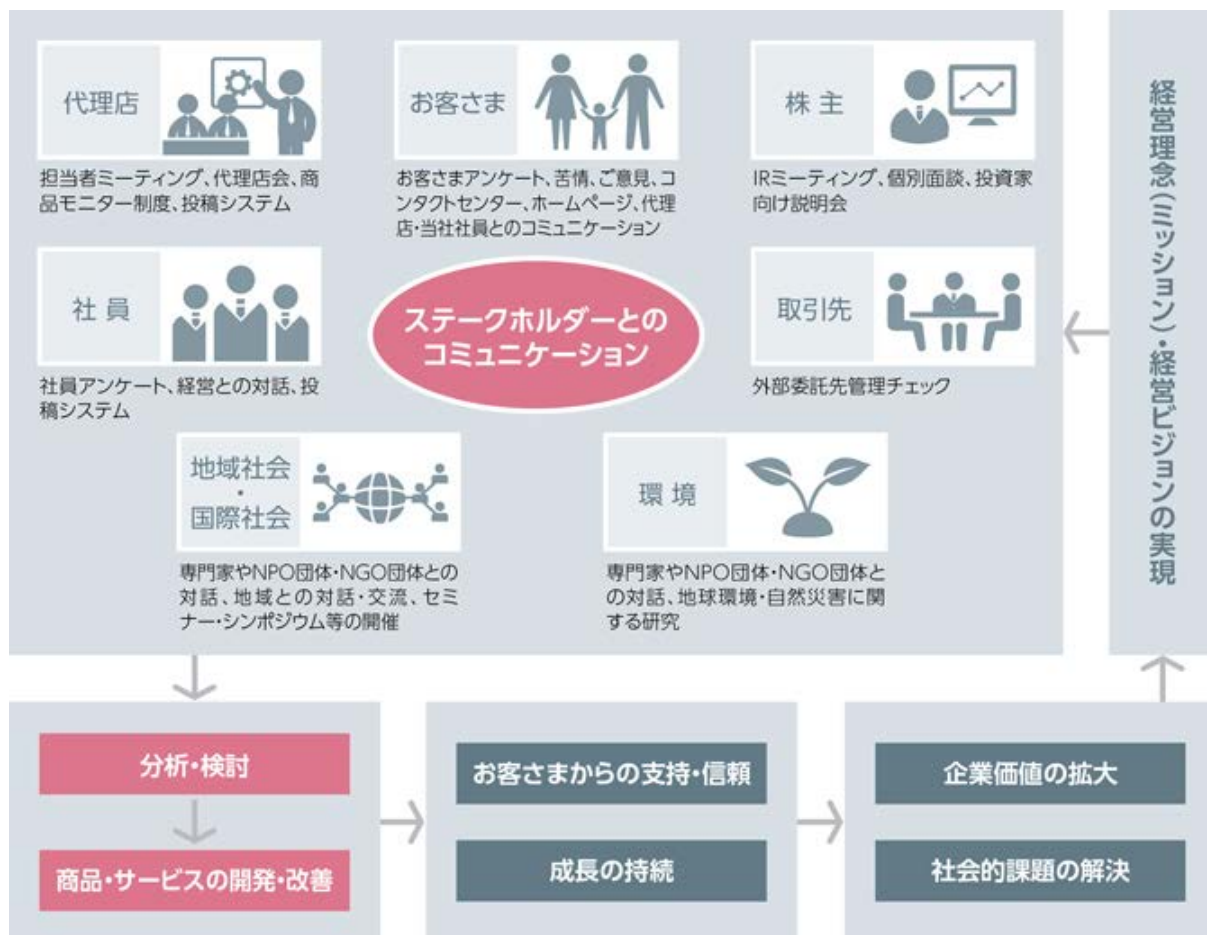
品質向上への取り組み

ステークホルダーの視点で商品・サービスを開発・改善

MS&ADインシュアランスグループは、保険・金融サービス事業の高い公共性を真摯に理解し、人々に安心・安全をお届けし、社会の活性化と健康で豊かな生活をサポートしていきます。常にお客さまをはじめとするステークホルダーの声をお聴きし、社会が抱えるさまざまな課題・リスクに対する商品・サービスの提供や調査研究で得た知見を社会に還元していきます。

商品・サービスの開発・改善の仕組み

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



主な商品・サービス

保険金融業界を取り巻く環境は、世界レベルでの気候変動・地球温暖化の進行や成長産業・先進技術の出現、海外進出企業の増加、少子・高齢化やライフスタイルの変化に伴うお客さまのニーズの多様化など、大きく早いスピードで変化し続けています。MS&ADインシュアランスグループは、「活力ある社会の発展と地球の健やかな未来」を支えるために、それを阻害する社会的課題から生じる多様なリスクをいち早く見つけ、リスクの発現を防ぎ、リスクが現実となった場合の影響を小さくし、経済的な影響を補うための商品・サービスを提供していきます。

持続可能な社会に貢献するMS&ADグループの商品・サービスのラインナップ

商品・サービス	概要説明	ESGの観点の考慮 (環境・社会・ガバナンス)
＜個人向け商品＞		
地震保険	地震被災者の生活再建と地震被災地域の早期復旧を支援	S:社会
1DAY保険、ワンデーサポーター	1日単位で加入できる借用車向け自動車保険の販売で、無保険車による事故の削減を促進	S:社会
実走行距離連動型自動車保険	走行距離に応じた保険料設定によりガソリン使用量削減が促進され、環境負荷削減を促進	E:環境
エコマーク付自動車保険	eco保険証券・Web約款の推進、安全運転のための情報発信、自動車リサイクル部品の活用促進等の環境負荷削減取組を踏まえて、エコマーク認定を取得	E:環境
高齢社会に対応した火災保険商品	高齢社会に対応した家主費用特約・付帯サービス(家具移動・電球交換サービス)を販売開始。高齢者の孤独死でオーナーが被る家賃収入損失や清掃費用支出等の補償により、高齢者の賃貸住宅入居を支援するとともに、付帯サービスにより高齢者の暮らしをサポート	S:社会
身体障がい者の方への保険(マレーシア)	ケガや健康、自動車に関する補償を提供し、障がいを持つマレーシアの方の生活を支援	S:社会
インデックス型農業保険(インド)	肥料や農機具等をローンで購入した低所得層の農民に対して、天候不順による収入減を補償し、収入安定をサポート	E:環境 S:社会
実補填型農業保険(インド)	肥料や農機具等をローンで購入した低所得層の農民に対して、天候不順による収入減を補償し、収入安定をサポート	E:環境 S:社会
低所得者層向け医療保険(インド)	インド政府の低所得者層向け医療保険(RSBY)を提供し、低所得者の生活安定をサポート	S:社会
畜産農家向け動物保険(インド)	乳牛等の死亡等を補償し、低所得層の畜産農家の収入安定をサポート	S:社会
＜法人向け商品＞		
太平洋自然災害リスク保険パイロットプログラム	日本政府と世界銀行が設立したプログラムで、引受保険会社の1社として太平洋島嶼国の自然災害被害に対する復興資金を提供し、被災者の生活再建と被災地域の早期復旧を推進	E:環境 S:社会
天候デリバティブ	異常気象による損害に対応する金融派生商品	E:環境 S:社会
フード&アグリビジネス総合補償プラン	農作物や畜産物の収穫高・生産高に影響を与える天候指標にもとづく天候デリバティブ商品により、農業の発展を支援	E:環境 S:社会

メガソーラー総合補償プラン、太陽光発電事業者マーケット商品	再生可能エネルギー事業者のリスクを総合的に補償。エネルギー代替によるCO2排出量削減（環境負荷削減）を促進	E:環境
中小水力発電総合補償プラン	再生可能エネルギー事業者のリスクを総合的に補償。エネルギー代替によるCO2排出量削減（環境負荷削減）を促進	E:環境
小形風力発電総合補償プラン	再生可能エネルギー事業者のリスクを総合的に補償。エネルギー代替によるCO2排出量削減（環境負荷削減）を促進	E:環境
地熱発電設備補償	再生可能エネルギー事業者のリスクを総合的に補償。エネルギー代替によるCO2排出量削減（環境負荷削減）を促進	E:環境
洋上風力発電設備補償	再生可能エネルギー事業者のリスクを総合的に補償。エネルギー代替によるCO2排出量削減（環境負荷削減）を促進	E:環境
水素ステーション総合補償プラン	水素エネルギー社会の実現に貢献し、地球温暖化抑制を促進	E:環境
医療機関総合補償プラン	医療機関向けの各種保険とリスクコンサルティングサービスをパッケージ化。医療機関の安定的な事業発展に寄与し高齢社会における健康寿命延伸に貢献	S:社会
福祉・介護事業者総合補償プラン、介護保険・社会福祉事業者総合保険	福祉・介護事業者のリスクを総合的に補償。福祉・介護事業者の安定的な事業発展に寄与し高齢社会における福祉・介護需要増への対応に貢献	S:社会
サイバーセキュリティ総合補償プラン、サイバーセキュリティ保険	サイバー攻撃によるリスクを総合的に補償。企業の経営安定化に寄与し、社会の発展を支援	S:社会
自動走行実証実験総合補償プラン	自動運転車の実証実験に関わるリスクを総合的に補償。自動運転の技術革新を後押しし、安心・安全で快適な自動車社会の実現を支援	S:社会
危険品輸送賠償責任保険	危険品の国際海上輸送における荷送人の賠償リスクを総合的に補償し、安心・安全な社会の実現を支援	E:環境 S:社会
ドローン総合補償プラン	ドローンの業務利用に伴うリスクを総合的に補償。ドローンを活用した農薬散布、航空写真撮影等、業務高度化に寄与し社会の発展を支援	S:社会
グローバルビジネス総合補償プラン	中堅・中小企業向けに海外事業展開に関わるリスクを総合的に補償。海外での円滑な事業活動の支援を通じて、事業の安定化および海外現地の発展を支援	S:社会 G:ガバナンス
インバウンド事業者向けサポートメニュー	訪日外国人を対象とする保険やインバウンドビジネスに関するリスクコンサルティング等を提供。訪日外国人の受入地域の発展を支援	S:社会
再生医療等臨床研究向け責任保険	再生医療の臨床研究に関わるリスクを補償。医療技術の発展に寄与し高齢社会における健康寿命延伸に貢献	S:社会
<商品関連サービス>		

スマートフォン向けアプリ(スマ保)、災害時ナビ	避難場所の案内、自治体の防災情報の通知、災害時のノウハウやライフライン情報の提供等、安心・安全な避難行動をサポート	S:社会
スマートフォン向けアプリ(スマ保)、運転力診断	運転傾向分析、ドライブレコーダー、運転前アドバイス、事故多発地点への接近の音声通知、荒天予報の配信等のサービスを提供	S:社会
スマートフォン向けアプリ(サポNAVI)	運転力診断、ドライブレコーダー、事故多発ポイントのお知らせ、事故緊急通報サービス等を提供	S:社会
スマートフォン向けアプリ(My Safe Drive)	東南アジアで契約者・非契約者関係なく使用できる8か国語対応の自動車事故防止アプリを提供	S:社会
スマートフォン向けアプリ(動物注意アラート機能)	野生動物との交通事故多発地点へ接近すると音声で注意を促すサービスを提供。沖縄県のヤンバルクイナを皮切りに全国各地で順次サービスを展開	E:環境 S:社会
事故多発マップ	当社が保有する事故データと外部機関の事故データから自動車事故の多発地点を分析・特定した「事故多発マップ」を提供	E:環境 S:社会
スマートフォン向けアプリ(スマ保)、安心さいくる	スピード出し過ぎの通知や点検・整備チェックリスト等、安全な自転車利用をサポート	E:環境 S:社会
企業の従業員の睡眠時無呼吸症候群(SAS)予兆チェックサービス	就寝時にスマートフォンを枕元に置いて寝るだけで睡眠時無呼吸症候群(SAS)の特徴である「いびき」の状況をチェックする企業従業員向けのサービス	S:社会
スマNavi	テレマティクス技術を活用して企業の安全運転取組を支援するサービス	E:環境 S:社会
ささえるNAVI	テレマティクス技術を活用したフリート契約者向けのサービスで、企業のお客さまの車両運行管理と事故低減取組を支援	E:環境 S:社会
エコ安全ドライブ(インドネシア)	CO2削減と安全運転啓発を目的に、エコ安全ドライブをすすめるパンフレットを自動車保険証券に同封	E:環境 S:社会
気象情報アラートサービス	監視地点において降水量、風速、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アラートメールを発信し、自然災害による被害の防止・軽減に寄与	E:環境 S:社会
eco保険証券、Web約款	保険証券、ご契約のしおり(約款)を各社Webサイトで閲覧できる仕組み。ペーパーレス化により環境負荷削減を促進	E:環境
電子契約手続き	代理店が持参するパソコンの画面上で契約申し込みを完結。ペーパーレス化により環境負荷削減を促進	E:環境
自動車リサイクル部品活用	リサイクル部品を利用した自動車の修理を提案し、環境負荷削減を促進し循環型社会構築に貢献	E:環境
海外ビジネス展開支援	現地のリスクマネジメントおよび保険全般についてアドバイスを提供し、中小企業の海外展開支援を通じて事業安定と海外現地の発展を支援	S:社会 G:ガバナンス

被災設備修復サービス	腐食抑制応急措置や本格復旧作業により、従来新品交換しかできなかった被災設備を修復することで、復旧コスト削減、早期復旧を実現	E:環境 S:社会
手続書類省略サービス	一定の条件を満たす自動車事故について、保険金請求書等の提出を省略。ペーパーレス化により環境負荷削減を促進	E:環境
<介護サービス>		
介護付有料老人ホーム	ゆうらいふ横浜、ゆうらいふ世田谷を運営	S:社会
在宅介護事業	横浜、名古屋2カ所の計3カ所で居宅介護支援事業所と訪問介護事業所を運営	S:社会
通所介護事業	品川、瑞穂、大宮、茨木の4カ所で通所介護施設を運営	S:社会
<リスクコンサルティングサービス>		
事業継続管理(BCM)体制構築支援	大規模地震や感染症等により事業活動が中断した場合に目標時間内で事業再開を可能とする仕組みの構築、事業継続計画(BCP)の策定を支援	S:社会 G:ガバナンス
地震・津波リスク対策コンサルティングサービス	津波の影響を加味して地震リスクを評価、シミュレーションや現地調査等に基づいた対策の強化を支援	S:社会 G:ガバナンス
水災対策コンサルティングサービス	河川氾濫・内水氾濫・高潮を対象にリスクを評価し、被害予防・軽減対策や事業継続計画(BCP)策定を支援	E:環境 S:社会 G:ガバナンス
被災者生活再建支援	り災証明書の発行に必要な被害認定調査に関する研修を自治体等へ提供	S:社会
自動車リスクマネジメントサービス	事故防止・低減に向けた効果的な各種プログラム・ソリューション	E:環境 S:社会
運輸安全マネジメントセミナー	国土交通省から実施機関として認定を受けた、自動車運送事業者向け事故防止・削減セミナー	E:環境 S:社会
海外でのリスクコンサルティングサービス	事故や自然災害等、海外での重大リスクを想定し、対策を支援	S:社会 G:ガバナンス
環境リスクに関するコンサルティングサービス	自然資本に与える影響(失われる便益や修復費)を定量的に評価する自然資本定量化サービスおよび水リスク(現在/将来の水需給の逼迫、干ばつ、洪水、水質の悪化など)を評価するリスク簡易評価サービス	E:環境 G:ガバナンス
エネルギー関連支援サービス	節電・職場環境の快適性向上、エネルギーコスト削減等、再エネ(太陽光、風力、バイオマス等)事業リスクを評価	E:環境 G:ガバナンス
環境CSR支援コンサルティングサービス	環境マネジメントシステムの認証取得・改善、環境CSR報告書作成等を支援	E:環境 G:ガバナンス

生物多様性コンサルティング	企業の生物多様性保全の取組支援および企業活動における生物多様性リスクを評価	E:環境 G:ガバナンス
水リスク簡易評価サービス	国内外の個別の生産拠点について、水リスク（現在／将来の水需給のひっ迫、干ばつ、洪水、水質の悪化など）を机上評価	E:環境 S:社会

※＜個人向け商品＞＜法人向け商品＞は、主たる対象について記載したものです。

※商品・サービスについては、事業を通じた社会的課題解決への貢献（柱Ⅱ）をご覧ください。

品質向上への取り組み

お客さまのわかりやすさ、利便性の向上

MS&ADインシュアランスグループでは、保険やサービスに関する情報をさまざまなお客さまへお届けするため、より便利でわかりやすい手続方法等を開発・提供しています。パソコン、スマートフォンの活用に加え、年齢や障がいのある方に配慮した手続きや情報の提供に取り組んでいます。

わかりやすい説明資料等のご提供

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

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



重要事項のご説明

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

わかりやすいパンフレット

三井住友海上では、お子さまから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。



「自動車保険のギモンに答える本」パンフレット

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



「タフ・クルマの保険」
パンフレット

三井住友海上あいおい生命では、「&LIFE 新医療保険Aプラス」において、主契約と各特約をそれぞれカテゴリーごとに色分けし、ページを進めるごとに保険商品の内容を理解できるようなレイアウトにする等、お客さまにとってのわかりやすさ、伝わりやすさを追求したパンフレットを用意しています。



「&LIFE 新医療保険Aプラス」
パンフレット

契約におけるお客さまの利便性を高める

インターネットサービス

三井住友海上では、海外旅行保険「ネットde保険@とらべる」、自転車利用者向け保険「ネットde保険@さいくる」、ゴルフ保険「ネットde保険@gorun」、バイク自賠責保険「ネットde保険@ばいく」を代理店ホームページで販売しています。加えて2015年度から24時間単位型自動車運転者保険「1DAY保険」の販売を開始しました。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240万人以上の利用登録をいただいています。インターネット上で「eco保険証券」「Web約款」による契約内容の確認や、住所変更、「GKクルマの保険」の車両入替などの手続きができ、スマートフォン用無料アプリ「スマ保」からも契約内容の確認や住所変更の手続きをすることができます。

あいおいニッセイ同和損保では、パソコンだけでなく、スマートフォン、タブレット、携帯電話など、すべての環境のお客さまに利用いただける「マイページ」をご用意しています。ご契約内容を確認できる「eco保険証券」「Web約款」、事故対応の状況を確認できる「事故経過情報」をはじめ、ポイントを貯めてプレゼントに応募できる「タフ懸賞」や、画面からクリックするだけで寄贈できる「ベルマーク」など、さまざまなメニューでお客さまをサポートいたします。2016年4月現在、700万を超えるお客さまにご利用いただいています。また、「マイページ」をご利用でない場合でも、すべてのご契約の「住所変更」、自動車保険の「お車」「年令条件」「運転者限定」の変更を、24時間、365日、ホームページで受け付けています。



三井住友海上のホームページ



お客さまWebサービスの
契約内容確認画面
(三井住友海上)



あいおいニッセイ同和損保のホームページ

電子契約手続き

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保では、代理店のパソコン、タブレットで、お客さまに契約申し込みを行っていただく電子契約手続きを推進しています。

画面上でわかりやすく契約の内容を表示することができ、その場で補償内容の変更や保険料の再見積りも可能です。画面上の「申込ボタン」を押すことで契約手続きが完了し、お客さまに署名をいただく必要がなく、申込書の提出も不要です。また、クレジットカード払いを選択されるお客さま向けに、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、お客さまの利便性向上を図っています。今後も機能拡充・改善を継続し、一層の利用拡大を図っていきます。



「生保かんたんモード」の導入

三井住友海上あいおい生命では、2015年5月よりペーパーレス（電子化）手続き「生保かんたんモード」を開始しています。このサービスにより、お客さまは端末でのお申込手続きのみでご契約成立が可能となりました。さらに生命保険のご提案時に必要な商品パンフレット等各種の紙媒体の電子化を行うことで、お客さまは端末を通じ、さまざまな情報の取得や照会も可能となるなど、ご提案からお手続きまでの大幅な利便性や簡便性の向上を実現しています。

「LINE」での保険商品等の情報配信

あいおいニッセイ同和損保では、2016年3月LINE公式アカウントを開設しました。スマートフォンで簡単に契約手続きができる自動車保険「ワンデーサポーター」や時節に応じた保険商品情報を提供するとともに、契約手続きの利便性向上を図っています。また、保険商品情報以外にも安全運転クイズや健康レシピなどお役立ちコンテンツを配信しています。



商品ブランド「TOUGH(タフ)」の
マスコットキャラクター
「タッフィー＆ハッピー」のスタンプ

「LINE」を活用したサービスの提供

三井住友海上火災保険は、2016年7月から、LINE株式会社が運営するコミュニケーションアプリ「LINE」を活用し、新たなお客さま向けサービスを開始しました。「LINE」の国内登録者数は6,800万人を超えており、生活インフラとして幅広く浸透しています。本サービスは、「お客さまWebサービス」に登録済みのお客さまを対象に「LINE」のトーク機能や個人認証機能を活用し、保険の契約内容の確認や事故の連絡ができるなど、万一の事故や災害の発生時に役立つ機能を備えています。なお、「LINE」からの取扱代理店の照会や事故の連絡等のサービスは、保険業界で初めての取り組みです。三井住友海上では、今後もお客さまニーズにお応えする商品・サービスを提供していきます。



画面イメージ

CD-ROM約款

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

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



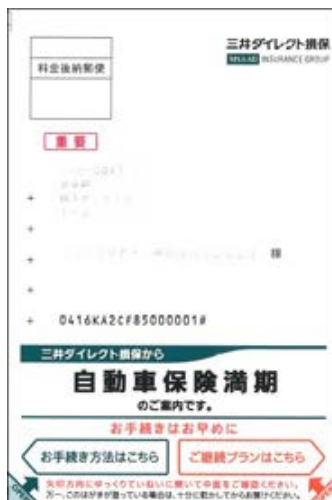
CD-ROM約款

UCDAアワード2015(損害保険直接販売型)を受賞

三井ダイレクト損保は、一般社団法人ユニバーサル コミュニケーション デザイン協会が主催する「UCDAアワード2015」において、ダイレクト損保で初めて、最優秀賞にあたるUCDAアワード2015(損害保険直接販売型)を受賞しました。

評価対象であった継続見積書において、情報の大幅削減と整理により、シンプルでわかりやすいデザインを実現したことや、スペースを活用したレイアウト、統一感のあるデザインが高く評価され、受賞につながりました。

今回のアワード受賞を励みに、これからもお客さま目線に立ったサービスの提供を使命とし、先進的で高品質な保険サービスを提供してまいります。



満期案内ハガキ



継続見積書

高齢の方・障がいのある方への配慮

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

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

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

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

あわせて、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」が2016年4月1日に施行されたことを踏まえ、より一層、障がいのあるお客さまへの不当な差別的取り扱いをしないこと、および、障がいのあるお客さまに対する合理的配慮に努めてまいります。

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

損保業界初！「親族連絡先制度」を開始

三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保は、2016年1月より、高齢化社会に対応したサービス「家族Eye（親族連絡先制度）」の運用を開始しました。本制度は、高齢のご契約者と連絡が取れないなどの緊急時に、登録いただいたご契約者の親族の方に当社または代理店・扱者から連絡し、保険契約に関する重要なご案内を確実にお届けする、損害保険業界初のサービスです。少子高齢化が進み、親族と離れて暮らす高齢者が増加している昨今の環境変化に対応すべく“親と子をつなぐ懸け橋”として本制度を新設し、高齢社会の安心・安全をサポートしています。



三井住友海上プライマリー生命では、2016年1月25日より取扱いを開始した「ご家族登録サービス（あらかじめご登録いただいたお客さまのご家族の方がご契約内容を照会いただけるサービス）」を通じて、ご契約者との直接連絡が困難な場合におけるご家族のサポート範囲を拡大し、将来のお支払手続きに向けた更なる安心の充実を図っています。

高齢の方の特性に応じたサービス改善

三井住友海上プライマリー生命では、公的年金を補う自助努力による資産形成目的の商品や、次世代に適切に資産を承継する相続対策となる商品等多彩なラインアップを取りそろえており、高齢のお客さまから多くの契約をいただいています。高齢のお客さまの特性に応じたきめ細やかな各種サービス改善について検討を進め、2015年度はお客さまからの変更申出内容に応じた「帳票のオーダーメイド化」や、ご家族からの契約内容の照会・提供を可能とする「ご家族登録サービス」の導入など、さまざまな取り組みを行いました。2016年度は品質向上に向けた全社取組計画「2016年度 企業品質向上計画」の一つの項目として「高齢者対応の強化」を掲げ、継続して取り組みを推進していきます。

SPコード

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

🔊 SPコード

（[\(株\)廣済堂SPコード公式ホームページ](#)）



「GK クルマの保険」
パンフレット

障がいのある方への保険・サービスの開発(マレーシア)

三井住友海上のマレーシア現地法人では、保険商品は人々の暮らしに安心と安定をお届けする大切や役割を果たしており、障がいのある方にもベーシックな保険商品をお届けしていくことは、社会的使命であると考えています。このような考え方のもと、2015年10月より、ケガや健康医療、自動車を対象とした4つの商品を、障がいのある方へも提供できるよう変更しました。

1. Individual Personal Accident – Plan 1（傷害保険）
2. Bodyguard Personal Accident – Silver Plan（傷害保険）
3. Individual Healthcare International – Executive Plan（健康医療保険）
4. Insurance for Private Motor Car (Comprehensive Cover)（自動車保険）

今後もより多くの方に保険を提供していけるよう、商品に関する研究や情報収集を行ってまいります。

カラーユニバーサルデザインに配慮した印刷物

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

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

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

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

三井住友海上プライマリー生命ではご契約者に送付する年金支払請求書の一部など、保全手続帳票において、利用者の視点に立った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」などをあわせて使用することで、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。

保険金請求時にご案内している「ご請求サポートガイド」は、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から、わかりやすさの品質保証である「伝わるデザイン認証」を取得しています。

聴覚障がい者のお客さま向けWebロードサービスシステム

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

コンタクトセンターの品質向上

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

グループでの品質向上

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

コンタクトセンター戦略会議・品質向上委員会

グループ各社コンタクトセンターの責任者による「戦略会議」や担当者による「教育研修会議」を定期的に開催し、情報共有を図るとともに、各コンタクトセンターの品質向上と業務効率化に向けた共同取組を行っています。なお、世界最大のサポートサービス業界メンバーシップ団体であるHDI（ヘルプデスク協会）の問い合わせ窓口格付けで、三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保、三井住友海上あいおい生命が最高の三つ星、同サポートポータル格付けで、三井住友海上、三井ダイレクト損保が同じく最高の三つ星の格付けを獲得しました。また、あいおいニッセイ同和損保は三つ星の評価に加え、「ビジネス上付加価値のあるサポートセンター運営管理と企業やセンターマネジメントのリーダーシップについて、国際的なベストプラクティスと比較し、一定の基準を満たしている」として国内損害保険業界で初めて「五つ星認証」を取得しました。



最高格付けの三つ星を獲得

人財交流制度

グループ内コンタクトセンター間の人財交流制度を創設し、「グループCC（コンタクトセンター）合同研修」「CC見学会」などにより、グループ内コンタクトセンター運営スタッフ間の活発な交流を図っています。

電話対応コンクール

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

同コンクールは、グループ内コンタクトセンター間の相互交流を図る場でもあり、コンクールを通じてそれぞれの業務の枠を超え、互いに切磋琢磨しあう風土を醸成しています。2015年度は、グループ各社のコンタクトセンターに所属する約4,000名のコミュニケーターのうち、各社の代表として選ばれた16名が出場し、電話対応スキルを競い合いました。



電話対応コンクール

品質向上への取り組み

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、お客さまに安心していただける保険金お支払いサービスを提供するため、正確、迅速、誠実な対応に取り組んでいます。

安心・安全につながる事故受付体制・事故経過情報の提供

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

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

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

三井ダイレクト損保では、ご契約いただいたお客さま一人ひとりに、インターネット上の専用ページ「Myホームページ」をご用意しています。Myホームページは、お客さま情報の変更やお車の入替手続き、補償内容の変更手続き、事故対応情報のご案内等、24時間・365日お客さまが必要なときにいつでもご利用になれます。

事故対応におけるお客さま満足度向上

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

三井住友海上では、「ベストアクション運動」を展開し、高い品質と専門性を発揮した、丁寧で迅速なお客さま対応に取り組んでいます。サポートを必要とするご高齢の方、障がいのある方には、保険商品の内容や事故対応の流れをご理解いただけるまで親身に説明を行っています。また、日本語が話せない外国人のお客さまとの電話対応の際には、通訳オペレータを介した同時通訳（英語・中国語・韓国語）を行なう三者間通話の仕組みを導入するなど、あらゆるお客さまにご満足いただけるよう事故対応体制を強化しています。このほか、お客さまが保険金を請求する際、スマートフォン向けアプリ「スマ保」やオフィシャルホームページを通じて、事故発生時の動画や損害物の画像を送信できる仕組みを導入しています。お客さまとの書面のやり取りが省略されることで、より迅速な保険金のお支払いにつながっています。

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

品質向上に関わる取り組み

三井住友海上では、お客さまの期待を上回り、ご満足いただける対応を目指して「スピード(迅速な対応)」、「スキル(高度な業務知識やノウハウの提供)」、「ホスピタリティ(お客さまに寄り添う対応)」を柱に活動しています。ロールプレイングを中心とした実践的な研修やお客さま一人ひとりへの心のこもった事故対応を考える研修、日々の電話対応のチェック等を通じて品質向上に取り組んでいます。



損害サポート部門
電話対応ロールプレイング全国大会

女性社員を中心としたプロジェクト

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

(※) Lady Improvement Projects



LIPS全国大会

技術アジャスターの取り組み

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

三井住友海上では、技術アジャスターと事案担当者とは強固に連携するとともに、全国21カ所に技術研究チームを立ち上げ、適切な修理費認定をさらに推進しています。また、広域水災により車両と建物などが同時に被災した場合には、あわせて損害調査を行うなど、常にお客さまの立場に立った、より迅速で丁寧な事故対応の実践に取り組んでいます。

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

保険金お支払いプロセスの見直しによる品質向上

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

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

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

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

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

事故対応お客さま満足度向上取り組み(オーストラリア)

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



業務品質改善チーム

事故対応サービスに関するご案内の充実

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

☐ 「事故対応のご案内」はこちら



「事故対応のご案内」画面

ご請求サポートガイド

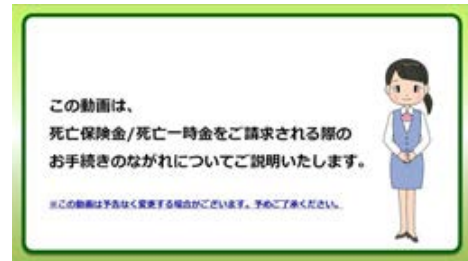
三井住友海上プライマリー生命では、保険金請求手続きをわかりやすくご案内するために、以下の取り組みを実施しています。

①ホームページへの掲載

保険金請求手続きにおいてご照会が多い事項を動画にし、ホームページに公開しています。ご契約者のご親族などが当社に初めてお電話いただいた際にお伺いする内容から、保険金のお支払いまでの一連の流れのご説明や、必要書類・お手続き完了通知などのサンプルを掲載しています。

②ご請求サポートガイド

保険金請求書を発送する際には、お手続きの流れを簡易に説明した「ご請求サポートガイド」を同封してご案内しています。「ご請求サポートガイド」は、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から、デザインや色彩設計だけでなく、文意や使用上の利便も含めた認証基準である「伝わるデザイン認証」を取得しています。



動画画面

▣ [実際の動画はこちら](#)

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

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

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

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

▣ [ペ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](#)

保険金お支払いの審査

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保、三井ダイレクト損保では、保険金支払いに該当しないと判断した事案やお客さまから不服の申し立てがあった事案について、一定の条件に該当するケースでは社外の弁護士などの有識者で構成される審査会で審査を行っています。

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

また両社は、社内向けのニュース等により情報共有を図り、損害サポート業務のさらなる品質向上に役立てています。

▣ [三井住友海上火災保険株式会社](#)

▣ [あいおいニッセイ同和損害保険株式会社](#)

品質向上への取り組み

代理店とともに成長

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

代理店業務の品質向上

代理店品質向上のための仕組み・体制

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

代理店業務のスキル向上を支援

インターネットを通じた学習環境の提供

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

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

あいおいニッセイ同和損保では、好事例Newsや季刊誌をネット上で配信し、代理店・扱者の募集活動に役立つ情報・ツールをご紹介します。

(※) 募集に従事する永年雇用型社員・研修生

代理店のニーズに応える研修

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

2016年度からは、代理店が推進するダイバーシティマネジメントを支援する一環として、女性が主体的にイキイキと働くための知識やスキルを学習するだけでなく、自身の環境や状況に応じたキャリアデザインや働き方をバランスよく計画していくための「女性活躍推進研修」を新たに開発し、提供しています。

また、研修プログラムの拡充と同時に、研修効果の向上を目指して、講師と受講者間の双方向コミュニケーションが可能となるARS（オーディエンス・レスポンス・システム）^(※)等、最新の学習デバイスも随時導入しています。

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



研修の風景

お客さまの声（苦情やお褒めの言葉）のフィードバック

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

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

あいおいニッセイ同和損保では、代理店・扱者の品質向上に向け、お客さまから寄せられた声（苦情やお褒めの言葉等）やWebアンケート等をフィードバックする仕組みを整えています。また、これらの声の集計・分析結果を研修会や代理店向けツール等で活用することにより、お客さまの立場に立った業務の定着を図っています。

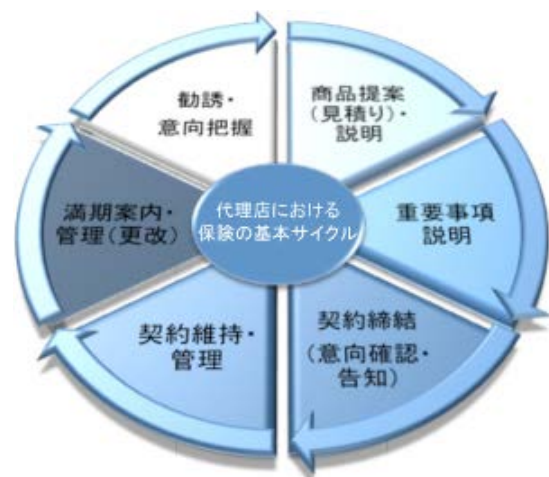
代理店の品質を確保するための仕組み

基本的な考え方

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

代理店品質認定制度

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



保険の基本サイクル

あいおいニッセイ同和損保では、お客さまに安心と満足をお届けするために必要な具体行動基準として「AD品質基準」を定めており、保険のご契約から万が一の事故の際までの業務に加え、特にプロ代理店では、保険のプロとして求められる事故対応や自動車購入をはじめとしたお客さまのお車周りのご要望をトータルでサポートすべく、さまざまな業務における品質基準を明確化しています。代理店・扱者が「AD品質基準」にもとづいた業務を行うことで、お客さまに安心と満足をお届けできるよう取り組みをすすめています。さらに代理店における品質向上の取組みを定着させるため、「代理店品質認定制度（通称：AQ認定制度）」を制定し、今後、お客さまから「品質」で選ばれ、成長し続ける代理店を拡大していきます。本制度は、保険募集業務に関する品質だけでなく、お客さまが求めるサービスやニーズに的確・丁寧にお応えできるよう、お客さま本位のサポートなども重視した認定制度としています。



AD品質基準ガイドブック

代理店とのコミュニケーション

定例研修・勉強会の開催

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

代理店組織との連携

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

三井住友海上では、プロ代理店を中心とした「三井住友海上全国代理店会（MSA）」と、自動車整備事業者を中心とした「アドバンスクラブ（AC）」を組成しています。ACは、機能別再編を踏まえ、2014年10月から、あいおいニッセイ同和損保も運営に参加しています。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、組織活動を通じた会員代理店の体制整備や成長力の強化に取り組んでいます。

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

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

代理店の経営支援

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

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

環境への取り組み

人々の暮らしを支える気候システムは、気候変動により不安定さが増し、生活に恵みをもたらす自然資本も、気候変動や開発・乱獲等により持続可能性が危ぶまれています。MS&ADインシュアランス グループでは、環境問題を経営の重要課題と位置づけ、地球環境の持続可能性を高める事業活動に取り組んでいます。



環境・社会貢献活動に関する 方針とマネジメントシステム

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

- 環境・社会貢献活動に関する
方針とマネジメントシステム

環境負荷の削減

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

- 環境負荷の削減

生物多様性の保全

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

- 生物多様性の保全

環境への取り組み

環境・社会貢献活動に関する方針とマネジメントシステム

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

環境基本方針

MS&ADインシュアランスグループ 環境基本方針

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。

2010年4月1日制定

2016年4月1日改定

環境・社会貢献活動マネジメントシステム

MS&ADインシュアランス グループは、グループ全社・全社員による環境・社会貢献マネジメントシステムを通じて、本業における環境取組や自らの事業活動によって発生する環境負荷の削減と社会貢献取組を推進しています。ISO14001の外部認証と自社で開発した環境・社会貢献マネジメントシステム「MS&ADみんなの地球プロジェクト」を組み合わせ、グループ丸で取り組んでいます。

ISO14001認証取得・維持の取り組み

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

(※)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

グループ全社・全拠点で独自のマネジメントシステム「MS&ADみんなの地球プロジェクト」を推進し、環境・社会貢献取組を推進しています。

電力、紙、ガソリン使用量削減などの省エネ・省資源活動、生物多様性保全活動、社会貢献活動等に、グループ丸で取り組んでいます。

2015年度にグループ全社員の投票により、オリジナルロゴマークを決定しました。このロゴマークは、NPOと連携し若手アーティストへ依頼し作成したものです。社員一人ひとりが環境・社会貢献活動に取り組み、地球の未来をみんなでつくることを表現しています。



社員に対する教育・啓発

MS&ADエコsmileチェック

環境・社会貢献活動をグループ全体で推進していくためには、社員に対する継続的な啓発取組が必要と考えています。

節電をはじめとしたエコライフ、職場での環境取組、ボランティア・寄付活動等、社員一人ひとりの環境保全・社会貢献活動の振り返りと意識喚起を目的として、毎年「MS&ADエコsmileチェック」の取り組みを実施しており、2015年度は23,864名がセルフチェックを行いました。

MS&ADエコsmileチェック(台湾)

三井住友海上の台湾現地法人である明台産物保険股份有限公司では、「MS&ADエコsmileチェック」でエコ知識習得、電力削減やリサイクル活動を行うと加算されるポイントに応じて、毎年寄付を行っています。2015年度は121,660smile(ポイントのカウント単位)に相当する86,830台湾ドルを従業員からの投票により決定した組織に寄付しました。また、電力削減コンテストを実施するなど、従業員が日々の業務の中で積極的に環境取組に参加できるよう取り組んでいます。



リサイクル活動

環境・社会貢献教育

地球温暖化、生物多様性の危機等、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、eラーニング等による環境教育を実施しています。

また、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、これまでに100名を超える参加者が国際認定を受けています。

環境省「環境人づくり企業大賞」優秀賞を受賞

MS&ADインシュアランスグループは、環境省「環境人づくり企業大賞」において、社員を対象に優良な環境教育を実施している事業者であると評価され、2014年度に引き続き2015年度も優秀賞を獲得しました。

「eco検定アワード」優秀賞を受賞

MS&ADインシュアランスグループは、東京商工会議所「eco検定アワード2015」において、他の模範となるような環境活動を実践しているエコピープル (eco検定合格者) およびecoユニット (企業・団体) であるとして称えられ、優秀賞に選定されました。

CSR大賞の創設

あいおいニッセイ同和損保では、2015年度より社内表彰制度「CSR大賞」を創設し、地域に根差し、地域社会のために尽力する部支店・個人活動を表彰しています。この表彰制度を通じ、部支店・個人の地域社会貢献活動が発展し、また定着・継続することを目指しています。第1回目となる2015年度は、大賞2、部門賞3、個人特別賞3の活動が表彰されました。

環境への取り組み

環境負荷の削減

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

CO2排出量削減計画と環境負荷削減状況

MS&ADインシュアランスグループは、2015年12月にCOP21（気候変動枠組条約第21回締約国会議）で採択された「パリ協定」に賛同し、気候変動・地球温暖化に対応するため「パリ行動誓約」に署名しました。この署名を踏まえ、これまでの2020年度目標に加え、海外を含むグループ全体の2050年CO2排出量削減目標を策定しました。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てCO2排出量削減に向け、積極的に取り組んでいきます。

削減目標(%)	2020年度	2050年度
【基準年度】 2009年度	▲30%	▲70%

環境負荷低減のための取り組み

業務プロセスでの環境負荷低減

保険証券や普通保険約款・特約をホームページで閲覧できるサービスの提供（eco保険証券／Web約款）、保険契約手続きや保険金お支払手続きの電子化によってペーパーレス化を推進しています。また、自動車事故に遭われたお客さまへのリサイクル部品活用の呼びかけ、被災機械・設備の専門的クリーニング施行による資源節約等、環境負荷軽減の取り組みを推進しています。

- ① eco保険証券／Web約款の取り組み
- ② 自動車リサイクル部品の活用
- ③ 被災設備修復サービスの提供

ビルの環境配慮

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



三井住友海上駿河台新館

森林認証紙(※)の使用促進

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

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

エコしよう！(ドイツ)

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

ADEドイツ支店では、2015年末までに合計約38トンのCO₂排出量に相当する寄付を行い、ドイツポストDHLから証明書を授与されました。本プログラムには、取引先である日本企業の現地法人や、地元ドイツの企業も多数参加しています。



ドイツポストDHLからの
証明書

環境への取り組み

生物多様性の保全

私たちの暮らしや経済活動は、生物多様性から提供される自然の恵み(生態系サービス)によって成り立っています。生物多様性に配慮したビジネスモデルは、企業を含む社会全体の持続可能性を支えます。MS&ADインシュアランスグループでは、環境方針(MS&ADインシュアランスグループ環境基本方針)の主要課題の一つに「生物多様性の保全」を掲げ、取り組みを推進しています。

自然資本宣言への署名

MS&ADインシュアランスグループは、2016年7月に、自然資本宣言に署名しました。

🔗 [自然資本宣言への署名](#)

研究・啓発活動

生物多様性保全のために企業として行うべきことを研究し、生物多様性保全の重要性を広く社会に発信しています。

企業と生物多様性イニシアティブ(JBIB)

三井住友海上では、生物多様性の保全と生物資源の持続的な利用について、企業が集まり共同研究する「一般社団法人企業と生物多様性イニシアティブ(JBIB)」の設立(2008年4月)以来、会長会社として活動をサポートしています。JBIBは、国内企業の環境に関する取り組みの参考となるよう、生物多様性に配慮した土地利用のためのガイドライン等を作成し、その研究成果を公表しています。JBIBの活動は、「生物多様性国家戦略2012-2020」の中でも取り上げられ、国が今後連携・協力を進める団体の一つとして、高く評価されています。2016年2月にバンコクで開催されたアセアン生物多様性会議ではサイドイベントを実施し、日本企業の生物多様性に関する取り組みを世界に発信しました。

📄 [生物多様性の保全活動](#)



アセアン生物多様性会議



JBIBサイドイベントの様子



JBIBロゴ

企業が語るいきものがたり

三井住友海上では2007年より、企業が生物多様性の保全の取り組みを行うための啓発活動として、企業の担当者向けに生物多様性シンポジウム「企業が語るいきものがたり」を開催しています。2016年2月に、環境省、経団連自然保護協議会の後援およびJBIB、インターリスク総研の特別協力を受け、第9回シンポジウムを開催しました。

愛知目標のターゲットイヤーであり、東京オリンピック・パラリンピックが開催される2020年に向けた生物多様性保全の取り組みと、それ以降のレガシー(遺産)を見据え、国土強靱化並びに企業と行政の連携という観点にも焦点を当て、講演を行いました。また、「自然と共生する街づくりと企業との連携」「交通インフラの活用による生物多様性保全」「ISO14001改訂と企業の生物多様性取り組み」の企業の関心が高い3つのテーマで分科会を実施し、有識者や先進取組企業の担当者からの事例発表を交えた意見交換を行い、200名の参加者から高い評価を受けました。

☐ [シンポジウム「企業が語るいきものがたり」](#)

生物多様性保全活動

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

「MS&ADラムサールサポーターズ」

MS&ADインシュアランスグループでは、ラムサール条約に登録されている湿地を中心とした水辺の環境保全活動「MS&ADラムサールサポーターズ〜いのち・つなげる・水辺から〜」を推進しています。2010年度から始まった取り組みは、現在全国10カ所の湿地で約1,700名のグループ社員と家族が参加する活動に広がり、また部支店単位でも活発に活動しています。2015年度は、条約で謳う「賢明な利用」を体現する取り組みとして、生きものにやさしい「ふゆみずたんぼ」での稲作を栃木県小山市で始めました。お米をつくる面白さと生きものにふれ合う楽しさを体験する活動に64名の社員とその家族が参加しました。また、啓発活動として環境出張授業を全国で12回開催し、350名の小学生らが参加しました。

☐ [MS&ADラムサールサポーターズ](#)



「ふゆみずたんぼ」の田植えの様子



国連生物多様性の10年日本委員会ロゴマーク

■ 森林の再生と持続可能な地域社会形成の支援(インドネシア)

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

■ [インドネシア熱帯林再生プロジェクト](#)



農業技術指導の様子



教育プログラムの様子

■ 海岸のクリーンアップ活動(オーストラリア)

多くの世界遺産を保有するオーストラリアの海岸を清掃する取り組みを三井住友海上のオーストラリア支店で行っています。地域の環境保護活動に積極的に取り組み、地球環境保護に貢献していきます。

■ 生物多様性に配慮した駿河台緑地

三井住友海上の駿河台ビル緑地は、2011年、公益財団法人都市緑化機構が運営する「社会・環境貢献緑地評価システム(SEGES)」で最高ランクとなる「Superlative Stage」に都心のビル緑地として初めて認定され、2016年も維持認証を受けました。2005年にExcellent Stage 3に新規認定されて以降、社外専門家を交えたプロジェクトチームとともに「緑地マネジメントシステム」を構築したことが評価されています。

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

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

これらの生物多様性に配慮した活動が評価され、2014年2月には三井住友海上駿河台ビル並びに駿河台新館において、「一般社団法人いきもの共生事業推進協議会」が運営する「いきもの共生事業所®認証(都市・SC版)」を取得しました。

また、2014年度から2カ年、在来種や生物多様性に配慮した緑化に取り組む東京都環境局の「江戸のみどり復活事業(官民連携)」に先駆的な在来種植栽を行っている企業として参画し、植栽管理上の課題解決策の検証や在来種植栽の本格的普及に都と連携して取り組みました。

■ [駿河台ビルの緑地](#)



SEGES
Superlative Stage
認定ラベル



ABINCのロゴマーク

社会・地域への取り組み

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



■ 地域・国際社会への貢献

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

● [地域・国際社会への貢献](#)

■ スポーツ、文化、教育における社会貢献

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

● [スポーツ、文化、教育における社会貢献](#)

社会・地域への取り組み

地域・国際社会への貢献

MS&ADインシュアランスグループは、地域社会・国際社会の一員として、保険・金融サービス事業を通じた社会貢献活動を行うとともに、社員が主体的に環境保全や地域社会への貢献活動を行うなど、その持続的発展に寄与しています。

災害時義援金マッチングギフト制度

MS&ADインシュアランスグループでは、社員から寄せられた災害被災者への義援金に対して、会社が上乗せして寄贈する「災害時義援金マッチングギフト制度」を実施しています。2004年度の創設から約11年間で、累計5億円を超える義援金・支援金を寄付しました。

2015年度は、9月の台風18号等に伴う大雨災害をはじめ、4件の災害に対し、延べ20,174名の社員から義援金が寄せられ、会社の上乗せ分を合わせて、合計3,856万円の義援金を寄贈しました。

また、2016年熊本地震の災害に対しても、12,007名の社員からの義援金に会社の上乗せ分を合わせた3,550万円を熊本県・大分県および被災者支援のために活動する団体へ寄贈しました。そのほかに、海外拠点でも総計400万円の寄付が集まり、グローバル規模で支援を行いました。

- **対象災害** 国内…災害救助法適用災害で義援金募集が行われる災害
 海外…日本経団連が支援に関する情報を提供する大規模災害

- **拠出金額** 社員義援金募金額と原則同額

🔍 過去の実績

東日本大震災被災地支援の継続

東日本大震災の発生から5年が経過しましたが、いまでも多くの方々が支援を必要としています。MS&ADインシュアランスグループでは、支援を必要とする方々のことを忘れずに、さまざまな取り組みを行っています。

社員によるトウキ栽培による復興支援ボランティア

2011年度～2014年度、宮城県南三陸町において津波被害を受けた田んぼを多様な生き物が生息する豊かな「ふゆみずたんぼ」に復元する活動に、延べ470名のグループ社員・家族がボランティアとして協力しました。2015年度は、現地の要請に応え、地元の名産であるトウキ栽培に協力しました。単に作業を支援するのみならず、被災地を訪問し続け、現地の方々と交流することを目的としてボランティア支援を実施しています。

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。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。

これらの売り上げの一部が寄付となり、津波被害にあった田んぼの整備に活かされます。

(※)被災地に再び福と幸が訪れることを願い、「福幸」と「復興」の言葉の意味を込めて命名したお米



社員食堂



提供メニュー(一例)

Jリーガーによるサッカースクール in 南三陸

MS&ADインシュアランス グループは、2013年度より宮城県南三陸町で日本プロサッカー選手会(JPFA)との共催による復興支援サッカースクールを開催しています。地元の少年サッカーチームとJリーガーの対戦など、楽しい交流イベントを支援しています。



サッカースクールの様子

eco保険証券・Web約款からの寄付

あいおいニッセイ同和損保では、eco保険証券・Web約款の取り組みを通じた寄付において、東日本大震災の被災地支援等を行っています。三井住友海上では、「Green Power サポーター」取り組みの寄付金の一部を東北の復興支援に寄付するとともに、MS&ADインシュアランス グループで生物多様性保全活動を行っているラムサール条約登録湿地「渡良瀬遊水地」の湿地保全を通じた減災機能拡大のためにも寄付しています。

☐ [Green Power サポーター](#)

☐ [あいおいニッセイ同和損保の寄付活動](#)

ベルマークで被災地の学校を支援

あいおいニッセイ同和損保では、2011年1月より社内にはベルマーク収集BOXを設置し、収集したベルマークを地域の小・中学校等へ寄付する活動を開始しました。東日本大震災発生後には、復興支援策の一環として、寄付先を被災地域の小・中学校等に変更し、お客さまや代理店・扱者をはじめとする地域の皆さまとともに取り組みを進めています。

この活動にご賛同くださる企業・団体（ベルマークサポーター）は年々増加し、2016年3月末現在で2,800社を超えました。その結果、5年間で約1,170万点のベルマークが集まり、計118校へ寄贈しました。2016年度も東北や熊本地方の被災地の学校を支援する取り組みを継続します。



ベルマークで被災地の学校を支援する

地域復興マッチング「結の場」を通じた被災企業支援

震災後5年が経過した3月より、これまでの「集中復興期間」から「復興創生期間」という新たなステージを迎えます。

三井住友海上は、被災された企業が抱えるさまざまな経営課題の解決をご支援すべく、復興庁主催の「地域復興マッチング『結の場』」にパートナー企業として2012年の開始時より14回にわたり継続参加。各地で経営セミナー・個別企業支援等の取り組みを行っています。

また、「結の場」の取り組みの一環として被災3県所在の企業の販路拡大に寄与するため、本年も当社駿河台本社ビルで被災企業が扱う商品の社内販売会「復興支援マルシェ」を開催。前年を大きく上回る約750万円（対前年約＋150%）を売り上げるなど、復興支援に対して全社員が高い意識を持ち、一体となった支援活動を行っています。

復興支援物産展の売り上げで福島の子どもたちにミネラルウォーターを寄贈

あいおいニッセイ同和損保では、2011年度から5回目となる物産展を恵比寿本社で開催しました。震災で販売ルートが断たれ未だ風評被害に苦しむ障がい者自立支援のための福祉作業所で手作りされたお菓子や名産品等を販売し、障がいを持つ方の就労を支援しました。当日の売上で福島県の幼稚園2施設に約6ヵ月分となる2リットルのミネラルウォーターを合計1,500本贈りました。また、より多くの商品を紹介し販路拡大に繋げたいという思いから、今年度初めて、女川のスペインタイルや、気仙椿を使った製品など、ご当地の名産品を販売しました。大変好評で多くの社員がこれら製品を購入し、売上に協力しました。



物産展会場

復興支援チャリティーコンサートの開催

MS&ADインシュアランスグループでは、2016年3月に仙台市、三井住友海上本社駿河台ビル大ホール、あいおいニッセイ同和損保恵比寿本社センチュリーホールの各会場において、東日本大震災の復興支援を目的としたチャリティーコンサート・物産展を開催しました。

社内外から多数の観客が来場し、被災地や被災された方へ思いを寄せ、心を重ねる機会となりました。また、震災を風化させず、防災・減災の意識を持ち続けることを呼びかけ、多くの来場者から寄せられた募金は、被災地で活動する団体へ寄付しました。

同じく2016年3月に、あいおいニッセイ同和損保のフェニックスホール（大阪市）において、あいおいニッセイ同和損保全国プロ会（※）近畿ブロックと共同で東日本チャリティーコンサートが開催されました。

（※）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

地域社会への啓発活動

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

湿地の生物多様性に関する出張授業

MS&ADインシュアランスグループでは、環境教育を推進するため、2014年1月に、6編の動画教材とQ&Aからなる環境教育プログラムを作成し、出張授業を開始しました。子どもたち一人ひとりに配布する副教材の下敷き・ハンドブックや渡り鳥の実寸大のぬいぐるみなどを用意し、体験して楽しめる学習の工夫を取り入れています。2015年12月には、文科省主催の第7回ユネスコスクール全国大会に出展し、ESD(持続可能な開発のための教育)の取り組みとして当出張授業の実績を報告しました。今後も、ラムサール条約で謳われている湿地の生物多様性保全に関する啓発活動(CEPA: Community Education Public Awareness)に取り組んでいきます。

📺 学ぼう！ラムサールサポーターズ



千代田区立お茶の水小学校での出張授業

「ECOM駿河台」からの情報発信

2012年5月にオープンした「ECOM駿河台」は、生物多様性に配慮した駿河台緑地の情報を発信する環境コミュニケーションスペースです。天然素材にこだわった内装と家具に囲まれながら、目の前に広がる緑地を楽しむ空間となっています。周辺の緑地や近隣に関する情報の発信をベースに、月ごとに自然や生きもの等に関連する写真展やイベントを行っています。また、駿河台緑地を研究フィールドに、都市における生物多様性や緑地によるヒートアイランド現象の緩和効果等を調査する大学の研究もサポートするなど、大学との連携に積極的に取り組んでいます。



日本自然保護協会との共催イベント

ネパール地震への対応(タイ)

2015年4月にネパール中西部で発生したマグニチュード7.8の地震は、7,600人を超す死者を出す大きな被害となりました。これを受け被災者援助・CSRの観点からMS&ADインシュアランスグループでは、三井住友海上タイ支店の社員から寄せられた55,000タイ・パーツ(約16万円)に持株会社からのマッチングギフト55,000タイ・パーツ(約16万円)を合わせた110,000タイ・パーツ(約32万円)の義援金を赤十字を通じて贈呈しました。



贈呈式の様子

交通安全と高齢者福祉に寄与した調査研究への賞の授与(シンガポール・タイ)

三井住友海上のアジア持株会社(MSIG Holdings(Asia) Pte. Ltd.)は、高齢者福祉と交通安全に寄与する調査や研究に対する表彰を行っています。この取り組みを通じて、地域の安全と高齢者の健やかな生活を推進していきます。



表彰式の様子(シンガポール)

Jリーガーによる児童養護施設向けのサッカースクール

MS&ADインシュアランスグループは、2000年より日本プロサッカー選手会(JPFA)が主催する児童養護施設の子どもたち向けのサッカースクールに協賛しています。2015年度は、関東、関西、広島、九州で「JPFAサッカースクール」が開催され、社員約100名が運営に協力しました。



サッカースクールの様子

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関わる社会がどのような課題を抱えているのか、何が私たちに期待されているのかを知るために大切なことと考えています。

ボランティア休暇・休職制度

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保、三井住友海上あいおい生命ではボランティア休暇・休職制度を制定し、社員が福祉活動や災害救援、骨髄提供等公益性のある社会奉仕活動を行うための支援を行っています。

全国各地で行われる地域貢献活動

社員一人ひとりが地域社会で一市民として行動すること、それは、社員の成長につながるだけでなく、私たちの事業活動に関わる社会がどのような課題を抱えているのか、何が私たちに期待されているのかを知るために大切なことと考えています。

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保では、全国の部支店が、それぞれの地域のニーズに合わせた地球環境保全・社会貢献活動を積極的に行っています。

三井住友海上では、「部支店で年に一つは環境・貢献活動」と称して、「環境」「安全」「福祉」「自然災害復興支援」をテーマに取り組み、2015年度は170部支店が190の活動を実施しました。

あいおいニッセイ同和損保では、感謝の月「地域の皆さま おかげさまで！」の取り組みとして、交通安全や環境保全などをテーマに全国で約10,000名が219の取り組みを行い、地域に感謝の気持ちを伝えました。特に、事故防止低減に向けた交通安全活動には、地域の方々や警察署と合同で積極的に取り組んでいます。

三井住友海上あいおい生命は、社員によるボランティア活動として、「よこはま動物園ズーラシア」の花壇や緑地の整備など、環境保護・地域貢献活動に取り組んでいます。また、社員の自発的・積極的な社会貢献活動に対してポイントを付与し、そのポイント総数に応じてNPO団体などに寄付を行う「ハートポイント制度」を実施しています。そのほか、職場ごとに推進役を選任し、「地域の清掃活動」「老人福祉施設の訪問ボランティア」「募金・寄付」など、さまざまな地域貢献活動を行っています。

三井住友海上の各地の取り組み

あいおいニッセイ同和損保の取り組み



島根「MS&ADの森」での活動



浜松「交通安全啓発活動」での
反射材配布



「よこはま動物園ズーラシア」での
花壇や緑地整備

社員の社会貢献活動

MS&ADインシュアランスグループでは、日本国内のみならず世界各地の拠点において、社員がそれぞれの地域の社会的課題の解決に向けた活動に参加しています。

MS&ADゆにぞんスマイルクラブ

MS&ADインシュアランスグループでは、活動に賛同する社員が、毎月給与から1口100円×任意口数を会費として拠出し、寄付活動や社会貢献活動に役立てており、グループ全体の会員数は、2016年3月末現在、16,904名となっています。グループ全体の活動に加え、事業各社でも、車いすや福祉車両の寄贈、補助犬育成支援団体への寄付やタイの小学校校舎建設などの独自活動を実施しています。

(主な活動)

- ・会社からのマッチングギフトと合わせてNPO団体等への寄付を実施
- ・チャリティー・クリスマスカードによる世界の紛争・被災地の子どもへの支援活動
- ・「世界の子どもたちへ編み物作品を贈ろう」プロジェクト

● 「MS&ADゆにぞんスマイルクラブ」の活動



「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

海外での活動

MS&ADインシュアランスグループでは、日本国内のみならず世界各地の拠点において、社員がそれぞれの地域の社会的課題の解決に向けた活動に参加しています。

がん協会への寄付(アメリカ)

三井住友海上の米国法人であるMitsui Sumitomo Marine Management(U.S.A.), Inc.は、社会的に関心の高い疾病の調査・研究、予防や治療方法、事後ケア等に取り組んでいるアメリカがん協会(American Cancer Society; ACS)の活動を支援するために、寄付を行いました。

ACSは米国の女性にとって最も発症率の高いがんである乳がんの調査・研究や早期発見に向けたマンモグラフィー検診、事後ケアの充実に取り組んでいます。少しでも多くの人々が健康な生活を営むことにつながってほしいと考えています

チャリティマラソンの主催を通じて寄付を実施(マレーシア)

三井住友海上では、2010年からマレーシアでのチャリティマラソンのスポンサーを行っています。500人の従業員をはじめとするマラソン参加者による寄付に三井住友海上からの寄付を上乗せし、40,000マレーシア・リングギットを環境保護や医療取組等を行っている団体に寄付しました。

プレゼント寄贈を通じた地域社会への貢献(ベトナム)

三井住友海上のベトナム現地法人であるMSIG Insurance (Vietnam) Company Limitedは、ベトナムで貧困率の高い地域であるハザン県の子どもたちに雨靴312足を寄付する活動を行いました。子どもたちが冬の雨の日にも寒い思いをせずにすむよう今後も支援していきます。

アホイセンター基金主催レガッタ競技参加(英国)

あいおいニッセイ同和損保の英国現地法人である、欧州あいおいニッセイ同和社のロンドン本店では、アホイセンター基金(The AHoy Centre)への寄付を目的として2015年9月に開催されたチャリティーレガッタ競技大会に6名の社員が参加しました。会社マッチング分含め、目標の1,800ポンドを超え総額2,000ポンド(約32万円)の寄付金を集めて寄付を実施しました。



大会参加の社員



大会応援旗

荒廃した学校校舎の再建活動を通じた地域支援(タイ)

三井住友海上のタイ現法では、2004年から、荒廃した校舎を修繕する活動に参加しています。これまでに23の学校が安全な校舎に生まれ変わっています。2015年度は、国境警備隊が支援している恵まれない家庭の子ども達が多く通う学校を支援しました。

あいおいニッセイ同和損保では、役職員任意の募金制度「MS&ADゆにぞんスマイルクラブ」より、途上国の子どもたちの教育支援として、タイの小学校校舎等を建設する活動への寄付をしています。この支援は2008年から継続して行っており、2009年に1校目のタイ東部スリサケート県ナムクリアン郡にあるバン・ナムクリアン学校の新校舎を建設し、2015年までに5校に対して校舎や寄宿舎を建設しました。

また、タイ現地法人のあいおいバンコク社からもサッカーボール等のスポーツ遊具や枕・布団・マットレスなどもあわせて寄贈しています。

多くの子どもたちが安全な校舎で学習できるよう今後も支援していきます。

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



バンナモン学校寄宿舎の落成式

学用品の寄付(シンガポール)

三井住友海上のアジア持株会社(MSIG Holdings(Asia) Pte. Ltd.)では、恵まれない環境で就学を控えている子どもたちに学用品と入学準備の費用(910シンガポールドル、約69,000円)の寄付を行いました。少しでも多くの子どもたちが適切な環境で教育を受けられるための取り組みを今後も行っていきます。

貧しい子どもたちへの手作りニットの寄付(ベトナム)

MS&ADインシュアランス グループは、三井住友海上のベトナム現地法人であるMSIG Insurance (Vietnam) Company Limitedを通じて、毎年、の活動として小学校への手作りニットの寄付を行っています。2015年度は、同プロジェクトに賛同いただいた日本全国各地の皆さまから集められた手作りの編み物作品約4,314点(セーター、マフラー、帽子、ベスト、手袋)をベトナムで最貧困地域と言われている北部のディエン・ビエン省トウア・チュア県とムオン・チャ県の子どもたちに届ける活動を行いました。この取り組みは2009年から行っており、今回で7回目となります。



授与式

道路の清掃・美化活動(ハワイ)

あいおいニッセイ同和損保の海外拠点、ハワイ州のDTRIC社では、ハワイ州交通省の公共サービス活動、「Adopt-A-Highway Program(※)」の一環として、道路の清掃・美化活動を、10年以上継続して行っています。隔月で行っているこの活動には、大勢の社員とその家族、友人が参加し、安全で美しい道路を保つだけでなく、ハワイの自然水汚染防止に貢献しています。

(※) 1985年に米国テキサス州で始まった道路清掃活動。直訳では「道路を養子に」となり、市民ボランティアや企業が里親となって道路の一部区間を「養子」として引き取り、面倒を見る(清掃・植栽等)活動です。



道路の清掃・美化活動に参加

[DTRIC Insurance Company, Limited](#) [ホームページはこちら](#)

自閉症の子どもの支援(フィリピン)

三井住友海上のフィリピン現地法人であるBPI/MS Insurance Corporationは発達障がいを持ち、親から見捨てられた子どもたちのケアをする組織(Elsie Gaches Village)に25708.75フィリピン・ペソ(約56,000円)を寄付しました。貧しさゆえに十分なケアの受けられない子どもたちへの支援を通じて持続可能な社会への貢献をしていきます。

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

社会的に恵まれない子どもたちへの寄付(ドイツ)

三井住友海上の現地法人であるMSIG Insurance Europe AG(本社 ケルン)では、社会的に恵まれない子どもたちにクリスマスプレゼントを贈りました。約60名が一人ひとりの子どもたちの希望したプレゼントのスポンサーとなり支援を行いました。

[MSIG Insurance Europe AG](#) [ホームページはこちら](#)



子どもたちに贈られたクリスマスプレゼント

乳幼児突然死症候群(SIDS)研究と家族をサポートするためのチャリティー活動

三井住友海上のオセアニア支店では、乳幼児突然死症候群(SIDS)の研究と家族をサポートする施設のために寄付されるRed Nose Dayというチャリティー活動を2015年6月に行いました。Red Nose Dayの主機関であるSIDS and Kidsよりグッズをオーダーし販売、募金活動を行い、427.55オーストラリア・ドル(約33,000円)をRed Nose Day基金に寄付しました。



Red Nose Dayの様子

社会・地域への取り組み

スポーツ、文化、教育における社会貢献

MS&ADインシュアランスグループ各社では、スポーツ・文化・教育の分野において、地域・社会への貢献活動を行っています。

スポーツ支援

女子柔道・女子陸上・トライアスロン

三井住友海上では、女子柔道部、女子陸上競技部、トライアスロン部において、国内外の第一線で活躍する選手を育て、数々のオリンピックを輩出するなど、スポーツ振興に取り組んでいます。女子柔道部では、数々の国際舞台で活躍、各国選手と交流してきた実績を活かし、ミャンマー、ブラジルなどのナショナルチームを合同練習に招くなど、競技の強化・繁栄にも貢献したいと考えています。

また、競技活動のみならず、地域住民を対象としたランニング教室を開催したり、小学生を対象とした柔道教室を通じて若い世代に柔道の楽しさを伝えていく取り組みなど、積極的な社会貢献活動を行っています。

☐ スポーツ支援



中村美里選手

日高侑紀選手

古谷純平選手



ブラジルナショナルチームとの合同練習



ランニング教室(写真アフロスポーツ)

実業団駅伝大会を協賛

あいおいニッセイ同和損保では、スポーツ振興の一環として、また、地域の皆さまとともに歩んでいきたいという思いから、「大阪実業団対抗駅伝競走大会」の特別協賛企業として運営をサポートしています。1948年にスタートしたこの大会は、大阪の街に根ざし、大阪の街とともに歴史を重ねてきた伝統ある駅伝大会です。2016年1月に開催された第69回大会には、総勢900チーム以上がエントリーしました。同社からも、近畿圏内を中心に、札幌、金沢、名古屋、九州、東京など幅広い地域から95チームが参加し大会を盛り上げました。



参加ランナーの集合写真

女子サッカー

MS&ADインシュアランスグループでは、スポーツ界の第一線で活躍する選手をサポートし、日本のスポーツ界の強化・繁栄並びに社会貢献の観点から、スポーツの振興に取り組んでいます。

女子サッカー・なでしこリーグ（日本女子サッカーリーグ）加盟のジェフユナイテッド市原・千葉レディースに所属する6名の選手が、グループ各社に在籍し、競技と仕事を両立させながら活躍しています。



ジェフユナイテッド市原・千葉レディース
©JEF UNITED

障がい者スポーツ支援

スペシャルオリンピックスへの支援

三井住友海上は、知的障がいのあるアスリートの支援を目的に、公益財団法人スペシャルオリンピックス日本とプレミアスポンサー契約を締結しました。2016年2月の新潟大会に社員ボランティアを派遣し、競技運営および選手のサポートを行いました。

また、三井住友海上の米国法人であるMitsui Sumitomo Marine Management(U.S.A), Incでも、2015年7月25日～8月2日、164か国から8,000名以上の選手団が参加したスペシャル・オリンピックス2015年夏季世界大会において、20名のボランティアの参加を通じ出場する子どもたちの支援を行いました。

今後も、スペシャルオリンピックス日本のスポンサーとして、知的障がいのあるアスリートの皆さんの活躍を支援していきます。



ロスアンゼルスでの様子

2015年度「東京都スポーツ推進企業」に認定

あいおいニッセイ同和損保は、平成27年度「東京都スポーツ推進モデル企業」に認定され、東京都知事から表彰状を贈呈されました。

「東京都スポーツ推進モデル企業」は、2015年12月に認定された「東京都スポーツ推進企業」(※)102社の中で、障がい者スポーツ支援、社員の健康増進等で、特に社会的な影響や波及効果の大きい取り組みをしている企業等が表彰されるものです。

(※)「東京都スポーツ推進企業」とは

社員のスポーツ活動を推進する取り組みやスポーツ分野における社会貢献活動を実施している企業等を「東京都スポーツ推進企業」として認定するものです。今年度、東京都が新たに創設した制度で、認定企業は認定証と認定ステッカーの交付を受け、都ホームページにて社名等が公表されます。



認定ステッカー



東京都スポーツ推進モデル企業表彰式

障がい者スポーツ関連団体・競技団体とのパートナー契約

あいおいニッセイ同和損保では、ハンディを負いながらも自らの可能性に挑戦する選手をサポートするため、以下の団体に協賛し、その活動を支援しています。

- (公財)日本障がい者スポーツ協会
- (一社)日本車椅子バスケットボール連盟
- (一社)日本身体障がい者水泳連盟



国際大会での活躍

PHOTO by JWBF

あいおいニッセイ同和損保では、公益財団法人日本障がい者スポーツ協会のオフィシャルパートナーとして、障がい者スポーツを応援しています。行動指針として掲げる「地域密着」のさらなる実現に向け、大会支援、障がい者スポーツ支援サイト立ち上げ、地域AD倶楽部^(※)「感謝の集い」でのパネル展示などの取り組みを行っています。取り組みの基礎となるのは、「観ること」「感じること」と認識し、障がい者スポーツ大会に多くの社員が会場に足を運ぶことを推奨しています。

(※)情報の提供・企業交流・地域貢献の3つの柱で、地域の皆さまのお役に立つ活動を行っています。具体的には各種セミナーや異業種交流会、環境保全・防災防犯・各種チャリティー企画などを開催するほか、エリアごとにホームページを設置し、サイトやメ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。

■ あいおいニッセイ同和損保 障がい者スポーツ支援サイト「AD Challenge Support」

■ 地域AD倶楽部



社員による大会観戦・応援



ウィルチェアラグビー体験会

視覚障がい者柔道

三井住友海上あいおい生命では、障がいのある方々の社会復帰や生きがい発見を支援し、クオリティ・オブ・ライフの向上に役立つ支援を続けていきたいと考え、公益財団法人日本障がい者スポーツ協会、NPO法人日本視覚障害者柔道連盟、一般社団法人日本パラ陸上競技連盟の活動に協賛し、障がい者スポーツの普及・強化に取り組んでいます。

毎年、全日本視覚障害者柔道大会には、社員がボランティアとして参加しており、また、2名の視覚障がい者柔道選手が当社に在籍し、競技と仕事を両立させながら活躍しています。



全日本視覚障害者柔道大会を支援

障がい者スポーツ選手雇用

三井住友海上でも、障がいのある方々の自立支援を目的として、社員としての雇用を推進しています。現在、障がい者陸上選手が在籍し、日常業務を行いながらパラリンピックへの出場を目指して活動しています。あいおいニッセイ同和損保では、2015年度から障がい者スポーツ選手の採用を積極的に行っており、ろうサッカー日本代表選手、水泳リオパラリンピック代表選手など7名が、業務と競技活動と両立し活躍しています。

● 障がいのある社員への支援



音声のでる専用のパソコンを使っ
ての業務中の様子



障がい者水泳の選手の入社内定式

文化振興

コンサートホール紹介

三井住友海上しらかわホール

三井住友海上しらかわホールは、世界最高水準の音響を誇るコンサートホールとして、1994年、名古屋にオープンしました。

世界を代表する一流アーティストから地元のアマチュア音楽家まで幅広く愛され、地域のプレミアム・ホールとして豊かな社会づくりに貢献する場となっています。

「より良い社会のために、音楽ができること」をテーマに、地域を代表する音楽文化施設として積極的な役割を果たしています。

■ 三井住友海上しらかわホール

あいおいニッセイ同和損保ザ・フェニックスホール

あいおいニッセイ同和損保ではザ・フェニックスホールを芸術・文化支援活動(メセナ)の拠点として位置付け、クラシック音楽を中心に国内外のアーティストによる良質な音楽を自主企画公演として発信し続けています。

また、年間約200の演奏会に利用されるなど、地域の音楽・文化活動の発展にも寄与しています。これからも多くのお客さまに身近に音楽を感じていただき、親しまれるホールを目指すとともに、社会貢献の拠点として芸術、文化を長期的に支援していき、芸術、文化振興に寄与してまいります。

■ あいおいニッセイ同和損保ザ・フェニックスホール

（公財）三井住友海上文化財団

公益財団法人三井住友海上文化財団^(※)では、地域の文化振興の支援を目的として、音楽・郷土芸能の分野で助成活動を行っています。全国各地の公立文化ホールでの「地域住民のためのコンサート」(クラシックコンサート)を都道府県および市町村と共同で主催しており、2015年度末(設立以降累計、以下同様)で746公演を開催しています。また、「文化の国際交流活動に対する助成」を445件(助成金総額2億8,400万円)実施しています。

☐ 公益財団法人三井住友海上文化財団

(※)1988年設立。2009年12月に公益財団法人へ移行。



室内楽名曲コンサート(ピアノ五重奏)

「チェコ・フィルハーモニー管弦楽団東京公演」特別協賛

三井住友海上プライマリー生命は、2015年10月サントリーホールで開催された「チェコ・フィルハーモニー管弦楽団」の東京公演に特別協賛(主催:日本経済新聞社/ジャパン・アーツ)しました。音楽大国、チェコが世界に誇る「チェコフィル」は、1896年のデビュー公演をドヴォルザークの指揮で開催、さらに1908年マーラーの交響曲第7番をマーラー自身の指揮で初演するなど、世界の音楽史に輝かしい足跡を残し続けている名門オーケストラです。今回の公演では、チェコが生んだ巨匠イルジー・ビエロフラーヴェク氏に率いられ、十八番であるスメタナの「わが祖国」から始まり、庄司紗矢香(ヴァイオリン)さんら次代を担う若きヴィルトゥオーゾたちとの協奏曲、メインにベートーヴェンやチャイコフスキーの交響曲5番という、まさに今のチェコフィルの神髄を堪能できるプログラムを、ピロードにも喩えられる芳醇な音色で奏で、満員の聴衆を魅了しました。



チェコ・フィルハーモニー管弦楽団
東京公演

所蔵美術品(椿)を美術館へ出展

あいおいニッセイ同和損保では、所蔵している「椿」を題材にした絵画や美術工芸品を、多くの皆さまにご覧いただくため、全国の美術館や博物館で公開しています。椿は古くから日本人に親しまれてきた花で、前身会社の一つ、大東京火災海上保険の社花でもありました。

日本を代表する作家が描く、椿の美しさをさまざまに表現した作品を、多くの皆さまにご覧いただいています。

2015年度は、「大山忠作美術館」(福島県二本松市)で開催された市合併10周年を記念した企画展にて、約30点の所蔵作品を公開しました。



尾形乾山「綉椿図角皿」

教育支援

ベルマーク運動への参加

あいおいニッセイ同和損保は、2000年4月より金融業界で初めて、協賛会社として「ベルマーク運動」に参加し、自動車保険・火災保険・傷害保険など個人分野の商品ブランドである「TOUGH(タフ)」シリーズ商品をはじめ、多くの商品にベルマークポイントを付帯しています。現在、ベルマーク運動には全国の約28,000のPTAが参加しており、この運動への参加を通じて教育環境の改善等を支援しています。

また、ベルマーク教育助成財団は1960(昭和35)年のベルマーク運動開始から55周年を迎えたことを機に、運動の拡大を実現するため「ベルマーク大使」制度を2015年に創設しました。同社は、ベルマーク運動の協賛企業であり、全社をあげてベルマーク収集活動を行っていること等が評価され、社長がベルマーク大使に就任しています。

あいおいニッセイ同和損保では、ベルマーク大使を筆頭に、ベルマーク活動のすそ野の拡大に努めるとともに、熊本地震被災地の学校を寄付先に加え、子どもたちの教育環境の改善のため、全社を挙げて収集活動に取り組めます。

☐ [ベルマーク運動への参加](#)

早稲田大学提携講座

あいおいニッセイ同和損保とMS&AD基礎研究所(株)は、早稲田大学において、「新時代の保険事業ーグローバルスタンダードと少子高齢社会を迎えて」をテーマに、2007年より提携講座を開講しています。

本講座は、急速なグローバル化・高齢化の進展への対応や、お客さま本位の事業展開等、保険事業の大きな変革期に関する講義をメインとして開講し、これからの保険事業のあり方や方向性について考えていく内容となっています。

2015年度は、本講座のテーマの一つである、少子高齢化がもたらす社会課題に関する内容をさらに充実させるべく、現在、関心が高まっている「我が国の社会保障制度」についての講義をカリキュラムに加え、計14回の講義を行いました。

講座は、これまで培ってきた経験やノウハウ、ネットワークを活用して、大学教員のコーディネートのもと、内容別に当該分野の専門家およびMS&ADインシュアランスグループの役職員が行います。

国際医療福祉大学への奨学金寄付

あいおいニッセイ同和損保では、高齢社会に対応し、介護サービスやシルバー事業における取り組みを強化するため、高齢者介護・リハビリテーションなど医療福祉分野を支える人財を育成する国際医療福祉大学(栃木県大田原市)の学生を対象とした奨学金制度を支援しています。

同大学から推薦された学生に、返還義務のない奨学金を、原則として卒業時まで給付するもので、この制度を活用し、2015年度までに145人が卒業、それぞれの専門分野で活躍されています。

大学での保険講義の開催(中国)

三井住友海上の中国総事務所では、北京大学で保険講座を開講しています。映像を用い、保険に関する知識と役割を楽しく紹介し、日中における保険業界の特徴や違いについても詳しく説明しています。また、参加者は女子学生が多いため、当グループにおける女性活躍推進の取り組みについても紹介しています。当該保険講座は2015年度で3期連続の開講となり、保険の社会的役割・使命を伝えたこと、学生に対する指導等に対する貢献活動が評価され、講師を務める当グループ社員が、北京大学より特聘講師に任命されました。学生に対し、保険の社会的役割・使命を伝え、保険の普及を図ることに引き続き取り組んでいきます。



保険講座の様子

保険を学ぶ学生への支援(タイ)

三井住友海上タイ現法では毎年、優秀な大学生が損害保険の発展に資する機会を提供するため、バンコク都内の大学生を対象にインターンシップ制度を実施しています。また、保険を専攻する大学生を対象に奨学金の支援も行っており、タイの未来を背負う若者たちへの支援を通じて社会貢献に向けた活動を行っています。



奨学金の授与式

人財育成と健康経営



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。

人財の育成

健康経営^(※)

MS&ADインシュアランス グループでは、健康経営の視点を重視し、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に取り組んでいます。

健康経営

(※)「健康経営」は、特定非営利活動法人健康経営研究会の登録商標です。

社員の雇用

MS&ADインシュアランス グループでは、透明かつ公正な人物本位の採用を行っています。

社員の雇用

人財育成と健康経営 人財の育成

MS&ADインシュアランスグループは、社員一人ひとりがプロフェッショナリズムを高め、現状に満足せずに革新を追求し、組織としての総合力を最大化できるよう人財^(※)育成に取り組んでいます。

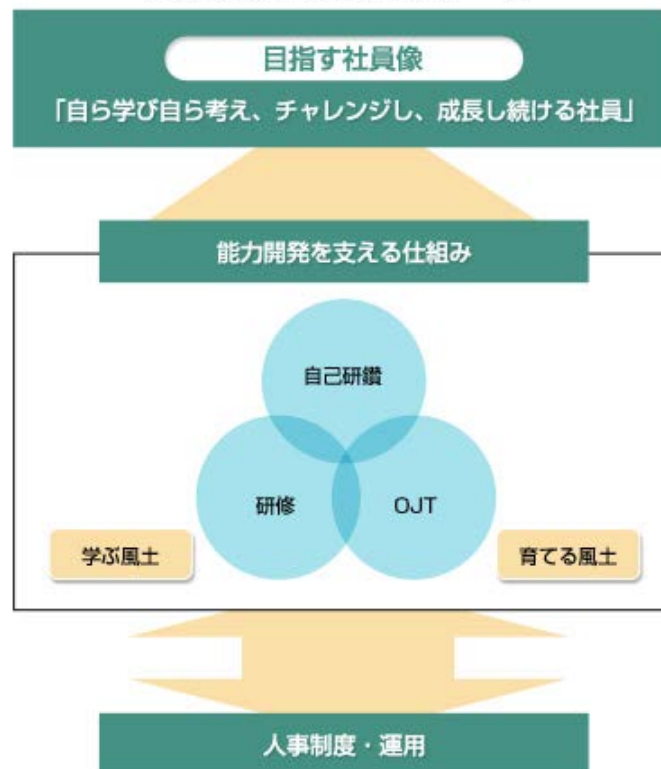
(※)MS&ADインシュアランスグループでは、一人ひとりを大切にするという想いをこめて、「人材」ではなく「人財」と表記しています。

目指す社員像

MS&ADインシュアランスグループの目指す社員像を「自ら学び自ら考え、チャレンジし、成長し続ける社員」と定め、グループ国内保険会社では、社員が誇りと働きがいを持って、プロフェッショナルとして働くために、「研修」「OJT^(※)」「自己研鑽」などの施策を通じた教育・支援を行っています。

(※)On the Job Training(職場内教育)

人財育成体系の概念イメージ



教育・研修

グループ国内保険会社では、各種研修や社外通信講座などの自己啓発の機会を提供し、社員一人ひとりの主体的な学びと成長を支援しています。なお、グループ一体の取り組みとして2014年度から『MS&ADオープンカレッジ^(※1)』や、『MS&ADオンラインビジネススクール^(※2)』などの学習機会をグループ全社員に対して提供しています。

また、新入社員に対しては、スムーズに職場に溶け込み、職場経験を活かしながら、必要な知識やスキルを習得するための「OJT体制」を整えています。2016年度は、グループ国内保険会社をはじめとする計8社の新入社員合同の1日集合研修を行い、グループのミッション・ビジョン・バリューの理解を深めるなどグループ社員としての一体感の醸成に向けた取り組みを行いました。

(※1) 課題解決力などのビジネススキルを習得する集合研修

(※2) モバイルデバイスを使ってMBA知識等を学ぶ学習ツール



グループ8社での新入社員合同集合研修

チャレンジを支援

トレーニー制度

グループ国内保険会社では、社員が経験したことのない業務や、興味のある職場を短期間体験する「トレーニー制度」を実施しています。本制度により社員は、他部門やほかの会社の業務を体験することで、グループ一体感のさらなる醸成、コミュニケーション強化につなげています。

三井住友海上ではトレーニー実施の風土が醸成されたため、2013年度からは本社部門等での実習を除いて、各職場での自主的な運営に変更しています。

あいおいニッセイ同和損保では、本社部門から営業・損害サービス部門への「現業実習コース」、営業・損害サービス・業務部門から本社部門およびグループ各社への「本社・関連会社実習コース」を実施しています。

2015年度トレーニー制度 参加者数

	グループ会社間	社内
三井住友海上	25	160 ^(※)
あいおいニッセイ同和損保	21	196 ^(※)
三井ダイレクト損保	5	0
三井住友海上あいおい生命	9	77
三井住友海上プライマリー生命	12	21

(※) 本社部門等での実習者数

社内公募制度

チャレンジ意欲が強く、現在の職場において一定の成果を出している社員のキャリアアップをサポートするため、三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保、三井住友海上あいおい生命では社内公募制度を導入しています。

中でも、「ポストチャレンジ制度」は、自らのキャリア形成を考える社員がその内容や希望を会社に伝え、その実現に向けチャレンジすることができる公募制度であり、本制度を通じて、社員の自律的キャリア形成を実現しています。

目標にチャレンジ

グループ国内保険会社では、社員一人ひとりが新たな業務領域にチャレンジし、働きがいや成長を実現するための仕組みとして目標管理制度を導入しています。

本人と上司が年数回の面接対話を実施し、社員自身や所属組織の目標・課題・成果を共有することで、人事考課に対する社員の納得性・公平性を高めるとともに、社員の育成につなげています。

また、上司との日常のコミュニケーションのほか、面接対話を通じて、社員が新たな領域や高い役割を担うことを目指し、社員がモチベーションを高く持ち、働きがいを感じることができるよう支援しています。

役割変革の取り組み

三井住友海上では、社員の働きがいの向上および生産性の向上のために、さらなる役割変革の取り組みを推進しています。2014年度から取り組んでいる「Be プロフェッショナル for all(略称:Beプロ)」では、人財育成のキーワードを「学ぶ責任」「育てる責任」と表現し、全社員がこれを強く意識しながら、さらなる役割変革に取り組んでいます。また、2015年度からは、創意工夫によって時間を創出する意識(「JSマインド」と表現)を高めながら、現状に満足することなく、さらなる可能性を追求し「自分を、職場を、変えていく」という強い気概(「変えていく責任」と表現)を持って業務を遂行することを掲げています。

あいおいニッセイ同和損保では、業務変革とワークスタイルの変革を両立し、時間生産性向上を実現するため、社員一人ひとりが持てる能力を十分に発揮し、一段階上の役割を担うことにチャレンジする「役割革新」を進めています。2015年度から全社的人財育成取組み「ビジトレ！(Business Training)」を推進し、社員一人ひとりの高い成長意欲とチャレンジ精神をもって「個の力」の引き上げることで、さらなる役割革新に取り組んでいます。

「KAICA Awards 2014」KAICA賞を受賞

三井住友海上は、一般社団法人日本能率協会が主催する第1回「KAICA賞」を受賞しました。

「社員の働きがい・成長」と「組織の競争力向上」の実現に向けた「役割イノベーション」から「Be プロフェッショナル for all」に至る全社の取り組みが評価されたものです。



表彰式の様子

次世代リーダーの育成

グループ国内保険会社では、管理職を対象とした研修を実施し、人財育成全体を支える「マネジメント力」「職場のコミュニケーション力」の強化に取り組んでいます。

また三井住友海上およびあいおいニッセイ同和損保では、経営感覚・グローバル感覚を備えた次世代リーダーを育成することを目的に、経営知識を学び具体的な経営提言を策定する研修(MS経営スクール・AD経営スクール)を実施しています。

女性社員向け研修メニューを新設・拡充

三井住友海上は、従業員数の約6割を占める女性社員のさらなる育成に注力しています。

2015年度、女性社員がより広いフィールドで活躍し、管理職として能力を十分に発揮できる環境を整えるべく、若手層向けの「MSマインドアップ女性スクール」の新設と中堅層向けの「MS女性リーダースクール」の拡充を行いました。

あいおいニッセイ同和損保では、女性の活躍推進に積極的に取り組んでいます。2011年からは女性経営幹部輩出に向けて、女性管理職への更なる機会の提供と経営に対する意識の向上と支援を目的に「メンター制度」を導入しています。また、女性管理職輩出に向けては2014年度より「女性マネジメントセミナー」を導入、2015年度はテーマ研究を取り入れ、役員に向けて成果発表を行うなど、カリキュラムを拡充しました。また、各種異業種交流会（営業社員セミナーなど）にも参加し、多様な経験を積む機会を設けています。

「輝く女性の活躍を加速する男性リーダーの会」の行動宣言^(※)に賛同

あいおいニッセイ同和損保では、2016年1月に内閣府男女共同参画局が支援する「輝く女性の活躍を加速する男性リーダーの会」の行動宣言に賛同しました。トップ自らが社外へアピールすることでさらに女性の活躍推進に取り組んでいきます。

(※)「輝く女性の活躍を加速する男性リーダーの会」行動宣言について

2014年3月、首相官邸で「輝く女性応援会議」を開催。各地域・分野で、輝く女性・輝こうとする女性たちを応援していこうというムーブメントがスタートしました。

2014年6月には、これまで女性の活躍に積極的に取り組んでこられた男性リーダーが集まり、具体的な活動指針を定めた「輝く女性の活躍を加速する男性リーダーの会」行動宣言が策定されました。行動宣言は、「自ら行動し、発信する」「現状を打破する」「ネットワーキングを進める」の3項目からなり、男性リーダーが女性の意欲を高め、その持てる能力を最大限発揮できるよう、具体的に取り組んでいくことを宣言しています。

グローバル人財の育成

三井住友海上では、豊かな国際感覚と専門性を備えた各分野のスペシャリストを育成するため、海外現地法人などで原則1年間海外における業務、ビジネススキル、語学などを学ぶ研修制度「MSビジネスユニバーシティ」を実施し、2015年度は33名を派遣しています。また、グローバル人財の裾野拡大として、グローバル人財に求められるマインドやスキルを理解するための「グローバル人財入門講座」を実施しています。

あいおいニッセイ同和損保では、国内外を問わずさまざまな分野においてグローバルな事業展開を支えることができる人財の育成を目的として、海外現地法人で1年間業務を体験する「海外現法派遣制度」や、一橋大学大学院への「MBA派遣制度（HMBA・ICSMBA）」を実施しています。

グローバルトレーニー制度

三井住友海上では、本社の社員が海外拠点の業務を体験したり、海外拠点の現地雇用社員が本社の業務を体験したりする「グローバルトレーニー制度」を実施しています。グローバル人財の拡大や本社部門の国際化、または国内外の相互交流・相互理解につながっています。

2015年度は、国内社員28名、海外拠点の現地雇用社員38名（2010年度以降累計：国内社員104名、海外拠点雇用社員198名）がグローバルトレーニー制度を利用しています。



海外雇用社員の日本でのプログラムの様子

グローバルトレーニー制度 参加者数

	2010年度	2011年度	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	合計
国内社員	12	11	11	16	26	28	104
海外拠点雇用社員	14	25	32	43	46	38	198

海外拠点からの本社出向制度

三井住友海上では、本社の国際業務部および東アジア・インド本部を中心とした各部署で海外拠点の現地雇用社員を出向という形態で受け入れています。2011年度には制度を拡大し、常時8名前後の社員が6ヵ月から3年の期間で在籍し活躍しています。この制度を利用し、2015年度までに45名の海外拠点社員が日本での業務を行っています。

所属部署では出向者の活躍により業務品質・効率が向上し、また出向者が活躍できる環境を整備する過程においてグローバル化が進展しました。

出向者本人にとっては、本社の機能や考え方、MS&ADインシュアランスグループの経営理念(ミッション)・経営ビジョン・行動指針(バリュー)を実務を通して理解する貴重な機会となっています。

また普段海外と接点の少ないほかの部署ともセミナーの開催等を通じて積極的に交流を行っており、相互理解に貢献しています。

本社への出向制度参加者数

	2011年度	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	合計
海外拠点雇用社員	8	14	11	12	13	58

グローバルコンプライアンス担当者会議

三井住友海上では、海外拠点でコンプライアンスの推進を担うコンプライアンス・コントローラーに対し、「第6回海外コンプライアンス・コントローラー研修」を実施しました。2015年度は、22の国・地域から43名が参加し、本社各部署からの講演のほか、外部講師による不正事件の発生防止策に関する講演や、代表海外拠点によるコンプライアンス推進取組事例および、不祥事件の再発防止取組に関する報告が行われました。この2日間の研修を通じ、各国の取組状況について情報共有し、コンプライアンス推進の重要性を再認識しました。



世界各地からの参加者

人財育成と健康経営

健康経営

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、MS&ADインシュアランス 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。MS&ADインシュアランス グループでは、健康経営の視点を重視し、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に取り組んでいます。

有給休暇の取得

三井住友海上では、休暇を取得してオフ時間を確保することは、社員の心身の健康確保や能力開発を促し、ひいては業務効率アップ・生産性向上につながると考えています。特に、特別休暇は、年度初めに取得計画を立て、職場のメンバー全員が計画的にバランス良く取得できるように工夫しています。主な休暇は、定例休暇（前年の繰越あり）、特別休暇（夏期休暇・フレッシュアップ休暇・アニバーサリー休暇など）です。夏期休暇は、7～8月中に連続5日間取得することができます。

あいおいニッセイ同和損保では、休暇の取得は心身のリフレッシュにとどまらず、生産性のさらなる向上並びにお互いに助け合う企業風土の醸成にもつながると考えています。そのため、2015年度より、休暇取得をより促進するため、年次有給休暇の「計画的付与制度」や時間単位の年休制度を導入しています。

2015年度 有給休暇取得日数（※）

社名	平均取得日数
三井住友海上	15.5日
あいおいニッセイ同和損保	17.1日

（※）対象範囲：各社の社員

● [詳細はこちら](#)

社員の健康管理

健康診断の実施

MS&ADインシュアランス グループでは、グループ統一の健康診断制度および運営として、MS&ADホールディングスによる健康診断の手配および結果判定を行っています。これにより、グループ社員がどこに勤務していても均質な健康診断・結果判定を受けることができます。

健康診断の制度

健康診断の種類	対象年齢	特徴
一般健診 （法定外項目を含む）	35歳未満	グループ統一項目（年齢によるリスクを加味して設定）、 統一の判定基準による結果作成
総合健診 （人間ドックと同等）	35歳以上	

健康診断結果により事後措置が必要な社員には、担当する各社の健康管理部門にて産業医や産業看護職による保健指導や受診勧奨等のフォローアップを実施しています。

また、パソコン操作時間が一定時間を越えた社員に対しては、産業医による面接指導を実施しています。

社員の健康維持のために(シンガポール)

三井住友海上のシンガポール現地法人であるMSIG Insurance(Singapore) Pte. Ltd.は、従業員の健康促進を目的として、万歩計を貸し出し、1日10,000歩を推奨する活動をしました。187名が2ヵ月間にわたって参加し、83%の参加者が参加前よりも健康的になった、58%が業務効率が向上したと感じたと事後のアンケートで回答しています。今後も従業員の健康増進を図る取り組みを行っていきます。

MSIG Insurance (Singapore) Pte. Ltd.

社員のメンタルヘルス

MS&ADインシュアランスグループでは、メンタルヘルスクア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アを行っています。

各健康管理センターには専属産業医や嘱託産業医、並びに産業看護職等を配置して、症状初期の相談から職場復帰後までの全般をフォローしています。社員相談室では社員からのさまざまな相談に加え、職場復帰支援にも重点をおいて健康管理センターと連携してフォローを行っています。また、今年度よりストレスチェックをグループ内統一の方法にて実施することで、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していきます。

メンタルヘルスクアを支援する活動

三井住友海上では、メンタルヘルスクアを支援する活動として、健康管理センターと社員相談室の連携により、予防活動から復帰支援までを行っています。

- 予防活動: 研修・eラーニング・ストレスチェック・職場巡回健康相談など
- 疾病者への支援: 療養中の相談等
- 復帰支援: 回復期の復帰準備等

あいおいニッセイ同和損保では、メンタルヘルスに関する課題を、全社員対象としたeラーニングに取り入れ、実施しています。また、新入社員や管理職等を対象とした各階層別研修にて、人事部によるメンタルヘルスに関する研修実施や、全社員向けガイドブックの作成により予防のためのセルフケア等について情報提供をしています。社内には人事EAPセンター(※)、健康管理センター(各地域健康管理室)を、社外には委託相談機関の相談窓口を設置し、社員がメンタルヘルスに関して気軽に相談できる体制を構築し、療養中の相談や復職支援・復職後支援を含めたさまざまな相談に対応しています。

(※)メンタルヘルス・健康問題・仕事上の悩み・ノーマライゼーションなどの総合相談窓口

(Employee Assistance Program)

社員の安全(安全運転・労災件数)

保険事業において、業務上起こりやすい労働災害が、社有車の運転中の交通事故です。

社有車を使用するグループ保険会社では、事故発生状況を管理し、社有車の安全運転管理規則に則り、安全運転のためのさまざまな取り組みを行っています。三井住友海上では、2014年度から、タブレット端末を配布し、スマ保『運転力』診断アプリを利用し、安全運転の意識向上に努めています。

2015年度 労災申請件数 (単位:件)

	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	141	68	73	0

人財育成と健康経営 社員の雇用

MS&ADインシュアランス グループでは、透明かつ公正な人物本位の採用を行っています。

従業員数

2015年度 従業員数（単位：人、2016年3月31日現在）

三井住友海上	14,691
あいおいニッセイ同和損保	13,260
三井ダイレクト損保	563
三井住友海上あいおい生命	2,554
三井住友海上プライマリー生命	381
MS&ADホールディングス	305
海外保険子会社、その他	8,863
合計	40,617

🔗 [詳細はこちら](#)

新卒採用

三井住友海上では、「向き合うから強くなる。Tough Spirits, Big Heart」をコンセプトに、オープンかつ公平・公正な採用を基本方針とし、人物本位の選考を行います。国際的な視野を持ち、自らの発想力・行動力を持って、新しい時代を切り拓ける人財^(※)の採用を目指しています。

あいおいニッセイ同和損保では、「明るく元気な社員がお客さまを全力でサポートする会社」の実現へ向けて、「ともに、前を向く」をコンセプトに、採用活動に取り組んでいます。国籍や性別を問わず、「多種多様な光る個性を持つ人財^(※)の採用」を目指しています。

(※)MS&ADインシュアランス グループでは、一人ひとりを大切にするという想いをこめて、「人材」ではなく「人財」と表記しています。

インターンシップ

三井住友海上では、産学連携による人財育成の観点から、「MSIインターンシップ」を実施しています。損害保険の社会的意義や、営業部門、損害サポート部門の業務内容を体感する充実したプログラムとなっており、2015年度は全国で2,000名を超える学生が参加しました。グループワーク型、現場受入型等、最大15日間の中長期型インターンシップを通じ、学生の成長に貢献しています。

あいおいニッセイ同和損保では、営業部門の課長・支社長に密着しながら仕事を体験する、全5日間のインターンシップ「BOSSのカバン持ち」を実施しています。このインターンシップでは、職場体験を通じて、損害保険の意義・仕事の魅力を深く知ってもらうことを目的としています。2015年度は、全国で247名の学生が参加しました。



インターンシップの様子

「日経キャリア・チャレンジ・プログラム」への参加

2015年、日本経済新聞社主催の「日経キャリア・チャレンジ・プログラム」に協賛しました。これは、大学生の就業観を高めることを目的としており、企業からの課題に対して、学生がチームを組んで課題に取り組む2か月間のプログラムです。当グループが学生に設定した課題は「2020年、MS&ADインシュアランスグループが社会に提供する新たなサービスを創造しよう」。グループ国内保険会社各社からアドバイザーを選出し、課題解決のために必要な情報の提供や、アドバイスをを行い、参加学生の成長を促しました。



「優秀賞受賞チーム」とともに

高齢者の雇用

MS&ADインシュアランスグループでは、経験やスキルを活かし能力を発揮してもらう制度として、定年退職者の再雇用制度を設けています。職種や勤務日数・勤務時間の異なる勤務パターンを設け、多様な働き方を選択できるように工夫しています。

2016年4月末時点の定年者再雇用者数(新規雇用、継続雇用の合計)は、三井住友海上485名、あいおいニッセイ同和損保386名です。

障がい者の雇用

雇用の場の拡大と定着に向けて、採用活動を継続推進するとともに、障がい者が働きやすい職場環境づくりと職務開発に取り組んでいます。

2015年度末においては、グループ国内保険会社合算で法定雇用率(2.00%)を充足しています。

● [障がいのある社員への支援はこちら](#)

「パートタイム労働者活躍推進企業表彰」優良賞を受賞

三井住友海上は、厚生労働省主催の「平成27年度パートタイム労働者活躍推進企業表彰」優良賞を受賞しました。今後の日本の労働力を支える主婦層の就業環境の整備・推進を目的に2015年に創設された賞で、当社が、有期雇用社員(スタッフ社員)にも無期雇用社員と同様に、人事考課結果を反映した昇給、社員区分転換などの人事制度を適用し、社員の働きがいや生産性の向上につなげている点が評価され、第1回目の表彰において受賞に至りました。



ダイバーシティと人権の尊重



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、仕事を通じて成長し、能力を発揮できる機会を意欲あるすべての社員に対して提供していくことが、企業競争力の向上につながると考えています。

ダイバーシティの推進

ワーク・ライフ・バランスの実現

社員が仕事と生活を両立させながら働きがい・成長を実感し、いきいきと働くことのできる環境整備・支援施策の拡充を進めています。

ワーク・ライフ・バランスの実現

社員とのコミュニケーション

グループの経営理念(ミッション)・経営ビジョン・行動指針(バリュー)の浸透とともに、グループの一体感が醸成され、社員の働きがいや成長の実感につながるよう、アンケートをはじめ社員の声を聴く仕組みを通じ、経営と社員のコミュニケーションを図っています。

社員とのコミュニケーション

人権への取り組み

MS&ADインシュアランス グループは、国連グローバル・コンパクトへの署名を通じて、世界人権宣言を支持するとともに、ILO中核的労働基準、OECD多国籍企業行動指針を尊重し、企業として人権を尊重した取り組みを進めています。

人権への取り組み

ダイバーシティと人権の尊重

ダイバーシティの推進

グローバルな環境変化に対応するグループ経営を進めるためには、多様な価値観を持つ社員一人ひとりの力を結集することが重要となります。MS&ADインシュアランス グループは、仕事を通じて成長し、能力を発揮できる機会を意欲あるすべての社員に対して提供していくことが、企業競争力の向上につながると考えています。

女性活躍推進

MS&ADインシュアランス グループは、女性社員が自分の強み・特性を活かしながら、さらに活躍できる「仕事の場、役割」にチャレンジすることが、「社員の成長」また「会社の成長」のために重要であると考えています。

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保、三井住友海上あいおい生命は専門チームを設け、女性社員のキャリア形成やワーク・ライフ・バランスのための支援、それを支える職場風土の醸成に取り組んでいます。

2011年7月、MS&ADインシュアランス グループは「女性活躍推進」に関する共同宣言を決定しました。

【共同宣言】

私たちは「Next Challenge 2017」の実現に向けて、自らに限界を作らず、新たな成長を目指し、積極的にチャレンジします。

①キャリア形成支援のため

知識を高め、視野を広げる機会を提供します。

②仕事と生活の両立支援のため

働き続ける意欲のある社員への支援策を実行します。

③風土醸成のため

女性がチャレンジしやすい職場環境づくりを推進します。

この共同宣言を基盤として、グループ国内保険会社の専門チームが共同で行動目標を掲げ、取り組みを進めてきました。その結果、グループ保険会社5社全体で、女性管理職は449名、管理職に占める女性比率は約5.5%となりました（昨年度4.6%）。

また、あいおいニッセイ同和損保では、2015年4月に初めての女性執行役員が誕生しました。

MS&ADインシュアランス グループは、2016年度も引き続き女性の活躍を推進していきます。

次世代女性リーダーのための研修

2010年度より、グループ国内保険会社の次世代を担うリーダー候補の女性社員約100名を集めた「女性セミナー」を開催し、女性の役割拡大に関する理解を深め、失敗を恐れずチャレンジし続ける女性たちのキャリアアップを支援しています。

三井住友海上は管理職候補社員を対象に、マネジメント力などのリーダーとして求められるビジネス知識・スキルの習得を目的に「MS女性リーダースクール」を、若手社員には管理職候補の裾野拡大を目的に「MSマインドアップ女性スクール」を実施し、管理職を展望できる女性社員層を拡大しています。あいおいニッセイ同和損保では管理職候補者に対して、「女性マネジメントセミナー」を実施し、管理職に必要なスキルを習得し、今後のキャリアアップにつなげるなど、次世代の女性リーダーを育成しています。

女性管理職者数と管理職に占める女性割合

女性管理職者数と管理職(※)に占める女性の割合
(各翌年度4月1日現在、カッコ内は人数)

	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度
三井住友海上	2.1%(90)	2.9%(120)	4.0%(163)	5.1%(204)
あいおいニッセイ同和損保	3.9%(141)	4.4%(159)	5.3%(191)	6.6%(221)
三井ダイレクト損保	1.8%(1)	1.8%(1)	1.7%(1)	2.9%(1)
三井住友海上あいおい生命	1.2%(3)	2.1%(6)	3.4%(10)	4.3%(12)
三井住友海上プライマリー生命	6.4%(10)	6.7%(10)	7.4%(12)	6.5%(11)

(※)対象:「課長職」以上

多様な働き方を支援する

勤務地変更制度

三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保では、地域社員／地域型社員(※)が配偶者の転居転勤や結婚、親の介護などにより、現在の勤務先に通勤できない地域へ転居しなければならない事情が発生した場合、退職せずに転居先で引き続き勤務できる勤務地変更制度を設けています。

この制度は、仕事と生活の両立を支援すると同時に、優秀な人材の流出を防ぐことにもつながっています。

(※)転居を伴う転勤のない社員(あいおいニッセイ同和損保はMI社員・契約社員も含む)

再雇用制度(自己都合退職者の再雇用)

三井住友海上には、地域社員等が結婚や出産、介護などのライフイベントを理由に退職した場合に、再雇用する人事制度がありますが、その「復職要件」を2008年度より大幅に拡充しています。再雇用する際の年齢条件制限の引き上げや、離職期間の判定に際しての柔軟運営など、再雇用の門戸を広げることで、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・配偶者の転勤など(※))により退職した社員を就業可能となった段階で再雇用する「退職者再雇用制度」を導入しています。この制度により、知識・スキルを持つ社員の能力を再び活かすことができます。

三井ダイレクト損保では、育児・介護・配偶者の転勤などの特定の事由によりやむを得ず退職せざるを得ない社員を、退職後一定期間であれば本人希望により退職時の役職で復職できる「希望復職制度」を導入しています。

(※)一部の事由は地域型社員のみ対象

ダイバーシティ経営企業100選

2013年度のあいおいニッセイ同和損保に続き、三井住友海上もダイバーシティ推進・女性活躍推進の取り組みが評価され、経済産業省が実施する2014年度の「ダイバーシティ経営企業100選」表彰企業に選ばれました。



世界規模の人財活用

世界46カ国・地域にネットワークを持ち、約8,500人の海外スタッフが海外子会社・関連会社^(※)で活躍しています。世界各地と日本の間で社員が相互交流し、切磋琢磨する仕組みを整備し、さまざまな背景や個性、発想を持った社員に能力を最大限発揮してもらうことで、ダイナミックに変化する市場への対応力、競争力を備えることができると考え、国境を越えた人財の活用に取り組んでいます。

(※)対象:連結子会社と持分法適用関連会社

● [グローバル人財の育成はこちら](#)

障がい者雇用

障がい者の雇用の場の拡大と定着に向けて、採用活動を継続推進するとともに、障がい者が働きやすい職場環境づくりと職務開発に取り組んでいます。

2015年度末においては、グループ国内保険会社合算で法定雇用率(2.00%)を充足しています。障がい者雇用率の詳細はこちらをご覧ください。

● [詳細はこちら](#)

障がいのある社員への支援

三井住友海上では、障がい者雇用に積極的に取り組むとともに、「チームWITH^(※)」と名付けた障がい者職場定着推進チームを設置し、障がいのある社員への教育支援および職場体制づくりを行っています。

「チームWITH」では、本人からの相談対応や面談のほか、本人および上司へのアンケート実施、職場環境を整えるためのマニュアル提供などを行っています。また毎年1回、聴覚に障がいのある社員を対象に研修を行い、業務上必要となるスキルのレベルアップや社員同士の交流を図っています。

(※)WILLINGLY & THOUGHTFULLY『喜んで進んで そして 思慮深く思いやりのある』

あいおいニッセイ同和損保では、さらなる雇用拡大に向け、知的障がい・精神障がい者を含めた採用にも力を入れて取り組んでいます。また、2014年度からは、障がい者スポーツ選手を積極的に採用しており、競技活動費用の支援に加え、大会への参加や強化練習時には一定範囲内で就労を免除するとともに、特筆すべき活躍には褒賞金を支給するなど、選手としての活動を支援し、引退した後も継続して雇用することを基本としています。

さらに、障がい者への理解を深めるために、日本障がい者スポーツ協会とオフィシャルパートナー契約を締結して、障がい者スポーツの支援活動を行っています。

高齢者の再雇用

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保では、これまでの経験やスキルを活かすとともに、能力を発揮してもらう制度として、定年退職者の再雇用制度を設けています。本制度は、これまでの経験やスキルを活かし、その能力を発揮してもらう制度です。業務上の必要性および本人の勤務内容等により更新できるとし、最長65歳まで雇用します。この制度では、職種や勤務日数・勤務時間の異なる勤務パターンを設け、多様な働き方を選択できるように工夫しています。

2016年4月時点の定年後再雇用者数(新規雇用、継続雇用の合計)は、三井住友海上485名、あいおいニッセイ同和損保386名です。

● [詳細はこちら](#)

ダイバーシティと人権の尊重

ワーク・ライフ・バランスの実現

MS&ADインシュアランスグループは、社員が仕事と生活を両立させながら、働きがい・成長を実感し、いきいきと働くことのできる環境整備・支援施策の拡充を進めています。

働きやすい職場をつくる

次世代育成支援企業としての取り組み

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保、三井住友海上あいおい生命、三井ダイレクト損保は、仕事と子育ての両立を支援する次世代育成支援企業として、育児を支援する各種制度を用意しています。

『均等・両立推進企業表彰』厚生労働大臣優良賞受賞

三井住友海上は厚生労働省が主催する平成26年度「均等・両立推進企業表彰」において、女性の能力を發揮させるための積極的な取り組みや、仕事と育児・介護との両立を支援する取り組みを評価され、「ファミリー・フレンドリー企業部門 厚生労働大臣優良賞」を受賞しました。各種支援制度等をわかりやすく紹介する「ワーク・ライフ・バランスハンドブック」を作成し、制度の活用や職場での理解促進に取り組んでいます。



「均等・両立推進企業表彰」表彰式の様子

子育て支援

働きながら子育てできる環境づくり

三井住友海上では、育児休業予定の社員向けに、復帰後の活躍を見据えた準備を目的としたセミナーを開催しているほか、育児休業中に自宅でeラーニングを利用できる環境を整え、職場復帰後の活躍を支援しています。また、育児休業終了予定月の6か月前、3か月前に提携業者の育児専用オペレーターからお電話し、保活状況の確認や、保育園情報等を提供することで社員の保活^(※)を支援しています。

あいおいニッセイ同和損保では、育児休業を取得する社員の不安を解消し、円滑な復職ができるよう、「復職支援プログラム」を用意しています。ガイドブック(カンガルーブック)を提供するとともに、復職前に子ども連れで参加可能なセミナー(カンガルーミーティング)を開催しています。セミナーに参加できない社員のためには、DVDを貸し出しています。さらに、仕事と育児の両立をしている先輩社員の体験談をまとめた「ADIワーキングマザー体験レポート」を作成し配付しています。2013年4月より、あいおいニッセイ同和損保の企業内託児施設(板橋区成増)を、三井住友海上・三井住友海上あいおい生命・三井ダイレクト損保の社員が利用できるよう、対象者を拡大しました。

(※) 子どもを保育所に入れるために保護者が行う活動のこと

育児休業中の代替社員の配属／短時間勤務制度

三井住友海上では、出産を控えた女性社員が育児休業を取りやすくするため、産前休暇3カ月前から代替する社員を配属し、十分な引き継ぎをするようにしています。さらに、短時間勤務制度では、勤務時間を6つのパターンから選ぶことができ、フレックスタイム勤務、シフト勤務などの選択も可能です。

あいおいニッセイ同和損保では、短時間勤務制度を法定より手厚く整備し、子どもが小学校3年生まで利用することができます。さらに、2015度から有給の時間単位での取得や育児を理由としたシフト勤務制度を導入し、仕事と家庭のさらに両立しやすい環境を作りました。

三井住友海上あいおい生命では、産前休暇前から代替要員を配置する運営をしています。また、短時間勤務制度においては、30分単位での設定が可能であり、加えて、フレックスタイム勤務、シフト勤務なども併用できます。

三井ダイレクト損保、三井住友海上プライマリー生命でも「育児休業のための代替社員配属」の運営をしています。

パパ活休暇／パパ準備休暇

三井住友海上では出産休暇を取得していない社員（男性社員）について育児休業の開始から5日間を有給としています。この5日間を「パパ活休暇」として対象者に取得を呼びかけるメールを発信し、男性社員の育児参加を支援しています。

あいおいニッセイ同和損保では、ワークライフバランスの実現に向け、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。また2015年10月より男性社員の育児休暇取得率100%に向けた取り組みを強化しました。具体的には子どもが生まれた社員とその上司へ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。また、NPO法人ファザーリングジャパン主催のイクボス企業同盟にも加入し、他企業との情報交換も積極的に行っています。

三井ダイレクト損保では出産休暇を取得していない社員について育児休業の開始5日間を有給としています。休暇取得対象者およびその上司には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。また、配偶者の出産にあたり2日間の有給休暇を取得することも可能です。

三井住友海上あいおい生命では積極的に育児参加する男性社員を応援するため、男性育児支援休暇「イクメン休暇」を導入しています。これは、配偶者の出産にあたり、出産日の前後に通算3日の有給休暇を取得できるもので、出産後6ヵ月まで取得可能です。

介護支援

介護休暇、介護休業

社員が、家族の介護をしながら、仕事を続けることができるよう支援する制度を設けています。

三井住友海上、三井住友海上あいおい生命、三井ダイレクト損保では、「介護休暇」および「介護休業」を導入しています。「介護休暇」は、要介護状態にある家族の通院の付き添い等の世話を行うために、毎年度5日間（要介護状態の家族が1人の場合）の休暇を取得できる制度です。「介護休業」は、在職のまま介護に専念するために、最大で通算365日を限度に休業できる制度であり、介護終了後に引き続き勤務する意欲のある社員を応援しています。

三井住友海上は2015年4月より、仕事と親の介護の両立支援を行うNPO法人「海を越えるケアの手」の介護支援サービスを導入し、介護を担う社員を支援しています。

あいおいニッセイ同和損保では、有給の時間単位での取得、介護を理由としたシフト勤務・勤務時間の短縮が可能です。また、介護休暇制度や1年を限度とする介護休業制度を導入しています。さらに、介護を理由として退職した社員の再雇用制度も導入しています。

社員向け「介護支援サービス」の導入

三井住友海上では、2015年度より、社員を対象にNPO法人による介護相談やコンサルティングサービス等が受けられる介護支援サービスを新たに導入しました。

少子高齢化の進展とともに親の介護に直面する社員は増加傾向にあり、仕事と介護を両立する社員の負担を軽減し、十分に能力を発揮できるようサポートするものです。

あいおいニッセイ同和では、従来より福利厚生制度として「WELBOX介護メニュー」を導入しており、24時間365日、介護の「相談・施設の情報提供・介護サービスの取次ぎ」が可能な環境のほか、介護用品（消耗品から車椅子まで）の割引や介護補助金等が受けられるサービスを用意しています。

主な子育て支援、介護支援制度の利用実績

三井住友海上あいおい生命では、積極的に育児参加する男性社員を応援するため、男性育児支援休暇「イクメン休暇」を導入しています。これは配偶者の出産にあたり、出産日の前後に通算3日の有給休暇を取得できるもので、出産後6ヵ月まで取得可能です。

2015年度 子育て支援・介護支援制度利用実績（単位：人）

	育児休業	育児・介護 短時間 勤務制度等	介護休業
三井住友海上	344	226	5
あいおいニッセイ同和損保	300	384	13
三井住友海上あいおい生命	33	23	1

働き方の変革

三井住友海上では、働きがいや成長を実感するためには、限られた時間で生産性高く働くとともに、創出した時間を心身の健康確保や自己研鑽等に有効活用し、オフ時間の充実を図ることが重要と考えています。そのための取組として、「ノー残業デー」や「ゆとり創造強化月間」を設定して早帰りや休暇取得を推進し、各職場ではゆとり創造を目的としたミーティングを年2回開催しています。

あいおいニッセイ同和損保では、社員が明るく元気にやりがいを持って働くための環境づくりに向け、「毎週の早帰り日の設定」や「年次有給休暇の計画的付与制度の導入」、「休暇取得促進月間の設定」等の取り組みを実施しています。また、生産性の向上を意識した働き方を目指し、「企画業務型裁量労働制」を導入しています。

ファミリーデーの実施(家族の職場参観日)

三井住友海上では、社員の家族を職場に招待し、社員を支えてくれる家族に会社や職場についての理解を深めてもらうとともに、職場メンバーとの交流を図るため、ファミリーデーを開催しています。職場コミュニケーションが高まり、明るく活気のある職場環境づくりにもつながっています。

あいおいニッセイ同和損保では、「全社員がいきいきと働くことができる企業」を目指して、「家族とふれあう一日」をテーマに、ファミリーデーを開催しています。2015年度は近隣の小学校や地域住民の方にも参加いただきました。家族との交流に加えて地域密着の取り組みにもつながっています。



親子環境講座



名刺交換を体験

ダイバーシティと人権の尊重

社員とのコミュニケーション

社員満足度

MS&ADインシュアランス グループでは、毎年グループ内の全社員を対象に社員の意識調査を実施しています。「グループの経営理念(ミッション)・経営ビジョン・行動指針(バリュー)の浸透」や「グループとしての一体感」、「いきいきと働ける環境」といった観点で設問を設定し、グループ社員の意識について定点観測しています。

グループの経営理念(ミッション)・経営ビジョン・行動指針(バリュー)の浸透とともに、グループの一体感が醸成されているか、社員の働きがいや成長の実感につながっているか、などを確認しています。

■CSR取り組みのKPI「社員満足度」

指標		2014年度	2015年度	
		実績	目標	実績
⑩ 社員満足度 (アンケート結果) 「誇り、働きがい」	社員が誇りや働きがいを持って働いていると感じている度合い (6ポイント満点での全社員平均)	4.3ポイント	前年度と同等以上	4.4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ている度合い (6ポイント満点での全社員平均)	4.2ポイント	前年度と同等以上	4.3ポイント

⑩ CSR取り組みのKPI

社員の声を業務の改善に活かす

グループ各社では、社員の声を品質向上に活かすため、社員が改善提案などを投稿できる掲示板を社内システム上に設置し、本社各部が検討し、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。

⑩ 「社員の声を聞く仕組み」

役員とのコミュニケーション

三井住友海上では、社員の声を経営に活かすため、本社部門の担当役員が全国の拠点を訪問し、社員と意見交換を行う「経営ミーティング」を毎年継続して開催しています。2015年度は全国の拠点で20回開催し、社員の声を経営に活かす取り組みを継続しています。

あいおいニッセイ同和損保では、「現場の声を大切に」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。役員は現場へ赴くだけでなく、本社主催の各種イベントにおいても全国の社員とのコミュニケーションを図り、その声を経営に活かしています。

三井ダイレクト損保では、お客さまにダイレクトに接する部門を中心に「役員ミーティング」を開催し、役員と社員のコミュニケーションを図るとともに、社員の声を経営に活かす取り組みを行っています。

三井住友海上あいおい生命では、役員が社員と意見交換を行うミーティングを開催し、社員の声を経営に活かす取り組みを行っています。

三井住友海上プライマリー生命は、全役員と管理職が経営課題等を共有する「プライマリー・リーダー会議」を年2回開催しているほか、社長と社員の直接の対話を通じて、各部の状況や重要課題を共有する「職場ミーティング」を定期的実施するなど、経営と社員のコミュニケーション施策を積極的に展開しています。

ダイバーシティと人権の尊重

人権への取り組み

MS&ADインシュアランス グループは、2004年6月、国連グローバル・コンパクトに署名しました。国連グローバル・コンパクトでは「人権」「労働」「環境」「腐敗防止」に関する10の原則を定め、署名企業に対しその遵守を求めています。

MS&ADインシュアランス グループは、国連グローバル・コンパクトへの署名を通じて、世界人権宣言を支持するとともに、ILO中核的労働基準、OECD多国籍企業行動指針を尊重し、企業として人権を尊重した取り組みを進めています。

④ [国連グローバル・コンパクトへの参画](#)

人権尊重の基本方針

MS&ADインシュアランス グループは「グループコンプライアンス基本方針」の中で、人権を尊重することを定めています。

「MS&ADインシュアランス グループコンプライアンス基本方針(抜粋)」

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

3.コンプライアンスに係る役員・社員の行動基準

(3)人権の尊重および職場環境の確保に関する行動

- ①人権を尊重し、人種、国籍、性別、年令、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を行いません。
- ②安全で働きやすい職場環境を確保します。

人権のデューデリジェンスにおいて、当社グループは損害保険、生命保険の契約や支払いに当たって入手する多くの個人情報情報の漏えいが深刻な人権侵害に該当すると考え、徹底したアセスメントを行っています。

人権啓発の取り組み

人権啓発体制

三井住友海上では、「人権啓発研修を通じて、当社の企業体質を人権尊重の理念によって貫かれたものとする」とおよび「基本的人権を尊重し、良識ある人権感覚を持って行動する社員を育成すること」を目的に、本社に人権啓発推進本部、各部支店に人権啓発推進委員会を設置しています。人権啓発推進本部では、全社員職場研修の実施管理や社員の意見・感想等を検証し啓発研修計画を審議するとともに、職場の人権啓発推進委員に対しては人権啓発体制、推進委員としての役割などの意識付けも行い、全社員を対象とした職場研修の運営、解説などを案内し、全職場での研修の質の維持も図っています。

あいおいニッセイ同和損保では、人権と企業の社会的責任についてさらに認識を深め、社内での人権文化の醸成と定着を図り、人権尊重意識の高い社員を創出するために、人事部門担当役員を議長とする「ヒューマンライツ推進会議」を設置しています。推進会議では、社員の啓発研修計画や実施要領等を審議し、研修計画実施状況や人権意識向上に関する検証を行います。また、全社員を対象とした研修および階層別・職種別研修の実施や、ニュース「人権のとびら」を定期発行するなど、社員が幅広く人権課題に触れられる機会を設けています。

人権研修

MS&ADインシュアランス グループでは、2015年度「なぜ企業に人権啓発が必要なのか」をテーマに、共通テキストで全社員職場研修を実施し、より働きやすい職場環境の実現に努めています。

三井住友海上では、上記テーマに加え「様々な人権課題」についても話し合い、社会的課題を身近な問題としてとらえ、人権尊重の理念にもとづいて相互啓発を図りました。また人権週間にちなみ「人権啓発標語」を募集し、学んだことや日常感じている人権について表現・共有することで、豊かな感性を育み「人権尊重」の意識を高めました。その他、新入社員研修をはじめ昇進時研修や管理職研修等の階層別研修のほか、eラーニングによる自己学習の機会も設けるなど、社員の人権感覚の醸成に取り組んでいます。

あいおいニッセイ同和損保は、全社員向け研修を年2回実施しています。上記テーマにおいては、グループ統一教材を使用し、インターネットTV視聴による職場研修を実施しました。多くの職場から「ハラスメント防止のためにはお互いの個を尊重し、個々にあった指導、対話が大切であると気付いた」「誰でも加害者になりうることから、相手の気持ちに気を配る重要性を痛感」「職場でのコミュニケーションの重要性を再認識した」等の感想が寄せられました。加えて、eラーニングによる全社員研修も実施しています。同時に「人権標語」を募集し、社内の人権意識の醸成を促進しています。全部店長・新任ライン長・新任課長補佐研修・新入社員などの階層別研修も引き続き実施し、人権を尊重し働きやすい職場づくりを目指しています。

相談窓口

社員からの通報制度

MS&ADインシュアランス グループでは、違法・不正・反倫理的行為があった場合に、その事実を会社として速やかに認識し、必要な対策を講じることにより、違法行為等の放置、拡大を防止するために、社員が直接通報することができる通報制度を設けており、それにより、グループの倫理・法令遵守を推進しています。

具体的には、次のような事項が対象となります。

○コンプライアンスに関する事項

○セクシュアル・ハラスメント、パワー・ハラスメント、その他のハラスメントによる社員の精神、肉体、健康などに関する事項

○労働時間、時間外労働等の職場環境に関する事項

なお、社外の法律事務所にも受付窓口を設け、通報者が利用しやすいよう配慮しているほか、通報者の秘密保持や情報の取り扱いに十分に注意し、通報者が不利益な取り扱いを受けることのないよう、通報者の保護を図っています。

ハラスメント相談窓口

三井住友海上では、社員相談室がセクシュアル・ハラスメント、パワー・ハラスメント、マタニティー・ハラスメント等の相談・対応窓口となり、被害を受けた社員が安心して相談できるように対応しています。さらにハラスメント専用相談電話（ハラスメント・ホットライン）を設置し、より相談しやすい環境を整えました。また、迅速な調査による事実確認にもとづき、必要と認められた場合には是正や処分等を実施しています。予防についても力を入れており、全社員職場研修や階層別研修、eラーニング等でハラスメント防止の教育を行っています。

あいおいニッセイ同和損保では、セクシュアル・ハラスメント、パワー・ハラスメントの被害を受けた社員が安心して相談できるよう人事部内に専用相談窓口を設置し、外部機関にも相談窓口を設置するなど相談しやすい環境を整えています。相談案件については迅速に事実確認を行い、必要と認められた場合は社内処分等厳しい対応を実施しています。予防については、相談窓口を明記したポスター（パワハラ/セクハラ別）の職場内への掲示、インターネットTV視聴による職場研修（年1回）・eラーニングによる研修（年1回）、人権に関連するニュース発行等により、社員の人権意識向上に取り組んでいます。

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。

■報告対象期間:

2015年度(2015年4月1日から2016年3月31日まで)

■報告対象組織とデータカバー率:

事業会社名	略称	「グループ国内」		「グループ連結」	
		対象	従業員ベース によるカバー率	対象	従業員ベース によるカバー率
三井住友海上	MS	○	84.4%	○	100%
あいおいニッセイ同和損保	AD	○		○	
三井ダイレクト損保	MD	○		○	
三井住友海上あいおい生命	MSA	○		○	
三井住友海上プライマリー生命	MSP	○		○	
MS&ADホールディングス	HD	○		○	
海外保険子会社(※1)	海外			○	
その他(※2)	その他			○	

(※1)2016年2月に完全子会社化したMS Amlinを除く

(※2)国内保険会社以外のグループ会社が営むリスク関連サービス事業等

第三者保証について

MS&ADインシュアランス グループでは、報告数値の信頼性を確保するため、環境・社会データの一部について、2015年度数値よりKPMGあずさサステナビリティ株式会社による第三者保証を受けています。

対象となる数値には✓マークを付しています。

● 第三者保証報告書はこちら

● データ算定方法はこちら

ISO26000中核主題【組織統治】

コーポレートガバナンス

- ① コーポレートガバナンスに関連する基本方針
- ② MS&ADインシュアランス グループ 内部統制システムに関する基本方針
- ③ MS&ADインシュアランス グループ 利益相反管理に関する基本方針
- ④ MS&ADインシュアランス グループ 反社会的勢力に対する基本方針

取締役関係(2016年6月22日現在)

取締役会の議長	会長 (社長を兼任している場合を除く)
取締役の人数	11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(2016年6月22日現在)

監査役会の設置の有無	設置している
監査役の人数	5名
社外監査役の人数	3名
社外監査役のうち独立役員に指定されている人数	3名

取締役・監査役の指名・報酬について

- ① [詳細はこちら](#)

取締役会等 開催状況

機能		2015年度開催状況
業務執行・監督の機能	取締役会	15回 開催(※1)
	ガバナンス委員会	3回 開催
	グループ経営会議	13回 開催
	課題別委員会	
	グループ経営モニタリング委員会	36回 開催
	ERM委員会	6回 開催
	グループ収益力強化委員会	6回 開催
	グループ海外事業委員会	(2016年度新設)
	ICTイノベーション委員会	(2016年度新設)
	リスク・コンプライアンス委員会	8回 開催
	情報開示委員会	8回 開催
	ブランド委員会	2回 開催
監査・監督機能	CSR委員会	(2016年度新設)
	グループシステム委員会	21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 95.0%

(※2) 社外監査役 平均出席率 91.7%

[コーポレートガバナンスに関する詳細はこちら](#)

コンプライアンス

- MS&ADインシュアランス グループ コンプライアンス基本方針
- MS&ADインシュアランス グループ お客さま情報管理基本方針
- MS&ADインシュアランス グループ お客さま情報の共同利用に関する基本方針
- MS&ADインシュアランス グループ 外部委託管理基本方針

グループ内部通報制度

あり

リスク管理

- MS&ADインシュアランス グループ リスク管理基本方針

情報開示

- MS&ADインシュアランス グループ ディスクロージャー基本方針

ISO26000中核主題【消費者課題】

MS&ADインシュアランス グループ お客様の声対応基本方針

お客様の声(苦情)受付状況

(カッコ内は前年度比)

項目	対象範囲	単位	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度
合計	MS	件	38,310 (-)	42,646 (11.3%)	39,908 (▲6.4%)	37,253 (▲6.7%)
契約・募集行為	MS	件	8,045 (-)	9,166 (13.9%)	8,660 (▲5.5%)	8,387 (▲3.2%)
契約の管理・保全・集金	MS	件	13,581 (-)	15,219 (12.1%)	12,221 (▲19.7%)	10,883 (▲10.9%)
保険金	MS	件	15,133 (-)	16,665 (10.1%)	16,583 (▲0.5%)	15,634 (▲5.7%)
お客様の情報管理	MS	件	191 (-)	206 (7.9%)	213 (3.4%)	219 (2.8%)
その他	MS	件	1,360 (-)	1,390 (2.2%)	2,231 (60.5%)	2,130 (▲4.5%)
合計	AD	件	52,116 (-)	50,275 (▲3.5%)	42,684 (▲15.1%)	36,428 (▲14.7%)
契約・募集行為	AD	件	11,739 (-)	11,189 (▲4.7%)	9,188 (▲17.9%)	7,215 (▲21.5%)
契約の管理・保全・集金	AD	件	20,884 (-)	17,006 (▲18.6%)	13,294 (▲21.8%)	8,726 (▲34.4%)
保険金	AD	件	15,989 (-)	19,340 (21.0%)	18,869 (▲2.4%)	19,745 (4.6%)
お客様の情報管理	AD	件	666 (-)	902 (35.4%)	781 (▲13.4%)	479 (▲38.7%)
その他	AD	件	2,838 (-)	1,838 (▲35.2%)	552 (▲70.0%)	263 (▲52.4%)
合計	MD	件	4,617 (-)	4,991 (8.1%)	3,294 (▲34.0%)	3,661 (11.1%)
契約・募集行為	MD	件	1,240 (-)	1,367 (10.2%)	1,345 (▲1.6%)	1,575 (17.1%)
契約の管理・保全・集金	MD	件	35 (-)	44 (25.7%)	41 (▲6.8%)	66 (61.0%)
保険金	MD	件	3,224 (-)	3,315 (2.8%)	1,743 (▲47.4%)	1,200 (▲31.2%)
お客様の情報管理	MD	件	4 (-)	1 (▲75.0%)	3 (200.0%)	1 (▲66.7%)

	その他	MD	件	114 (-)	264 (131.6%)	162 (▲38.6%)	819 (405.6%)(※)
合計		MSA	件	10,641 (-)	7,728 (▲27.4%)	4,810 (▲37.8%)	4,625 (▲3.8%)
	新契約	MSA	件	2,372 (-)	1,400 (▲41.0%)	1,399 (▲0.1%)	1,127 (▲19.4%)
	収納	MSA	件	1,613 (-)	619 (▲61.6%)	555 (▲10.3%)	452 (▲18.6%)
	保全	MSA	件	2,219 (-)	1,356 (▲38.9%)	1,106 (▲18.4%)	983 (▲11.1%)
	保険金・給付金	MSA	件	1,237 (-)	1,140 (▲7.8%)	1,034 (▲9.3%)	1,365 (32.0%)
	その他	MSA	件	3,200 (-)	3,213 (0.4%)	716 (▲77.7%)	698 (▲2.5%)
合計		MSP	件	9,341 (-)	12,520 (34.0%)	4,423 (▲64.7%)	3,637 (▲17.8%)
	新契約	MSP	件	793 (-)	1,081 (36.3%)	264 (▲75.6%)	347 (31.4%)
	収納	MSP	件	0 (-)	0 (0.0%)	0 (-)	0 (-)
	保全	MSP	件	2,171 (-)	4,023 (85.3%)	1,232 (▲69.4%)	745 (▲39.5%)
	保険金・給付金	MSP	件	1,923 (-)	2,065 (7.4%)	421 (▲79.6%)	405 (▲3.8%)
	その他	MSP	件	4,454 (-)	5,351 (20.1%)	2,506 (▲53.2%)	2,140 (▲14.6%)

(※) 2015年10月の商品改定時の入電増加による電話不通に関するもの

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	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	
CO2総排出量 スコープ1・2・3	国内＋海外	グループ連結	t-CO2	124,068 (13.9%)	466,556 ^(※) (-)	471,646 (1.1%)	480,682 (1.9%)	
	CO2排出量 (スコープ1)	国内	グループ連結	22,804 (▲0.5%)	22,889 (0.3%)	22,823 (▲0.3%)	20,417 (▲10.5%)	✓
		国内＋海外	グループ連結	23,005 (▲0.3%)	23,057 (0.2%)	22,983 (▲0.3%)	25,010 (8.8%)	✓
	CO2排出量 (スコープ2)	国内	グループ連結	79,325 (24.6%)	77,196 (▲2.7%)	87,334 (13.1%)	83,638 (▲4.2%)	✓
		国内＋海外	グループ連結	91,241 (20.2%)	88,758 (▲2.7%)	100,581 (13.3%)	94,940 (▲5.6%)	✓
	CO2排出量 (スコープ3)	国内＋海外	グループ連結	9,821 (▲1.2%)	354,741 ^(※) (-)	348,082 (▲1.9%)	360,732 (3.6%)	

(※)2013年度から把握対象を「従業員の通勤」「出張」の2項目から9項目に拡大したため、実績が増加しています。

環境負荷データ

スコープ1・2 対象【グループ連結（海外含む）】

（カッコ内は前年度比）

項目	対象範囲	単位	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	
電気	グループ連結	千kWh	200,517 (▲2.2%)	198,477 (▲1.0%)	193,264 (▲2.6%)	171,725 (▲11.1%)	✓
熱供給	グループ連結	GJ	58,654 (64.3%)	41,043 (▲10.4%)	48,681 (▲7.4%)	58,922 (2.1%)	✓
都市ガス	グループ連結	千m ³	1,984 (2.9%)	2,224 (12.1%)	2,377 (6.9%)	2,017 (▲15.1%)	✓
LPガス	グループ連結	t	118 (49.4%)	126 (6.8%)	168 (33.3%)	189 (12.5%)	✓
A重油	グループ連結	kℓ	105 (94.4%)	121 (15.2%)	103 (▲14.9%)	95 (▲8.7%)	✓
灯油	グループ連結	kℓ	202 (5.2%)	189 (▲9.5%)	190 (4.2%)	190 (0%)	✓
軽油	グループ連結	kℓ	6 (0%)	7 (16.7%)	6 (▲14.3%)	6 (0%)	✓
ガソリン	グループ連結	kℓ	7,523 (▲3.3%)	7,907 (5.1%)	7,536 (▲4.7%)	8,278 (9.8%)	✓
総エネルギー使用量	グループ連結	MWh	682,638 (▲0.6%)	686,135 (0.5%)	663,759 (▲3.3%)	610,984 (▲8.0%)	✓
		GJ	2,437,993 (▲0.6%)	2,450,484 (0.5%)	2,370,569 (▲3.3%)	2,182,087 (▲8.0%)	✓

スコープ3 対象（主なもの）

（カッコ内は前年度比）

項目	対象範囲	単位	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	
紙	グループ国内	t	14,445 (▲12.2%)	16,036 (11.%)	13,283 (▲17.2%)	13,928 (4.9%)	
森林認証紙利用割合	MS、AD、MSA国内	%	12.0 (96.7%)	15.1 (25.8%)	15.9 (5.3%)	16.4 (3.1%)	
水の総使用量	グループ連結 (※1)	千m ³	691 (▲15.5%)	941 (-)	986 (4.8%)	909 (-)	✓
廃棄物総量	グループ連結 (※1)	t	5,330 (12.5%)	8,561 (-)	7,193 (▲16.0%)	8,960 (-)	✓
廃棄物リサイクル総量	グループ国内 (2013から)	t	3,554 (▲21.4%)	4,523 (27.3%)	3,867 (▲14.5%)	4,616 (19.4%)	
ビジネストラベル (航空機のみ)	グループ連結 (※2)	千人km	10,454	17,305 (-)	16,634 (▲3.9%)	26,494 (-)	✓

(※1) 2012年度対象は国内のMS、AD。2013、2014年度対象はMS、AD、MSA、海外。(2013、2014年度の算出方法を見直したため数値を修正しています)

(※2) 2012年度対象は国内のMS、AD。2013、2014年度対象は国内のMS、AD、MSA。

コスト削減効果

項目	対象範囲	単位	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度
電力(※1)	グループ	千円	▲138,210	55,080	▲94,646	▲549,245
ガソリン(※2)	グループ	千円	▲38,016	▲48,858	▲56,589	98,834
コピー用紙(※3)	グループ	千円	▲36,480	▲13,440	▲12,960	▲52,480

(※1) 当社の平均的電力単価より算出。2015年度から海外を含む

(※2) 資源エネルギー庁 石油製品価格調査ガソリン全国年間平均単価より算出。2015年度から海外を含む

(※3) OA紙削減による効果

サプライチェーンを通じた環境取り組み

(カッコ内は前年度比)

項目	対象範囲	単位	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度
エコアクション21認証代理店・企業数 ^(※1)	MS、AD	社	1,219	1,261	466	366
エコ車検・エコ整備実施整備工場数	MS	社	434	467	400	392

(※1) 2014年3月末までに同認証を取得した代理店・企業数

ISO26000中核主題【コミュニティへの参画・コミュニティの発展】

項目		対象範囲	単位	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度
ボランティア休暇取得者数		MS、AD、MSA	人	10	5	4	6
ボランティア休職取得者数		MS、AD、MSA	人	1	0	0	1
社会貢献活動実施 部支店割合		MS、AD、HD	%	99.0	91.5	89.3	92.0
社会貢献活動を実施した社員数		MS、AD、HD	人	16,142	11,373	15,124	16,507
エコsmileチェック参加社員数		グループ国内	人(※1)	24,771	22,556	19,977	23,864
MS&ADゆにぞんスマイルクラブ会員数		グループ国内	名	14,795	17,886	17,356	16,553
災害時義援金	寄付金額	グループ連結	円	31,191,000	37,248,000	35,739,500	38,568,000
マッチングギフト制度	参加人数	グループ連結	人	14,071	18,086	20,306	20,174
寄付総額(※2)		グループ国内	円	360,930,000	958,560,000	912,470,000	950,448,860

(※1) 延べ人数

(※2) 災害義援金へのマッチングギフトを含み、社員からの寄付は除く

ISO26000中核主題【人権】【労働慣行】

雇用

項目		対象範囲	単位	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度
グループ社員数(※1) 臨時従業員は年間の平均雇用人数を ()で外書き	計	グループ連結	人	36,643	37,055	38,358	40,617
				(7,833)	(8,746)	(8,996)	(10,173)
	国内 内訳)		人	30,640	30,827	31,910	32,044
				(7,502)	(8,351)	(8,583)	(9,520)
		MS	人	14,478	14,188	14,859	14,691
		AD	人	12,784	12,812	12,973	13,260
		MD	人	503	528	572	563
		MSA	人	2,366	2,421	2,544	2,554
		MSP	人	342	344	363	381
		HD	人	107	265	309	305
		その他(※2)	人	60	269	290	290
	海外(※3)		人	6,003	6,228	6,448	8,573
				(331)	(375)	(379)	(622)

(※1) 執行役員および休職者を除く。

(※2) 国内保険会社以外のグループ会社が営むリスク関連サービス事業等

(※3) 2016年2月に完全子会社化したMS Amlinを含む。

項目		対象範囲	単位	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度
グループ国内社員数(※1)	男女計	グループ国内	人	30,580	30,558	31,620	31,754
	男性	グループ国内	人	16,107	15,988	16,880	16,661
	女性	グループ国内	人	14,473	14,570	14,740	15,093
平均年齢(※2)	男女計	グループ国内	歳	41.0	41.3	41.7	41.8
	男性	グループ国内	歳	44.1	44.4	44.8	44.8
	女性	グループ国内	歳	37.4	37.9	38.2	38.5
平均勤続年数	男女計	グループ国内	年	12.4	12.8	12.5	12.7
	男性	グループ国内	年	13.9	14.2	13.4	13.7
	女性	グループ国内	年	10.9	11.3	11.5	11.7
定期採用人数(※3)	男女計	グループ国内	人	784	955	1,111	1,112
	男性	グループ国内	人	249	248	292	337
	女性	グループ国内	人	535	707	819	775
離職率(※4)	男女計	グループ国内	%	—	—	—	3.1

(※1) 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

(※4) 定年退職者等を除く、自己都合退職者より算出

ダイバーシティ

項目		対象範囲	単位	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度
障がい者雇用率 ()内は雇用人数		グループ国内	%	1.98	2.08	2.09	2.22
			人	(496)	(541)	(574)	(902)
定年退職後の再雇用制度 利用者数(※1)		グループ国内	人	626	769	917	898
管理職における女性の割合(※2) ()内は人数	部長	グループ国内	%	0.9 (9)	1.0 (11)	1.2 (14)	2.1 (25)
	課長			3.3 (236)	4.0 (285)	5.1 (363)	6.2 (424)
	管理職 (部長+課長)			3.0 (245)	3.6 (296)	4.6 (377)	5.5 (449)

(※1) 各翌年度の4月1日に新たに、または継続して再雇用された人数

(※2) 各翌年度4月1日時点

人権

項目	対象範囲	単位	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度
人権研修	MS	%(※1)	97.1	97.3	97.9	97.6
	AD	%(※2)	97.7	92.5	99.7	99.9

(※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

項目	対象範囲	単位	2015年度
労働組合加入率	グループ国内	%	89.7

ワーク・ライフ・バランスを推進する制度

項目		対象範囲	単位	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度
産前産後休業 取得者数		グループ国内	人	496	564	552	679
育児休業制度 利用者数	男女計	グループ国内	人	478	547	587	695
	男性	グループ国内	人	8	9	61	96
	女性	グループ国内	人	470	538	526	599
育児のための柔軟な勤務時間制度 利用者数	短時間勤務	グループ国内	人	392	480	527	587
	フレックス	グループ国内	人	16	41	23	27
	始業終業時間の 変更	グループ国内	人	2	4	5	22
介護休業制度 利用者数	男女計	グループ国内	人	15	14	13	19
	男性	グループ国内	人	6	4	2	4
	女性	グループ国内	人	9	10	11	15
介護のための柔軟な勤務時間制度 利用者数		グループ国内	人	10	7	7	15
有給休暇取得率 ^(※)		グループ国内	%	—	—	49.6	53.5

(※) 取得日数／付与日数。夏期休暇などの特別休暇と、繰越休暇を除く定例休暇を対象とする。

労働における安全衛生

項目		対象範囲	単位	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度
労災申請件数	合計	グループ国内	件	150	173	162	141
	業務上災害	グループ国内	件	59	81	74	68
	通勤途中災害	グループ国内	件	90	92	88	73
	死亡数	グループ国内	件	1	0	0	0
健康診断受診率 ^(※1)		グループ国内	%	99.2	100.0	100.0	100.0
欠勤による総喪失日数 ^(※2)		グループ国内	日	41,403	44,037	44,710	43,516

(※1) 受診者数／従業員数

(※2) 臨時従業員数も対象に含む

第三者保証

第三者保証について

MS&ADインシュアランス グループでは、報告数値の信頼性を確保するため、環境・社会データの一部について、2015年度数値よりKPMGあずさサステナビリティ株式会社による第三者保証を受けています。
対象となる数値には✓マークを付しています。

- [第三者保証報告書はこちら](#)
- [データ算定方法はこちら](#)



独立した第三者保証報告書

2016年6月27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
代表取締役社長 柄澤 康喜 殿

KPMG あずさサステナビリティ株式会社
東京都千代田区大手町1丁目9番5号

代表取締役

斎藤 和彦

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(以下、「会社」という。)からの委嘱に基づき、会社が www.ms-ad-hd.com/csr/data/ に作成した「データ・資料」ウェブページ(以下、「データウェブページ」という。)に記載されている2015年4月1日から2016年3月31日までを対象とした✓マークの付されている環境・社会パフォーマンス指標(以下、「指標」という。)に対して限定的保証業務を実施した。

会社の責任

会社が定めた指標の算定・報告基準(以下、「会社の定める基準」という。データウェブページに記載。)に従って指標を算定し、表示する責任は会社にある。

当社の責任

当社の責任は、限定的保証業務を実施し、実施した手続に基づいて結論を表明することにある。当社は、国際監査・保証基準審議会の国際保証業務基準(ISAE)3000「過去財務情報の監査又はレビュー以外の保証業務」、ISAE3410「温室効果ガス情報に対する保証業務」及びサステナビリティ情報審査協会のサステナビリティ情報審査実務指針に準拠して限定的保証業務を実施した。

本保証業務は限定的保証業務であり、主としてデータウェブページ上の開示情報の作成に責任を有するもの等に対する質問、分析的手続等の保証手続を通じて実施され、合理的保証業務における手続と比べて、その種類は異なり、実施の程度は狭く、合理的保証業務ほどには高い水準の保証を与えるものではない。当社の実施した保証手続には以下の手続が含まれる。

- データウェブページの作成・開示方針についての質問及び会社の定める基準の検討
- 指標に関する算定方法並びに内部統制の整備状況に関する質問
- 集計データに対する分析的手続の実施
- 会社の定める基準に従って指標が把握、集計、開示されているかについて、試査により入手した証拠との照合並びに再計算の実施
- リスク分析に基づき選定した新川事業所における現地往査
- 指標の表示の妥当性に関する検討

結論

上述の保証手続の結果、データウェブページに記載されている指標が、すべての重要な点において、会社の定める基準に従って算定され、表示されていないと認められる事項は発見されなかった。

当社の独立性と品質管理

当社は、誠実性、客観性、職業的専門家としての能力と正当な注意、守秘義務及び職業的専門家としての行動に関する基本原則に基づく独立性及びその他の要件を含む、国際会計士倫理基準審議会の公表した「職業会計士の倫理規程」を遵守した。

当社は、国際品質管理基準第1号に準拠して、倫理要件、職業的専門家としての基準及び適用される法令及び規則の要件の遵守に関する文書化した方針と手続を含む、包括的な品質管理システムを維持している。

以上

環境データの算定範囲および方法について

項目	使用量／排出量／移動人キロメートルの算定方法		CO2 排出係数
電力、ガス、冷温水、重油、灯油使用量	国内	エネルギー使用量の実測値（省エネ法の算定ルールに則り、自社ビルのエネルギー使用量は建屋全てを対象）	環境省公表の温対法に基づくエネルギー別排出係数および電力事業者別排出係数 海外の電力については IEA(*2)発表の国別の排出係数
	海外	エネルギー購入費と JETRO(*1)公表の国別単価から算出	
ガソリン、軽油使用量	国内	原則として、ガソリンおよび軽油使用量の実測値 ガソリンの実測値が不明の場合、ガソリン購入費と資源エネルギー庁公表の給油所小売価格調査における全国平均単価から算出	
	海外	原則として、ガソリン購入費と JETRO 公表の国別単価から使用量を算出 ガソリン購入費が不明な場合、海外拠点の 1 台当たりのガソリン使用量と台数、または海外拠点の一人当たりガソリン使用量と海外勤務者数から算出	
廃棄物排出量	国内	原則として、自社ビルの一般廃棄物排出量は実測値（従業員数割合で 33%） 不明な場合は廃棄物費用とその単価から算定 自社ビル以外の一般廃棄物排出量は、自社ビルの一人当たりの廃棄物排出量とその拠点の在館者数から算定 産業廃棄物は実測値	
	海外	国内の自社ビルの一人当たりの一般廃棄物排出量と海外勤務者数から算出	
水道使用量	国内	自社ビルの水使用量は実測値（従業員数割合で 59.7%） 自社ビル以外の水使用量は自社ビルの一人当たりの水道使用量とその拠点の在館者数から算出	
	海外	国内の自社ビルの一人当たりの水道使用量と海外勤務者数から算出	
ビジネスレベル（航空機）	国内	国内出張費および海外出張費から抽出した国内飛行機運賃、国際飛行機運賃（国内出張費の 10%あるいは 20%、海外出張費の 50%を飛行機運賃として抽出）と環境省公表の交通費支給額当たり排出原単位および交通区分別旅客千人キロあたり排出原単位から算出	環境省公表のサプライチェーンを通じた組織の温室効果ガス排出等の算定のための排出原単位データベース
	海外		

※算定範囲は 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およびその連結子会社

*1 JETRO: 独立行政法人日本貿易振興機構（ジェトロ）

*2 IEA : 国際エネルギー機関

第三者意見

黒田 かをり氏

一般財団法人CSOネットワーク 事務局長・理事(2011.8 - 現在)

- 特定非営利活動法人 The Asia Foundation ジャパン・ディレクター(2010.4 - 現在)
- ISO26000 国内委員会委員、国際作業部会NGOエキスパート(2007 - 2010)



トップメッセージで柄澤代表取締役社長が言及されているように、2015年は、9月に持続可能な開発目標(SDGs)が国連総会で採択、そして12月には、2020年以降の地球温暖化対策の枠組みである「パリ協定」が歴史的に合意され、国際社会が持続可能な社会への移行に向けて大きく一歩を踏み出した年になりました。一方で、自然災害が頻発、その規模も拡大し、また世界に目を向ければテロの脅威や政情不安の拡大や難民問題の深刻化など、社会のリスクや不安定さも増えています。このような時代に、企業への期待や要請は確実に高まっており、特に保険会社の果たす役割は拡大しています。こういった国内外の動きを念頭に、一昨年、昨年に引き続きMS&ADインシュアランス グループのCSRの取り組みに対して、CSRレポート2016の記載事項をベースに、何点か意見を述べます。

グループにおけるCSR体制の強化

MS&ADインシュアランス グループの経営理念、経営ビジョン、行動指針に沿った形で、グループ全体のCSR推進の方向性と体制が再整理されました。柄澤代表取締役社長がトップメッセージで語られている、「経営ビジョンの実現により持続可能で強くしなやかな社会づくりへの貢献」を実施するための体制が明確になったことで、MS&ADホールディングスと各グループ国内保険会社は、これまで以上に一体化して、CSRを進めることが可能になったと思います。グループ保険会社での好事例を参考に、またそれを横展開していくようなこともこれまで以上にやりやすくなると思います。グループ全体として、経営とCSRを統合する形で取り組みをさらに充実させていくことを期待します。

重要課題への取り組みについて

重点課題の二つ目の柱である「事業を通じた社会的課題解決への貢献」については、世界的に高まるリスクやニーズ、新規の課題などに対応する形で展開しています。MS&ADインシュアランス グループは、「パリ協定」の実現に取り組む「パリ行動誓約」に、日本の大手損保で一番に署名しました。このことは、国内外に大きなインパクトを与えると同時に、同グループの脱炭素化へのコミットメントを表したもので高く評価したいと思います。

平成28年の熊本地震では、素早いお客さま訪問や損害調査の実施を行いました。その他の「事故防止、防災・減災」対応では、従来の取り組みに加えて、水災害対策コンサルティングサービスや、高齢ドライバー向け安全運転啓発ツールの提供なども開始しています。このような商品やサービスが社会課題解決にどのようなインパクトをもたらしているかを測る社会的評価も充実させていただきたいと思います。

ステークホルダーとのコミュニケーション

中期経営計画の基本戦略に「ステークホルダーとのコミュニケーション」を基軸に据え、重要課題の議論においても、お客さま、社員、株主、代理店の声を参考にして議論を重ねたことを評価したいと思います。今後は直接の取引や雇用関係のない地域社会や国際社会のステークホルダーとの対話にも注力いただき、具体的に誰とどのように行っていくか、などの検討にも期待しています。

人権の尊重

世界的に、「ビジネスと人権」の重要性が急速に増えています。経済活動のグローバル化に伴い、労働問題や人権侵害が深刻化していることから、2011年には国連ビジネスと人権に関する指導原則が採択されました。同原則は、法制度やCSRに関する基準やガイドラインにも大きな影響を及ぼしています。2015年のG7サミットでは首脳宣言に同原則への強い支持が盛り込まれました。

MS&ADグループは、国連グローバルコンパクトの署名、持続可能な保険原則、責任投資原則への署名をしています。具体的な取り組みとして、人事研修や社員からの通報制度の充実を図るほか、人権デューデリジェンスの実施によりプライバシーの保護の観点からのアセスメントを実施するなど、一定評価したいと思います。今後は、人権尊重をさらに進めていただくことを期待します。

CSRレポート 第三者意見を受けて

MS&ADインシュアランス グループ CSRレポート2016へ貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。

2015年度は、中期経営計画「Next Challenge 2017」の2年目にあたり、グループ基本戦略の一つとして、ステークホルダーとのコミュニケーションを基軸に、商品・サービスの品質向上を通じて社会からの信頼を得ること、そして社会的課題の解決に貢献することに取り組んでまいりました。

なかでも、気候変動が原因と考えられる異常気象による自然災害は世界中で頻発しており、これに適応しながら社会のレジリエンスを高めていくことの重要性は、ますます高まっています。2015年12月、当社は、COP21で採択された地球温暖化対策の枠組み「パリ協定」の実現に取り組んでいくことを宣言する「パリ行動誓約」に署名いたしました。当社グループは、自然災害の被害を最小限に抑えるため、気候変動による災害に備える保険商品や、防災・減災のリスクマネジメントサービスを引き続き提供していきます。

また、グローバルな保険・金融サービス事業を営む企業として、ステークホルダーとの対話にも一層注力していきます。事業活動のグローバル化に伴い、人権への取り組みとして、事業活動において人権を脅かすリスクの特定、当該リスクへの対応を進めていきます。

こうしたCSR取り組みの体制整備に向けて、2016年度より三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保のCSR機能を持株会社のCSR推進室に集約し、強化いたしました。CSR推進室が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活動を支援しております。今後も、あらゆるステークホルダーとのコミュニケーションによって課題を認識し、社会のレジリエンス強化に貢献してまいります。

MS&ADインシュアランス グループ ホールディングス株式会社
執行役員 総合企画部長 遠藤 隆興