MS&ADインシュアランス グループ CSRレポート2012 目次

タイトル			ページ番号
MS&ADインシュアランス グループのCSR			1
	トップメッセージ		2
	MS&ADインシュアランス グループの概要		3
		会社概要	4
		組織図	5
		沿革	6
		決算データハイライト	7
		グループの構成	9
		グループの事業展開	10
	目指す姿とCSR		11
		グループ中期経営計画	18
	CSR情報 開示の考え方		21
経営について			23
	コーポレート・ガバナンス		24
		コーポレート・ガバナンスに関する基本的な考え方	25
		取締役・監査役関連	27
		業務執行、監査・監督、指名、報酬決定等の機能に係る事項	28
		MS&ADインシュアランス グループ ホールディングスの内部統制システムに関する基本方針	30
		コーポレート・ガバナンス報告書	32
		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	43
	コンプライアンスの概要		48
		コンプライアンス	49
			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 51
		情報管理	53
			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 54
			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 55
			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） 56
		取引における責任	59
	リスク管理		61
	情報開示		64
		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	65
		株主への情報開示	66
			IRポリシー 69
			株式基本情報 70
			配当情報（2012年8月現在） 73
	人権尊重		139（参照）
	環境保全		102（参照）
柱Ⅰ　商品・サービスの品質向上を通じ信頼を獲得します。			74
	商品・サービスの品質向上	ステークホルダーの声を活かした品質向上	75
		お客さまの視点で商品を開発する	79
		お客さまのわかりやすさ、利便性を高める	82
		お客さまから選ばれる保険金お支払いサービス	86
		コンタクトセンターの品質向上	89
	代理店とともに成長		91
柱Ⅱ　持続可能な環境・社会づくりに貢献します。			95
	大規模災害対応と被災地支援		96
	社会の課題解決に向けて	本業を通じた地球環境への貢献	102
		社会の課題を解決する	108
	気候変動対応、生物多様性保全	環境基本方針	113
		事業活動による環境負荷を減らす	114
		生物多様性保全の取り組み	118
		啓発活動を通じて社会と共生する	121
	社会貢献	社員の社会貢献活動を支援する	123
		スポーツ、文化における社会貢献	126
柱Ⅲ　グループ全社員が行動指針（バリュー）を実践します。			130
	行動指針（バリュー）の実践		131
	社員の成長	従業員の状況	134
		人財の育成	136
		社員とのコミュニケーション	138
		人権への取り組み	139
		働きやすい職場をつくる	141
		ダイバーシティの推進	148
海外の取り組み			152
	商品・サービスの品質向上		152
	持続可能な環境・社会づくりに貢献		154
	行動指針（バリュー）の実践		160
データ・資料			162
ISO26000中核主題との関連			174
第三者意見			176

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

トップメッセージ

取締役社長　江頭敏明　メッセージ

詳しくはこちら

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。

詳しくはこちら

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。

詳しくはこちら

CSR情報 開示の考え方

MS&ADインシュアランス グループ「CSRレポート2012」の編集方針、報告範囲等を示しています。

詳しくはこちら

立ちどまらない保険。
MS&AD MS&ADホールディングス

トップメッセージ

東日本大震災から1年半近くが経過いたしました。大震災で犠牲になられた方々、そして被災者の皆さまに、あらためて心からのお悔やみとお見舞いを申し上げます。

昨年は東日本大震災や台風災害、タイの洪水など、多くの自然災害が発生し、保険・金融グループとしての社会的使命を改めて認識した1年となりました。当社グループは、東日本大震災において、お客さまに一日も早く安心していただけるようグループを挙げて迅速な保険金のお支払いに取り組んでまいりました。また、多くの企業が被害を受けたタイの洪水においては、日本や世界各地から社員を動員し、現地スタッフとともに保険金の早期お支払いに向けて取り組んでまいりました。これらの活動は、「グローバルな保険・金融サービス事業を通じて、安心と安全を提供し、活力ある社会の発展と地球の健やかな未来を支える」という、グループ創立以来のミッションそのものであり、当社グループは、今後も引き続き皆さまのお役に立つことができるよう、社会的使命を全うしてまいります。

さて、当社グループでは、2010年4月の経営統合以降、「本業を通じた持続可能な社会づくり」「経営理念（ミッション）・経営ビジョン・行動指針（バリュー）の共有」を柱としてCSR取り組みを推進し、グループのCSR基盤を確立してまいりました。2012年度からは次のステージに進むべく、昨年の大規模自然災害も踏まえ、改めて当社グループのCSR取り組みの考え方を整理するとともに、中期重点課題を明確化しました。加えて、取り組み状況を可視化するため、CSRに関するKPI（主要業績評価指標）を導入することとしました（内容については、本文をご覧ください）。

当社グループでは、商品・サービスや代理店業務の品質向上、持続可能な環境・社会づくりへの貢献、それらを担う社員の行動指針（バリュー）の実践を軸に、グループ社員一人ひとりの力を結集し、さまざまなステークホルダーの皆さまに対して今後ともCSR取り組みを進めてまいります。
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。

取締役社長 江頭敏明

立ちどまらない保険。
MS&AD MS&ADホールディングス

MS&ADインシュアランス グループの概要

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

概要

当社の概要がご覧いただけます。

- 会社概要
- 組織図
- 沿革

決算データハイライト

MS&ADインシュアランス グループの業績ダイジェストをご覧いただけます。

詳しくはこちら

グループの構成

持株会社の構成をご覧いただけます。

詳しくはこちら

グループの事業展開

当社グループでは、国内損害保険、国内生命保険、海外、金融サービス、リスク関連サービスの5大事業を中核にグローバルに事業展開を進めています。

詳しくはこちら

立ちどまらない保険。
MS&AD MS&ADホールディングス

会社概要

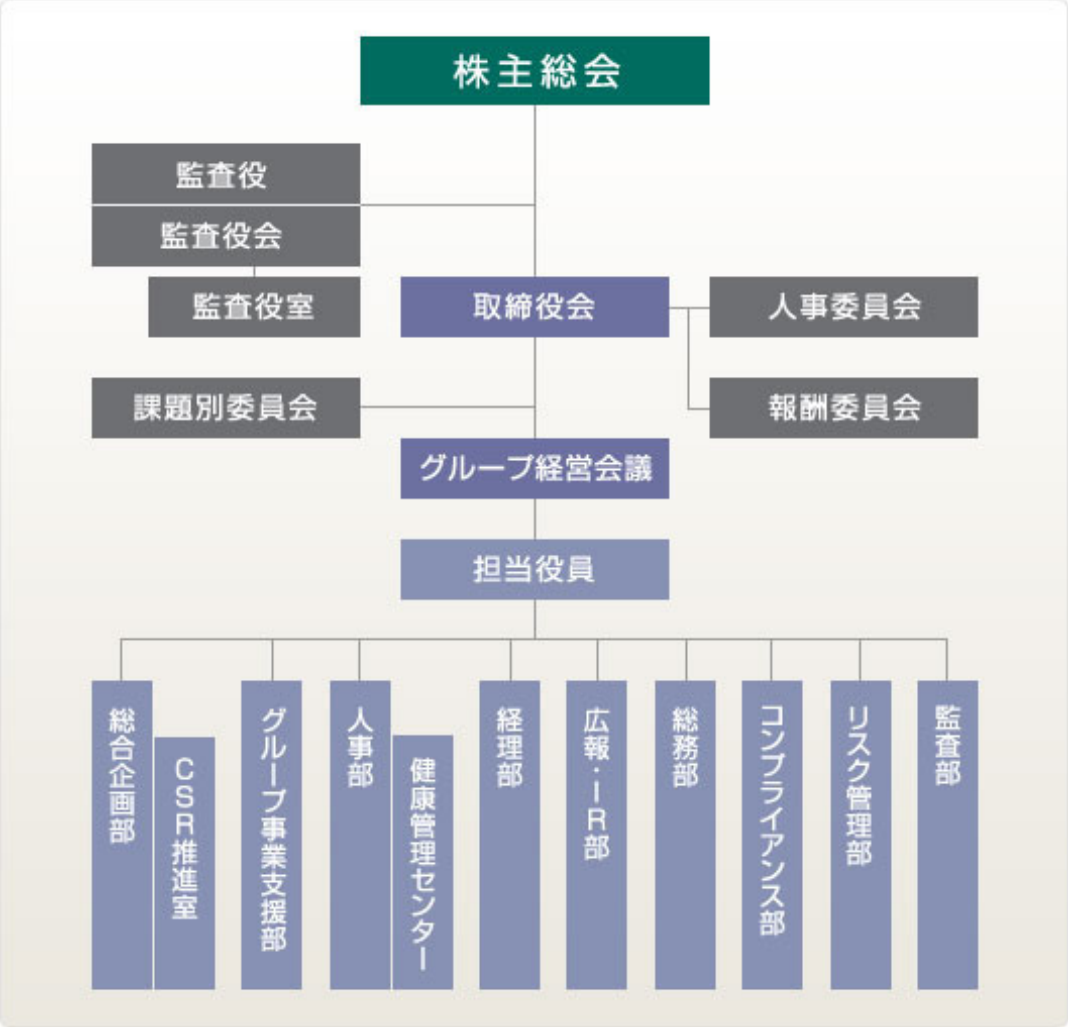
MS&ADインシュアランス グループ ホールディングス株式会社は、三井住友海上グループ、あいおいニッセイ同和損害保険株式会社などのグループ保険会社を有する保険持株会社です。

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 [本社地図]
代表者	代表取締役社長　江頭 敏明（えがしら としあき）
役員	役員紹介
資本金	1,000億円
従業員数	97名（2012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） 大阪証券取引所（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

2008年4月	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
	三井住友海上グループホールディングスを設立
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

- 三井住友海上火災保険の歴史と沿革（Webサイトへリンク）
- あいおいニッセイ同和損害保険の沿革（Webサイトへリンク）

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 グループの概要

決算データハイライト

MS&ADインシュアランス グループの業績ダイジェストをご覧いただけます。

2011年度・連結決算の概要（MS&ADホールディングス　主要項目）

（単位：百万円）

	2010年度	2011年度
正味収入保険料（※）	2,543,786	2,555,551
経常利益又は経常損失（△）	21,005	△96,211
当期純利益又は当期純損失（△）	5,420	△169,469
純資産	1,633,381	1,512,134
総資産	11,445,003	14,537,204

（※）当社グループの中核事業である損害保険事業における主たる売上項目。お客さまから直接受け取った保険料（元受保険料）から積立保険料相当分を控除し、再保険料を加減（出再保険料を控除し、受再保険料を加える）したもので、会社が引き受けた危険に対応する保険料のこと。

種目別保険料・保険金（グループ合計）

正味収入保険料　（単位：百万円）

	2010年度		2011年度	
		対前年増減率[%]		対前年増減率[%]
火災保険	354,560	△4.6	339,636	△4.2
海上保険	89,455	6.2	87,395	△2.3
傷害保険	212,790	1.9	219,520	3.2
自動車保険	1,291,900	3.2	1,299,499	0.6
自賠責保険	273,871	0.4	291,610	6.5
その他	321,208	△2.6	317,890	△1.0
合計	2,543,786	1.0	2,555,551	0.5

正味支払保険金　（単位：百万円）

	2010年度		2011年度	
		対前年増減率[%]		対前年増減率[%]
火災保険	137,343	△10.1	473,309	244.6
海上保険	39,823	△13.9	48,802	22.5
傷害保険	112,581	△2.2	113,345	0.7
自動車保険	837,013	4.6	848,161	1.3
自賠責保険	260,890	1.1	263,206	0.9
その他	198,475	△17.7	194,546	△2.0
合計	1,586,128	△1.7	1,941,371	22.4

（注）
1. 諸数値は、セグメント間の内部取引相殺後の金額です。
2. 2010年4月1日付の株式交換により、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が連結子会社となったため、前連結会計年度の対前年増減率は、当社グループの業績にあいおい損害保険株式会社（連結）およびニッセイ同和損害保険株式会社（単体）の業績を単純合算した前々年度の業績との比較により記載しております。

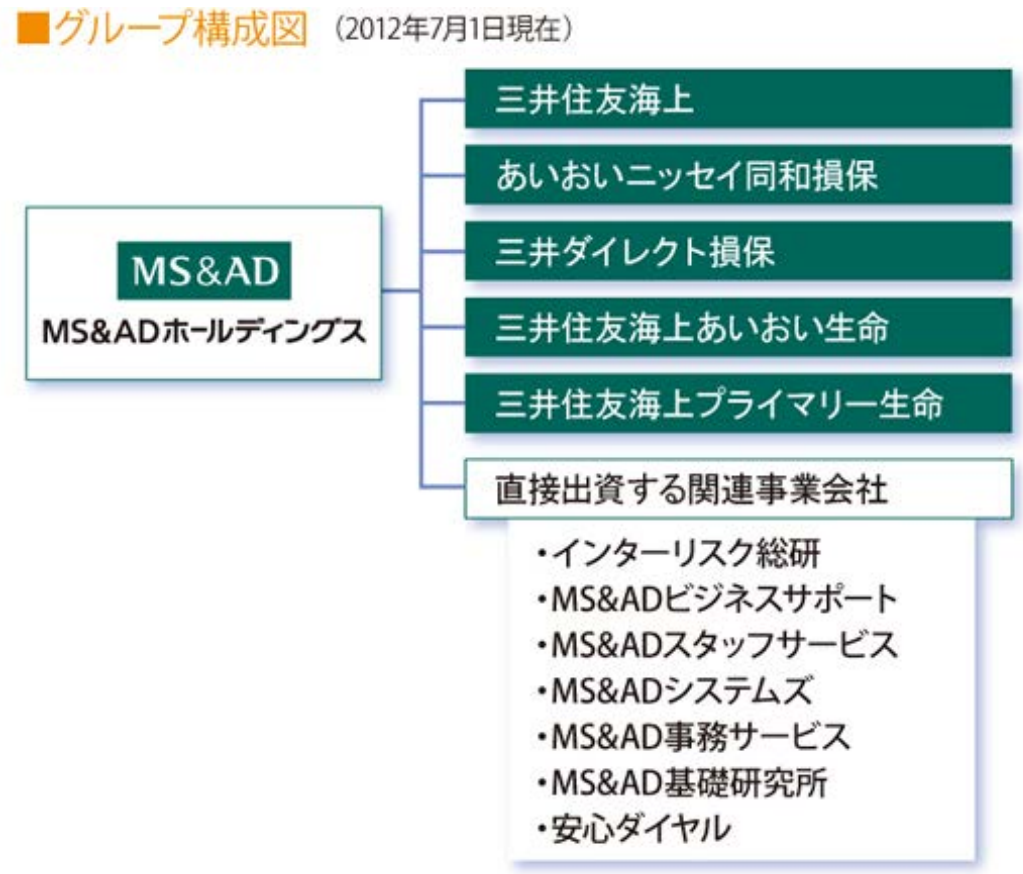
立ちどまらない保険。
MS&AD MS&ADホールディングス

MS&ADインシュアランス グループの概要

グループの構成

グループの構成

MS&ADインシュアランス グループ 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」は、世界トップ水準の保険・金融グループを目指し、挑戦を続けています。



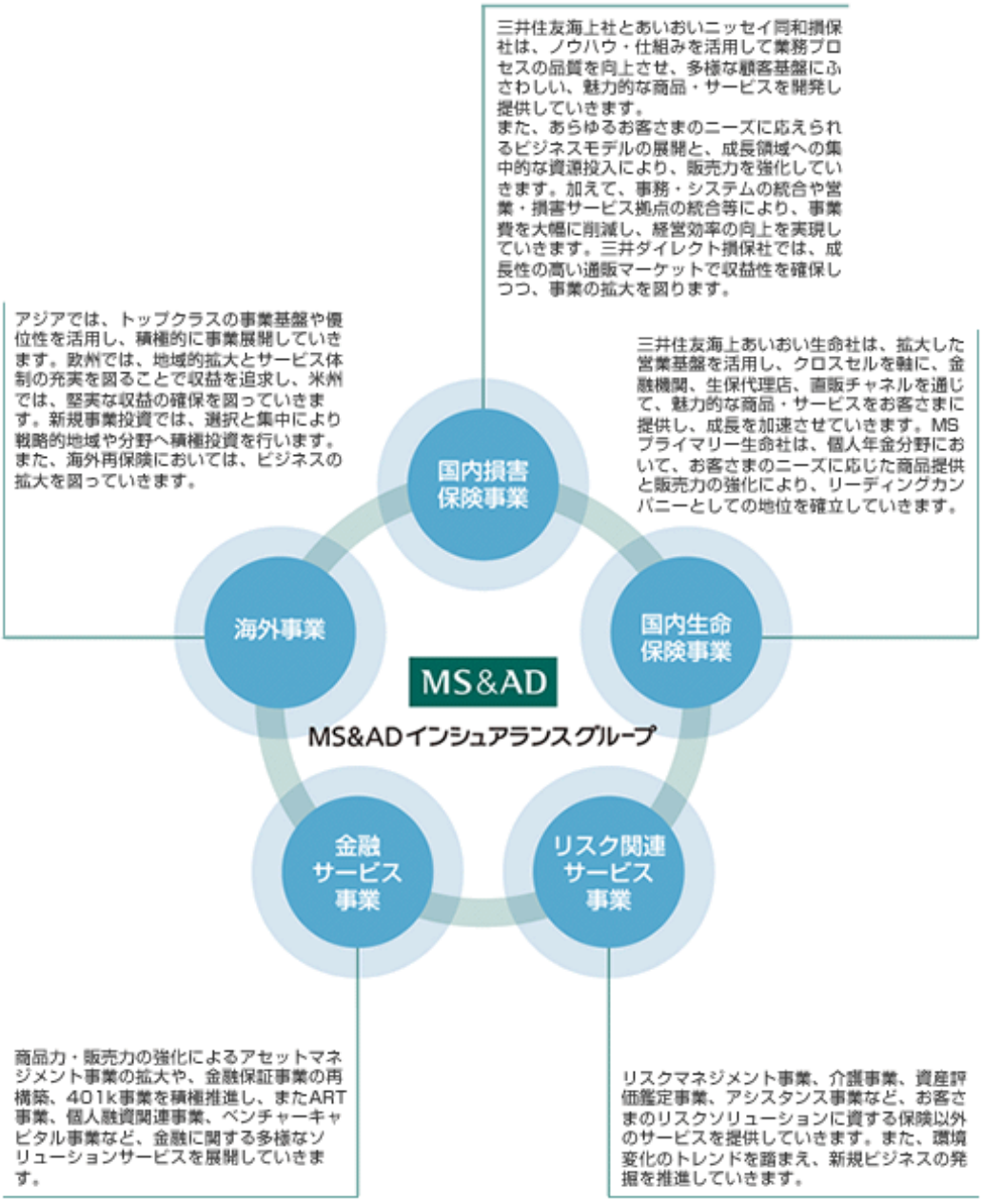
立ちどまらない保険。
MS&AD MS&ADホールディングス

MS&ADインシュアランス グループの概要

グループの事業展開

MS&ADインシュアランス グループは、グループの総合力を結集して、グループシナジーを追求し、お客さま一人ひとりに応じた高品質の商品・サービスを提供します。

グループの事業展開図



立ちどまらない保険。
MS&AD MS&ADホールディングス

目指す姿とCSR

CSR取り組みの考え方 | 取り組みの柱 | 取り組みを推進するためのKPI | CSR推進体制 | イニシアティヴへの参画

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、全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」

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

行動指針（バリュー）

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

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

中期経営計画「MS&ADニューフロンティア2013」

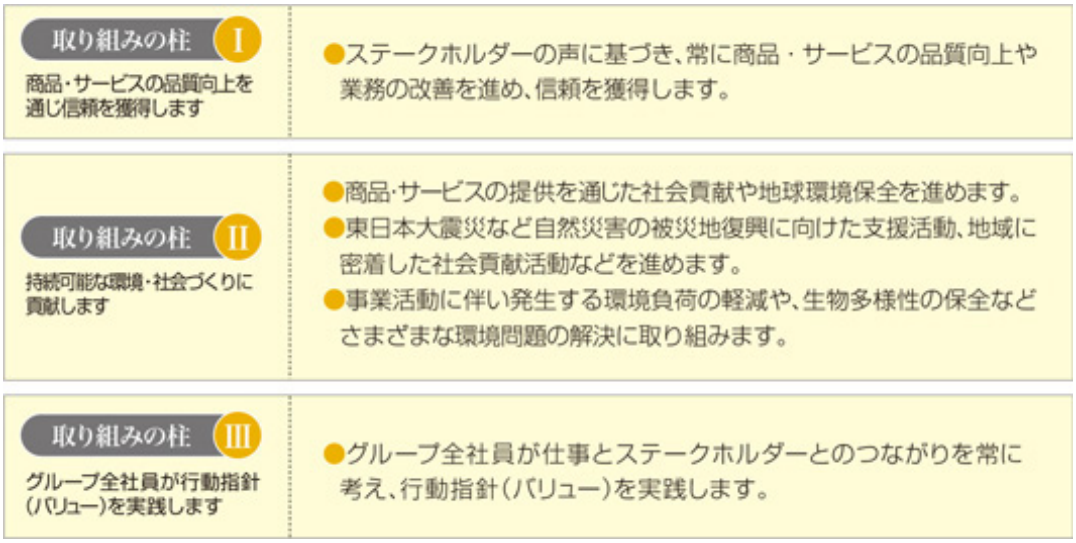
詳細はこちら

CSR取り組みの柱（グループ共通の重点課題）

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

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

MS&ADインシュアランス グループは、上記を踏まえ、次の3つを中期的なCSR取り組みの柱としてグループ共通で取り組みます。



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

MS&ADインシュアランス グループは、2012年度より「MS&ADインシュアランス グループのCSR取り組みを推進するためのKPI」を持株会社、三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社の3社に導入し、PDCAサイクルに沿った、より効果的な取り組みを目指していきます。

※KPI（key performance indicator）主要業績評価指標

ステークホルダー	指　標		2012年度目標	MS&ADインシュアランス グループの取り組みの柱との関係
お客さま	①お客さまの声に基づいた商品・サービスの改善		継続的に取り組む	**取り組みの柱Ⅰ** 商品・サービスの品質向上を通じ信頼を獲得します
	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）	自動車保険の事故対応に満足しているお客さまの割合	89.5%	
		火災保険、傷害・疾病保険、新種保険の事故対応に満足しているお客さまの割合	90.0%	
	③会社、代理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社、あいおいニッセイ同和損保社を紹介したい、と考えるお客さまの割合	90.0%	
代理店		友人・知人に代理店を紹介したい、と考えるお客さまの割合	90.0%	
社員	④社員満足度（アンケート結果）	社員が誇りや働きがいを持って働いていると感じている度合い（6ポイント満点での全社員平均）	4.4ポイント	**取り組みの柱Ⅲ** グループ全社員が行動指針（バリュー）を実践します
		社員が性別・年齢等に関係なく、いきいきと働くことができると感じている度合い（6ポイント満点での全社員平均）	4.3ポイント	
	⑤女性管理職者数（課長以上）		225名	
地域社会 国際社会	⑥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	**取り組みの柱Ⅱ** 持続可能な環境・社会づくりに貢献します
	⑦社会貢献活動を実施した部支店割合		100%	
	⑧社会貢献活動を実施した社員数（※1）		活動実施社員数の前年度比増加	
環境	⑨Web約款（※2）選択率	自動車保険、火災保険においてお客さまにWeb約款を選択いただいた割合	60.0%	
	⑩CO_2排出量	事業活動に伴う電気、ガス、ガソリン等のエネルギー使用に伴うCO_2排出量（国内）	79,882t-CO_2	
		（サブ指標）電力使用量（国内）	168,538千kWh	
	⑪紙使用量	コピー用紙、印刷物、機械製表（国内）	13,619t	
	⑫森林認証紙(※3)の使用割合（国内）		20.6%	
	⑬水辺の生物多様性保全に関する活動を行った社員数		活動実施社員数の前年度比増加	
株主・取引先を含む全てのステークホルダー	⑭損害保険　連結正味収入保険料		26,300億円	
	⑮生命保険　保有契約年換算保険料（※4）		3,200億円	
	⑯グループコア利益 （※5）		800億円	
	⑰グループROE（※6）		5.3%	

（※1）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
（※2）約款の内容を冊子に代えて会社ホームページから参照できる、環境に配慮した約款
（※3）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
（※4）三井住友海上あいおい生命社の数値（団体保険を除く）。MSプライマリー生命社は含まない。
（※5）グループコア利益＝連結当期利益－株式キャピタル損益（売却損益等）－クレジットデリバティブ評価損益－その他特殊要因＋非連結グループ会社持分利益
（※6）グループROE＝グループコア利益÷期初･期末平均連結純資産（除く少数株主持分）

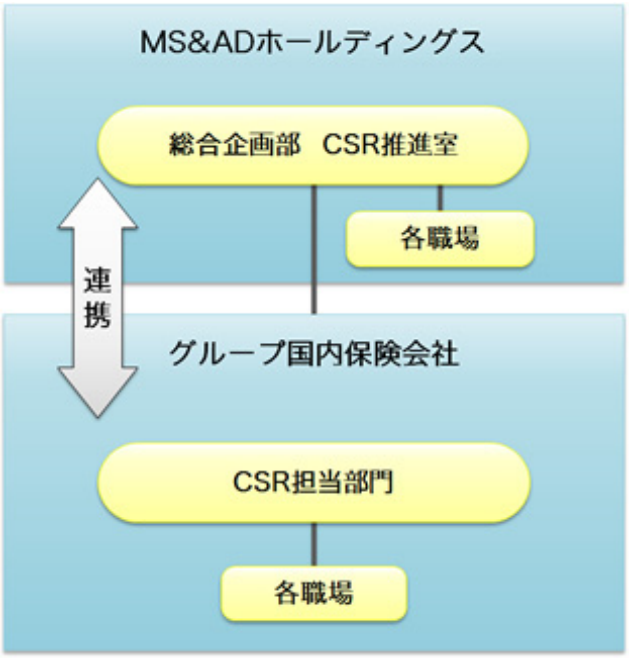
CSR推進体制

MS&ADインシュアランス グループは、持株会社に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。

2011年度の取り組み

■2012年度以降のグループ共通「CSR取り組みの柱（CSR重要課題）」の検討
■CSR取り組みを推進するためのKPIの導入
■経営理念（ミッション）・経営ビジョン・行動指針（バリュー）の浸透、実践に向けたグループ共通のツール作成

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、持株会社と連携しながら、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、三井住友海上社が2004年6月に金融機関としてはじめて国連グローバル・コンパクトへの支持を表明したことを引き継ぎ、今後も積極的に参画していきます。

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

グローバル・コンパクト10原則

人権

原則1：　人権擁護の支持と尊重
原則2：　人権侵害への非加担

労働基準

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

環境

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

腐敗防止

原則10：　強要・賄賂等の腐敗防止の取り組み

国連グローバル・コンパクト・ジャパン・ネットワーク

持続可能な保険原則への署名

三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社は、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。三井住友海上社はその策定に参画するとともに、同原則に署名しました。

持続可能な社会の形成に向けた金融行動原則への署名

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

社会からの評価

企業を収益性だけでなく、社会性や環境対応など社会が求める企業の社会的責任（CSR）の側面から評価し、投資していく手法（社会的責任投資＝SRI）が広まっています。MS&ADインシュアランス グループでは世界的なSRI評価機関の評価をCSR取り組みの向上に活かしています。2012年7月現在、次のSRIインデックスの構成銘柄に組み入れられています。

・FTSE4Good Index Series
・Ethibel PIONEER and EXCELLENCE Investment Registers
・モーニングスター社会的責任投資株価指数

立ちどまらない保険。
MS&AD MS&ADホールディングス

グループ中期経営計画

1. グループ基本戦略

品質向上を通じて、お客さまの信頼を獲得し、成長を実現する

・お客さま第一を実践し、あらゆるお客さまに高品質の商品・サービスをお届けする。
・成長により得られる収益を品質向上に投入することにより、好循環サイクルを確立し、持続的な成長を実現する。

グループの総合力を結集してグループシナジーを追求し、収益力を格段に強化する

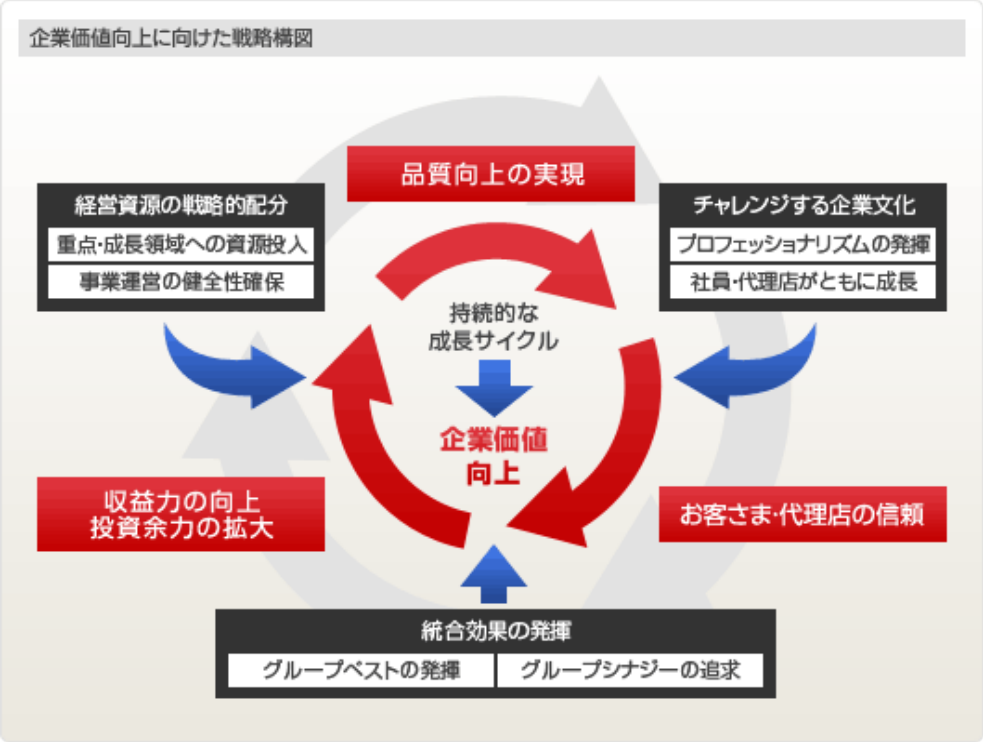
・グループシナジーを追求して経営効率化を図り、グループの収益力向上を実現する。
・事務・システムの一本化、シェアードサービスの推進を含め、グループベストの観点からあらゆるオペレーションを見直し、スケールメリットを発揮する。

選択と集中による戦略的な資源配分を実施するとともに、健全な事業運営を行う

・拡大した経営資源を重点領域・成長領域に投入し、資源の有効活用と成長力の強化を図る。
・グループ各社が保険・金融事業に求められる健全な事業運営を行うとともに、持株会社を中心としたグループ・ガバナンス体制を確立し、グループ全体の健全性を確保する。

プロフェッショナルとしてチャレンジする企業文化を醸成し、社員・代理店とともに成長する

・社員一人ひとりが、プロフェッショナルとしてチャレンジする企業文化を醸成する。
・誇りと働きがいを実感し、社員・代理店がともに成長できる企業グループを実現する。



2. 事業ドメインと個別戦略

国内損害保険、国内生命保険、海外、金融サービス、リスク関連サービスを事業ドメインとし、それぞれの事業を拡大することにより、グループとして成長していきます。

国内損害保険事業

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保、三井ダイレクト損保

・多様な営業基盤・顧客基盤にふさわしい、魅力的な商品・サービスを開発して提供
・マーケットごとのお客さまニーズに応えられるビジネスモデルの展開と、成長領域への集中的な資源投入により、販売力を強化
・各社のノウハウ・仕組みを活用して業務プロセスの品質を向上させ、ベストプラクティスを創造
・事務・システムの統合、営業・損害サービス拠点の統合等により、事業費を大幅に削減し、経営効率の向上を実現
・成長性の高い通販マーケットで、収益性を確保しつつ、事業を拡大

国内生命保険事業

三井住友海上あいおい生命、三井住友海上プライマリー生命

・拡大した営業基盤を活用して、クロスセルを軸に、金融機関、生保代理店、直販チャネルを通じて、魅力的な商品・サービスをお客さまに提供し、成長を加速
・個人年金分野では、お客さまのニーズに応じた商品提供と販売力の強化により、リーディングカンパニーとしての地位を確立

海外事業

・アジア地域において、トップクラスの事業基盤・優位性を活用し、積極的に事業展開
・欧州において、地域的拡大・サービス体制の充実、収益を追求し、米州は堅実な収益を確保
・選択と集中による戦略地域・分野への積極的な新規事業投資
・海外再保険ビジネスの拡充

金融サービス事業

・商品力・販売力の強化によるアセット･マネジメント事業の拡大
・企業・個人双方のニーズに対応する401k事業の積極推進
・安定的な収益基盤・顧客基盤となる個人融資関連事業の拡大
・マーケットの環境変化に対応した金融保証事業、ART事業、ベンチャー・キャピタル事業の再構築

リスク関連サービス事業

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

3. 中期的到達目標（経営数値目標）

目標事業ポートフォリオ

		2013年度 （目標）
グループ利益指標※		1,100億円
	国内損保	600億円 （55%）
	国内生保	150億円 （14%）
	海外	300億円 （27%）
	金融サービス／リスク関連サービス	50億円 （4%）

（　）内は構成比

目標数値

	2013年度 （目標）
連結正味収入保険料	27,000億円
生保　保有契約　年換算保険料※1	3,300億円
グループROE※2	7%

※1：三井住友海上あいおい生命の保有契約年換算保険料(団体保険を除く)
※2：グループROE＝グループコア利益÷期初・期末平均連結純資産（除く少数株主持分）。

※グループ利益指標
グループコア利益=連結当期利益－株式キャピタル損益（売却損益等）－クレジットデリバティブ評価損益－その他特殊要因＋非連結グループ会社持分利益

立ちどまらない保険。
MS&AD MS&ADホールディングス

CSR情報 開示の考え方

MS&ADインシュアランス グループのCSR活動をステークホルダーにご理解いただけるよう、毎年CSRレポートを発行しています。グループのCSR活動について、できるだけ詳細な情報を盛り込むとともに省資源にも配慮するため、CSRレポート本編は、Webを利用した報告としています。また、取り組みの全体像を簡単に知っていただけるよう「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 グループがステークホルダーから求められている社会的責任に対し、取り組んでいる内容（主な事項）をテーマ別に報告しています。
- 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
2011年度（2011年4月～2012年3月） ※一部2012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 ⇒「持株会社」
・三井住友海上火災保険株式会社 ⇒「三井住友海上社」（★）
・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社」（★）
・三井ダイレクト損害保険株式会社 ⇒「三井ダイレクト損保社」（★）
・三井住友海上あいおい生命保険株式会社 ⇒「三井住友海上あいおい生命社」（★）
・三井住友海上プライマリー生命保険株式会社 ⇒「MSプライマリー生命社」（★）
・旧三井住友海上きらめき生命社 ⇒「旧きらめき生命社」（★※1）
・旧あいおい生命保険株式会社 ⇒「旧あいおい生命社」（★※1）

※1　旧きらめき生命社と旧あいおい生命社は、2011年10月1日に合併し、三井住友海上あいおい生命社となりました。

発行時期

今回発行
2012年8月
前回発行
2011年8月
次回発行
2013年8月予定

参考にしたガイドライン

- GRI「サステナビリティ レポーティング ガイドライン（第3版）」

ガイドライン内容索引（GRI）

- 「ISO26000 社会的責任に関する手引き」（（財）日本規格協会）

過去のCSRレポート

MS&ADインシュアランス グループ　CSRレポート（本編　ダイジェスト版）

三井住友海上社 CSRレポート（2009年以前）

あいおいニッセイ同和損保社 CSRレポート（2010年以前）

お問い合わせ先

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

〒103-0028 東京都中央区八重洲1-3-7
八重洲ファーストフィナンシャルビル
TEL：03-6202-5269 / FAX：03-6202-6882
Mail：aaa703_csr@ms-ad-hd.com

立ちどまらない保険。
MS&AD MS&ADホールディングス

経営について

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

コーポレート・ガバナンス

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

詳しくはこちら

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

詳しくはこちら

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。

詳しくはこちら

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
- 株主への情報開示

詳しくはこちら

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。

詳しくはこちら

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。

詳しくはこちら

立ちどまらない保険。
MS&AD MS&ADホールディングス

コーポレート・ガバナンス

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
- 取締役・監査役関連
- 業務執行、監査・監督、指名、報酬決定等の機能に係る事項
- MS&ADインシュアランス グループ ホールディングスの内部統制システムに関する基本方針

各種資料

コーポレート・ガバナンス報告書（2012年6月26日）（PDFファイル 270KB/11ページ）
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（PDFファイル 22KB/5ページ）
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

コーポレート・ガバナンス

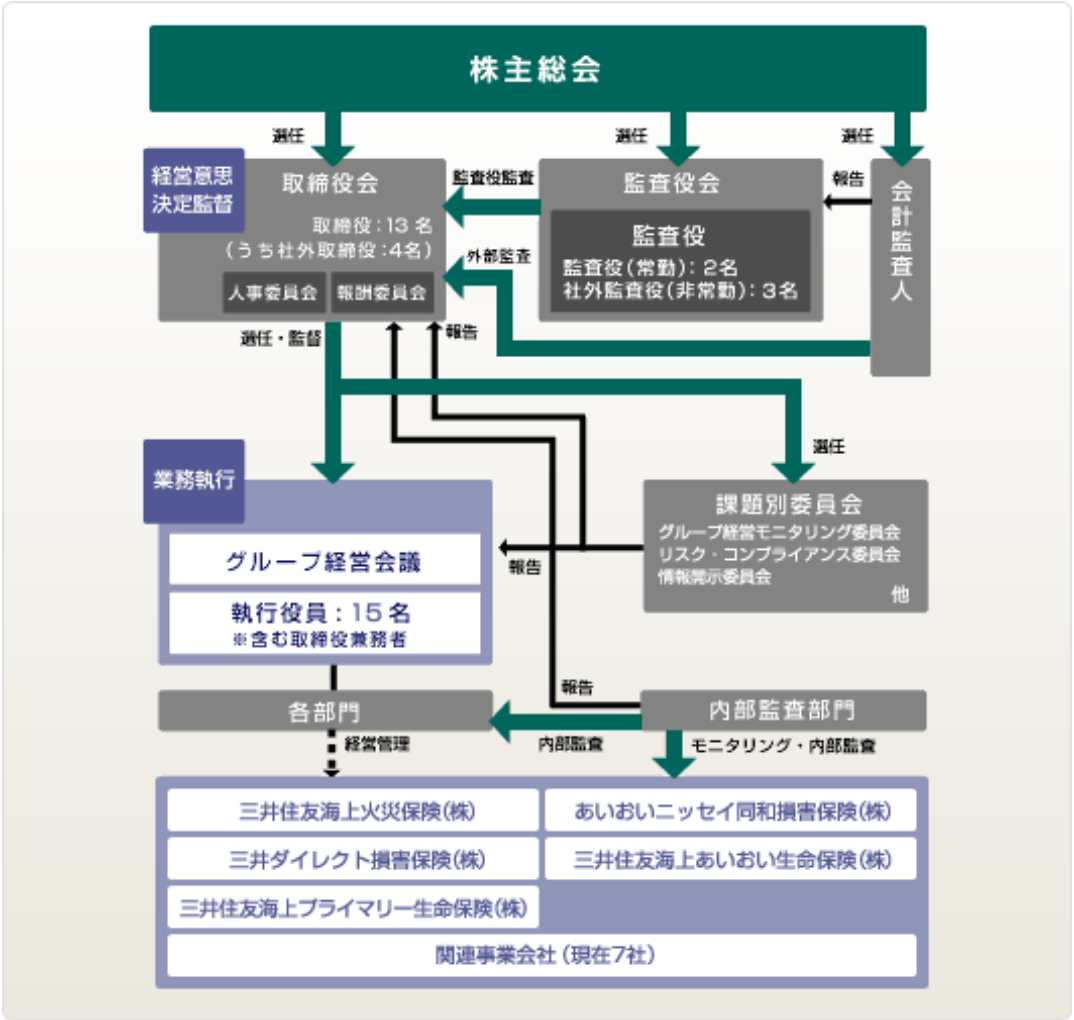
コーポレート・ガバナンスに関する基本的な考え方

基本的な考え方

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

経営体制

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



グループ経営管理体制

当社は、直接出資するグループ国内保険会社（三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保、三井ダイレクト損保、三井住友海上あいおい生命、三井住友海上プライマリー生命）との間で経営管理契約を締結し、経営に関する助言などを行っています。
また、グループ国内保険会社の事業に関する情報を直接かつ迅速に入手することは、グループ経営の円滑な運営に資すると考えることから、当社の社内取締役は、グループ国内保険会社の取締役を兼務する体制としています。また、当社のグループ経営会議には、議事に応じてグループ国内保険会社の役員も出席しています。
加えて、当社は直接出資する関連事業会社(インターリスク総研など7社)との間で経営管理契約を締結し、各社の経営管理を行っております。

- コーポレート・ガバナンストップページ
- コーポレート・ガバナンスに関する基本的な考え方
- 取締役・監査役関連
- 業務執行、監査・監督、指名、報酬決定等の機能に係る事項
- MS&ADインシュアランス グループ ホールディングスの内部統制システムに関する基本方針

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

取締役・監査役関連

社外取締役と会社との関係 - 適合項目に関する補足説明

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

監査役と会計監査人の連携状況

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

監査役と内部監査部門の連携状況

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

社外監査役と会社との関係 - 適合項目に関する補足説明

安田　荘助	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

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

- コーポレート・ガバナンストップページ
- コーポレート・ガバナンスに関する基本的な考え方
- 取締役・監査役関連
- 業務執行、監査・監督、指名、報酬決定等の機能に係る事項
- MS&ADインシュアランス グループ ホールディングスの内部統制システムに関する基本方針

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

業務執行、監査・監督、指名、報酬決定等の機能に係る事項

1. 業務執行、監督の機能

（1）取締役会

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

（2）グループ経営会議

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

（3）課題別委員会

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

・グループ経営モニタリング委員会（原則月2回）
当社が直接出資する子会社の取締役会および経営会議の付議事項について報告を受け、グループ会社の財務の健全性、リスク管理および業務の適切性を確認します。
・リスク・コンプライアンス委員会（原則年4回）
グループのリスク管理状況・コンプライアンス態勢のモニタリング、およびこれらの重要事項の協議・調整等を行います。
・情報開示委員会（原則年4回）
財務情報をはじめとする当社の企業情報を適正に開示できるよう、社内の業務プロセスを検証し、内部統制の有効性評価を行います。

2. 指名、報酬決定の機能

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

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

3. 監査・監督の機能

（1）監査役会

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

（2）会計監査

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

- コーポレート・ガバナンストップページ
- コーポレート・ガバナンスに関する基本的な考え方
- 取締役・監査役関連
- 業務執行、監査・監督、指名、報酬決定等の機能に係る事項
- MS&ADインシュアランス グループ ホールディングスの内部統制システムに関する基本方針

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 ホールディングスの内部統制システムに関する基本方針

当社では、「内部統制システムに関する基本方針」において、会社法で求められる体制に加え、「財務報告の信頼性を確保するための体制」を体制整備の重要な視点として定めています。基本方針の概要は、以下のとおりです。

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

(1) 当社は、グループ全体の事業を統括し、グループ全体の企業価値を最大化する観点から、当社が直接出資するグループ国内保険会社および関連事業会社（以下、直接出資会社といいます）に対し、適切に株主権を行使します。
(2) 当社は、直接出資会社との間で経営管理契約を締結し、同契約に基づき、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、孫会社については、経営管理契約に基づき、直接出資会社が自らの子会社について適切に経営管理を行います。

2. 取締役の職務の執行が効率的に行われることを確保するための体制

(1) 当社は、グループ経営計画を策定するとともに、その実現に向けて、事業分野別の目標数値を設定し、適切な経営資源の配分を行います。また、当社および子会社の業務執行状況を取締役会に報告します。
(2) 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) 当社は、取締役および執行役員の職務執行が適正かつ効率的に行われるよう、組織・職務権限規程等を制定し、遂行すべき職務および職務権限を明確にします。

3. 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。
(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締役会に報告します。なお、コンプライアンス推進状況のモニタリングを行うためリスク・コンプライアンス委員会を設置するとともに、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。
(3) 当社およびグループ会社は、組織的または個人による不正・違法・反倫理的行為について、全役職員が社内の窓口および社外の弁護士に直接通報できるグループ内部通報制度を設けます。

4. 損失の危険の管理に関する規程その他の体制（統合的リスク管理体制）

(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　リスク管理基本方針」に従って基本的な考え方を共有するとともに、各社の事情に応じて会社別のリスク管理方針を策定し、適切なリスク管理を実行します。
(2) 当社の取締役会は、グループに内在する各種リスクを把握し統合的な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・体制を整備します。また、リスクおよびリスク管理の状

況をモニタリングするため、リスク・コンプライアンス委員会を設置し、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。
（3）当社は、グループ会社の危機管理・事業継続計画の整備状況を確認するとともに、グループ全体の危機管理・事業継続計画を整備します。

5. 財務報告の信頼性を確保するための体制

（1）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。
（2）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　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。
（3）当社は、公正な情報開示を担保するため情報開示委員会を設置し、当社およびグループ会社における財務報告に関する内部統制の整備・運用状況、なら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

当社および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　内部監査基本方針」に従い、グループ全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、文書管理規程を制定し、取締役および執行役員の職務の執行に係る文書その他の情報を適切に保存および管理します。取締役および監査役は、これらの情報を常時閲覧できるものとします。

8. 監査役監査の実効性を確保するための体制

（1）監査役を補助すべき使用人に関する体制
当社は、監査役の職務を補助するため、監査役室を設け専任の従業員を置きます。また、監査役室の独立性に配慮し、監査役室の組織変更、上記従業員の人事異動および懲戒処分を行うにあたっては監査役会の同意を得るほか、人事考課についても監査役会が定める監査役と協議の上行います。
（2）監査役への報告に関する体制
・取締役および執行役員は、法令に定める事項のほか、事業・組織に重大な影響を及ぼす決定、内部監査の実施結果、内部通報制度における通報状況および内容を遅滞なく監査役会に報告します。
・従業員は、経営上重大な不正・違法行為、会社に著しい損害を及ぼすおそれのある事実について、監査役会に直接報告することができるものとします。
（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。
・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ます。また、内部監査部門は、監査役から求められたときは、監査役の監査に協力します。

コーポレート・ガバナンストップページ
コーポレート・ガバナンスに関する基本的な考え方
取締役・監査役関連
業務執行、監査・監督、指名、報酬決定等の機能に係る事項
MS&ADインシュアランス グループ ホールディングスの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
CORPORATE GOVERNANCE

MS&AD Insurance Group Holdings, Inc.

最終更新日：2012年6月26日

MS＆ADインシュアランスグループホールディングス株式会社
取締役社長　江頭　敏明
問合せ先：総務部　03-6202-5265
証券コード：8725
http://www.ms-ad-hd.com

当社のコーポレート・ガバナンスの状況は以下のとおりです。

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

1. 基本的な考え方

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

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

2. 資本構成

外国人株式保有比率	30%以上

【大株主の状況】 更新

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
日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社（信託口）	30,018,100	4.74
日本マスタートラスト信託銀行株式会社（信託口）	27,746,000	4.38
STATE STREET BANK AND TRUST COMPANY	24,936,899	3.94
SSBT OD05 OMNIBUS ACCOUNT - TREATY CLIENTS	12,426,700	1.96
THE CHASE MANHATTAN BANK, N.A. LONDON SECS LENDING OMNIBUS ACCOUNT	10,540,241	1.66
STATE STREET BANK AND TRUST COMPANY 505225	9,069,152	1.43
NATSCUMCO	8,923,802	1.41
MELLON BANK, N.A. AS AGENT FOR ITS CLIENT MELLON OMNIBUS US PENSION	8,700,438	1.37

支配株主（親会社を除く）の有無	―――
親会社の有無	なし

補足説明

―――

3. 企業属性

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

―――

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

1. 機関構成・組織運営等に係る事項

組織形態	監査役設置会社

【取締役関係】

定款上の取締役の員数	15 名
定款上の取締役の任期	1 年
取締役会の議長	社長
取締役の人数	13 名
社外取締役の選任状況	選任している
社外取締役の人数	4 名
社外取締役のうち独立役員に指定されている人数	4 名

会社との関係(1) 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	○	株式会社横浜銀行取締役会長	財政・金融に関する幅広い知識及び経営者としての経験を当社の経営に反映していただくため。 財政・金融に関する幅広い知識及び経営者としての経験を有しており、一般株主と利益相反が生じるおそれはないと判断しております。
松永　真理	○	株式会社松永真理事務所取締役社長	社会、文化、消費生活などに関する幅広い知識や経験を当社の経営に反映していただくため。 社会、文化、消費生活などに関する幅広い知識や経験を有しており、一般株主と利益相反が生じるおそれはないと判断しております。

【監査役関係】

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

監査役、会計監査人、内部監査部門の連携状況

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

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

会社との関係(1)

氏名	属性	会社との関係(1)								
		a	b	c	d	e	f	g	h	i
安田　荘助	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) 更新

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　荘助	○	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	○	野村綜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 更新	7 名

その他独立役員に関する事項

独立役員の資格を充たす社外役員を全て独立役員に指定しております。

【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 更新

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23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264百万円（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。これらの機能を一層強化するため、4名の社外取締役を選任しています。
ロ. グループ経営会議
経営方針、経営戦略、会社およびグループの経営に関する重要な事項について協議するとともに、執行役員による決裁事項についてグループ経営会議規程に基づき、報告を受けることにより具体的な業務執行のモニタリングを行っています。
ハ. 課題別委員会
業務執行上の経営重要事項に関する協議および関係部門の意見の相互調整を図ることを目的に、課題別委員会を設置しています。委員会の協議結果は、必要に応じて担当役員が取りまとめ、取締役会、グループ経営会議等に報告しています。主な委員会は以下のとおりです。
・グループ経営モニタリング委員会（事前モニタリング：原則月2回、事後モニタリング：原則月1回）
当社が直接出資する国内保険会社の取締役会および経営会議等の付議事項について報告を受け、当社への承認・報告事項の確認、グループ会社の財務の健全性、リスク管理および業務の適切性の確認を行っています。
・リスク・コンプライアンス委員会（原則年4回）
グループのリスク管理状況・コンプライアンス態勢のモニタリングおよびこれらの重要事項の協議・調整等を行っています。
・情報開示委員会（原則年4回）
財務情報をはじめとする当社の企業情報を適正に開示できるよう、社内の業務プロセスを検証し、内部統制の有効性評価を行っています。

（2）指名、報酬決定の機能
透明性確保のため、取締役会の内部委員会として社外取締役を過半数とする「人事委員会」および「報酬委員会」を設置しています。
・人事委員会
当社の取締役・監査役・執行役員の候補者および当社が直接出資する国内保険会社の取締役・監査役の選任等の重要な人事事項について審議し、取締役会に助言します。
・報酬委員会
当社の取締役・執行役員の報酬および当社が直接出資する国内保険会社の役員報酬体系等について取締役会に助言します。報酬委員会がその機能を十分に発揮するため、当社は、報酬委員会メンバーである社外取締役の所属企業（または法人）との間で取締役または監査役の相互兼任を行っていません。

（3）監査・監督の機能
イ. 監査役会
監査役会は、常勤監査役2名、非常勤監査役（社外監査役）3名で構成されています。各監査役は、監査役会で定めた監査の方針・計画等に従い、取締役会その他の重要な会議への出席、重要な決裁書類等の閲覧、社内各部の監査、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ります。また、経営から独立した社外人材の視点を取り入れて監視・監督機能を強化し、透明性の高い経営を行うため、取締役１３名のうち４名、監査役5名のうち3名を社外から選任しています。また、取締役会の内部委員会として、「人事委員会」「報酬委員会」を設置し、委員の過半数および委員長を社外取締役とします。

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

2. IRに関する活動状況

	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ならびにIRポリシーを策定し、インターネットホームページで開示しています。	
アナリスト・機関投資家向けに定期的説明会を開催	決算説明電話会議（四半期ごとに実施）や、IRミーティング（決算・戦略説明会。年2回開催）などを実施しています。	あり
海外投資家向けに定期的説明会を開催	米州、欧州、アジア等の海外を訪問し、投資家向けに個別説明等を行っています。	あり
IR資料のホームページ掲載	ホームページに掲載するほか、投資家向けにニュースリリースのメール発信も実施します。	
IRに関する部署（担当者）の設置	広報・IR部内に専任担当者を配置しています。	

3. ステークホルダーの立場の尊重に係る取組み状況

	補足説明
社内規程等によりステークホルダーの立場の尊重について規定	「経営理念」において、社会の発展と地球の健やかな未来を支えることを掲げ、それを実現するための「行動指針」の中で「革新－わたしたちは、ステークホルダーの声に耳を傾け、絶えず自分の仕事を見直します」と定めています。
環境保全活動、CSR活動等の実施	当社および主たるグループ会社で環境マネジメントシステムの国際規格ISO14001の認証を維持しており、インドネシアにおいて植林活動も実施しています。本業を通じた地球環境保護の取組みとして、WEB約款や電子契約手続きの普及に取り組んでいます。 またグローバル・コンパクト・ジャパン・ネットワークや持続可能な社会の形成に向けた金融行動原則（21世紀金融行動原則）等の国内外のイニシアチブに積極的に参画しています。
ステークホルダーに対する情報提供に係る方針等の策定	MS＆ADインシュアランス グループ ディスクロージャー基本方針を策定し、インターネットホームページで開示しています。
その他	CSRに関わる報告を、インターネットホームページ上で広く開示しています。

Ⅳ内部統制システム等に関する事項

1. 内部統制システムに関する基本的な考え方及びその整備状況 更新

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

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

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 取締役及び使用人の職務の執行が法令及び定款に適合することを確保するための体制
a. 当社及びグループ会社は、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. 当社及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、組織的又は個人による不正・違反・反倫理的行為について、全役職員が社内の窓口及び社外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、当社及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及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、リスク及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・事業継続計画の整備状況を確認するとともに、グループ全体の危機管理・事業継続計画を整備する。

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、当社及びグループ会社における「財務報告に関する内部統制」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、当社及びグループ国内保険会社が実施した内部監査の結果等のうち重要な事項、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、取締役及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及び管理する。取締役及び監査役は、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従業員を置く。監査役室の組織変更、上記従業員の人事異動及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
取締役及び執行役員は、法令に定める事項のほか、事業・組織に重大な影響を及ぼす決定、内部監査の実施結果、内部通報制度における通報状況および内容を遅滞なく監査役会に報告する。従業員は、経営上重大な不正・違法行為、会社に著しい損害を及ぼすおそれのある事実について、監査役会に直接報告することができるものとする。
c. その他
監査役は、グループ経営会議等の重要な会議に出席する。また、取締役社長及び代表取締役は、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に実施しています。

Vその他

1. 買収防衛策の導入の有無

買収防衛策の導入の有無	なし

該当項目に関する補足説明

－

2. その他コーポレート・ガバナンス体制等に関する事項

【適時開示体制の概要】

（1）基本的な姿勢

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

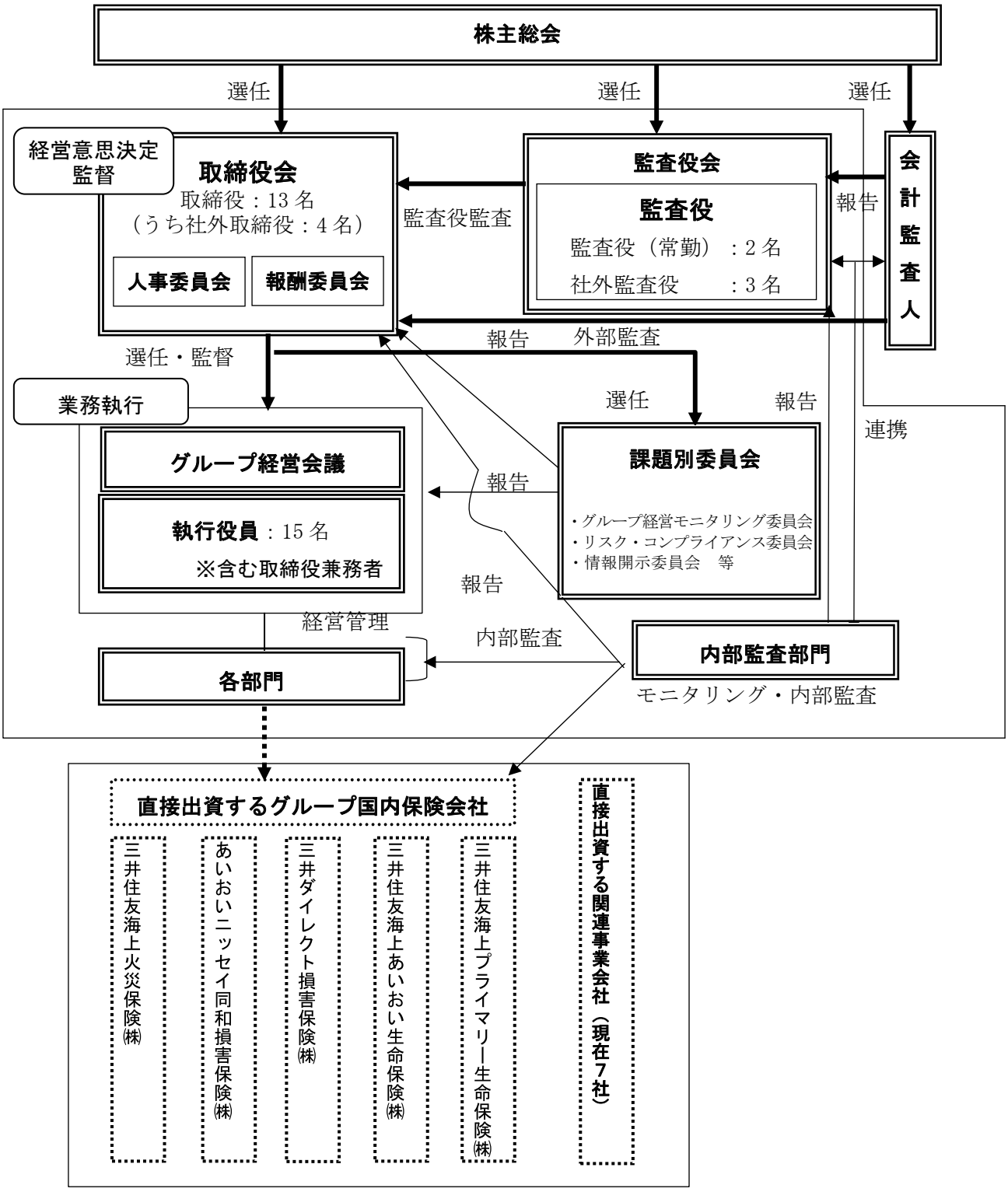
（2）社内の統制

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

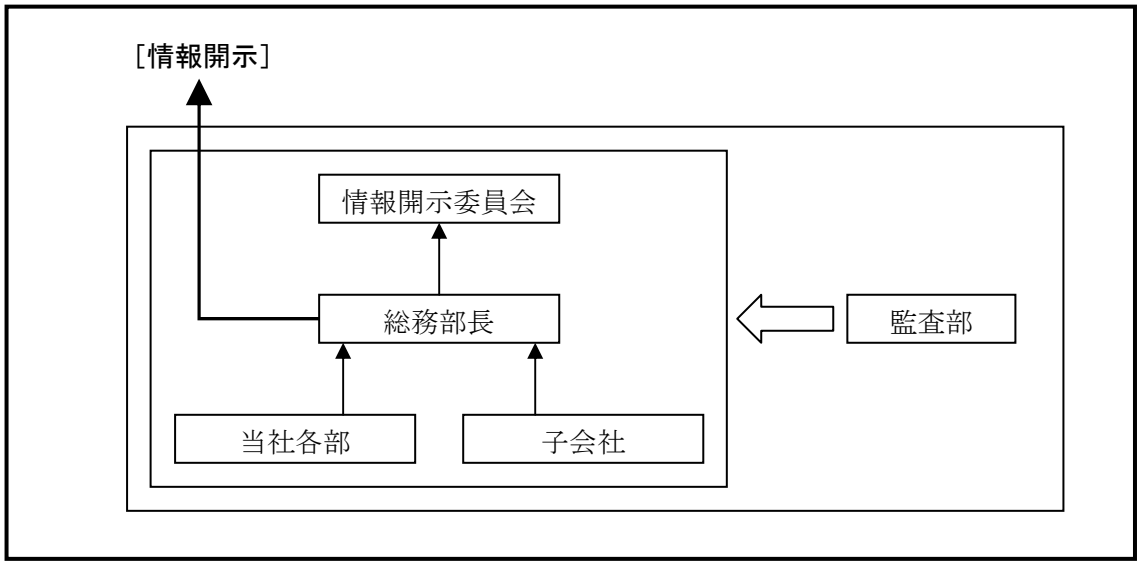
ロ. 情報開示に関する統制及び手続
上記（1）の社内規程に基づいて、以下の各部門がそれぞれの役割を果たすとともに、部門内の統制の有効性や手続の適切性について定期的に検証しています。
a. 当社各部及び子会社は、取締役会・グループ経営会議への付議事項、担当役員への報告事項等につき、証券取引所が定める適時開示項目に該当するか否かを判断します。
b. 上記a. において、適時開示項目に該当すると判断した場合は、当社各部及び子会社は、その内容を総務部長に報告します。
c. 総務部長は、上記b. の報告を受けたときは、適時開示の要否の最終判断を行い、適時開示項目に該当する場合は、所定の手続により、情報開示を行います。
d. 情報開示委員会は、適時開示を行う内容について報告を受け、その適正性を検証します。なお、必要に応じ、情報開示委員会において、事前に協議を行います。

ハ. 情報開示に関する統制の監査
監査部は、定期的に、情報開示統制及び手続を対象とする内部監査を実施し、監査結果を取締役会に報告します。

【当社の経営体制】2012.6.26現在



【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　当会社は、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　当会社は、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　当会社は、本店を東京都中央区に置く。

（機　関）
第４条　当会社は、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　当会社の公告方法は、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　当会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　当会社は、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　当会社の単元株式数は、100株とする。

（単元未満株式についての権利）
第９条　当会社の株主は、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２２年４月１日改正

立ちどまらない保険。
MS&AD MS&ADホールディングス

経営について

コンプライアンスの概要

コンプライアンス

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

コンプライアンスの詳細はこちら

情報管理

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

情報管理の詳細はこちら

取引における責任

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

取引における責任の詳細はこちら

立ちどまらない保険。
MS&AD MS&ADホールディングス

コンプライアンス

コンプライアンスに関する基本方針

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

- MS&ADインシュアランス グループ コンプライアンス基本方針

コンプライアンス体制

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

具体的活動内容

コンプライアンス・プログラム

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

コンプライアンス・マニュアル

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

コンプライアンスに関する教育・研修

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

コンプライアンスに関する各種点検

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

当社によるモニタリング活動

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

内部通報制度

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

立ちどまらない保険。
MS&AD MS&ADホールディングス

コンプライアンス

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

2010年4月1日

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

1.基本的な考え方

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

2.コンプライアンス態勢の構築

（1）体制の整備

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

（2）推進活動の実施

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

3.コンプライアンスに係る役員・社員の行動基準

（1）誠実な行動

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

(2) 適正な事業活動を支える行動

〔1〕談合等の競争制限や取引上の地位を利用して不正な利益を得る等の不公正な取引は行いません。
〔2〕知的財産権を保護するとともに、他者の知的財産権を侵害しません。
〔3〕業務上知り得たお客さま情報は厳正に管理し、定められた目的以外には利用しません。
〔4〕反社会的勢力には毅然とした姿勢で臨み、不当、不正な要求には応じません。
〔5〕お客さまの利益が不当に害されることがないよう利益相反取引を適切に管理します。
〔6〕グループ内取引や業務提携等を行うにあたっては、取引の適切性を確保します。
〔7〕適時・適切な情報開示を行うことにより、経営の透明性を確保します。
〔8〕インサイダー取引（重要な未公開情報を利用した株券等の取引）は行いません。
〔9〕グループ会社の資産や重要情報、営業秘密等は適正に管理します。
〔10〕業務上の立場を利用して、私的な利得行為は行いません。

(3) 人権の尊重および職場環境の確保に関する行動

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

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

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

2011年4月1日

MS&ADインシュアランス グループは、お客さま情報保護の重要性に鑑み、また、グループの事業に対する社会の信頼をより向上させるため、個人情報の保護に関する法律（個人情報保護法）その他の法令・ガイドライン等を遵守して、お客さま情報を適正に取り扱うとともに、安全管理について適切な措置を講じます。
なお、本方針におけるお客さまとは、「MS&ADインシュアランス グループのあらゆる活動に関わるお客さま」をいい、個人・法人等を問いません。

1. MS&ADインシュアランス グループは、業務上必要な範囲内で、かつ、適法で公正な手段により、お客さま情報を取得します。また、法令に定める場合を除き、個人情報の利用目的を通知または公表し、利用目的の範囲内で利用します。

2. MS&ADインシュアランス グループは、法令に定める場合を除き、あらかじめご本人の同意を得ることなく、お客さまの個人データを第三者に提供することはありません。

3. MS&ADインシュアランス グループは、お客さまへより良い商品・サービスをご提供するため、およびグループ会社の経営管理のため、グループ内でお客さまの個人データを共同利用することがあります。（共同利用に関する方針は、こちらを参照ください）。

4. MS&ADインシュアランス グループは、お客さま情報の漏えい、滅失またはき損の防止に努めるとともに、取扱規程等の整備および安全管理措置に係る実施体制の整備等、十分なセキュリティ対策を講じます。また、外部にお客さま情報の取扱いを委託する場合には、必要かつ適切な監督を行います。

5. MS&ADインシュアランス グループは、従業者への教育・指導を徹底し、お客さま情報の取扱いが適正に行われるよう取り組みます。また、グループにおけるお客さま情報の取扱いおよび安全管理に係る適切な措置については、継続的に見直し、改善します。

6. MS&ADインシュアランス グループは、お客さま情報の取扱いに関する苦情・相談に対し、適切・迅速に対応します。また、保有個人データについて、ご本人から開示・訂正等のご要請があった場合は、法令に基づき速やかに対応します。

以上

個人情報保護宣言（プライバシーポリシー）トップページへ戻る

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　お客さま情報の共同利用に関する基本方針

2010年4月1日

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。

以上

個人情報保護宣言（プライバシーポリシー）トップページへ戻る

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 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

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、従業者への教育・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
・お客さまとのお取引の適切かつ円滑な遂行

3. 個人データの第三者への提供

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

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

4. 個人データの取扱いの委託

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

5. 個人データの共同利用

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

（1）個人データの項目

①株主の皆さまの個人データ（氏名、住所、株式数等）
②当社およびグループ会社が保有するお客さまの情報（氏名、住所、電話番号、電子メールアドレス、性別、生年月日、その他申込書等に記載された契約内容および保険事故に関する内容など、お客さま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。なお、共同利用の管理責任者は、持株会社とします。

- 共同利用するグループ会社の範囲

6. センシティブ情報のお取扱い

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

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

個人情報保護法に基づく保有個人データに関する事項の通知、開示、訂正等、利用停止等に関するご請求については、下記お問い合わせ窓口までご連絡ください。
当社は、ご請求者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：03-3297-4841
電話受付時間：9:00～17:00 (月～金)

※年末年始、祝祭日は除きます。

2010年10月1日制定

立ちどまらない保険。
MS&AD MS&ADホールディングス

経営について

取引における責任

基本的な考え方と方針

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

MS&ADインシュアランス グループ コンプライアンス基本方針

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

MS&ADインシュアランス グループ 外部委託管理基本方針

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

1. 対象となる外部委託
   MS&ADインシュアランス グループが、その業務を営むために必要な事務の一部または全部を外部に委託する場合であって、業務遂行上の的確性を確保するとともに、お客さま保護または経営の健全性を確保する必要があるものをいいます。
   なお、本方針におけるお客さまとは、「MS&ADインシュアランス グループのあらゆる活動に関わるお客さま」をいい、個人・法人等を問いません。

2. 外部委託管理態勢
   当社およびグループ国内保険会社は、以下のとおり外部委託管理態勢を整備し、適切に運営します。
   （1）外部委託管理責任者・外部委託管理部署の設置
   （2）外部委託管理に関する規程等の策定および周知
   （3）外部委託先に対する点検・監督の実施
   （4）再委託先に対する適切な管理
   （5）外部委託業務に関するお客さまからの相談・苦情等への対応態勢の整備
   （6）その他外部委託管理について必要な態勢整備および態勢の見直し
   その他のグループ会社は、上記をふまえて外部委託に関する管理態勢を整備し、適切に運営します。

以　上

具体的な取り組み

外部委託先の適正性の確認

三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社では、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

三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社では、ISO14001取り組みの一環として、年に一度、各社に常駐する取引先にグループ環境基本方針を説明し、環境への配慮について協力を依頼しています。

代理店や取引先における環境取り組みを支援

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

- エコアクション21認証取得支援　詳細はこちら
- エコ整備の普及支援　詳細はこちら
- 自動車リサイクル部品の活用促進　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。

三井住友海上社　取引方針

三井住友海上社では、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、お取引先とともに永続的な発展と社会的責任を果たすよう努めています。

三井住友海上社　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きます。
- 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きます。

立ちどまらない保険。
MS&AD MS&ADホールディングス

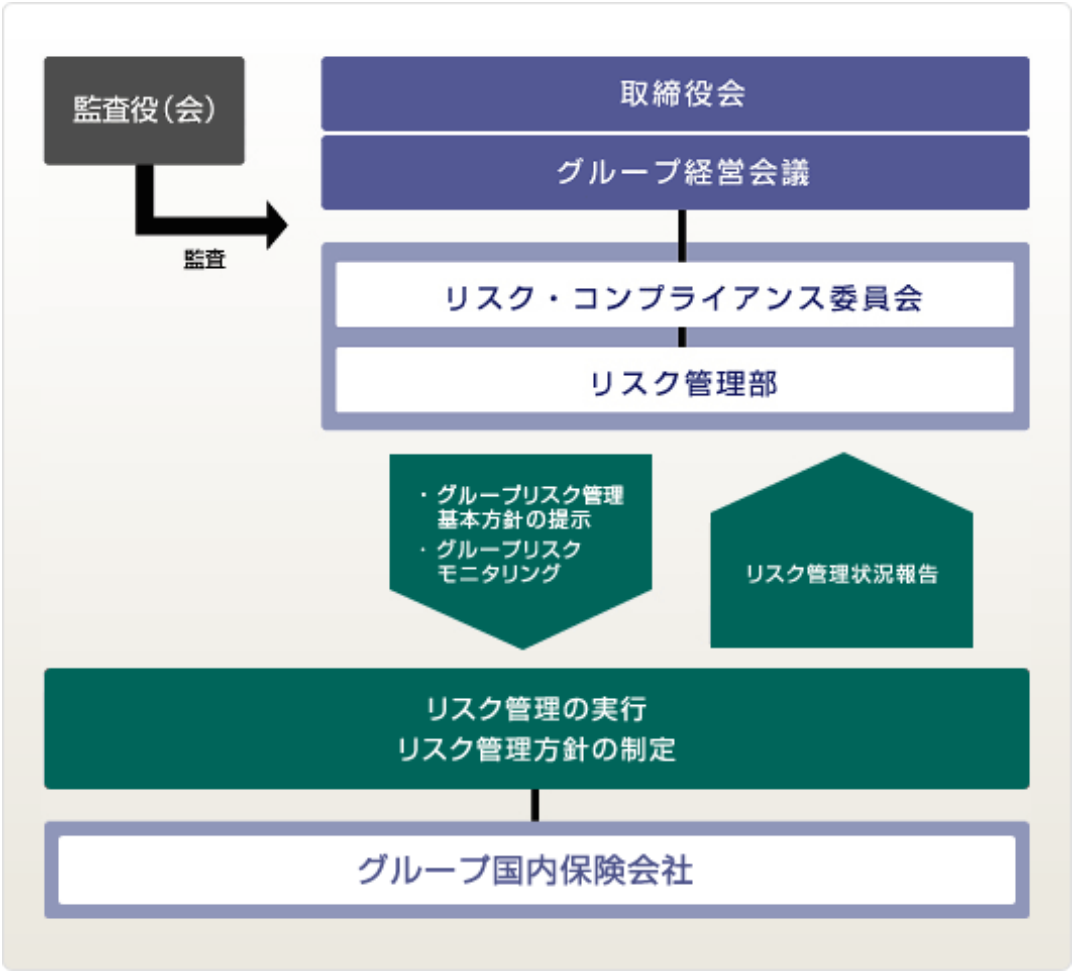
リスク管理

リスク管理基本方針

当社では、「MS&ADインシュアランス グループ リスク管理基本方針」を定め、グループ内で共有された基本的な考え方のもとでリスク管理を実行しています。
「MS&ADインシュアランス グループ リスク管理基本方針」には、リスク管理の基本プロセスと体制、保険グループとして認識すべきリスクの定義や管理の考え方などについて定めています。
グループ国内保険会社では、この基本方針に沿って各社の実態に合わせた「リスク管理方針」を制定し、主体的にリスク管理を行っています。

リスク管理体制

グループ国内保険会社は、国内外の子会社も含め各社それぞれのリスク管理を実行します。当社は、グループ全体のリスクおよび各社のリスク管理の状況をモニタリングし、グループ全体の統合リスク管理を実施しています。
リスク管理にあたっては、当社リスク管理部が、グループ国内保険会社からリスクおよびリスク管理の状況に関する報告を定期的に受け取り、報告内容を分析した後、重要事項についてはリスク・コンプライアンス委員会の協議を踏まえて取締役会に報告を行う体制としています。



統合リスク管理

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

・定量的アプローチ
保険引受リスク、資産運用リスクおよびオペレーショナルリスクの各リスク量を確率論的手法（VaR）（注）により計量化の上、保有リスクの水準がグループの体力（資本）に見合ったものになっているかを定期的に確認しています。
また、グループ国内保険会社の保有リスクが、各社ごとに設定したリスクリミットを超えていないかを月次でモニタリングし、各社におけるリスクの動向を注視しています。
さらに、市場環境変化によるグループへの影響を日次でモニタリングし、有事（またはその前段階）突入を早期に認識するとともに、機動的な対応策が速やかに実施できる体制としています。
なお、リスクと資本の状況の確認においては、経営計画（収支計画）にもとづく確認や、大規模な自然災害や金融市場の混乱など例外的ではあるが蓋然性のある事象が発生した場合の影響の確認（ストレス・テスト）などについても行っています。
（注）VaR:バリュー・アット・リスク=一定の確率の下で被る可能性のある予想最大損失額
・定性的アプローチ
保険引受リスク、資産運用リスク、流動性リスク、オペレーショナルリスクについてグループ国内保険会社のリスクの管理状況や管理体制の整備状況を確認し、評価を行っています。
また、グループ内におけるリスクの伝播、偏在、集中によりグループ全体の健全性に影響を与えることのないように、投融資額の集積状況の管理やグループ会社間における取引状況などをモニタリングしています。

保険事業のリスク

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

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

危機管理体制

リスクが発現し、グループ内にその影響が波及することが予想される場合に備えて、グループ各社は、危機発生時の対応策を定めた危機管理マニュアルや事業継続計画を策定し、訓練の実施による実効性の確保に努めています。
当社では、定期的にグループ危機管理担当会議を開催し、グループ各社におけるこれらの整備・推進状況を確認し、またグループ国内保険会社の事業継続態勢・事業継続計画については毎年「評価」を実施しその実効性を確認しています。

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

立ちどまらない保険。
MS&AD MS&ADホールディングス

経営について

情報開示

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

株主への情報開示

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

- 株主・投資家への情報開示について、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

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

2011年10月1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およびグループ国内保険会社（三井住友海上火災保険株式会社、あいおいニッセイ同和損害保険株式会社、三井ダイレクト損害保険株式会社、三井住友海上あいおい生命保険株式会社および三井住友海上プライマリー生命保険株式会社の5社をいう。）は、MS&ADインシュアランス グループの重要情報を正確、迅速かつ公平に伝えることを目的とし、以下のとおり情報開示を行っていきます。

1. 情報開示の基本姿勢

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

2. 情報開示の基準

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

3. 情報開示の方法

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

以上

立ちどまらない保険。
MS&AD MS&ADホールディングス

情報開示

株主への情報開示

MS&ADインシュアランス グループは、株主・投資家の皆さまに信頼され企業価値を正当に評価していただけるよう、以下の基本方針（IRポリシー）に基づきIR活動を展開しています。

IRポリシー

IR情報開示の基本姿勢

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。

情報開示の体制

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。グループ全体の情報開示統制の有効性評価と実効性向上への対応を行い、開示情報の適切性を検証することを目的に、定期的に開催しています。

適時開示体制の概要

コーポレート・ガバナンス報告書内にて適時開示体制の概要を紹介しています。

コーポレート・ガバナンス報告書（PDFファイル 261KB/10ページ）

株式基本情報

当社の株式について、証券コードや単元株式数などの基本情報を紹介しています。

株式基本情報

配当情報

最近の各年度にお支払いした配当金の推移などを紹介しています。

配当情報

株主・投資家とのコミュニケーション

当社Webサイト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、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ています。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。

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）

2011年度は、6月と12月に機関投資家・アナリスト向け決算・戦略説明会（インフォメーション・ミーティング）を開催し、前期の決算概要と通期見込に加え、中期経営計画「MS&ADニューフロンティア2013」に基づくグループの戦略と取り組み状況につき説明を行いました。また、2011年度より四半期決算の発表時に、機関投資家・アナリスト向けの電話会議を開催し、四半期決算に関する説明並びに質疑応答を実施しています。

説明会（プレゼンテーション）の動画や資料は、当社Webサイトに掲載し、広く情報開示に努めています。

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）

国内外で個別ミーティングを実施

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。2011年度は海外を含め年間約170回の個別ミーティングを行い、投資家とのコミュニケーション向上に努めました。

冊子による情報発信

株主の皆さまに株主総会招集通知時に、事業報告や決算報告等を行うだけでなく、配当通知をお送りする際にも、詳しい事業報告・決算報告を行っています。前年度通期決算発表後と中間決算発表後の2回、「MS&ADレポート」を発行しています。

また、広くMS&ADインシュアランス グループを知っていただくため、「ディスクロージャー誌」（日本語）と「アニュアルレポート」（英語）を発行しています。

説明会の動画・資料や各冊子はこちらよりご覧いただけます。

IRサイトの充実

株主・投資家の皆さまが会社情報や決算関連の開示情報をタイムリーにご覧いただけるよう、MS&ADインシュアランス グループのWebサイト（ホームページ）内にあるIRサイトの充実に努めています。決算発表の内容、インフォメーション・ミーティングの内容については日本語・英語で掲載し、国内外の株主・投資家の皆さまにご覧いただけるようにしています。

なお、当社のIRサイトは、日興アイ・アール「2011年度企業ホームページ最優秀サイト」および大和IR「2011年インターネットIR・優良企業賞」を受賞しています。

日興アイ・アール「2011年度企業ホームページ最優秀サイト」

大和IR「2011年インターネットIR・優良企業賞」

経営へのフィードバック

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。

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

English

当社は、株主・投資家の皆さまに信頼され企業価値を正当に評価していただけるよう、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（PDFファイル 121KB/3ページ）

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

English

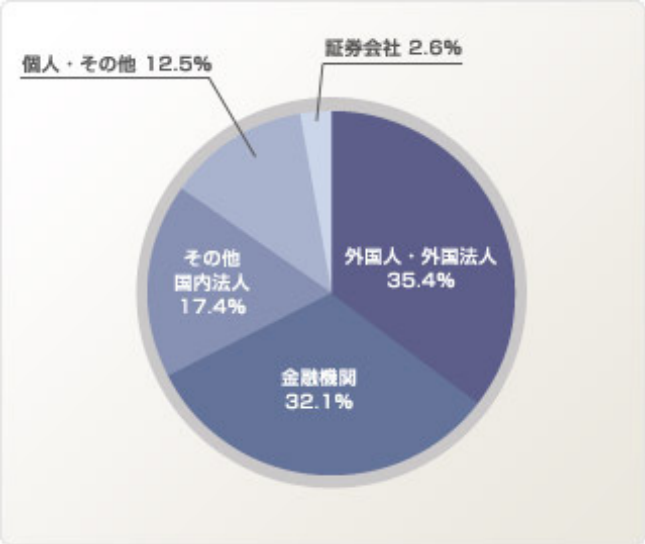
2012年4月1日現在

上場取引所	東京、大阪、名古屋の各証券取引所（市場第1部）
証券コード	8725
発行する株式の内容	普通株式
発行可能株式総数	900,000,000株
発行済株式総数	633,291,754株
単元株式数	100株
事業年度	毎年4月1日から翌年3月31日まで
配当金受領株主確定日	中間配当金　毎年9月30日 期末配当金　毎年3月31日
定時株主総会	毎事業年度終了後3カ月以内に開催
株主名簿管理人	東京都千代田区丸の内1丁目4番1号　三井住友信託銀行（株）
株主名簿管理人事務取扱場所	東京都千代田区丸の内1丁目4番1号　三井住友信託銀行（株）　証券代行部
郵便物送付先及び 電話照会先	〒183-8701 東京都府中市日鋼町1番10 三井住友信託銀行（株）　証券代行部 0120-176-417（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

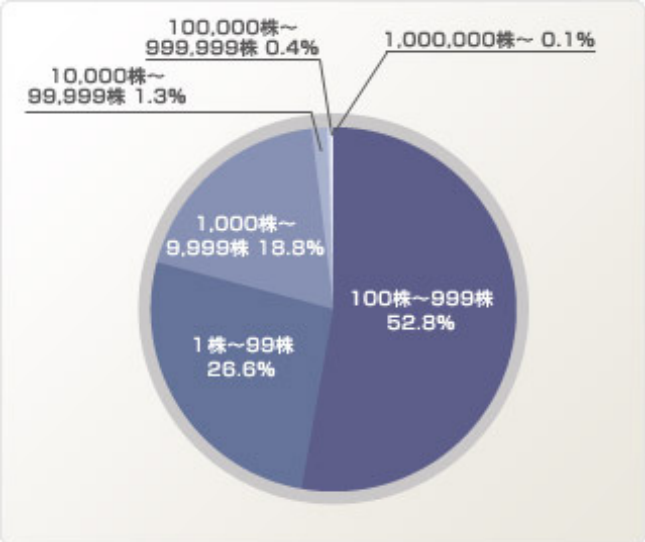
所有者区分別の株主構成（保有株式数の割合）

2012年3月31日現在



所有株式数の分布（株主数の割合）

2012年3月31日現在



大株主の状況

2012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
日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社（信託口）	30,018	4.74
日本マスタートラスト信託銀行株式会社（信託口）	27,746	4.38
STATE STREET BANK AND TRUST COMPANY	24,936	3.94
SSBT OD05 OMNIBUS ACCOUNT - TREATY CLIENTS	12,426	1.96
THE CHASE MANHATTAN BANK, N.A. LONDON SECS LENDING OMNIBUS ACCOUNT	10,540	1.66
STATE STREET BANK AND TRUST COMPANY 505225	9,069	1.43
NATSCUMCO	8,923	1.41
MELLON BANK, N.A. AS AGENT FOR ITS CLIENT MELLON OMNIBUS US PENSION	8,700	1.37
計	221,297	34.94

（注）株式数については千株未満を切り捨て、割合については表示単位未満を四捨五入して表示しています。
上記のほか当社保有の自己株式11,389千株（1.80%）があります。

立ちどまらない保険。
MS&AD MS&ADホールディングス

配当情報

English

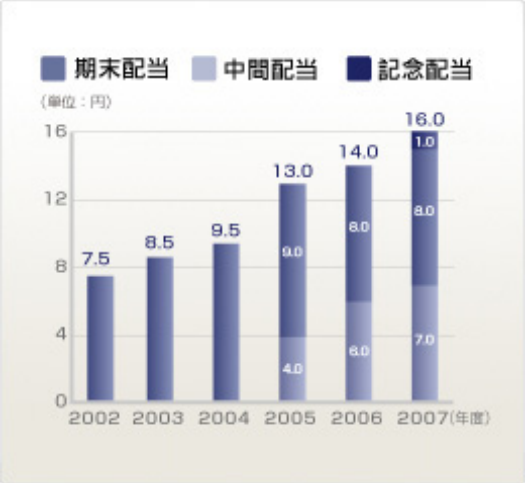
配当政策

「資本政策の基本方針」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。

配当金の推移

これまでの当社の配当推移（1株あたり配当金）は以下のとおりです。
※2012年度の中間配当金は27円、期末配当金は27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

旧あいおい損保の配当金の推移（2005年度～2009年度）（Excelファイル 14KB）
旧ニッセイ同和損保の配当金の推移（2005年度～2009年度）（Excelファイル 14KB）

立ちどまらない保険。
MS&AD MS&ADホールディングス

CSR取り組みの柱

柱Ⅰ
商品・サービスの品質向上を通じ信頼を獲得します。

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

柱Ⅰ　商品・サービスの品質向上による信頼の獲得

商品・サービスの品質向上

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

- ステークホルダーの声を活かした品質向上
- お客さまの視点で商品を開発する
- お客さまのわかりやすさ、利便性を高める
- お客さまから選ばれる保険金お支払いサービス
- コンタクトセンターの品質向上
- 海外における取り組み（商品・サービス）

代理店とともに成長

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

詳しくはこちら

社員の成長

ステークホルダーの声に耳を傾け、絶えず自分の仕事を見直すこと（革新）を行動指針（バリュー）で定めています。社員はこの行動指針を実践し、商品・サービスの品質向上に取り組んでいます。

立ちどまらない保険。
MS&AD MS&ADホールディングス

柱Ⅰ　商品・サービスの品質向上による信頼の獲得

ステークホルダーの声を活かした品質向上

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

お客さまの声をお聞きする仕組み

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

MS&ADインシュアランス グループ　お客さまの声対応基本方針

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

1. 定義

（1）お客さまの定義
本方針におけるお客さまの定義は、「MS&ADインシュアランス グループのあらゆる活動に関わるお客さま」をいい、個人・法人等を問いません。
（2）お客さまの声の定義
本方針におけるお客さまの声の定義は、「お客さまから寄せられたすべての声（問い合わせ、相談、要望、苦情、紛争、おほめ、感謝等）」とします。
このうち、苦情の定義は、「お客さまからの不満足の表明」とします。

2. 行動指針

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

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

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

グループ国内保険会社　お客さまの声への取り組み

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

お客さまアンケート実施

アンケートを通じ、お客さまの声を把握し、業務改善に活かしています。

三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社では、お客さまに保険証券をお送りする際、アンケートをご案内し、当社および当社代理店のご契約時のサービスに対する「満足度」や、周りの方へご紹介をいただける「推奨度」などをお聞きしたり、販売の手続きが適切に行われているかどうかを確認しています。
また、事故対応全般に対するお客さま満足度もアンケートを実施し、損害サービスの改善、新商品開発への反映など品質向上に活かしています。

2012年よりアンケート結果をCSR取り組みを推進するためのKPIに定めました。

- MS&ADグループのCSR取り組みを推進するためのKPI

お客さまの声対応態勢

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行い、苦情等のお客さまの声の対応に関する態勢が各社で適切に運営されていることを確認し、苦情の発生状況を四半期ごとに持株会社の経営会議へ報告しています。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。

三井住友海上社は、2011年度の苦情受付件数が34,432件、前年度比85.5%（▲5,834件）と減少しました。
「手続きの遅延・失念」や「説明不足・確認不足」を原因とする苦情の未然防止策として、「信頼につながる3つの行動」を掲げ年間を通じて取り組んだ結果、「重点苦情（※）」が着実に減少しました。

（※）「信頼につながる3つの行動」取り組みによって削減可能な苦情

あいおいニッセイ同和損保社は、2011年度の苦情受付件数が69,079件、前年度比101.3%（+883件）で、前年度より増加しました。2012年度は『お客さま満足度No.1活動』のもと「お客さまへの親切丁寧な対応」をより一層推進します。

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

三井住友海上社、三井住友海上あいおい生命社は、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。

三井住友海上社では、お客さまの声をもとに業務の手順や行動、意識などを見直し、自ら改善に取り組むことが重要なことから、「お客さまとの接点における品質向上」を実現する苦情対応に関する全社取組計画を策定しています。
＜目標＞
（1）お客さまの声（苦情）への迅速・適切・真摯な対応と解決を目指す。
（2）お客さまの声を基点とした品質向上取り組み（PDCAサイクル）をより一層強化し、成長力（増収力・収益力）を実現する。
＜具体策＞
「手続きの遅延・失念」や「説明不足・確認不足」を原因とする「重点苦情」の未然防止取組として、全社員が「信頼につながる3つの行動」の徹底に継続して取り組むことにしています。特に発生した「重点苦情」事案については、苦情発生原因の的確な把握、再発防止策の検討・立案の取り組みを確実に実践（PDCAサイクル）しています。

三井住友海上あいおい生命社は、2011年10月新会社の発足時から苦情対応態勢の整備を進め、2012年4月1日付で、適合を宣言しました。（※）
今後も、苦情対応態勢の一層の強化を図るとともに、苦情を含むお客さまの声を業務改善に活かし、「お客さま満足度の向上」のための取り組みを推進していきます。

（※）旧きらめき生命社では、2007年7月から適合宣言を実施していました。

- 三井住友海上火災保険株式会社
- 三井住友海上あいおい生命保険株式会社

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、三井住友海上社では、「MSA（三井住友海上全国代理店会）商品モニター制度」を実施しています。本制度は、お客さまにとってわかりやすい商品の開発や改定に向け、代理店の意見や情報を活用する仕組みとして2002年7月に制度化され、2011年度末までに計23回実施しました。

あいおいニッセイ同和損保社では、代理店・扱者（※）から会社へ寄せられる「改善要望・提言」を営業を通じ随時受け付ける「代理店・扱者の声システム」があります。本システムに寄せられた声は、新商品開発や改定、帳票改定、代理店システム改善等を実施する際の貴重な情報として活用しています。

（※）扱者：募集に従事する永年雇用型社員

社外の専門家の声をお聞きする仕組み

三井住友海上社では、お客さまの視点からご意見をいただくため、保険に関する学識経験者や消費者問題の専門家などとの意見交換を定期的に行い、お客さまの保護やお客さまの利便性向上に関するアドバイスを受けています。専門家の意見は内容に応じて経営に報告され、品質の向上に活かしています。
また、このほか、保険販売時に使用するパンフレットや申込書、ご契約手続きに関するご案内などについて、消費者問題専門機関を活用し、お客さまの視点から見て分かりやすいかなどの観点から検証しています。

あいおいニッセイ同和損保社では、毎月、社外専門家を招き、業務品質向上課題を審議する定例会を開催しています。
この定例会では、「お客さまの声」や「お客さまアンケート」等を基に、品質に係る情報の収集・分析、業務品質向上に向けた課題整理、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い、各対策等について消費者の立場からの検証を加え、お客さまに、よりご満足いただけるサービスを提供できるよう取り組んでいます。また、定例会での審議事項は、内容に応じて経営に報告されています。

三井住友海上あいおい生命社では、年2回、社外弁護士、および消費者問題の専門家を招き、保険金等の支払業務に関する意見をお聞きする会議を開催しています。
この会議では、保険金等の支払、苦情発生、支払手続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

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

審査状況をホームページで開示しています。

- 三井住友海上火災保険株式会社
- あいおいニッセイ同和損害保険株式会社

社員の声を聞く仕組み

グループ各社では、社員の声を品質向上に活かすため、社員の声を集め、本社各部が検討し、検討結果をフィードバックする仕組みを運営しています。

三井住友海上社では、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、2011年度は23回開催しました。

あいおいニッセイ同和損保社では、お客さま満足度向上につながる「お客さま目線での品質改善要望」を中心とした社員からの投稿を受け付け、本社部門で検討し、その結果を社内システム上の掲示板で公開、長期的課題については定期的に検討課題のモニタリングを行う制度を設けています。
また、お客さまや代理店・扱者に直接接する営業・損害サービス部門の社員を対象として、会社施策や戦略等に関するWEB上でのアンケートを本社各部にて適宜実施し、それらの意見を改善に活かしています。
さらに、「現場の声を大切に」との考えから、経営トップ層と社員の対話を継続して実施しています。主に若手社員や実務担当者と対話し、その声を経営に活かしています。

三井住友海上あいおい生命社では、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、「お客さま品質No.1運動」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、本社各部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。
さらに、合併直後の営業部門社員の声を、経営が直接聞く機会として、「経営ミーティング」を実施し、そこで出された社員からの意見・要望についても、本社各部が検討を行い、結果をフィードバックする取り組みを実施しました。

- 社員とのコミュニケーション

立ちどまらない保険。
MS&AD MS&ADホールディングス

柱Ⅰ　商品・サービスの品質向上による信頼の獲得

お客さまの視点で商品を開発する

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

損害保険

個人向け商品ブランド「GK」「TOUGH」

三井住友海上社では、個人向け主要商品の共通ブランドとして「GK～安心のゴールキーパーでありたい」シリーズを展開しています。前年の事故の有無に応じて翌年の保険料が決まる仕組みを採用した長期自動車保険である「GKクルマの保険　ニューロング」は、保険料のおトクさ、毎年の継続手続きを省ける便利さが評価され、「2010年日経優秀製品・サービス賞　最優秀賞」を受賞しました。発売後1年間で120万件以上のご契約をいただいています。

「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社では、2010年10月より、自動車保険、火災保険、第三分野などの個人分野の主力商品を、「迅速」「頼れる」「優しい」という3つの基本コンセプトを持った商品ブランドである「TOUGH（タフ）」として発売しています。タフブランドは「タフな安心を、あなたに。」というブランドスローガンを掲げ、すべてのお客さまに安心をご提供することを目指し、「安心の事故対応」「最上級の補償・サービス」「商品を通じた社会貢献機会」などをお客さまにお届けします。

「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」

三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社では、東日本大震災以降の地震による車両損害の補償を望むお客さまの声を踏まえ、自動車保険「地震・噴火・津波『車両全損時定額払』特約」を2012年1月に発売しました。
地震・噴火・津波のリスクは損害が極めて巨大になる可能性があり、民間の保険会社では対応することが困難なリスクとされていましたが、保険金の補償対象を「全損」のみに限定するとともに、定額の保険金とすることで、大規模な地震の際に速やかな保険金支払が可能な商品としています。

ネット通販

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社では、そのビジネスモデルの特性上、“お客さま自身がホームページで商品・サービス内容を理解し、契約手続きまでできること”を重視しています。そのため、“わかりやすい、シンプルな商品であること”をコンセプトに、本当に必要とする補償を簡単な手続きでご契約いただける商品にしています。また、“幅広いお客さまにご納得いただけること”をもう1つのコンセプトとし、インターネット型ならではの割引や保険料を実現しています。

ホームページ

生命保険

個人向け商品ブランド「&LIFE」

三井住友海上あいおい生命社では、「&LIFE（アンドライフ）」という新しい生命保険の商品ブランドをつくりました。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 収入保障保険」
パンフレット

外貨建て定額終身保険

MSプライマリー生命社では、低金利時代においても、大切な資産を次世代に確実に残すことや、お客さま自身の老後生活資金を確保するといったニーズにお応えするため、外貨建て定額終身保険「しあわせ、ずっと」を販売開始しました。
この商品は、外貨建て運用の最大の不安要素である「為替の変動」のタイミングを捉えて、期待した円建て資産を自動確保する「円建て資産自動確保」機能を外貨建て運用の終身保険に組み合わせた、業界初となる終身保険です。

「しあわせ、ずっと」
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による信頼の獲得

お客さまのわかりやすさ、利便性を高める

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

わかりやすい説明資料のご提供

三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社では、約款やパンフレット作成時の使用文言やパンフレットの記載事項に関する社内ルールを整備し、わかりやすい言葉や図表を活用した約款、パンフレットを提供しています。また、パソコン等があればどこでも閲覧可能で、紛失の心配がない「Web約款」を導入しており、文字の拡大機能や検索機能等がご利用いただけます。

タブレット端末用「保険提案アプリ」

あいおいニッセイ同和損保社では、2011年10月より、iPadなどのタブレット端末向けに、「タフ・クルマの保険提案アプリ」などを代理店・扱者向けに提供しています。このアプリは、見やすい画面と動画を組み合わせたもので、お客さまへのよりわかりやすい説明が可能となります。

わかりやすいパンフレット

三井住友海上社では、お子さまからご高齢の方までみんなにやさしい自動車保険のパンフレット「自動車保険のギモンに答える本」をご用意しています。読みやすい大きな文字とイラストを豊富に使い、お客さまの疑問に答える一問一答形式とすることにより、難しいと思われがちな自動車保険を「かんたん」にイメージいただけるように工夫しています。
このパンフレットは、情報のわかりやすさと充実度が高く評価され、「UCDAアワード2012」(※) の損害保険募集パンフレット部門で最優秀となる「UCDAアワード」を受賞しました。

（※）一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会が主催し、企業が発信する情報を評価・表彰するもの。2012年度は「生活者を守るデザイン」をテーマに開催。

「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社では、主力自動車保険である「タフ・クルマの保険」について、概要を記載した見開き型の簡易パンフレットを提供しています。このパンフレットは、タフ・クルマの3つの魅力、「充実した補償」「安心の事故対応とサービス」「環境配慮と社会貢献」について、わかりやすく訴求したツールです。

契約におけるお客さまの利便性を高める

電子契約手続き

三井住友海上社では、代理店が持参しているパソコンの画面上にご契約内容を表示し、お客さまに確認いただいた後に電子サインをいただくことで契約手続きを行うことができる電子契約手続きを推進しています。2011年度には持ち運びの便利なタブレット型パソコンも対応可能としました。お客さまには筆記用具・印鑑をご用意いただく必要がなく、パソコン上で内容の変更や保険料の見積りが簡単に行えるため、申込書の記入、提出も不要となります。自動車保険と火災保険を対象とし、2011年度末現在、企業や団体を除く個人契約のうち、約56%をこの方式で契約いただいています。また、クレジットカード払いを選択されるお客さま向けに、携帯電話からクレジットカード情報登録サイトを簡単に呼び出せる機能（二次元コードの画面表示）を追加し、ペーパーレスと利便性の向上を図りました。今後も機能拡充・改善を継続し、一層の利用拡大を図っていきます。

インターネットサービス

グループ国内損害保険各社では、お客さまの利便性を高めるため、さまざまなインターネットサービスを提供しています。

三井住友海上社のホームページで個人のお客さまに提供している「お客さまWebサービス」は、延べ100万人以上の利用登録をいただいています。インターネット上で「GK クルマの保険」の契約内容の確認、住所変更、車両入替などの手続きができ、携帯電話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社は、お客さまに「マイページ」（パソコン/スマートフォン/携帯電話向けの3タイプ）を提供しています。契約内容や約款をはじめ、事故対応の経過をご覧いただけます。また、ポイントを貯めて応募する懸賞やカーライフに役立つ各種コンテンツもご用意しています。
2012年6月現在、414万人のお客さまにご利用いただいています。

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

CD-ROM約款

三井住友海上あいおい生命社では、従来冊子で交付していた「ご契約のしおり・約款」の内容を1枚のCD-ROMに収容した「CD-ROM約款」を導入しています。「冊子版」と比べて、コンパクトで利便性の高い「CD-ROM約款」は、新規にご加入いただいたお客さまのうち約90%の方に選ばれており、多くのお客さまにご利用いただいています。
この「CD-ROM約款」は、お客さまにとっての利便性とより一層のわかりやすさを追求してきました。その結果、「お客さまにとって、見やすく、わかりやすく、伝わりやすいこと」が高く評価され、一般社団法人ユニバーサル コミュニケーション デザイン協会より「UCDA認証」を取得しました。本認証の取得は、保険業界を通じて当社が初めてとなります。

CD-ROM約款とUCDA認証書

オーダーメイド帳票

MSプライマリー生命社では、2012年4月に「オーダーメイド請求書」を使用開始し、一部の記入箇所を予め請求書へ印字することにより、お客さまの利便性の向上を図りました。

障がいのある方への配慮

SPコード

三井住友海上社では、「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。

※「GK クルマの保険」のパンフレットのうち、『自動車保険のギモンに答える本』にて対応しています。

SPコードについてはこちら
（（株）廣済堂SPコード公式ホームページ）

「GK すまいの保険」
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

色覚の個人差を問わず、多くの方にとって見やすく情報が適切に伝わるよう、NPO法人カラーユニバーサルデザイン機構の認証を取得したパンフレットを作成しています。

三井住友海上社は、「GK クルマの保険」のパンフレットのうち、『自動車保険のギモンに答える本』に「SPコード」を掲載するとともに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。

MSプライマリー生命社ではディスクロージャー誌において、色づかいの配慮に加え「形の違い」「線や色の塗り分けパターンの違い」などをあわせて利用することで、整理された見やすいデザインになるよう工夫しています。また、お客さまに送付する年金支払請求書などについても「見やすさ」「読みやすさ」を追求し、同機構の認証を取得しています。

検証合格証

聴覚障がい者のお客さま向けWebロードサービス

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

ロードサービス

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

レッカーサービス

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

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

なお、三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社それぞれがロードサービスを委託するアシスタンス会社は2011年10月に合併し、MS&ADホールディングスのグループ会社となりました。業界トップ水準の総合アシスタンス会社となった（株）安心ダイヤルを通じ、グループ一体となって、さらに迅速で高品質のサービスを提供していきます。

立ちどまらない保険。
MS&AD MS&ADホールディングス

柱Ⅰ　商品・サービスの品質向上による信頼の獲得

お客さまから選ばれる保険金お支払いサービス

MS&ADインシュアランス グループでは、「正確、迅速、誠実な対応で、お客さまに感動していただく損害サービスを提供し、皆さまから永続的に高く評価・信頼される態勢を構築すること」を目指して、各種取り組みを進めています。

安心いただける事故受付体制・事故経過情報の提供

グループ国内損害保険会社では、「事故受付センター」において、自動車事故や、火災・賠償事故等国内で発生するすべての事故受付を24時間・365日の体制で行っています。
また、平日夜間および休日には、同センターがお客さまのご要望に応じて、「自動車事故の相手の方への連絡」「代車の手配」「医療機関・修理工場への連絡」「火災事故の調査手配」「対応結果フィードバック」などの初期対応サポートを実施しています。さらに、お客さまがケガで入院された場合、専門スタッフが訪問するサービスも実施しています。
事故後は、担当者が電話で対応状況をきめ細かく報告し、お客さまの立場に立って、お客さまの不安を和らげ疑問にお答えできるよう努めています。

三井住友海上社では、これまで事故受付から保険金支払までの業務プロセスの見直しを柱としたイノベーションを進めてきました。
複数名で同一事案を担当する場合の連携を強化する1事故1チーム制の導入など、お客さまの声を活かした業務プロセスを全国の保険金お支払センターで実施しています。また、業務プロセスをサポートするシステム（SPMシステムほか）には担当者の行動予定を自動表示するなどの機能を備え、きめ細かなお客さま対応を確実に実施しています。

あいおいニッセイ同和損保社では、事故対応について「迅速」、「優しい」、「頼れる」の3つの宣言から構成される「全力サポート宣言」を掲げ、お客さまへより良いサービスの提供を目指しています。
事故対応システムと電話を一体化したCTI機能搭載の損保業界初の先進システム「アンサンブル」を活用することで、事故受付完了後1時間以内に事故対応を開始することを目標とし、「迅速」な対応を行っています。また、お客さまの不安を解消するために、定期的な経過報告をすることで、親身で「優しい」対応を行い、1事故で複数の専任担当者がチームとして連携することで、プロフェッショナルとしてお客さまをしっかり支え、「頼れる」存在を目指して全力で取り組んでいます。

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社では、「通販損保は“顔が見えない”」というお客さまの不安を取り払い、安心感をお届けするために、ホームページ上に事故対応サービスに関するコミュニケーションサイトを開設しました。事故サービス部門社員が顔写真を掲載し、文字どおり“顔が見える”形でさらなる品質向上に向けた思いをお伝えし、また実際に事故サービスを経験したお客さまの声を掲載することで、より多くの方にご安心いただくことを目指しています。

コミュニケーションサイト

三井ダイレクト損保社「eコミュニケーション」サイトはこちら

被災設備修復サービスの提供

三井住友海上社は2011年よりアジア11か国、日本国内（※）において世界トップクラスの災害復旧専門会社グループのベルフォアアジア社、リカバリープロ社と提携し、高品質な被災設備修復サービスを提供しています。この被災設備修復サービスは、腐食・サビの進行を抑制する「腐食抑制応急処置」や特殊技術による分解・精密洗浄・乾燥・再組立・検査などの「本格復旧作業」を行い、従来「新品への交換」しかできなかった被災設備を「修復」することで、復旧期間を大幅に短縮し、「早期に」「経済的な方法で」事業を再開させることを可能にします。
東日本大震災や台風などの自然災害を受けて、企業のBCP（事業継続計画）に対する意識が高まっていますが、この被災設備修復サービスをBCP支援サービスとして提供し、被災したお客さまの事業の早期再開をサポートしていきます。

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

- ベルフォアアジア社提携について
- リカバリープロ社提携について

担当者の応対スキル向上

お客さまにご満足いただける損害サービスかどうかは、直接お客さまと連絡をとる担当者の応対レベルに左右されます。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。

「グッドジョブ活動」
三井住友海上社では、お客さま満足度の向上を目指した品質向上取り組みを「グッドジョブ活動」として展開しています。電話応対品質の向上取り組みをはじめ、全損害サポート部門の社員が高水準で均質なサービスを提供できるようにお客さま応対のロールプレイング研修の実施など各種取り組みを進めています。
2011年度は、日経ビジネスのアフターサービスランキングで顧客満足度No.1を獲得し、外部評価機関の事故対応満足度でも上位の評価となるなど、高い評価を得ています。

お客さま応対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（LIPS（※））
あいおいニッセイ同和損保社では、保険金お支払いの際のお客さま満足の向上のため、職場ごとに業務改善活動を進めています。推進メンバーを中心に、職場ごとに取り組み内容の進捗確認・改善・検討を行うとともに、年1回の全国大会で、活動の成果を発表し、部門全体への展開を図っています。

（※）Lady Improvement Project

LIPSグループ討議発表資料

保険金お支払いの審査

三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社では、お客さまへの公平・公正な保険金のお支払いを行うため、保険金支払に該当しないと判断した事案やお客さまから不服の申し立てがあった事案などを、社外の弁護士などの有識者で構成される審査会で審査しています。

審査状況をホームページで開示しています。

- 三井住友海上火災保険株式会社
- あいおいニッセイ同和損害保険株式会社

立ちどまらない保険。
MS&AD MS&ADホールディングス

柱Ⅰ　商品・サービスの品質向上による信頼の獲得

コンタクトセンターの品質向上

MS&ADインシュアランス グループの各コンタクトセンターでは、お客さまとの窓口となり、会社の顔として重要な役割を果たすため、さらなるお客さま応対の品質向上に向けた取り組みを行っています。グループを挙げて、電話などを通してお客さまと直接応対するコミュニケーターの教育、システム基盤の共同利用などを実施することにより、グループの行動指針（バリュー）である「お客さま第一」や「誠実」を実践しています。

グループでの品質向上

グループコンタクトセンター戦略会議

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

グループ電話応対コンクール

グループの全コンタクトセンターでは、約3,000名が電話応対を担当しています。すべての担当者の「電話応対スキル向上」「モチベーションアップ」を目的として、MS&ADグループの電話応対コンクールを毎年開催しています。
同コンクールは、グループ内のコンタクトセンター間の相互交流を図る場としても位置付け、コンクールを通じてそれぞれの業務の枠を超え、互いに切磋琢磨しあう風土を醸成しています。
2011年度は、予選を勝ち抜いた10名が出場し、電話応対スキルを競い合いました。

グループ電話応対コンクール

MSプライマリー生命社　コンタクトセンター部　主任　中島　舞

プライマリーの社名に込められた「お客さま第一」の気持ちを大切に電話応対業務に取り組んでいます。お客さまのお申し出を丁寧に伺い、お気持ちにも心を配りながら、お一人おひとりの状況にあわせたご案内を心がけています。コンタクトセンター部では社員それぞれがご案内に日々工夫を重ねており、毎月のモニタリングや、情報交換やノウハウの共有を通じて品質向上に取り組んでいます。これからも、お客さまにご安心、ご満足いただけるセンターを目指してまいります。

システム基盤の共有

三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社は、2012年1月にコンタクトセンターの電話システム基盤を統合し、共同利用を開始しています。電話システム基盤の統合は、2013年度に予定されている両社基幹システムの統合に先駆けたものであり、システム保守費の削減などシナジーの発揮につながっています。
この電話システム基盤では、同様の設備を、千葉県、兵庫県の2ヵ所に設置しており、自然災害や機器障害等で一方が稼動不能となった場合でも、もう一方の設備で継続して稼動することが可能となっています。ほかのグループ各社も、順次この電話システム基盤の共同利用を進めており、グループシナジーを追求しています。

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による信頼の獲得

代理店とともに成長

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

代理店業務の品質向上

代理店品質向上のための仕組み・体制

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

なお、募集人（※）の資質の向上を図ることを目的とした、日本損害保険協会が運営する「損害保険募集人一般試験」と「損害保険大学課程」にも参加しています。

（※）　募集人：保険販売の資格を持ち、金融庁に保険販売を行うことを届け出ている人

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

三井住友海上社では、募集人ごとに、保険資格の取得状況や集合研修の受講状況、eラーニングの学習履歴などを一元管理できる「MSカレッジ」を活用しています。募集人一人ひとりの理解度に応じたスキル向上が可能な「MSカレッジ」、eラーニングのコンテンツは2011年度末で計100コースとなり、約3万店の代理店に活用されています。

あいおいニッセイ同和損保社では、インターネット学習システム「ADWeb講座」で損保・生保の学習コンテンツを展開し、約95,000人の代理店・扱者（※）に活用されています。
学習コンテンツは、コンプライアンス・商品内容など募集品質向上につながる研修や資格取得に対応する学習・テストなどを配信しています。また、本年4月以降は、代理店・扱者の役に立つ情報の提供を目指し、新番組「News ADvance」もスタートしています。

三井住友海上あいおい生命社では、生命保険に関する知識・スキル向上のため、三井住友海上社「MSカレッジ」のeラーニング、あいおいニッセイ同和損保社「ADWeb講座」のeラーニングにコンテンツを掲載し、代理店に活用されています。

（※）　扱者：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

MSプライマリー生命社では、これまでも多様化するお客さまのニーズにお応えするため、代理店に対する各種研修プログラムを充実させ、代理店教育を通じ、販売サポート体制の強化を図っています。

この度、新たな代理店研修プログラムとして、お客さま自身も気付いていない問題を解決し、お客さまの想いを叶えるセールス手法（コンサルティングセールス）を身に付けられる「コンサルティングセールス研修」を開発し、提供しています。

セールスコミュニケーション研修

お客さまの声（苦情やお褒めの言葉）のフィードバック

三井住友海上社では、お客さまの声（苦情やお褒めの言葉）の内容をもとに、業務の手順や行動、意識などを見直し、自ら改善に取り組む事例を、代理店向け勉強会ツール「信頼につながる3つの行動」に盛り込んでいます。勉強会ツールは、月に一度の定例勉強会等の代理店向け研修で活用しています。

あいおいニッセイ同和損保社では、お客さまの声（苦情やお褒めの言葉）を代理店・扱者へフィードバックする仕組みを整え、お客さまの声を活用した品質向上取り組みについて、代理店情報誌での情宣や教育ツール等により定着を図っています。

代理店の品質を確保するための仕組み

基本的な考え方

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

代理店品質認定制度

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

Qマーク　ロゴ

あいおいニッセイ同和損保社では、代理店・扱者の品質維持・向上のため、「適切な募集サイクル」によるお客さま対応を中心とした「お客さま満足度NO.1！代理店品質基準ガイドブック」を作成しました。取り組み課題については定期的に検証し、品質向上のサポートを行っています。

代理店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

三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社では、代理店とのコミュニケーション強化を図り、効果的・効率的に品質向上を図るため、代理店向けの定期的な集合研修「月1定例勉強会」の開催を推進しています。勉強会のメニューは、商品や事務・システムの改定、お客さまの声（苦情）削減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

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

三井住友海上社では、プロ代理店を中心とした「三井住友海上全国代理店会（MSA）」と、自動車整備事業者を中心とした「アドバンスクラブ（AC）」が活動しています。両代理店組織とも、お客さまへの高品質なサービスや、最適な保険商品のご提供に向けて、組織活動を通じた自社体制の整備や成長力の強化に取り組んでいます。

あいおいニッセイ同和損保社では、「わたしたちは、会員相互の研鑽により、会社と一体となってお客さまに安心と満足を提供し続けます。」という理念を掲げ、「あいおいニッセイ同和全国プロ会」が2010年10月に創設されました。「高品質」な保険サービス提供に向けた研究・研鑽、環境・社会貢献活動等、お客さまに信頼され、選ばれるプロ代理店として会社と切磋琢磨し、活動しています。

代理店の経営支援

専業代理店の大型化に伴い、高いレベルで代理店経営の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、三井住友海上社の関連会社の三井住友海上エイジェンシー・サービス社に約80名の代理店経営支援専任者を配置し（全国12支社）、専業代理店を中心に代理店の経営支援を実践しています。 経営支援に際しては、専業代理店の目指す姿を「認定制度（プロ新特級認定制度）」で示し、認定に向けた「直接」かつ「継続的」なミーティング（毎月実施）を通して、支援代理店の持続的な成長の実現に寄与しています。

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

立ちどまらない保険。
MS&AD MS&ADホールディングス

CSR取り組みの柱

柱Ⅱ
持続可能な環境・社会づくりに貢献します。

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

柱Ⅱ　持続可能な環境・社会づくりへの貢献

大規模災害対応と被災地支援

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

詳しくはこちら

社会の課題解決に向けて

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

- 本業を通じた地球環境保護への貢献
- 社会の課題を解決する

気候変動対応、生物多様性保全

「グローバルな保険・金融サービス事業を通じて、安心と安全を提供し、活力ある社会の発展と地球の健やかな未来を支える」という経営理念に基づいて行動指針を策定し、取り組みを行っています。

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

社会貢献

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

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

立ちどまらない保険。
MS&AD MS&ADホールディングス

柱Ⅱ　持続可能な環境・社会づくりへの貢献

大規模災害対応と被災地支援

大規模災害への対応　東日本大震災への対応　タイ洪水への対応

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

大規模災害の対応

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

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

災害時マッチングギフト制度

MS&ADインシュアランス グループでは、社員から寄せられた災害被災者への義援金に対して、会社が上乗せして寄贈する「災害時義援金マッチングギフト制度」を実施しています。

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

過去の実績

東日本大震災への対応

保険金支払状況

MS&ADインシュアランス グループにおける保険金のお支払い状況等は以下のとおりです。
（2012年3月末現在）

損害保険（地震保険）

受付件数（※1）	調査完了件数（※2）	支払件数	支払保険金（千円）
211,846	210,579	187,186	325,953,606

（※1）「受付件数」には、事故に関する調査のご依頼のほか、地震保険の補償内容・お客さまのご契約内容に関するご相談・お問い合わせなども含まれています。
（※2）「調査完了件数」には、調査が完了して、実際に保険金をお支払いした件数のほか、保険金のお支払い対象とならなかった事案やご相談・お問い合わせなどを受け付けた段階で解決した事案などの件数も含まれています。

生命保険

支払件数 （※）	支払保険金（千円） （※）
207	1,447,153

（※）　死亡保険金のほか、入院給付金等も含みます。

継続的な支援

社員による田んぼの復興支援ボランティア

MS&ADインシュアランス グループでは、「復興支援プログラム」を策定し、宮城県南三陸町で津波被害を受けた田んぼを、多様な生き物が生息する豊かな「ふゆみずたんぼ」に復元する活動に、2011年7月から9月にかけてグループ社員104名が参加しました。2012年は、復元した田んぼでの田植えと稲刈りを、ボランティアにより支援していきます。

「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きます。

復興支援ボランティア活動の詳細はこちら

2011年7～9月
瓦礫撤去

2012年6月
田植えに協力

義援金

社員から義援金を募り、MS&ADインシュアランス グループ全体で、21,156名より94,173,715円が集まりました。会社からの拠出分とあわせて、グループとして総額1億5,000万円を寄付しました。

被災地物産展（企業マルシェ）

三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社、MSプライマリー生命社では、全国の拠点で東北被災地食料品の物産展（企業マルシェ）を、合計25回開催しました。今後も継続的に開催していきます。

チャリティーコンサート

三井住友海上文化財団では、2011年7月～2012年2月の間に、岩手県・宮城県・福島県・茨城県の避難所、学校、病院、市民ホール、美術館等56ヵ所で、30名以上の演奏家の協力を得て、地元自治体と共同でクラシックコンサートを開催しました。

三井住友海上文化財団クラシックコンサート

あいおいニッセイ同和損保社では、地域密着を目指す企業として、東北の復興・再生に貢献しようと、2012年3月に宮城県仙台市において、「高嶋ちさ子　12人のヴァイオリニスト」クラシックコンサートを開催、被災地域の皆さまを中心に1,000名を無料でご招待しました。本コンサートの開催にあたっては、同社のザ・フェニックスホール（大阪市）にて、2011年度上期に開催した「復興支援チャリティコンサート（自主公演）」のチケット売上金を充当しました。

「高嶋ちさ子 12人のヴァイオリニスト」
クラシックコンサート

クリスマスカードで被災地の子どもを支援

MS&ADゆにぞんスマイルクラブが1992年より特定非営利活動法人子供地球基金と協働で行っているチャリティー・クリスマスカードにおいて、2011年度は福島の子どもの絵をクリスマスカードに採用し、収益金の一部で東日本大震災被災地の子どものアートワークショップを行いました。

子供地球基金による宮城県亘理町での
アートワークショップ

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社では、2011年1月より社内にベルマーク収集BOXを設置し、収集したベルマークを地域の小中学校へ寄付する活動を開始しました。東日本大震災発生後には、復興支援策の一環として、寄付先を被災地域の小中学校に変更し、役職員を挙げて取り組みを進めています。被災地の小中学校を支援する収集活動は、代理店・扱者や取引先の皆さまからも多くのご賛同を得て、これまでに1万箱以上の収集BOXを設置していただき、約280万点のベルマークが集まりました。

ベルマークで被災地の学校を支援する

Web約款からの寄付

三井住友海上社では、「Green Power サポーター」取り組みの寄付金の一部を義援金として寄付します。また、あいおいニッセイ同和損保社では、Web約款の取り組みを通じた寄付において、被災地域の木造仮設住宅建設などを支援しています。

Green Power サポーター

今後の課題

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

災害への備えを支援

東日本大震災は、私たちの想像や予測をはるかに超えた甚大な被害をもたらしました。私たちは、自然災害を防ぐことはできませんが、万が一のための備えやノウハウを提供し、被災した場合の復旧や復興の支援に取り組んでいます。

地震保険の普及

地震保険は「地震保険に関する法律」に基づき、国と損害保険会社が共同で運営している制度であり、被災者の方々の生活の安定に寄与することを目的としています。東日本大震災では、地震保険の保険金をお支払いした際、被災者の方々より「地震保険に加入していて本当に良かった」という声を多数いただきました。三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社では、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行い、普及のための取り組みを進めています。

自動車保険「地震・噴火・津波『車両全損時定額払』特約」

三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社では、東日本大震災以降の地震による車両損害の補償を望むお客さまの声を踏まえ、自動車保険「地震・噴火・津波『車両全損時定額払』特約を2012年1月に発売しました。
地震・噴火・津波のリスクは損害が極めて巨大になる可能性があり、民間の保険会社では対応することが困難なリスクとされていましたが、保険金の補償対象を「全損」のみに限定するとともに、定額の保険金とすることで、大規模な地震の際に速やかな保険金支払を可能とし、広くかつ安定的に販売を行う商品としています。

リスク対策を支援

東日本大震災の発生により、多くの企業では地震発生時の人命安全、緊急対応体制、帰宅困難者等の対策が不十分であることが認識されました。また、サプライチェーンの途絶による操業停止、電力不足など、企業における事業継続の問題が大きくクローズアップされました。
三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社は、グループのコンサルティング会社インターリスク総研とともに、企業の地震対策や事業継続計画（BCP）に関するセミナーを全国各地で200回以上実施し、数百を超える企業に対する防災アドバイスを行うなど、お客さまのリスク対策を支援してまいりました。今後も喫緊の課題となっている地震対策について、有効な情報提供を行っていきます。

インターリスク総研　BCP支援

タイ洪水への対応

2011年7月のモンスーン期に発生したタイの洪水は3ヶ月以上続き、7つの大規模工業団地が浸水し、約800社を超える企業が被害を受けました。

対応体制/応援要員派遣

三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社では、本社および現地に専任の対応組織を設置し、世界各地からグループで延べ約450人以上の社員がタイに派遣されました。集まったメンバーが現地社員、ロスアジャスターや鑑定人と力をあわせ、それぞれの得意分野で力を発揮し、迅速な被災状況の確認や保険金のお支払いに取り組みました。

工業団地へ続く道路

ボートで移動する社員

日本からの支援（メッセージ送付）

グループ各社の社員5,067名から寄付が寄せられ、災害時義援金マッチングギフト分とあわせて、15,596,000円がタイに贈られました。義援金は、タイ財務省洪水被害者救援プログラムへ寄贈され、被災者に対する支援物資の提供に活用されました。
また、現地社員自身が被災の不安を抱えながらお客さま対応などを行っており、その奮闘する仲間を応援するため、世界中の社員から現地に応援メッセージが届きました。

三井住友海上社　Mitsui Sumitomo Marine Management (USA)
課長　舘野　充明

日系企業の国際化の勢いは止まる所を知りませんが、これにより企業が直面するリスクも複雑化しています。グローバルに事業展開する当社が世界で果たすべき使命・役割も大きく変わりつつあり、タイ洪水における損害サービスは正にそれが試された機会でありました。私たちは世界トップ水準の保険・金融グループとして恥じないグローバルスタンダードの下で、災害で傷付いた企業の一日も早い事業回復に貢献する努力を続けております。

立ちどまらない保険。
MS&AD MS&ADホールディングス

柱Ⅱ　持続可能な環境・社会づくりへの貢献

本業を通じた地球環境への貢献

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

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

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

商品・サービスの提供

天候デリバティブ

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

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

再生可能エネルギー事業の支援

東日本大震災後、再生可能エネルギーの開発を推進する政府方針のもと、2012年7月より「全量固定価格買い取り制度」が開始されました。これを背景に、全国各地で大規模な太陽光発電所（以下メガソーラー）の建設計画が相次いでいます。
三井住友海上社では、2012年6月よりメガソーラー事業者を取り巻くさまざまなリスク（火災リスク、賠償責任リスク、日照不足リスクなど）を総合的に補償する「メガソーラー総合補償プラン」の販売を開始しました。火災保険・施設賠償責任保険、デリバティブ等で構成されており、事業者のニーズに応じてリスクごとに引き受けることが可能です。メガソーラー事業者のリスク補償ニーズに対応し、再生可能エネルギーの普及を側面から支援しています。

環境に配慮した自動車保険

MS&ADインシュアランス グループでは、環境負荷軽減のため、自動車保険の分野において、下記の商品を提供しています。

エコマーク付自動車保険

三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社では、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り組みを踏まえて、エコマーク（※）認定を取得しました。

（※）エコマークとは、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

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

ドーン！とおまかせ

あいおいニッセイ同和損保社では、「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、損保業界で唯一採用しています。

PAYD

あいおいニッセイ同和損保社では、自動車の車載端末から得られる情報を活用し、「実際に走った分だけ保険料を支払う」という画期的な実走行距離連動型自動車保険「PAYD（ペイド）」を開発、販売しています。毎月の走行距離が少ないユーザーの保険料が安くなるため、ガソリンの使用量を少なくし、CO_2排出削減につながる「環境にやさしい自動車保険」です。

実走行距離連動型自動車保険「PAYD（ペイド）」

業務プロセスでの環境負荷軽減

MS&ADインシュアランス グループでは、環境マネジメントシステムを通じ、業務プロセスにおける環境に与える影響を特定し、省資源や地球温暖化防止に向けた取り組みを推進しています。

Web約款の取り組み

環境保護活動の一環として、三井住友海上社は2010年1月の契約より、また、あいおいニッセイ同和損保社は2010年10月の契約より、ペーパーレス化につながるWeb約款を導入し、紙資源の節約を推進しています。また、Web約款の主旨に賛同し、選択いただいた契約件数に応じて、地球環境保護や東日本大震災への支援等につながる寄付活動を行っています。
三井住友海上社では、2012年10月の自動車保険の契約より、eco保険証券を導入し、保険証券のペーパーレス化に取り組みます。

- 三井住友海上社　Green Power サポーター/Web約款
- あいおいニッセイ同和損保社　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、循環型社会の推進や環境負荷軽減に向けて、自動車事故にあわれたお客さまにリサイクル部品を利用した自動車の修理をご提案し、リサイクル部品の活用を進めています。
三井住友海上社では、お客さまや修理工場に対して、リサイクル部品に関してわかりやすく丁寧に説明するとともに、お客さまのご希望・ご要望を十分にお伺いしながらリサイクル部品の活用を推進しています。

Green Power サポーター／リサイクル部品

あいおいニッセイ同和損保社では、自動車リサイクル部品の活用を推進するため、損害保険業界初の「全損車両ネットオークションシステム」をNGPグループ（※1）と共同で開発しました。本システムは、廃棄自動車の適法な処分、リサイクルパーツの製品化を目的とし、リサイクルパーツの利用の促進や、修理時の活用提案を実施しています。2011年度のオークション実施状況は、出品台数約23,300台、参画業者も約1,600社に上りました。また、2009年6月より、リサイクルパーツを活用して修理を行った車両保険契約のお客さまへ「エコ・アクション・ポイント（※2）」の提供を開始し、1回の事故につき一律500ポイント（500円相当）を提供しています。

エコアクションポイント

（※1）NGPグループ：解体業者の全国ネットワーク
（※2）環境省が進める取り組みで、温暖化対策型の商品・サービスの購入や省エネ行動に対して、ポイントを提供する仕組み。たまったポイントで商品・サービスとの交換などが可能です。

Green Power サポーター

三井住友海上社では、「保険」を通じてお客さまとともに地球環境を保護するための「Green Power サポーター」に取り組んでいます。
紙の使用量を削減する「Web約款」「電子契約手続」、CO_2や有害物質の排出を削減する「エコ整備・エコ車検」、環境にやさしい自動車修理を行う「リサイクル部品活用」の4つの取り組みの利用実績に応じて、地球環境保護への取り組みなどに寄付する仕組みです。2011年2月から1年間で、3,140万円の寄付を行いました。

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、2007年度より自動車保険、2009年度より火災保険での契約手続きを電子化（ペーパレス化）することにより、地球環境保護に貢献、同時に計上業務の効率化を実現しました。2011年度末時点で企業や団体を除く個人契約のうち、約56.6%を電子計上で契約いただいています。

環境に配慮した投融資

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

環境投資

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

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

関連会社である三井住友アセットマネジメント社では、財務要素だけでなく、環境・社会・ガバナンス（ESG）要因などの非財務要素を、企業分析・評価のスキームに組み込み、より質の高いリサーチおよび運用パフォーマンスの向上を目指しています。
また、国連の責任投資原則（PRI：Principles for Responsible Investment）の趣旨に賛同し、2010年3月に署名しています。

ソーラーローン

太陽光エネルギーを電気に変換する太陽光発電システムは、CO_2を排出しない環境にやさしいエネルギーとして、これからの低炭素社会づくりにかかせません。一般家庭にも設備を設置することができるため、節電意識の高まりやグリーン電力の使用を望む消費者のニーズにも沿っています。三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社では、こうした消費者ニーズに応えた家庭用太陽光発電システムの購入・設置のための信販提携ローンの提供を行い、システムの普及促進に貢献しています。

啓発活動

エコアクション21認証取得支援

MS&ADインシュアランス グループでは、環境省が推奨する環境マネジメントシステム「エコアクション21」認証の取得支援をしています。
三井住友海上社では、エコ整備に取り組む「アドバンスクラブ」の会員を対象に、各地域の審査人が講習の実施と継続的なフォローを実施する、「関係企業グリーン化プログラム」に参加して取り組みを進め、2012年3月末では312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社でも、「あいおいニッセイ同和全国プロ会（※）」とともに同プログラムに参加し、代理店のみならず地域の中小企業に認証取得への提案活動を展開しました。これまで約850の代理店・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社、および三井住友海上あいおい生命社の専業代理店組織。損保・生保の有資格者が活動

エコ整備・エコ車検の普及

三井住友海上社は、整備工場の代理店組織である「アドバンスクラブ」を通じて、エコ整備・エコ車検の普及に努めています。エコ整備・エコ車検とは、特殊な方法で自動車のエンジン燃焼室内を洗浄すること（エンジン洗浄）を中心とする整備技術です。エンジン燃焼室内に溜まったカーボンなどを取り除くことで、有害ガスの排出が抑えられるほか、燃費が改善し、使用燃料が減ることでCO_2の削減にもつながります。エンジン洗浄を実施する整備工場の数は、2012年3月末で440工場になりました。

Green Power サポーター／エコ整備・エコ車検

エコ安全ドライブ推進

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

リスクコンサルティング

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

生物多様性コンサルティングサービスの提供

事業のライフサイクル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。とくに土地利用分野では、10年以上の実績があり、2010年5月には、（株）地域環境計画、住友林業緑化（株）と共同で、国内初となる「事業所の生物多様性ポテンシャル評価ツール」を開発し、多くのお客さまの持続的な土地利用戦略の策定に活用いただいています。

省エネコンサルティングサービスの提供

省エネ法改正や自治体の条例による規制、さらに東日本大震災以降の電力供給不足の影響から、企業の省エネ・節電対策のニーズが高まっており、次のようなサービスを提供しています。
・省エネ・節電診断：施設固有の電力の使い方を見える化し、無理なく継続できる節電取り組みを提案します。電力料金の低減提案、省エネ機器導入等の補助金活用支援も実施しています。
・室内快適性診断：顧客来店型のサービス業、小売業等においては、節電によるお客さまの不快感を最低限に抑える必要があります。利用者の室内快適性を数値化し、無理のない節電・省エネ取り組みをアドバイスします。

ISO14001認証コンサルティングサービスの提供

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

インターリスク総研のホームページはこちら

立ちどまらない保険。
MS&AD MS&ADホールディングス

柱Ⅱ　持続可能な環境・社会づくりへの貢献

社会の課題を解決する

交通安全にかかわる取り組み | いのち・医療にかかわる取り組み | 福祉にかかわる取り組み | 教育支援にかかわる取り組み | 地域社会に根ざした取り組み

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

「交通安全」に関わる取り組み

法人のお客さま向け自動車リスクマネジメントサービスの提供

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

自動車リスクマネジメントサービス

お客さまへの「安全運転啓発活動」

三井住友海上社では、2010年度から簡易型ドライブレコーダーを活用した代理店による個人のお客さま向け運転診断サービスを提供していましたが、2012年8月からスマートフォンを利用したお客さま向け新サービス「スマ保」の提供とともに、本サービスの機能として、運転傾向の診断機能（スマ保『運転力』診断）を提供します。

本サービス機能はスマートフォン用アプリをダウンロードすることによりご利用いただけるもので、スマートフォンを自動車に載せて運転することにより、運転時の揺れなどの情報からドライバーの運転傾向を分析・診断することが可能です。

スマ保

あいおいニッセイ同和損保社では、2005年度から全国で自動車事故防止に向けた取り組みを展開し、無事故推進、安全運転の啓発・教育に関するさまざまなノウハウや「3か月交通安全推進カレンダー」等のツールを提供しています。自動車事故ゼロを目指す「無事故推進運動」では、地球環境対策を踏まえた「エコ安全ドライブ」の要素を組み入れて展開し、2011年度は12,000社を超える企業・団体にご参加いただきました。

支援ツール「カレンダー」

交通安全黄旗の寄贈

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

黄旗

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社では、「事故のないクルマ社会を目指す」という想いを広める取り組みとして『MUJICOLOGY!（ムジコロジー）プロジェクト』を展開しています。「無事故を目指す」という硬いテーマを柔らかく伝えるため、『むじころう』『むじころん』というキャラクターを使いながら、ゆずり合いの心を訴える『ムジコロジー体操』を制作、警察ともタイアップし、「春の全国交通安全運動」イベントで披露する等の活動を行っています。なお、その活動が評価され、東京湾岸警察署長、東京湾岸交通安全協会会長より「感謝状」をいただきました。

ムジコロジー体操

MUJICOLOGY！研究所

「いのち」「医療」に関わる取り組み

お客さまに医療情報をお伝えする活動

脳卒中プロジェクト

三井住友海上あいおい生命社では、脳卒中の予防啓発活動として「お客さまを脳卒中からお守りする活動」に取り組んでいます。その一環として、社団法人日本脳卒中協会と共同事業契約を結び、「脳卒中プロジェクト」を展開しています。

全国各地で脳卒中の基礎知識や予防法などをわかりやすく解説する「脳卒中セミナー」を2012年3月末までに75回開催し、8,000名を超えるお客さまに聴講いただきました。また、日本脳卒中協会の医師へのインタビューや治療法に関するコラムを発信するWebサイト「脳卒中Report」を運営しています。

最先端の医療をお伝えする活動

三井住友海上あいおい生命社では、最先端の医療に関する情報提供や啓発活動を「最先端の医療をお伝えする活動」として取り組んでいます。その一環として、主な先進医療の療養内容を解説した冊子「先進医療を知るガイドブック」や映像DVD「先進医療を知る」を無償配布しています。

また、実施医療機関のレポートやコラムによる情報発信型のWebサイト「先進医療.net」や、先進医療の基礎知識・実施医療機関などを調べられる情報検索型のWebサイト「先進医療ナビ」を運営しています。先進医療の一つである「粒子線治療」をわかりやすく解説する「闘わないがん治療 粒子線治療セミナー」を2006年12月から全国各地で開催し、2012年3月末までに延べ124回、18,000名をこえるお客さまに聴講いただきました。

「子宮頸がん検診」の普及・啓発活動

三井住友海上あいおい生命社では、「子宮頸がん検診の普及・啓発活動」に取り組み、お客さまや地域社会の皆さまの健康と幸福のお役に立ちたいと考えています。その一環として、「子宮頸がん検診」の普及を目的として作成された情報誌「Cervix（サーヴィックス）～子宮頸がんにならないという選択～」をお配りしています。

「子宮頸がん検診」普及・啓発活動

情報誌「Cervix」

世界の子どもにワクチンを贈る活動に寄付

三井住友海上あいおい生命社では、かけがえのない「いのち」を大切に守り未来に受け継いでいきたいという思いを込めて、商品ブランド「&LIFE（アンドライフ）」の新規契約件数に応じた金額を、認定NPO法人「世界の子どもにワクチンを 日本委員会（JCV）」へワクチン等の購入費用として寄付しています。

世界の子どもにワクチンを贈る活動に寄付

「福祉」に関わる取り組み

ふれ愛ドゥライフサービスの取り組み

あいおいニッセイ同和損保社では、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、地域ボランティア団体などへの介護研修センター（研修・実習室）の開放（2011年度は173回）や、市民講座の開催など、地域社会に根ざした活動も継続的に行っています。さらに、一般の方が介護について理解を深められるよう、介護研修ビデオ「初めての介護、らくらく介護」を、ホームページで公開しています。

ドゥライフ茨木イベント

ふれ愛ドゥライフサービス

三井住友海上福祉財団

公益財団法人三井住友海上福祉財団（※）では、交通安全と高齢者福祉の両分野において、研究助成をはじめとした助成活動を、公募により行っています。また、優れた著作と論文に「三井住友海上福祉財団賞」を授与しています。2007年度に東南アジアでも海外研究助成を開始し、設立以来の累計助成実績は、2011年度末で1,735件、20億9,147万円になります。

公益財団法人三井住友海上福祉財団

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

「教育支援」の取り組み

ベルマーク運動への参加

あいおいニッセイ同和損保社は、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・第三分野など個人分野の商品ブランドである「TOUGH（タフ）」シリーズ商品すべてにベルマークポイントを付帯しています。現在、ベルマーク運動には全国の約28,000を超えるPTAが参加しており、この運動への参加を通じて教育環境の改善を支援しています。

ベルマーク運動への参加

早稲田大学寄付講座

早稲田大学寄付講座

あいおいニッセイ同和損保社と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年より寄付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。
2011年度は、東日本大震災への対応等、拡大・多様化するリスクへの対応と保険会社の役割についてなど、計13回の講座を行いました。 講義は、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 グループの社員が行います。

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社では、高齢化社会に対応し、介護サービスやシルバー事業における取り組みを強化するため、高齢者介護・リハビリテーションなど医療福祉分野を支える人財を育成する国際医療福祉大学（栃木県大田原市）の学生を対象とした奨学金制度を支援しています。
同大学から推薦された学生に、返還義務のない奨学金を、原則として卒業時まで給付するもので、この制度を活用し、2011年度までに106人が卒業、それぞれの専門分野で活躍されています。

地域社会に根ざした取り組み

地域AD倶楽部

たすけ愛・ささえ愛の集い

あいおいニッセイ同和損保社では、地域AD倶楽部を設置して、情報提供・企業交流・地域貢献の3つの柱で、地域の皆さまへのお役立ち活動を行っています。
具体的には、地域単位で各種セミナーや異業種交流会、環境保全・事故防止・防犯防災・各種チャリティー企画などを開催するほか、全国を15のエリアに分けて地域独自のホームページを設置し、サイトやメールニュースにより地域に密着した情報やビジネス情報を提供しています。

2011年度は、東日本大震災の復興支援として「たすけ愛・ささえ愛プロジェクト」を実施し、物産展企画を含めた「たすけ愛・ささえ愛の集い」の全国リレー開催や、ベルマーク・義援金の募集、被災地支援サイトを活用した企業支援などを実施しました。
2012年度も、被災地支援策として「ベルマーク収集活動」を継続し、社内にとどまらず、広く地域の企業や団体の皆さまへも呼びかけ、継続的な活動を実施しています。

立ちどまらない保険。
MS&AD MS&ADホールディングス

柱Ⅱ　持続可能な環境・社会づくりへの貢献

環境基本方針

MS&ADインシュアランス グループ環境基本方針

2010年4月1日

基本理念

MS&ADインシュアランス グループは「グローバルな保険・金融サービス事業を通じて、安心と安全を提供し、活力ある社会の発展と地球の健やかな未来を支えます」という経営理念に基づき、企業活動を通じて地球環境の保全と改善に努力し、下記の行動指針に沿って着実かつ持続可能な取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
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
3. 環境マネジメントシステムの推進
4. 環境啓発活動を通じた社会との共生

立ちどまらない保険。
MS&AD MS&ADホールディングス

柱Ⅱ　持続可能な環境・社会づくりへの貢献

事業活動による環境負荷を減らす

CO2排出量削減中長期計画

2010年9月、MS&ADインシュアランス グループCO2排出量削減中長期計画を以下のとおり策定しました。

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

この目標をもとに、グループ国内保険会社では、具体的な削減策を踏まえたCO2削減計画を策定、削減に向けた取り組みを推進しています。

（※）本計画に含まれるCO2排出量について
・MS&ADインシュアランス グループの日本国内全拠点における全エネルギー使用量（省エネ法に基づいた算定範囲）
・MS&ADインシュアランス グループの日本国内における社有車等のガソリン使用量
・CO2排出量については、「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（電力使用によるCO2排出量については、今年度、排出係数をデフォルト値から、より実態に近いデータ把握が可能な電気事業者別排出係数に変更の上、再算出）

事業活動におけるCO2排出量

MS&ADインシュアランス グループでは、地球温暖化防止を目的としたCO2排出量削減中長期計画の目標の達成に向け、全社・全社員でエネルギー使用の抑制に努めています。2011年度は、事業活動におけるエネルギー使用抑制を通じて、CO2排出量を基準年度比18.6%削減しました。

年度	CO2排出量	基準年度比
2011年度	82,993t-CO2	▲18.6%
2010年度	94,934t-CO2	▲ 6.8%

環境負荷の削減状況

環境負荷低減の取り組み状況

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

環境マネジメントシステムの国際規格であるISO14001の認証を取得し、維持・改善の取り組みを行う中、省資源・省エネルギーについても、重点課題の洗い出しや対策立案と実施を通じ、電気やガスなどのエネルギーや紙資源の使用抑制に取り組んでいます。
また、2011年夏期の東日本大震災による東京電力、東北電力、関西電力管内での電力供給不足に対し、グループ全社で徹底した節電取り組みを実施しました。執務室や共用部分の照明の間引きや空調運転制御、研修施設の夏期休業など設備・機器における対策、クールビズやこまめな消灯など社員の省エネ行動の徹底を通じて、電力のピークカット、並びに使用量の大幅な削減を行うことができました。

（2011年度　MS&ADインシュアランス グループ国内環境負荷データ）

エネルギー	2011年度	2010年度	前年度比
電気	166,655千kWh	200,276千kWh	▲16.8%
熱供給	35,699GJ	47,582GJ	▲25.0%
ガス	1,928千m^3	2,983千m^3	▲35.4%
A重油	54kℓ	137kℓ	▲60.6%
灯油	236kℓ	293kℓ	▲19.5%
ガソリン	7,692kℓ	8,197kℓ	▲ 6.2%
紙	16,445t	21,680t	▲24.1%

グリーン電力購入

三井住友海上社では、2008年10月から駿河台ビルで使用するすべての電力に相当する年間760万kWh分を、グリーン電力証書システムを利用し、自然エネルギー起源による電力で賄っています。これにより、年間約3000tのCO_2を削減しています。

森林認証紙（※）の使用促進

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

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

ビルの環境配慮

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となっています。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ます。さらに自然換気システムも取り入れ、自然エネルギーを活用した省エネルギービルとなっています。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。

三井住友海上社駿河台新館

環境マネジメント

2010年9月に策定したMS&ADインシュアランス グループのCO_2排出量削減中長期計画の達成に向け、環境マネジメントシステムを常に改善しながら、取り組みを推進していきます。

ISO14001認証取得・維持への取り組み

MS&ADインシュアランス グループでは、継続的な環境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。グループのなかでは、三井海上社（当時）が2000年12月に全国規模の金融機関として初めて、国内全拠点を対象にした認証を取得し、順次適用範囲を拡大してきました。2010年度には、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。また、2011年度にはMSプライマリー生命社が認証を取得し、MS&ADインシュアランス グループの全国内保険会社が認証を取得しました。

イニシアティブへの参加

カーボンディスクロージャープロジェクトへの参加

カーボンディスクロージャープロジェクト（Carbon Disclosure Project, CDP）は、企業の気候変動対策に関する世界最大のデータベースを持った独立非営利団体で、世界中の企業等団体がCDPを通じて温室効果ガスの排出量や気候変動に対する対策を公開しています。MS&ADインシュアランス グループは、この取り組みに賛同し、継続的にCO_2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

三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社は、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。
三井住友海上社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、三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社は、その策定に参画しました。
そして、三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社、三井住友海上あいおい生命社、インターリスク総研は同原則に署名しました。

立ちどまらない保険。
MS&AD MS&ADホールディングス

柱Ⅱ　持続可能な環境・社会づくりへの貢献

生物多様性保全の取り組み

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

また、2010年4月1日に制定した「MS&AD環境基本方針」の行動指針に、「生物多様性の保全」を明記し、その取り組みを推進しています。

生物多様性に関するリスクは、将来的に地球全体のリスクになる可能性があるという考えから、生物多様性保全について共同研究する企業ネットワークの創設などにも関わり、グループ内での取り組みを推進するとともに、企業向けの生物多様性保全への理解を深めていただく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

企業緑地生物多様性コンサルティングサービス

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。

2010年5月には、（株）地域環境計画、住友林業緑化（株）と共同で、国内初となる「事業所の生物多様性ポテンシャル評価ツール」を開発しました。企業が事業所の土地利用戦略を考える際、事業所周辺地域の生態系ネットワークのポテンシャルを定量評価し、その向上に貢献する土地利用のアクションプランの策定を支援するほか、地域のステークホルダーとの連携のコーディネートまで、ワンストップでサービスを提供しています。

環境リスクマネジメントサービス

JBIBの取り組み

三井住友海上社では、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「企業と生物多様性イニシアティブ（JBIB）」の設立（2008年4月）以来、会長会社としてこの活動をサポートしています（2012年4月現在、JBIBには50社が加入しています）。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、その研究成果を公表しています。2008年度に開発した、企業活動が生物多様性に及ぼす影響を可視化するためのツール「関係性マップ」に加えて、2011年度には、生物多様性に配慮した土地利用のためのガイドライン、生物多様性保全の取り組みを企業内で推進するための支援ツールとして「取り組みヒント集」等を作成しました。

生物多様性の保全活動

企業が語るいきものがたり

三井住友海上社では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。2012年2月に、環境省の後援およびJBIBの特別協力を受け、第5回目を開催しました。2012年10月にインドで開催されるCOP11に関する最新情報等を紹介し、企業が抱える生物多様性に関する課題とその解決方法など企業の関心の高いテーマについて参加者とともに話し合い、参加された212名の方々から高い評価をいただきました。

シンポジウム「企業が語るいきものがたり」

生物多様性保全活動

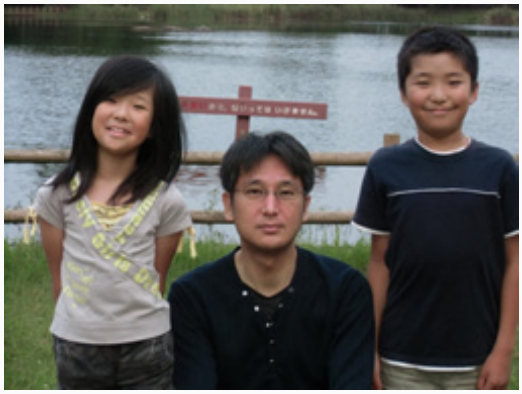
MS&ADインシュアランス グループでは、グループ環境基本方針に基づき、「生物多様性の保全」について、国内外で、さまざまな活動を推進しています。

ラムサールサポーターズ

ラムサール条約に登録された湿地を中心に、多様な生き物が暮らす水辺の生物多様性保全活動「MS&ADラムサールサポーターズ」を推進しています。2011年度は全国8ヵ所の湿地で、837名の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。

三井ダイレクト損保社　総務部　サブマネージャー　久野　光徳

子どもの学校課題で環境について家族で話す機会があり、その時MS&ADインシュアランス グループの親子環境講座や環境保全活動に参加することで継続的に学習して欲しい、と思ったのが参加のきっかけです。湿地の保全活動では、何気なく見ていた場所に多くの生き物が生息していることに驚くとともに、その活動の意義、支え合う大切さを親子であらためて実感しました。この経験を機に、子どもたちは地域の環境保護活動やエコ活動に積極的に取り組むようになりました。



熱帯林再生プロジェクト

三井住友海上社では、2005年4月からインドネシア・ジャワ島のパリヤン野生動物保護林の修復・再生を開始し、失われた動植物の回復と地元への経済的貢献を目指すプロジェクトを行っています。2011年3月末で第1段階が完了し、2011年4月からは、第2段階として地元農民への農業技術指導等による地元住民の収入向上・自立等、経済的な貢献に注力しています。
本プロジェクトはインドネシア政府からも高く評価され、見学者も増えています。

インドネシア熱帯林再生プロジェクト

農業技術指導

サンゴ礁保全活動

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

珊瑚礁の保護

生物多様性に配慮した緑地

三井住友海上社の駿河台ビル緑地は、財団法人都市緑化基金が運営する「社会・環境貢献緑地評価システム（SEGES）」で最高ランクとなる「Superlative Stage」に、2011年都心のビル緑地として初めて認定され、2012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。
2013年秋に再オープンする駿河台ビル屋上庭園では、落葉広葉樹の自生種を配置したゾーンを設けるなどして、鳥類だけでなく昆虫類を含めた多様な種を呼び込むことを計画しています。
駿河台ビル・駿河台新館が一体となり、緑の拠点として皇居と上野公園をつなぎ、野鳥等の生息域を広げる「エコロジカル・ネットワーク」を形成します。

駿河台ビルの緑地

SEGES
Superlative Stage
認定ラベル

立ちどまらない保険。
MS&AD MS&ADホールディングス

柱Ⅱ　持続可能な環境・社会づくりへの貢献

啓発活動を通じて社会と共生する

社員・家族・代理店への啓発活動

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

MS&ADエコsmile

MS&ADインシュアランス グループでは、社員を対象に環境保全・社会貢献活動への意識を高めることを目的として「MS&ADエコsmile」という取り組みを実施しています。節電をはじめとしたエコライフや、ボランティア・寄付活動に関して自己チェックを行い、結果を金額に換算して、翌年度、環境保護活動団体に寄付しています。2011年度は延べ102,062名が参加しました。

2011年度の寄付先団体など詳細はこちら

エコsmile・ロゴ

社員の教育

地球温暖化や生物種の減少など、私たちを取り巻く環境問題は、一層深刻なものとなっています。MS&ADインシュアランス グループでは、これらの環境問題に対し、社員全員が認識を共有するため、年1回、e-ラーニング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。
2011年度は全国5ヵ所で開催し、延べ175人が参加しました。

TV会議システムを体験

屋上緑地を見学

太陽電池で動くおもちゃの製作

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社では、温暖化防止を中心とした地球環境の保全に向け、2009年4月に「あいおいニッセイ同和環境宣言（旧IOI環境宣言）」を公表、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「ECOチャレンジ運動」「ECOスマイル運動」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社では、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も本プログラムに参加しており、2011年度は、入門編に40名、初級編に17名が参加しました。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11回 Kids' ISO14000プログラム国際認定証授与式

地域コミュニケーション

「ECOM駿河台」からの情報発信

2012年2月に竣工した三井住友海上社駿河台新館に、地域に開かれた環境コミュニケーションスペース「ECOM駿河台」が誕生しました。パネルの展示による情報発信や、講演・ガーデニング講座など、環境を中心としたテーマでさまざまなイベントを開催し、地域の方々と交流する場として活用していきます。

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

柱Ⅱ　持続可能な環境・社会づくりへの貢献

社員の社会貢献活動を支援する

社員一人ひとりが地域社会で一市民として行動すること。それは、社員の成長につながるだけでなく、私たちの事業活動がよって立つ社会がどのような課題を抱えているのか、何が私たちに期待されているのかを知る上で大切なことと考えています。

ボランティア休暇・休職制度

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

社員参加型社会貢献活動

被災した田んぼの復興支援活動

MS&ADインシュアランス グループでは、「復興支援プログラム」を策定し、宮城県南三陸町で被災した田んぼを、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、2011年7月から9月にかけてグループ社員104名が参加しました。2012年は、復元した田んぼでの田植えと稲刈りを、ボランティアにより支援していきます。MS&ADインシュアランス グループは、2010年度より水辺の環境保全活動（ラムサールサポターズ）を推進しており、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きます。

社員食堂での「福幸米（ふっこうまい）の日」の実施

三井住友海上社では、2011年に宮城県南三陸町でMS&ADインシュアランス グループとして実施した田んぼの復元活動の経験とネットワークを活かし、生産者と消費者をつなぐ活動として、2012年3月より、「福幸米（ふっこうまい）の日」を始めました。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5ヵ所で化学肥料・農薬5割減のササニシキ「福幸米」を使用したメニューを提供しています。米1袋につき200円が寄付となり、津波の被害にあった水田の整備に活かされます。今後10年間を目標に継続し、長期的な復興支援をめざします。

福幸米

全国各地で行われる地域貢献活動

三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社では、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護・社会貢献活動を行っています。三井住友海上社では「部支店で年に1つは環境・貢献活動」、あいおいニッセイ同和損保社では「感謝の月」と称しています。

三井住友海上社
全国各地の水辺で清掃活動などを実施

部署ごとに選任された「社会活動サポーター」（三井住友海上社）、「CSR推進委員」（あいおいニッセイ同和損保社）が企画や運営を担い、各地の海岸・河川でのクリーンアップ活動や児童養護施設の訪問活動、東日本大震災被災地を支援するマルシェの開催など、さまざまな分野の活動を行っています。2011年度末時点で、活動を行った部支店割合は、94.8%に上ります。

あいおいニッセイ同和損保社では、これらの活動が評価され、「第3回Make a CHANGE Day」（毎月10日に日本全国で社会貢献活動をしようという取り組み）において、「奨励賞」を受賞しました。

あいおいニッセイ同和損保社
本社での交通安全活動

また、三井住友海上あいおい生命社は、毎年、春・秋の2回、社員・代理店とその家族が参加して、「よこはま動物園ズーラシア」の花壇や緑地の整備、園内の里山保全などの環境保護・地域貢献活動に取り組んでいます。

三井住友海上あいおい生命社
「よこはま動物園ズーラシア」の
緑化・花壇整備支援

MS&ADゆにぞんスマイルクラブ

2011年度よりMS&ADスマイルハートクラブ、ゆにぞん募金は、名称を「MS&ADゆにぞんスマイルクラブ」に統一し、NPOへの助成金贈呈等活動の共通化を進めています。

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、2012年3月末現在、9,636名になります。グループとしての活動に加え、事業会社ごとにも車椅子、福祉車両、ランドセルの寄贈や補助犬育成支援団体への寄付等の独自活動を実施しています。

（主な活動）
・会社からのマッチングギフトと合わせてNPO等への寄付を実施
・チャリティー・クリスマスカードによる世界の紛争・被災地子どもの支援活動
・「世界の子どもたちへ編み物作品を贈ろう」プロジェクト
・チャイルドライン・サポート事業（全国のチャイルドラインの活動を支援）

「MS&ADゆにぞんスマイルクラブ」の活動

「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

柱Ⅱ　持続可能な環境・社会づくりへの貢献

スポーツ、文化における社会貢献

MS&ADインシュアランス グループ各社では、スポーツ・福祉文化の分野における地域・社会への貢献活動を行っています。

スポーツ支援

女子柔道・女子陸上競技

三井住友海上社の女子柔道部と女子陸上競技部は、スポーツ界の第一線で活躍する選手を育て、さまざまな競技会に参加し、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。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、女子陸上競技部がチャリティランに参加するなど、積極的な社会貢献活動も行っています。

スポーツ支援

上野順恵選手　中村美里選手

渋井陽子選手　山下郁代選手

実業団駅伝大会を協賛

あいおいニッセイ同和損保社では、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。2012年1月に開催された第65回大会には、3,000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社は、スポーツ界の第一線で活躍する選手をサポートし、日本のスポーツ界の強化・繁栄並びに社会貢献の観点から、スポーツの振興に取り組んでいます。
女子サッカー・なでしこリーグ加盟のジェフユナイテッド市原･千葉レディースに所属する2名の選手が、三井住友海上あいおい生命社に在籍し、競技と仕事を両立させながら活躍しています。

ジェフユナイテッド市原・千葉レディース

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社では、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、日本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、車椅子ツインバスケットボール全国大会等の各種大会に協賛しています。

車椅子バスケットボール日本代表チームを応援
PHOTO by JWBF

車椅子バスケットボールを応援

全日本視覚障害者柔道大会

三井住友海上あいおい生命社では、財団法人日本障害者スポーツ協会、NPO法人日本視覚障害者柔道連盟、日本身体障害者陸上競技連盟の活動に協賛し、障がい者スポーツの普及・強化に取り組んでいます。障がいのある方々の社会復帰や生きがい発見を支援し、クオリティ・オブ・ライフの向上に役立つ支援を続けていきたいと考えています。2011年度は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きました。

視覚障害者柔道大会を支援

障がい者スポーツ支援

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による「プレミアム・シリーズ」をはじめ、財団法人名古屋フィルハーモニー交響楽団、一般財団法人セントラル愛知交響楽団などの地元オーケストラ支援プログラムやオリジナル企画、子ども教育プロジェクトなど、多彩な活動を展開しています。
「よりよい社会のために、音楽ができること」をテーマに、地域を代表する音楽文化施設として積極的な役割を果たしています。

三井住友海上しらかわホール

ザ・フェニックスホール

あいおいニッセイ同和損保社では「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。
2011年度は、「東日本大震災復興チャリティーコンサート（上期自主講演）」のチケットの売上金で、2012年3月に宮城県仙台市で「高島ちさ子12人のヴァイオリニスト復興支援チャリティコンサート」を開催し、また、被災地域の吹奏楽連盟を通じて、小中学生の子どもたちへ、楽器の寄贈を行いました。

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。2011年度末で、「地域住民のためのコンサート」は549市町村において619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399件（総額2億6,100万円）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社では、所蔵している「椿」をモチーフとした美術工芸品を、全国の美術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、前身会社の一つである大東京火災海上社の社花でもありました。2011年には、茅ヶ崎市美術館「椿、咲く　絵画と工芸展」に61点を、ホテルオークラ東京「東日本大震災復興チャリティーイベント　アートコレクション展」に2点を出展し、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きました。

奥村土牛「紅椿」

「ベルリンフィル12人のチェリストたち」特別協賛

MSプライマリー生命社では、文化活動の一環として、2012年7月にサントリーホールで開催された「ベルリンフィル12人のチェリストたち」の東京公演を特別協賛しました。
「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。
本公演は1990年以来、2年に一度、日本公演が開催されており、当社の協賛は今回で4回目となりました。

ベルリンフィル12人のチェリストたち

立ちどまらない保険。
MS&AD MS&ADホールディングス

柱Ⅲ
グループ全社員が行動指針（バリュー）を実践します。

グループ全社員が仕事とステークホルダーとのつながりを常に考え、行動指針（バリュー）を実践します。

柱Ⅲ　グループ全社員による行動指針の実践

行動指針（バリュー）の実践

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

詳しくはこちら

社員の成長

MS&ADインシュアランス グループの中期経営計画「MS&ADニューフロンティア2013」では、「社員の成長」を基本戦略の一つとして位置付け、高い価値観を持って取り組んでいます。

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

立ちどまらない保険。
MS&AD MS&ADホールディングス

柱Ⅲ　グループ全社員による行動指針の実践

行動指針（バリュー）の実践

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

ミッション・ビジョン・バリューの実践に向けたグループとしての取り組み

MS&ADインシュアランス グループでは、グループのミッション・ビジョン・バリューを共有・実践するために、さまざまな取り組みを行っています。2012年度は、国内外のグループ会社において、グループのミッションを再確認する論議素材として作成したDVDを用いて、社員間でグループのミッションの理解を深める取り組みを進めています。

MS&ADインシュアランス グループの「ミッション・ビジョン・バリュー」

社員インタビュー

三井住友海上社
関西企業自動車損害サポート部　第四保険金お支払センター　寒川　真名

保険金をお支払いすることだけが、私たちの仕事ではありません。事故にあわれたお客さまは不安な気持ちでいっぱいです。マイナスなお気持ちをゼロに戻し、『安心』していただき、最終的には『満足』していただくことが私たちの使命です。そのためにも、周りの方々と意見を共有し、新しい業務へ取り組むなど自己研鑽に励んでいます。「担当者があなたで良かった」と言われるよう、今後もお客さま基点での丁寧な対応を行っていきたいと思います。

あいおいニッセイ同和損保社
東葛支店　柏第一支社　立花　あおい

『万が一の時に、お客さまの役に立ちたい』という思いで日々の営業活動に取り組んでいます。そのためにも、保険会社からの視点のみに陥ることなく、お客さまの視点で物事を捉えるよう常に意識しています。
また、代理店とともに、日ごろからお客さまの考えを丁寧に聞き、お客さまが抱えている不安やリスクを軽減できるように、最適な商品を提案することを心掛けています。
今後もお客さまの役に立てるように、誠実・丁寧・迅速な対応を行っていきます。

三井ダイレクト損保社
IT企画部　アシスタントマネージャー　森正　広和

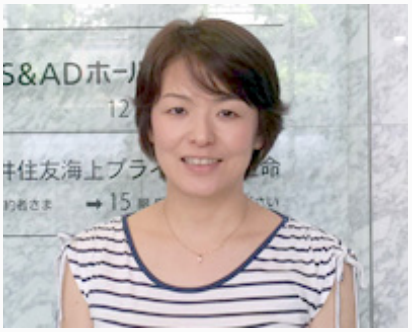
当社のメインシステムである「契約システムの開発・運用」を通じて、“常にお客さまや社員など、利用者の立場を忘れず”、“システムのプロとして本質を見極め”、“不具合が発生した場合は迅速かつ丁寧に対応する”、この3つを信条として業務に取り組んでいます。新しい技術の導入や予期しないことへの対応など、毎日が勉強ですが、これらの経験を重ね、活かしながら、安心して利用頂けるシステムを構築すること、これが目標です。

三井住友海上あいおい生命社
営業推進部　クロスセル推進グループ　課長代理　丸山　友教

代理店の生保販売の支援業務をしています。お客さま満足度No.1の会社になるには、お客さまと直接接する代理店さんの“当社に対する満足度がNo.1である”ことが大切だと思っています。「三井住友海上あいおい生命社の代理店でよかった」「生命保険が好きだ！」と感じて頂けるように仕事を進めると、さまざまな部署から新しいアイデアや協力の申し出を受けます。生まれたばかりの会社ですが、仲間と同じ気持ちで仕事が出来ていることを心強く思っています。

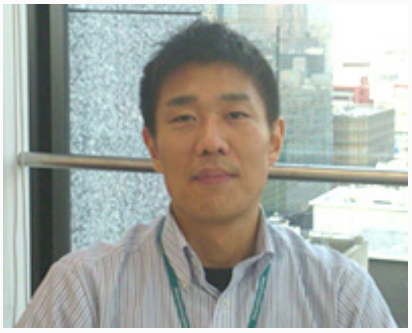
MSプライマリー生命社
経理部　経費・資金グループ　課長代理　小平　薫

経理部はご契約いただいたお客さまの大切な資産をお預かりする窓口です。
また、ご請求の際には正確かつ迅速にお客さまの口座へお振込みすることが役割です。
当社経理部の業務では、お客さまと接する機会はありませんが、見えない部分で一番近いつながりを持っていると感じています。
お振込みを正確に完了することで「当社の代表として、お客さまに信頼と安心をお届けしている」という使命感を持って日々業務を行っています。



持株会社
経理部　連結決算チーム　課長代理　望月　章弘

持株会社はグループ内で唯一の上場会社であり、その中で経理部はグループ情報の対外的な開示に携わる部署として間接的には多くのお客さまとつながりを持っているといえます。
今般、新しい会計基準の導入や法令改正がめまぐるしい状況ですが、グループ情報の適正開示を果たすことで当社グループの信頼向上に貢献すべく日々業務に取り組んでおります。



立ちどまらない保険。
MS&AD MS&ADホールディングス

柱Ⅲ　グループ全社員による行動指針の実践

従業員の状況

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

従業員数

MS&ADインシュアランス グループ全体
31,081名（2012年3月31日現在）

詳細はこちら

新卒採用

三井住友海上社では、「向き合うから、強くなる。Tough Spirits，Big Heart」をコンセプトに、透明かつ公正な人物本位の採用活動を行っています。国際的な視野を持ち、自らの発想力・行動力を持って、新しい時代を切り拓ける人財（※）の確保を目指しています。

あいおいニッセイ同和損保社では、「お客さま満足度No.1損保」を実現するために、優秀な人財を確保することが第一であるとの認識で、採用活動に取り組んでいます。国籍や性別を問わず、「多種多様な光る個性を持つ人財の採用」を目指しています。

（※）人財：MS&ADインシュアランス グループでは、一人ひとりを大切にするという想いをこめて、「人材」ではなく「人財」と表記しています。

インターンシップ

三井住友海上社では、産学連携による人財育成の観点から　インターンシップを実施しています。2011年度は、損害保険業界を知り、また損害保険のリアルな仕事、社会的意義を体感いただく、5日間のインターンシップを実施しました。 全国で約2,000名の学生の方に参加していただきました。

インターンシップ

あいおいニッセイ同和損保社では、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。2011年度は、全国の大学・大学院生96名の学生が参加しました。

高齢者雇用

三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社では、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。業務上の必要性および本人の勤務内容等により、最長65歳まで雇用します。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。

詳細はこちら

障がい者雇用

雇用の場の拡大と定着に向けて、採用活動を継続推進するとともに、障がい者が働きやすい職場環境づくりと職務開発に取り組んでいます。

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

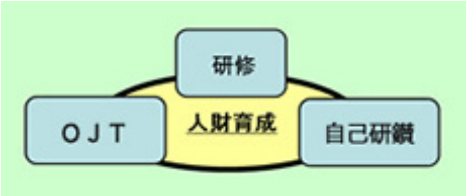
柱Ⅲ　グループ全社員による行動指針の実践

人財の育成

社員一人ひとりがプロフェッショナリズムを高め、現状に満足せずに革新を追求し、組織としての総合力を最大化できるよう人財育成に取り組んでいます。

教育・研修内容

MS&ADインシュアランス グループの目指す社員像を「自ら学び自ら考え、チャレンジし、成長し続ける社員」と定め、グループ国内保険会社では、社員が誇りと働きがいを持って、プロフェッショナルとして働くために、「研修」「OJT（※）」「自己研鑽」等の施策を通じた教育・支援を行っています。



（※）OJT（On the Job Training）：職場内教育

教育内容

三井住友海上社、三井ダイレクト損保社、三井住友海上あいおい生命社、MSプライマリー生命社では、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、新入社員が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。さらに、経営人財の育成を目的とした研修や女性社員の意識醸成に向けた取り組みも行っています。

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

あいおいニッセイ同和損保社では、キャリアアップに応じた階層別・テーマ別の集合研修をはじめ、「全社員マスタープログラム」の実施や、「チャレンジアカデミー」を提供する等、自ら学ぶ風土の醸成を図っています。また、入社1～3年目社員の育成強化を目的として、職場全体で指導・育成にあたるFT（ファミリートレーニング）体制を実施しています。さらに、管理職を目指す女性社員の意識醸成等のための女性管理職育成研修や、次世代経営幹部候補社員の育成を目的とした人財アセスメント研修を行っています。これらの教育体系が評価され社団法人日本能率協会が主催する2010年度（第23回）能力開発優秀企業賞の本賞を金融機関として初めて受賞しました。

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

MSプライマリー生命社では、全社員にマネジメント力を向上させるため階層別研修を実施しました。

チャレンジを支援

トレーニー制度

三井住友海上社、三井ダイレクト損保社、三井住友海上あいおい生命社、MSプライマリー生命社では、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出来ます。また、三井住友海上社では、日本の社員が海外拠点の業務を体験したり、海外拠点の現地社員が日本の業務を体験したりする「グローバルトレーニー制度」も実施し、国内外の相互交流に役立てています。
三井住友海上社の「社内トレーニー制度」利用者は591名、「会社間のトレーニー制度」は49名、「グローバルトレーニー制度」利用者は11名でした。

あいおいニッセイ同和損保社では、2011年度に本社部門社員による、首都圏の営業店やサービスセンターでの短期実習を実施しました。今後さらに拡大を予定しています。

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、三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社、三井住友海上あいおい生命社では社内公募制度を導入しています。

目標にチャレンジ

グループ国内保険会社では、社員一人ひとりが新たな業務領域にチャレンジし、働きがいや成長を実現するための仕組みとして目標管理制度を導入しています。
本人と上司が年数回の面接対話を実施し、社員自身や所属組織の目標・課題・成果を共有することで、人事考課に対する社員の納得性・公平性を高めるとともに、社員の育成につなげています。
また、上司との日常のコミュニケーションのほか、面接対話を通じて、社員が新たな領域や高い役割を担うことを目指し、社員がモチベーションを高く持ち、働きがいを感じることができるよう支援しています。

役割高度化の取り組み

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

グローバル人財

三井住友海上社では、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、海外現地法人などに原則1年間派遣して海外における業務、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、20名を派遣しました。また、グローバル人財の裾野拡大のため、グローバル人財に求められるマインドやスキルを理解するための「グローバル人財入門講座」を実施しています。

あいおいニッセイ同和損保社では、広い視野と豊富な国際感覚を持った、チャレンジ精神あふれる人財を育成するための海外研修制度や、社内選考で合格した社員を大学の経営修士コース（2年）へ派遣するMBA企業派遣制度を実施しています。また、国内外問わず通用する強い人財を育成するため海外業務を経験する機会もあります。

立ちどまらない保険。
MS&AD MS&ADホールディングス

柱Ⅲ　グループ全社員による行動指針の実践

社員とのコミュニケーション

社員アンケート

三井住友海上社では、毎年全社員を対象にした「社員ハツラツ実感度調査」を実施しています。
2011年度は、主に「仕事への誇りや働きがいをもっているか」「役割イノベーションは進んでいるか」ということを中心に調査しました。その結果、多くの社員が今の仕事に誇りと働きがいをもっており、仕事をとおして成長できると実感していることが確認できました。また、役割イノベーションについては、役割・働き方の変革に向けた取組意識が浸透してきており、達成感が自信につながり、働きがい・成長を実感しているということが確認できました。

あいおいニッセイ同和損保社では全社員を対象とした「わたしたちのあいおいニッセイ同和 社員アンケート」を実施しています。
2011年度は、「創業時目指した企業像の実現に向けた社員の意識・行動・取り組み状況」および「東日本大震災対応を通じて得られた貴重な経験・気づき・学びをどう行動に活かせるか」を中心に調査しました。その結果、震災対応を通じて社員の行動変革への意識は高まったことが確認できました。

社員の声を業務の改善に活かす

グループ各社では、社員の声を品質向上に活かすため、社員の声を集め、本社各部が検討し、検討結果をフィードバックする仕組みを運営しています。

詳細はこちら

役員とのコミュニケーション

三井住友海上社では、社員の声を経営に活かすため、本社部門の担当役員が全国の拠点を訪問し、意見交換を行う「経営ミーティング」を毎年継続して開催しています。2011年度は23回の「経営ミーティング」を開催しました。

あいおいニッセイ同和損保社では、「現場の声を大切に」の考えから、経営トップ層と社員の対話を継続して実施しています。主に若手社員や実務担当者と対話しその声を経営に活かしています。

立ちどまらない保険。
MS&AD MS&ADホールディングス

柱Ⅲ　グループ全社員による行動指針の実践

人権への取り組み

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

MS&ADインシュアランス グループは、国連グローバル・コンパクトへの署名を通じて、世界人権宣言を支持している企業として人権を尊重した取り組みを進めています。

人権啓発の取り組み

人権啓発体制

三井住友海上社は
- 人権啓発研修を通じて、当社の企業体質を人権尊重の理念によって貫かれたものとする。
- 基本的人権を尊重し、良識ある人権感覚を持って行動する社員を育成する。

を目的に、本社に人権啓発推進本部、各部支店に人権啓発推進委員会を設置し、毎年「全社員を対象とした職場研修」「新入社員／新任管理者研修等の階層別研修」を実施しています。

あいおいニッセイ同和損保社では、人権と企業の社会的責任についてさらに認識を深め、社内での人権文化の醸成と定着を図り、人権尊重意識の高い社員を創出するために、人事部門担当役員を議長とする「ヒューマンライツ推進会議」を設置しています。推進会議では、社員の啓発研修計画や実施要領等を審議し、研修計画実施状況や人権意識向上に関する検証を行います。
また、階層別研修の実施や、「人権のひろば」を年4回発行するなど、社員が幅広く人権課題に触れられる機会を設けています。

人権研修

三井住友海上社（関連事業会社を含む）は、2011年度「職場の人権問題を考える」「国内の人権問題を学ぶ」の2テーマで職場研修を実施しました。研修参加率は93.4%にのぼり、研修参加者からは、「個人・職場の人権意識レベルが向上した」「職場の全員が一緒になって人権問題を考えるよい機会」等、職種を超えた研修は大変有意義との意見が寄せられました。

あいおいニッセイ同和損保社は、「職場のダイバーシティと人権」をテーマに、インターネットTVの視聴による職場研修を実施するほか、2011年度はヒューマンライツ推進月間を2回設定してeラーニングによる全社員研修（2011年度受講完了率96.5%）を行い、社員が相手の立場を考え、相手の気持ちを理解する人権感覚の醸成に取り組んでいます。また、新任ライン長・新入社員等の階層別研修も引き続き実施し、人権を尊重し働きやすい職場づくりを目指しています。

相談窓口

社員からの通報制度

MS&ADインシュアランス グループでは、不正・違法・反倫理的行為があった場合に、その事実を会社として速やかに認識し、必要な対策を講じることにより、違法行為等の放置、拡大を防止するために、社員が直接通報することができる通報制度を設けています。
具体的には、次のような通報が対象となります。
　○コンプライアンスに関する通報
　○セクシャル・ハラスメント等、ハラスメントなどによる社員の精神、肉体、健康等に関する通報
　○労働時間、時間外労働など職場環境に関する通報
通報制度の活用により、倫理・法令遵守を推進しています。

セクハラ・パワハラの相談窓口

三井住友海上社では、社員相談室がセクシャル・ハラスメント、パワー・ハラスメントの相談・対応窓口となり、被害を受けた社員が安心して相談できるように対応しています。また、迅速な調査による事実確認に基づき、必要と認められた場合には是正や処分等を実施しています。予防についても力を入れており、研修やe-ラーニング（「セクハラ防止コース」「パワハラ防止コース」）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社では、セクシャル・ハラスメント、パワー・ハラスメントの被害を受けた社員が安心して相談できるように人事部内に専用相談窓口を設置しています。また、外部機関にも相談窓口を設置するなど、社員が相談しやすい環境を整え、相談案件については迅速に事実確認を行った上で、必要と認められた場合には社内処分等厳しい対応を実施しています。予防については、相談窓口を明記したパワー・ハラスメント警告ポスターの職場内への掲示や、e-ラーニングによる研修（年2回）で社員の人権意識を高揚したりするなどの対策を実施しています。

立ちどまらない保険。
MS&AD MS&ADホールディングス

柱Ⅲ　グループ全社員による行動指針の実践

働きやすい職場をつくる

ワーク・ライフ・バランスを実現する

社員が仕事と生活を両立させながら、働きがい・成長を実感し、いきいきと働くことのできる環境整備・支援施策の拡充を進めています。

次世代育成支援企業としての取り組み

三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社、三井住友海上あいおい生命社は、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

三井住友海上社では、育児休業中の社員が自宅で社内イントラシステムを利用できるようにすることで、休業中の社員が上司や職場とコミュニケーションを継続的にとったり、社内e-ラーニングを実施することで職場復帰しやすい体制を整えています。

あいおいニッセイ同和損保社では、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。育児休業者本人ができることと、会社（上司・職場）が支援することを整理したガイドブック（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を貸し出ししています。都内に設置した企業内保育園「キッズくらぶ」は仕事と子育てを両立させ、いきいきと働く社員を支援することに役立っています。

あいおいニッセイ同和損保社の企業内保育園

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

育児休業中の代替社員の配属／短時間勤務制度

三井住友海上社では、出産を控えた女性社員が育児休業を取りやすくするため、産前休暇3ヵ月前から代替する社員を配属し、十分な引き継ぎをするようにしています。
さらに、短時間勤務制度では、社員が勤務時間を6つのパターンから選ぶことができます。また、育児休業を取得した社員の職場復帰への不安を少しでも軽くするため、自宅でもイントラネットにアクセスできる環境を整備しています。

あいおいニッセイ同和損保社では、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社、三井住友海上あいおい生命社、MSプライマリー生命社でも「育児休業のための代替社員配属」の制度を用意しています。

三井住友海上社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

イクメン休暇／パパ準備休暇

三井住友海上社では、積極的に育児参加する男性社員を応援するため、男性育児支援休暇「イクメン休暇」を導入しています。これは、配偶者の出産にあたり、出産予定日の前後に通算3日の有給休暇を取得できるもので、出産後6ケ月まで取得可能としています。

あいおいニッセイ同和損保社では、仕事と生活の両立を大事にし、積極的に子育てと向き合う社員を応援するために、配偶者出産準備休暇「パパ準備休暇」を導入しています。これは、配偶者の出産予定日前日までの1週間のうち、1日を有給にて取得できるもので、子どもの誕生前から父親として家族をサポートする男性社員のための休暇制度です。

介護支援

介護休暇、介護休業

三井住友海上社、三井住友海上あいおい生命社では、「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社では、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。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

育児休業、短時間勤務制度、介護休業の利用実績　　単位：人

	2011年度		
	育児休業	育児・介護短時間勤務制度	介護休業
三井住友海上社	220	115	8
あいおいニッセイ同和損保社	166	211	4
三井住友海上あいおい生命社	36	23	0

詳細はこちら

働き方の変革

三井住友海上社では、社員が働きがい・成長を実感するためには、限られた時間で生産性高く働くとともに、ワーク・ライフ・バランスを向上させる必要があると考え、8月・11月・2月は「ゆとり創造強化月間」として早帰り・休暇取得を推進するとともに、通年で水曜日、金曜日を「ノー残業デー」としています。また各職場では、ゆとり創造を目的としたミーティングを年2回開催しています。

あいおいニッセイ同和損保社では、業務変革とワークスタイルの変革を両立し、時間生産性向上を実現するため、「全社員“活動革新”運動」を実施しています。「全社員“活動革新”運動」では業務運営の変革と全社共通での早帰りや連続休暇取得を推進し、ワーク・ライフ・バランスの向上に向けた「ワークスタイルの変革」に全社員参加で取り組んでいます。

有給休暇の取得

社員区分別有給休暇取得日数（2011年度）　三井住友海上社

社員区分（※1）	平均取得日数		
	繰越・定例計	積立	特別休暇（※2）
全域社員	1.38	0.13	9.56
地域社員	3.98	0.43	10.83
地域社員（キャリア職）	6.90	0.47	11.63
営業・損害サポート職	6.14	0.36	10.98
専任職I	7.30	0.23	11.59
上記平均	4.76	0.32	10.80
全社員平均	6.35	0.23	10.79

（※1）100名以上の社員区分のみを表示しています。ただし、全社員平均にはすべての社員区分を含みます。
（※2）特別休暇は夏期休暇・フレッシュアップ休暇・アニバーサリー休暇等の合計です。

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

社員区分別有給休暇取得日数（2011年度）　あいおいニッセイ同和損保社			
社員区分（※1）	平均取得日数		
	年次有給休暇 繰越・定例計	傷病特別休暇	特別休暇（※2）
全域型社員	2.47	0.44	7.82
地域型社員	6.35	0.46	11.40
MI社員	6.59	0.22	10.12
キャリア社員	13.43	1.18	10.55
契約社員Ⅰ型	10.10	0.11	6.27
契約社員Ⅱ型	11.40	0.16	9.07
参事	7.94	0.37	4.59
巡回サービス員	6.57	0.00	0.79
嘱託	9.61	0.17	8.16
損害サービス専任社員Ⅰ型	6.39	0.45	10.10
上記計	5.95	0.38	8.79
全社員計	5.87	0.38	8.64

（※1）100名以上の社員区分のみを表示しています。ただし、全社員平均にはすべての社員区分を含みます。

（※2）特別休暇は夏期休暇・連続特別休暇等の合計です。

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

社員の健康管理

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

健康診断

三井住友海上社では、会社の安全配慮義務を遂行し、社員の健康保持義務を支援するため、本社およびブロック本部に健康管理センター（室）を置き、産業医や産業看護職が社員の健康管理を行っています。
健康管理のベースとなる健康診断は35歳を基点に2区分の制度（表1）を用意し、年齢による疾病リスクを加味した内容で実施しています。健康診断の結果は、産業医や産業看護職がチェックを行い、必要な社員には再検査・精密検査･治療勧奨・保健指導等のきめ細かなフォローアップを行っています。
また、パソコン操作時間が一定時間を超えた社員に対して問診調査を行い、必要な社員に医師による面接指導を実施しています。

（表1）

健康診断区分	対象社員
一般健診 （労働安全衛生法項目に当社指定項目を追加した内容）	35歳未満
総合健診 （人間ドックと同等の内容）	35歳以上

あいおいニッセイ同和損保社では、社員がいきいきと働くために、健康管理センターにて、社員のこころとからだの健康に関するサポートを行っています。また、健康管理のベースである健康診断は、年齢により3つの区分（表2）に分けて実施しています。健診結果について、産業医と看護職がチェックし、アドバイスを行い、有所見者へは健康管理センターにて保険指導を実施しています。
また、パソコン操作時間が一定時間を超えた社員に対して産業医面談を実施しています。

（表2）

健康診断区分	対象社員
一般健診 （労働安全衛生法項目に当社指定項目を追加した内容）	30歳未満
一般健診または人間ドックを選定可	30～34歳
人間ドック	35歳以上

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、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。

メンタルヘルスケア体制
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ケアを行っています。各健康管理センターには専属産業医や嘱託産業医、並びに産業看護職等を配置して、症状初期の相談から職場復帰後までの全般をフォローしています。
社員相談室では社員からのさまざまな相談に加え、職場復帰支援にも重点をおいて健康管理センターと連携してフォローを行っています。

メンタルヘルスケアを支援する活動
三井住友海上社では、メンタルヘルスケアを支援する活動として、健康管理センターと社員相談室の連携により、予防活動から復帰支援まで（表3）行っています。

（表3）

区分	支援の内容
予防活動	研修・e-ラーニング・ストレスチェックシステム・職場巡回等
疾病者への支援	療養中の相談等
復帰支援	回復期の復帰準備等

あいおいニッセイ同和損保社では、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。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するとともに、社内にはEAPセンター（※）、保健センターを、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ています。
昨年は、東日本大震災を受け、被災地社員に対するメンタルヘルスケアも年2回行い、今後3年間継続して実施します。

（※）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）

労災申請件数				
MS&ADインシュアランス グループ全体（2011年度）				
労災件数	151件	内訳：	業務上災害	64件
			通勤途中災害	87件
			死亡数	0件

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

柱Ⅲ　グループ全社員による行動指針の実践

ダイバーシティの推進

MS&ADインシュアランス グループは、社員の多様な価値観を受け入れ、意欲のあるすべての社員が仕事を通じて成長し、能力を発揮できる機会を提供しています。

女性活躍の推進

MS&ADインシュアランス グループは、女性社員が自分の強み・特性を活かしながら、さらに活躍できる「仕事の場、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。

三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社、三井住友海上あいおい生命社は専門チームを設置し、女性社員のキャリア形成やワーク・ライフ・バランスのための支援、それを支える職場風土の醸成に取り組んでいます。
2011年7月、MS&ADインシュアランス グループは「女性活躍推進」に関する共同宣言を決定しました。

【共同宣言】
私たちはニューフロンティア2013の実現に向けて、自らに限界を作らず、新たな成長を目指し、積極的にチャレンジします。

①キャリア形成支援のため
知識を高め、視野を広げる機会を提供します。
②仕事と生活の両立支援のため
働き続ける意欲のある社員への支援策を実行します。
③風土醸成のため
女性がチャレンジしやすい職場環境づくりを推進します。

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

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

この共同宣言を受け、グループ国内保険会社の専門チームが共同で行動目標を掲げ、取り組みを進めてきました。そのうちの一つが、女性社員約100名を集めた「女性リーダーシップセミナー」の開催です。リーダーシップについての理解を深める機会を提供することで、チャレンジングな女性たちのキャリア形成を支援しました。
MS&ADインシュアランス グループは、2012年度も引き続き女性の活躍を推進していきます。

三井住友海上あいおい生命社　金融窓販「女性支援チーム」

銀行や信用金庫等金融機関におけるシェアアップや販売の活性化には、「女性マーケット」を意識した戦略構築が不可欠です。そこで当社では、女性地域社員の金融機関向け活動をサポートする「女性支援チーム」を2012年4月に立ち上げました。 10年後に、「MS&ADインシュアランス グループの地域社員と一緒に取り組んだ女性支援チームの活動が、現在のポジションを築いた」と語り継がれるような窓販イノベーション旋風を巻き起こしたいと思います。

左から 後列 土井さん 阪上さん 山口さん 大松さん
前列 牧野さん 平澤さん 安斎さん

管理職に占める女性比率

管理職に占める女性比率（2012年4月1日現在）　（カッコ内は人数）

	管理職女性比率
三井住友海上社	1.6%（69）
あいおいニッセイ同和損保社	3.5%（123）
三井ダイレクト損保社	0%（0）
三井住友海上あいおい生命社	1.3%（3）
MSプライマリー生命社	6.0%（10）

多様な働き方を支援する

勤務地変更制度

三井住友海上社では、地域社員（※）が配偶者の転居転勤や結婚などにより、現在の勤務先に通勤できない地域へ転居しなければならない事情が発生した場合、退職せずに転居先で引き続き勤務できる制度を2006年より導入しました。

（※）地域社員：転居を伴う転勤のない社員

あいおいニッセイ同和損保社では、地域型社員（※）が配偶者の転勤や、親の介護等により転居せざるを得ない事情があった場合、退職せずに転居先で引き続き勤務できる「あいムーブ」勤務地変更制度を導入しています。この制度を導入したことにより、仕事と生活の両立を支援すると同時に、優秀な人財の流出を防ぐことにもつながっています。

（※）地域型社員：転居を伴う転勤のない社員

再雇用制度（自己都合退職者の再雇用）

三井住友海上社には、結婚や出産等を理由に退職した社員を再雇用する人事制度がありますが、その「復職要件」を2008年度より大幅に拡充しています。再雇用する際の年齢条件制限の引き上げや、離職期間の判定に際しての柔軟運営など、再雇用の門戸を拡げることにより、子育てを終えたOGなど就労意欲の高い層を積極的に受け入れる体制を整備しています。さらに、同業他社OGも本規定を準用することにより、経験者として優遇する採用活動も行っています。
また、OG向けSNS（ソーシャルネットワークシステム）を導入することで、OG同士のコミュニケーションの場を提供するとともに、再雇用情報等を発信することで再雇用の促進に役立てています。

あいおいニッセイ同和損保社では、社員が働き続ける過程で迎えるライフイベント（出産・育児・介護・配偶者の転勤等（※））により退職した社員を就業可能となった段階で再雇用する「退職者再雇用制度」を導入しています。この制度により、知識・スキルを持つ社員の能力を再び活かすことができます。

（※）一部の事由は地域型のみ対象

J-win敢闘賞受賞

あいおいニッセイ同和損保社では、女性の採用・能力開発・登用に革新的なアプローチで積極的に取り組み、ビジネスにつながる成果を挙げている企業を顕彰する「2012　J-winダイバーシティ・アワード」において、損害保険会社で初となる敢闘賞を受賞しました。今回の受賞では、「品質・サービスの向上によって、お客さまからの信頼を確保するためには、女性の活躍推進が不可欠である」という経営トップの強いメッセージが発信されている点と、業務品質改善プロジェクトなどの第一線職場の継続的かつ、着実な取り組みが評価されました。

障がい者雇用

雇用の場の拡大と定着に向けて、採用活動を継続推進するとともに、障がい者が働きやすい職場環境づくりと職務開発に取り組んでいます。
2011年度の障がい者雇用率（毎月平均）は、
三井住友海上社　1.82%（221名）　あいおいニッセイ同和損保社　1.85%（230名）

障がいのある社員への支援

三井住友海上社では、「チームWITH」と名づけた障がい者職場定着推進チームを設置し、障がいがある社員への教育支援と職場の体制づくりに取り組んでいます。
「チームWITH」は、本人およびその上司と面談を行うほか、職場環境を整えるためのマニュアルを提供しています。また、毎年1回、聴覚に障がいのある社員を対象に研修を行っています。
2012年度は、「聴覚に障がいがある社員の成功体験談の講話」や「保険商品の勉強会」を引き続き実施の予定です。

あいおいニッセイ同和損保社では、障がい者の採用活動に継続的に取り組むとともに、社内にメンタルヘルス・健康問題・仕事上の悩み・ノーマライゼーションなどの総合相談窓口（EAPセンター（※））を設置するなどの積極的な援助を行っています。
これらの取り組みが評価され、損害保険業界では初めて、「障害者雇用優良企業」として、厚生労働省の認可を取得しています。

（※）Employee Assistance Program

高齢者の再雇用

三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社では、これまでの経験やスキルを活かすとともに、能力を発揮してもらう制度として、定年退職者の再雇用制度を設けています。本制度は、これまでの経験やスキルを活かし、その能力を発揮してもらう制度です。業務上の必要性および本人の勤務内容等により更新できることとし、最長65歳まで雇用します。この制度では、職種や勤務日数・勤務時間の異なる勤務パターンを設け、多様な働き方を選択できるように工夫しています。
2012年4月時点の定年者再雇用者数（新規雇用、継続雇用の合計）は、三井住友海上社313人、あいおいニッセイ同和損保社198人です。

三井住友海上社では、「会社の現況・制度を理解した上で、将来のキャリア目標をデザインし、人生80年を展望した ライフプランを考える」「キャリア目標やライフプランに向けた能力開発や行動を考える」ことを目的に、43歳全域・地域社員（除キャリア職）に対する「キャリアマネジメント研修」を実施しています。研修内容には、出向・転籍制度や退職後の年金の説明、本人の自己分析（スキルの棚卸や今後のキャリアビジョンの再確認）があり、参加者からは「自分一人で考える機会は少ない」「同世代が集まって受講できるところがよい」「将来への展望、意欲につながる」の声が寄せられました。

立ちどまらない保険。
MS&AD MS&ADホールディングス

海外の取り組み

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

商品・サービスの品質向上

タイ洪水への対応

2011年7月のモンスーン期に発生したタイの洪水は3ヶ月以上続き、7つの大規模工業団地が浸水し、約800社を超える企業が被害を受けました。

対応体制/応援要員派遣

三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社では、本社および現地に専任の対応組織を設置し、世界各地からグループで延べ約450人以上の社員がタイに派遣されました。集まったメンバーが現地社員、ロスアジャスターや鑑定人と力をあわせ、それぞれの得意分野で力を発揮し、迅速な被災状況の確認や保険金のお支払いに取り組みました。

三井住友海上社では、日本国内の損害サービス部門社員のみならず、世界各地から人種を超えて損害サービスを担当する社員がタイ支店に結集し、約240社のお客さまの浸水被害の状況確認や相談体制の構築など、保険金の早期お支払いに向けた対応の支援を行いました。
また、日本の本社では、いち早く「タイ洪水 東京対策室」を立ち上げ、現地スタッフが損害サービス並びにお客さま対応に専念できる支援体制を構築しました。さらにシステム面では、クラウドコンピューティングを導入し、お客さま対応に関する書類や状況をロスアジャスターや鑑定人とタイムリーに共有するなど新しい試みを行い、今後の海外での迅速な保険金のお支払いにつながっています。

あいおいニッセイ同和損保社では、洪水発生直後に現地及び本社にて対策本部を設置し、東日本大震災の経験を活かした体制構築と対応を行いました。まず、約60名の現地損害鑑定人を確保し、現地スタッフ・派遣者が一体となり、約130社のお客さまの対応と迅速な保険金のお支払いを進めるための体制を整えました。また、現地での支援メンバーには通訳も加わり、損害査定に係わる用語の翻訳を行うとともに、日・タイ間の文化の違い、商慣習の差異を乗り越え、一致協力して保険金のお支払いを進めました。
対応の過程で、お客さまから、保険についてのご質問をはじめ、様々なご相談を賜りましたが、それらに一つひとつ丁寧にお応えし、常にお客さまの本業復旧を第一に考えた対応が評価され、多くの感謝のお言葉を頂きました。

浸水した工場

三井住友海上社　タイの対策室

Asia Insurance Industry Award “アジアで最も顕著な活躍をした損害保険会社“を受賞

表彰式の様子

MS&ADインシュアランス グループは、2011年10月に発表された第15回Asia Insurance Industry Award において、「2010年度アジア保険市場で最も顕著な活躍をした損害保険会社」に与えられる ”General Insurance Company of the Year”を受賞しました。
今回の受賞は、MS&ADインシュアランス グループの発足や、マレーシア・ホンレオングループとの戦略提携などによってアジア地域において確固たる地位を築いたこと、ラオス現地法人の営業開始に伴い東南アジアのすべての国に拠点を有する唯一の外国損保会社となったことなどが評価されたものです。

マイクロインシュアランス

表彰式の様子

貧困層対策が国の重点施策であるインドでは、政府による貧困世帯を対象とした健康保険制度（RSBY）が急速に普及しています。三井住友海上社のインド現地法人であるチョラマンダラムMS社では、インドにおける貧困層対策を支援する観点から、保険引受を推進しており、5州、35県で累計740万世帯のRSBY契約を引き受けています。
2010年と2011年には、同社のRSBYの保険金支払におけるサービスや、迅速で丁寧な対応が高く評価され、RSBYの保険金支払対応が最も優れている保険会社に贈られる「Best Claims Settlement Award」を、2年連続で受賞しました。三井住友海上社は日本での医療保険のノウハウを活かし現地での販売支援を行い、RSBYを通じてインド国内での幅広い医療サービスを提供していきます。

Cholamandalam MS General Insurance　ホームページはこちら

タカフル事業への出資と社員派遣を通じた安心と安全の普及推進

イベント来場者にタカフルを説明する社員

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

Hong Leong MSIG Takaful　ホームページはこちら

海外コンプライアンス・コントローラー研修

三井住友海上社では、海外拠点でコンプライアンスの推進を担うコンプライアンス・コントローラーに対し、「海外コンプライアンス・コントローラー研修」を本社で実施しました。第5回目となる今回は21の国・地域から47名が参加し、コンプライアンスを最優先とする経営方針の再確認、規制・監督をめぐるグローバルベースの動向の説明、外部講師による不正事例の発生防止策などに関する講演、代表海外拠点からの活動報告などが2日間にわたり行われました。海外のコンプライアンス推進態勢の一層の強化に向け、参加者全員でその決意を新たにしました。

研修の様子

持続可能な環境・社会づくりに貢献

保険技術に関する支援

「タイ自然災害保険制度」設立の支援

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

三井住友海上社　タイ支店副支店長　ビチャイ サンチマハグンラート

今回のタイ洪水は、過去60年間で最大の洪水といわれており、当社お客さまに甚大なる被害をもたらしましたが、私たちタイ人にとっても初めての経験でした。このような危機的な状況に際して、当社行動憲章の「お客さまへの責任」に掲げる適正かつ迅速に損害サポートを提供する姿勢に徹するとともに、タイ損害保険協会の役員という立場を通じて、タイ洪水後の当地保険業界の発展に少しでも貢献していきたいと考えています。

保険監督局への講義

三井住友海上社の中国総事務所では、中国保険監督局の出先機関である保監局に対し、日本の保険業界における苦情対応状況と制度をテーマにセミナーを実施しました。現在、中国では保険消費者保護に力を注いでおり、日本の実例紹介は大きな貢献として評価されました。また、保険監督当局に対しても、日本の地震保険制度に関わる資料およびレポートの提供を実施しました。今後も日本の保険技術に関する情報やノウハウを紹介し、支援を継続していきます。

また、あいおいニッセイ同和損保社の中国現地法人である、愛和誼日生同和財産保険（中国）と天津市保険行業協会は、自動車保険損害調査サービスのセミナーを共同開催し、中国保険監督管理委員会CIRC、天津保険監督管理局等から160人余りが参加しました。自動車保険が急成長を遂げている中国では、国内の損害保険各社の事故対応力、サービス体制、商品補償内容等、業務品質の向上が求められており、当セミナーでは、日本における事故車両損害調査の取り組み、サービス施策と品質向上、高次脳機能障害と損害賠償について紹介しました。これからも中国の保険業界発展に貢献していきたいと考えています。

大学での保険講義・セミナー

三井住友海上社の中国総事務所では、清華大学で、江頭会長による「日本保険業界の自由化と企業の海外戦略」をテーマとした講演を実施しました。また、西南財経大学で「日本地震保険制度と巨大災害に対するリスク管理」をテーマに学生のみならず、産官学向けセミナーを実施しました。

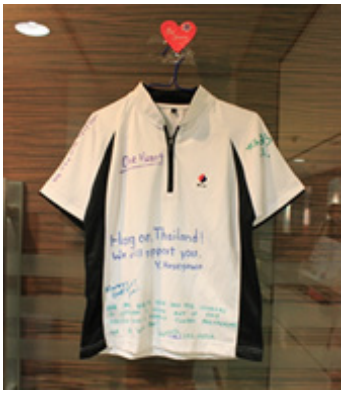
三井住友海上社のインドネシア現地法人である三井住友海上インドネシア社では、損害保険とリスクマネジメントの知識を広めることを目的に、2007年度より毎年継続して当地の著名大学にてセミナーを開催しています。本活動により大学生の知識向上に加え、MSIGブランドの浸透および優秀な卒業生の獲得などの相乗効果もあり、戦略的CSRの1つのツールとして取り組んでいます。

PT. Asuransi MSIG Indonesia　ホームページはこちら

被災地の支援

タイ洪水被害への支援

グループ各社の社員5,067名から寄付が寄せられ、災害時義援金マッチングギフト分とあわせて、15,596,000円がタイに贈られました。義援金は、タイ財務省洪水被害者救援プログラムへ寄贈され、被災者に対する支援物資の提供に活用されました。
また、現地社員自身が被災の不安を抱えながらお客さま対応などを行っており、奮闘する仲間を応援するため、メッセージを世界の社員から集め、現地に届けました。



各地から集まった応援メッセージ

青海大地震　被災孤児院の復建を支援

青海慈行喜愿孤児院

三井住友海上社の中国現地法人は2008年より青海慈行喜愿孤児院に対し、生活用品や義援金の寄贈、また二人の孤児の視力手術のための上海往復および病院の治療費を全額負担する等援助活動を実施してきました。2010年の青海大地震では、青海慈行喜願孤児院の建物が崩壊し、54名の子どもが孤児院を離れ各地の児童福祉院に一時的に身を寄せたため、社員から義援金を募り、厳しい冬を乗り越えるよう孤児たち一人ひとりにパジャマセットを寄贈しました。今後も、引き続き孤児院への援助を行うとともに、残りの義援金は孤児院の再建費用として寄付します。

Mitsui Sumitomo Insurance (China) Company Limited　ホームページはこちら

リオデジャネイロ州集中豪雨被災者の支援

2011年1月、ブラジルの南東部（リオデジャネイロ州）で集中豪雨による土砂崩れや洪水などが発生し、800人を超える死者が出るとともに、1万人以上が家を失うという大きな被害が出ました。
三井住友海上社のブラジル現地法人である三井住友セグロス社では、被害者支援のために従業員からの寄付を募り、400着の衣服（シャツ、パンツ、コート、靴）、100以上の食料、50以上の衛生用品が集まりました。
MS&ADインシュアランス グループのマッチングギフト制度で集まった義援金約R$34,000.00（約1,700万円）と、現地従業員から集められた品物をブラジル赤十字を通じて被災者に届けました。

Mitsui Sumitomo Seguros S/A.　ホームページはこちら

「安全」をテーマにした活動

学校における安全キャンペーン

新北市政府主催「通学安全記者会見」の様子

三井住友海上社の台湾現地法人である明台産物社は、台湾全土の高校以下の学校、幼稚園の賠償責任保険を引き受けたことをきっかけに、これまでの保険引受や保険金支払の経験を活かし、学校内の安全向上・危険防止のためのイベントを、子どもの安全保護運動を推進するNPOと共同企画しました。
・校内安全講座：社員による、教師・学校職員を対象とした事故発生の原因分析、ケーススタディ、事故防止策、事故発生時の対応策を主題とした講座を計4回、約200名に実施。
・小学校への反射ベスト寄贈：新北市政府主催の通学安全記者会見に出席し、反射ベスト500枚を寄贈した後、明台社社長は新北市副市長とともに通学路見守り一日ボランティアを実施。
今後も学校での安全を向上させる取り組みを継続していきます。

MSIG Mingtai Insurance Co., Ltd.　ホームページはこちら

自転車同乗時ヘルメット着用キャンペーン

事故防止のための啓発イベント

三井住友海上社タイ支店では、交通事故防止と地域社会への貢献のため、「飲酒運転撲滅チャリティー」並びに「小学校へのヘルメット寄贈・事故防止啓発」のイベントを毎年実施しています。
飲酒運転撲滅運動を推進するNPO法人と共同で、学生から飲酒運転撲滅をテーマにしたビデオクリップを募集。応募作品の中から優秀作品を選出し、優秀作品の表彰式を兼ねた飲酒運転撲滅の啓発チャリティイベントを開催しました。
また、多発する二輪車同乗時の児童事故削減のために、バンコク郊外の小学校13校へ児童用ヘルメット2,500個を寄贈し、小学校児童への事故防止のための啓発イベントを行いました。

Mitsui Sumitomo Insurance Co., Ltd. / Thai Branch　ホームページはこちら

「環境」をテーマにした活動

小学校での環境講座、寄付活動

環境教育イベントに参加した小学生

三井住友海上社では、2005年からインドネシア林業省と共同で、「パリアン野生動物保護林」の修復・再生に取り組んでいます。
プロジェクトで植林した木を大切に育成してもらうことを目的に、ガジャマダ大学/インターリスク総研と連携し、小学生および先生に森林の大切さを教える環境教育を実施しています。また、森林に戻ってきた野生生物を研究対象とした生物多様性に関する研究も同大学と共同で実施しています。

さらに、現地法人である三井住友海上インドネシア社は、周辺小学校（12校）への寄付を継続しており、東日本大震災の際には生徒が当社宛に応援メッセージを届けてくれました。
加えて、周辺住民に対して農業技術指導を行い、生活向上と経済的理由による植林への不法伐採防止を目指しています。

この取り組みは、地域に密着した総合的なプロジェクトとして、インドネシア林業省並びに各方面から高い評価を頂いており、成功例として注目されています。

PT. Asuransi MSIG Indonesia　ホームページはこちら

「アースデー」

お弁当箱を社員に配布

4月22日、地球環境について考える日「アースデー」には、世界各地でイベントが開催されます。三井住友海上社のシンガポール現地法人は、環境に優しい取り組みを継続しており、2011年には、「アースデー」を祝して、自宅での食事を詰めやすく、いつでも再利用できるお弁当箱を全社員に配布しました。この小さな心配りが、プラスチックや発砲スチロールなどの生物分解されない容器使用の削減につながります。この取り組みにより、この類いの廃棄物から「ガーデンシティ」シンガポールの美しい国土を守っていきたいと考えています。
また、シンガポール保険協会の「アースデー」イベントである、生物多様性の保全に関する環境教育ツアーにも社員が参加しました。

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

道路の清掃・美化活動

道路の清掃・美化活動

あいおいニッセイ同和損保社の海外拠点、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「幹線道路を養子に」となり、市民ボランティアや企業が里親となって道路の一部区間を「養子」として引き取り、面倒を見る（清掃・植栽等）活動です。

DTRIC Insurance Co., Ltd.　ホームページはこちら

地域社会への貢献

子どもたちを支援

三井住友海上社のフィリピン現地法人であるBPI/MS社は、合弁先である金融機関（BPI）とともに、Pasay Boys Town孤児院に居住するストリートチルドレンへ多方面にわたる支援活動を行っています。具体的には、ボランティアグループを任意の社員で結成し、生活必需品の寄贈、スポーツ活動の支援、読み書き・算数・理科などの基本的な教育支援を行っています。2011年は、支援活動の一つとして石鹸作り教室を開き、作られた石鹸をBPI/MSの社員に販売。その売上げを子どもたちへの寄付金に充てる活動を行いました。この支援活動は2011年から開始され、多くのBPI/MSの社員が参加しました。

BPI/MS Insurance Corporation　ホームページはこちら

文具を寄付

あいおいニッセイ同和損保社の米国現地法人であるあいおいニッセイ同和アメリカ社では、「環境」と「教育」をテーマに、恵まれない子どもたちのために慈善活動を行っています。2011年度は、イリノイ州のサウス・エルジン・フードバンクへ食料品の寄付と、シカゴのホフマンエステーツ市商工会議所を通じて370点の文具を寄付しました。また、シカゴのホームレスシェルターで生活をしている女性や子どもたちへ日常生活用品を寄付するなど、子どもたちの生活・教育環境を整えるお手伝いをしています。

Gifts of the Seasonsプレゼント寄贈を通じた地域社会への貢献

三井住友海上社の米国現地法人である米国三井住友海上社では、毎年12月のホリデーシーズンに合わせ、地元サマセットカウンティのNPOを通じて障がい者や生活困窮者に対し、プレゼントを寄贈する取り組みを行っています。NPOよりプレゼントのリクエストが書かれたリストを受け取り、そのリクエストを1つ1つのカードに記載し、社員に配布。社員はカードに書かれたプレゼントを購入してNPOに寄贈する地域貢献プログラムです。米国三井住友海上社では、2012年度会社目標のひとつとして、環境と地域社会への貢献を掲げており、社員の社会貢献に対する意識が益々高まっています。

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

リーダーシップ養成プログラムの一環としての募金活動

寄付贈呈の様子

三井住友海上社の英国現地法人のひとつである三井住友海上ロンドンマネジメント社では、リーダーシップ養成プログラムの一環として、青少年のメンタリング（学習支援やコミュニケーション能力の育成支援）を展開する慈善団体の運営資金を集めるため、さまざまな募金活動を行っています。
チャリティゴルフ、クイズナイト（クイズ大会募金）、レースナイト（競馬レース募金）、手作りケーキの販売、社員が扮した道化師による街頭募金、チャリティオークション、職場におけるチャリティマッサージなどを開催し、上記慈善団体に£25,000（約330万円）の寄付を行いました。趣向を凝らした数々の取り組みを行うことにより、多くの社員とその家族だけでなく、ビジネスの関係者にもチャリティ活動に参加していただきました。

Mitsui Sumitomo Insurance (London Management) Ltd.　ホームページはこちら

障がい者団体、施設の支援

子供の日　イベントの様子

三井住友海上社のブラジル現地法人である三井住友セグロス社では、従業員の寄付およびボランティアによる障がい児のサポートを通じた地域社会への貢献活動を年間を通じて展開しています。 慈善団体の協力の下、4つの障がい者施設において継続した取り組みを行っており、障がい児支援のために従業員からの寄付を募り、イースターには130個の卵形チョコレート、子どもの日には350個のおもちゃ、クリスマスにはクリスマスプレゼントを寄贈するとともに、複数の従業員が各施設を訪問して、障がい児のためにイベントを開催しました。さらに、障がい児による文化イベントへの協賛や、障がい者施設内のコンピュータールーム設立支援など障がい者施設への支援も行っています。

Mitsui Sumitomo Seguros S/A.　ホームページはこちら

メールマガジン発行

あいおいニッセイ同和損保社の中国現地法人、愛和誼日生同和財産保険（中国）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を幅広く紹介し、日本国内だけでなく海外事業においても、地域に密着した支援・貢献活動を行っています。

行動指針（バリュー）の実践

海外拠点の取り組み

アジア持株MVV

三井住友海上社のアジア地域持株会社と各国の現地法人等が主体となり、2010年以降3000人以上の現地雇用社員へのミッション・ビジョン・バリューの浸透を目的としたプロジェクトを推進しました。
ミッション・ビジョン・バリューの理解だけでなく、それを仕事の中で活かすことができるよう各拠点が独自の取り組みを実施し、アジア地域全体で個々の社員がミッション・ビジョン・バリューを共有し、各々の活動に活かしていくという認識を持つことができました。今後も各種施策を通じ、意識喚起→浸透→実行というステップを経て、一層の定着を目指しています。

＜主な実施内容＞
・ ミッション・ビジョン・バリューを印刷した水筒を作成し、CEOのメッセージとともに全社員に配布。
・ 各自のバリューに関連する想いや考えをつづった「Life Stories」を順番にイントラネットに掲載し共有。
・ 日常業務の中で各自がバリューを意識できるよう、バリューに対する想いや同僚への感謝のメッセージを綴る「iValue カード」を作成。

人財育成

グローバルトレーニー制度

三井住友海上社では、日本の社員が海外拠点の業務を体験したり、海外拠点の現地雇用社員が日本の業務を体験したりする「グローバルトレーニー制度」を実施しています。グローバル人財の拡大や本社部門の国際化、また国内外の相互交流・相互理解につながっています。
2011年度は、国内社員11名、海外拠点の現地雇用社員24名がグローバルトレーニー制度を利用しました。

自研センター見学

海外拠点からの本社出向制度

三井住友海上社では、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。 所属部署では彼等の活躍により業務品質・効率が向上し、また、彼等が活躍できる環境を整備する過程においてグローバル化が進展しました。
出向者本人にとっては、本社機構や考え方、MS&ADインシュアランス グループのミッション・ビジョン・バリューを実務を通して理解する貴重な機会となっています。
また、海外と接点の少ないほかの部署とも積極的に交流を行っており、相互理解に貢献しています。

ワーク・ライフ・バランス

三井住友海上社の香港現地法人では、2011年10月17日から始まる1週間を社内のワーク・ライフ・バランス（以下WLB）週間と定め、各自の意識を高めることを目的として、全社員へWLBの重要性を情宣しました。
その週は、社員だけでなく、社員と一緒に暮らす家族全員に健康関連のニュースを毎日発信しました。また、能力開発サービスのコンサルタントを招き「マネージメントコンサルタントクリニック」を開催し、実際に現場で起こりうる問題について、どのように対処するべきか、どのようなアドバイスを行うべきか等について講演を聞きました。
本WLB週間を通し、WLBが我々の日々の業務に大きく関与していることを、社員が改めて考えるきっかけとなりました。 本取組は2012年度も継続して行う予定としています。

MSIG Insurance (Hong Kong) Limited　ホームページはこちら

立ちどまらない保険。
MS&AD MS&ADホールディングス

データ・資料

MS&ADインシュアランス グループのCSR取り組みに関する資料やデータを掲載しています。

■報告対象：
2011年度（2011年4月1日から2012年3月31日まで）

■対象組織：
（）内は略称
三井住友海上社（MSI）、あいおいニッセイ同和損保社（ADI）、三井ダイレクト損保社（MD）、三井住友海上あいおい生命社（MSA）(※)、MSプライマリー生命社（MSP）、持株会社（HD）
「グループ」＝上記6社

（※）2011年10月に旧きらめき生命社と旧あいおい生命社が合併し、三井住友海上あいおい生命社となりました。掲載数値は、2011年4月～9月までの2社の合算数値と2011年10月以降の新会社の数値を合計したものです。

ISO26000中核主題【組織統治】

コーポレートガバナンス

コーポレートガバナンスに関連する基本方針

- MS&ADインシュアランス グループ　内部統制システムに関する基本方針
- MS&ADインシュアランス グループ　利益相反管理に関する基本方針
- MS&ADインシュアランス グループ　反社会的勢力に対する基本方針

取締役関係

取締役会の議長	社長
取締役の人数	13名
社外取締役の人数	4名
社外取締役のうち独立役員に指定されている人数	4名

監査役関係

監査役会の設置の有無	設置している
監査役の人数	5名
社外監査役の人数	3名
社外監査役のうち独立役員に指定されている人数	3名

インセンティブ

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

取締役報酬関係　監査役報酬関係

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

取締役会等　開催状況

機能		2011年度開催状況
業務執行・監督の機能	取締役会	13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	23回　開催
	リスク・コンプライアンス委員会	4回　開催
	情報開示委員会	7回　開催
監査・監督機能	監査役会	12回　開催※2

※1　社外取締役　平均出席率　94.2%
※2　社外監査役　平均出席率　97.2%

- 業務執行、監査・監督、指名、報酬決定等の機能に係る事項

コンプライアンス

- MS&ADインシュアランス グループ コンプライアンス基本方針
- MS&ADインシュアランス グループ　お客さま情報管理基本方針
- MS&ADインシュアランス グループ お客さま情報の共同利用に関する基本方針
- MS&ADインシュアランス グループ 外部委託管理基本方針

グループ内部通報制度	あり

リスク管理

- MS&ADインシュアランス グループ リスク管理基本方針

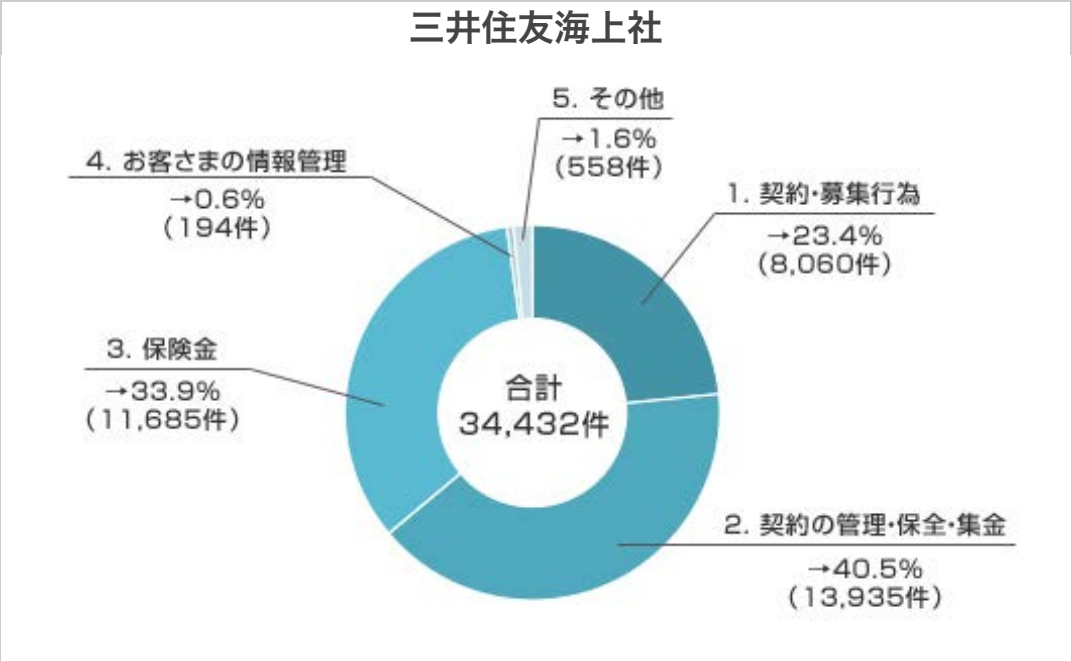
情報開示

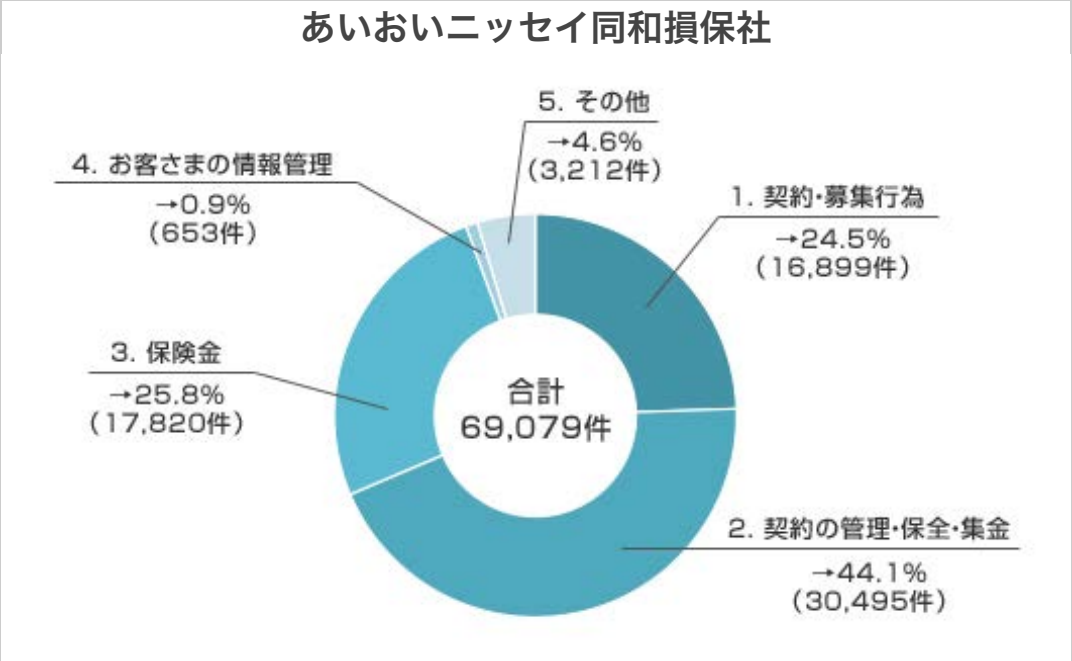
- MS&ADインシュアランス グループ ディスクロージャー基本方針

ISO26000中核主題【消費者課題】

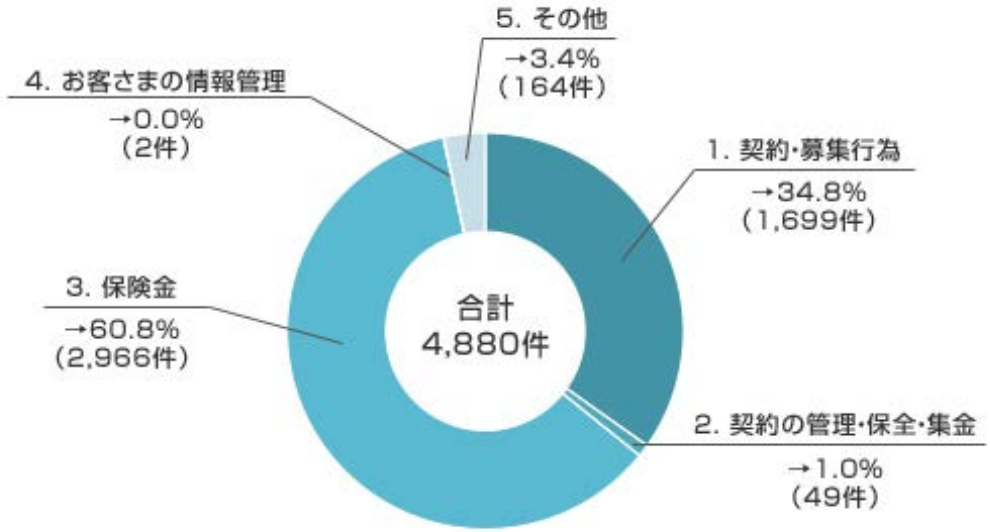
- MS&ADインシュアランス グループ お客さまの声対応基本方針

お客さまの声（苦情）受付状況

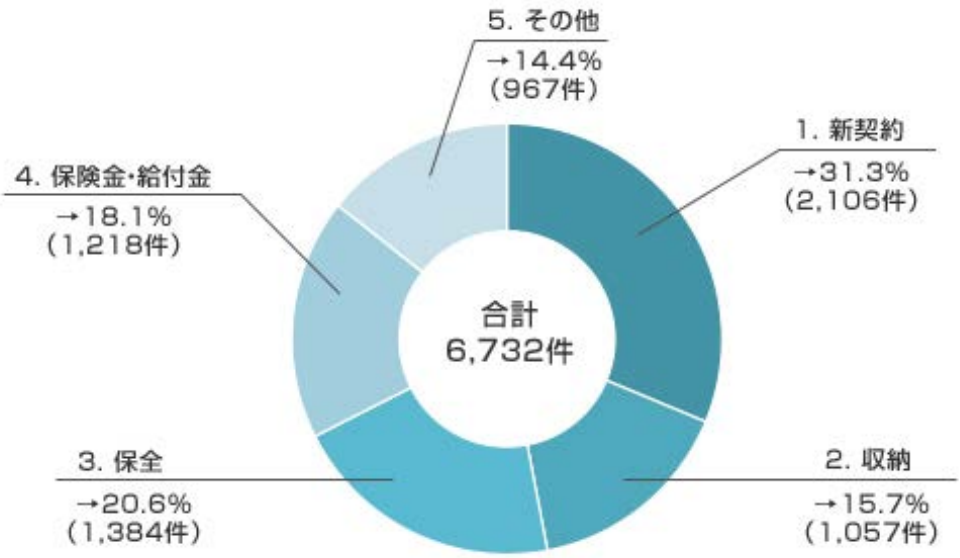


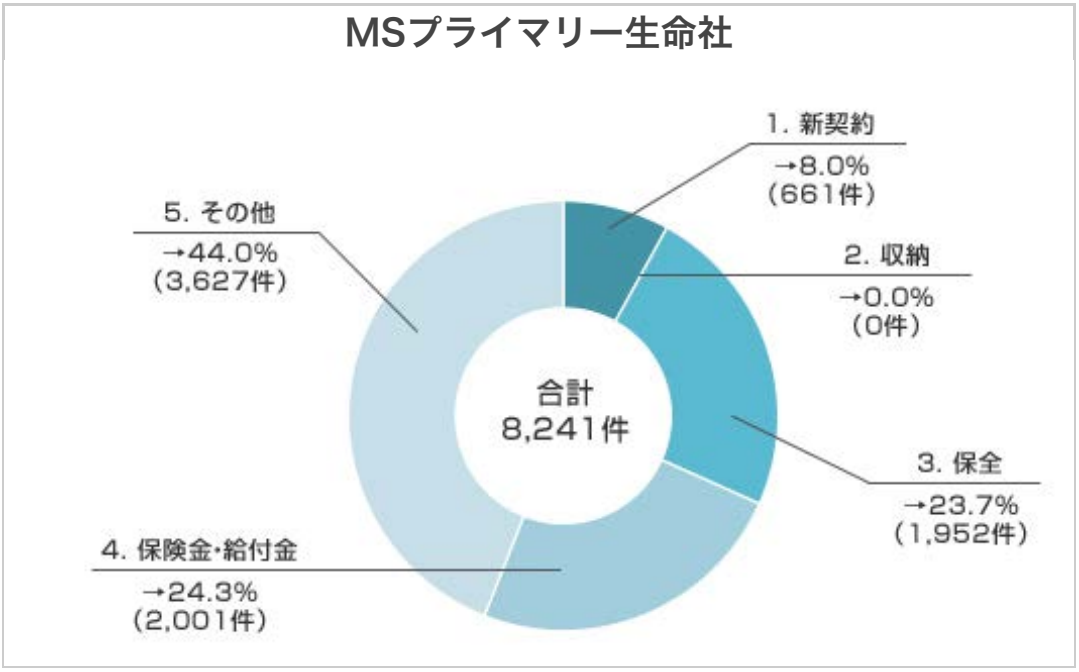


三井ダイレクト損保社



三井住友海上あいおい生命社





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（単位：t-CO2）

		2011年度	2010年度	前年度比	対象・説明
CO2総排出量 スコープ1・2・3	国内	92,111	104,312	▲11.7%	グループ
	国内＋海外	104,026	117,076	▲11.1%	
CO2排出量 （スコープ1）	国内※1	22,923	27,008	▲15.1%	グループ
	国内＋海外	23,081	27,190	▲15.1%	
CO2排出量 （スコープ2）	国内※1	60,070	67,926	▲11.6%	グループ
	国内＋海外	71,003	79,795	▲11.0%	
CO2排出量 （スコープ3）※2	国内	9,118	9,378	▲ 2.8%	グループ
	国内＋海外	9,942	10,091	▲ 1.5%	

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

国内環境負荷データ

	2011年度	2010年度	前年度比	対象・説明
電気	166,655千kWh	200,276千kWh	▲16.8%	グループ
熱供給	35,699GJ	47,582GJ	▲25.0%	グループ
ガス	1,928千m^3	2,983千m^3	▲35.4%	グループ
A重油	54kℓ	137kℓ	▲60.6%	グループ
灯油	236kℓ	293kℓ	▲19.5%	グループ
ガソリン	7,692kℓ	8,197kℓ	▲6.2%	グループ
紙	16,445t	21,680t	▲24.1%	グループ
森林認証紙利用割合	6.1%	-	-	MSI、ADI、持株
水の総使用量	818千m^3	787千m^3	3.9%	MSI、ADI
廃棄物総量	6,094t	-	-	MSI、ADI
廃棄物リサイクル総量	4,521t	-	-	MSI、ADI
ビジネストラベル（国内＋海外）	92,528千Km	88,439千Km	4.6%	MSI、ADI

サプライチェーンを通じた環境取り組み

	2011年度	対象・説明
電子契約手続き割合※1	56.6%	MSI
エコアクション21認証代理店・企業数※2	1159社	MSI、ADI
エコ車検・エコ整備実施整備工場数	440社	MSI

※1　企業や団体を除く個人契約における割合
※2　2012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】

取り組み	2011年度	2010年度	対象・説明
ボランティア休暇取得者数	62人	10人	MSI、ADI、MSA
ボランティア休職取得者数	2人	2人	MSI、ADI、MSA
社会貢献活動実施　部支店割合	94.8%	95.0%	MSI、ADI、持株
社会貢献活動を実施した社員数	14,864人	13,494人	MSI、ADI、持株
エコsmile活動参加社員数	102,062人	85,870人	グループ 延べ人数
MS&ADゆにぞんスマイルクラブ会員数	9,636名	9,647人	グループ
親子環境講座 ・開催回数 ・参加人数	 5回 175人	 4回 216人	
災害時義援金マッチングギフト制度	17,398人 48,362,000円	35,533人 179,323,365円	グループ マッチングギフトを含む

ISO26000中核主題　【人権】【労働慣行】

雇用

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。

社員数（単位：人）

事業会社	2011年度		
	男女計	男性	女性
三井住友海上社	14,858	7,412	7,446
あいおいニッセイ同和損保社	12,980	7,171	5,809
三井ダイレクト損保社	512	332	180
三井住友海上あいおい生命社	2,283	1,331	952
MSプライマリー生命社	351	215	136
持株会社	97	79	18
グループ合計	31,081	16,540	14,523

注）2012年3月末現在

平均年齢（単位：歳）

事業会社	2011年度		
	男女計	男性	女性
三井住友海上社	38.6	42.4	34.8
あいおいニッセイ同和損保社	42.4	44.9	39.5
三井ダイレクト損保社	46.1	51.1	36.9
三井住友海上あいおい生命社	41.4	44.8	36.7
MSプライマリー生命社	40.5	43.1	36.4
持株会社	45.0	46.3	39.1
グループ平均	40.6	43.9	36.9

注）2012年3月末現在

定期採用人数

事業会社	2011年度		
	男女計	男性	女性
三井住友海上社	356	95	261
あいおいニッセイ同和損保社	296	111	185
三井ダイレクト損保社	12	3	9
三井住友海上あいおい生命社	43	19	24
MSプライマリー生命社	0	0	0
持株会社	0	0	0
グループ合計	707	228	479

注）2012年4月入社人数

ダイバーシティ

障がい者雇用率　（単位：%、人）

事業会社	2011年度	
	雇用率	雇用人数
三井住友海上社	1.82	221
あいおいニッセイ同和損保社	1.85	230

注）毎月の平均値

定年退職後の再雇用制度　利用者数（単位：人）

事業会社	2011年度
三井住友海上社	313
あいおいニッセイ同和損保社	198
三井ダイレクト損保社	4
三井住友海上あいおい生命社	15
MSプライマリー生命社	0
グループ合計	530

注）2012年4月1日に新たに、または継続して再雇用された人数

管理職における女性の割合（単位：%、人）

事業会社	2011年度	
	率	人数
三井住友海上社	1.6	69
あいおいニッセイ同和損保社	3.5	123
三井ダイレクト損保社	0	0
三井住友海上あいおい生命社	1.3	3
MSプライマリー生命社	6.0	10
グループ平均	2.5	205

注）管理職：課長以上を対象とする

人権

人権研修（単位：%）

事業会社	2011年度
三井住友海上社	93.4 ※1
あいおいニッセイ同和損保社	96.5 ※2

※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

産前産後休業　取得者数（単位：人）

事業会社	2011年度
三井住友海上社	249
あいおいニッセイ同和損保社	201
三井ダイレクト損保社	2
三井住友海上あいおい生命社	32
MSプライマリー生命社	8
グループ合計	492

育児休業制度　利用者数（単位：人）

事業会社	2011年度		
	男女計	男性	女性
三井住友海上社	220	1	219
あいおいニッセイ同和損保社	166	4	162
三井ダイレクト損保社	4	0	4
三井住友海上あいおい生命社	36	1	35
MSプライマリー生命社	7	0	7
グループ合計	433	6	427

育児のための柔軟な勤務時間制度　利用者数（単位：人）

事業会社	2011年度		
	短時間勤務	フレックス	始業終業 時間の変更
三井住友海上社	115	7	1
あいおいニッセイ同和損保社	207	-	-
三井ダイレクト損保社	2	-	-
三井住友海上あいおい生命社	23	0	0
MSプライマリー生命社	5	-	-
グループ合計	352	7	1

介護休業制度　利用者数（単位：人）

事業会社	2011年度		
	男女計	男性	女性
三井住友海上社	8	0	8
あいおいニッセイ同和損保社	4	0	4
三井ダイレクト損保社	1	1	0
三井住友海上あいおい生命社	0	0	0
MSプライマリー生命社	0	0	0
グループ合計	13	1	12

介護のための柔軟な勤務時間制度　利用者数（単位：人）

事業会社	2011年度
三井住友海上社	0
あいおいニッセイ同和損保社	4
三井ダイレクト損保社	0
三井住友海上あいおい生命社	0
MSプライマリー生命社	0
グループ合計	4

一人当たり有給休暇取得率（単位：%）

事業会社	2011年
三井住友海上社	25.2
あいおいニッセイ同和損保社	31.4
三井ダイレクト損保社	18.0
三井住友海上あいおい生命社	35.0
MSプライマリー生命社	26.1
持株会社	17.5
グループ平均	28.6

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

労働における安全衛生

労災申請件数（単位：件）

事業会社	2011年度			
	合計	業務上災害	通勤途中災害	死亡数
三井住友海上社	84	37	47	0
あいおいニッセイ同和損保社	55	22	33	0
三井ダイレクト損保社	0	0	0	0
三井住友海上あいおい生命社	8	3	5	0
MSプライマリー生命社	4	2	2	0
持株会社	0	0	0	0
グループ合計	151	64	87	0

健康診断受診率（単位：%）

事業会社	2011年度
三井住友海上社	99.6
あいおいニッセイ同和損保社	94.3
三井ダイレクト損保社	91.2
三井住友海上あいおい生命社	96.9
MSプライマリー生命社	95.3
グループ平均	96.8

注）受診者数／従業員数

立ちどまらない保険。
MS&AD MS&ADホールディングス

ISO26000中核主題との関連

ISO26000中核主題との関連

中核主題	課題	記載事項
組織統治	課題1：組織統治	トップメッセージ MS&ADインシュアランス グループの概要 目指す姿とCSR CSR情報 開示の考え方 コーポレート・ガバナンス コンプライアンスの概要 リスク管理 情報開示 データ・資料
人権	課題1:デューディリジェンス 課題2:人権に関する危機的状況 課題3:加担の回避 課題4:苦情解決 課題5:差別及び社会的弱者 課題6:市民的及び政治的権利 課題7:経済的,社会的及び文化的権利 課題8:労働における基本的原則及び権利	行動指針（バリュー）の実践 人権への取り組み 働きやすい職場をつくる ダイバーシティの推進 海外における取り組み（行動指針の実践） データ・資料
労働慣行	課題1:雇用及び雇用関係 課題2:労働条件及び社会的保護 課題3:社会対話 課題4:労働における安全衛生 課題5:職場における人材育成及び訓練	行動指針（バリュー）の実践 従業員の状況 人財の育成 社員とのコミュニケーション 海外における取り組み（行動指針の実践） データ・資料
環境	課題1:汚染の予防 課題2:持続可能な資源の利用 課題3:気候変動の緩和及び気候変動への適応 課題4:環境保護、生物多様性、及び自然生息地の回復	本業を通じた地球環境への貢献 環境基本方針 事業活動による環境負荷を減らす 生物多様性保全の取り組み 啓発活動を通じて社会と共生する 海外における取り組み（持続可能な環境・社会づくり） データ・資料

公正な事業慣行	課題1:汚職防止 課題2:責任ある政治的関与 課題3:公正な競争 課題4:バリューチェーンにおける社会的責任の推進 課題5:財産権の尊重	• 代理店とともに成長
消費者課題	課題1:公正なマーケティング、事実に即した偏りのない情報、及び公正な契約慣行 課題2:消費者の安全衛生の保護 課題3:持続可能な消費 課題4:消費者に対するサービス、支援、並びに苦情及び紛争の解決 課題5:消費者データ保護及びプライバシー 課題6:必要不可欠なサービスへのアクセス 課題7:教育及び意識向上	• ステークホルダーの声を活かした品質向上 • お客さまの視点で商品を開発する • お客さまのわかりやすさ、利便性を高める • お客さまから選ばれる保険金お支払いサービス • コンタクトセンターの品質向上 • お客さまへの責任 • 海外における取り組み（商品・サービス） • データ・資料
コミュニティ参画および発展	課題1:コミュニティへの参画 課題2:教育及び文化 課題3:雇用創出及び技能開発 課題4:技術の開発及び技術へのアクセス 課題5:富及び所得の創出 課題6:健康 課題7:社会的投資	• 大規模災害対応と被災地支援 • 社会の課題を解決する • 社員の社会貢献活動を支援する • スポーツ、文化における社会貢献 • 海外における取り組み（持続可能な環境・社会づくり） • データ・資料

立ちどまらない保険。
MS&AD MS&ADホールディングス

第三者意見

足達 英一郎氏

株式会社日本総合研究所　理事

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

昨年度は、グループ持株会社の発行するCSRレポートの編集の難しさを前提としつつ、報告範囲に複数の企業を有することから生じる分かりにくさを指摘しました。本年度版においては、「グループは」や「～社は」のような丁寧な記述で正確性が高まりました。また、「商品・サービスの品質向上」、「持続可能な環境、社会づくり」、「グループ全従業員による行動指針の実践」という中期重点課題が明確になったことで、レポートの構成も分りやすくなりました。主にアジア地域での積極的な事業展開に呼応するかたちで、海外におけるCSRの取り組み開示もかなり充実しました。加えて、「データ・資料」の開示部分で情報をISO26000の7つの中核主題別に整理された点は、意欲的な試みだと評価しました。そのうえで、次の4つの事項を提案します

1. グループ横断的な取り組みを拡充し、積極開示する

「～社はこうした取り組みを行っている」との報告だけでは、グループとして目指すべき目標に対して、どの程度の進捗水準にあるのかがハッキリしません。結果、グループの強みが、どの領域で実現しているのかが把握しにくくなっています。「コンタクトセンターの品質向上」の項目のように、グループ横断的な取り組みを拡充され、積極開示していかれることを期待します。

2. 課題まで紹介する

昨年度、取り組みの紹介、目標の設定、そして成果の報告を意識して「対」として情報開示することを提案しました。今回、取り組み状況を可視化するためKPI(主要業績評価指標)を導入されたことは評価いたします。次年度以降、単に年度目標のみでなく、進捗の推移と、目標達成にいたらなかった場合には課題の分析まで開示していただくと、より説得力あるものになるでしょう。

3. ビジネスとの関連性を説明する

「商品・サービスの品質向上」、「持続可能な環境、社会づくり」、「グループ全従業員による行動指針の実践」は、いずれも「望ましい取り組み」であることを直感できますが、その推進が保険ビジネスの業績とも密接に結びついていることを、より詳細に表明いただきたいと感じました。例えば、自然災害で保険金支払額が急増していますが、損害保険会社が災害発生の予測能力を強めるとともに、社会が災害リスク管理能力を向上することに少しでも貢献できれば、それは自らのビジネスの持続可能性を高めるというメリットもあります。非財務情報と財務情報の関連性を常に意識し、読者にもその理解を助ける開示を期待します。

4. 企業の環境・社会・カバナンス(ESG)課題の認識を強化する

今回、「環境に配慮した投融資」という項目で、投融資対象となる企業の取り組み促進を支援していることが初めて報告されました。他方、株価、不動産価格・賃貸料などの変動や投融資先の財務状況などの悪化によって保有する資産の価値や収入が減少することを管理する観点では、まだ企業の環境・社会・カバナンス(ESG)課題は認識されていないと見受けられます。早期に、資産運用リスク管理において当該課題への配慮を組み込むことを期待します。

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

ご意見を受けて

MS&ADインシュアランス グループでは、2010年4月の経営統合以降、グループ傘下の国内保険会社の事業統合を進め、2010年10月にはあいおいニッセイ同和損保社、2011年10月には三井住友海上あいおい生命社が発足しました。また、事務やシステムなどバックオフィスの統合および関連事業会社の統合・再編を進め、品質向上と業務効率化を図ってまいりました。

そのような中、CSRにおいてもグループを挙げた取り組みをさらにレベルアップしていくため、中期重点課題の明確化、取り組みを可視化するためのKPIの導入、CSRレポートでの開示情報の改善等を行いました。

今後は、いただいたご意見を十分に踏まえ、中期重点課題・KPI等に基づくグループ横断的な取り組みの拡充、さまざまな視点での情報開示によるCSRレポートの更なる改善、「持続可能な社会の形成に向けた金融行動原則」、「国連環境計画・金融イニシアティブ 持続可能な保険原則」に沿ったビジネスにおけるESG課題の考慮等について、検討・対応を進めてまいります。

MS&ADインシュアランス グループ ホールディングス株式会社
総合企画部長　久保田 卓