

立ちどまらない保険。

MS&ADホールディングス

MS&AD INSURANCE GROUP

MS&ADインシュアランス グループ

CSR Report 2014



目次

MS&AD インシュアランス グループの CSR	Page 002
経営について	Page 044
柱Ⅰ 商品・サービスの品質向上を通じた信頼の獲得	Page 090
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	Page 111
コミュニティー参画	Page 139
人権の尊重と社員の成長	Page 151
データ・資料	Page 172
第三者意見	Page 186

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

MS&ADインシュアランス グループのCSR

■ [トップメッセージ](#)

代表取締役社長 柄澤康喜 メッセージ

■ [グループの概要](#)

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

■ [目指す姿とCSR](#)

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

■ [CSR情報 開示の考え方](#)

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

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

MS&ADインシュアランス グループのCSR トップメッセージ



2014年6月23日付で代表取締役社長に就任いたしました柄澤康喜でございます。ここに2014年度CSRレポートとして、MS&ADインシュアランスグループのCSR取り組みをご案内いたします。

MS&ADインシュアランスグループは、2010年4月の創立以来、経営理念に「グローバルな保険・金融サービス事業を通じて、安心と安全を提供し、活力ある社会の発展と地球の健やかな未来を支える」を掲げ、創立時にスタートした中期経営計画「ニューフロンティア2013」の達成に向けてグループ一丸となって邁進してまいりました。特にCSR活動については、経営理念や経営ビジョンをよりどころとして、すべての事業活動を通じて社会的責任を果たすべく、取り組みを推進いたしました。

一方、この4年の間には、東日本大震災をはじめとする大規模自然災害が国内外で相次いで発生しました。保険会社の使命としてグループを挙げた迅速な保険金のお支払いに注力することはもちろんのこと、保険会社の社会的責任とその重要性をあらためてグループ全社員が認識し、防災・減災に向けた取り組みや復興支援活動にも積極的に取り組んでまいりました。

MS&ADインシュアランスグループでは、これまでに築いた基盤の下、更なる発展を目指し、新たな中期経営計画「Next Challenge 2017」をスタートいたしました。「Next Challenge 2017」では、2013年1月に発表した機能別再編およびグループガバナンスの強化とERM(統合リスク管理)経営の推進を基本戦略としております。機能別再編は、グループ各社の事業コンセプトをより明確化し、各社の強みとグループシナジーを最大限発揮することにより、グループ全体での企業価値向上、多様化するお客さまニーズへの対応等を図る過去に例のないビジネスモデルです。この機能別再編を着実にやり遂げ、スピード感を持って持続的な「成長」と「効率化」を同時に実現してまいります。

2014年度CSR活動は、「Next Challenge 2017」グループ基本戦略に基づき「商品・サービスの品質向上を通じた信頼の獲得」「商品・サービスの品質向上を通じた社会的課題解決への貢献」の2つを柱に据えています。また、進捗状況を可視化するためのKPI(主要業績評価指標)を活用して取り組みを深化させてまいります。「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」に向けて、新経営体制のもと、グループ全社、社員一人ひとりの力を結集し、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。

2014年7月

代表取締役社長

柄澤康喜

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

MS&ADインシュアランス グループのCSR グループの概要

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

■ 概要

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。

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

企業概要

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

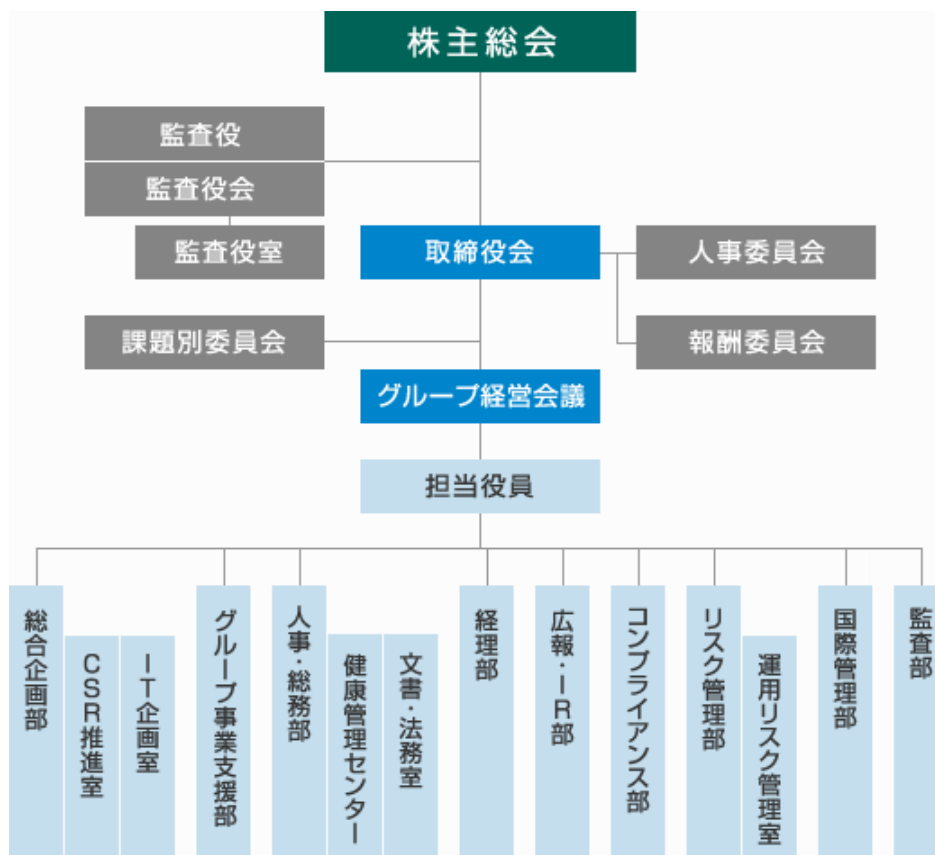
スピード感を持って飛躍的に事業基盤および経営資源の質・量の強化・拡大を図り、グローバルに事業展開する世界トップ水準の保険・金融グループを創造して、持続的な成長と企業価値向上を実現します。

商号	MS&ADインシュアランス グループ ホールディングス株式会社 略称:「MS&ADホールディングス」(エムエスアンドエイディーホールディングス)
英語名	MS&AD Insurance Group Holdings, Inc.
設立年月日	2008年4月1日(2010年4月1日に社名変更)
本社所在地	〒103-0028 東京都中央区八重洲1-3-7 八重洲ファーストフィナンシャルビル ▶ アクセス
代表者	代表取締役社長柄澤康喜(からさわやすよし)
資本金	1,000億円
従業員数	265名(2014年3月末現在)
事業内容	保険持株会社として、次の業務を行うことを目的とする。 ・ 1. 損害保険会社、生命保険会社、その他保険業法により子会社とすることができる会社の経営管理 ・ 2. その他前号の業務に付帯する業務
上場証券取引所	・ 東京証券取引所(市場第1部) ・ 名古屋証券取引所(市場第1部)

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

組織図



立ちどまらない保険。

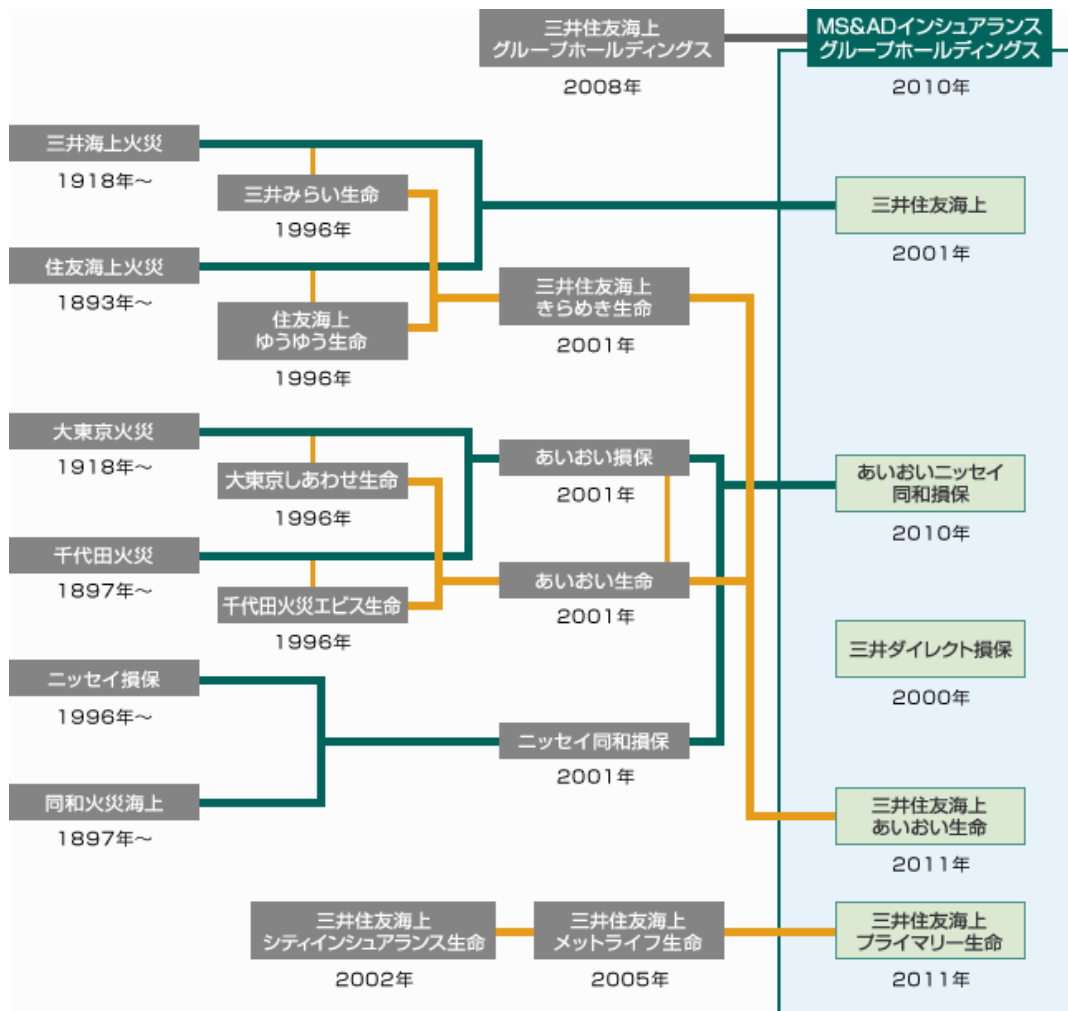
MS&AD MS&ADホールディングス

沿革

沿革

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

グループ統合の経緯



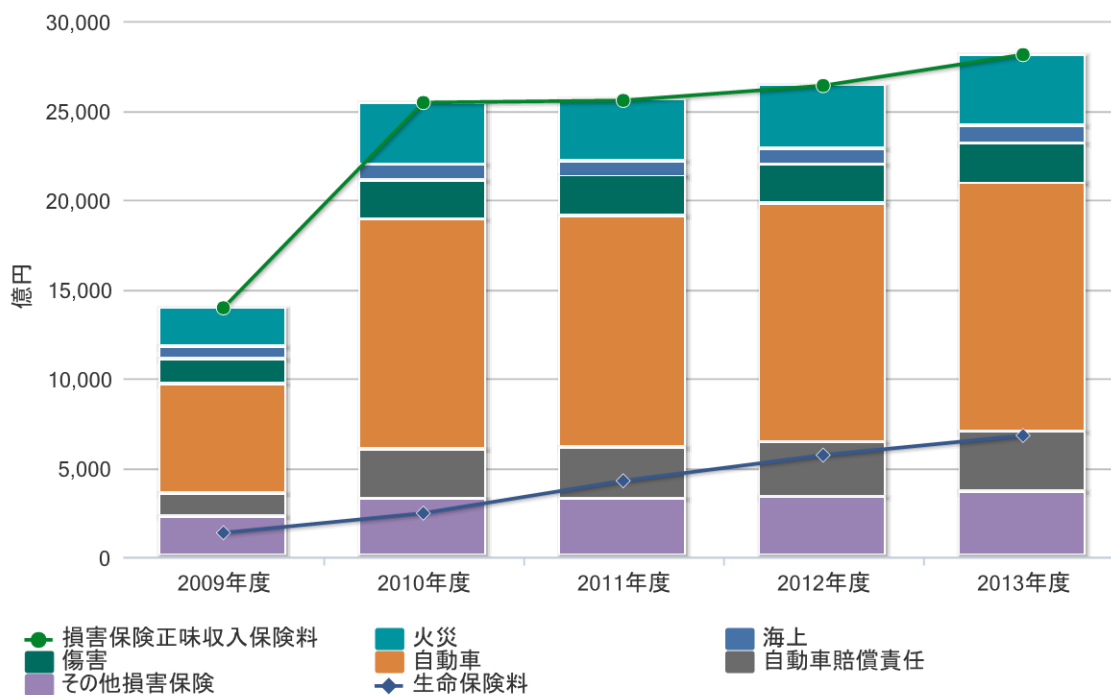
立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

業績ハイライト | 業績・指標

MS&ADホールディングス連結

収入保険料



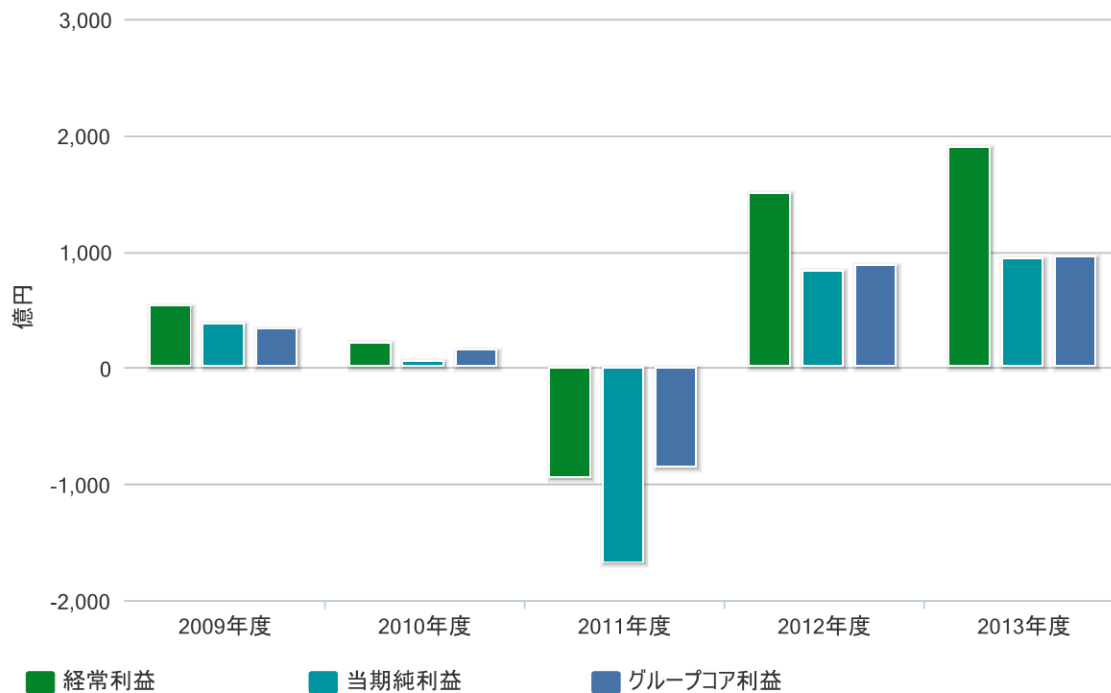
		2009年度	2010年度	2011年度	2012年度	2013年度
損害保険正味収入保険料	億円	13,941	25,437	25,555	26,390	28,116
火災	億円	2,182	3,545	3,396	3,540	3,981
海上	億円	759	894	873	873	970
傷害	億円	1,351	2,127	2,195	2,228	2,275
自動車	億円	6,109	12,919	12,994	13,371	13,931
自動車賠償責任	億円	1,349	2,738	2,916	3,105	3,382
その他損害保険	億円	2,189	3,212	3,178	3,271	3,574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

© Euroland.com 提供元

業績ハイライト | 業績・指標

MS&ADホールディングス連結

損益計算書



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

注釈

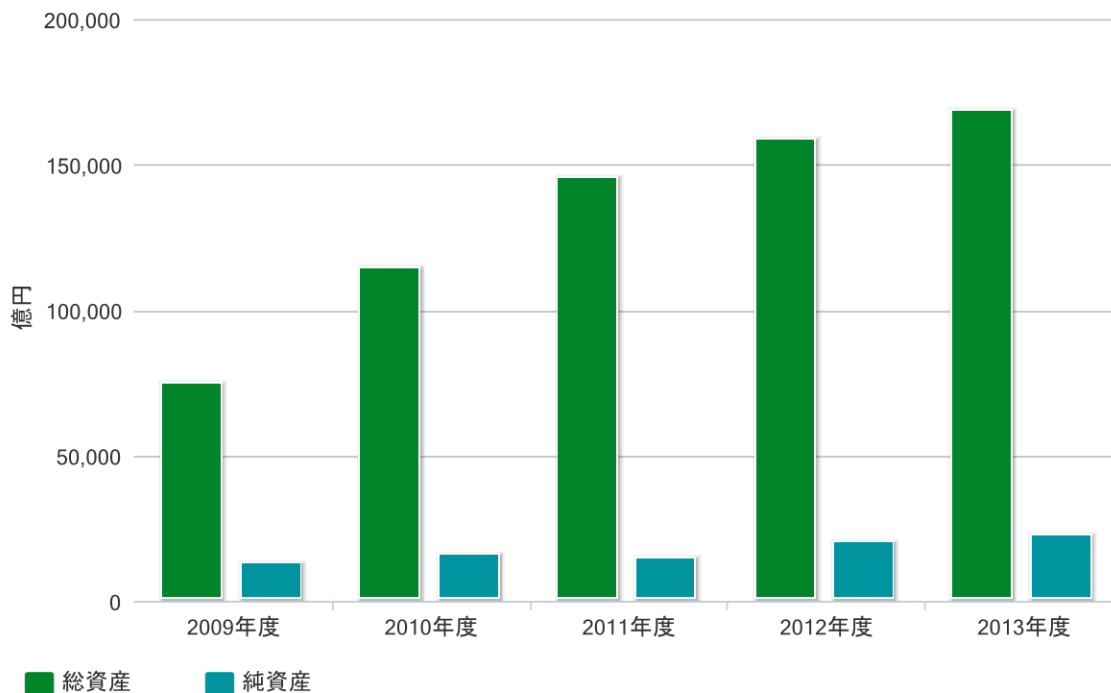
- 2009年度のグループコア利益は、三井住友海上グループホールディングス、あいおい損害保険、ニッセイ同和損害保険の合算ベース

© Euroland.com 提供元

業績ハイライト | 業績・指標

MS&ADホールディングス連結

貸借対照表



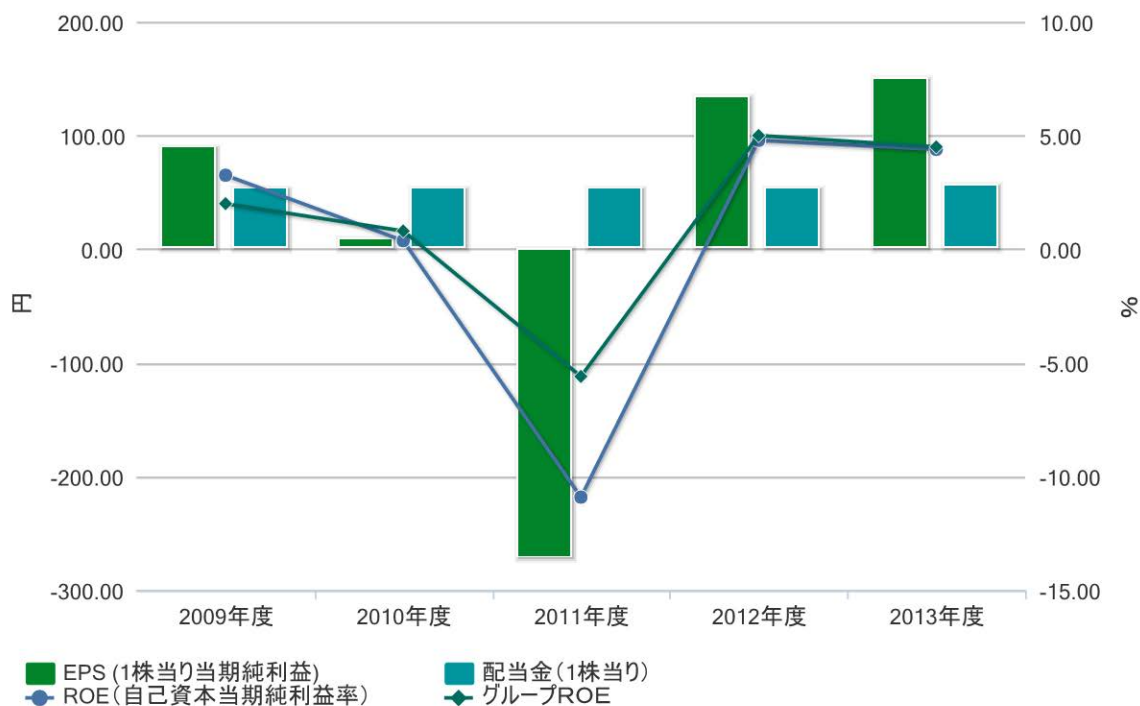
		2009年度	2010年度	2011年度	2012年度	2013年度
総資産	億円	75,196	114,450	145,372	159,146	168,781
純資産	億円	13,110	16,333	15,121	20,216	22,858

© Euroland.com 提供元

業績ハイライト | 業績・指標

MS&ADホールディングス連結

主な指標



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

注釈

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

© Euroland.com 提供元

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

グループ構成

MS&ADホールディングスは、直接出資する5つのグループ国内保険会社（三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保、三井ダイレクト損保、三井住友海上あいおい生命、三井住友海上プライマリー生命）と7つの関連事業会社（インターリスク総研、MS&ADビジネスサポート、MS&ADスタッフサービス、MS&ADシステムズ、MS&AD事務サービス、MS&AD基礎研究所、安心ダイヤル）を有する上場持株会社です。

MS&AD インシュアランス グループ ホールディングス株式会社

▶ [企業概要](#)

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

MS&ADインシュアランス グループの中核事業である損害保険事業を担う会社です。

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

2010年10月にあいおい損保とニッセイ同和損保の合併により誕生しました。
MS&ADインシュアランス グループの中核事業である損害保険事業を担う会社です。

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

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

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

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

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

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

直接出資する関連事業会社

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

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

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

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

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

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

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

MS&ADインシュアランス グループのシステム開発組織の中核として、システムの企画・設計・開発・運用を担っています。

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

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

MS&AD基礎研究所株式会社  <http://www.msadri.jp>

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

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

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

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

事業と構成 | グループについて

事業の全体像

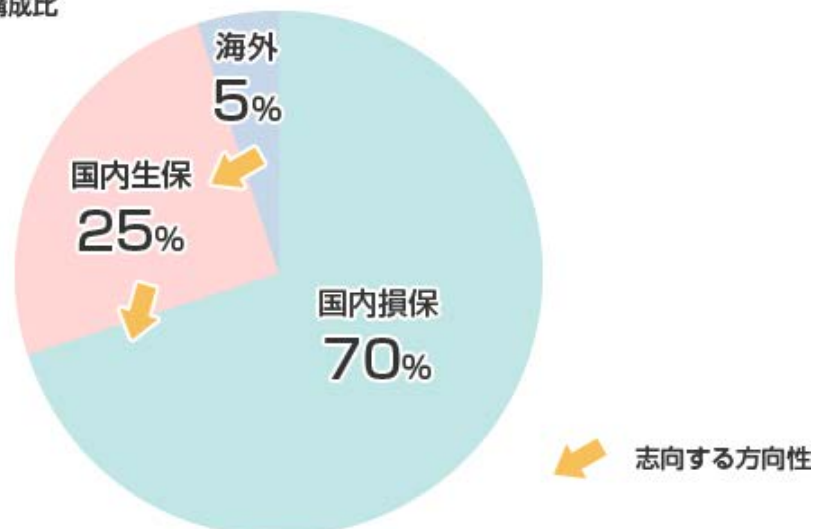
国内損害保険事業を基軸に、
持続的成長に向け5つの事業を展開



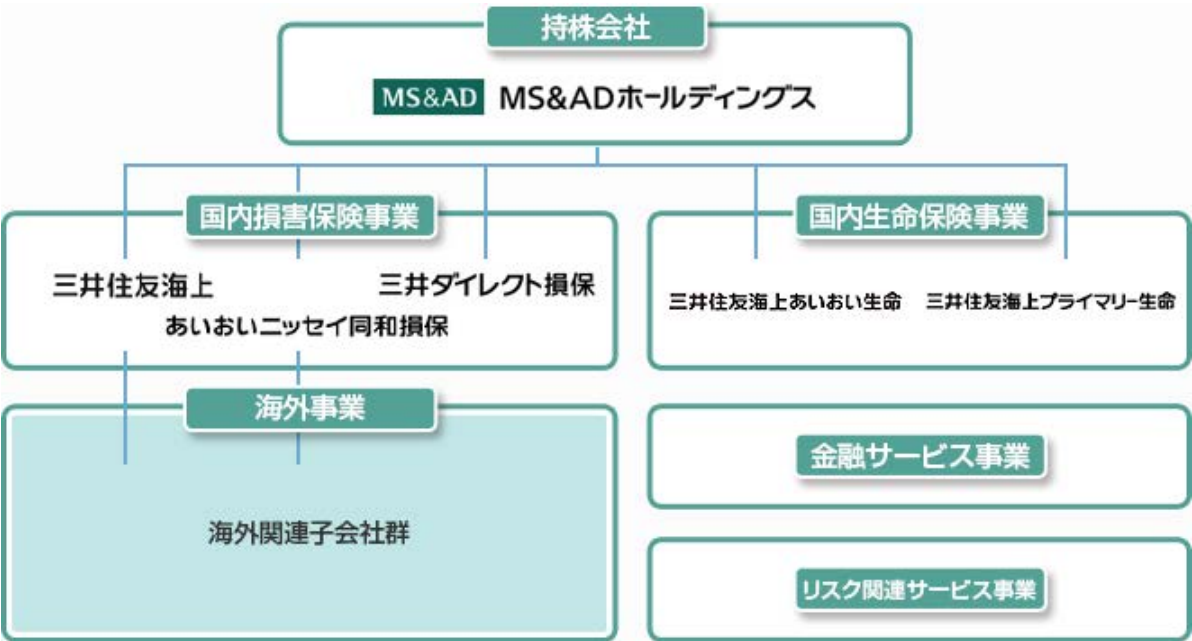
収益の構成

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

経常収益のセグメント別構成比
(2012年度)



主要グループ会社の構成



立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

MS&ADインシュアランス グループのCSR

目指す姿とCSR

MS&ADインシュアランス グループのCSR取り組みの考え方

MS&ADインシュアランス グループは、すべての事業活動を通じて、ステークホルダーに対する社会的責任を果たします。

- 経営理念(ミッション)・経営ビジョン・行動指針(バリュー)をよりどころとします。
- コーポレート・ガバナンス、コンプライアンス、リスク管理、情報開示、人権尊重、環境保全を原則とします。
- お客さま、株主、代理店、取引先、社員、環境、地域社会・国際社会をステークホルダーとします。

MS&ADインシュアランス グループの目指す姿

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

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

経営理念(ミッション)

「MS&ADインシュアランス グループの存在意義」

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

経営ビジョン

「MS&ADインシュアランス グループが中期的に目指す姿」

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

行動指針(バリュー)

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

お客さま第一	CUSTOMER FOCUSED(カスタマー・フォーカス) わたしたちは、常にお客さまの安心と満足のために、行動します
誠実	INTEGRITY(インテグリティ) わたしたちは、あらゆる場面で、あらゆる人に、誠実、親切、公平・公正に接します
チームワーク	TEAMWORK(チームワーク) わたしたちは、お互いの個性と意見を尊重し、知識とアイデアを共有して、ともに成長します
革新	INNOVATION(イノベーション) わたしたちは、ステークホルダーの声に耳を傾け、絶えず自分の仕事を見直します
プロフェッショナリズム	PROFESSIONALISM(プロフェッショナリズム) わたしたちは、自らを磨き続け、常に高い品質のサービスを提供します



中期経営計画「Next Challenge 2017」

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

[詳細はこちら](#)

機能別再編について

[詳細はこちら](#)

CSR取り組みの柱(グループ共通の重点課題)

検討プロセス

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

[重点課題の検討結果\(マテリアリティ・マトリクス\)へのリンクはこちら](#)

中期経営計画とCSR取り組みの柱(重点課題)

2014年4月からスタートした中期経営計画「Next Challenge 2017」グループ基本戦略の一つに次を定めました。

■グループ基本戦略■(抜粋)

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。

「グループ基本戦略」を踏まえ、経営理念(ミッション)・経営ビジョン・行動指針(バリュー)のもと、次の2つを2014年度の「CSR取り組みの柱(重点課題)」としてグループ共通で取り組み、MS&ADインシュアランス グループの企業価値の向上と社会的課題の解決へ貢献していきます。

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

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

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

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

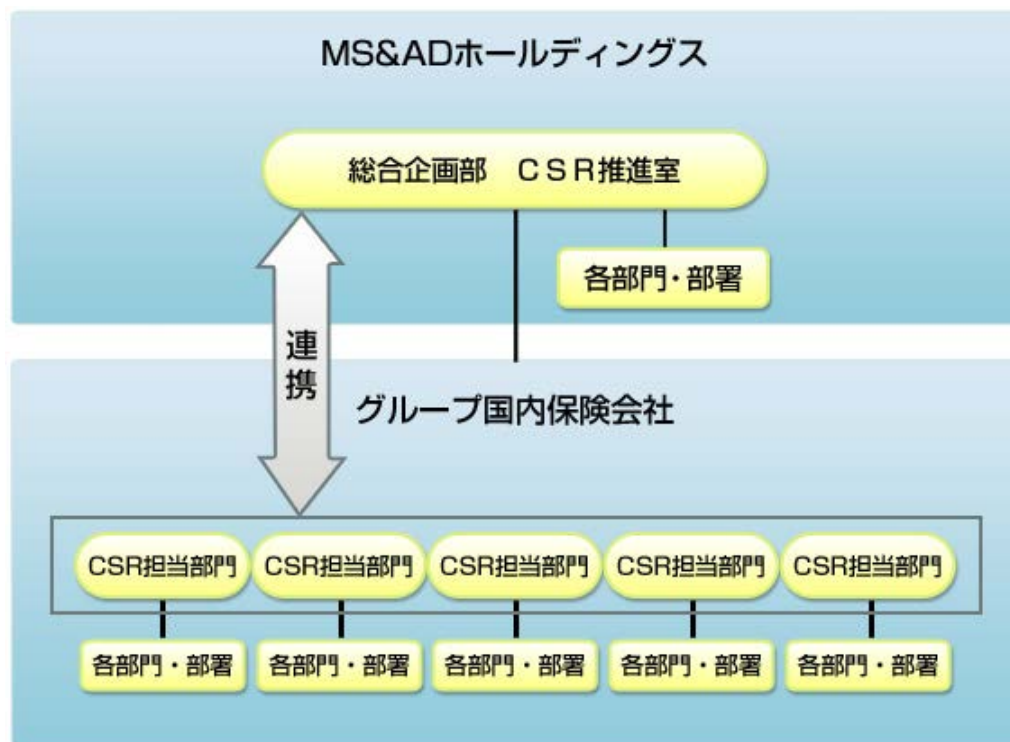
区分	指標	対象会社
商品・サービスの品質向上を通じて信頼の獲得	① お客さまの声にもとづいた商品・サービスの改善	グループ国内保険会社
	② 事故対応全般に対するお客さま満足度(アンケート結果)	三井住友海上 あいおいニッセイ 同和損保
	③ 会社・代理店に対するお客さま推奨度(アンケート結果)	
商品・サービスの品質向上を通じて社会的課題解決への貢献	④ 社会が抱える新たな課題・リスクの調査研究結果の公表や、新たな課題・リスクに対応する商品開発や商品改定	MS&ADホールディングス グループ国内保険会社
	⑤ 電力使用量	
	⑥ 紙使用量	
	⑦ ガソリン使用量	
	⑧ Web約款選択率	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)	MS&ADホールディングス グループ国内保険会社
	⑩ 社員満足度(アンケート結果)「誇り、働きがい」	
	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	

2013年度のCSR取り組み結果はこちら

CSR推進体制

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

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



イニシアティブへの参画

国連グローバル・コンパクト^(※)への参画

MS&ADインシュアランスグループは、三井住友海上が2004年6月に金融機関としてはじめて国連グローバル・コンパクトへの支持を表明したことを引き継ぎ、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・ジャパン・ネットワークの活動にも積極的に参画していきます。

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



グローバル・コンパクト10原則

人権

- | | |
|------|------------|
| 原則1: | 人権擁護の支持と尊重 |
| 原則2: | 人権侵害への非加担 |

労働基準

- | | |
|------|----------------|
| 原則3: | 組合結成と団体交渉権の実効化 |
| 原則4: | 強制労働の排除 |
| 原則5: | 児童労働の実効的な排除 |
| 原則6: | 雇用と職業の差別撤廃 |

環境

- | | |
|------|------------------|
| 原則7: | 環境問題の予防的アプローチ |
| 原則8: | 環境に対する責任のイニシアティブ |
| 原則9: | 環境にやさしい技術の開発と普及 |

腐敗防止

- | | |
|-------|------------------|
| 原則10: | 強要・賄賂等の腐敗防止の取り組み |
|-------|------------------|

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](#)

⑤ [グローバル・コンパクト・ジャパン・ネットワーク](#)

持続可能な保険原則への署名

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

持続可能な社会の形成に向けた金融行動原則への署名

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

「責任ある機関投資家」の諸原則《日本版スチュワードシップ・コード》

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

社外からの評価

企業を収益性だけでなく、社会性や環境対応など社会が求める企業の社会的責任（CSR）の側面から評価し、投資していく手法（社会的責任投資＝SRI）が広がっています。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。2014年7月現在、次のSRIインデックスの構成銘柄に組み入れられています。

☐ [FTSE4Good Index Series](#)

☐ [Ethibel EXCELLENCE Investment Register](#)

☐ [モーニングスター社会的責任投資株価指数](#)

☐ [ECPI® Indices](#)



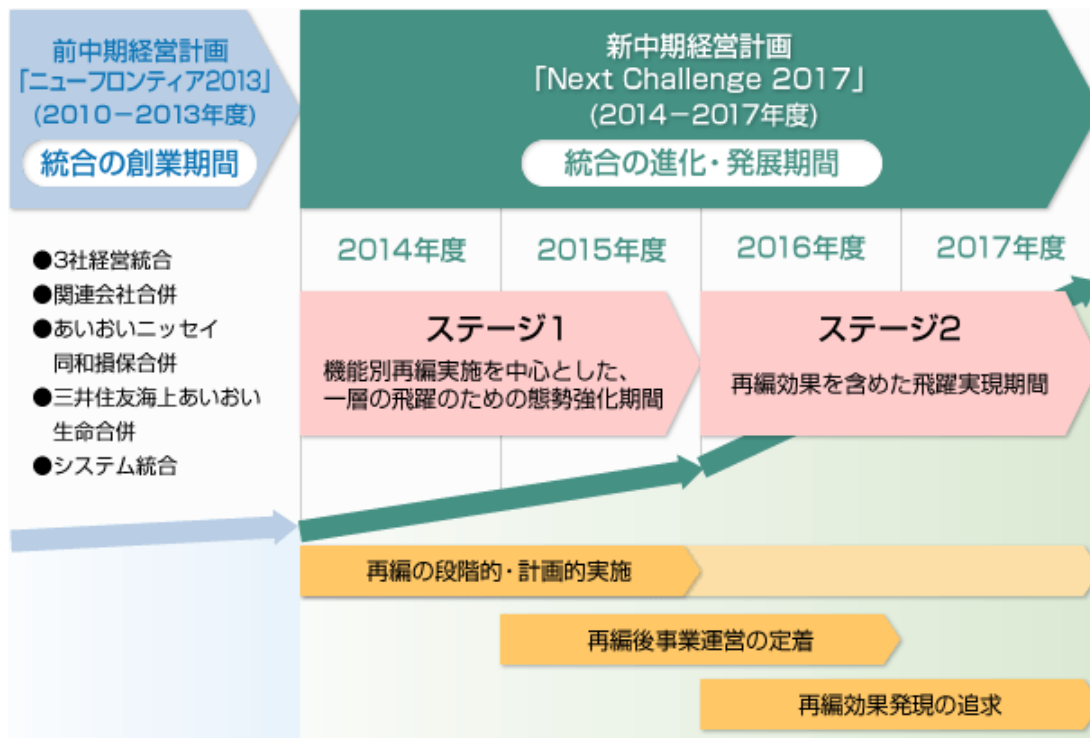
立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

新中期経営計画 ～Next Challenge 2017～ | 経営戦略・進捗 (2014年度～2017年度)

新中期経営計画 ～Next Challenge 2017～ の位置づけ

統合の進化・発展のフェーズと位置づけ、一層の飛躍を実現する



グループ基本戦略

「機能別再編の完遂」と「ERM経営の推進」をドライバーに、
「成長の持続」「収益の向上」「健全性の確保」を実現する



推進ドライバー

- 機能別再編の完遂
- グループガバナンスの強化とERM経営の推進
- 環境変化に合わせた事業構造の変革
- プロフェッショナルとしてチャレンジする企業文化の浸透と人財の育成

機能別再編 の完遂

業界初のビジネスモデルにチャレンジする「機能別再編」は、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および持株会社が中心となってやり遂げ、成長と効率化を同時実現し、目指す目的を達成する。

グループ保険会社

- 経済成長を戦略的に取り込み、不断の品質向上取組み、特長・強みを活かした成長戦略によるお客さま支持の拡大および収益改善取組みの推進により、持続的成長を実現する。

関連事業会社

- 統合シナジーの本格発揮により、現状を超える水準で各々の役割を果たすための態勢・基盤を整備する。

持株会社

- グループ会社に対する経営管理態勢を拡充し、機能を発揮してグループガバナンスを強化するとともにERM経営をリードする。

グループ

- グループとして、資本効率が高く成長性のある事業・領域への新規投資を実施する。
- グループ全社を挙げて、人財育成と役割の変革・高度化による組織生産性の向上を推進する。
- 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。

ERM経営 の推進

- リスク・リターン・資本のバランスを勘案した、フォワードルッキングなERM経営を推進する。
- リスク選好の枠組み、ORSAプロセスを活用したERMサイクルの構築による経営管理をすすめる。
- リスク管理の一段の高度化を図り、国際的な資本規制・監督強化に対応する。

グループ経営数値目標

	2013年度実績	2015年度目標	2017年度目標
グループコア利益 ②	948億円	1,200億円	1,600億円
国内損保事業	478億円	760億円	1,000億円
国内生保事業	244億円	130億円	160億円
海外保険事業	180億円	270億円	390億円
金融サービス事業 リスク関連サービス事業	44億円	40億円	50億円
連結正味収入保険料	2兆8,095億円	3兆円	3兆1,000億円
損保コンバインドレシオ	98.2%	95%水準	95%以下
三井住友海上あいおい生命 EV増加額	916億円	400億円超	450億円超
グループROE ②	4.5%	5.4%	7.0%

将来利益も含めた経済価値ベースの指標として、「三井住友海上あいおい生命のEV増加額」を新たに経営数値目標に加える。

※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)

2013年9月27日

各 位

MS&ADインシュアランスグループホールディングス株式会社
三井住友海上火災保険株式会社
あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
三井住友海上あいおい生命保険株式会社

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 および三井住友海上あいおい生命保険株式会社の機能別再編について ー世界トップ水準の保険・金融グループの実現に向けてー

MS & ADインシュアランスグループホールディングス株式会社（社長 江頭 敏明）（以下「MS & ADホールディングス」または「持株会社」）、三井住友海上火災保険株式会社（社長 柄澤 康喜）（以下「三井住友海上」）、あいおいニッセイ同和損害保険株式会社（社長 鈴木 久仁）（以下「あいおいニッセイ同和損保」）および三井住友海上あいおい生命保険株式会社（社長 佐々木 静）（以下「三井住友海上あいおい生命」）は、MS & ADグループの持続的な成長と企業価値向上を図るべく、持株会社傘下の保険会社の再編について協議を行い、本日、「機能別再編に関する合意書」を締結しましたので、お知らせいたします。なお、本機能別再編につきましては、関係当局の認可等を前提としております。

記

I. 機能別再編の目的

2010年4月のMS & ADグループ発足後、当社グループは、経営統合の第一段階として、あいおい損害保険株式会社とニッセイ同和損害保険株式会社の合併、三井住友海上きらめき生命保険株式会社とあいおい生命保険株式会社の合併、シェアードサービスの統合などを進め、グループ経営の効率化を図ってまいりました。また、現中期経営計画「MS & ADニューフロンティア2013」における最大の課題である三井住友海上およびあいおいニッセイ同和損保（以下「中核損保2社」）間のシステム統合についても、4か年計画の最終年度である本年10月の本格稼働に向け、着実に準備を進めております。

当社グループは、第2ステージとして2014年度から開始する次期中期経営計画を策定してまいりますが、少子高齢化による市場の縮小、近年の大規模自然災害の続発等による厳しい事業環境の認識のもと、お客さまニーズや販売方法の多様化、国内外における規制環境の変化等にスピード感を持って的確に対応すべく、経営統合の第二段階として、持株会社傘下の保険会社を機能別に再編することといたしました。

1. MS & ADグループの持続的な成長と企業価値の向上

本機能別再編を実施することにより、次の目的を実現させ、MS & ADグループの持続的な成長と企業価値の向上を図ることを目指します。

- （1）MS & ADグループ全体の「成長」と「効率化」の実現
- （2）多様化するお客さまのニーズへの対応の強化
- （3）持株会社を中心としたガバナンス体制の強化

2. 中核損保2社の事業コンセプトの明確化

中核損保2社の事業コンセプトを次のとおり明確化することにより、グループ内に特色ある損害保険会社を複数有することのメリットを追求し、お客さまからの支持・満足度向上を実現し、国内No. 1 損保グループの地位を確固たるものとすることを目指します。

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

3. 第三分野長期契約の一元化

成長分野と位置づける第三分野の長期契約について、三井住友海上あいおい生命に商品供給機能を一元化することにより、お客さま対応レベルをより向上させるとともに経営資源の集中によって効率的なオペレーションを実現させ、グループ全体での総合力を発揮し、お客さま満足度・成長力・収益力において損保系生保No. 1 の地位を獲得することを目指します。

II. 機能別再編の内容

本機能別再編の内容は次のとおりです。なお、三井住友海上あいおい生命は、第三分野長期契約の三井住友海上あいおい生命への移行およびこれに関連する事項について「機能別再編に関する合意書」の締結当事者となっております。

1. 事業および販売チャネルの再編

(1) 船舶保険、貨物・運送保険、航空・宇宙保険の三井住友海上への移行

船舶保険、貨物・運送保険、航空・宇宙保険について、三井住友海上に商品供給機能を一元化します。あいおいニッセイ同和損保が引き受ける保険契約を船舶保険、航空・宇宙保険については2014年4月1日以降、貨物・運送保険については2014年10月1日以降、満期を迎えるごとに三井住友海上へ切り替え、移行します。(移行保険料は、船舶保険、貨物・運送保険、航空・宇宙保険合計で約175億円となります。)

そのうち、貨物・運送保険については、あいおいニッセイ同和損保が三井住友海上からの委託を受け、あいおいニッセイ同和損保の代理店を通じて三井住友海上の商品を再委託制度により販売します。お客さま、代理店へのスムーズな対応を行うべく、あいおいニッセイ同和損保の代理店が販売する契約に関するサポートや事故対応を行う専門部署を三井住友海上に設置し、あいおいニッセイ同和損保の社員が三井住友海上へ出向し業務を行います。

また、船舶保険^(注) および航空・宇宙保険については、あいおいニッセイ同和損保の社員が三井住友海上へ出向し、共同で販売に取り組みます。

(注) 船舶保険については、2013年1月31日付けのニュースリリースにおいて、貨物・運送保険と同様に再委託制度により販売するとしておりましたが、あいおいニッセイ同和損保から三井住友海上へ社員が出向し、共同して販売に取り組むことといたします。

これにより、船舶保険、貨物・運送保険分野において、三井住友海上は国内マーケットシェア No. 1 を獲得し、マリン分野でのリーディングポジションを確立します。さらに、あいおいニッセイ同和損保の営業基盤を引き続き活用し、グループとしてのシナジー効果を発揮します。

- ①スケールメリットを活かした他社優位性のある商品・サービスの開発・提供
- ②民間投資拡大、新興国等の成長に伴う物流ネットワーク強化の着実な取組
- ③環境・エネルギー産業の発展に伴うニューリスク（洋上風力発電やメタンハイドレート等）への対応強化
- ④効率的かつ戦略的な組織・要員体制構築、保有再保険政策等による収益力向上

また、航空・宇宙保険分野において、両社の強み（実績・ノウハウ・人財）を結集し、グローバルプレイヤーとしての基盤を強化するとともに、国内マーケットシェア No. 1 を目指します。

- ①エアライン分野におけるプレゼンスの向上（LCC への対応強化を含む）
- ②本邦宇宙インフラの整備・活用への対応・貢献
- ③海外マーケット（再保険・ブローカー）へのアクセス強化（専門人財育成を含む）

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

三井住友海上およびあいおいニッセイ同和損保がともに取引実績を有するモーターチャネル代理店^{（注）}のうち、あいおいニッセイ同和損保が主要取引先となっているものについては、三井住友海上が引き受ける保険契約を 2014 年 10 月 1 日以降、満期を迎えるごとにあいおいニッセイ同和損保へ切り替え、移行します。（移行対象代理店数は約 1,600 店となります。）

（注）整備工場、中古車販売、自動車関連、二輪販売を主たる業務とする副業代理店等をいい、自動車ディーラー代理店を除きます。

これにより、グループ内での重複対応を排除し、営業効率の向上を図り、生産性の高い営業活動や新規領域への活動時間を創造することによって、モーターチャネル代理店との取引拡大および増収に繋がっていきます。また、モーターチャネル代理店への支援策を強化することにより、成長を拡大し、グループ合算での国内マーケットシェア No. 1 を維持・確立してまいります。

- ①あいおいニッセイ同和損保と三井住友海上がそれぞれ進めているモーターチャネル代理店向け支援策・サービスの相互利用やノウハウの共有などの共同取組を展開する。
- ②あいおいニッセイ同和損保は、モーター業界のリーディング組織・企業との提携・連携を一層強化することにより、ニーズに的確に応える支援・ノウハウの提供を強化するとともに、専門知識や対応ノウハウを備えた社員を有する「モーター専管課支社」の設置を拡大（既存 8 店を 20 店程度に拡大）し、生産性の向上を図り、モーターチャネルにおけるポジショニングを確固たるものとし、成長をリードする。

2. 地域における販売網・拠点の集約、拠点の共同利用

(1) 販売網・拠点の集約

三井住友海上が拠点を構えあいおいニッセイ同和損保は拠点を有しない地域、あるいは反対にあいおいニッセイ同和損保が拠点を構え三井住友海上は拠点を有しない地域または両社がともに拠点を有するが営業活動規模や効率性を踏まえ拠点の集約を実施する地域に所在する代理店の取扱保険契約については、拠点を有する保険会社へ切り替えることにより移行します。(両社合算で移行対象拠点数は約 100 拠点、移行対象代理店数は約 3,800 店となります。)

移行対象となる保険契約については、2015年4月1日以降に満期を迎えるごとに切り替え、移行します。なお、一部地域においては、2014年10月1日より先行実施する予定です。

また、今後、さらに効率的な拠点配置をグループとして検討・推進してまいります。

これにより、営業効率の向上を図り、生産性の高い営業活動や新規領域への活動時間を創造することによって、マーケットの拡大および増収に繋げていきます。また、三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保がそれぞれ進めている営業活動施策、代理店向け支援策・サービスの相互利用や、特長ある新商品の共同開発等により、グループとしての販売力強化を追求し、また、拠点網の共有によるお客さま対応力の強化とお客さまメリットの拡大を実現させてまいります。

効率的な地域戦略による営業活動の効率性向上、再編地域における規模拡大を武器として官公庁マーケットや大手地場産業等の企業マーケット、他社大型プロ代理店をターゲットに提案・開拓活動を積極的に展開するとともに、地域社会との調和や貢献活動など様々な分野にも積極的に対応することにより地域に密着した存在感ある保険会社・グループとして、グループ合算シェアにおけるNo. 1地域^(注)を増加させ、全地域において圧倒的な存在感と成長を目指します。

(注) 47都道府県中22都道府県がグループ合算シェアNo. 1 (2012年度)

(2) 拠点の共同利用

三井住友海上およびあいおいニッセイ同和損保が拠点を構える施設(ビル)が近接する場合には、同一の施設(ビル)への入居を検討し、拠点の集約に伴う拠点廃止とあわせて、約90地域について拠点を統廃合いたします。なお、共同利用については、準備が整い次第、順次開始いたします。

これにより、グループ内における物流面でのコスト圧縮や両社の共同作業の効率化を図るとともに、さらなるグループの一体感を醸成してまいります。

また、更なるコスト圧縮に向けて、その他の拠点およびコンピュータ・事務センターや研修所、社宅等についても、共同利用を通じた効率化を引き続き検討してまいります。

3. 第三分野長期契約の三井住友海上あいおい生命への移行

第三分野長期契約について、三井住友海上あいおい生命に商品供給機能を一元化します。

2014年4月1日以降^(注)、三井住友海上およびあいおいニッセイ同和損保の代理店が三井住友海上あいおい生命の代理店委託を受けて三井住友海上あいおい生命の商品を販売します。また、三井住友海上およびあいおいニッセイ同和損保の保有契約に関する保全・収納や保険金支払いに関する業務については、2015年1月1日以降、三井住友海上あいおい生命が両社より業務を受託して実施する予定です。

なお、三井住友海上およびあいおいニッセイ同和損保の保有契約については、2018年3月31日時点の保有契約を三井住友海上あいおい生命へ移行することを目指します。

これにより、経営資源の集中を図り、効率的なオペレーションを実現するとともに、グループ全体での総合力発揮により、お客さま満足度・成長力・収益力において損保系生保No. 1の地位を獲得することを目指します。

具体的には、国民の「健康寿命」の延伸に伴うマーケット構造の変化、再生医療の実用化など医療技術の高度化等に迅速に対応した商品・サービス開発力の強化等をすすめてまいります。

- ①お客さまの保障ニーズに応えるハイバリューな商品・サービスの提供
- ②医療制度の見直しや医療技術の進化に対応した独自性のある商品・サービスの開発・提供
- ③各種付帯サービスや研修・セミナーの実施、わかりやすい販売ツールの提供等、業界トップ水準の販売支援策の提供
- ④損保団体医療保険加入者の退職時における三井住友海上あいおい生命の終身医療保険への切替による退職者マーケットを含めた職域マーケットの捕捉強化

(注) 一部の商品が別途移行時期を決定いたします。

4. 海外事業の再編

三井住友海上およびあいおいニッセイ同和損保は、日系企業に関する事業を三井住友海上のファシリティに集約するとともに、あいおいニッセイ同和損保のファシリティはトヨタディーラーを中心とする海外事業に集中することによって、海外事業の業務運営一体化を図り、グループとしての収益性・効率性を追求します。

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

海外マーケットについては、国際展開する企業に対する政策レベルでの支援強化もあり、海外進出企業の増加が今後も進んでいくと見込まれます。三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保は連携して、グループとしての海外事業ファシリティ（39か国・地域）の優位性を活用し、海外向け商品・サービスの提供を通じ、海外進出企業（グローバル企業のみならず、国際展開する中小企業）の側面支援を推進してまいります。

- ①海外リスクを包括的にカバーするパッケージ型汎用商品や商品付加価値型サービスの開発・提供
- ②海外における危機管理ニーズに対応した新商品の共同開発

5. 本社機能の再編と持株会社のガバナンス強化

(1) 持株会社のガバナンス強化

グループ経営戦略の達成に向けた機能発揮、内部管理態勢におけるチェック機能の発揮、管理機能の強化に向け、持株会社の要員増強および分掌・権限の補強、運営対応の強化等を行います。

①経営計画策定・検証の体制強化

グループ国内保険会社の経営計画策定、検証に主体的に関与するため、体制強化を図ります。

②IT戦略の企画・調整機能の強化

グループ全体のIT戦略の企画・調整機能を担うことを目的とした要員配置により体制強化を図ります。

③人事・総務機能の強化

持株会社に専任（または主兼務）の責任者を配置します。

④広報（報道対応）機能の強化

持株会社に専任（または主兼務）の報道担当を配置します。

⑤リスク管理機能、監査機能、国際管理機能の強化

下記の機能集約により、持株会社は、MS & ADグループの保険会社のリスク管理、内部監査、海外事業におけるリスク管理およびコンプライアンスに主体的に関与するため、体制強化を図ります。

(2) 持株会社と中核損保2社の本社機能再編

2013年10月1日に本社機能再編の第一弾として、次のとおり持株会社組織の統合・新設を実施します。

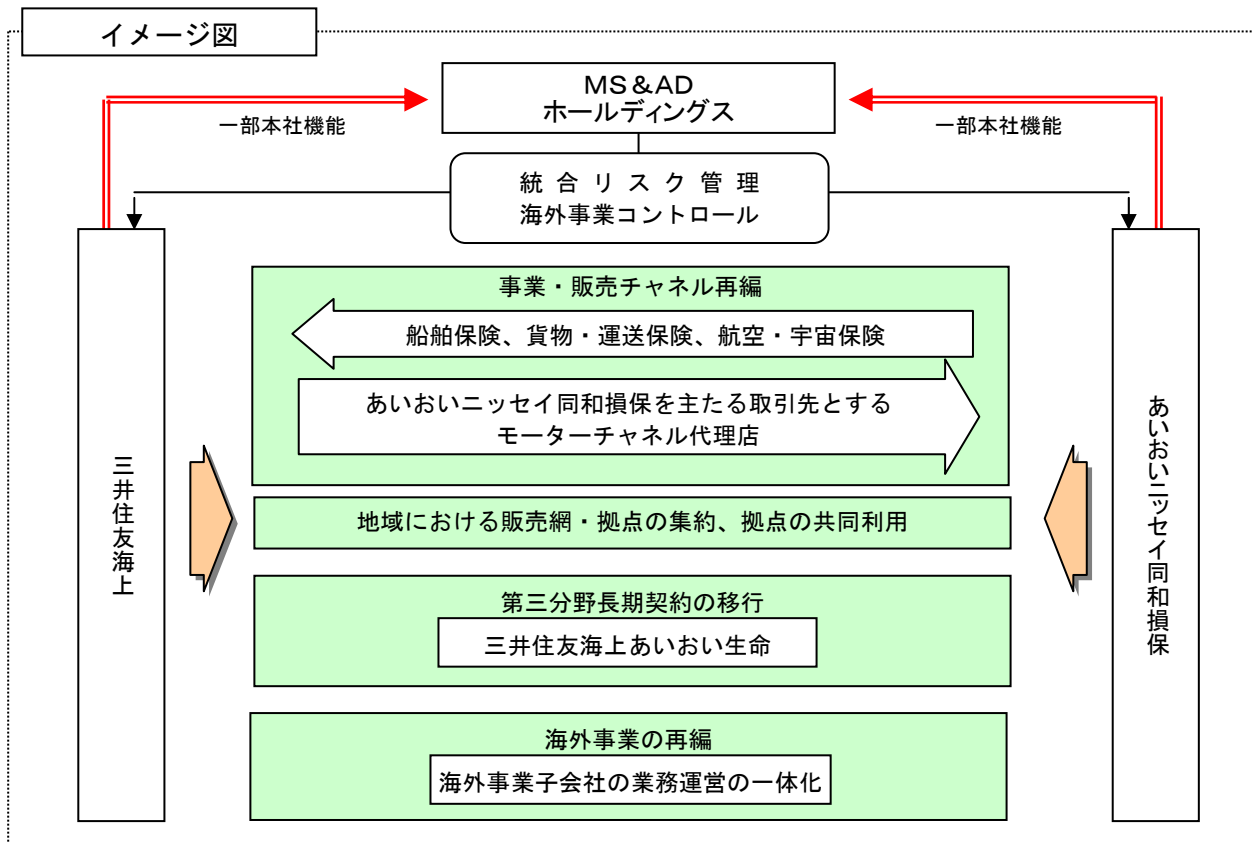
①人事部と総務部を統合し、人事・総務部を設置します。事業会社のインサイダー情報管理、法務支援機能等のファイアーウォールを適切に確保したうえで、文書・法務室に三井住友海上およびあいおいニッセイ同和損保の文書・法務機能を集約します。

②リスク管理部に、三井住友海上およびあいおいニッセイ同和損保のリスク管理機能を集約します。また、運用リスク管理機能を、運用リスク管理室に集約します。これにより、グループのERM機能を強化します。

③監査部に、三井住友海上およびあいおいニッセイ同和損保の監査企画・審査、海外監査、本社監査機能を集約します。

④国際管理部を新設し、三井住友海上およびあいおいニッセイ同和損保の国際リスク管理、国際コンプライアンス管理機能を集約します。

なお、上記以外の部門についても、組織改編の実施について継続して検討してまいります。



Ⅲ. 機能別再編後のグループ運営

1. 持株会社によるグループ経営

MS&ADグループは、中核となる2つの損害保険会社を含めた複数国内保険会社を擁する我が国の保険業界において他に例を見ない保険会社グループであり、その特色を活かしたお客さま対応を推進しグループ経営を行います。

(1) 持株会社のリーダーシップ発揮

持株会社は、グループ経営戦略の達成に向けたリーダーシップ発揮の観点から、グループ経営計画をもとにグループ各社の経営計画策定をリードするとともに、その検証等に主体的に関与する態勢を強化し、また、機能別再編・グループシナジーの追求において持株会社としての指示・調整機能を発揮する態勢を強化します。

(2) 持株会社の牽制機能の強化

持株会社は、グループ各社に対する牽制機能を強化するため、グループ会社における内部管理態勢のチェックに持株会社が主体的に関与します。

2. 中核損保2社体制によるシナジー効果と成長

中核損保2社はそれぞれの特長・強み（事業コンセプト）を結集し、シナジーを発揮することにより、国内No. 1損保グループの地位を確固たるものとする成長を実現します。また、グループ内に異なる事業戦略をもつ特色のある2社の損害保険会社を有することにより、次の優位性とメリットを維持・確保し、お客さまニーズや販売方法の多様化、国内外における規制環境の変化等に

的確に対応するとともに、効率的な経営と確固たる事業基盤に基づいて他グループを凌駕する持続的な成長の一層の加速を目指してまいります。

＜中核損保２社体制の優位性・メリット＞

- ①強固な事業基盤と異なる事業戦略を持つ２社が優位性・特長をもった商品・サービスをそれぞれ提供することにより、お客さまに対し複数の選択肢をご提供できるなど、グループ全体として様々なマーケットと多様化する顧客ニーズに幅広く応えることが可能となります。また、中核損保２社体制を維持することにより、両社は強みや独自の事業戦略に経営資源を集中投入し、より高い品質・競争力をもった戦略展開を行うことが可能となり、成長の加速が期待できます。
- ②互いに持つ他にない独自ノウハウや経営資源の相互利用・共有をすすめることによって、より重層なサービスや支援が可能となります。特長ある中核損保２社のお客さまサービスや代理店支援サービスの相互利用と商品の共同開発を促進することによってグループとして一体化した取組を進め、営業活動のシナジーを強化してまいります。また、本社を中心とした共通化によって、各事業会社の独自性や事業戦略を保ちつつ、生産性の向上や効率化を一層進展させることが可能となります。
- ③スケジュールに柔軟性を持つ機能別再編の実施により、一時コストおよびロードを抑制しつつグループ経営の効率性向上を進めることにより、スピード感をもった事業展開が可能となります。

Ⅳ．コスト削減効果

本機能別再編およびその前提となるシステム統合による効果、さらに中核損保２社における個社努力を含めて、最終的に年間約５００億円のコスト削減を予定しております。（２０１１年度対比）

Ⅴ．機能別再編の推進体制および今後のスケジュール

１．機能別再編の推進体制

今後の推進体制につきましては、本年１月３１日に設置した「機能別再編委員会」を引き続き存続させるとともに、委員会傘下のテーマ別専門部会を通じた協議・作業等を継続し、今次の合意内容をスピード感をもって円滑に進めてまいります。

2. 今後のスケジュール

本機能別再編に関わる今後のスケジュールは、以下の通りです。

再編の内容		再編開始時期
船舶保険、貨物・運送保険、航空・宇宙保険の三井住友海上への移行		
	＜組織体制の一体化＞	2014 年 4 月 1 日～
	＜船舶保険、航空・宇宙保険の移行＞	2014 年 4 月 1 日～
	＜貨物・運送保険の移行＞	2014 年 10 月 1 日～
あいおいニッセイ同和損保を主たる取引先とする三井住友海上モーターチャネル代理店の取扱い保険契約の移行		2014 年 10 月 1 日～
販売網・拠点の集約		2015 年 4 月 1 日～ (一部地域は 2014 年 10 月 1 日～)
拠点の共同利用		2013 年 10 月 1 日～
第三分野長期契約の三井住友海上あいおい生命への移行		
	＜新規契約移行＞	2014 年 4 月 1 日～ (一部商品は別途移行時期を決定)
	＜保有契約に関する業務委託＞	2015 年 1 月 1 日～ (あいおいニッセイ同和損保の契約保全・収納業務は 2015 年 4 月 1 日～)
	＜保有契約移行＞	2018 年 3 月 31 日時点における保有契約を移行することを目指す
海外事業の再編		2014 年 4 月 1 日～ ^(注)
本社機能の再編と持株会社のガバナンス強化		2013 年 10 月 1 日～

(注) 再編未了地域の開始時期です。既に 15 の国と地域で再編が完了しています。

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

以 上

＜当事会社の概要＞

(2013 年 3 月末現在)

	持株会社	事業会社	事業会社	事業会社
(1) 名 称	MS & ADインシュアランスグループホールディングス株式会社	三井住友海上火災保険株式会社	あいおいニッセイ同和損害保険株式会社	三井住友海上あいおい生命保険株式会社
(2) 所 在 地	東京都中央区八重洲 1-3-7	東京都中央区新川 2-27-2	東京都渋谷区恵比寿 1-28-1	東京都中央区日本橋 3-1-6
(3) 代 表 者 の 役 職 ・ 氏 名	取締役社長 江頭 敏明	取締役社長 柄澤 康喜	取締役社長 鈴木 久仁	取締役社長 佐々木 静
(4) 事 業 内 容	保険持株会社	損害保険事業	損害保険事業	生命保険事業
(5) 資 本 金	1,000 億円	1,395 億 9,552 万円	1,000 億 500 万円	355 億円
(6) 設 立 年 月 日	2008 年 4 月 1 日	1918 年 10 月 21 日	1918 年 6 月 30 日	1996 年 8 月 8 日
(7) 発 行 済 株 式 数	633 百万株	1,404 百万株	734 百万株	960 千株
(8) 純 資 産	2,021,625 百万円 (連結)	1,244,958 百万円 (連結)	536,938 百万円 (連結)	132,243 百万円
(9) 総 資 産	15,914,663 百万円 (連結)	6,309,097 百万円 (連結)	3,253,469 百万円 (連結)	2,436,264 百万円
(10) 決 算 期	3 月	3 月	3 月	3 月
(11) 従 業 員 数	36,643 名 (連結)	20,157 名 (連結)	13,168 名 (連結)	2,366 名
(12) 大 株 主 及 び 持 株 比 率	トヨタ自動車株式会社 (8.31%) 日本生命保険相互会社 (5.74%) 日本マスタートラスト信託銀行株式会社 (信託口) (5.05%) 日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社 (信託口) (4.61%) STATE STREET BANK AND TRUST COMPANY (3.93%)	MS & ADインシュアランスグループホールディングス株式会社 (100.00%)	MS & ADインシュアランスグループホールディングス株式会社 (100.00%)	MS & ADインシュアランスグループホールディングス株式会社 (100.00%)

(13) 最近3年間の経営成績および財政状態（連結）

決算期		MS & ADインシュアランスグループホールディングス株式会社		
		平成 23 年 3 月期	平成 24 年 3 月期	平成 25 年 3 月期
経	常	収	益	
正	味	収	入	保 険 料
経	常	利	益	
当	期	純	利	益
1	株	当	た	り
当	期	純	利	益
1	株	当	た	り
純		資		産

決算期					三井住友海上火災保険株式会社		
					平成 23 年 3 月期		平成 24 年 3 月期
経 常 収 益					1,865,349 百万円	2,007,933 百万円	1,966,766 百万円
正 味 収 入 保 険 料					1,392,072 百万円	1,425,176 百万円	1,479,560 百万円
経 常 利 益					36,589 百万円	△ 101,915 百万円	76,176 百万円
当 期 純 利 益					25,373 百万円	△ 115,237 百万円	46,826 百万円
1 株 当 た り					18.06 円	△ 82.05 円	33.34 円
当 期 純 利 益							
1 株 当 た り					726.31 円	646.89 円	871.57 円
純 資 産							

決算期	あいおいニッセイ同和損害保険株式会社		
	平成 23 年 3 月期	平成 24 年 3 月期	平成 25 年 3 月期
経 常 収 益	1,247,371 百万円	1,452,375 百万円	1,367,780 百万円
正 味 収 入 保 険 料	967,903 百万円	1,096,307 百万円	1,124,466 百万円
経 常 利 益	7,526 百万円	6,302 百万円	25,809 百万円
当 期 純 利 益	△ 9,259 百万円	△ 47,574 百万円	18,564 百万円
1 株 当 た り 当 期 純 利 益	△ 12.61 円	△ 64.80 円	25.28 円
1 株 当 た り 純 資 産	613.15 円	531.88 円	728.62 円

決算期	三井住友海上あいおい生命保険株式会社		
	平成 23 年 3 月期 (※)	平成 24 年 3 月期 (※)	平成 25 年 3 月期
保 有 契 約 件 数	199.2 万件	222.2 万件	244.6 万件
保 有 契 約 高	164,329 億円	180,624 億円	200,746 億円
保有契約年換算保険料	2,790 億円	2,960 億円	3,197 億円
経 常 利 益	△ 10 億円	18 億円	74 億円
基 礎 利 益	△ 2 億円	41 億円	58 億円
当 期 純 利 益	△ 71 億円	△ 113 億円	4 億円

※平成 23 年 3 月期および平成 24 年 3 月期(上半期)の数値は、合併前の 2 社合算数値です。

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

MS&ADインシュアランス グループのCSR

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

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

CSRI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 S&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 テークホルダーがMS&ADインシュアランス グループに対して特に関心を持っているかどうか

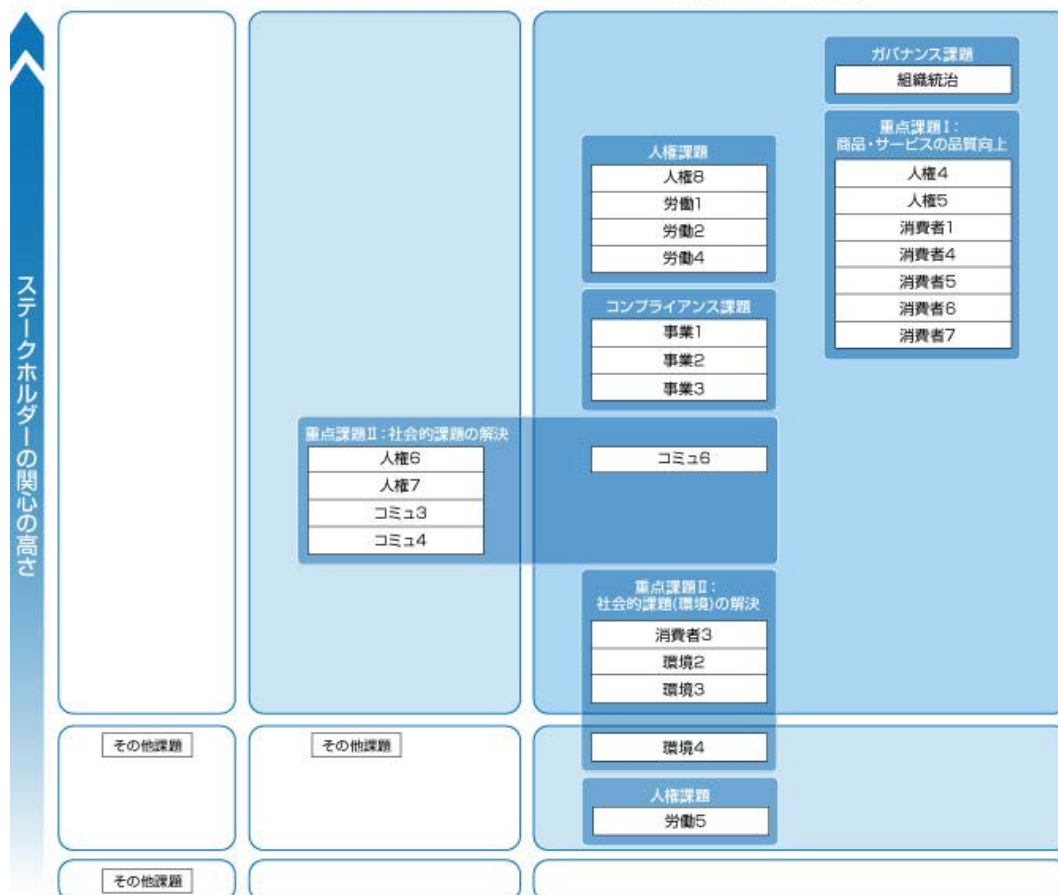
①に関しては、MS&ADインシュアランス グループがこれまでの中期経営計画の基本戦略として重要視してきた項目（収益性・成長性の向上との関連性、お客さまからの信頼獲得）や、新中期経営計画の策定論議を踏まえ判断しました。

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

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

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

MS&ADインシュアランス グループ 重点課題の検討結果



(※)ISO 26000 中核主題及び課題

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

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

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

MS&ADインシュアランス グループのCSR

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		2012年度	2013年度		2014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 までの声に基づいた商品・サービスの改善		－	継続的に 取り組む	主なものを表下に 記載	継続的に 取り組む	グループ 国内保険 会社
			② 事故対 全般に対する お客さま満足 度(アンケート 結果)	自動車保険の事故対応 に満足しているお客さま の割合	89.3%	90.0%	89.4%	90.0%超	三井住友 海上 あいおい ニッセイ同 和損保
				火災保険、傷害・疾病保 険、新種保険の事故対 応に満足しているお客さ まの割合	89.9%	90.0%	90.5%	90.5%超	
			③ 会社・代 店に対するお 客さま推奨度 (アンケート結 果)	友人・知人に三井住友 海上、あいおいニッセイ 同和損保を紹介したい、 と考えるお客さまの割合	88.7%	90.0%	87.0%	90.0%	
	友人・知人に代理店を紹介 したい、と考えるお客 さまの割合	87.6%		90.0%	87.0%	90.0%			
	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・リスクの調査研究結果の公表や、新たな課題・リスクに対応する商品開発や商品改定		－	継続的に 取り組む	主なものを表下に 記載	継続的に 取り組む	MS&AD ホールデ イングス グループ 国内保険 会社
			⑤ 電力使 量	国内全店の電力使用量	164,521 千kWh	163,698 千kWh (▲0.5%)	163,505千 kWh (▲0.6%)	163,249千 kWh (▲0.2%)	
			⑥ 紙使用	国内全店の紙使用量(コ ピー紙、印刷物、機械製 表)	14,431t	16,004t (+10.9%)	15,947t (+10.5%)	13,560t (▲15.0%)	
			⑦ ソリン使 用量	国内全店のガソリン使用 量(2013年度より)	－	7,264KL (▲2.4%)	7,126KL (▲4.1%)	7,612KL (+6.8%)	
			⑧ eb約款 (※1) 選択率	Web約款が選択された 契約の割合	51.7%	65.0%	61.9%	70.0%	
			ダイバーシティ 社員満足度 社会貢献活動		⑨ 女性管 職者数(課長 以上)	「課長職」以上の女性社 員数	231名	前年度と 同等以上	296名
	⑩ 社員満 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	4.3ポ イント			
	⑪ 社員満 度(アンケ ート結果)「いき いきと働く」	社員が性別・年齢等に 関係なく、いきいきと働 くことができると感じて いる度合い(6ポ イント満点での全社員平均)			4.1ポ イント	4.0ポ イント			
	⑫ 社会貢献活動を実施 た社員数 (※2)	16,142 名			24,914名				
	⑬ 上記の ち、水辺の生物多様性保全 に関する活動を行った社員数	5,697名			11,168名				

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

(※2)会社または個人でボランティア活動や寄付を行った社員数

①お客さまの声にもとづいた商品・サービスの改善	○ネットde保険@とらべる(インターネット専用契約海外旅行保険)に関するお問い合わせ・ご相談・契約内容の一部変更手続きに関して、土日祝日の対応を開始。【三井住友海上】 ○シニア層向け傷害保険のパンフレットや「約款集」、「重要事項のご説明」において、読みやすさを考慮し、シニア層のお客さまにやさしい文字の大きさ・字体でツール類を提供。【あいおいニッセイ同和損保】 ○Webサイト上の画面や操作性の改善を継続。【三井ダイレクト損保】 ○わかりやすさ・書きやすさを追求し「告知書」を改定し、「UCDA認証」を取得するとともに、「UCDAアワード2013」を受賞。【三井住友海上あいおい生命】 ○死亡保険金等の請求時に多い照会事項を冊子にまとめた「ご請求サポートガイド」を作成し、請求書類への同封を開始。【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	○ニューリスクに対応する商品として、「中小水力発電総合補償プラン」「フード&アグリビジネス総合補償プラン」「医療機関総合補償プラン」等を開発。【三井住友海上】 ○中小企業の持続可能な発展を支援。【三井住友海上・あいおいニッセイ同和損保】 ○渋滞緩和・エコドライブ・交通事故防止につながる運転方法を専用Webサイトで公開。【三井ダイレクト損保】 ○短期から長期にわたる入院まで対応する充実した保障の主契約とニーズにより選択可能な8つの特約を備えた「新医療保険A(エース)」を発売。【三井住友海上あいおい生命】 ○超高齢社会の到来などを背景とした長寿リスクと資産形成ニーズに対応した外貨建定額終身保険「たのしみ、ずっと」を発売。【三井住友海上プライマリー生命】

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

MS&ADインシュアランス グループのCSR

CSR情報 開示の考え方

MS&ADインシュアランス グループのCSR活動をステークホルダーにご理解いただけるよう、毎年CSRレポートを発行しています。グループのCSR活動について、できるだけ詳細な情報を盛り込むとともに省資源にも配慮するため、CSRレポート本編は、Webサイトを利用した報告としています。また、取り組みの全体像をご理解いただけるよう「ダイジェスト版」も作成しています。

- MS&ADインシュアランス グループではグループ共通の重点課題として2つのCSR取り組みの柱を定めています。これらの事項がステークホルダーおよびグループにとって重要であると考え、本レポートではこれらのCSR取り組みの柱とそのベースとなる取り組みに関する事項を中心に報告いたします。
- MS&ADインシュアランス グループの各社における特徴ある取り組みを報告しています。（報告範囲は下記をご覧ください）
- CSR取り組みに関するデータ等を、まとめて掲載しています。

報告範囲

対象期間

2013年度（2013年4月～2014年3月）
※一部2014年4月以降の活動も報告しています。

対象組織と略称

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

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

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

発行時期

今回発行

2014年7月

前回発行

2013年7月

次回発行

2015年7月予定

参考にしたガイドライン

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

過去のCSRレポート

- ☐ MS&ADインシュアランス グループ CSRレポート([本編](#) [ダイジェスト版](#))
- ☐ [三井住友海上 CSRレポート](#) (2009年以前)
- ☐ [あいおいニッセイ同和損保 CSRレポート](#) (2013年以前)

お問い合わせ先

MS&ADインシュアランス グループ ホールディングス株式会社
総合企画部・CSR推進室
〒103-0028 東京都中央区八重洲1-3-7
八重洲ファーストフィナンシャルビル
(2014年10月1日以降 〒104-0033 東京都中央区新川2-27-2)
TEL: 03-6202-5269 / FAX: 03-6202-6882
(2014年10月1日以降 TEL: 03-5117-0306 / FAX: 03-5117-0602)
Mail: aaa703_csr@ms-ad-hd.com

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

経営について

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

■ コーポレート・ガバナンス

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

■ コンプライアンス

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

- [コンプライアンス](#)
- [情報管理](#)
- [取引先における責任](#)

■ リスク管理

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

■ 情報開示

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

- [グループディスクロージャー基本方針](#)
- [情報開示とIR\(Investor Relations\)](#)

■ 人権尊重

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

■ 環境保全

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

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

コーポレート・ガバナンス

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

コーポレート・ガバナンスに関する基本的な考え方と経営体制をご紹介します。

コーポレート・ガバナンスに関する基本的な考え方

基本的な考え方

当社は、グループの事業を統括する持株会社として、「経営理念」のもと、経営資源の効率的な活用と適切なリスク管理を通じ、長期的な安定と発展を実現するため、透明性と牽制機能を備えた経営体制を構築し、企業価値の向上に努めています。

経営体制

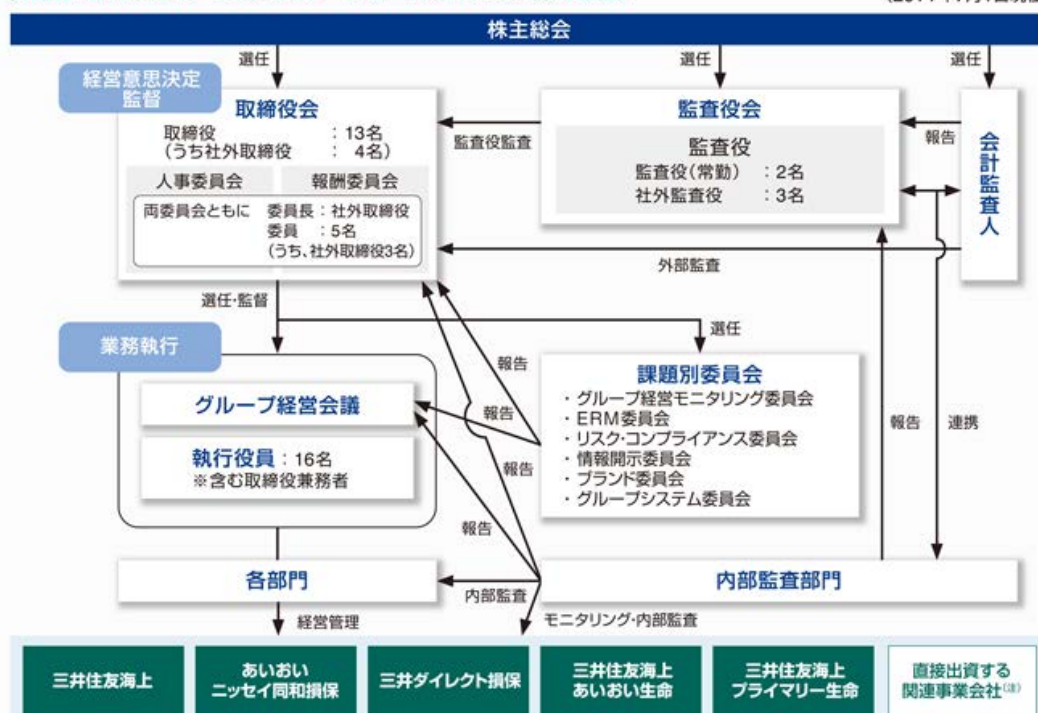
当社は、監査役会設置会社として、取締役(会)および監査役(会)双方の機能の強化、積極的な情報開示等を通じ、ガバナンスの向上に取り組んでいます。

執行役員制度を導入し、経営意思決定および監督を担う「取締役(会)」と業務執行を担う「執行役員」の役割を明確化してグループ経営管理の強化を図ります。また経営から独立した社外人材の視点を取り入れて監視・監督機能を強化し、透明性の高い経営を行うため、取締役13名(男性12名、女性1名)のうち4名、監査役5名(男性5名)のうち3名を社外から選任しています。また、取締役会の内部委員会として、「人事委員会」「報酬委員会」を設置し、委員の過半数および委員長を社外取締役とします。

コーポレート・ガバナンス体制の概要

〈MS&ADインシュアランスグループホールディングス株式会社〉

(2014年7月1日現在)



(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、安心ダイヤルの7社です。

グループ経営管理体制

当社は、直接出資するグループ国内保険会社(三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保、三井ダイレクト損保、三井住友海上あいおい生命、三井住友海上プライマリー生命)との間で経営管理契約を締結し、経営に関する助言などを行っています。また、グループ国内保険会社の事業に関する情報を直接かつ迅速に入手することは、グループ経営の円滑な運営に資すると考えることから、当社の社内取締役は、グループ国内保険会社の取締役を兼務する体制としています。また、当社のグループ経営会議には、議事に応じてグループ国内保険会社の役員も出席しています。

加えて、当社は直接出資する関連事業会社(インターリスク総研など7社)との間で経営管理契約等を締結し、各社の経営管理を行っております。

取締役・監査役関連

社外取締役と会社との関係－適合項目に関する補足説明

渡邊 顯	成和明哲法律事務所弁護士
角田 大憲	中村・角田・松本法律事務所弁護士
小川 是	－
松永 真理	－

監査役と会計監査人の連携状況

定例の打合せにより監査計画、監査実施状況、監査結果等について、会計監査人から報告・説明を受けます。
また、必要に応じ会計監査上の諸問題について意見・情報交換を行います。

監査役と内部監査部門の連携状況

定期的に連絡会を開催し監査方針、監査の実施状況等について意見・情報交換を行います。
また、内部監査部門による監査結果は、全件監査役に報告します。

社外監査役と会社との関係－適合項目に関する補足説明

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

取締役等の報酬に関する開示状況(全取締役の総額)に関する補足説明

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

社外取締役(社外監査役)のサポート体制

社外取締役は総合企画部が、社外監査役は監査役室が補佐する体制としています。
なお、取締役会付議議案については、取締役会の事務局である総合企画部が、社外取締役および社外監査役に事前説明を行います。また、リスク情報等については、社内外を問わず全取締役・監査役に対して随時報告を行います。

業務執行、監査・監督、指名、報酬決定等の機能に係る事項

1. 業務執行、監督の機能

(1) 取締役会

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

(2) グループ経営会議

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

(3) 課題別委員会

業務執行上の経営的重要事項に関する協議および関係部門の意見の相互調整を図ることを目的に、課題別委員会を設置しています。

- ・グループ経営モニタリング委員会(原則月3回)
当社が直接出資するグループ国内保険会社の取締役会および経営会議の付議事項について報告を受け、グループ会社の財務の健全性、リスク管理および業務の適切性を確認します。
- ・ERM委員会(原則年4回)
ERMの経営への活用を促進し、健全性を基盤に「成長の持続」と「収益性・資本効率の向上」を図り企業価値の拡大を実現するため、ERMIに係る協議・検証を行います。
- ・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等を行います。
- ・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います。

2. 指名、報酬決定の機能

透明性確保のため、取締役会の内部委員会として「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5名の委員で構成し、委員の過半数および委員長は社外取締役から選任しています。

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

3. 監査・監督の機能

(1) 監査役会

監査役会は、常勤監査役2名、非常勤監査役(社外監査役)3名の5名(男性5名)で構成されています。各監査役は、監査役会で定めた監査の方針・計画等に従い、取締役会その他の重要な会議への出席、重要な決裁書類等の閲覧、社内各部の監査、子会社の調査等により、取締役の職務の執行、内部統制等について監査します。
なお、監査役は必要に応じて会社費用により外部アドバイザーを活用することができます。

(2) 会計監査

あずさ監査法人を会計監査人に選任しました。なお、当該監査法人と当社との間には特別な利害関係はありません。

 [コーポレート・ガバナンス報告書\(2014年7月4日\)\(2.5MB\)](#)

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

 [定款\(22KB\)](#)

当社の定款を全てご覧いただくことができます。

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

内部統制システムに関する基本方針

MS&ADインシュアランス グループ 内部統制システムに関する基本方針の概要は以下のとおりです。

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

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

当社は、直接出資会社との間で締結する経営管理契約に基づき、グループの基本方針について遵守を求めるとともに、直接出資会社の重要事項について、当社の承認または当社への報告を求めることとします。

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

2. 取締役の職務の執行が効率的に行われることを確保するための体制

当社は、迅速な意思決定と適切なモニタリングを両立させるため、執行役員制度を導入するとともに社外取締役を選任し、取締役の員数を15名以内とします。

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

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

4. 損失の危険の管理に関する規程その他の体制（統合リスク管理体制）

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

5. 財務報告の信頼性を確保するための体制

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

6. 内部監査の実効性を確保するための体制

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

7. 取締役の職務の執行に係る情報の保存および管理に関する体制

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

8. 監査役監査の実効性を確保するための体制

(1) 監査役の職務を補助すべき使用人に関する体制

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

(2) 監査役への報告に関する体制

取締役および執行役員は、法令に定める事項のほか、事業・組織に重大な影響を及ぼす決定、内部監査の実施結果、内部通報制度における通報状況および内容を、監査役会との協議により定める方法により、遅滞なく監査役会に報告します。職員は、経営上重大な違法・不正・反倫理的行為について、監査役に直接内部通報することができるものとします。

(3) その他

監査役は、グループ経営会議等の重要な会議に出席します。また、取締役会長、取締役社長および代表取締役は、監査役会と定期的に意見交換を行い、内部監査部門は監査役の監査に協力します。

コーポレートガバナンス

CORPORATE GOVERNANCE

MS&AD Insurance Group Holdings, Inc.

最終更新日: 2014年7月4日

MS&ADインシュアランスグループホールディングス株式会社

取締役社長 柄澤 康喜

問合せ先: 人事・総務部 03-6202-5265

証券コード: 8725

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

当社のコーポレート・ガバナンスの状況は以下のとおりです。

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

1. 基本的な考え方

(1) 基本的な考え方

当社は、グループの事業を統括する持株会社として、「経営理念」のもと、経営資源の効率的な活用と適切なリスク管理を通じ、長期的な安定と発展を実現するため、透明性と牽制機能を備えた経営体制を構築し、企業価値の向上に努めています。

(2) 経営体制

当社は、監査役会設置会社として、取締役(会)および監査役(会)双方の機能の強化、積極的な情報開示等を通じ、ガバナンスの向上に取り組んでいます。
執行役員制度を導入し、経営意思決定および監督を担う「取締役(会)」と業務執行を担う「執行役員」の役割を明確化してグループ経営管理の強化を図っています。また、経営から独立した社外人材の視点を取り入れて監視・監督機能を強化し、透明性の高い経営を行うため、取締役13名(男性12名、女性1名)のうち4名、監査役5名(男性5名)のうち3名を社外から選任しています。また、取締役会の内部委員会として、「人事委員会」「報酬委員会」を設置し、委員の過半数および委員長を社外取締役としています。

2. 資本構成

外国人株式保有比率	30%以上
-----------	-------

【大株主の状況】

氏名又は名称	所有株式数(株)	割合(%)
トヨタ自動車株式会社	52,610,933	8.31
日本生命保険相互会社	36,325,258	5.74
日本マスタートラスト信託銀行株式会社(信託口)	27,377,000	4.32
STATE STREET BANK AND TRUST COMPANY	25,923,512	4.09
日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社(信託口)	22,406,900	3.54
THE CHASE MANHATTAN BANK, N.A. LONDON SECS LENDING OMNIBUS ACCOUNT	12,314,436	1.94
MELLON BANK, N.A. AS AGENT FOR ITS CLIENT MELLON OMNIBUS US PENSION	9,908,138	1.56
STATE STREET BANK AND TRUST COMPANY 505225	8,340,385	1.32
NATSCUMCO	6,749,889	1.07
NORTHERN TRUST CO. (AVFC) SUB A/C NON TREATY	6,437,803	1.02

支配株主(親会社を除く)の有無

——

親会社の有無

なし

補足説明

3. 企業属性

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

4. 支配株主との取引等を行う際における少数株主の保護の方策に関する指針

5. その他コーポレート・ガバナンスに重要な影響を与える特別な事情

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

1. 機関構成・組織運営等に係る事項

組織形態	監査役設置会社
------	---------

【取締役関係】

定款上の取締役の員数	15 名
定款上の取締役の任期	1 年
取締役会の議長 更新	会長（社長を兼任している場合を除く）
取締役の人数	13 名
社外取締役の選任状況	選任している
社外取締役の人数	4 名
社外取締役のうち独立役員に指定されている人数	4 名

会社との関係(1) 更新

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

※1 会社との関係についての選択項目

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

会社との関係(2) 更新

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

【監査役関係】

監査役会の設置の有無	設置している
------------	--------

定款上の監査役の員数	6名
監査役の人数	5名

監査役、会計監査人、内部監査部門の連携状況

監査役と会計監査人の連携状況については、定例の打合せ会により監査計画、監査実施状況、監査結果等に関して、会計監査人から報告・説明を受けます。また、必要に応じ会計監査上の諸問題について意見・情報交換を行います。一方、監査役と内部監査部門の連携状況については、定期的に連絡会を開催し、監査方針、監査の実施状況等について意見・情報交換を行います。また、内部監査部門による監査結果は、全件監査役に報告します。

社外監査役の選任状況	選任している
社外監査役の人数	3名
社外監査役のうち独立役員に指定されている人数	3名

会社との関係(1)

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

※1 会社との関係についての選択項目

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

会社との関係(2)

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

【独立役員関係】

独立役員の人数	7名
---------	----

その他独立役員に関する事項

・独立役員の資格を充たす社外役員を全て独立役員に指定しております。
・「適合項目に関する補足説明」欄に、社外役員の属性情報として記載すべき「取引」に関し、当社が定めている軽微基準の概要は以下のとおりです。

- (1) 当社との年間取引額が、当社ないし取引先の年間売上高の1%以下の場合
- (2) 本人と当社との個人取引にあつては、当社からの報酬等支払額が年額100万円以下の場合
- (3) 本人が専門的サービス(弁護士など)を提供する団体に所属する場合にあつては、当社から当該団体への報酬等支払額が年額100万円以下の場合

【インセンティブ関係】

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

該当項目に関する補足説明

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

ストックオプションの付与対象者

該当項目に関する補足説明

【取締役報酬関係】

(個別の取締役報酬の)開示状況

個別報酬の開示はしていない

該当項目に関する補足説明

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

報酬の額又はその算定方法の決定方針の有無

あり

報酬の額又はその算定方法の決定方針の開示内容

各取締役の報酬等の額については、株主総会の決議により定めた金額の範囲内で、業績向上に向けたインセンティブとしての機能、長期的な企業利益・企業価値への貢献、グローバル企業として競争力のある報酬水準などを勘案のうえ、透明性を確保するため社外役員が過半数を占める報酬委員会における審議を経たうえで取締役会の決議により決定することとしております。各監査役の報酬等の額については、株主総会の決議により定めた金額の範囲内で、常勤・非常勤の別、監査業務の分担の状況、取締役の報酬等の内容及び水準等を考慮し、監査役の協議により決定することとしております。
なお、株主総会の決議により、取締役の報酬は年額5億円以内(使用人兼務取締役の使用人分給与を含まない。)(うち社外取締役年額6,000万円以内。)、監査役の報酬は年額1億1,000万円以内とする旨を定めております。

【社外取締役(社外監査役)のサポート体制】

社外取締役は総合企画部が、社外監査役は監査役室が補佐する体制としています。
なお、取締役会付議議案については、取締役会の事務局である総合企画部が、社外取締役および社外監査役に事前説明を行います。また、リスク情報等については、社内外を問わず全取締役・監査役に対して随時報告を行います。

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

(1) 業務執行、監督の機能

イ. 取締役会

取締役会は、グループ全体の経営重要事項について論議、決定するとともに、取締役、執行役員の職務の執行を監督しています。取締役会は13名(男性12名、女性1名)で構成され、4名の社外取締役を選任することでこれらの機能を一層強化しています。

ロ. グループ経営会議

経営方針、経営戦略、会社およびグループの経営に関する重要な事項について協議するとともに、執行役員による決裁事項についてグループ経営会議規程に基づき、報告を受けることにより具体的な業務執行のモニタリングを行っています。

ハ. 課題別委員会

業務執行上の経営的重要事項に関する協議および関係部門の意見の相互調整を図ることを目的に、課題別委員会を設置しています。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。

・グループ経営モニタリング委員会(事前モニタリング:原則月2回、事後モニタリング:原則月1回)

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

・ERM委員会(原則年4回)

ERMの経営への活用を促進し、健全性を基盤に「成長の持続」と「収益性・資本効率の向上」を図り企業価値の拡大を実現するため、ERMに係る協議・検証を行っています。

・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等を行っています。

・グループシステム委員会(原則月1回)

グループのIT戦略やシステムリスク管理態勢、グループ各社に跨る大規模システム開発等に関する協議・調整および進捗管理を行っています。

(2) 指名、報酬決定の機能

透明性確保のため、取締役会の内部委員会として「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5名の委員で構成し、委員の過半数および委員長は社外取締役から選任しています。

・人事委員会

当社の取締役・監査役・執行役員の候補者および当社が直接出資するグループ国内保険会社の取締役・監査役の選任等の重要な人事事項について審議し、取締役会に助言します。

・報酬委員会

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

(3) 監査・監督の機能

イ. 監査役会

監査役会は、常勤監査役2名、非常勤監査役(社外監査役)3名の5名(男性5名)で構成されています。各監査役は、監査役会で定めた監査の方針・計画等に従い、取締役会その他の重要な会議への出席、重要な決裁書類等の閲覧、社内各部の監査、子会社の調査等により、取締役の職務の執行、内部統制等について監査します。なお、監査役は必要に応じて会社費用により外部アドバイザーを活用することができます。

ロ. 会計監査

有限責任あずさ監査法人を会計監査人に選任しました。なお、当該監査法人と当社との間には特別な利害関係はありません。

3. 現状のコーポレート・ガバナンス体制を選択している理由

当社は、監査役会設置会社として、取締役(会)および監査役(会)双方の機能の強化、積極的な情報開示等を通じ、ガバナンスの向上に取り組んでいます。

執行役員制度を導入し、経営意思決定および監督を担う「取締役(会)」と業務執行を担う「執行役員」の役割を明確化してグループ経営管理の強化を図っています。また、経営から独立した社外人材の視点を取り入れて監視・監督機能を強化し、透明性の高い経営を行うため、取締役13名(男性12名、女性1名)のうち4名、監査役5名(男性5名)のうち3名を社外から選任しています。また、取締役会の内部委員会として、「人事委員会」「報酬委員会」を設置し、委員の過半数および委員長を社外取締役としています。

III 株主その他の利害関係者に関する施策の実施状況

1. 株主総会の活性化及び議決権行使の円滑化に向けての取組み状況 更新

	補足説明
株主総会招集通知の早期発送	第6期定時株主総会の招集通知は、5月30日(金曜日)に発送しました。
集中日を回避した株主総会の設定	第6期定時株主総会は、6月23日(月曜日)に開催しました。
電磁的方法による議決権の行使	インターネットによる議決権行使を可能としています。
議決権電子行使プラットフォームへの参加 その他機関投資家の議決権行使環境 境向上に向けた取組み	議決権電子行使プラットフォームへ参加しています。
招集通知(要約)の英文での提供	ホームページに招集通知の英訳を掲載しています。

2. IRに関する活動状況

	補足説明	代表者自身 による説明 の有無
ディスクロージャーポリシーの作成・公表	「MS&ADインシュアランス グループ ディスクロージャー基本方針」を策定し、情報開示の基本姿勢、基準、方法などについて定めるとともに、ディスクロージャー誌並びにホームページに掲載し開示しています。 http://www.ms-ad-hd.com/company/governance/disclosure.html	
個人投資家向けに定期的説明会を開催	2013年度は、社長を説明者とし、投資家がパソコンを使ってライブで参加できる個人投資家向け会社説明会を行いました。 また、証券会社において、個人投資家向けの説明会を2回開催しました。 今後も個人投資家向けの説明会を継続的に開催する予定です。	あり
アナリスト・機関投資家向けに定期的説明会を開催	社長が経営戦略、業績等を説明するIRミーティング(インフォメーション・ミーティング)を年2回実施するほか、経理担当役員ほかを説明者として、四半期決算の内容について説明する電話会議を年4回実施しています。	あり
海外投資家向けに定期的説明会を開催	定期的に開催している、上記のアナリスト・機関投資家向け説明会のプレゼンテーションや質疑応答の内容を英訳し、ホームページに掲載しています。 社長およびIR担当役員が北米、欧州、アジア等を訪問(頻度は年数回)し、海外投資家と個別に面談するほか、多数の海外投資家が参加する証券会社主催のコンファレンスに定期的に参加し、個別説明を行っています。	あり
IR資料のホームページ掲載	ホームページの「株主・投資家情報」のページ(http://www.ms-ad-hd.com/ir/)を中心に下記のIR情報を掲載しています。 ・インフォメーション・ミーティングおよび電話会議の資料、プレゼンテーションの動画・音声、質疑応答要旨 ・決算短信、有価証券報告書 ・ディスクロージャー誌、CSRレポート、英文アニュアルレポート、クォーターリーレポート、株主通信 ・株式・社債情報(株主総会招集通知、格付情報を含む) ・月次成績速報 ・適時開示情報を含むニュースリリース・トピックス また、ニュースリリースなどの掲載時にメール発信も実施しています。	
IRに関する部署(担当者)の設置	広報・IR部を設置し、専任担当者を配置しています。	
その他	英文での開示については、日本語での開示との間に重要な格差が生じないよう努めています。	

3. ステークホルダーの立場の尊重に係る取組み状況

	補足説明
社内規程等によりステークホルダーの立場の尊重について規定	「MS&ADインシュアランス グループのCSR取り組みの考え方」の中で、「経営理念」「経営ビジョン」「行動指針」をよりどころとし、すべての事業活動を通じ、ステークホルダーに対して社会的責任を果たすことを明確にしています。 ＜経営理念＞ 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＞ ・お客さま第一 ・誠実 ・チームワーク ・革新 ・プロフェッショナリズム
	当社および主たるグループ会社で環境マネジメントシステムの国際規格ISO14001の認証を

環境保全活動、CSR活動等の実施	維持しており、インドネシアにおいて熱帯林の修復・再生活動も継続しています。本業を通じた地球環境保護の取組みとして、Web約款／eco保険証券や電子契約手続きの普及に取り組んでいます。 また国連グローバル・コンパクトや持続可能な社会の形成に向けた金融行動原則(21世紀金融行動原則)等の国内外のイニシアチブに積極的に参画しています。
ステークホルダーに対する情報提供に係る方針等の策定	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、MS & ADインシュアランス グループ ディスクロージャー基本方針を策定しています。 http://www.ms-ad-hd.com/company/governance/disclosure.html
その他	当社グループでは、次の“共同宣言”を策定して、女性社員の更なる活躍を推進しています。 ＜共同宣言＞ 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。 女性役員については、当社と三井住友海上火災保険株式会社(以下「三井住友海上」といいます。)でそれぞれ社外取締役、三井住友海上で社外監査役が就任しており、グループでは合計3名が女性です。 また、女性管理職育成・キャリア形成支援についても、グループ各社で積極的に実施しています。三井住友海上では、次世代を担うことを期待される女性社員を養成する「MSI女性リーダースクール」、女性社員の成長機会をこれまで以上に幅広く拡大する「海外研修・MBA取得等の支援」や「ブロック本部内転居転勤制度」などを導入しています。 あいおいニッセイ同和損害保険株式会社では、女性管理職の育成のための「女性基幹職キャリアアップセミナー」や女性社員の役割拡大を推進する「部門別役割拡大セミナー」、役員等が女性管理職をサポートする「女性管理職メンター制度」などを導入しています。 なお、女性活躍の推進を含めたCSRに関わる報告を、インターネットホームページ上で広く開示しています。 http://www.ms-ad-hd.com/csr/employee/diversity.html

IV 内部統制システム等に関する事項

1. 内部統制システムに関する基本的な考え方及びその整備状況 更新

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

イ 当社およびその子会社から成る企業集団における業務の適正を確保するための体制
直接出資会社との間で締結する経営管理契約に基づき、グループの基本方針について遵守を求めるとともに、直接出資会社の重要事項について、当社の承認又は当社への報告を求める。また、原則として、直接出資会社の子会社（会社法および保険業法上の子会社）については、経営管理契約に基づき、直接出資会社が適切に経営管理を行う。

ロ 取締役の職務の執行が効率的に行われることを確保するための体制
迅速な意思決定と適切なモニタリングを両立させるため、執行役員制度を導入するとともに社外取締役を選任し、取締役の員数を15名以内とする。

ハ 取締役および使用人の職務の執行が法令および定款に適合することを確保するための体制
a. 当社およびグループ会社は、当社の取締役会が策定する「MS&ADインシュアランス グループ コンプライアンス基本方針」に従い、全役職員に対しコンプライアンス意識の徹底に取り組み、法令や社内ルール等を遵守し、高い倫理観に基づいた事業活動を行う。また、反社会的勢力排除のための体制整備に取り組み、全役職員に反社会的勢力に対しては毅然とした姿勢で臨み、不当、不正な要求に応じない旨を徹底する。
b. 当社およびグループ会社におけるコンプライアンスの推進・徹底を図るため、コンプライアンス統括部門などの組織・体制を整備し、グループ全体のコンプライアンス推進状況を定期的に取締役会に報告する。また、リスク・コンプライアンス委員会を設置し、コンプライアンス推進状況のモニタリングを行い、同委員会で確認された課題について必要な措置を講じる。なお、組織又は個人による違法・不正・反倫理的行為について、全職員が社内の窓口および社外の弁護士に直接通報できるグループ内部通報制度を設ける。

ニ 損失の危険の管理に関する規程その他の体制（統合リスク管理体制）
a. 「MS&ADインシュアランス グループ リスク管理基本方針」に従い、当社およびグループ会社で基本的な考え方を共有するとともに、統合リスク管理を適切に行うため、リスク管理部門などの組織・体制を整備し、グループ全体のリスクおよびリスク管理状況を定期的に取締役会に報告する。また、リスク・コンプライアンス委員会を設置し、リスクおよびリスク管理状況のモニタリングを行い、同委員会における協議結果（統合リスク管理（定量）確認結果を含む）に基づきリスクの回避・削減などの必要な措置を講じる。
b. グループ会社の危機管理・事業継続態勢の整備・運営状況を確認するとともに、グループ全体の危機管理・事業継続態勢の実効性向上に努める。

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

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

ト 取締役の職務の執行に係る情報の保存および管理に関する体制
文書管理規程に従い、取締役および執行役員の職務の執行に係る文書その他の情報を適切に保存および管理する。また、取締役および監査役は、これらの情報を常時閲覧できるものとする。

チ 監査役監査の実効性を確保するための体制
a. 監査役の職務を補助すべき使用人に関する体制
監査役の職務を補助するため、監査役室を設け専任の職員を置く。監査役室の組織変更、上記職員の人事異動および懲戒処分を行うにあたっては監査役会の同意を得るほか、人事考課についても監査役会が定める監査役と協議のうえ行う。
b. 監査役への報告に関する体制
取締役および執行役員は、法令に定める事項のほか、事業・組織に重大な影響を及ぼす決定、内部監査の実施結果、内部通報制度における通報状況および内容を、監査役会との協議により定める方法により、遅滞なく監査役会に報告する。職員は、経営上重大な違法・不正・反倫理的行為について、監査役に直接内部通報することができるものとする。
c. その他
監査役は、グループ経営会議等の重要な会議に出席する。また、取締役会長、取締役社長および代表取締役は、監査役会と定期的に意見交換を行い、内部監査部門は、監査役の監査に協力する。

2. 反社会的勢力排除に向けた基本的な考え方及びその整備状況

(1) 反社会的勢力排除に向けた基本的な考え方
当社は、反社会的勢力排除のための体制整備に取り組み、反社会的勢力に対しては毅然とした姿勢で臨み、不当、不正な要求には応じない旨を全役職員に徹底します。

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

1. 買収防衛策の導入の有無

買収防衛策の導入の有無

なし

該当項目に関する補足説明

—

2. その他コーポレート・ガバナンス体制等に関する事項

【適時開示体制の概要】

(1) 基本的な姿勢

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

(2) 社内の統制

イ. 情報開示委員会

取締役会の決議により、情報開示委員会を設置しています。情報開示委員会は、企画部門・経理部門その他情報開示に関連する各部門を担当する役員及び部長並びに社外取締役により構成し、情報開示に関する審議や開示情報の適正性の検証等を行っています。

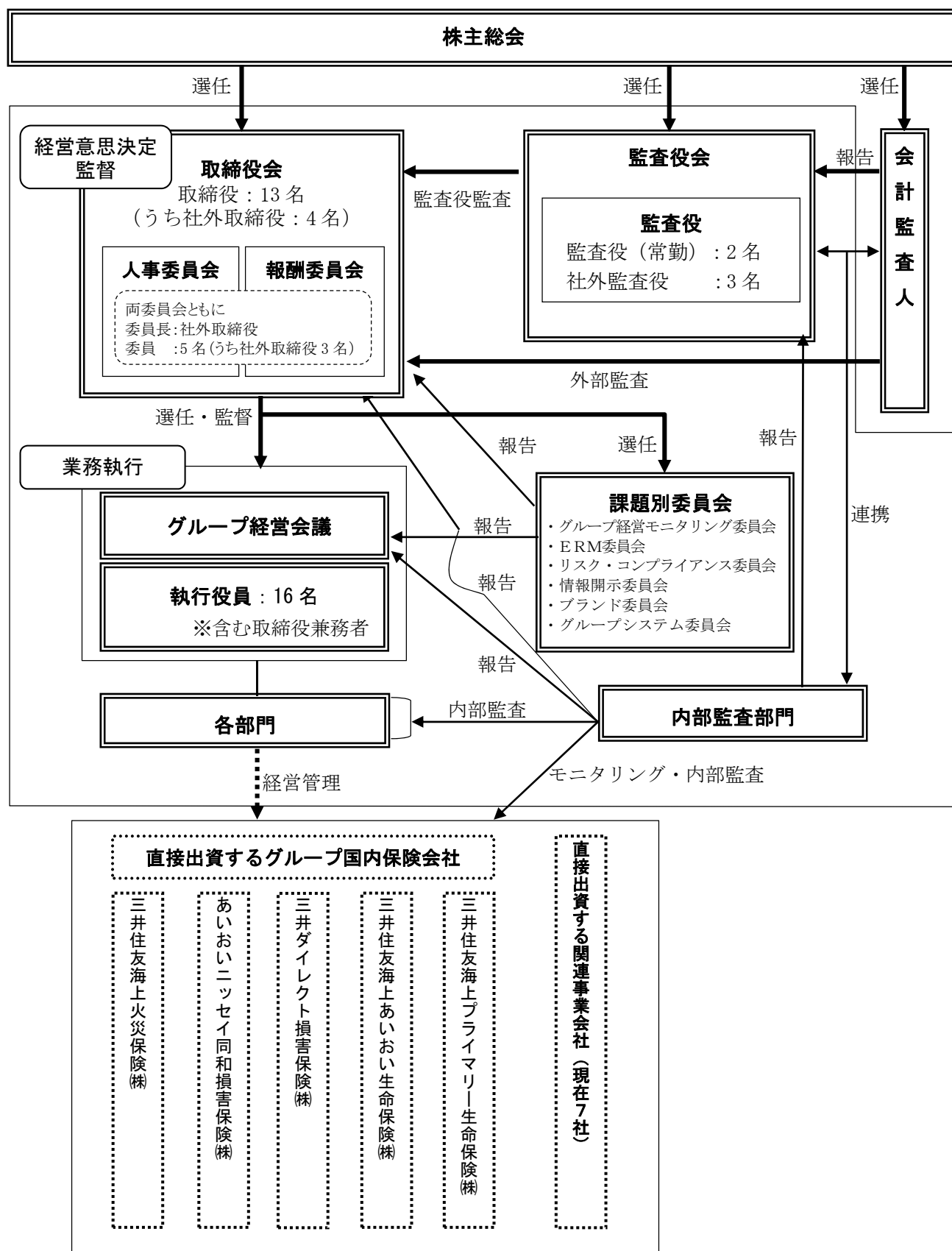
ロ. 情報開示に関する統制及び手続

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

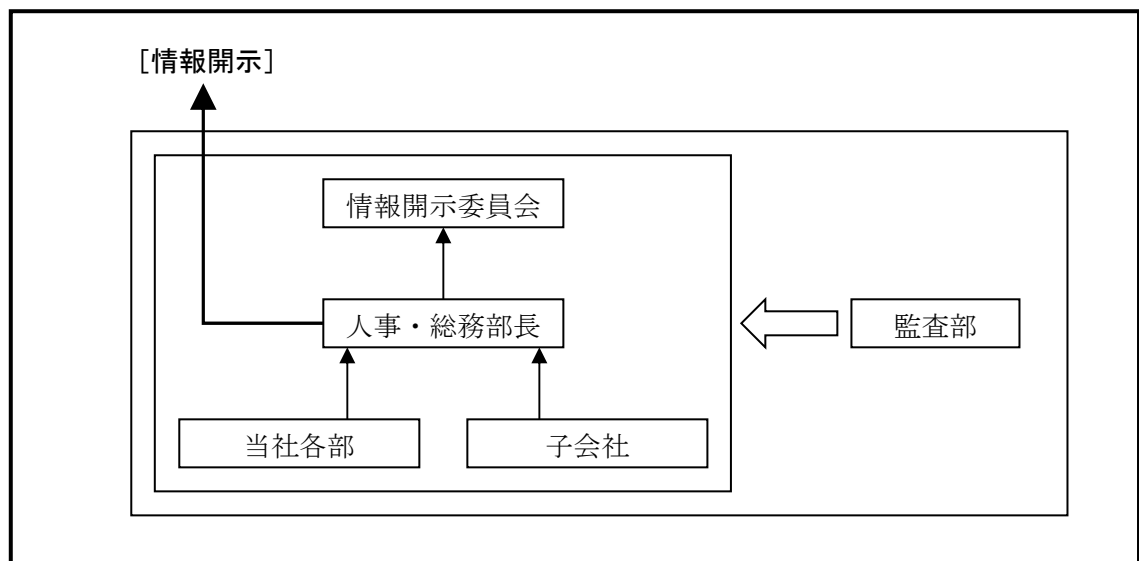
- a. 当社各部及び子会社は、取締役会・グループ経営会議への付議事項、担当役員への報告事項等につき、証券取引所が定める適時開示項目に該当するか否かを判断します。
- b. 上記a.において、適時開示項目に該当すると判断した場合は、当社各部及び子会社は、その内容を人事・総務部長に報告します。
- c. 人事・総務部長は、上記b.の報告を受けたときは、適時開示の要否の最終判断を行い、適時開示項目に該当する場合は、所定の手続により、情報開示を行います。
- d. 情報開示委員会は、適時開示を行う内容について報告を受け、その適正性を検証します。なお、必要に応じ、情報開示委員会において、事前に協議を行います。

ハ. 情報開示に関する統制の監査

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



【適時開示体制の概要】



MS & ADインシュアランスグループホールディングス株式会社 定款

第1章 総 則

(商 号)

第1条 当社は、MS & ADインシュアランスグループホールディングス株式会社と称し、英文では、MS&AD Insurance Group Holdings, Inc.と表示する。

(目 的)

第2条 当社は、保険持株会社として、次の業務を行うことを目的とする。

- (1) 損害保険会社、生命保険会社、その他保険業法により子会社とすることができる会社の経営管理
- (2) その他前号の業務に付帯する業務

(本店の所在地)

第3条 当社は、本店を東京都中央区に置く。

(機 関)

第4条 当社は、株主総会及び取締役のほか、次の機関を置く。

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

(公告方法)

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

第2章 株 式

(発行可能株式総数)

第6条 当社の発行可能株式総数は、9億株とする。

(自己の株式の取得)

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

(単元株式数)

第8条 当社の単元株式数は、100株とする。

(単元未満株式についての権利)

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

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

(単元未満株式の買増し)

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

(株主名簿管理人)

第11条 当会社は、株主名簿管理人を置く。

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

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

(株式取扱規則)

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

第3章 株 主 総 会

(株主総会の招集)

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

(招集地)

第14条 当会社の株主総会は、東京都区内において招集する。

(定時株主総会の基準日)

第15条 当会社の定時株主総会の議決権の基準日は、毎年3月31日とする。

(株主総会の議長)

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

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

(株主総会参考書類等のみなし提供)

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

(決議の方法)

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

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

(議決権の代理行使)

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

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

第4章 取締役及び取締役会

(員 数)

第20条 当会社の取締役は、15名以内とする。

(選任方法)

第21条 取締役は、株主総会において選任する。

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

(任 期)

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

(補充選任)

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

(代表取締役及び取締役の役制)

第24条 取締役会は、その決議によって代表取締役を選定する。

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

(取締役会の招集)

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

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

(取締役会の決議の省略)

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

(取締役会規程)

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

(取締役の報酬等)

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

(取締役の責任免除)

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

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

第5章 監査役及び監査役会

(員 数)

第30条 当会社の監査役は、6名以内とする。

(選任方法)

第31条 監査役は、株主総会において選任する。

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

(補欠監査役の選任決議の効力)

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

(任 期)

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

(補充選任)

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

(常勤の監査役及び常任監査役)

第35条 監査役会は、その決議によって常勤の監査役を選定する。

2 監査役会は、その決議によって常任監査役を定めることができる。

(監査役会の招集)

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

(監査役会規程)

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

(監査役の報酬等)

第38条 監査役の報酬等は、株主総会の決議によって定める。

(監査役の責任免除)

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

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

第6章 計 算

(事業年度)

第40条 当会社の事業年度は、毎年4月1日から翌年3月31日までとする。

(剰余金の配当)

第 41 条 当会社の期末配当の基準日は、毎年 3 月 31 日とする。

2 当会社は、取締役会の決議によって、毎年 9 月 30 日を基準日として中間配当をすることができる。

3 前 2 項のほか、基準日を定めて剰余金の配当をすることができる。

4 配当財産が金銭である場合は、その支払開始の日から満 3 年を経過したときは、当会社は支払の義務を免れる。

5 前項の金銭には利息をつけない。

平成 2 2 年 4 月 1 日改正

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

経営について

コンプライアンスの概要

コンプライアンス

MS&ADインシュアランス グループでは、「MS&ADインシュアランス グループ コンプライアンス基本方針」でグループのコンプライアンスに関する基本方針および遵守基準を定めています。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基づき、コンプライアンスの徹底に取り組んでいます。

④ [コンプライアンスの詳細はこちら](#)

情報管理

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

④ [情報管理の詳細はこちら](#)

取引における責任

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

④ [取引における責任の詳細はこちら](#)

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

コンプライアンス

コンプライアンスに関する基本方針

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

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

コンプライアンス体制

当社は、グループのコンプライアンスに関する事項を統括して管理する部門として、コンプライアンス部を設置しています。グループ国内保険会社においては、コンプライアンス事項を所管するそれぞれのコンプライアンス担当部門が、コンプライアンスに関する方針・社内規定・施策の策定・推進、保険募集に関する業務運営ルールの企画・運営を担うほか、当該部門を中心として、法令や社内ルールなどに違反するおそれのある行為に関する事実確認・調査を行っています。

具体的活動内容

コンプライアンス・プログラム

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

コンプライアンス・マニュアル

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

コンプライアンスに関する教育・研修

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

コンプライアンスに関する各種点検

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

当社によるモニタリング活動

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

内部通報制度

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

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

コンプライアンス基本方針

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

MS&ADインシュアランス グループ コンプライアンス基本方針

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

1. 基本的な考え方

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

2. コンプライアンス態勢の構築

(1) 体制の整備

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

(2) 推進活動の実施

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

3. コンプライアンスに係る役員・社員の行動基準

(1) 誠実な行動

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

(2) 適正な事業活動を支える行動

- ① 談合等の競争制限や取引上の地位を利用して不正な利益を得る等の不公正な取引は行いません。
- ② 知的財産権を保護するとともに、他者の知的財産権を侵害しません。
- ③ 業務上知り得たお客さま情報は厳正に管理し、定められた目的以外には利用しません。
- ④ 反社会的勢力には毅然とした姿勢で臨み、不当、不正な要求には応じません。
- ⑤ お客さまの利益が不当に害されることがないよう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。

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

情報管理

基本的な考え方と方針

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

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

情報管理態勢

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

モニタリング活動

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

個人情報保護宣言(プライバシーポリシー)

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

各社の個人情報保護宣言(プライバシーポリシー)

[MS&ADインシュアランス グループ ホールディングス株式会社](#)

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

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

お客様情報管理基本方針

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

MS&ADインシュアランス グループ お客様情報管理基本方針

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

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

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

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

お客さま情報の共同利用に関する基本方針

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

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

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

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

記

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

（1）個人データの項目

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

（2）共同利用者の範囲および管理責任者

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

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

（1）個人データの項目

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

（2）共同利用者の範囲および管理責任者

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

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

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

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

当社は、個人情報保護の重要性に鑑み、個人情報の保護に関する法律（個人情報保護法）その他の法令・ガイドラインを遵守して、個人情報を適正に取扱うとともに、安全管理について適切な措置を講じてまいります。

また、当社は、従業員への教育・指導を徹底し、個人情報の取扱いが適正に行われるように取り組んでまいります。なお、当社における個人情報の取扱いおよび安全管理に係る適切な措置については、適宜見直し、改善いたします。

1. 個人情報の取得

当社は、業務上必要な範囲内で、かつ、適法で公正な手段により、個人情報を取得します。

また、各種お問い合わせ、ご相談等に際して、内容を正確に記録するため、通話の録音などにより個人情報を取得することがあります。

2. 個人情報の利用目的

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

＜個人情報の利用目的＞

- ・グループ会社の経営管理
- ・お客さまとの取引の適切かつ円滑な遂行

3. 個人データの第三者への提供

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

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

4. 個人データの取扱いの委託

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

5. 個人データの共同利用

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

(1) 個人データの項目

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

(2)共同利用者の範囲および管理責任者

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

▶ [共同利用するグループ会社の範囲](#)

6. センシティブ情報のお取り扱い

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

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

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

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

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

▶ [個人情報保護法に基づく保有個人データに関する開示等ご請求手続きについて](#)

8. 個人データの安全管理措置の概要

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

9. お問い合わせ窓口

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

【お問い合わせ先】

MS&ADインシュアランス グループ ホールディングス株式会社

コンプライアンス部

電話番号：03-3440-8043

電話受付時間：9:00～17:00(月～金)

※年末年始、祝祭日は除きます。

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

経営について

取引における責任

基本的な考え方と方針

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

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

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

MS&ADインシュアランス グループ 外部委託管理基本方針

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

1. 対象となる外部委託

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

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

2. 外部委託管理態勢

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

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

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

以 上

具体的な取り組み

外部委託先の適正性の確認

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

環境配慮に関する取引先への依頼

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

代理店や取引先における環境取り組みを支援

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

① [エコアクション21認証取得支援](#) 詳細はこちら

② [エコ整備・エコ車検の普及](#) 詳細はこちら

③ [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。

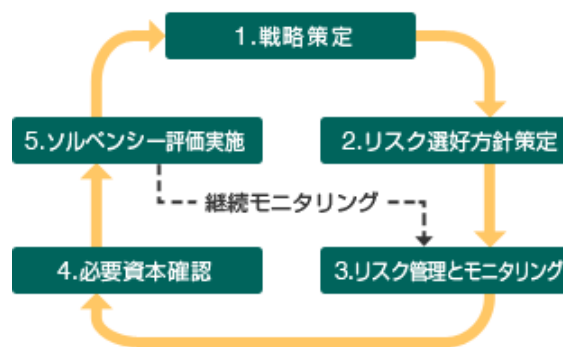
三井住友海上 取引方針

- 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。

統合リスク管理

当社は、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、定量的アプローチ、定性的アプローチで評価し、期中のリスク管理を推進しています。このように、当社のリスク管理は、グループ戦略を下支えするべく、右図(ORSA(リスクとソルベンシーの自己評価)プロセス)の流れで運営しています。

【ORSAプロセス】



定量的アプローチ

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

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

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

なお、リスクと資本の状況の確認においては、経営計画(収支計画)にもとづく中期的な確認や、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(がいぜんせい)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

定性的アプローチ

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

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

保険事業のリスク

保険事業に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、リスク管理をグループ経営の最重要課題と位置付け、取り組みを行っています。

保険引受リスク	保険事故の発生率や事故・災害の規模が予測を超えて変動することにより保険収支が悪化するリスク。
資産運用リスク	金利、株価、為替、不動産価格・賃貸料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。

危機管理体制（事業継続計画を含む）

グループ保険会社では、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、的確な事業継続態勢（以下、「BCM」といいます。）の確立に努めています。

さらに、このような事態の影響が他のグループ会社へ伝播する場合に備えて、当社はグループ全体としての危機管理体制を整備し、また、グループ保険会社のBCP・BCMの評価を実施し、その実効性を確認しています。

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

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

経営について

情報開示

MS&ADインシュアランス グループは、「MS&ADインシュアランス グループ ディスクロージャー基本方針」でグループ事業会社各社における対外的な情報開示の方針を定めています。この基本方針に則り、グループ各社は法令および金融商品取引所の定める開示ルール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](#)

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

ディスクロージャー基本方針

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

MS&ADインシュアランス グループ ディスクロージャー基本方針

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

1. 情報開示の基本姿勢

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

2. 情報開示の基準

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

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まいります。

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

経営について

情報開示とIR (Investor Relations)

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

基本方針と取り組み体制

MS&ADインシュアランス グループでは、情報開示に関する姿勢を、2つの基本方針にとりまとめ、これらの基本方針にもとづいて、正確、迅速、かつ、公平な情報開示を実施しています。

基本方針

MS&ADインシュアランス グループ ディスクロージャー基本方針

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

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

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

IRポリシー

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

MS&ADインシュアランス グループでは、IRポリシーにもとづき、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関催し、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\(2014年7月4日\)\(2.5MB\)](#)

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

2013年度は、6月と12月に決算・戦略説明会(インフォメーション・ミーティング)を、四半期決算の発表時に電話会議を開催しました。また、個人投資家の皆さまへ1月と3月に会社説明会を実施し、2月にはご自宅のパソコンから参加できるライブ会社説明会も行いました。

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



インフォメーション・ミーティングの実施
(機関投資家・アナリスト向け)

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

機関投資家・アナリスト向け インフォメーション・ミーティング (決算・戦略説明会)	MS&ADインシュアランスグループ事業戦略や通期及び半期の決算概要と業績見込みなどに関する説明ならびに質疑応答を実施しています。
決算説明会	電話会議形式による四半期決算に関する説明ならびに質疑応答を実施しています。
個人投資家向け会社説明会	2013年度は社長を説明者とし、投資家がパソコンを使ってライブで参加できる説明会を行いました。また、証券会社において、個人投資家向けの説明会を2回開催しました。

個別ミーティングの実施

国内外の機関投資家・アナリストの皆さまとの個別ミーティングや取材応対を通じてコミュニケーション強化を図っています。2013年度は、海外を含め年間延べ200回以上の個別面談・電話会議等を行い、投資家とのコミュニケーション向上に努めました。

海外投資家向け個別説明会	米州、欧州を計4回訪問 約50件の個別面談・電話会議を実施
国内投資家、アナリスト	個別訪問、電話会議、国内で開催されたカンファレンスでの面談等により、約180件の投資家・アナリストとのミーティングを実施

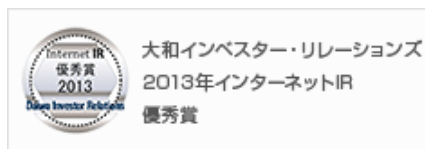
冊子等による情報開示

情報開示のツールとして、MS&ADホールディングスおよびグループ国内保険会社各社で「ディスクロージャー誌」を発行しているほか、MS&ADホールディングスでは「英文アニュアルレポート」「株主通信」などを発行しています。これらの冊子や情報は、いずれもMS&ADホールディングスのWebサイトに掲載し、広く情報開示に努めています。

ディスクロージャー誌	MS&ADホールディングスおよびグループ国内保険会社5社のディスクロージャー誌を制作し、幅広いステークホルダーの皆さまに各社各拠点でご覧いただけるように配備しています。
英文アニュアルレポート	海外の株主・投資家などの皆さまに、経営方針や財務状況などをご理解いただくため、英文アニュアルレポートを作成しています。
株主通信	株主の皆さまに、決算の概要や直近の事業の状況をわかりやすくとりまとめて、年2回お送りしています。

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「2013年インターネットIR・優秀企業賞」、ならびにGomez「IRサイト総合ランキング2013 銅賞」を受賞し、高い評価を頂いております。Webサイトでは、特に個人投資家の皆さまに、よりわかりやすく使いやすい情報サイトを目指して必要な情報の検索性を高めるとともに、財務データや株価を使いやすいグラフで表示するなどの工夫を行っています。



資本政策と株主還元方針

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

① [資本政策](#)

② [株主還元方針](#)

<参考資料>

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

① [配当情報](#)

② [株式基本情報](#)

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

IRポリシー

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

IR情報の開示に係る基本姿勢

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

コミュニケーションの充実

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

IR活動自粛期間について

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

 [適時開示宣誓書・体制概要書\(121KB\)](#)

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

資本政策と株主還元方針 | 経営戦略・進捗

資本政策

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

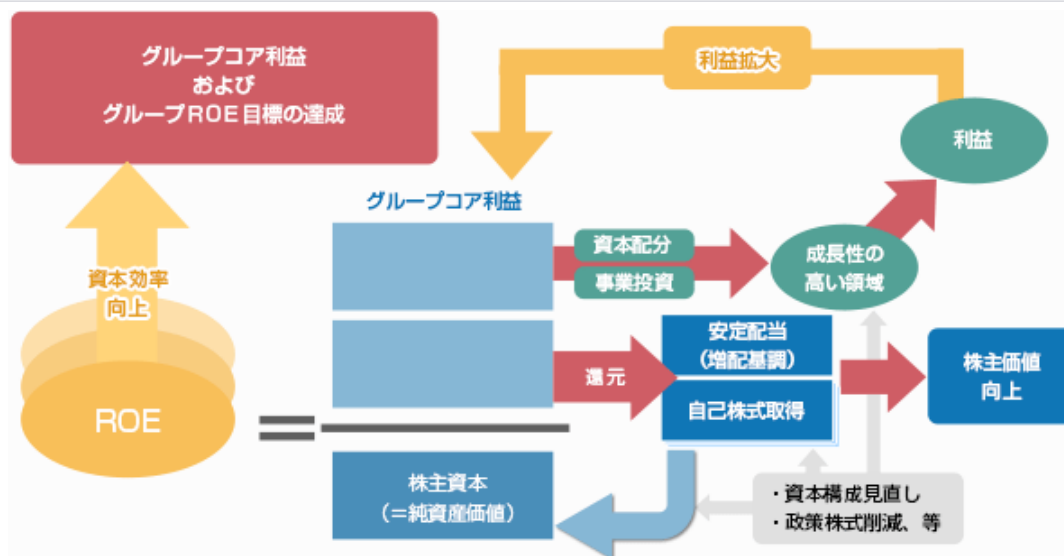
- 資本基盤の充実とリスクの抑制により、財務の健全性を確保する

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

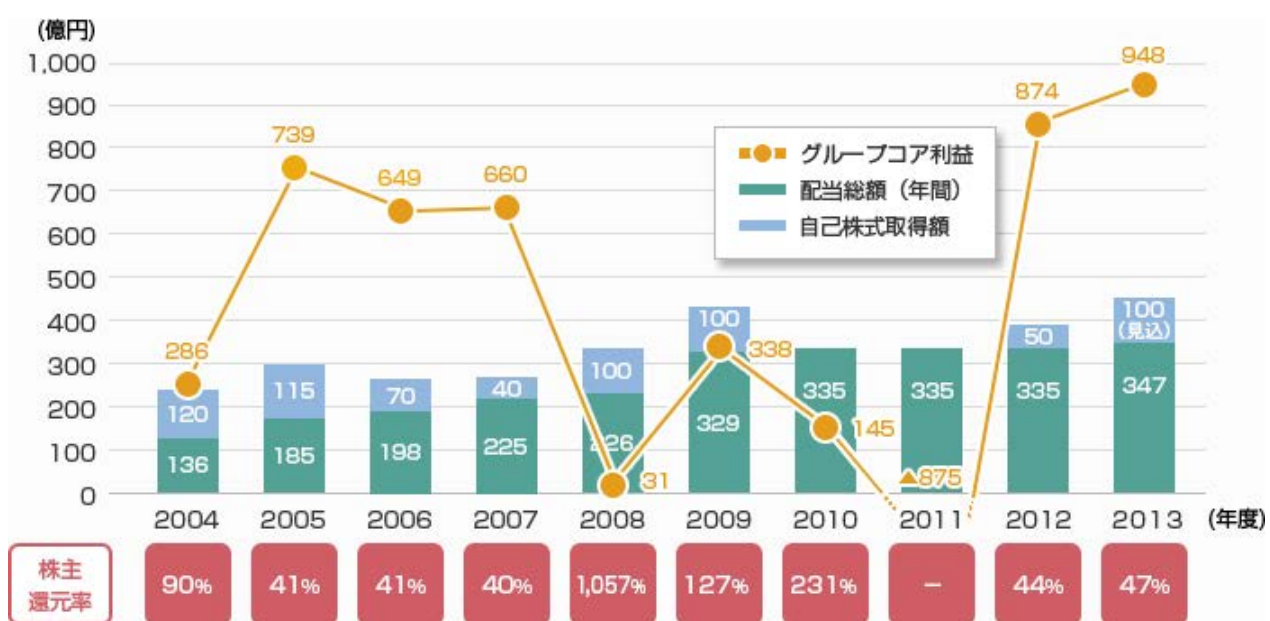
配当

- 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



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

※株主還元率：以下のような方法で算出<「2008年度」の例>

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

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

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

配当情報 | 株式・社債情報

配当政策

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

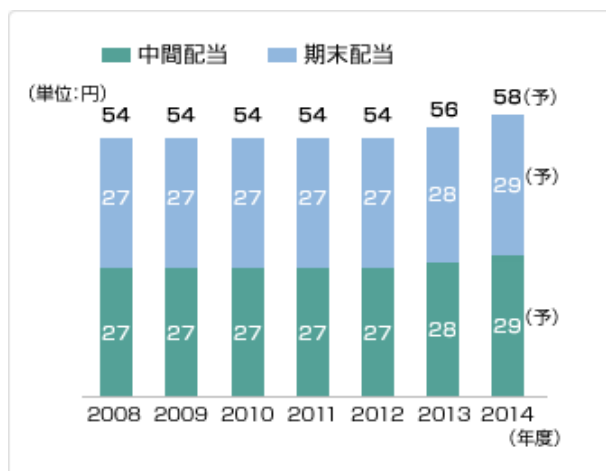
▶ [資本政策と株主還元方針](#)

配当金の推移

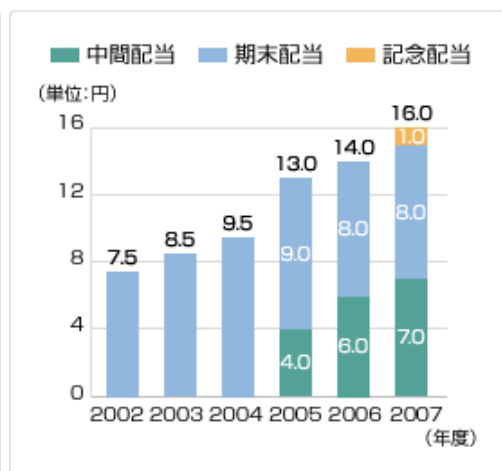
これまでの当社の配当推移(1株あたり配当金)は以下のとおりです。

※2013年度の期末配当金は28円です。

※また2014年度の間配当金は29円、期末配当金は29円と予想しています。



＜MS&ADホールディングス＞



（ご参考：三井住友海上※）

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

過去の資料

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

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

▶ [資本政策と株主還元方針](#)

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

株式基本情報 | 株式・社債情報

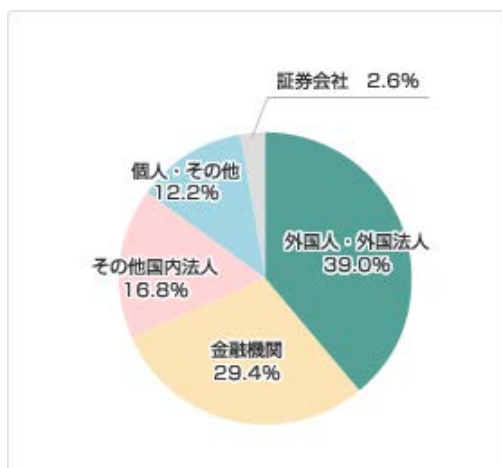
2014年3月31日現在

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

株主構成

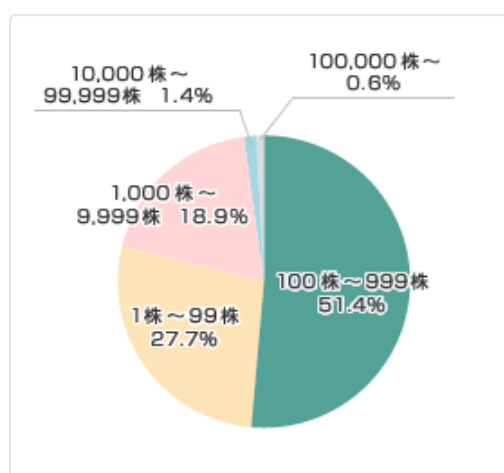
所有者別株式分布状況

2014年3月31日現在



■ 所有株式数の分布(株主数の割合)

2014年3月31日現在



■ 大株主の状況

2014年3月31日現在

氏名または名称	所有株式数(千株)	発行済株式総数に対する割合(%)
トヨタ自動車株式会社	52,610	8.31
日本生命保険相互会社	36,325	5.74
日本マスタートラスト信託銀行株式会社(信託口)	27,377	4.32
STATE STREET BANK AND TRUST COMPANY	25,923	4.09
日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社(信託口)	22,406	3.54
THE CHASE MANHATTAN BANK, N.A. LONDON SECS LENDING OMNIBUS ACCOUNT	12,314	1.94
MELLON BANK, N.A. AS AGENT FOR ITS CLIENT MELLON OMNIBUS US PENSION	9,908	1.56
STATE STREET BANK AND TRUST COMPANY 505225	8,340	1.32
NATSCUMCO	6,749	1.07
NORTHERN TRUST CO. (AVFC) SUB A/C NON TREATY	6,437	1.02
計	208,394	32.91

(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13,383千株(2.11%)があります。

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

CSR取り組みの柱

柱Ⅰ

商品・サービスの品質向上を通じ信頼を獲得します。

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



柱Ⅰ 商品・サービスの品質向上を通じた信頼の獲得

商品・サービスの品質向上

品質向上を通じてお客さまの信頼を獲得し、成長を実現することを中期経営計画の基本戦略としています。

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

代理店とともに成長

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

- ⑥ [代理店とともに成長](#)

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

柱Ⅰ 商品・サービスの品質向上を通じた信頼の獲得

ステークホルダーの声を活かした品質向上

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

お客さまの声をお聞きする仕組み

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

MS&ADインシュアランス グループ お客さまの声対応基本方針

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

1. 定義

(1) お客さまの定義

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

(2) お客さまの声の定義

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

このうち、苦情の定義は、「お客さまからの不満足の表明」とします。

2. 行動指針

(1) 基本姿勢

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

(2) お客さまの声対応管理態勢

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

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

グループ国内保険会社 お客さまの声への取り組み

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

お客さまアンケートの実施

お客さまの期待やニーズを積極的に把握し、品質向上につなげるため、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アンケートを実施しています。

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

また、事故対応全般に対する「満足度」のアンケートも実施し、保険金お支払い時のサービスの改善や新商品開発への反映など品質向上に活かしています。

アンケートの主要項目については、CSR取り組みを推進するためのKPI^(※)として定め、商品・サービスの品質向上を通じた信頼を獲得する取り組みを推進しています。

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

お客さまの声への対応態勢

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

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

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

各社のお客さまの声(苦情)受付状況

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

苦情対応マネジメントシステムの国際規格「ISO10002」への適合

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

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

あいおいニッセイ同和損保は、品質方針「全カサポート宣言」のもと、迅速・優しい・頼れる対応を行動規範として、国際規格「ISO10002」に沿った苦情対応態勢の強化に努めています。また、「お客さまの声」を品質向上に活かした取り組みを紹介する「お客さまとのかけ橋」を発行し、お客さまと会社をつなぎ信頼関係を築く取り組みを実施するなど、より一層の品質向上につなげていきます。

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

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

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

☐ [三井住友海上火災保険株式会社](#)

☐ [あいおいニッセイ同和損害保険株式会社](#)

☐ [三井住友海上あいおい生命保険株式会社](#)

☐ [三井住友海上プライマリー生命保険株式会社](#)

社外の専門家の声をお聞きする仕組み

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

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

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

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

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

保険金お支払いの審査

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

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

☐ [三井住友海上火災保険株式会社](#)

☐ [あいおいニッセイ同和損害保険株式会社](#)

代理店の声をお聞きする仕組み

代理店とのコミュニケーション強化策の一つとして、三井住友海上では、MSA(三井住友海上全国代理店会)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」で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の活動において、会員からの意見・提案を「商品・サービス改善提案報告書」として同社に提出し、担当部と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、よりよい商品・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、営業社員を通じ随時受け付ける仕組みがあります。本システムに寄せられた声は、商品の開発や改定、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。

(※) 扱者：募集に従事する永年雇用型社員

社員の声を聞く仕組み

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、2013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」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、投稿状況や改善の傾向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として、「ステージアップ・プログラム」を実施しています。

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

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

柱Ⅰ 商品・サービスの品質向上を通じた信頼の獲得

ステークホルダーの視点で商品・サービスを開発・改善する

MS&ADインシュアランス グループは、保険・金融サービス事業の公共性を原点として、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を使命としています。人々に安心・安全をお届けし、豊かな生活を支援することを目指し、常にお客さまをはじめとするステークホルダーの声をお聞きし、さまざまな環境の変化に配慮しながら、社会が抱える新たな課題・リスクに対する調査研究結果の公表や、商品開発・改定等に取り組んでいます。

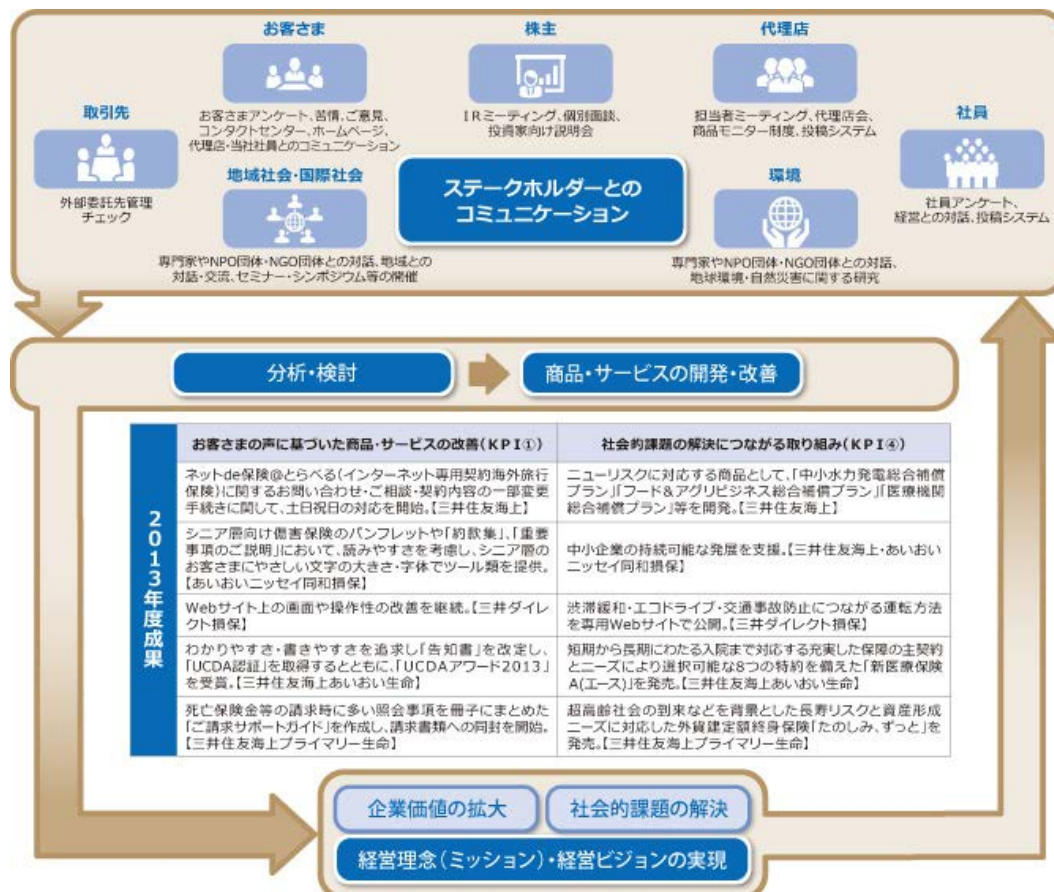
ニューリスクへ対応する商品・サービスの開発

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

三井住友海上では、成長が著しい再生可能エネルギー分野において、2012年6月より販売を開始した「メガソーラー総合補償プラン」に続き、再生可能エネルギーの一つである中小水力発電事業者向けに、2013年7月より「中小水力発電総合補償プラン」の販売を開始しました。6次産業化で注目される農業分野では、食品・農業関連ビジネスの発展を後押しするため、2013年5月より「フード&アグリビジネス総合補償プラン」の販売を開始しました。特に医療や介護分野と関係の深い健康寿命延伸産業分野では、情報化・機械化の進展加速が見込まれる医療機関向けに、2014年4月より「医療機関総合補償プラン」の販売を開始しました。また、ニューリスクへの対応として、情報漏えいリスクに対するニーズの高まりを受けて、2013年10月に「情報漏えいプロテクター」を発売しました。引き続き、政策や環境の変化、技術革新等に伴って新たに発生するリスクに対応した、先進的な商品の開発を積極的に行っていきます。

商品・サービスの開発・改善の仕組み

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



損害保険

損害保険を取り巻く環境は、世界レベルでの気候変動・地球温暖化の進行、成長産業の出現や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ています。グループ国内損害保険では、このような環境変化を踏まえながら、お客さまに安心・安全をお届けするため、常にお客さまの視点に立ち、お客さまのニーズにお応えできる商品・サービスを提供していきます。

個人向け商品ブランド「GK」「TOUGH」

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

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



「GK クルマの保険」
パンフレット

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



「TOUGH クルマの保険」
パンフレット

自動車保険「地震・噴火・津波『車両全損時定額払』特約」

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

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

インターネット型通信販売

通信販売専門の損害保険会社である三井ダイレクト損保では、“お客さま自身がWebサイトで正しく商品・サービスの内容を理解し、契約手続きまでできること”をコンセプトに、“わかりやすい、シンプルな商品”と“簡便な契約手続き”の開発に取り組むとともに、コールセンターに寄せられるお客さまの声をしっかりと受け止め、適切に改善・改良を行うPDCAを実践しています。また、“幅広いお客さまにご納得いただけること”をもう1つのコンセプトとし、インターネット型通信販売ならではの割引や保険料を実現しています。



ホームページ

生命保険

入院日数の短期化など刻々と変容する医療・介護の実態や、旧来の死亡保障に加え、重篤な疾患に罹患された際のご自身の治療費や収入面に対するお客さまニーズの増加など、生命保険を取り巻く環境は変化を続けています。グループ国内生命保険会社では、このような環境の中、さまざまなリスクに対応するため、お客さまのニーズをお聞きしながら、生命保険商品のラインナップの充実に努めています。

個人向け商品ブランド「&LIFE」

三井住友海上あいおい生命では、個人向け主力商品において、商品ブランド「&LIFE（アンドライフ）」を展開しています。お客さまと大切なご家族の毎日を、輝く未来につなぐため、『人生で出会うたくさんの「もしも＝IF」を大きな「安堵（あんど）」で守る』、そんな頼りがいのある保険をご提案します。「&LIFE」のシンボルカラーである青は、水、空気、地球、生きるために不可欠なものの色です。「当たり前」にそばにいて安心を提供する、私たちが目指す保険もそうありたいという思いを込めました。



「&LIFE 総合収入保障保険」パンフレット

通貨選択型定額個人年金保険

三井住友海上プライマリー生命では、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、短満期のニーズにお応えするために金利水準の高いニュージーランドドルを搭載した通貨選択型定額個人年金保険「みらい、そだてる」を2014年5月より販売開始しました。

契約通貨は米ドル、豪ドル、ユーロ、日本円およびニュージーランドドルの5種類、積立期間は3年、5年、7年、10年、15年から選択いただけます。また、お客さまのニーズにあわせ「積立（ターゲット）コース」、「定期支払コース」の2つのコースを用意しました。



「みらい、そだてる」パンフレット

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

柱Ⅰ 商品・サービスの品質向上を通じた信頼の獲得

お客さまのわかりやすさ、利便性を高める

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

わかりやすい説明資料等のご提供

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

2013年10月1日以降始期契約用の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(UDフォント)を採用しました。また、重要事項説明書類について、お客さまからの「ページ数や文字量が多い」とのご意見等を踏まえ、お客さまの商品内容の理解を一層促進する観点から、2014年7月の火災保険より「重要事項説明書類のスリム化」を開始しました。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。



重要事項説明書

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



「自動車保険のギモンに答える本」
パンフレット

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



「タフ・クルマの保険」
パンフレット

三井住友海上あいおい生命では、2013年12月より発売を開始した「新医療保険A(エース)」において、主契約と各特約をそれぞれカテゴリーごとに色分けしてレイアウトする等、お客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。



「新医療保険A(エース)」
パンフレット

契約におけるお客さまの利便性を高める

電子契約手続き

三井住友海上では、自動車保険と火災保険を対象に、代理店が持参するパソコンの画面上で、お客さまに契約申し込みを行っていただく電子契約手続きを推進しています。

おすすめプランを画面上でわかりやすく表示することができ、補償内容の変更や保険料の再見積りもその場で行うことができます。お客さまに印鑑をご用意いただく必要がなく、申込書への記入・提出も不要です。また、クレジットカード払いを選択されるお客さま向けに、携帯電話からクレジットカード情報登録サイトを簡単に呼び出せる機能（二次元コードの画面表示）を追加し、ペーパーレスと利便性の向上を図っています。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。

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@ごるふ」、バイク自賠責保険「ネットde保険@ばいく」を代理店ホームページで販売しています。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180万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、スマートフォンアプリ「スマ保」からも契約内容の確認や住所変更の手続きをすることができます。

あいおいニッセイ同和損保は、パソコンだけでなく、スマートフォン、タブレット、携帯電話、すべての環境のお客さまに「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する懸賞、ベルマークの寄贈など、さまざまなメニューでお客さまをサポートいたします。2014年5月現在、560万人を超えるお客さまにご利用いただいています。

CD-ROM約款

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

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

この「CD-ROM約款」は、お客さまにとっての利便性とより一層のわかりやすさを追求しており、一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会より、「お客さまにとって、見やすく、わかりやすく、伝わりやすい」ご契約のしおり・約款として、「UCDA認証」を取得しています。



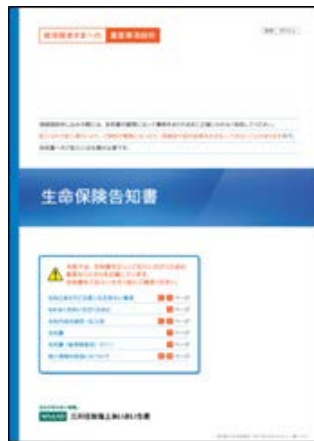
CD-ROM約款



UCDA認証書

告知書がUCDAアワード2013を受賞

三井住友海上あいおい生命では、お客さまに正しく、もれなく告知いただくとともに、少ない負担でご記入いただけることを目指しデザインした生命保険告知書を導入しています。この告知書は、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2013生命保険 告知書部門」において、アワード参加会社の中で、「情報設計がしっくりしていて、読みやすく使い勝手が良い。専門家評価では最も問題点が少なく、生活者評価のタスク達成率（正答率）も極めて高い。」として、情報の伝わりやすさが高く評価され、最優秀賞である「UCDAアワード2013」（情報の伝わりやすさ賞）を受賞しました。



告知書



認証書

契約管理システムの刷新

三井住友海上プライマリー生命では、2013年7月にお客さまの保険契約を管理する「契約管理システム」を刷新することで、お客さまからのご契約内容や各種試算のご照会に迅速な回答ができるようになりました。

また、年金や解約払戻金等のお支払いにおけるお客さま口座への着金早期化を実現するなど、お客さまサービスの向上を図りました。

障がいのある方への配慮

SPコード

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

📄 [SPコード](#)

[\(\(株\)廣済堂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

カラーユニバーサルデザインに配慮した印刷物

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

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

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、2014年10月1日以降始期契約用の「タフ・クルマの保険」「タフビズ事業用自動車総合保険」等のパンフレットにおいて、障がいや加齢等による色覚の個人差に配慮した色使いやデザインを採用しています。

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

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

聴覚障がい者のお客さま向けWebロードサービス

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保では、聴覚障がい者のお客さま向けに携帯電話・スマートフォン(iPhone、Android端末)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、より簡単にサービスをご利用いただくことができます。

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

柱Ⅰ 商品・サービスの品質向上を通じた信頼の獲得

お客さまから選ばれる保険金お支払いサービス

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

安心いただける事故受付体制・事故経過情報の提供

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

三井住友海上では、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センターで実施しています。また、業務プロセスをサポートするシステム（SPMシステムほか）には担当者の行動予定を自動表示するなどの機能を備え、きめ細かなお客さま対応を確実に実施しています。

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

事故対応におけるお客さま満足度向上

三井住友海上では、お客さまの期待を上回るグッドサポートを実践するため、お客さまの声に真摯に耳を傾け、まだ表明されていないお客さまの期待を前倒しで感知し、その期待に応える対応に取り組んでいます。

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」と喜んでいただけるよう全力で取り組み、お客さまから選ばれる保険会社を目指しています。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電話対応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。全国電話対応コンテストの入賞者を「マイスター」に認定しており、各地の電話対応スキルの伝道師として部門全体の対応品質強化に取り組んでいます。

事故対応サービスに関するコミュニケーションサイト開設

三井ダイレクト損保では、「通信販売専門の損害保険会社は“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、Webサイト上に事故対応サービスに関するコミュニケーションサイト「eコミュニケーション」を開設しています。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ます。また、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、新たなコンテンツも順次追加して、より多くの方にご安心いただくことを目指しています。



「eコミュニケーション」

☐ [三井ダイレクト損保「eコミュニケーション」](#)

私のバリュー

三井ダイレクト損保
安心センター シニアスタッフ 仲 真理子

お客さまに「安心」を実感していただくために、最も貢献できるのが私が担当している損害調査の仕事だと考えています。事故に遭われたお客さまに頼りにしていただけるよう、専門知識の研鑽を重ね、ご相談に親身に対応し、迅速な保険金支払いを心がけています。お客さまから「保険に入っていてよかった！」というお言葉をいただけることが、一番のやりがいです。



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、「保険金請求手続きがわかりにくい」というお客さまの声を受けて、亡くなった方と請求者の続柄を確認するための必要書類や、災害死亡保険金ご請求漏れ防止のための事実確認など、死亡保険金や死亡一時金の請求手続きにおいてご照会が多い事項を「ご請求サポートガイド」としてまとめ、保険金請求書送付時に同封しています。

被災設備修復サービスの提供

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

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

(※1)三井住友海上は、国内において、企業財産包括保険(ペットネーム「プロパティ・マスター」)で、これまで任意セットであった緊急処置費用補償特約を2014年4月1日より全件自動セットしています。

(※2)あいおいニッセイ同和損保は、国内において、企業財産包括保険で、これまで通り緊急処置費用補償特約をセットしたお客さまに、本サービスを提供しています。

☞ [ベルフォアアジア社提携について](#)

☞ [リカバリープロ社提携について](#)

担当者の対応スキル向上

お客さまにご満足いただける損害サービスの実現を目指し、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。

グッドサポート推進

三井住友海上では、お客さま満足度の向上を目指した品質向上取り組みを「グッドサポート推進」として展開しています。電話対応品質の向上取組をはじめ、全損害サポート部門の社員が高水準で均質なサービスを提供できるようにお客さま対応のロールプレイングや、苦情を未然に防止するための研修の実施など各種取組を進めています。



お客さま対応ロールプレイング大会の様子

全国業務品質向上プロジェクト

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

技術アジャスターの取り組み

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

三井住友海上では、2014年4月、関連事業会社である三井住友海上損害調査(株)を合併しました。技術アジャスターと事案担当者との連携が深まることで適切な修理費認定をさらに推進するとともに、より迅速で丁寧なお客さまから喜ばれる事故対応の実践に取り組んでいます。

あいおいニッセイ同和損保では、関連会社である、あいおいニッセイ同和損害調査(株)において、技術アジャスターによる全国技能コンテストや全国好取組チャンピオン大会を開催し、日々の自己研鑽や取り組みの成果を発表し、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。

事故対応お客さま満足向上取り組み(オーストラリア)

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



業務品質改善チーム

保険金お支払いの審査

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

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

☐ [三井住友海上火災保険株式会社](#)

☐ [あいおいニッセイ同和損害保険株式会社](#)

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

柱Ⅰ 商品・サービスの品質向上を通じた信頼の獲得

コンタクトセンターの品質向上

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

グループでの品質向上

コンタクトセンター戦略会議・品質向上委員会

グループ内コンタクトセンター担当者による戦略会議や品質向上委員会を定期的に開催し、情報共有を図るとともに、各コンタクトセンターの業務効率化と品質向上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）の問合せ窓口格付けで、あいおいニッセイ同和損保が最高格付けの三つ星、同サポートポータル格付けで、三井住友海上・あいおいニッセイ同和損保が最高格付けの三つ星を獲得しました。

人財交流制度

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

電話対応コンクール

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としても位置付けられ、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。

2013年度は、グループ各社のコンタクトセンターに所属する約4,000名のコミュニケーションのうち、各社の代表として選ばれた15名が出場し、電話対応スキルを競い合いました。



電話対応コンクール

電話システム基盤の共有

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

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

柱Ⅰ 商品・サービスの品質向上を通じた信頼の獲得

代理店とともに成長

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

代理店業務の品質向上

代理店品質向上のための仕組み・体制

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保、三井住友海上あいおい生命では、代理店がコンプライアンス、商品、事務・システム、販売スキルなどの知識を学べるよう、本社代理店教育担当部門が、教育方針・教育メニューを提供しています。教育メニューは、インターネットや集合研修などを通じて提供するとともに、各営業部門の教育担当者が受講推進を図り、代理店業務のスキル向上を支援しています。

代理店業務のスキル向上を支援

インターネットを通じた学習環境の提供

三井住友海上、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・集合研修受講・eラーニング学習の状況を一元管理できる「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研修や資格取得に対応する事前学習などを配信し、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・教育を行うための勉強会ツール「代理店内教育プログラム」を毎月配信しています。あいおいニッセイ同和損保では、保険に関する情報番組「NewsADvance（ニュースアドバンス）」、代理店業務に関する 好事例紹介番組「現場魂」を配信し、代理店・扱者の募集活動に役立つ情報・ツール等をご紹介します。

(※) 募集に従事する永年雇用型社員

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。

2013年度には新しい代理店研修プログラムとして、金融基礎知識(ライフプラン・税務・年金・相続)を、体系的かつ実践重視の知識として習得できる『金融知識アカデミー』を開発し提供しています。



研修の風景

お客さまの声(苦情やお褒めの言葉)のフィードバック

三井住友海上では、お客さまや社会が求める期待やニーズを積極的に把握(期待を感知)し、その期待に応え続ける取り組みを実践するため、「お客さまアンケート」を積極的に活用しています。

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

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

代理店の品質を確保するための仕組み

基本的な考え方

お客さまとの接点である代理店における品質向上について、これまでもグループ国内保険会社で取り組みを進めてきました。三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保では、あらゆるお客さまに高品質な商品・サービスをお届けするために、代理店業務の品質向上をサポートするとともに、代理店業務の状況を、毎年点検する仕組みも設けています。

代理店品質認定制度

三井住友海上では、保険募集に関わる一連の業務を、代理店における「保険の基本サイクル」と称して、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」に関連する品質指標、保険商品・損害サポートに関する知識など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。



Qマーク ロゴ

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



AD品質基準ガイドブック

代理店とのコミュニケーション

定例研修・勉強会の開催

三井住友海上、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などの開催を推進しています。勉強会のメニューは、商品や事務・システムの改定、お客さまの声を活かした対応策などの最新情報を中心に盛り込んでいます。

代理店組織との連携

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保では、会社と代理店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につきましては、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との2社運営を開始します。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べく、成長力強化や品質向上に向けた委員会活動、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。経営支援に際しては、専業代理店の目指す姿を「認定制度(プロ新特級認定制度)」で示し、認定に向けた「直接」かつ「継続的」なミーティング(毎月実施)を通して、支援する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、2014年4月よりリテール営業開発部内に「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。

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

CSR取り組みの柱

柱Ⅱ

商品・サービスの品質向上を通じ社会的課題解決へ貢献します。

「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、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。



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

■ 安心・安全な社会づくりのために

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。

① [安心・安全な社会づくりのために](#)

■ 持続可能な地球環境のために

経営理念にもとづいて、環境基本方針を策定し、気候変動に対応する商品・サービスの提供や、持続可能な資源の使用を進めています。また、生物多様性の保全にも取り組んでいます。

② [環境基本方針](#)

③ [持続可能な地球環境への貢献](#)

④ [事業活動による環境負荷の低減](#)

⑤ [生物多様性の保全](#)

⑥ [啓発活動を通じて社会と共生する](#)

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

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

安心・安全な社会づくりのために

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

大規模災害の対応

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

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

災害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。

2013年度は、11月のフィリピン台風ハイエンをはじめ、9件の災害に対して、延べ18,086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3,725万円の義援金を寄贈しました。

- **対象災害** 国内…災害救助法適用災害で義援金募集が行われる災害
 海外…日本経団連が支援に関する情報を提供する大規模災害
- **拠出金額** 社員義援金募金額と原則同額

④ [過去の実績](#)

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。

地震保険の普及

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

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。この「新津波モデル」により、従来の「地震リスク分析」に「津波による被害」を加えたコンサルティングが可能となりました。

国内保険会社では初となる、津波リスクの「確率分析^(※1)」による被害想定結果を利用することで、従来の「シナリオ分析^(※2)」では難しかった、お客さまごとのご要望に合わせた「再現期間における想定被害額(200年に一度の想定被害額等)」の提示や、「複数拠点における対策の優先順位」をご提案することが可能となりました。

(※1)「確率分析」: 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)「シナリオ分析」: 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。

企業のリスク対策(BCP)を支援

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

こうした中、三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保、インターリスク総研は、「防災・減災から事業継続までトータルに、しなやかで強靱な社会づくりに貢献」する取り組みとして、地震・津波被害の軽減に向けたアドバイス、事業継続計画(BCP)策定のアドバイスや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。2013年は新たに製造業向けBCP作成支援ツール「BCPキットくん」をリリース、また宮城県の「みやぎ企業BCP策定ガイドライン」の策定にも携わりました。

BCMの知識・経験・これまでの普及啓発活動などが評価され、インターリスク総研の社員が日本人として初めて「BCIアジアアワード^(※)」を受賞しました。今後も喫緊の課題となっているBCP対策について、有効な情報提供を行っていきます。

(※)BCMの普及啓発を進める国際的なNPO団体「BCI(The Business Continuity Institute)」が実施するアワード



BCPキットくん

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険股份有限公司は、2012年度に引き続き、台湾全域の学校(幼稚園～高校)向けに学校内の安全向上・危険防止のための以下のイベントを実施しました。

- 学校生活に関わる安全意識の向上を促すため、22校の小学校で音楽劇を上演しました。観劇者数は保護者・生徒合わせて7,800人を数え、2012年と合算で11,000人を超えました。
- 安全意識向上のため、DVDを編集し、教材として台湾全域の小学校に配布しました。

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、保険会社初の「経営革新等支援機関」として、金融機関・自治体等と連携した「海外進出セミナー」や「アジア新興国・進出塾」を定期的に開催しており、中小企業の海外ビジネス展開を支援しています。今後も「グローバル人材育成塾」等の新企画を実施予定であり、引き続き支援を拡充していきます。

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

さらに、国内企業の海外進出が進む一方で役職員が、事件・事故に巻き込まれるケースが増えており、そのような危機管理やリスクに対応した「海外危機管理費用保険」等の保険商品を三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保で共同開発し、提供しています。

海外危機管理費用保険（共同開発）

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保では、海外進出する中堅・中小企業向けに、海外危機管理費用保険を共同開発しました。本商品は海外での有事（戦争、テロ行為、地震や津波を含む大規模自然災害等）において、従業員の緊急避難や事業継続のために企業が負担した費用を補償する商品です。従来の商品では補償対象外であったリスクを包括的にカバーしており、初期対応のための費用支出のカバーはもちろんのこと、緊急時の迅速な意思決定にもつながります。MS&ADインシュアランスグループは、三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保を中心としたグループ内の機能別再編を進めており、そのシナジーを発揮するための取り組みとして、本商品を共同開発しました。

東日本大震災 復興支援

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

■県別の主な取り組み

宮城県	インターリスク総研と連携し、県の「みやぎ企業BCP策定ガイドライン」の策定に携わりました。企業BCPの普及推進を図っています。
岩手県	「いわて海外展開支援コンソーシアム」に唯一の県外民間企業として参画し、企業の海外展開支援を図っています。
福島県	福島産業復興の中核拠点である福島県立医科大学、ふくしま医療機器産業推進機構に対し、リスクマネジメントサービスの提供やGreen Powerサポーターを通じた寄付等を行っています。

私のバリュー

三井住友海上

東北本部 復興推進担当 課長 坂本 幸隆

三井住友海上では、震災直後から義援金寄付やボランティア活動等に取り組んできましたが、今後長期にわたる被災地の復興を支え続けていくためには、社会貢献の観点だけでなく、経済活動の一環として取り組む必要があると考えています。これからも末永く自治体や他の企業と連携しながら、真摯に被災地の復興に取り組んでまいります。



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。

イスラム教はザカートにみられるように弱者救済を教理の中で説いているほか、賭博や反社会的行為の禁止などCSRに通じる価値感をもっていることから、こうした理念を実務に取り入れているタカフルは、必ずしも信仰に関係なく一般の方にも受け入れられるようになっています。

(※)タカフル事業会社: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、この募集・引受・維持管理、事故発生時の加入者への支払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](#)

「交通安全」に関わる取り組み

課題解決に向け、ツールの開発・提供や啓発活動等を行っています。

法人のお客さま向け自動車リスクマネジメントサービスの提供

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

また、自動車運送事業者には、インターリスク総研が2013年9月に国土交通省から実施機関として認定を受けた「運輸安全マネジメントセミナー」(認定セミナー)をご案内し、2014年3月までに49回開催、2,296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](#)

スマ保、サポNAVI

三井住友海上では、スマートフォン用無料アプリ「スマ保」を提供しています。スマ保の『運転力』診断には、車両のゆれをもとにご自身の運転傾向を分析・診断しアドバイスを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、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はかる「スマ保『運転力』診断法人向けサービス」を、法人のお客さま向けに提供しています。



スマ保

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

「サポNAVI」には、ご自身の運転傾向を分析・診断しアドバイスを行う運転診断機能や、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などがあります。

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」も開発しました。

今後も、交通事故の低減が損害保険会社の重要な使命と認識し、さまざまな取り組みを行っていきます。



サポNAVI(ナビ)

ドライブマナーを向上させる活動「MUJICOLOGY!プロジェクト」

三井ダイレクト損保では、2011年5月に「事故のないクルマ社会を目指す」活動『MUJICOLOGY!(ムジコロジー)プロジェクト』を開始しました。その情報発信基地である「MUJICOLOGY!研究所」の2代目所長として、「渋滞学」の権威であり、東京大学先端科学技術研究センターの西成教授を迎え、渋滞学に関する講義動画や渋滞学検定コンテンツを公開しました。

2014年4月には青山スパイラルで「ムジコロジー・シンポジウム」を開催、第一部では多彩なゲストパネリストと「渋滞」をキーワードに未来とコミュニケーションについてディスカッションを行い、第二部では同教授による渋滞学の課外授業を実施し、エコ・事故・渋滞の関連についてわかりやすく解説しました。

また、オリジナルキャラクター『むじころう』『むじこりん』とともに「ゆずりあい＝ドライブマナーの向上」をアピールする活動を展開し、目黒警察署主催の交通安全イベント(2014年3月)にて感謝状をいただきました。今後も「事故のないクルマ社会」を目指し、取り組みを行ってまいります。

[MUJICOLOGY! 研究所](#)



オリジナルキャラクター
『むじころう』『むじこりん』

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が開始されました。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のため、「児童用ヘルメット寄贈・事故防止啓発」ならびに「飲酒運転撲滅チャリティー」のイベントを毎年実施しています。2013年度はサムットプラカーンで小学校児童に対して運転講習を実施するとともに3,000個の児童用ヘルメットを寄贈しました。

また、飲酒運転撲滅チャリティーでは、大学生を対象とした飲酒運転撲滅のビデオクリップ・コンテストを開催し、これらの作品を飲酒運転撲滅キャンペーンに活用しました。



児童用ヘルメット寄贈

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

自転車向け保険「@さいくる」の販売開始

近年、交通事故の発生件数が年々減少している一方で、自転車事故の発生件数に占める割合は増加しています。自転車による重大事故の増加や、それに伴う高額賠償判決、自治体による保険加入を促す条例制定の動きなど、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月から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」の発売を開始しました。

自転車事故防止活動

自転車事故の割合は、交通事故全体の2割を占める等、10年前と比べ増加しています。三井住友海上では、自転車利用者が守るべき交通安全ルールやマナーを分かりやすくビジュアルにまとめた冊子やWebサイトを作成しました。冊子の配布等により、自転車事故を未然に防ぐとともに、保険代理店による各種保険の特約のご提案等を行うことで、お客さまへ安心、安全をお届けいたしました（現在、冊子の配布は終了しています）。

また、あいおいニッセイ同和損保では、2011年より継続して東京都、警察署等自治体とともに「自転車事故防止啓発活動」を行っています。2013年度は、自転車利用者が多い東京都内の駅前等で、自転車交通安全ルールや事故例を記載したチラシを配布し、自転車の安全走行の重要性について呼びかけを行いました。

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、社会的使命と考え、さまざまな活動を行っています。

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かか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、2013年9月末には保有契約件数が50万件を突破しました。この先進医療特約の発売以来、最先端の医療に関する情報提供・啓発活動に積極的に取り組んでおり、全国各地でのオープンセミナー「闘わないがん治療 粒子線治療セミナー」の開催をはじめ、先進医療制度や治療方法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」を無償で配布しています。

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

☞ [「先進医療.net」はこちら](http://www.aioi-net.net)

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」との共同事業として、脳卒中の予防啓発を深める「脳卒中プロジェクト」を推進しています。

全国各地で開催している市民向け「脳卒中セミナー」は、2014年3月末までに、累計1万3千人を超えるお客さまに聴講いただきました。また、脳卒中という病気のことや、予防、かかったときの対処法等、脳卒中に関するさまざまな情報を掲載しているWebサイト「脳卒中Report」を運営しています。

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。2015年までに5歳未満児の死亡率を1990年の水準の3分の1に削減することは、国連ミレニアム開発目標の一つでもあります。

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。2013年度新規契約件数相応分としてポリオワクチン13万1千人相当分を寄付し、これまでの累計で68万人相当分となりました。

☐ [世界の子どもにワクチンを 日本委員会 ホームページ](#)



世界の子どもにワクチンを贈る活動に寄付

超高齢社会に対応する保険の提供

日本の65歳以上の高齢者は、2013年に人口の25%を超え、2035年には3人に1人が高齢者になると見込まれています。

三井住友海上プライマリー生命では、こうした超高齢社会の到来を背景に、老後資金準備や資産形成のニーズ、増えた分はご自身で使い、将来はご家族に遺したいといったニーズにお応えするため、外貨建定額終身保険「たのしみ、ずっと」を販売しています。日本円よりも比較的高い利率の「外貨建運用」に加え、毎年1回1年間の運用収益分を10年間受け取れる「定期支払金」と、10年後に死亡保障が充実する「死亡保障充実」機能を備えた終身保険です。



「たのしみ、ずっと」
パンフレット

「福祉」に関わる取り組み

超高齢社会の到来を受け、介護サービスなど、福祉に関する取り組みを積極的に行っています。

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頂いています。

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



ゆうらいふ世田谷

あいおいニッセイ同和損保では、関連会社の(株)ふれ愛ドゥライフサービスが行う通所介護施設(デイサービスセンター4店)の運営を通じて、近隣の小・中学校との交流、福祉体験学習やボランティアの受け入れを積極的に行っています。各施設では、併設する介護研修センターの地域への開放(2013年度は122回)や、市民講座の開催など、地域社会に根ざした活動も継続的に行っています。さらに、ホームページで公開している介護研修ビデオ「初めての介護、らくらく介護」では、「介護の基礎編」「車いす編」「介護ベッド編」に続き、認知症や介護予防への理解が深められるテーマを選定し情報提供を進めています。



ドゥライフ品川リハビリ訓練の様子

三井住友海上福祉財団

公益財団法人三井住友海上福祉財団^(※)では、交通安全と高齢者福祉の両分野において、研究助成をはじめとした助成活動を、公募により行っています。また、「三井住友海上福祉財団賞」を設けて、優れた著作と論文を表彰しています。2007年度に東南アジア地域を対象に海外助成を開始し、シンガポールとタイで研究助成を行うとともに、さらなる対象国拡大に向けて適切な助成方法の調査、検討をしています。設立以来の累計助成実績は、2013年度末で1,833件、21億7,234万円になります。

☐ [公益財団法人三井住友海上福祉財団](#)

(※)三井住友海上福祉財団:1975年設立。2009年12月公益財団法人に移行

地域社会に根ざした取り組み

地域AD倶楽部

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

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



感謝の集い

2013年度は、地域密着の交流会「感謝の集い」を全国31カ所で開催したほか、東日本大震災被災地への復興支援継続策の一つとして、ベルマークを収集し被災地の学校へ寄付する活動も推進しました。

また、AD倶楽部に参加している全国の介護事業者さまの会、「ケアフレンズの会」を立ち上げ、介護のリスクマネジメントや経営をサポートする情報を毎月お届けするとともに、経営者向けセミナーや実務者向け研修など、各種セミナーをご案内しています。2014年3月末の会員数は、20,000社にのぼります。

2014年度も、地域密着のお役立ち企画や地域貢献活動を、広く地域の企業・団体の皆さまに呼びかけ、継続的な活動を実施しています。

☞ [地域AD倶楽部](#)

日韓交流イベント(韓国)

三井住友海上の韓国支店では、2013年9月に「韓国日本文化フェスティバル・イン・ソウル」に33名のスタッフが参加し、日本のよさこいと韓国の民謡アリランをミックスした「よさこい アリラン」を踊って、日韓交流を図りました。当イベントは、2005年度の「日韓友情年」に始まって、両国の老若男女の市民が一緒になって作り上げる手作りのお祭りです。この祭りを通じて両国の文化の違いを理解してもらい、韓国社会の発展に寄与することを目標としています。韓国所在日系企業のほとんどの会社が協賛しています。当イベントと一緒に参加する事によって、韓国支店から参加した職員たちにも愛社心を高めてもらいました。



日韓交流イベント

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住民に対して雇用機会の創出を目的として、2年前に証券発行業務を農村地域のNGO団体に委託することを計画しました。保険商品そのものや英語教育に至るまで訓練を重ねた結果、今日では約180名ものスタッフが自動車保険、個人医療保険の証券発行業務に従事し、年間約60万件の証券発行を行っています。

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

メールマガジン発行(中国)

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

☞ [愛和誼日生同和財産保険\(中国\)有限公司 ホームページ](#)

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

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

環境基本方針

環境基本方針

MS&ADインシュアランス グループ 環境基本方針

基本理念

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

行動指針

1. 保険・金融サービス事業を通じた地球環境保護

MS&ADインシュアランス グループのあらゆる部門で、地球環境問題解決に寄与する商品・サービスの開発や充実に努め、社会に提供するよう努めます。

2. 事業活動における環境負荷の軽減と生物多様性の保全

環境関連法規制やMS&ADインシュアランス グループが同意した産業界の憲章・指針等を遵守し、事業活動における環境負荷の軽減と生物多様性の保全に努めます。

3. 環境マネジメントシステムの推進

環境マネジメントシステムを構築し、環境目的・目標を定めた継続的な取組を行い、地球環境の保全に努めます。

4. 環境啓発活動を通じた社会との共生

環境教育を通じて役職員の一人ひとりが自ら積極的に地球環境保全活動を遂行できるよう社内外での環境啓発活動を推進するとともに、環境に関する情報を広く開示し社会との共生に努めます。

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

イニシアティブへの参加

CDP(旧名称:カーボンディスクロージャープロジェクト)への参加

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

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

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

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

「持続可能な社会の形成に向けた金融行動原則」への署名

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

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

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

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

持続可能な地球環境への貢献

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。

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、気候変動による影響のリスクを評価・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、2013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、ソロモン諸島、クック諸島）で一定規模の自然災害（サイクロン及び地震）が発生した場合に、被災した国・地域へ迅速に復興資金を提供することを目的としています。

世界的に大規模災害が増加する中、今回の契約から新たにクック諸島が対象国に加わりました。また、補償金額の上限が引き上げられるなど、制度の拡充が図られています。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。

タイ自然災害保険制度設立の支援

世界的に自然災害が頻繁に発生し、その被害が甚大化する中、タイの保険業界での十分な再保険の手当てが厳しい状況にあります。タイ政府は、2011年に発生した洪水被害の教訓から国内での洪水に対する補償を確保するため、日本の地震保険の仕組みに似た「タイ自然災害保険制度」を立ち上げました。三井住友海上タイ支店のビチャイ副支店長がタイ損害保険協会のプロパティインシュアランスコミティのトップとして、制度立ち上げを支援しました。

洪水からの復興のためグループ一丸となって取り組み、また本制度立ち上げを支援するなど、タイ保険業界への貢献が高く評価されています。

気候変動への対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、事業活動にもさまざまな影響をおよぼします。その影響を軽減する方策を提供することで、気候変動下の社会における持続可能なビジネスの発展を支援します。

天候デリバティブ

三井住友海上では、天候不順によって生じる損失を軽減する効果を持つ天候デリバティブ商品を販売しています。降雨、猛暑・冷夏、厳冬・暖冬などによる売上減少や、今後さらなる拡大が期待される太陽光発電・中小規模水力発電などの再生可能エネルギー事業の発電不足などを天候デリバティブ引き受けを通じてサポートしています。

また海外においても、子会社を通じて天候リスクヘッジ手段を提供しています。天候デリバティブ事業を積極的にグローバルに展開し、さまざまな気象要素を対象とする取引引きを数多く行っていることが評価され、米国子会社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。

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・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基づく天候デリバティブ商品を提供しています。

海外でのリスクマネジメントサービスの提供

地球温暖化による気候変動は世界規模で発生しており、自然災害に対する企業の防災・減災対策は、地震だけでは十分とは言えなくなってきています。2011年に発生したタイ洪水では、工場等の浸水被害だけではなく、それに伴うサプライチェーン（供給網）の寸断による生産休止という課題が浮き彫りになりました。この洪水を契機に、ASEAN地域では自然災害対策や事業継続計画の作成・見直しを進める企業が増えています。MS&ADインシュアランスグループでは、地域に密着し、お客さまに高品質なリスクマネジメントサービスを提供するため、2013年にタイに日系企業初となるリスクマネジメントの専門会社「インターリスク・タイ」を設立しました。これにより、現在のリスクマネジメントサービス提供体制は、日本・シンガポール・上海・インド・タイの5拠点となりました。

● [「インターリスク・タイ」の概要はこちら](#)

気候変動の緩和につながるニュービジネスを支援

深刻化する地球温暖化問題に取り組む新しいビジネスが生まれています。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。

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

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

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

環境に配慮した自動車保険

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

エコマーク付自動車保険

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

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



エコマーク(表示イメージ)

環境対策車の割引

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

ドーン！とおまかせ

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

実走行距離連動型自動車保険「PAYD（ペイド）」

あいおいニッセイ同和損保の、実走行距離連動型自動車保険「PAYD（ペイド）」は、自動車の車載端末を経由して取得した走行距離情報により、「走った分の保険料を払い込む」という画期的な実走行距離連動型自動車保険です。CO2排出量低減を通して環境保全に貢献できることに加え、保険料も割安となり、エコドライブを実践する自動車ユーザーをサポートする商品です。

環境・社会・ガバナンスに配慮した投融資

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

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

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。今後、投資先企業との「建設的な対話」について本コードに沿った取り組みを進めます。

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

関連会社である三井住友アセットマネジメントでは、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。

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は電子化の推進により、環境負荷を大幅に軽減できるようになりました。また、自動車修理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。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、環境保護活動の一環として、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、この主旨に賛同していただいた状況に応じて、環境保護への支援等につながる寄付活動を行っています。

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し、社会貢献活動に積極的に取り組んでいます。

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

☐ [あいおいニッセイ同和損保 Web約款の寄付活動](#)

自動車リサイクル部品の活用

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

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

あいおいニッセイ同和損保では、損害保険業界初の「全損車両ネットオークションシステム」をNGPグループ^(※)と共同で開発しました。本システムは、廃棄自動車の適法な処分、リサイクルパーツの製品化を目的とし、リサイクルパーツの利用促進や、修理時の活用提案を実施しています。2013年度のオークション実施状況は、出品台数約25,700台、参画業者は約1,620社となっています。

(※)NGPグループ:解体業者の全国ネットワーク

Green Power サポーター

三井住友海上では、「保険」を通じてお客さまとともに地球環境保護等に取り組む「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」、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。2013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2013年3月までの取組総件数は約1,900万件となり、約1億4,900万円の寄付につながりました。

☐ [Green Power サポーター](#)



Green Power サポーター

電子契約手続き

三井住友海上では、自動車保険と火災保険を対象に、代理店が持参するパソコンの画面上で、お客さまに契約申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。

おすすめプランを画面上でわかりやすく表示することができ、補償内容の変更や保険料の再見積りもその場で行うことができます。お客さまに印鑑をご用意いただく必要がなく、申込書への記入・提出も不要です。また、クレジットカード払いを選択されるお客さま向けに、携帯電話からクレジットカード情報登録サイトを簡単に呼び出せる機能（二次元コードの画面表示）を追加し、ペーパーレスと利便性の向上を図っています。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。

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。

生物多様性コンサルティングサービスの提供

インターリスク総研では、新たな環境経営課題となっているこの領域で、先進的なソリューションと豊富な知見を有し、特に土地利用分野では、10年以上前から数多くのグローバルトップ企業へサービスを提供してきました。また、バリューチェーン全般の環境管理が企業に求められるようになるにつれて、原材料調達を含む事業全体の生物多様性リスクの分析や戦略策定支援等のサービスの提供も増加しています。

省エネコンサルティングサービスの提供

電気料金の値上げ、消費税増税など企業を取り巻く状況が厳しさを増す中、企業では省エネ・節電を基本取組としたコスト削減などの取り組みが継続しています。インターリスク総研では、このような取り組みを次のサービスで支援しています。

・省エネ、節電診断：エネルギーロスがどのような個所にあるのか、どのような取り組み余地があるのかを運用面、設備面から現状分析します。活用し得る補助金等も提案します。

・室内快適性診断：室内の空調機や各種設備のロケーションなどにもとづき、室内環境の快適性に影響を与える要因を現状分析します。来店客の居心地や従業員の作業効率に配慮した室内環境作りを支援します。

ISO14001認証コンサルティングサービスの提供

インターリスク総研では、ISO14001の認証取得コンサルティングのみならず、認証取得済みの企業に対しては、企業の社会的責任（CSR）も踏まえ、環境経営をより進化させるコンサルティングを実施するとともに、内部監査員養成研修や環境CSR報告書のコンサルティングも行っています。

また、MS&ADインシュアランスグループのISO14001の取り組みも全面的に支援しています。

☐ [インターリスク総研 環境コンサルティングサービス](#)

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。

エコアクション21認証取得支援

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

三井住友海上では、エコ整備に取り組む整備工場の代理店組織「アドバンスクラブ」の会員を対象に、各地域の審査人が講習の実施と継続的なフォローを実施する「関係企業グリーン化プログラム」に参加して取り組みを進め、2014年3月末までに316会員が同認証を取得しました。

あいおいニッセイ同和損保では、「あいおいニッセイ同和全国プロ会^(※)」とともに同プログラムに参加し、代理店のみならず地域の中小企業に認証取得への提案活動を展開しました。これまでに900社を超える代理店や企業が認証を取得し、地域の中小企業と一体となった地球温暖化防止策に力を入れています。

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

エコ整備・エコ車検の普及

三井住友海上は、整備工場の代理店組織「アドバンスクラブ」を通じて、エコ整備・エコ車検の普及に努めています。エコ整備・エコ車検とは、特殊な方法で自動車のエンジン燃焼室内を洗浄すること(エンジン洗浄)を中心とする整備技術です。エンジン燃焼室内に溜まったカーボンなどを取り除くことで、有害ガスの排出が抑えられるほか、燃費が改善し、使用燃料が減ることでCO2の削減にもつながります。エンジン洗浄を実施する整備工場数は、2014年3月末で467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削減による地球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。

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

柱Ⅱ 商品・サービスの品質向上を通じた社会的課題解決への貢献

事業活動による環境負荷の低減

CO₂削減中長期計画

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

年度		基準年度比目標削減率	CO ₂ 排出量 ^(※)	発熱量(GJ)
【基準年度】	2009年度	－	101,906t-CO ₂	2,554,552
【中期目標】	2012年度	4%	97,830t-CO ₂	2,452,370
【長期目標】	2020年度	30%	71,334t-CO ₂	1,788,186

(※)本計画に含まれるCO₂排出量について

・MS&ADインシュアランス グループの日本国内全拠点における全エネルギー使用量(省エネ法にもとづいた算定範囲)および日本国内における社有車等のガソリン使用量が対象

・CO₂排出量は、「地球温暖化対策の推進に関する法律(温対法)」の「算定・報告・公表制度」における排出係数を使用

事業活動におけるCO₂排出量削減取り組み

MS&ADインシュアランス グループは、グループ全社・全社員で、環境マネジメントシステムの推進を通じて、自らの事業活動によって発生する環境への負荷削減に努めています。

2013年度のCO₂排出量は、基準年度比▲1.8%となり、長期削減目標の▲30%に向けて低い進捗となりましたが、これは、原発停止により電力使用に係るCO₂排出係数が大幅に増加したことによるものです。発熱量換算で基準年度と比較すると▲17.9%であり削減取組は着実に成果をあげています。

年度	CO ₂ 排出量	基準年度比	発熱量(GJ)	基準年度比
2010年度	94,934t-CO ₂	▲6.8%	2,487,742	▲2.6%
2011年度	86,569t-CO ₂	▲15.1%	2,115,669	▲17.2%
2012年度	102,129t-CO ₂	0.20%	2,091,947	▲18.1%
2013年度	100,084t-CO ₂	▲1.8%	2,097,407	▲17.9%

環境負荷の削減状況

環境負荷低減の取り組み状況

事業活動で発生する環境負荷のうち、影響の大きいエネルギーや紙資源の使用量削減に取り組んでいます。拠点の移転やシステム統合などの特殊要因の増加を抑え、経常的な環境負荷を削減しています。

	単位	2013年度	2012年度	2011年度	'13/'12年度対比
電気	千kWh	168,269	166,109	171,528	1.3%
ガソリン	kℓ	7,126	7,437	7,692	▲4.2%
紙	t	15,969	14,445	16,445	10.6%

グリーン電力購入

三井住友海上では、2008年10月から、自然エネルギー起源による電力として、グリーン電力証書を購入しており、2013年度は、380万kWh分を購入しています。

エコしよう！（ドイツ）

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

ADEドイツ支店では、2013年末までに合計約21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。

森林認証紙^(※)の使用促進

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

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

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

環境マネジメント

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、継続的な環境への取り組みを推進するために、環境マネジメントシステムの国際規格であるISO14001の認証を取得し、維持する取り組みを行っています。2010年度に、MS&ADインシュアランス グループ共通の環境方針・マネジメントマニュアルを策定し、2013年度からは、グループ7社^(※)の本社部門を適用範囲として取り組みを推進しています。

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

MS&ADみんなの地球プロジェクト

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

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

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

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

生物多様性の保全

わたしたちの暮らしや経済活動は、生物多様性から提供される自然の恵み（生態系サービス）によって成り立っています。生物多様性に配慮したビジネスモデルは、企業を含む社会全体の持続可能性を支えます。

MS&ADインシュアランスグループでは、2010年4月1日に制定した「MS&AD環境基本方針」の行動指針に、「生物多様性の保全」を明記し、その取り組みを推進しています。

生物多様性保全について共同研究する企業ネットワークの創設などにも関わり、グループ内での取り組みを推進するとともに、企業向けの生物多様性保全啓発活動やリスク軽減に関する研究も進めています。

コンサルティングサービス・研究

コンサルティングサービスの提供

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

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

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

☐ [環境リスクマネジメントサービス](#)

企業と生物多様性イニシアティブ（JBIB）

三井住友海上では、生物多様性の保全と生物資源の持続的な利用について、企業が集まり共同研究する「一般社団法人企業と生物多様性イニシアティブ（JBIB）」の設立（2008年4月）以来、会長会社として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。JBIBの取り組みを契機として、2013年12月には「一般社団法人いきもの共生事業推進協議会」が設立され、企業緑地における生物多様性保全の普及に向けた取り組みを推進しています。

☐ [生物多様性の保全活動](#)



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。2014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7回シンポジウムを開催しました。2014年10月に韓国のピョンチャンで開催されるCOP12（生物多様性条約第12回締約国会議）の最新情報や愛知目標達成のための「生物多様性国家戦略2012-2020」の進捗状況を踏まえて、持続可能な消費と生産のための生物多様性の必要性と企業が果たす役割について参加者とともに話し合い、参加された183名の方々から高い評価をいただきました。

☐ [シンポジウム「企業が語るいきものがたり」](#)

生物多様性保全活動

「MS&AD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た湿地を中心に、多様な生き物が暮らす水辺の生物多様性保全活動「MS&ADラムサールサポーターズ」を推進しています。2013年度は全国8カ所の湿地で、1,000名を超える社員と家族が参加し、生態系の保護や清掃活動、生き物調査を行いました。

湿地の生物多様性保全については、国内でも普及啓発がまだ十分ではなく、ラムサール条約でも謳われているように、環境教育の推進が求められています。MS&ADインシュアランス グループでは、これを受けて2014年1月に、6編の映像とQ&Aを組み合わせた45分間の環境教育プログラムを作成し、出張授業を開始しました。



出張授業



生き物調査

私のバリュー

MS&ADホールディングス

総合企画部 課長 安本 嘉則

谷津干潟でのラムサールサポーターズに参加しました。息子たちは、グループ各社からの多くの参加者と一緒に生き物観察をしたり、清掃活動をする姿を見て、「また参加したい！」と大変喜んでいました。

現在、当社グループは過去に例のないビジネスモデルである「機能別再編」を進めています。日常業務やこのような活動への参加等を通じて、さらにグループのチームワークを高め、一丸となってチャレンジしていきたいと思います。



生物多様性に配慮した地域社会形成への支援(インドネシア)

三井住友海上では、インドネシア熱帯林再生事業を推進しています。2005年よりインドネシア林業省と連携し、1997年頃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。さらに住民が不法伐採を繰り返さないよう、経済的自立を目的とした農業技術指導、小学校の先生への環境教育などを行い、森林再生を可能にする持続可能な地域社会の形成を目指しています。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。本プロジェクトのノウハウ・経験を活かし、2012年より同じジャワ島にあるメラピ国立公園においてJICAと協働して荒地回復プロジェクトを推進しています。

☐ [インドネシア熱帯林再生プロジェクト](#)



農業技術指導での収穫の様子



教育プログラムの様子

植林活動に貢献(北京・フィリピン)

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



北京での植林

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

☐ [あいおいニッセイ同和損保 eco保険証券・Web約款](#)

■ 生物多様性に配慮した緑地

三井住友海上の駿河台ビル緑地は、財団法人都市緑化基金が運営する「社会・環境貢献緑地評価システム(SEGES)」で最高ランクとなる「Superlative Stage」に、2011年に都心のビル緑地として初めて認定され、2014年も維持認証を受けました。2005年にExcellent Stage3に新規認定されて以降、社外専門家を交えたプロジェクトチームとともに「緑地マネジメントシステム」を構築したことが評価されています。

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

2013年秋に再オープンした駿河台ビル屋上庭園では、落葉広葉樹の自生種を配置したゾーンを設けるなどして、鳥類だけでなく昆虫類を含めた多様な種を呼び込むことを目指しています。

駿河台ビル・駿河台新館が一体となり、緑の拠点として皇居と上野公園をつなぎ、野鳥等の生息域を広げる「エコロジカル・ネットワーク」の形成を目指します。

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なら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。この認証制度は、「一般社団法人企業と生物多様性イニシアティブ(JBIB)」が開発した「いきもの共生事業所®推進ガイドライン」を評価基準とした第三者認証で、生物多様性保全に取り組むオフィスビルや商業施設の11施設が認証を取得しています。

このガイドラインは、「生物多様性国家戦略 2012-2020」において、事業者が生物多様性に配慮した社有地の管理をすすめるための方策として紹介されており、多くの企業がこれを参考に取り組みを始めています。

■ [駿河台ビルの緑地](#)



社会・環境
貢献緑地
SEGES

SEGES
Superlative Stage
認定ラベル



ABINC
Association for Business Incorporation
in harmony with Nature and Community

ABINC

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

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

啓発活動を通じて社会と共生する

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

社員・家族・代理店への啓発活動

MS&ADエコsmileチェック

MS&ADインシュアランスグループでは、社員を対象に環境保全・社会貢献活動への意識を高めることを目的として「MS&ADエコsmileチェック」の取り組みを実施しています。節電をはじめとしたエコライフや職場での環境取り組み、ボランティア・寄付活動に関して自己チェックを行っており、2013年度は延べ50,236名が参加しました。

社員の教育

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

MS&AD親子環境講座

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

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

2013年度は全国3カ所で開催し、延べ96人が参加しました。



環境クイズに挑戦



生態系についての学習会



草木染でハンカチを作成

あいおいニッセイ同和環境宣言

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

また、専業代理店の会「あいおいニッセイ同和全国プロ会」においても、同時に「環境宣言」を採択し、社員、代理店・扱者を挙げて地球環境保全に向けた取り組みを推進しています。

☞ [あいおいニッセイ同和環境宣言](#)

Kids' ISO14000プログラム

あいおいニッセイ同和損保では、国際芸術技術協力機構(ArTech)が世界で展開している子どものための環境教育「Kids' ISO14000プログラム」に、2005年度から協賛しています。

同時に、役職員および代理店のお子さまの参加も支援しており、2013年度は、25名が入門編に参加、初級編では8名が国際認定を受けました。これまでに100名を超える参加者が初級編の国際認定を受けており、特別賞の文部科学大臣賞および環境大臣賞、埼玉県知事賞を受賞しています。



第13回 Kids' ISO14000プログラム国際認定証授与式

地域や社会への啓発活動

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、2010年より役職員とその家族で、ラムサール条約に登録された湿地を中心に、多様な生き物が暮らす水辺の生物多様性保全活動「MS&ADラムサールサポーターズ」を推進しています。2014年度はサポーターズの輪を広げるべく、湿地の生物多様性とその保全の大切さについて、社会への啓発活動を開始して6編の映像とQ&Aを組み合わせた45分間の環境教育プログラムを作成し、出張授業を実施しました。



環境教育プログラム

「ECOM駿河台」からの情報発信

2012年5月にオープンした環境コミュニケーションスペース「ECOM駿河台」では、三井住友海上駿河台新館周辺緑地の草木の開花情報や、飛来した野鳥の写真など、四季折々の緑地の様子や、地元千代田区のイベント情報など、地域の情報発信拠点の役割を担っています。また、講演やガーデニング講座などのイベントを定期的に開催し、地域の方々との交流を深める場となっています。さらに、環境や地域づくりを研究する大学のゼミによる見学受け入れや勉強会開催など、近隣大学との交流を積極的に進めています。

[ECOM駿河台](#)



ECOM駿河台

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

コミュニティー参画



コミュニティー参画

地域・国際社会への貢献

地域社会・国際社会の一員として、保険・金融サービス事業を通じた社会貢献活動を行うとともに、社員が主体的に環境保全や地域社会への貢献活動を行っています。この活動は社員の成長につながるだけでなく、社会がどのような課題を抱えているのか、何が私たちに期待されているのかを知る上で大切なことと考えています。

● [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を育て、サポートするとともに、障がい者スポーツの普及・強化にも取り組み、日本のスポーツ振興を支援しています。また、コンサートホールの運営、財団による地域文化振興の支援や、大学での寄付講座の開設など、地域・社会への貢献活動を行っています。

● [スポーツ、文化、教育における社会貢献](#)

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

コミュニティ参画

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。

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3年が経過した現在も、支援を必要としている方が多くいらっしゃいます。MS&ADインシュアランスグループでは、そのことを忘れずに支援を続けていきたいと考え、さまざまな取り組みを行っています。

社員による田んぼの復興支援ボランティア

MS&ADインシュアランスグループでは、「復興支援プログラム」を策定し、宮城県南三陸町で津波被害を受けた田んぼを、多様な生き物が生息する豊かな「ふゆみずたんぼ」に復元する活動に協力しました。瓦礫撤去、田植え、稲刈りにグループ社員・家族延べ250名が参加しました。

「ふゆみずたんぼ」は生物多様性に配慮した取り組みでもあります。MS&ADインシュアランスグループは、2010年より水辺の環境保全活動を推進しており、米の生産のみならず生物を育む場所としての水田復興を願い、田植え作業等の支援を行っています。2013年度は田植え・草刈り・稲刈り・湛水式を支援するとともに、毎回、地元の小学生を招待し、一緒に活動しました。また、収穫した米を社員が購入し、その売上は、復興支援資金の一部として活用されています。

● [復興支援ボランティア活動の詳細はこちら](#)



瓦礫撤去



田植えに協力



稲刈りに協力

社員食堂での「福幸米(ふっこうまい)^(※)」使用メニューの提供

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保では田んぼ復元活動の経験とネットワークを活かし、各地の社員食堂で「福幸米(ふっこうまい)」を使用したメニューを提供しています。

三井住友海上では、毎月11日を「福幸米(ふっこうまい)」の日と定めて、すべての社員食堂でメニューを提供しています。また、あいおいニッセイ同和損保は、3月に恵比寿本社と名古屋鶴舞ビルの社員食堂で、お弁当、カレーライス、おむすび等を提供しました。

これらの売り上げの一部が寄付となり、津波被害にあった田んぼの整備に活かされます。

(※)被災地に再び福と幸が訪れることを願い、「福幸」と「復興」の言葉の意味を込めて命名したお米



社員食堂



提供メニュー(一例)

eco保険証券・Web約款からの寄付

三井住友海上では、「Green Power サポーター」取り組みの寄付金の一部を、東北の復興支援に寄付しました。また、あいおいニッセイ同和損保では、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。

☐ [Green Power サポーター](#)

☐ [あいおいニッセイ同和損保の寄付活動](#)

ベルマークで被災地の学校を支援

あいおいニッセイ同和損保では、2011年1月より社内にベルマーク収集BOXを設置し、収集したベルマークを地域の小・中学校へ寄付する活動を開始しました。東日本大震災発生後には、復興支援策の一環として、寄付先を被災地域の小・中学校に変更し、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、2014年3月末現在で2,100社を超えました。その結果、3年間で約743万点のベルマークが集まり、計73校へ寄贈しました。

2014年度も活動を継続します。



ベルマークで被災地の学校を支援する

地域復興マッチング「結の場」を通じた被災企業支援

三井住友海上は、被災された企業が抱えているさまざまな経営課題を解消したいという思いのもと、復興庁が主催する「地域復興マッチング『結の場』」にパートナー企業として参加しています。被災企業の皆さまが、復興を起点とした持続的な発展を遂げられるよう、これまで培ってきた経営サポートセンター支援メニューの中から、「経営計画」「人事労務」「顧客対応力アップ」のセミナー実施と、個別事業者に対するアドバイスを提供しています。

また、『結の場』の取り組みの一環として、駿河台本社ビルで「マルシェ（社内販売会）」を開催しました。イベントには被災企業の社員だけでなく、被災企業にインターンとして参加した学生や、東北のゆるキャラも参加し、被災企業の販路拡大支援と、震災の風化防止に向けた情報発信に努めています。

あいおいニッセイ同和損保でも、通信販売「企業マルシェ」を通じ、社員が被災企業の商品を積極的に購入しています。

復興支援コンサートを開催

あいおいニッセイ同和損保では、2014年3月、福島市で復興支援コンサートを開催しました。「春を呼ぶフルートの調べ」と題したこのコンサートは、東日本大震災から3年が過ぎた今も、原発事故の影響等で、不自由な生活を余儀なくされている福島県の方々に、楽しいひと時を過ごしていただくことを目的にしており、地域の方々約460名を招待し、フルートアンサンブルのグループ「LYNX」の演奏を、楽しんでいただきました。



福島市で復興支援コンサートを開催

ハイエン台風への対応（フィリピン）

2013年11月、台風30号（フィリピン名：ヨランダ、アジア名：ハイエン）がフィリピンのサマル島東部に上陸し、ビサヤ諸島中心に甚大な被害が発生しました。MS&ADインシュアランスグループでは、社員からの義援金と会社のマッチングギフトをあわせ約1,000万円を寄付しました。三井住友海上のフィリピン現地法人であるBPI/MS Insurance Corporationでは、即座に対応し、スタッフが2日間で缶詰・飲料水・衛生用品を30箱分集め、救援物資として被災地へ提供しました。

また、マレーシア・シンガポール・インドネシア・米国・欧州・タイ・ベトナム・韓国・中国・香港・インドのMS&ADグループ社員とBPI/MSスタッフから5,831,875ペソ（約1,300万円）の義援金が集まり、その他の地域からも赤十字・ユニセフ等を通じた寄付が行われました。BPI/MS社ではクリスマスに予定されていた代理店クリスマスパーティーの費用も被災者への寄付に充当しました。



義援金の寄贈

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

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上で大切なことと考えています。

ボランティア休暇・休職制度

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保、三井住友海上あいおい生命ではボランティア休暇・休職制度を制定し、社員が福祉活動や災害救援、骨髄提供等公益性のある社会奉仕活動を行うための支援を行っています。

全国各地で行われる地域貢献活動

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保では、全国の部支店が、それぞれの地域のニーズに合わせて活発に地球環境保全・社会貢献活動を行っています。

三井住友海上では「部支店で年に1つは環境・貢献活動」として、2013年度は、「環境」「安全」「福祉」「自然災害復興支援」をテーマに、80を超える部支店が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7,600名が125の取り組みを行い、地域に感謝の気持ちを伝えました。特に交通安全をテーマにした活動は、事故防止・低減に向け、地域の方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、「葛西臨海公園（東京都江戸川区）」における清掃活動など、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。その他、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](#)



三井住友海上
兵庫県甲子園浜海浜公園での
海浜清掃と生物多様性学習・観察



あいおいニッセイ同和損保
交通安全運動



三井住友海上あいおい生命
「よこはま動物園ズーラシア」での
花壇や緑地整備

社員の社会貢献活動

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、2014年3月末現在、17,886名になります。グループとしての活動に加え、事業各社でも、車いすや福祉車両の寄贈、補助犬育成支援団体への寄付やタイに小学校校舎を建設するなどの独自活動を実施しています。

(主な活動)

- ・会社からのマッチングギフトと合わせてNPO団体等への寄付を実施
- ・チャリティー・クリスマスカードによる世界の紛争・被災地子どもの支援活動
- ・「世界の子どもたちへ編み物作品を贈ろう」プロジェクト

➡ [「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



タイに小学校校舎を建設

CSRボランティアチームの結成(上海)

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)有限公司では、2013年10月に上海本部と上海営業部でCSRボランティアを募集し、23名の社員によるCSRボランティアチームを結成しました。活動内容については参加者の意見やアイデアを採用し、12月にはチーム結成後の初CSR活動「博愛児童康健園慰問」を実施しました。博愛児童康健園とは脳性麻痺と自閉症児童のリハビリ機構で、現在33名の子どもがさまざまな訓練を受けています。

クリスマスシーズンの慰問の際には子どもたちに手袋等をプレゼントし、学校にプラスチックの机と椅子セットを寄贈しました。また、歌やゲームを通じて積極的に交流しました。

教室に溢れる子どもたちの笑顔と歓声は、CSRボランティアチームにとって最高のクリスマスプレゼントになりました。



子どもたちと交流

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

CSRワーキンググループ(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、会社を挙げたCSR活動に注力していくこととし、環境保護・地域社会貢献・職場での人財登用/育成・慈善活動を柱としたCSR指針の作成、組織横断のCSRワーキンググループの設立を通じて、積極的な活動を行っています。

2013年には、毎年実施している乳がん・遺伝子研究をサポートするための募金活動、学生向けの就職体験や学校ボランティア等の地域貢献活動、社員のボランティア休暇制度設立、リサイクル活動推進を通じた環境保護活動、ロイズ社が主催する社会貢献活動への参加等の取り組みを行いました。



CSRワーキンググループ

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

プレゼント寄贈を通じた地域社会への貢献(アメリカ)

三井住友海上の米国現地法人であるMitsui Sumitomo Marine Management (U.S.A.), Inc.では、12月のホリデーシーズンに、地元ニュージャージー州サマセットカウンティの子どもたちに、1,200米ドル相当のコートおよびプレゼントを寄贈する取り組みを行いました。

子どもたちのリクエストが書かれたカードをNPOより受け取り、社員はリクエストされたプレゼントを購入して寄贈する社会貢献プログラムです。

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

高齢者施設への物品寄贈(ブラジル)

三井住友海上のブラジル現地法人であるMitsui Sumitomo Seguros S/A.では、従業員の寄付およびボランティアによる地域社会への貢献活動を年間を通じて展開しています。

2013年クリスマスには新たな取り組みとして、高齢者福祉支援のために従業員からの寄付を募り、102枚の高齢者用おむつ、5枚のシーツと約4千レアル(約18万円)の寄付が集まりました。

集まった寄付金でさらに高齢者用おむつとシーツを買い足し、12月21日に従業員数名が代表して社会福祉法人が運営する老人ホームを訪問し、2,604枚のおむつと81枚のシーツをクリスマスプレゼントとして寄贈しました。

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

CSR Week(マレーシア)

三井住友海上のマレーシア現地法人であるMSIG Insurance (Malaysia) Bhd.では、2013年7月にCSR WEEKを設定し、現地従業員を対象とした外部講師による健康管理セミナーや、トイレタリーバッグ、デンタルケアグッズを配布して健康管理手法を学ぶレッスンを開催しました。また、マレーシア国立血液銀行と共催で献血活動も実施しています。

さらに、同国全土にわたる各支店では、障がい児施設を訪問して寄付をしたり、台所用品や家具などを寄贈しています。



献血活動

CSR WEEKは環境への配慮、地域社会、顧客や従業員等との関係を重視しながら社会的責任を果たしていくCSR風土を社内醸成する良い機会となっています。

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

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(香港)

三井住友海上の香港現地法人であるMSIG Insurance (Hong Kong) Limitedは、2008年より協康会(障がい者支援団体)への寄付(2013年実績: 12万香港ドル)やサマーインターンの受け入れ等を通じ、これまで自閉症の若者を支援してきました。協康会は経験者から子育ての方法を学ぶ“教育交流”と“情報交流”の場を提供したり、ボランティアに対し自閉症の若者のサポート方法についての指導育成、自閉症の若者が求人市場に出る前の準備をサポートする“職業前訓練”などの各種プログラムを提供しており、その活動内容は社内においても随時情報公開し、社員の理解を深めています。

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

小児がん患者支援

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、従業員の寄付による、がんと闘う子どもたちを支援する団体のサポートを通じて地域社会への貢献活動を行っています。

これは毎年恒例のクリスマスパーティーのイベントの一環として行われているものです。予め各人がクリスマスプレゼントを持ち寄り、これをくじ引き大会の景品とすることで、従業員が楽しみながら競い合ってくじを購入し、その全額が募金に充てられます。ケルンおよびデュッセルドルフの従業員から集められた募金(1,432ユーロ)は、がんと闘う子どもたちを支援する団体に寄付されました。

☞ [MSIG Insurance Europe AGホームページはこちら](#)

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

コミュニティ参画

スポーツ、文化、教育における社会貢献活動

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・女子陸上競技

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

☞ [スポーツ支援](#)



山岸絵美選手

中村美里選手



日高侑紀選手

江藤佑香子選手

実業団駅伝大会を協賛

あいおいニッセイ同和損保では、スポーツ振興の一環として、また、地域の皆さまとともに歩んでいきたいという想いから、「大阪実業団駅伝競走大会」の特別協賛企業として運営をサポートしています。1948年にスタートしたこの大会は、大阪の街に根ざし、大阪の街とともに歴史を重ねてきた伝統ある駅伝大会です。2014年1月に開催された第67回大会には、4,500名ものランナーが参加しました。

女子サッカー

三井住友海上あいおい生命は、スポーツ界の第一線で活躍する選手をサポートし、日本のスポーツ界の強化・繁栄なら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2名の選手が、三井住友海上あいおい生命に在籍し、競技と仕事を両立させながら活躍しています。



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

車椅子バスケットボール

あいおいニッセイ同和損保では、交通事故などで障がいを負った方々の、自立や社会復帰に役立ちたいという想いから、車椅子バスケットボール日本代表チームのオフィシャルスポンサーとしてその活動を支援しているほか、日本車椅子ツインバスケットボール選手権大会等の各種大会に協賛しています。また、2014年4月に公益財団法人日本障がい者スポーツ協会・日本パラリンピック委員会とオフィシャルパートナー契約を締結、障がい者スポーツの普及と活動の支援に取り組んでいます。



車椅子バスケットボール日本代表チームを応援
PHOTO by JWBF

視覚障がい者柔道

三井住友海上あいおい生命では、障がいのある方々の社会復帰や生きがい発見を支援し、クオリティ・オブ・ライフの向上に役立つ支援を続けていきたいと考え、公益財団法人日本障がい者スポーツ協会、NPO法人日本視覚障害者柔道連盟、一般社団法人日本パラ陸上競技連盟の活動に協賛し、障がい者スポーツの普及・強化に取り組んでいます。

毎年、全日本視覚障害者柔道大会に、社員がボランティアとして参加。インターネット中継も行い、社内外の多くの方にご覧いただいています。

また、3名の視覚障がい者柔道選手が在籍し、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

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。

「よりよい社会のために、音楽ができること」をテーマに、地域を代表する音楽文化施設として積極的な役割を果たしています。

☞ [三井住友海上しらかわホール](#)

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200余りの演奏会に利用されるなど、地域の音楽・文化活動の発展に寄与しています。これからも多くのお客さまに身近に音楽を感じていただき、親しまれるホールを目指すとともに、趣向をこらした音楽活動を通じて地域社会への貢献をさらに進めていきます。

☞ [ザ・フェニックスホール](#)

三井住友海上文化財団

公益財団法人三井住友海上文化財団^(※)では、地域の文化振興の支援を目的として、音楽・郷土芸能の分野で助成活動を行っています。主な活動として、各地の公立文化ホール等での「地域住民のためのコンサート」、「文化の国際交流活動に対する助成」を行っています。2013年度末で、「地域住民のためのコンサート」は全国の市町村において681回開催しました。また、「文化の国際交流活動に対する助成」は421件(総額2億7,200万円)となっています。

☞ [公益財団法人三井住友海上文化財団](#)

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

所蔵美術品(椿)を美術館へ出展

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。



尾形乾山「綉絵椿図角皿」

「ベルリンフィル12人のチェリストたち」特別協賛

三井住友海上プライマリー生命は、2014年7月にサントリーホールで開催された「ベルリンフィル12人のチェリストたち」の東京公演に特別協賛(主催:日本経済新聞社)しました。

「ベルリンフィル12人のチェリストたち」は世界最高峰のオーケストラであるベルリンフィルハーモニー管弦楽団のチェロセッション全員で構成されるアンサンブルです。1990年に天皇陛下への皇位継承のお祝いとして御前演奏を行ったほか、1996年には阪神淡路大震災チャリティコンサートを行うなど、日本とドイツの親善大使としても大きな役割を果たしてきました。

1990年以降、2年に一度開催されており、当社の協賛は今回で5回目となりました。また、今回も、ご縁の深い天皇后陛下がご鑑賞されました。



ベルリンフィル12人のチェリストたち

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月より金融業界として初めて、協賛会社として「ベルマーク運動」に参加し、自動車保険をはじめ、火災保険・傷害保険など個人分野の商品ブランドである「TOUGH(タフ)」シリーズ商品すべてにベルマークポイントを付帯しています。現在、ベルマーク運動には全国の約28,000のPTAが参加しており、この運動への参加を通じて教育環境の改善等を支援しています。

☐ [ベルマーク運動への参加](#)

早稲田大学寄附講座

あいおいニッセイ同和損保とMS&AD基礎研究所(株)は、早稲田大学において、「新時代の保険事業 ―グローバルスタンダードと少子高齢社会を迎えて」をテーマに、2007年より寄附講座を開講しています。

本講座は、急速なグローバル化・高齢化の進展への対応や、お客さま本位の事業展開等、保険事業の大きな変革期に関する講義をメインとして開講し、これからの保険事業のあり方や方向性について考えていく内容となっております。

2013年度は、新興国における展開が注目されている「マイクロインシュアランス」について、海外の専門家を招へいするなど、計15回の講座を行いました。

講座は、これまで培ってきた経験やノウハウ、ネットワークを活用して、大学教員のコーディネートのもと、内容別に当該分野の専門家およびMS&ADインシュアランス グループの役職員が行います。

国際医療福祉大学への奨学金寄付

あいおいニッセイ同和損保では、高齢社会に対応し、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、2013年度までに123人が卒業、それぞれの専門分野で活躍されています。

アジアの大学での保険講義・インターンシップ(インドネシア・タイ)

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、損害保険とリスクマネジメントの知識を広めるために、2007年より継続してインドネシアの著名大学にてセミナーを開催しています。また、インドネシアの大学生に損害保険会社の職場を体験してもらうために、毎年インターンシップ・プログラムを実施しています。これらの活動は、MSIGブランドの浸透および優秀な卒業生の獲得などの相乗効果もあり、戦略的CSR活動の1つです。

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

三井住友海上のタイ現地法人であるMSIG Insurance (Thailand) Public Company Limitedでは、学生が損害保険への知識を広げ、損害保険業への理解を深めることを目的に、タイ国内の大学から29名、オーストラリアの大学から4名の大学生をインターンとして受け入れました。毎年実施される本インターンシップ制度を通じ就業体験を積んだ多くの学生が、将来、損害保険に関わる仕事に携わることにより、タイ損害保険業界の発展に貢献していきます。

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



ボゴール農科大学での
リスクマネジメントセミナー

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

ベースとなる取り組み

人権の尊重と社員の成長













立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

人権の尊重と社員の成長

人権への取り組み

MS&ADインシュアランス グループは、2004年6月、国連グローバル・コンパクトに署名しました。国連グローバル・コンパクトでは「人権」「労働」「環境」「腐敗防止」に関する10の原則を定め、署名企業に対しその遵守を求めています。

MS&ADインシュアランス グループは、国連グローバル・コンパクトへの署名を通じて、世界人権宣言を支持するとともに、ILO中核的労働基準、OECD多国籍企業行動指針を尊重し、企業として人権を尊重した取り組みを進めています。

● [国連グローバル・コンパクトへの参画](#)

人権尊重の基本方針

MS&ADインシュアランス グループは「グループコンプライアンス基本方針」の中で、人権を尊重することを定めています。

「MS&ADグループコンプライアンス基本方針(抜粋)」

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

3.コンプライアンスに係る役員・社員の行動基準

(3)人権の尊重および職場環境の確保に関する行動

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

人権啓発の取り組み

人権啓発体制

三井住友海上では、「人権啓発研修を通じて、当社の企業体質を人権尊重の理念によって貫かれたものとする」と「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、毎年全社員を対象とした職場研修および新入社員や昇進時の研修、管理職研修等の階層別研修を実施しています。

あいおいニッセイ同和損保では、人権と企業の社会的責任についてさらに認識を深め、社内での人権文化の醸成と定着を図り、人権尊重意識の高い社員を創出するために、人事部門担当役員を議長とする「ヒューマンライツ推進会議」を設置しています。推進会議では、社員の啓発研修計画や実施要領等を審議し、研修計画実施状況や人権意識向上に関する検証を行います。

また、階層別研修の実施をはじめとして、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、2013年度「職場の日常から考えるパワー・ハラスメント」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(関連事業会社を含む)は、上記テーマに加え「差別表現について考える」についても職場研修を実施し、人権尊重の理念に基づいて相互啓発を図りました。また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、全社員向け研修について、グループ統一教材を使用したインターネットTV視聴による職場研修を実施するのに加え、eラーニングによる全社員研修を実施しています。また、新任ライン長・新入社員等の階層別研修や、「人権標語」などによって、社員の人権感覚醸成に取り組んでいます。

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、健康等に関する事項
- 労働時間、時間外労働等の職場環境に関する事項

なお、社外の法律事務所にも受付窓口を設け、通報者が利用しやすいよう配慮しているほか、通報者の秘密保持や情報の取り扱いに十分に注意し、通報者が不利益な取り扱いを受けることのないよう、通報者の保護を図っています。

セクハラ・パワハラの相談窓口

三井住友海上では、社員相談室がセクシュアル・ハラスメント、パワー・ハラスメントの相談・対応窓口となり、被害を受けた社員が安心して相談できるように対応しています。また、迅速な調査による事実確認にもとづき、必要と認められた場合には是正や処分等を実施しています。予防についても力を入れており、研修やeラーニング等でハラスメント防止の教育を行っています。

あいおいニッセイ同和損保では、セクシュアル・ハラスメント、パワー・ハラスメントの被害を受けた社員が安心して相談できるように人事部内に専用相談窓口を設置しています。また、外部機関にも相談窓口を設置するなど、社員が相談しやすい環境を整え、相談案件については迅速に事実確認を行った上で、必要と認められた場合には社内処分等厳しい対応を実施しています。予防については、相談窓口を明記した警告ポスター(パワハラ/セクハラ別)の職場内への掲示、インターネットTV視聴による職場研修(年1回)・eラーニングによる研修(年1回)により、社員の人権意識向上に取り組んでいます。

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

人権の尊重と社員の成長

社員の雇用

MS&ADインシュアランス グループでは、透明かつ公正な人物本位の採用を行っています。

従業員数

2013年度 従業員数（単位：人、2014年3月31日現在）

三井住友海上	14,188
あいおいニッセイ同和損保	12,812
三井ダイレクト損保	528
三井住友海上あいおい生命	2,421
三井住友海上プライマリー生命	344
MS&ADホールディングス	265
海外保険子会社、その他	6,497
合計	37,055

▶ [詳細はこちら](#)

新卒採用

三井住友海上では、「向き合うから、強くなる。Tough Spirits, Big Heart」をコンセプトに、オープンかつ公平・公正な採用を基本方針とし、人物本位の選考を行います。国際的な視野を持ち、自らの発想力・行動力を持って、新しい時代を切り拓ける人財^(※)の採用を目指しています。

あいおいニッセイ同和損保では、「お客さま満足度No.1損保」の実現へ向けて、「ともに、前を向く。」をコンセプトに、採用活動^(※)に取り組んでいます。国籍や性別を問わず、「多種多様な光る個性を持つ人財^(※)の採用」を目指しています。

(※)人財：MS&ADインシュアランス グループでは、一人ひとりを大切にするという想いをこめて、「人材」ではなく「人財」と表記しています。

インターンシップ

三井住友海上では、産学連携による人財育成の観点から、5日間の「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、2013年度は全国で約1,500名の学生が参加しました。

あいおいニッセイ同和損保では、営業部門の課長・支社長に密着しながら仕事を体験する、全5日間のインターンシップ「BOSSのかばん持ち」を実施しています。このインターンシップでは、職場体験を通じて、損害保険の意義・仕事の魅力を深く知ってもらうことを目的としています。2013年度は、全国で181名の学生が参加しました。



インターンシップの様子

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。

2014年3月末時点の定年者再雇用者数(新規雇用、継続雇用の合計)は、三井住友海上335名、あいおいニッセイ同和損保234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。

2013年度末においては、以下の通り、グループ国内保険会社5社全てが法定雇用率(2.00%)を充足しています。

三井住友海上	2.12%
あいおいニッセイ同和損保	2.02%
三井ダイレクト損保	2.73%
三井住友海上あいおい生命	2.08%
三井住友海上プライマリー生命	2.08%
グループ国内保険会社	2.08%

三井住友海上では、「チームWITH^(※)」と名づけた障がい者職場定着推進チームを設置し、障がいを持つ社員への教育支援および職場体制づくりに取り組んでいます。

「チームWITH」では、本人からの相談対応や面談の他、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同じ障がいを持つ社員同志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、ダイバーシティ推進の一環として、障がい者雇用を積極的に行っています。法定雇用率の充足はもちろん、さらなる雇用拡大に向け、精神障がい者の雇用にも力を入れて取り組んでいます。また、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・日本パラリンピック委員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。

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

人権の尊重と社員の成長

人財の育成

社員一人ひとりがプロフェッショナリズムを高め、現状に満足せずに革新を追求し、組織としての総合力を最大化できるように人財^(※)育成に取り組んでいます。

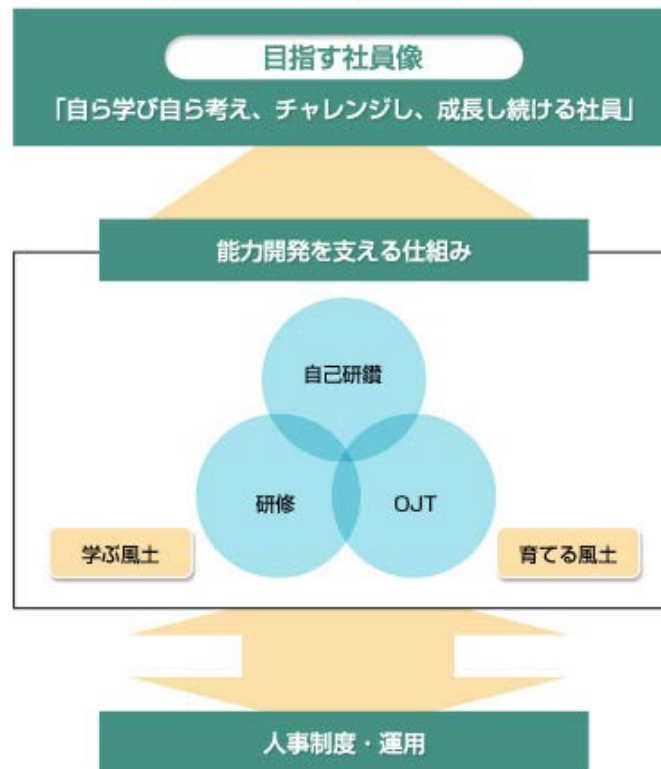
(※)人財:MS&ADインシュアランス グループでは、一人ひとりを大切にするという想いをこめて、「人材」ではなく「人財」と表記しています。

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」等の施策を通じた教育・支援を行っています。

(※)OJT(On the Job Training):職場内教育

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。

管理職を対象とした研修では、人財育成全体を支える「マネジメント力」「職場のコミュニケーション力」の強化に取り組んでいます。また、経営人財の育成を目的とした研修や女性活躍推進に向けた研修も行っています。

新入社員に対しては、スムーズに職場に溶け込み、職場経験を活かしながら、必要な知識やスキルを習得するための「OJT体制」を整えています。2014年度は、グループ国内保険会社をはじめとする計10社の新入社員合同の1日集合研修を行い、グループ社員としての一体感の醸成に向けた取り組みを行いました。



グループ10社での新入社員合同集合研修

チャレンジを支援

トレーニー制度

グループ国内保険会社では、社員が経験したことのない業務や、興味のある職場を短期間体験する「トレーニー制度」を実施しています。本制度により社員は、他部門や他の会社の業務を体験することができます。

三井住友海上ではトレーニー実施の風土が醸成されたため、2013年度からは本社部門等での実習を除いて、各職場での自主的な運営に変更しています。

あいおいニッセイ同和損保では、2012年度から営業・損害サービス・業務部門と本社部門の双方向の実習へと拡大、また新たにグループ会社間のトレーニーを導入し、グループ一体感の更なる醸成、コミュニケーション強化につなげています。今後さらに拡大していく予定です。

2013年度トレーニー制度 利用者数

	グループ会社間	社内
三井住友海上	26	81 ^(※)
あいおいニッセイ同和損保	26	87
三井ダイレクト損保	1	0
三井住友海上あいおい生命	10	35
三井住友海上プライマリー生命	10	15

(※)本社部門等での実習者数

私のバリュー

三井住友海上プライマリー生命
契約サービス部 支払グループ 課長 保坂 敦

私は、グループのトレーニー制度を利用し、三井住友海上あいおい生命 保険金サービス部での実習に参加しました。

日々の業務の中で、お客さまから「生命保険の請求手続きは難しい」という声をいただくことが少なくないため、同社での経験も参考にしながら、お客さま第一の視点で、請求書類の改訂やイラストを活用したご請求サポートガイドの作成などに取り組んでいます。

難しいと思われがちな保険金請求において、お客さまがご安心・ご満足いただけるよう、今後も誠実な対応を心掛けていきます。



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、すべての社員が新たな役割にチャレンジする「役割イノベーション」に全社で取り組み、女性社員が活躍できるフィールドが拡大しました。2014年度からは新たに「Be プロフェッショナル for all」として、さらなる役割変革を進めるとともに、人財育成を強化しています。意欲高くチャレンジする社員への自己学習支援、OJT支援などを強化するとともに、女性の活躍推進の取り組みもさらに進めていきます。

あいおいニッセイ同和損保では、社員一人ひとりがチャレンジ精神を持って、新たな役割を担う「一人ひとりの役割革新」に取り組んでいます。従来の役割の枠組みを破り、女性の活躍推進、若手登用を積極的に推し進めることで、社員一人ひとりの成長が会社の持続的な成長につながる会社を目指しています。

キャリア支援企業表彰

三井住友海上は、厚生労働省が主催する「キャリア支援企業表彰2013」を保険業界で初めて受賞しました。自律的なキャリア形成を支援し、社員の働き甲斐や組織への貢献につなげている点が高く評価されたものです。



表彰式の様子

グローバル人材の育成

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、2014年度は32名を派遣しています。また、グローバル人材の裾野拡大のため、グローバル人材に求められるマインドやスキルを理解するための「グローバル人材入門講座」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材の育成を目的として、中国語学研修制度やJICA派遣、一橋大学院のMBA派遣制度を実施しています。また、海外キャリア形成を志す社員を対象に、求められる知識やスキルの理解を目的とした「海外キャリアチャレンジ研修」を実施しています。

グローバルトレーニー制度

三井住友海上では、日本の社員が海外拠点の業務を体験したり、海外拠点の現地雇用社員が日本の業務を体験したりする「グローバルトレーニー制度」を実施しています。グローバル人材の拡大や本社部門の国際化、また国内外の相互交流・相互理解につながっています。

2013年度は、国内社員16名、海外拠点の現地雇用社員43名（2010年度以降累計：国内社員50名、海外拠点雇用社員114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 利用者数

	2010年度	2011年度	2012年度	2013年度	合計
国内社員	12	11	11	16	50
海外拠点雇用社員	14	25	32	43	114

海外拠点からの本社出向制度

三井住友海上では、本社の国際業務部および東アジア・インド本部に海外拠点の現地雇用社員を出向という形態で受け入れています。2011年度には制度を拡大し、現在常時8名前後の社員が6ヶ月から2年の期間で在籍し活躍しています。この制度を利用し、2013年度までに33名の海外拠点社員が日本での業務を行っています。

所属部署では同社員等の活躍により業務品質・効率が向上し、また、同社員等が活躍できる環境を整備する過程においてグローバル化が進展しました。

出向者本人にとっては、本社機構や考え方、MS&AD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、海外と接点の少ない他の部署とも積極的に交流を行っており、相互理解に貢献しています。

本社への出向制度利用者数

	2011年度	2012年度	2013年度	合計
海外拠点雇用社員	8	14	11	33

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。今回は、22の国・地域から43名が参加し、本社各部からの講演のほか、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確認しました。



世界各地からの参加者

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

人権の尊重と社員の成長

社員とのコミュニケーション

社員満足度

MS&ADインシュアランス グループでは、毎年グループ内の全社員を対象に社員の意識調査を実施しています。「グループの経営理念(ミッション)・経営ビジョン・行動指針(バリュー)の浸透」や「グループとしての一体感」、「いきいきと働ける環境」といった観点で設問を設定し、グループ社員の意識について定点観測しています。グループの経営理念(ミッション)・経営ビジョン・行動指針(バリュー)の浸透とともに、グループの一体感が醸成されていること、社員の働きがいや成長の実感につながっていることを確認しています。

■ CSR取り組みのKPI「社員満足度」

指標		2012年度	2013年度	
		実績	目標	実績
⑩ 社員満足 (アンケート結果) 「誇り、働きがい」	社員が誇りや働きがいを持って働いていると感じている度合い (6ポイント満点での全社員平均)	4.3ポイント	前年度と同等以上	4.3ポイント
⑪ 社員満足 (アンケート結果) 「いきいきと働く」	社員が性別・年齢等に関係なく、いきいきと働くことができると感じている度合い (6ポイント満点での全社員平均)	4.1ポイント	前年度と同等以上	4.0ポイント

④ [CSR取り組みのKPI](#)

社員の声を業務の改善に活かす

グループ各社では、社員の声を品質向上に活かすため、社員が改善提案などを投稿できる掲示板を社内システム上に設置し、本社各部署が検討し、検討結果をフィードバックする仕組みを運営しています。

④ [「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。2013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」の考えから、経営トップ層と社員の対話を継続して実施しています。主に若手社員や実務担当者との対話、その声を経営に活かしています。

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 to 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。

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

人権の尊重と社員の成長

ワーク・ライフ・バランスの実現

社員が仕事と生活を両立させながら、働きがい・成長を実感し、いきいきと働くことのできる環境整備・支援施策の拡充を進めています。

働きやすい職場をつくる

次世代育成支援企業としての取り組み

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保、三井住友海上あいおい生命は、仕事と子育ての両立を支援する次世代育成支援企業として、育児を支援する各種制度を用意しています。



くるみん認定マーク
(次世代育成支援に積極的に取り組む
企業などへの認定マーク)

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ます。また、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。

あいおいニッセイ同和損保では、育児休業を取得する社員の不安を解消し、円滑な復職ができるよう、「復職支援プログラム」を用意しています。ガイドブック(カンガルーブック)を提供するとともに、復職前に子ども連れで参加可能なセミナー(カンガルーミーティング)を開催しています。セミナーに参加できない社員のためには、DVDを貸し出しています。

さらに、仕事と育児の両立をしている先輩社員の体験談をまとめた『ADIワーキングマザー体験レポート』を作成し配付しています。

2013年4月より、あいおいニッセイ同和損保の企業内託児施設を、三井住友海上・三井住友海上あいおい生命・三井ダイレクト損保も含めた4社の社員が利用できるよう、対象者を拡大しました。



企業内保育園

育児休業中の代替社員の配属／短時間勤務制度

三井住友海上では、出産を控えた女性社員が育児休業を取りやすくするため、産前休暇3か月前から代替する社員を配属し、十分な引き継ぎをするようにしています。さらに、短時間勤務制度では、勤務時間を6つのパターンから選ぶことができ、フレックスタイム勤務、シフト勤務などの選択も可能です。

あいおいニッセイ同和損保では、短時間勤務制度を法定より手厚く整備し、子どもが小学校3年生まで利用することができます。

三井ダイレクト損保、三井住友海上あいおい生命、三井住友海上プライマリー生命でも「育児休業のための代替社員配属」の運営をしています。

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



「ワークライフ・バランス」ハンドブック

パパ活休暇／パパ準備休暇

三井住友海上では出産休暇を取得していない社員（男性社員）について育児休業の開始から5日間を有給としています。この5日間を「パパ活休暇」として対象者に取得を呼びかけるメールを発信し、男性社員の育児参加を支援しています。

あいおいニッセイ同和損保では、仕事と生活の両立を大事にし、積極的に子育てと向き合う社員を応援するために、配偶者出産準備休暇「パパ準備休暇」を導入しています。これは、配偶者の出産予定日前日までの1週間のうち、1日を有給にて取得できるもので、子どもの誕生前から父親として家族をサポートする男性社員のための休暇制度です。

三井住友海上あいおい生命では積極的に育児参加する男性社員を応援するため、男性育児支援休暇「イクメン休暇」を導入しています。これは、配偶者の出産にあたり、出産日の前後に通算3日の有給休暇を取得できるもので、出産後6ヶ月まで取得可能です。

介護支援

介護休暇、介護休業

社員が、家族の介護をしながら、仕事を続けることができるよう支援する制度を設けています。

三井住友海上、三井住友海上あいおい生命では、「介護休暇」および「介護休業」を導入しています。「介護休暇」は、要介護状態にある家族の通院の付添いなどの世話をを行うために、毎年度5日間（要介護状態の家族が1人の場合）の休暇を取得できる制度です。「介護休業」は、在職のまま介護に専念するために、最大で通算365日を限度に休業できる制度であり、介護終了後に引き続き勤務する意欲のある社員を応援しています。

あいおいニッセイ同和損保では、介護を理由とした「勤務時間短縮制度」や「介護休暇」、また、1年を限度とする「介護休業制度」を導入しています。さらに、介護を理由として退職した社員の再雇用制度も導入しています。

主な子育て支援、介護支援制度の利用実績

2013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	244	185	4
あいおいニッセイ同和損保	267	309	8
三井住友海上あいおい生命	25	27	2

働き方の変革

三井住友海上では、働きがいや成長を実感するためには、限られた時間で生産性高く働くとともに、創出した時間で健康確保、自己啓発、ワーク・ライフ・バランスの充実を図ることが重要と考え、「ノー残業デー」や「ゆとり創造強化月間」を設定し、早帰りや休暇取得を推進しています。また、各職場では、ゆとり創造を目的としたミーティングを年2回開催しています。

あいおいニッセイ同和損保では、業務変革とワークスタイルの変革を両立し、時間生産性向上を実現するため、社員一人ひとりの役割革新を進めています。

また、全社で週2回の早帰り運動を推進することにより、メリハリある業務遂行を推進するとともに、休暇の計画的取得による生産性の向上とコミュニケーションの強化を目指す「リフレッシュ成長プラン～みんなで支えあう職場を目指して～」に取り組んでいます。

三井ダイレクト損保では2013年度より7・8月を「早帰り取組月間」として職場における勤務実態改善ミーティングや全社統一の早帰り目標を設定し、勤務実態改善に取り組んでいます。

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、2013年12月25日(クリスマス)に、本社在籍社員の家族を対象としたファミリーデーを本社にて開催しました。参加者は各職場を訪問し、家族がどのような所で、どのような人と働いているのかを見学しました。また、社長との名刺交換も行いました。



お父さんの職場を訪問



初めての名刺交換

私のバリュー

三井住友海上あいおい生命
新契約部・医務グループ 課長代理 三田 克己

現在、短時間勤務制度を利用し育児と両立しながら仕事を行っています。就業時間内で効率的に業務を行うことに難しさも感じますが、所属部署では補助担当の方を含めメンバー全員がサポート意識を持ち協力してくれるため、日々チームワークの大切さやありがたさを実感しています。今後は私自身がメンバーをサポートする側に回れるよう、日々業務に取り組んでいきたいと考えています。



社員の健康を守る

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

有給休暇の取得

三井住友海上では、休暇取得によるオフ時間の確保は、ワーク・ライフ・バランスの充実および体の休息や心のゆとりができ、能力開発にも有効活用できるため、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休暇を取れるよう工夫しています。主な休暇は、定例休暇（前年の繰越あり）および特別休暇（夏期休暇、フレッシュアップ休暇、アニバーサリー休暇等）。夏期休暇は、7～8月中に連続5日間取得ができます。

あいおいニッセイ同和損保では、「年次有給休暇」に加え、「夏季休暇」や「連続特別休暇」「リフレッシュ休暇」等の独自の休暇制度を導入しています。また、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ならびにお互いに助け合う企業風土の醸成にもつながるとの考えのもと、計画的に休暇を取得する取り組みを推進しています。

2013年度 有給休暇取得日数 ^(※1) （単位：日）		
社名	項目	平均取得日数
三井住友海上	繰越・定例休暇計	5.1
	特別休暇 ^(※2)	10.9
あいおいニッセイ同和損保	繰越・定例休暇計	7.8
	特別休暇 ^(※3)	9.3

(※1)対象範囲は各社の全社員です。

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

(※3)特別休暇は夏季休暇・連続特別休暇等の合計です。

社員の健康管理

健康診断の実施

MS&ADインシュアランスグループでは、グループ統一の健康診断制度および運営として、MS&ADホールディングスによる健康診断の手配および結果判定を行っています。

これにより、グループ社員がどこに勤務していても均質な健康診断・結果判定を受けることができます。

健康診断の制度

健康診断の種類	対象年齢	特徴
一般健診 (法定外項目を含む)	35歳未満	・グループ統一の年齢による疾病リスクを加味した健診項目 ・グループ統一の判定基準
総合健診 (人間ドックと同等)	35歳以上	

健康診断結果により事後措置が必要な社員には、担当する各社の健康管理部門(三井住友海上健康管理センター・あいおいニッセイ同和損保健康管理センター・三井住友海上あいおい生命健康管理推進室等)にて産業医や産業看護職による保健指導や受診勧奨等のフォローアップを実施しています。

また、パソコン操作時間が一定時間を越えた社員に対しては、産業医による面接指導を実施しています。

社員の健康維持のために(シンガポール)

三井住友海上のシンガポール現地法人であるMSIG Insurance (Singapore) Pte. Ltd.では、スタッフの健康増進を図り、健全なワーク・ライフ・バランスを維持するため、以下の取り組みを行っています。

- 1) 健康的な食生活を意識する目的で、健康食品を全員に隔月で配布しています。
- 2) 健康なライフスタイル実現に向けて、エクセサイズ・クラスを開催しています。
- 3) 昼食時間に健康食や調理等に関するワークショップを開催しています。
- 4) 多人種文化を理解し、祝うためにさまざまな文化的催しの都度、祝祭の料理を全員に提供しています。

📄 [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、メンタルヘルスカを支援する活動として、健康管理センターや社員相談室(または担当)を設置し、社員のメンタルヘルスカを行っている。各健康管理センターには専属産業医や嘱託産業医、並びに産業看護職等を配置して、症状初期の相談から職場復帰後までの全般をフォローしています。

社員相談室では社員からのさまざまな相談に加え、職場復帰支援にも重点をおいて健康管理センターと連携してフォローを行っています。

メンタルヘルスカを支援する活動

三井住友海上では、メンタルヘルスカを支援する活動として、健康管理センターと社員相談室の連携により、予防活動から復帰支援までを行っています。特に2014年より精神科専門医を増員するなど、相談体制を強化しました。

■予防活動: 研修・eラーニング・ストレスチェック・職場巡回等

■疾病者への支援: 療養中の相談等

■復帰支援: 回復期の復帰準備等

あいおいニッセイ同和損保では、eラーニングにメンタルヘルスに関する課題を取り入れ実施しています。また、新入社員研修、新任ライン課長、新任ライン部長研修にて、人事部によるメンタルヘルスに関する研修を実施し、予防のためのセルフケアなどについて情報提供をしています。社内にはEAPセンター^(※)、健康管理センター(各地域健康管理室)を、社外には委託相談機関の相談窓口を設置し、社員がメンタルヘルスに関して気軽に相談できる体制を構築し、療養中の相談や復職支援・復職後支援を含めたさまざまな相談に対応しています。

なお、東日本大震災発生直後から、被災地域の社員に対するメンタルヘルスカも継続して実施しています。

(※)メンタルヘルス・健康問題・仕事上の悩み・ノーマライゼーションなどの総合相談窓口

(Employee Assistance Program)

社員の安全(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。

2013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	173	81	92	0

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

人権の尊重と社員の成長

ダイバーシティの推進

グローバルな環境変化を意識したグループ経営を進める上では、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一層重要となっています。MS&ADインシュアランス グループは意欲ある全ての社員に対して仕事を通じて成長し、能力を発揮できる機会を提供しています。

女性活躍推進

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」「会社の成長」にとって重要であると考えています。

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保、三井住友海上あいおい生命は専門チームを設け、女性社員のキャリア形成やワーク・ライフ・バランスのための支援、それを支える職場風土の醸成に取り組んでいます。

2011年7月、MS&ADインシュアランス グループは「女性活躍推進」に関する共同宣言を決定しました。

【共同宣言】

私たちは「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。MS&ADインシュアランス グループは、2014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

2012年度に引き続き、2013年度も、グループ国内保険会社の次世代を担うリーダー候補の女性社員約100名を集めた「女性セミナー」を開催し、女性の役割拡大に関する理解を深め、失敗を恐れずチャレンジし続ける女性たちのキャリアアップを支援しました。

三井住友海上は管理職候補社員を対象に、マネジメント力などのリーダーとして求められるビジネス知識・スキルの習得を目的に「MSI女性リーダースクール」を実施し、管理職を展望できる女性社員層を拡大しています。あいおいニッセイ同和損保では課長補佐層に対して、「キャリアアップ研修」を実施し、ロールモデルとなる女性管理職との経験交流を図るなど、次世代の女性リーダーを養成しています。

管理職に占める女性比率

管理職に占める女性比率（各年度4月1日現在、カッコ内は人数）

	2011年度	2012年度	2013年度
三井住友海上	1.6%(69)	2.1%(90)	2.9%(120)
あいおいニッセイ同和損保	3.5%(123)	4.0%(141)	4.4%(159)
三井ダイレクト損保	0%(0)	1.8%(1)	1.8%(1)
三井住友海上あいおい生命	1.3%(3)	1.2%(3)	2.1%(6)
三井住友海上プライマリー生命	6.0%(10)	6.4%(10)	6.7%(10)

多様な働き方を支援する

勤務地変更制度

三井住友海上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。

この制度により、仕事と生活の両立を支援すると同時に、優秀な人財の流出を防ぐことにもつながっています。

(※) 地域社員／地域型社員：転居を伴う転勤のない社員

再雇用制度（自己都合退職者の再雇用）

三井住友海上には、地域社員等が結婚や出産、介護等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・配偶者の転勤等）により退職した社員を就業可能となった段階で再雇用する「退職者再雇用制度」を導入しています。この制度により、知識・スキルを持つ社員の能力を再び活かすことができます。

(※) 一部の事由は地域型社員のみ対象

ダイバーシティ100選

あいおいニッセイ同和損保は、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2013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。



ダイバーシティ経営企業100選



ダイバーシティ100選ロゴ

私のバリュー

あいおいニッセイ同和損保
東京北支店 直営課 課長 石田 智子

新たな領域に挑戦するには、「覚悟」が必要です。私自身、事務を続けるだけでは成長に限界があると感じ、不安を抱えながらも、業務担当から営業担当、課長職へとチャレンジしてきました。周囲のサポートもあり、「弱音は吐かない」という覚悟の下に挑戦し続けています。これからは自身の経験を活かし、挑戦する人を支えていきたいと思います。



障がい者雇用

雇用の場の拡大と定着に向けて、採用活動を継続推進するとともに、障がい者が働きやすい職場環境づくりと職務開発に取り組んでいます。

2013年度末においては、グループ国内保険会社すべてが法定雇用率(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、「チームWITH^(※)」と名づけた障がい者職場定着推進チームを設置し、障がいを持つ社員への教育支援および職場体制づくりに取り組んでいます。

「チームWITH」では、本人からの相談対応や面談の他、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同じ障がいを持つ社員同志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、ダイバーシティ推進の一環として、障がい者雇用を積極的に行っています。法定雇用率の充足はもちろん、さらなる雇用拡大に向け、精神障がい者の雇用にも力を入れて取り組んでいます。また、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・日本パラリンピック委員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。

2014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482人(出向者159人を含む)、あいおいニッセイ同和損保330人です。

● [詳細はこちら](#)

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

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:

2013年度(2013年4月1日から2014年3月31日まで)

■ 対象組織:

()内は略称

三井住友海上(MSI)、あいおいニッセイ同和損保(ADI)、三井ダイレクト損保(MD)、三井住友海上あいおい生命(MSA)

(※)、三井住友海上プライマリー生命(MSP)、MS&ADホールディングス(HD)

「グループ」=上記6社

(※)2011年10月に旧きらめき生命と旧あいおい生命が合併し、三井住友海上あいおい生命となりました。2011年度の掲載数値は、2011年4月～9月までの2社の合算数値と2011年10月以降の新会社の数値を合計したものです。

ISO26000中核主題【組織統治】

コーポレートガバナンス

コーポレートガバナンスに関連する基本方針

- [MS&ADインシュアランス グループ 内部統制システムに関する基本方針](#)
- [MS&ADインシュアランス グループ 利益相反管理に関する基本方針](#)
- [MS&ADインシュアランス グループ 反社会的勢力に対する基本方針](#)

取締役関係

取締役会の議長	会長 (社長を兼任している場合を除く)
取締役の人数	13名
社外取締役の人数	4名
社外取締役のうち独立役員に指定されている人数	4名

監査役関係

監査役会の設置の有無	設置している
監査役の人数	5名
社外監査役の人数	3名
社外監査役のうち独立役員に指定されている人数	3名

インセンティブ

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

取締役報酬関係 監査役報酬関係

各取締役の報酬等の額については、株主総会の決議により定めた金額の範囲内で、業績向上に向けたインセンティブとしての機能、長期的な企業利益・企業価値への貢献、グローバル企業として競争力のある報酬水準などを勘案のうえ、透明性を確保するため社外役員が過半数を占める報酬委員会における審議を経たうえで取締役会の決議により決定することとしております。各監査役の報酬等の額については、株主総会の決議により定めた金額の範囲内で、常勤・非常勤の別、監査業務の分担の状況、取締役の報酬等の内容及び水準等を考慮し、監査役の協議により決定することとしております。なお、株主総会の決議により、取締役の報酬は年額5億円以内(使用人兼務取締役の使用人分給与を含まない。)(うち社外取締役年額6,000万円以内。)、監査役の報酬は年額1億1,000万円以内とする旨を定めております。

取締役会等 開催状況

機能		2013年度開催状況
業務執行・監督の機能	取締役会	15回 開催 ^(※1)
	グループ経営会議	12回 開催
	課題別委員会	
	グループ経営モニタリング委員会	36回 開催
	リスク・コンプライアンス委員会	6回 開催
	情報開示委員会	7回 開催
	ブランド委員会	1回 開催
	グループシステム委員会	4回 開催 ^(※2)
監査・監督機能	監査役会	12回 開催 ^(※3)

(※1) 社外取締役 平均出席率 96.7%

(※2) 当委員会は2013年度より開催され、初回は2014年1月20日。

(※3) 社外監査役 平均出席率 91.7%

④ 業務執行、監査・監督、指名、報酬決定等の機能に係る事項

コンプライアンス

- ④ [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](#)
- ④ [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](#)
- ④ [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](#)
- ④ [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

- ④ [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

- ④ [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](#)

お客さまの声(苦情)受付状況

(カッコ内は前年度比)

項目	対象範囲	単位	2011年度	2012年度 ^(※3)	2013年度
合計	MSI	件	34,432 (-)	38,310 (11.3%)	42,646 (11.3%)
契約・募集行為	MSI	件	8,060 (-)	8,045 (▲0.2%)	9,166 (13.9%)
契約の管理・保全・集金	MSI	件	13,935 (-)	13,581 (▲2.5%)	15,219 (12.1%)
保険金	MSI	件	11,685 (-)	15,133 (29.5%)	16,665 (10.1%)
お客さまの情報管理	MSI	件	194 (-)	191 (▲1.5%)	206 (7.9%)
その他	MSI	件	558 (-)	1,360 (143.7%)	1,390 (2.2%)
合計	ADI	件	69,079 (-)	52,116 ^(※1) (▲24.6%)	50,275 (▲3.5%)
契約・募集行為	ADI	件	16,899 (-)	11,739 ^(※1) (▲30.5%)	11,189 (▲4.7%)
契約の管理・保全・集金	ADI	件	30,495 (-)	20,884 ^(※1) (▲31.5%)	17,006 (▲18.6%)
保険金	ADI	件	17,820 (-)	15,989 ^(※1) (▲10.3%)	19,340 (21.0%)
お客さまの情報管理	ADI	件	653 (-)	666 ^(※1) (2.0%)	902 (35.4%)
その他	ADI	件	3,212 (-)	2,838 ^(※1) (▲11.6%)	1,838 (▲35.2%)
合計	MD	件	4,880 (-)	4,617 (▲5.4%)	4,991 (8.1%)
契約・募集行為	MD	件	1,699 (-)	1,240 (▲27.0%)	1,365 (10.1%)
契約の管理・保全・集金	MD	件	49 (-)	35 (▲28.6%)	44 (25.7%)
保険金	MD	件	2,966 (-)	3,224 (8.7%)	3,316 (2.9%)

	お客さまの情報管理	MD	件	2 (-)	4 (100.0%)	1 (▲75.0%)
	その他	MD	件	164 (-)	114 (▲30.5%)	265 (132.5%)
合計		MSA	件	5,475 (-)	10,641 (※2) (94.4%)	7,728 (▲27.4%)
	新契約	MSA	件	1,729 (-)	2,372 (37.2%)	1,400 (▲41.0%)
	収納	MSA	件	551 (-)	1,613 (192.7%)	619 (▲61.6%)
	保全	MSA	件	1,226 (-)	2,219 (81.0%)	1,356 (▲38.9%)
	保険金・給付金	MSA	件	1,156 (-)	1,237 (7.0%)	1,140 (▲7.8%)
	その他	MSA	件	813 (-)	3,200 (293.6%)	3,213 (0.4%)
合計		MSP	件	8,241 (-)	9,341 (13.3%)	12,520 (34.0%)
	新契約	MSP	件	661 (-)	793 (20.0%)	1,081 (36.3%)
	収納	MSP	件	0 (-)	0 (-)	0 (0.0%)
	保全	MSP	件	1,952 (-)	2,171 (11.2%)	4,023 (85.3%)
	保険金・給付金	MSP	件	2,001 (-)	1,923 (▲3.9%)	2,065 (7.4%)
	その他	MSP	件	3,627 (-)	4,454 (22.8%)	5,351 (20.1%)

(※1) 精度向上のため数値を見直し修正しました。

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

(※3) 2014年10月、前年度比数値を一部修正しました。

ISO26000中核主題【環境】

MS&ADインシュアランス グループ 環境基本方針

事業活動におけるCO2排出量

(カッコ内は前年度比)

項目		対象範囲	単位	2011年度	2012年度	2013年度
CO2総排出量 スコープ1・2・3	国内＋海外	グループ	t-CO2	108,903 (▲ 7.0%)	124,068 (13.9%)	961,700 －
	CO2排出量 (スコープ1)	国内	t-CO2	22,923 (▲ 15.1%)	22,804 (▲ 0.5%)	22,889 (+0.3%)
		国内＋海外	t-CO2	23,081 (▲ 15.1%)	23,005 (▲ 0.3%)	23,057 (+0.2%)
	CO2排出量 (スコープ2)	国内	t-CO2	63,646 (▲ 6.3%)	79,325 (24.6%)	77,196 (▲ 2.7%)
		国内＋海外	t-CO2	75,880 (▲ 4.9%)	91,241 (20.2%)	88,758 (▲ 2.7%)
	CO2排出量 (スコープ3)	国内＋海外	t-CO2	9,942 (▲ 1.5%)	9,821 (▲ 1.2%)	849,885 ^(※1) (－)

(※1) 2013年度から把握対象を「従業員の通勤」「出張」の2項目から9項目に拡大したため、実績が増加しています。

国内環境負荷データ

(カッコ内は前年度比)

項目	対象範囲	単位	2011年度	2012年度	2013年度
電気	グループ	千kWh	171,528 (▲14.4%)	166,109 (▲3.2%)	168,269 (+1.3%)
熱供給	グループ	GJ	35,699 (▲25.0%)	58,654 (64.3%)	43,914 (▲25.1%)
ガス	グループ	千m ³	1,928 (▲35.4%)	2,038 (5.7%)	2,382 (+16.9%)
A重油	グループ	kℓ	54 (▲60.6%)	105 (94.4%)	121 (+15.2%)
灯油	グループ	kℓ	192 (▲34.3%)	202 (5.2%)	189 (▲6.4%)
ガソリン	グループ	kℓ	7,692 (▲6.2%)	7,437 (▲3.3%)	7,126 (▲4.2%)
紙	グループ	t	16,445 (▲24.1%)	14,445 (▲12.2%)	15,969 (+10.6%)
森林認証紙利用割合	MSI、ADI、HD	%	6.1 (－)	12.0 (96.7%)	15.1 (+25.8%)
水の総使用量	グループ ^(※1)	千m ³	818 (3.9%)	691 (▲15.5%)	720 (－)
廃棄物総量	グループ ^(※1)	t	6,094 (－)	5,330 (▲12.5%)	6,677 (－)
廃棄物リサイクル総量	グループ ^(※1)	t	4,521 (－)	3,554 (▲21.4%)	4,523 (－)
ビジネストラベル (国内＋海外)	MSI、ADI、 MSA生命 ^(※1)	千km	92,528 (4.6%)	79,866 (▲13.7%)	112,735 (－)

(※1)2011年度の対象範囲は、MSI、ADI。

☐ [三井住友海上 個社の環境負荷データ](#)

☐ [あいおいニッセイ同和損保 個社の環境負荷データ](#)

削減による コスト効果

項目	対象範囲	単位	2012年度	2013年度
電力 ^(※1)	グループ	千円	▲138,210	+55,080
ガソリン ^(※2)	グループ	千円	▲38,016	▲48,858
紙 ^(※3)	グループ	千円	▲36,480	▲13,440

(※1) 当社の電力平均単価より算出

(※2) 資源エネルギー庁 石油製品価格調査ガソリン全国年間平均単価より算出

(※3) コピー用紙削減による効果

サプライチェーンを通じた環境取り組み

項目	対象範囲	単位	2011年度	2012年度	2013年度
エコアクション21認証代理店・企業数 ^(※1)	MSI、ADI	社	1,159	1,219	1,261
エコ車検・エコ整備実施整備工場数	MSI	社	440	434	467

(※1) 毎年3月末までに同認証を取得した代理店・企業数

ISO26000中核主題【コミュニティへの参画・コミュニティの発展】

項目	対象範囲	単位	2011年度	2012年度	2013年度
ボランティア休暇取得者数	MSI、ADI、MSA	人	62	10	5
ボランティア休職取得者数	MSI、ADI、MSA	人	2	1	0
社会貢献活動実施 部支店割合	MSI、ADI、HD	%	94.8	99.0	91.5
社会貢献活動を実施した社員数	MSI、ADI、HD	人	14,864	16,142	10,458
エコsmile活動参加社員数 ^(※1)	グループ	人	22,907	24,771	22,556
MS&ADゆにぞんスマイルクラブ会員数	グループ	名	9,636	14,795	17,886
災害時義援金マッチングギフト制度	寄付金額 ^(※2)	円	48,362,000	31,191,000	37,248,000
	参加人数	人	17,398	14,071	18,086

(※1) 延べ人数

(※2) マッチングギフトを含む。

項目		対象範囲	単位	2012年度	2013年度
社員数 ^(※2)	男女計	MSI	人	14,478	14,188
		男性	人	7,202	7,081
		女性	人	7,276	7,107
	男女計	ADI	人	12,784	12,812
		男性	人	6,911	6,783
		女性	人	5,873	6,029
	男女計	MD	人	503	528
		男性	人	322	317
		女性	人	181	211
	男女計	MSA	人	2,366	2,421
		男性	人	1,372	1,378
		女性	人	994	1,043
	男女計	MSP	人	342	344
		男性	人	215	216
		女性	人	127	128
	男女計	HD	人	107	265
		男性	人	85	213
		女性	人	22	52
	男女計	グループ	人	30,580	30,558
		男性	人	16,107	15,988
		女性	人	14,473	14,570
平均年齢 ^(※2)	男女計	MSI	歳	39.0	39.5
		男性	歳	42.5	43.0
		女性	歳	35.4	36.1
	男女計	ADI	歳	42.8	43.0
		男性	歳	45.3	45.4
		女性	歳	39.9	40.2
	男女計	MD	歳	46.3	45.2
		男性	歳	51.2	50.7
		女性	歳	37.6	37.0

	男女計		MSA	歳	41.4	41.9
		男性	MSA	歳	44.8	45.4
		女性	MSA	歳	36.6	37.2
	男女計		MSP	歳	41.1	40.9
		男性	MSP	歳	43.2	43.0
		女性	MSP	歳	37.6	37.3
	男女計		HD	歳	45.4	46.8
		男性	HD	歳	46.6	47.9
		女性	HD	歳	41.0	42.1
	男女計		グループ	歳	41.0	41.3
		男性	グループ	歳	44.1	44.4
		女性	グループ	歳	37.4	37.9
定期採用人数 ^(※3)	男女計		MSI	人	398	415
		男性	MSI	人	112	113
		女性	MSI	人	286	302
	男女計		ADI	人	298	416
		男性	ADI	人	102	81
		女性	ADI	人	196	335
	男女計		MD	人	15	17
		男性	MD	人	2	1
		女性	MD	人	13	16
	男女計		MSA	人	67	100
		男性	MSA	人	33	51
		女性	MSA	人	34	49
	男女計		MSP	人	6	7
		男性	MSP	人	0	2
		女性	MSP	人	6	5
	男女計		HD	人	0	0
		男性	HD	人	0	0
		女性	HD	人	0	0
	男女計		グループ	人	784	955
		男性	グループ	人	249	248
		女性	グループ	人	535	707

(※1) 社外への出向者を除き、社外からの出向者を含む。執行役員および休職者を除く。

(※2) 各年度の3月末時点

(※3)各年度の4月入社人数

ダイバーシティ

項目	対象範囲	単位	2012年度	2013年度
障がい者雇用率 ^(※1)	MSI	% ^(※2)	1.96 (271人)	2.12 (273人)
	ADI	% ^(※2)	1.82 (225人)	2.02 (268人)
	MD	% ^(※2)	－	2.73 (11人)
	MSA	% ^(※2)	－	2.08 (29人)
	MSP	% ^(※2)	－	2.08 (6人)
定年退職後の再雇用制度 利用者数 ^(※3)	MSI	人	349	394
	ADI	人	231	330
	MD	人	31	33
	MSA	人	15	12
	MSP	人	0	0
	グループ	人	626	769
管理職における女性の割合 ^(※4)	MSI	% ^(※5)	2.1 (90人)	3.0 (120人)
	ADI	% ^(※5)	4.0 (141人)	4.4 (159人)
	MD	% ^(※5)	1.8 (1人)	1.8 (1人)
	MSA	% ^(※5)	1.2 (3人)	2.1 (6人)
	MSP	% ^(※5)	6.4 (10人)	6.7 (10人)
	グループ	% ^(※5)	3.0 (245人)	3.6 (296人)

(※1)2012年度は毎月の平均値

(※2)カッコ内は雇用人数

(※3)各年度の4月1日に新たに、または継続して再雇用された人数

(※4)管理職:課長以上を対象とする。

(※5)カッコ内は女性管理職の人数

人権

項目	対象範囲	単位	2012年度	2013年度
人権研修	MSI	% ^(※1)	97.1	97.3
	ADI	% ^(※2)	97.7	92.5

(※1)職場研修参加者率(関連事業会社社員も含む)

(※2)eラーニング受講完了率

ワーク・ライフ・バランスを推進する制度

項目		対象範囲	単位	2012年度	2013年度		
産前産後休業 取得者数		MSI	人	244	292		
		ADI	人	198	209		
		MD	人	5	4		
		MSA	人	40	51		
		MSP	人	9	8		
		グループ	人	496	564		
育児休業制度 利用者数	男女計		MSI	人	239	244	
			男性	MSI	人	1	2
			女性	MSI	人	238	242
	男女計		ADI	人	206	267	
			男性	ADI	人	6	5
			女性	ADI	人	200	262
	男女計		MD	人	5	4	
			男性	MD	人	0	0
			女性	MD	人	5	4
	男女計		MSA	人	19	25	
			男性	MSA	人	0	2
			女性	MSA	人	19	23
	男女計		MSP	人	9	7	
			男性	MSP	人	1	0
			女性	MSP	人	8	7
	男女計		グループ	人	478	547	
			男性	グループ	人	8	9
			女性	グループ	人	470	538
育児のための柔軟な勤務時間制度 利用者数		短時間勤務 ^(※2)		MSI	人	131	165
				ADI	人	239	305

		MD	人	4	4		
		MSA	人	12	0		
		MSP	人	6	6		
		グループ	人	392	480		
	フレックス	MSI	人	14	16		
		MSA	人	2	25		
		グループ	人	16	41		
	始業終業時間の変更	MSI	人	1	2		
		MSA	人	0	1		
		MSP	人	1	1		
		グループ	人	2	4		
	介護休業制度 利用者数	男女計	MSI	人	5	4	
男性			MSI	人	3	1	
女性			MSI	人	2	3	
男女計		ADI	人	8	8		
		男性	ADI	人	2	2	
		女性	ADI	人	6	6	
男女計		MD	人	0	0		
		男性	MD	人	0	0	
		女性	MD	人	0	0	
男女計		MSA	人	1	2		
		男性	MSA	人	0	1	
		女性	MSA	人	1	1	
男女計		MSP	人	1	0		
		男性	MSP	人	1	0	
		女性	MSP	人	0	0	
男女計		グループ	人	15	14		
		男性	グループ	人	6	4	
		女性	グループ	人	9	10	
介護のための柔軟な勤務時間制度 利用者数			MSI	人	7	2	
			ADI	人	3	4	
			MD	人	0	0	
			MSA	人	0	1	
			MSP	人	0	0	

	グループ	人	10	7
有給休暇取得率 ^(※1)	MSI	%	25.1	26.0
	ADI	%	17.1	32.6
	MD	%	16.6	33.0
	MSA	%	16.9	34.5
	MSP	%	26.2	54.8
	HD	%	14.6	23.0

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

ただし、次の数値は分母に繰越休暇を含まず。

ADI(2012年度)、MSA(2012年度)、MD(2012年度)

(※2) 2014年10月、MSI、ADI、MSAの数値を修正しました。

労働における安全衛生

項目		対象範囲	単位	2012年度	2013年度
労災申請件数	合計	MSI	件	80	94
	業務上災害	MSI	件	32	40
	通勤途中災害	MSI	件	48	54
	死亡数	MSI	件	0	0
	合計	ADI	件	55	66
	業務上災害	ADI	件	21	36
	通勤途中災害	ADI	件	33	30
	死亡数	ADI	件	1	0
	合計	MD	件	0	3
	業務上災害	MD	件	0	1
	通勤途中災害	MD	件	0	2
	死亡数	MD	件	0	0
	合計	MSA	件	14	8
	業務上災害	MSA	件	5	4
	通勤途中災害	MSA	件	9	4
	死亡数	MSA	件	0	0
	合計	MSP	件	1	1
	業務上災害	MSP	件	1	0
	通勤途中災害	MSP	件	0	1
	死亡数	MSP	件	0	0
	合計	HD	件	0	1
	業務上災害	HD	件	0	0

		通勤途中災害	HD	件	0	1
		死亡数	HD	件	0	0
	合計		グループ	件	150	173
		業務上災害	グループ	件	59	81
		通勤途中災害	グループ	件	90	92
		死亡数	グループ	件	1	0
健康診断受診率 ^(※1)			MSI	%	99.7	100.0
			ADI	%	99.0	100.0
			MD	%	100.0	100.0
			MSA	%	95.4	100.0
			MSP	%	99.2	100.0
			グループ	%	99.2	100.0

(※1) 受診者数／従業員数

立ちどまらない保険。

MS&AD MS&ADホールディングス

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エクスパート(2007 - 2010)



ここ数年、国内外における自然災害の頻度や規模は年々増大する傾向にあります。また、貧困や人権問題など社会課題も深刻化しており、リスクの管理、軽減、対応に特化した役割を担う保険会社に対して、社会からの期待や要請は高まる一方です。国際社会では、2012年に国連環境計画金融イニシアチブが主体となり「持続可能な保険原則」が発表されました。国内では、2011年に「持続可能な社会の形成に向けた金融行動原則」および「業務別ガイドライン」が策定されました。

MS&ADインシュアランス ホールディングス株式会社が、これらの原則とガイドラインに署名し、CSR経営を進めていることを高く評価したいと思います。

「商品・サービスの品質向上を通じた信頼の獲得」「商品・サービスの品質向上を通じた社会課題解決への貢献」を2つの柱に据えて実施されているCSRの取り組みに対して、CSRレポート2014の記載事項をベースに、主にステークホルダーとのコミュニケーションという観点から第三者意見を述べます。

CSRの取り組み全般について

重点課題は、ISO26000の課題を参考に、中期経営計画の基本戦略として重要視してきた項目とお客様を中心としたステークホルダーの声を基軸に設定されており、特にステークホルダーとのコミュニケーションを重視しているところは評価したいと思います。それぞれのステークホルダーとの対話の方法については、わかりやすく図示されていますが、具体的なお意見の紹介などもあるとなお良いと思います。

2012年度に導入されたKPIを現在計5社が設定し、PDCAを回しながら継続的な改善取り組みをしている点、ならびに毎年、目標と実績を開示していることを評価したいと思います。報告書に示されている「目指す姿とCSR」とKPIを関連づけて、目指す姿に到達するためのロードマップを示して、進捗状況や、可能な範囲でよいと思いますが、課題についても開示していただくとうれしくなると思います。

商品・サービスの品質向上を通じた取り組みについて

信頼獲得を目指して、お客様に限らず、NPO/NGO、専門家、社員、保険販売代理店といった多様なステークホルダーとのコミュニケーションを通じて、商品・サービスの開発や改善を常に行っている点を評価します。CS(お客様満足)を超えた社会や環境の視点からの商品開発や改善により期待をしたいと思います。ステークホルダーとの対話やコミュニケーションをどのように行い、商品・サービスの開発や改善につなげていったかのプロセスも、可能な範囲で開示されることを期待します。

地球環境や社会課題解決に向けた保険商品やサービスの開発、ESGに配慮した投融资、防災、減災、企業のBCP支援など、まさに本業での地球規模課題の解決を目指す重要な事業だと思います。MS&ADインシュアランス ホールディングスが目指すべき社会と企業のあり方を整理した上で、そこに達するロードマップを示して各事業を位置づけていただけると非常にわかりやすくなると思います。

生物多様性の保全について

地球環境保全については、企業と生物多様性イニシアチブの設立や、国内外環境保全活動を行っています。その中でも、多様な生き物が暮らす水辺の生物多様性を保護する「MS&ADラムサールサポーターズ」の推進は、社員や家族を巻き込み実施されていますが、その規模感とインパクトからも特筆すべき活動だと思います。またグループ会社に、事業所、工場、社有林等の持続的な土地利用のコンサルティング機能を持たせている事も大いに評価したいと思います。

人材育成とダイバーシティの推進

管理職における女性比率はKPIを設定しているほか、ダイバーシティに関してのさまざまな取り組みが評価されて経産省のダイバーシティ企業経営100選にも選ばれています。女性管理職はどの程度を目標としているのか、数値でなくても方針を表していただきたいと思います。あわせて、ダイバーシティの方針確立も検討していただきたいと思います。

最後に

今後はアジアを中心に一層グローバル化を推進する上で、海外拠点のステークホルダーの存在が重要になってきます。ISO26000では、ステークホルダーの特定とエンゲージメントを重要な概念と位置づけています。拠点先でのステークホルダーの特定は非常にむずかしいと思いますが、現地での専門家や政府機関、NPO/NGO、地域社会などとの連携や協力を通して、各地域に根ざした事業を展開していただきたいと思います。

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2014へ貴重なご意見をいただき、誠に有難うございました。

MS&ADインシュアランス グループでは、2014年4月から新たな中期経営計画である「Next Challenge 2017」をスタートしました。この中で、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ことを定めました。

国内外で多発する大規模な自然災害、新しい成長産業の出現や超高齢社会の到来など、新しいリスクへの対応、今まで以上に充実した商品やサービスを提供することは、MS&ADインシュアランス グループの社会的使命でもあり、企業価値の拡大にもつながると考えています。

今回、ステークホルダーとのコミュニケーションを重視する点について評価いただくとともに、その取り組みの開示内容についてのご指摘をいただきました。

現在推進しているグループ内の機能別再編の中でも、多様化するお客さまのニーズに応えることを目指しています。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をさらに深め、ステークホルダーの声を活かした商品・サービスの改善や、社会の新しい課題やリスクに対応する商品開発等に取り組んでまいります。また、その取り組み状況を、CSR取り組みを可視化するために2012年から導入したKPI(主要業績評価指標)を含めて、取り組みプロセスなど開示内容の拡充を進めてまいります。

さらに、ご意見をいただきましたダイバーシティの一層の推進、アジアを中心とする海外におけるステークホルダーとのコミュニケーションについても、MS&ADインシュアランス グループの成長には欠かせない取り組みと認識しております。昨今の女性活躍推進状況の情報開示に関する社会的な要請や、海外における企業とステークホルダーとのエンゲージメントが求められていることを踏まえながら、今後グループとして検討・対応を進めてまいります。

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