

MS&ADインシュアランス グループ CSRレポート2011 目次

タイトル		ページ
トップメッセージ		P1
東日本大震災への対応	グループを挙げてお客さま対応に取り組んでいます	P2
	被災地域の復興を支援します	P3
	被災地域の復興を支援します	P7
	災害への備えをお手伝いします	P10
CSRの概要		
CSR情報 開示の考え方		P12
MS&ADインシュアランス グループの紹介	会社概要	P14
	組織図	P15
	沿革	P16
	決算データハイライト	P17
	グループの体制	P18
	グループの事業展開	P20
		P21
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 グループの目指す姿	P22
	～ 経営理念（ミッション）、経営ビジョン、行動指針（バリュー）	P23
	中期経営計画「MS&ADニューフロンティア2013」	P24
	MS&ADインシュアランス グループのCSR経営	P27
マネジメント	コーポレート・ガバナンス	P30
	コーポレート・ガバナンスに関する基本的な考え方	P31
	取締役・監査役関連	P32
	業務執行、監査・監督、指名、報酬決定等の機能に係る事項	P34
	内部統制システムに関する基本方針	P35
	コーポレートガバナンス報告書	P37
	定款	P39
	コンプライアンス	P50
	グループコンプライアンス基本方針	P55
	リスク管理	P57
	情報管理	P59
	グループ お客さま情報管理基本方針	P62
	グループ お客さま情報の共同利用に関する基本方針	P63
	グループ 個人情報保護宣言	P64
商品やお客さま・環境への取り組みについて		
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	P67
	お客さまの視点で商品を開発する	P68
	お客さまのわかりやすさ、利便性を高める	P71
	お客さまから選ばれる損害サービス	P73
	お客さまから選ばれる損害サービス	P76
	コンタクトセンターの品質向上	P78
代理店とともに成長		P79
株主への情報開示		P81
取引における責任		P83
社員とともに成長	雇用の状況	P84
	人財育成	P85
	社員とのコミュニケーション	P88
	人権への取り組み	P91
	働きやすい職場をつくる	P92
		P93
地域社会・国際社会への貢献	本業を通じた社会貢献	P100
	社員の社会貢献活動を支援	P101
	文化・スポーツ・福祉における社会貢献活動	P107
		P111
地球環境への貢献	環境方針	P114
	保険金融商品・サービスを通じて地球環境保護に貢献する	P115
	事業活動による環境負荷を減らす	P116
	啓発活動を通じて社会と共生する	P120
	啓発活動を通じて社会と共生する	P123
	生物多様性の保全	P124
第三者意見		
第三者意見		P126

トップメッセージ

3月に発生した東日本大震災により被災された皆さまに、心よりお見舞い申し上げます。

MS&ADインシュアランス グループでは、震災発生直後よりご相談窓口を設置し、お客さま対応要員を大幅に増員して万全の事故受付・保険金の支払い対応を進め、保険金のご請求をいただいたお客さまへのお支払いはほぼ完了いたしました。現在、まだご連絡をいただいていない被災地域のお客さまへの対応を中心に進めており、今回の震災で保険金のお支払い対象となるすべてのお客さまに、確実に保険金をお支払いするようグループを挙げて取り組んでおります。



このような東日本大震災対応はもちろんのこと、当社グループでは昨年4月の経営統合以降、グループの目指すべき姿としてまとめた経営理念（ミッション）・経営ビジョンを社員全員が共有し、事業活動を行っています。そして、さまざまなステークホルダーの皆さまとの関わりを通じて、グローバルプレーヤーとして果たすべき社会的役割を認識し、商品・サービスや代理店業務の品質向上、社員の成長、地域社会・国際社会への貢献、あらゆる環境問題への対応を推進しています。

東日本大震災を経た今、グループ全社員が経営理念（ミッション）の意義をあらためて噛み締め、「被害に遭われたお客さまのために、早く確実に保険金をお支払いする」という保険・金融グループとしての使命を果たすとともに、被災地の1日も早い復興にお役に立つべく、義援金の寄付、被災地でのボランティア活動、被災地域の特産品販売をはじめとした種々の活動を行っております。

また、日本の金融機関として初めて参加した国連グローバル・コンパクト、国連環境計画・金融イニシアティブ等での活動を通じて、CSRに関する取組みのさらなるレベルアップを図っています。

わたしたちはすべての事業活動を通して、社会的責任を果たしてまいります。
引き続き、より一層のご支援を賜りますよう、心よりお願い申し上げます。

取締役社長

江頭 敏明

東日本大震災への対応

2011年3月11日に発生した東日本大震災は、東北地方および関東地方を中心に未曾有の被害をもたらしました。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るMS&ADインシュアランスグループは、被害に遭われたお客さまにご安心いただき、一日も早く保険金をお支払いすることを最優先課題として捉え、全社員が総力を挙げてお客さまへの対応を行ってまいりました。

グループを挙げてお客さま対応に取り組んでいます

保険金を早く確実にお支払いするよう取り組み、保険金のお支払いはほぼ完了しました。
また、契約手続き、保険金のお支払い等の特別措置などをご案内しています。

[詳しくはこちら](#)

被災地域の復興を支援します

継続的な支援、ボランティア活動、義援金の寄付などを行っています。

[詳しくはこちら](#)

災害への備えをお手伝いします

事業継続計画の策定支援や、地震保険の普及などに取り組んでいます。

[詳しくはこちら](#)

MS&AD MS&ADホールディングス

東日本大震災への対応

グループを挙げてお客さま対応に取り組んでいます

対応体制

お客さまからのご相談にお答えする

一日も早く保険金をお支払いするために

確実に保険金をお支払いするために

保険金等のお支払い状況
(2011年7月末時点)

保険契約手続・保険金
お支払い等に関する
特別措置

被災代理店の支援

震災発生直後より相談窓口を設置し、お客さま対応要員を大幅に増員して万全の事故受付・保険金支払体制を整備するなど、グループを挙げてお客さまへの対応に取り組んでまいりました。

「被害に遭われたお客さまのために、一日も早く保険金をお支払いする」という保険会社としての使命を果たし、被災地域の少しでも早い復興に寄与できるように、各種取組みを進めました。

対応体制

危機対策本部

地震発生当日、グループ各社に危機対策本部を立ち上げ、事故受付・保険金支払いをはじめとしたお客さま対応と、社員・代理店の安否、事務所建物等の被害状況の確認に着手しました。



お客さま対応体制

三井住友海上社とあいおいニッセイ同和損保社では、地震保険に関するお客さまへの初期連絡から保険金支払までのすべての業務を行う対策室を立ち上げるとともに、東日本の各地に20拠点以上の立会調査拠点を設置、総勢約2,000名体制でお客さまへの対応にあたりました（拠点数と要員数はピーク時）。

きらめき生命社、あいおい生命社、MSプライマリー生命社では、本社にて保険金等の請求申し出を受け付け、保険金サービス部が集中的にお支払いする体制としました。

被災地域における体制

三井住友海上社とあいおいニッセイ同和損保社では、被災地域における14拠点が、地震・津波による建物の損壊や、原子力発電所事故により、使用不能となりましたが、代替拠点に移り、お客さま対応を継続しました。

お客さまからのご相談にお答えする

三井住友海上社とあいおいニッセイ同和損保社ではコンタクトセンターにも応援社員を派遣し、お客さまからのさまざまなご相談を丁寧にお受けしています。

今回の震災に対応するために日本損害保険協会、生命保険協会それぞれが開設した契約照会センターの運営をサポートしました。

お客さまに広く相談窓口を知っていただくため、損害保険、生命保険業界ともに、連絡先のポスターを作成し避難所等に掲示、新聞広告やラジオCMにて告知を行いました。

一日も早く保険金をお支払いするために

損害保険、生命保険それぞれの業界が一体となって、一日も早く保険金をお支払いするよう取り組んだ結果、ご請求いただいたお客さまへの保険金のお支払いは、ほぼ完了しました。

地震保険

- 航空写真・衛星写真を用いた共同調査を実施し「全損地域」の認定を進めました。
- お客さまの自己申告に基づく書面による調査を導入し、効率的な損害調査を行いました。
- 保険金の請求手続きを簡素化しました。

生命保険

- 保険金・給付金等の請求に必要な書類の一部を省略可能にしました。

※業界を挙げた取組みの詳細は以下ホームページをご覧ください。

[社団法人日本損害保険協会](#)

[社団法人生命保険協会](#)

確実に保険金をお支払いするために

ご契約者の皆さまに保険金を漏れなくお支払いするために、以下の対応を行っています。

地震保険

三井住友海上社とあいおいニッセイ同和損保社では、地震保険をご契約いただいている被災地域のお客さまで、事故の連絡をいただいていない方には、書面や電話などで請求に関する案内を行っています。

生命保険

きらめき生命社、あいおい生命社、MSプライマリー生命社では、被災地域において代理店、社員によるお客さまの安否確認を行うとともに、東北3県在住のお客さまに電話や書面で安否確認を行っています。

保険金等のお支払い状況（2011年7月末時点）

地震保険の受付件数、支払金額等は以下のとおりです。

	受付件数 (注1)	調査完了件数 (注2)	支払件数	支払保険金(千円)
三井住友海上社	92,660	90,685	80,050	141,334,865
あいおいニッセイ 同和損保社	89,248	86,308	76,714	153,051,743

注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。

注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。

生命保険の保険金等のお支払い状況は以下のとおりです。

	支払件数 (注)	支払保険金(千円) (注)
きらめき生命社	75	680,729
あいおい生命社	51	353,410
MSプライマリー生命社	13	79,000

注 死亡保険金のほか、入院給付金等も含まれます。

保険契約手続き・保険金お支払い等に関する特別措置

今回の震災により被災されたご契約者の皆さまに対し、契約手続き、保険金お支払いなどの特別措置を実施しています。

◆ 損害保険

- 継続契約の手続猶予（2011年9月末まで）
- 保険料の払込猶予（2011年9月末まで）
- 住宅や自動車が失われた場合の火災保険や自動車保険の解約時の取扱い

◆ 生命保険

- 保険料の払込猶予（2011年12月末まで）
- 災害関係保険金・給付金の全額お支払い
- 入院に相当する治療を病院以外で受けた場合の入院給付金の取扱い

※特別措置の詳細は、グループ各社のホームページをご覧ください。

☞ [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](#)

☞ [三井住友海上きらめき生命保険株式会社](#)

☞ [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](#)

被災代理店の支援

今回の震災において、被災した代理店が一日も早く生活を立て直し、通常の代理店業務を再開できるよう見舞金の支給や低利の融資制度を実施するなどの支援を行いました。

また、コンタクトセンターが電話で完結できる契約手続きの範囲を拡大して、代理店の業務を軽減する等の支援を行いました。

事務所が被災した代理店に対しては、三井住友海上社とあいおいニッセイ同和損保社のビルの一部を開放して執務スペースとパソコンを用意するなど、震災の直後からお客さまの相談受付や早期保険金のお支払いに向けた対応の支援も行いました。

三井住友海上社 東北損害サポート部 仙台火災新種保険金お支払センター 主任 中島 愛

パソコンや電話などの事務所インフラや公共交通機関が使えない環境で、すぐに来て欲しいとお客さまの声に応えることができず、もどかしい思いをしました。自分に何ができるか不安でしたが、お客さまからの励ましのお言葉や、全国からの支援に支えられ、一日でも早く保険金をお支払いすることと、お客さま基点での誠意ある対応を心がけました。

大変な状況下で頂いたお客さまからの「ありがとう」という感謝の言葉を大切に、これからもお客さまからの信頼にお応えできる対応を行っていききたいと思います。



被害調査の際に、「この割れてしまった漆器は、結婚の時に、亡くなった母から嫁入り道具として渡されたものなんです」と、お客さまが涙されました。お金で買い換えることのできるモノがある半面、思い出深い品は決して元には戻りません。しかし、保険金を一日も早くお支払いすることにより、お客さまの今までの生活を取り戻す力に、少しでもなれたと実感することができました。その自負は、保険会社に勤める者として今後も持ち続けたいと思います。



MS&AD MS&ADホールディングス

東日本大震災への対応

被災地域の復興を支援します

保険金を一日も早くお支払いすることに加え、世界中のMS&ADインシュアランスグループ社員の「被災地域の方々や企業の復興を少しでも支援したい」との思いが、さまざまな活動となって広がりました。

「東日本大震災対策ガイドブック」による情報提供

被災されたお客さま・代理店の早期復興を支援するため、資金面の公的支援策や復興に関する各種情報をまとめた「東日本大震災対策ガイドブック（復興対応編）」を作成しました。
本ガイドは「復興対応編」のほか、「個人編」「節電対応編」など全5シリーズを作成し、各地の拠点で配布しています。



東日本大震災対策ガイドブック

ボランティア活動

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、グループ社員のボランティア活動を支援しています。

宮城県南三陸町で被災した田んぼを「ふゆみずたんぼ」という農法で、多様な生き物が生息する豊かな田んぼに復元する活動に、7月30日からグループ社員が毎週10名程度参加していきます。

④ [復興支援ボランティア活動の詳細はこちら](#)



現地での活動の様子

継続的な支援

三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社では、近隣住民の方にも参加を呼びかけ、被災地域の野菜等を販売する物産展を開催し、売上金額の一部を寄付しました。今後は東京以外の地域でも開催を予定しています。
また、あいおいニッセイ同和損保社の地域AD倶楽部では、被災地域に支援を行うエリアを決めた「フレンドシップ制度」を導入し、ベルマークを収集のうえ、被災地域のベルマーク運動参加校に寄贈する取組みを行っています。



三井住友海上社



あいおいニッセイ同和損保社

義援金の寄付

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。

三井住友海上社では、「Green Power サポーター」取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と雇用創出プロジェクトを支援しています。

フィリピン チャリティーマラソン

フィリピンが災害に見舞われた際に日本から受けた支援に恩返しをしようと、三井住友海上社のフィリピン現地法人の現地従業員がチャリティーマラソン「Run For a Cause」を企画し、2,700人以上の方に参加・賛同をいただきました。この活動で募った90万円を、日本赤十字社を通じて寄付しました。



チャリティーマラソン

きらめき生命社 東北営業部 岩手生保支社 課長代理 小関 亜希子

津波の被害を目の当たりにして思ったことは、あまりにも当たり前なのですが、スムーズでスピーディな保険金の支払いによって、大切な人を亡くされた皆さんが少しでも早く震災前の生活に戻れるよう手助けすることが、私たちの社会的責任であり、復興支援にもつながるのだということです。

営業第一線の私たちは今、「お客さまの『万が一』のその後を、生命保険の『安心』で支えていきたい」という思いを代理店の皆さんとひとつにして、日々の業務に取り組んでいます。



お客さまの安否確認を担当した石巻地区は、道路こそ通れるようになったものの、まだ駅前周辺も信号が動かず、津波流出地域は焦げ跡のない焼け野原のようでした。「契約者の父と母は死亡し、被保険者である私の娘は元気に幼稚園に通っています」と真正面を向きながら私に話してくださった若いお母さんに会い、被災者は苦しくとも心を整理し、前を向いて生きていると感じました。MS&ADインシュアランスグループ全体で、物心合わせて、お客さまや現地の皆さまに寄り添った支援を継続して行きたいと思います。



MS&AD MS&ADホールディングス

東日本大震災への対応

災害への備えをお手伝いします

今回の震災は、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、自然災害を予測し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お手伝いをすることができます。

事業継続計画の策定を支援

今回の震災では、サプライチェーンの途絶・中断による商品供給の遅れや操業停止、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、企業の事業継続計画（BCP）の策定や見直しを支援しています。具体的には、グループのコンサルティング会社インターリスク総研による「東日本大震災対策ガイドブック（事業継続計画・策定編）」、「同ガイドブック（事業継続計画・復興事例編）」の刊行、無償配布や全国各地でのセミナー開催また各種コンサルティング提供等を実施しています。

☐ [インターリスク総研のホームページはこちら](#)

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。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、なら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、普及のための取組みを進めています。

有限会社 小原総合サービス 取締役 小原 美保子様

津波でほぼ壊滅状態となった岩手県山田町でも、峠をひとつ越えた地域に住んでいる私は、幸いにも津波の被害から免れました。この地獄のような惨状に愕然としましたが、命が助かったことに感謝し、代理店として、また地域の一員として、できる限りのことをしようと活動を始めました。ろうそくの灯りの中、避難所での炊き出しを行い、また自宅の風呂を開放し、被災した方々に入って貰いました。携帯電話が通じるようになり、大事なお客さま、親戚・知人の訃報を知った時には、家族の方と抱き合って泣きました。今まで以上に地域やお客さまとの絆が深まった4ヶ月であり、これからも地域のために頑張っていこうと決意しました。



仙台市若林区にある事務所は仙台東部道路が防潮堤の役割を果たし、津波の被害を免れました。ただ、事務所ビルからの光景は、いつもの長閑な田園風景とは異なり、瓦礫、ぶつかった無数の車等この世のものとは思えないものでした。この日から、事故報告や保険金お支払いの際にお客さまから感謝の声をいただき、また、地震保険の新規加入のご相談等をお受けしながら、保険代理店の存在意義を痛感する日々が続いています。これからも、お客さまの万が一のために、ベストな保険を提案して参ります。



東日本大震災により被害を受けられた皆さまに、心よりお見舞い申し上げます。
保険会社の本来機能が問われた局面で、私たちはお客さまに一刻も早くご安心いただくための態勢づくり、基盤維持に向け最大限の対応を行いました。MS&AD インシュアランスグループでは、震災直後のお客さまへ保険金を確実にお支払いするフェーズから、企業市民として復興支援に取り組むフェーズに移行しつつあります。3月11日を契機にグループ社員全員があらためて認識した経営理念（ミッション）・経営ビジョン・行動指針（バリュー）を着実に実践し、今まで以上に社会的責任を果たしていきたいと思います。



CSR情報 開示の考え方

MS&ADインシュアランス グループの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レポートの発行後もご報告すべき取組みは、随時Webサイトに掲載していく予定です。

報告範囲

対象期間

2010年度（2010年4月～2011年3月）
※一部2011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」 (●)

三井住友海上きらめき生命保険株式会社
⇒ 「きらめき生命社」 (● ※1)

あいおい生命保険株式会社
⇒ 「あいおい生命社」 (● ※1)

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」 (● ※2)

旧あいおい損害保険株式会社
⇒ 「旧あいおい社」 (●)

旧ニッセイ同和損害保険株式会社
⇒ 「旧ニッセイ同和社」 (●)

旧三井住友海上メットライフ生命保険株式会社
⇒ 「旧MSIメット社」 (※2)

※1 きらめき生命社とあいおい生命社は、関係当局の認可等を前提として、2011年10月1日に合併し、三井住友海上あいおい生命保険株式会社となる予定です。

※2 2011年4月、MSIメット社は、三井住友海上プライマリー生命保険株式会社に社名を変更しました。

発行時期

今回発行

2011年8月

前回発行

2010年10月

次回発行

2012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（2010年）](#)
-  [旧三井住友海上グループ CSRレポート（2009年以前）](#)
-  [あいおいニッセイ同和損害保険株式会社 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

MS&AD MS&ADホールディングス

MS&ADインシュアランス グループの紹介

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

当社の概要をご覧ください。

- 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ください。

[詳しくはこちら](#)

グループの体制

持株会社の体制と、各社の概要をご覧ください。

[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](#)

MS&AD MS&ADホールディングス

会社概要

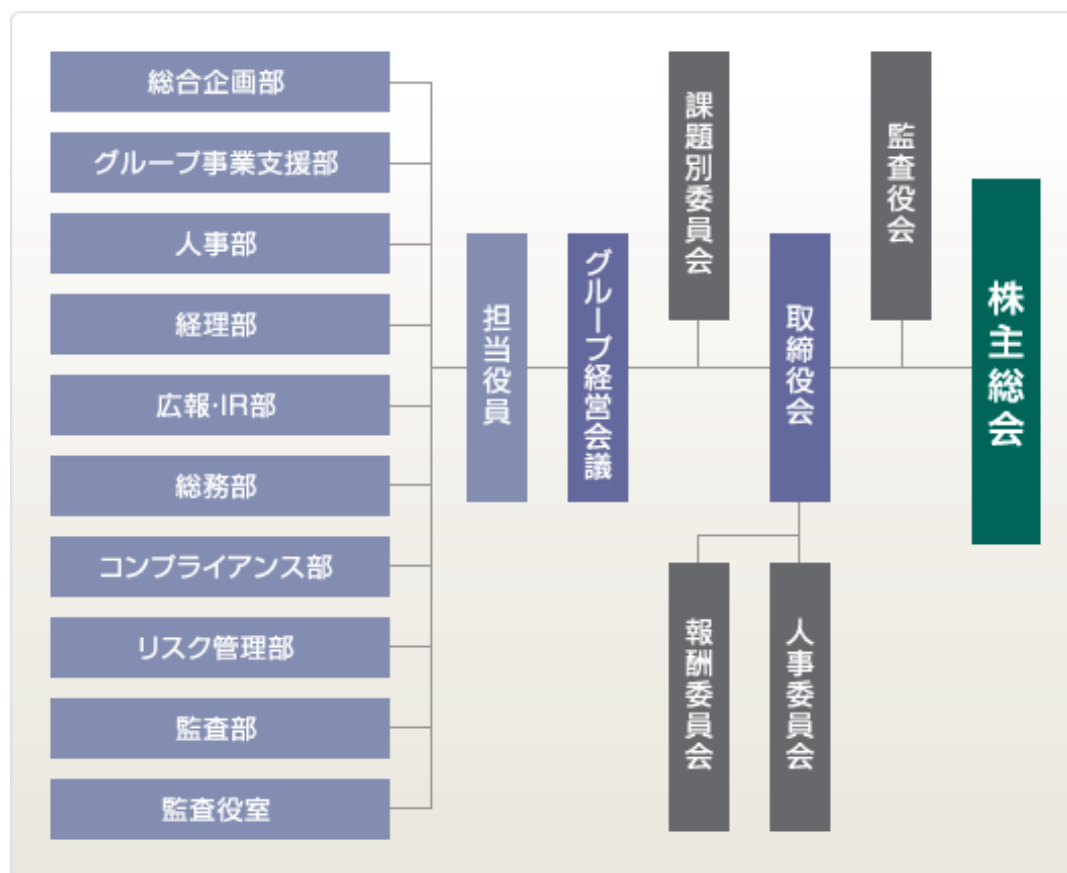
MS&ADインシュアランス グループ ホールディングス株式会社は、三井住友海上グループ、あいおいニッセイ同和損害保険株式会社などのグループ保険会社を有する保険持株会社です。

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	94名（2011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）

MS&AD MS&ADホールディングス

組織図



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

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

MS&AD MS&ADホールディングス

MS&ADインシュアランス グループの紹介

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ください。

2010年度・連結決算の概要（MS&ADホールディングス 主要項目）

（億円）

	2009年度（※1）	2010年度		
			比較増減	増減率[%]
正味収入保険料（※2）	25,190	25,414	223	0.9
経常利益	991	210	-781	-78.8
当期純利益	573	54	-519	-90.5
総資産	114,813	114,450	-363	-0.3
純資産	18,623	16,333	-2,289	-12.3

2010年度の業績（経常利益、当期純利益）には、東日本大震災による発生保険金647億円（家計地震保険を除く）の影響が含まれています。

種目別保険料・保険金（グループ合計）

種目別正味収入保険料（※2）

（億円）

	2009年度（※1）		2010年度	
		増減率[%]		増減率[%]
火災	3,717	0.5	3,545	-4.6
海上	842	-19.4	894	6.2
傷害	2,087	-1.1	2,127	1.9
自動車	12,519	0.1	12,895	3.0
自賠責	2,726	-8.7	2,738	0.4
その他	3,296	-7.6	3,212	-2.6
合計	25,190	-2.8	25,414	0.9

種目別正味支払保険金

（億円）

	2009年度（※1）		2010年度	
		増減率[%]		増減率[%]
火災	1,527	2.6	1,373	-10.1
海上	462	-5.2	398	-13.9
傷害	1,151	5.9	1,125	-2.2
自動車	7,998	1.9	8,370	4.6
自賠責	2,581	-2.8	2,608	1.1

その他	2,412	5.4	1,984	-17.7
合計	16,134	1.7	15,861	-1.7

※1) 2009年度の数値は、旧三井住友海上グループ、旧あいおい社、旧ニッセイ同和社の業績の単純合算値を記載しています。
※2) 保険料については、三井住友海上社の独自商品である自動車保険「もどリッチ（満期精算型払戻金特約付契約）」の払戻充当保険料を控除したベースで記載しています。

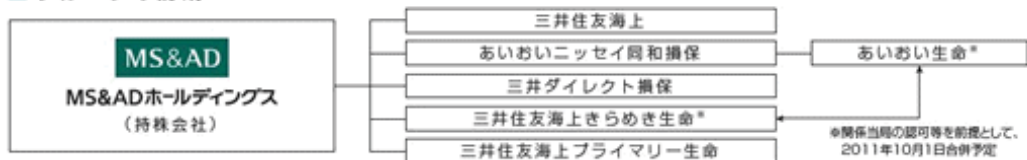
MS&AD MS&ADホールディングス

MS&ADインシュアランス グループの紹介

グループの体制

「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。
三井住友海上メットライフ生命社は、2011年4月持株会社の100%子会社となり、三井住友海上プライマリー生命保険株式会社として新たにスタートしました。
また、きらめき生命社とあいおい生命社は関係当局の認可等を前提として、2011年10月1日に合併し、三井住友海上あいおい生命保険株式会社となる予定です。

■ グループの構成



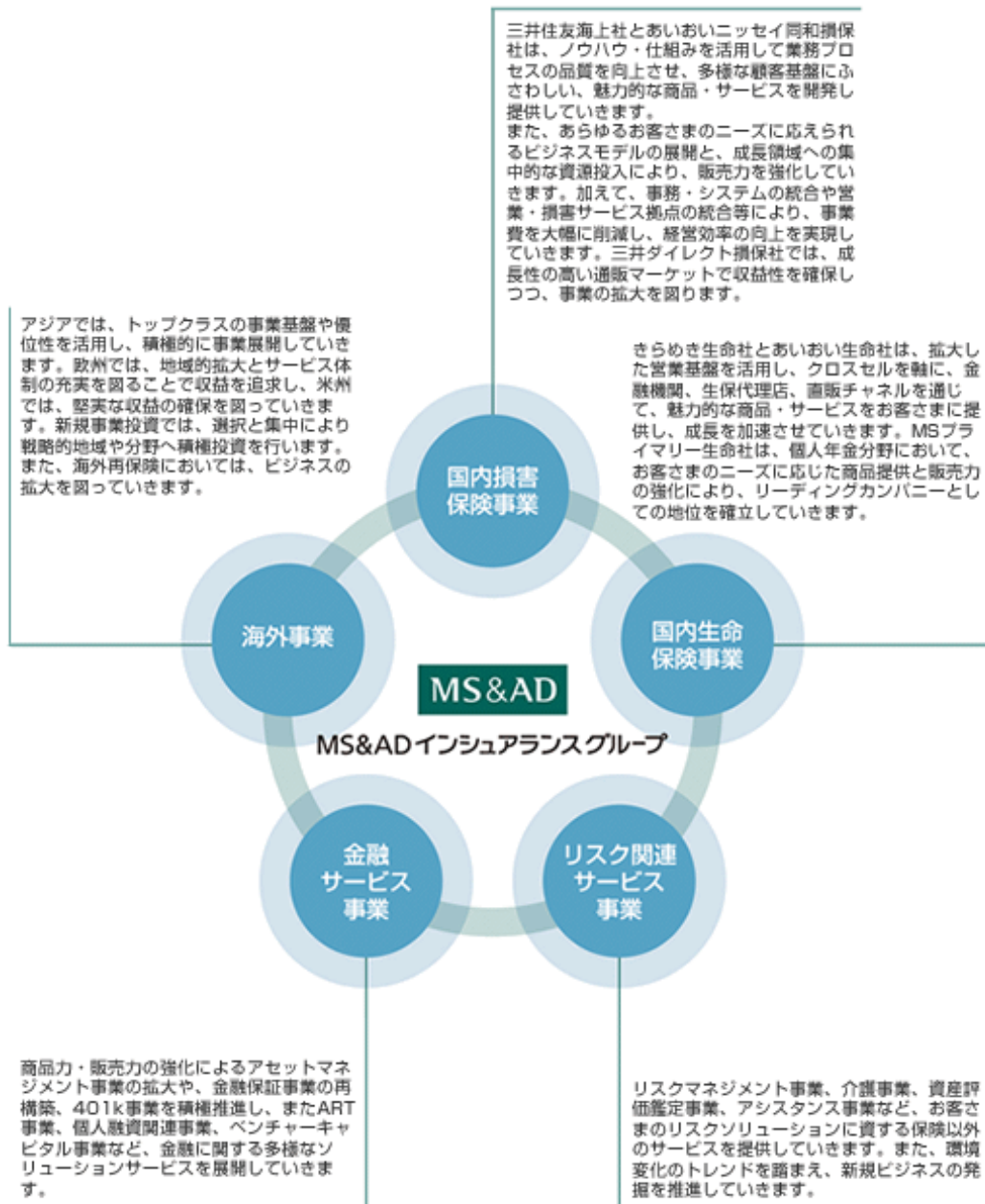
MS&AD MS&ADホールディングス

MS&ADインシュアランス グループの紹介

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



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 グループの目指す姿 ～経営理念（ミッション）、経営ビジョン、行 動指針（バリュー）

経営理念（ミッション）、経営ビジョン、行動指
針（バリュー）を紹介します。

[詳しくはこちら](#)

MS&ADインシュアランス グループのCSR経営

すべての事業活動は、私たちの経営理念（ミッ
ション）と経営ビジョンを実現するためのもので
す。

すべての事業活動を通して社会的責任を果たして
いくことが、MS&ADインシュアランス グループ
のCSR経営です。

[詳しくはこちら](#)

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 グループの目指す姿～経営理念（ミッション）、経営ビジョン、行動指針（バリュー）

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。

MS&ADインシュアランス グループの目指す姿	
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」

● 中期経営計画「MS&ADニューフロンティア2013」

MS&AD MS&ADホールディングス

グループ中期経営計画

MS&ADインシュアランスグループ 中期経営計画

MS&ADニューフロンティア2013

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

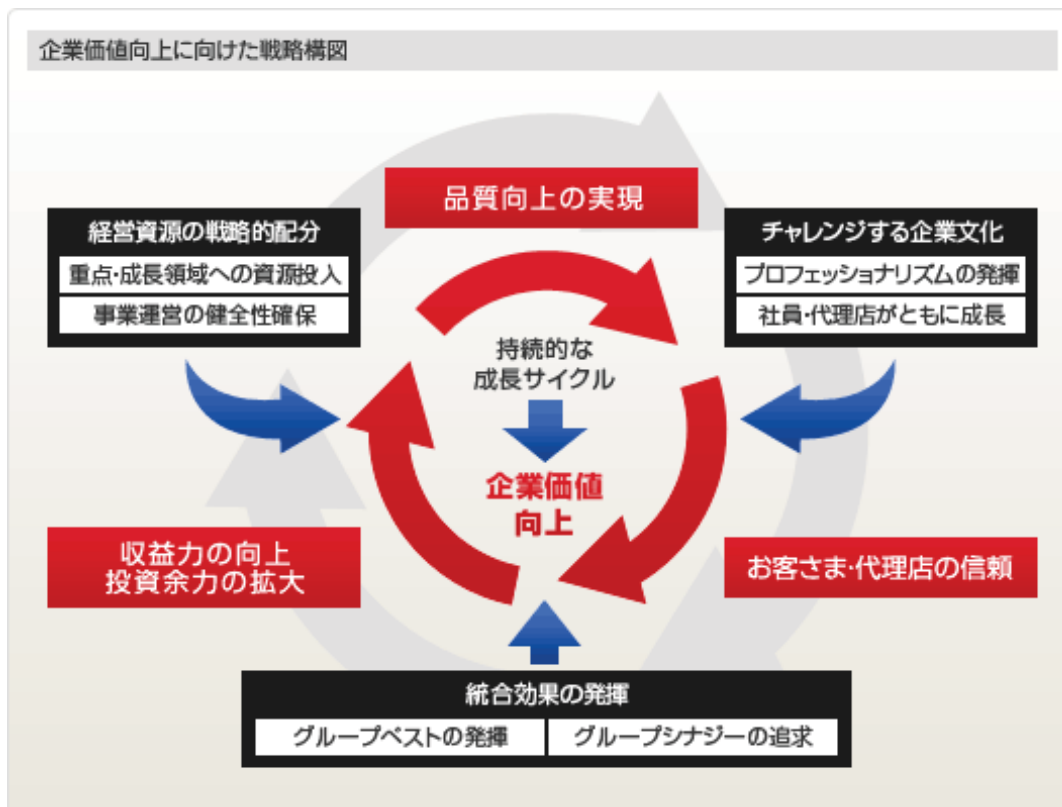
- ・グループシナジーを追求して経営効率化を図り、グループの収益力向上を実現する。
- ・事務・システムの一本化、シェアードサービスの推進を含め、グループベストの観点からあらゆるオペレーションを見直し、スケールメリットを発揮する。

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
- ・三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保のノウハウ・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

三井住友海上きらめき生命、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、直販チャンネルを通じて、魅力的な商品・サービスをお客さまに提供し、成長を加速
- ・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
- ・金融市場の構造変化に対応した金融保証事業の再構築
- ・企業・個人双方のニーズに対応する401k事業の積極推進
- ・ART事業、個人融資関連事業、ベンチャー・キャピタル事業の拡大

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※	1,500億円
国内損保	1,000億円 (67%)
国内生保	150億円 (10%)
海外	300億円 (20%)
金融サービス／リスク関連サービス	50億円 (3%)

() 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%

※1：三井住友海上きらめき生命とあいおい生命の合算値（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

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経営

取組みの柱

CSR経営を推進するためのKPIの策定

海外のイニシアティブへの参画

社外からの評価

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ることを、グループの経営理念（ミッション）としています。

そして、「すべての事業活動は、私たちの経営理念（ミッション）・経営ビジョンを実現するためのものである」との基本的な考え方にに基づき、社会的責任を果たしていきます。MS&ADインシュアランス グループでは、これをCSR経営と位置付けています。

取組みの柱

CSR経営を進めていくため、MS&ADインシュアランス グループは、「本業を通じた持続可能な社会づくり」と「ミッション・ビジョン・バリューの共有」の2つを柱に取り組んでいます。

取組みの柱Ⅰ

本業を通じた持続可能な社会づくり

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組みが求められています。地域社会・国際社会からの期待・要請に応え、グループの本業を通じて持続可能な社会づくりに取り組むとともに、取組み状況をよりわかりやすく示すために、できる限り客観的な指標で発信していきます。

取組みの柱Ⅱ

ミッション・ビジョン・バリューの共有

取組みの柱Ⅰの実現とともに、経営理念（ミッション）・経営ビジョンの実現に向け、行動指針（バリュー）を実践していきます。

目に見えない保険・金融サービスにおいては、わたしたち一人ひとりの仕事の商品そのものです。経営理念（ミッション）・経営ビジョンに加え、取組みの柱Ⅱを実現するため、わたしたち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であると考えています。

CSR経営を推進するためのKPI※の策定

MS&ADインシュアランス グループは、2つの取組みの柱に沿って、ステークホルダーに対し、安心と安全の提供、活力ある社会の発展、地球の健やかな未来等に繋がる次の主な取組みを進めています。

ステークホルダー	主な取組み
お客さま	商品・サービスの品質向上のための取組み
代理店	代理店の成長・品質向上に向けた取組み
社員	社員の成長に資する取組み
地域社会・国際社会	持続可能な社会づくりへの貢献
地球環境	

株主、取引先を含む
すべてのステークホルダー

事業基盤安定化のための取組み

現在、これらの取組みをさらに推進するためのKPIを策定しています。

今後はKPIを導入し、主なCSR取組みの進捗状況を客観的な指標で可視化することにより、PDCAサイクルに沿った、より効果的な取組みが可能となります。

また、CSRに関するKPIを明確に示すことで、社員自身が“自分の仕事を通じて持続可能な社会づくりに貢献している”ことを知ることができると考えています。

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

海外の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、今後も積極的な参画を継続していきます。

※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組み

● 国連グローバル・コンパクト・ジャパン・ネットワーク

◆ 国連環境計画 金融イニシアティブ (UNEP FI) への参加

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。

社外からの評価

企業の収益性だけでなく、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 (社会責任投資=SRI) が広がっています。MS&ADインシュアランス グループでは世界的なSRI評価機関の評価をCSR取組みの向上に活かしています。2011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



マネジメント

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。

[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、取組みを行っています。

[詳しくはこちら](#)

情報管理

お客さまの情報を適切に取扱うため、グループ全体の情報管理態勢の強化に努めています。

[詳しくはこちら](#)

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（2011年6月7日）（PDFファイル264KB/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。

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

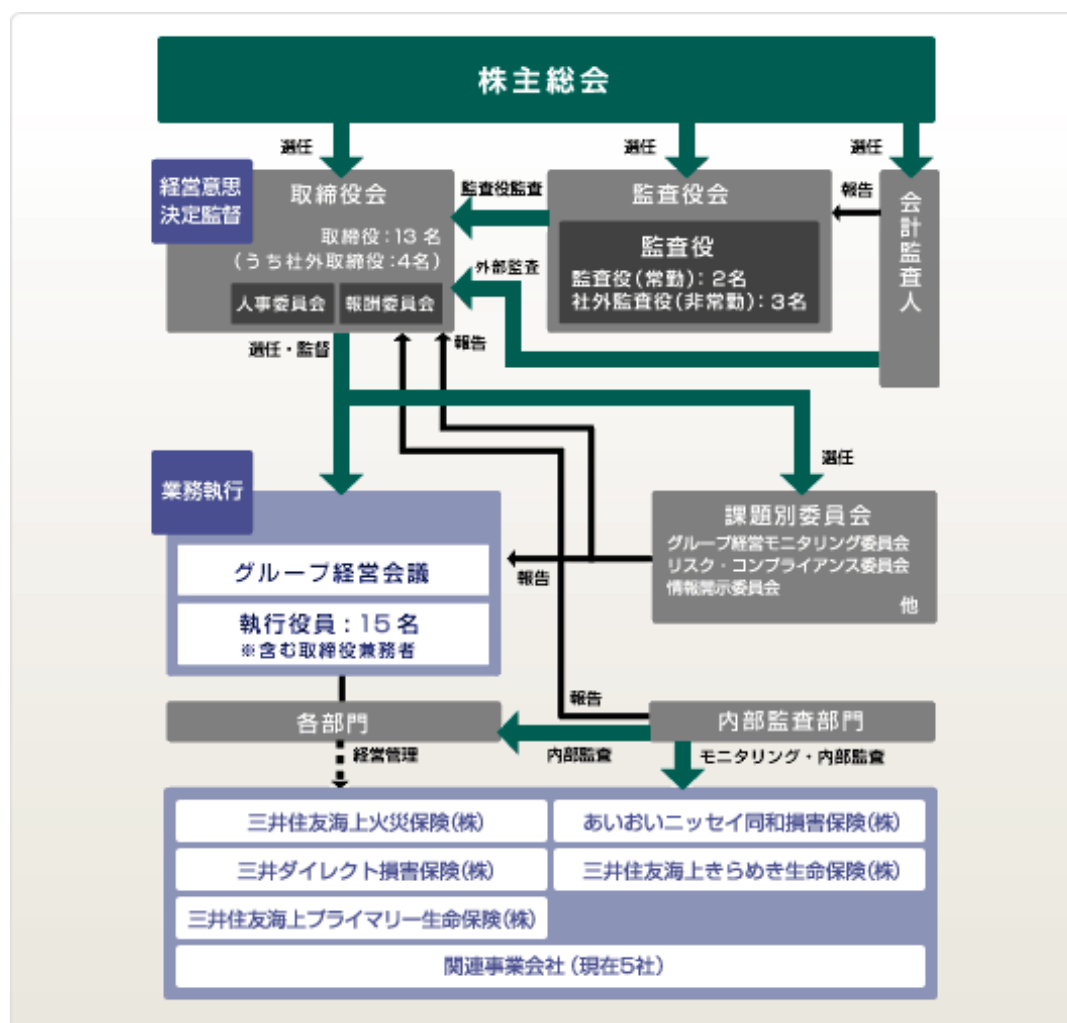
基本的な考え方

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、三井住友海上きらめき生命、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5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

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

関 俊彦	東北大学名誉教授 法政大学法科大学院教授
渡邊 顯	成和明哲法律事務所弁護士
梅津 光弘	慶應義塾大学商学部准教授
角田 大憲	中村・角田・松本法律事務所弁護士

監査役と会計監査人の連携状況

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

監査役と内部監査部門の連携状況

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

社外監査役と会社との関係 - 適合項目に関する補足説明

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

取締役等の報酬に関する開示状況（全取締役の総額）に関する補足説明

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

社外取締役（社外監査役）のサポート体制

社外取締役は統合企画部が、社外監査役は監査役室が補佐する体制としています。
なお、取締役会付議案については、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

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](#)

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: 2011年6月7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)	29,884,100	4.72
日本マスタートラスト信託銀行株式会社(信託口)	27,010,700	4.27
STATE STREET BANK AND TRUST COMPANY	24,770,350	3.91
SSBT OD05 OMNIBUS ACCOUNT - TREATY CLIENTS	10,643,300	1.68
NATSCUMCO	9,159,326	1.45
STATE STREET BANK AND TRUST COMPANY 505225	8,817,126	1.39
THE CHASE MANHATTAN BANK, N.A. LONDON SECS LENDING OMNIBUS ACCOUNT	8,027,519	1.27
MELLON BANK, N.A. AS AGENT FOR ITS CLIENT MELLON OMNIBUS US PENSION	7,674,858	1.21

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	10社以上50社未満

更新

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)

氏名	属性	会社との関係(※1)								
		a	b	c	d	e	f	g	h	i
関 俊彦	学者								○	
渡邊 顯	弁護士				○				○	
梅津 光弘	学者				○				○	
角田 大憲	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 他の関係会社出身である
- c 当該会社の大株主である
- d 他の会社の社外取締役又は社外監査役を兼任している
- e 他の会社の業務執行取締役、執行役等である
- f 当該会社又は当該会社の特定関係事業者の業務執行取締役、執行役等の配偶者、三親等以内の親族その他これに準ずる者である
- g 当該会社の親会社又は当該親会社の子会社から役員としての報酬等その他の財産上の利益を受けている
- h 本人と当該会社との間で責任限定契約を締結している
- i その他

会社との関係(2)

氏名	独立役員	適合項目に関する補足説明	当該社外取締役を選任している理由(独立役員に指定している場合は、独立役員に指定した理由を含む)
関 俊彦	○	東北大学名誉教授	法律学者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。 法律学者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。
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。
梅津 光弘	○	慶應義塾大学商学部准教授	学者として企業倫理などに関する知識や経験を当社の経営に反映していただくため。 学者として企業倫理などに関する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。

【監査役関係】

--	--

監査役会の設置の有無	設置している
定款上の監査役員の人数	6名
監査役の数	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
社外監査役の数	3名
社外監査役のうち独立役員に指定されている人数	3名

会社との関係(1)

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

※1 会社との関係についての選択項目

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

会社との関係(2)

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

【独立役員関係】

独立役員の人数	7名
---------	----

その他独立役員に関する事項

【インセンティブ関係】

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

該当項目に関する補足説明

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

ストックオプションの付与対象者

該当項目に関する補足説明

【取締役報酬関係】

(個別の取締役報酬の)開示状況

個別報酬の開示はしていない

該当項目に関する補足説明

全取締役の報酬等の総額および当該金額のうち社外取締役の報酬等の総額並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22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269百万円(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75百万円(うち社外監査役23百万円)です。

報酬の額又はその算定方法の決定方針の有無

あり

報酬の額又はその算定方法の決定方針の開示内容

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

【社外取締役(社外監査役)のサポート体制】

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

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

(1) 業務執行、監督の機能

イ. 取締役会

取締役会は、グループ全体の経営重要事項について議論、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

業務執行上の経営的重要事項に関する協議および関係部門の意見の相互調整を図ることを目的に、課題別委員会を設置しています。委員会の協議結果は、必要に応じて担当役員が取りまとめ、取締役会、グループ経営会議等に報告しています。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等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子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	2011年6月29日開催予定の第3期定時株主総会の招集通知を6月7日に発送しました。
電磁的方法による議決権の行使	インターネットによる議決権行使を可能としています。
議決権電子行使プラットフォームへの参加 その他機関投資家の議決権行使環境向上に向けた取組み	議決権電子行使プラットフォームへ参加しています。
招集通知(要約)の英文での提供	ホームページに招集通知の英訳を掲載しています。

2. IRに関する活動状況 更新

	補足説明	代表者自身による説明の有無
ディスクロージャーポリシーの作成・公表	MS&ADインシュアランスグループディスクロージャー基本方針ならびに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	決算発表後の決算説明電話会議、年2回、決算(年度・中間)発表後にIRミーティングを実施しています。	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 更新

	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。また、WEB約款や電子契約手続きの普及推進など、本業を通じた地球環境保護の取組み「Green Powerサポーター」を展開し、普及実績に応じた金額を地球環境保護に取組む基金などに寄付をしています。
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、同委員会が確認された課題について必要な措置を講じる。なお、組織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、当社及び当社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施する。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。

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

(1) 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。

(2) 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。

イ. 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。

ロ. 上記イ. 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。

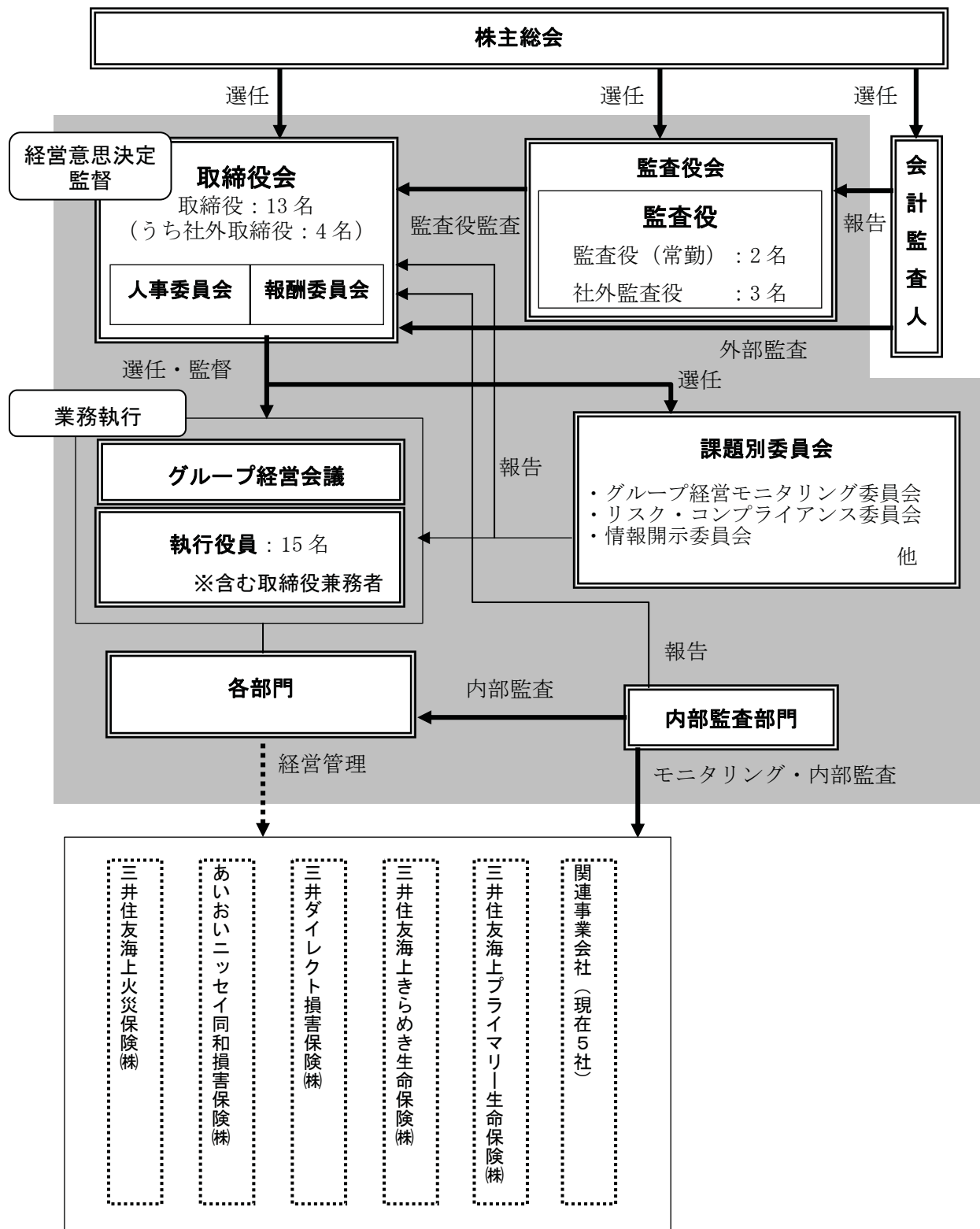
ハ. 総務部長は、上記ロ. の報告を受けたときは、適時開示の要否の最終判断を行い、適時開示項目に該当する場合は、所定の手続により、情報開示を行います。

ニ. 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。

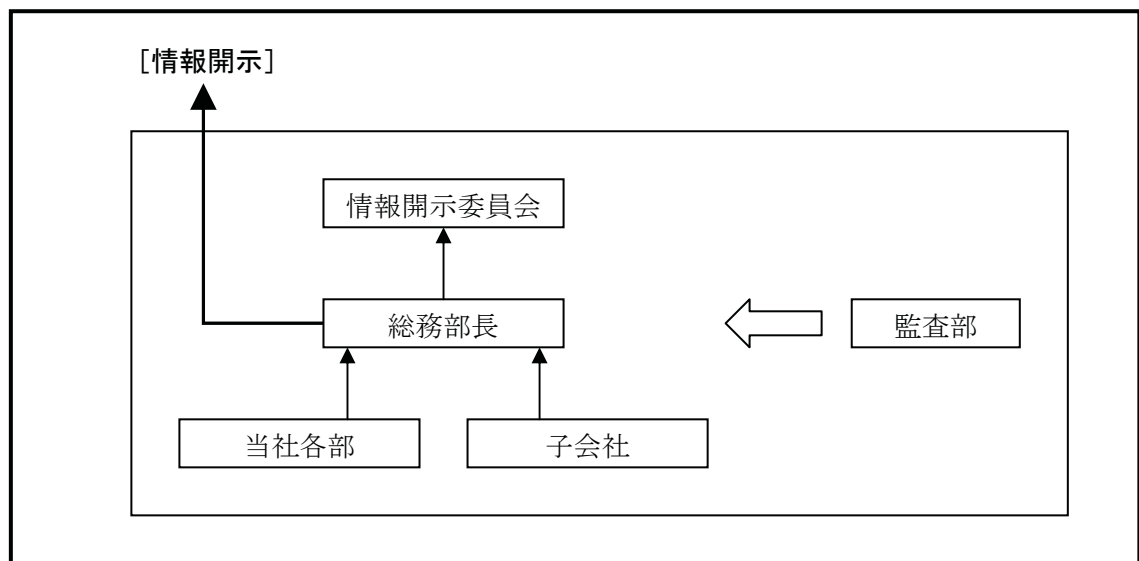
(3) 情報開示に関する統制の監査

監査部は、定期的に、業務遂行状況、内部管理体制及び経営管理体制に関する内部監査を実施し、監査結果を取締役に報告します。

【当社の経営体制】 2011. 4. 1 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 当社は、MS & ADインシュアランスグループホールディングス株式会社と称し、英文では、MS&AD Insurance Group Holdings, Inc. と表示する。

(目 的)

第2条 当社は、保険持株会社として、次の業務を行うことを目的とする。

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

(本店の所在地)

第3条 当社は、本店を東京都中央区に置く。

(機 関)

第4条 当社は、株主総会及び取締役のほか、次の機関を置く。

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

(公告方法)

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

第2章 株 式

(発行可能株式総数)

第6条 当社の発行可能株式総数は、9億株とする。

(自己の株式の取得)

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

(単元株式数)

第8条 当社の単元株式数は、100株とする。

(単元未満株式についての権利)

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

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

(単元未満株式の買増し)

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

(株主名簿管理人)

第11条 当会社は、株主名簿管理人を置く。

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

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

(株式取扱規則)

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

第3章 株 主 総 会

(株主総会の招集)

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

(招集地)

第14条 当会社の株主総会は、東京都区内において招集する。

(定時株主総会の基準日)

第15条 当会社の定時株主総会の議決権の基準日は、毎年3月31日とする。

(株主総会の議長)

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

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

(株主総会参考書類等のみなし提供)

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

(決議の方法)

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

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

(議決権の代理行使)

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

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

第4章 取締役及び取締役会

(員 数)

第20条 当社の取締役は、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

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、経営への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。

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

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。

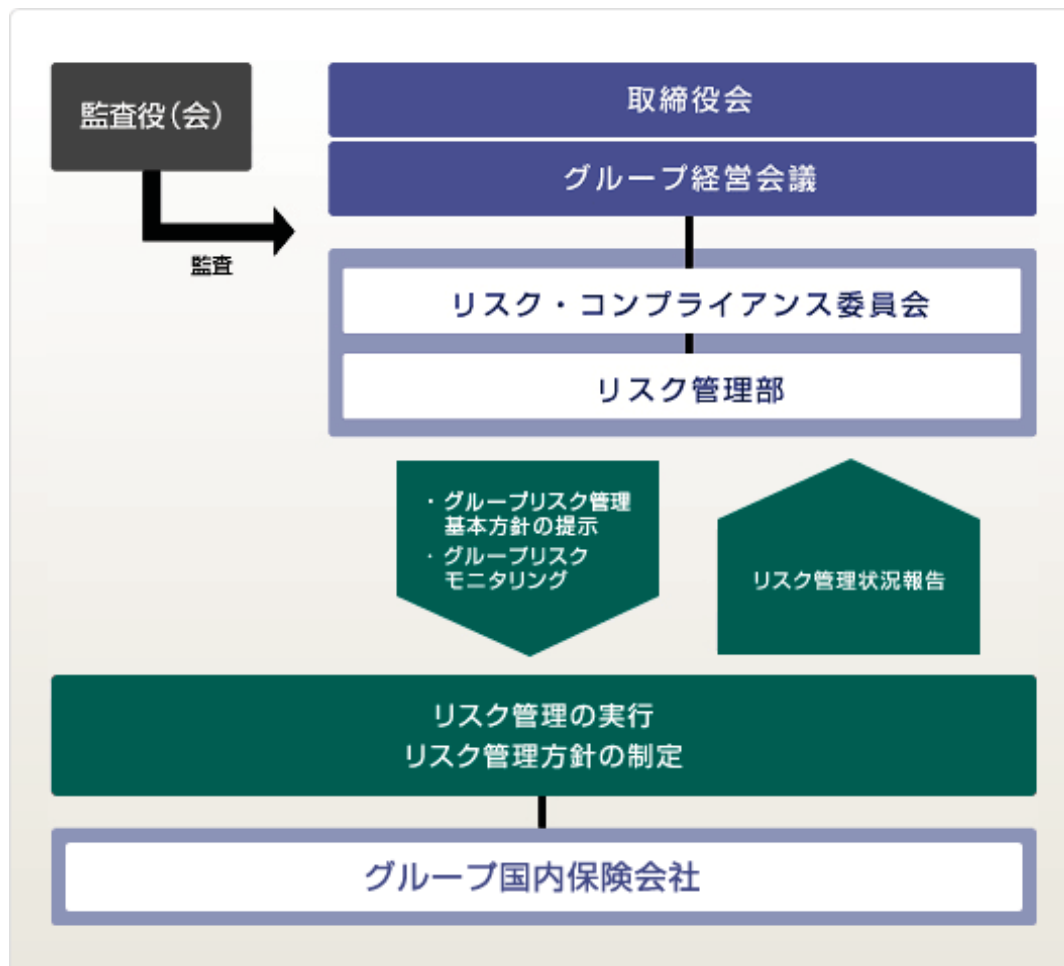
「MS&ADインシュアランス グループ リスク管理基本方針」には、リスク管理の基本プロセスと体制、保険グループとして認識すべきリスクの定義や管理の考え方などについて定めています。

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、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基づき、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。

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）に基づく確認や、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。

MS&AD MS&ADホールディングス

マネジメント 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。

- ➊ 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
- ➋ 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）

- ➊ 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
- ☐ 三井住友海上きらめき生命保険株式会社
- ☐ 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

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

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

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

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

1. 個人情報の取得

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

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

2. 個人情報の利用目的

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

＜個人情報の利用目的＞

- ・グループ会社の経営管理
- ・お客さまとの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 & A D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）

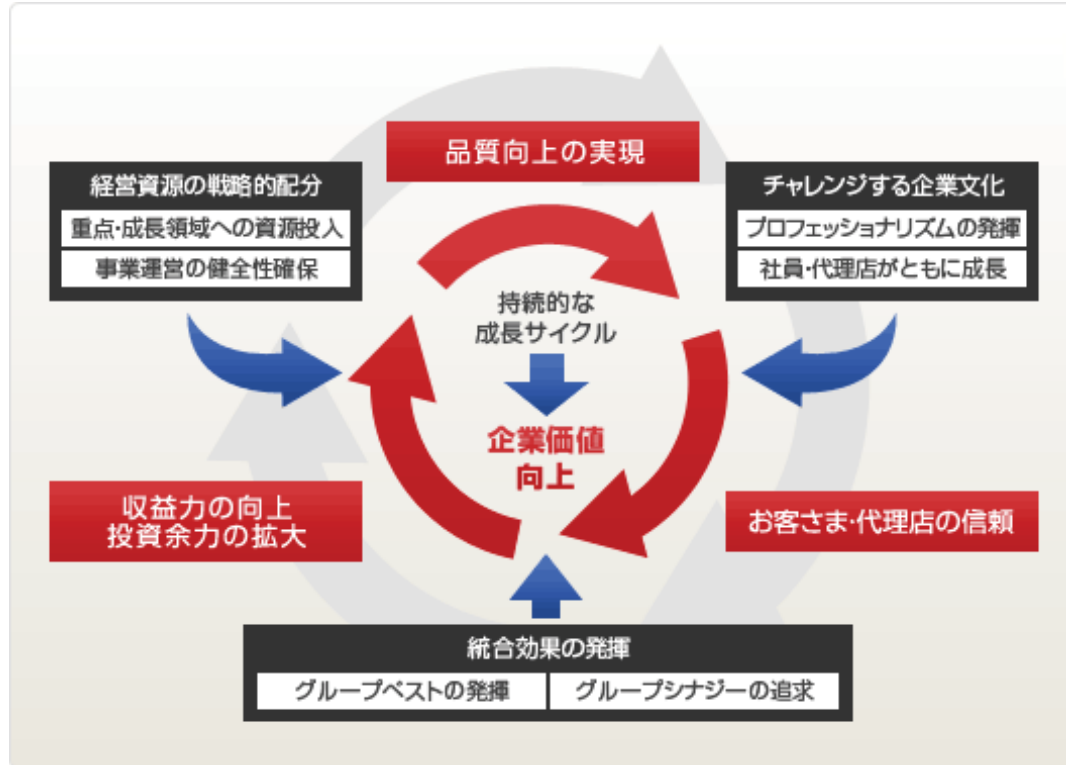
※年末年始、祝祭日は除きます。

2010年10月1日制定

MS&AD MS&ADホールディングス

商品・サービスの品質向上

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）のなかで定めています。また、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

お客さまの声や専門家の声を聞くさまざまな仕組みをつくり、経営レベルの論議にも反映させています。

[詳しくはこちら](#)

お客さまの視点で商品を開発する

お客さまからのご意見にお応えできるよう、お客さまの視点で商品づくりに取り組んでいます。

[詳しくはこちら](#)

お客さまのわかりやすさ、利便性を高める

お客さま、社員、代理店からの声を活かし、お客さまのわかりやすさ、利便性を高める取組みを継続しています。

[詳しくはこちら](#)

お客さまから選ばれる損害サービス

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目指しています。

[詳しくはこちら](#)

コンタクトセンターの品質向上

グループを挙げて、コンタクトセンターのお客さま対応の品質向上に取り組んでいます。

[詳しくはこちら](#)

MS&AD MS&ADホールディングス

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

🔍 お客さまの声を
業務改善に活かす

🔍 お客さまの声
対応態勢の強化

🔍 代理店の声を
業務改善に活かす

🔍 社員の声を
業務改善に活かす

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。

お客さまの声を業務改善に活かす

MS&ADインシュアランスグループでは「グループお客さまの声対応基本方針」を策定し、お客さまからいただく「相談」「要望」「苦情」などのさまざまな声について広く受け止め、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。これらの改善に向けた取組みの内容・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
- 🔍 三井住友海上きらめき生命保険株式会社
- 🔍 あいおい生命保険株式会社
- 🔍 三井住友海上プライマリー生命保険株式会社

🔍 お客さまアンケートの実施

アンケートを通じ、お客さまの声を把握し、業務改善に活かしています。

三井住友海上社では、お客さまにお送りする保険証券にアンケートハガキを同封し、ご契約時の当社および当社代理店の対応等に対する満足度などをお聞きしたり、商品内容や契約手続きについて不明点がないかを確認しています。

また、あいおいニッセイ同和損保社では、業界初となるパソコンや携帯電話から回答していただくアンケートを実施し、ご契約時の重要事項の説明や各種手続きのわかりやすさ、保険金お支払い時の対応に関する事項に加え、お客さまの期待度や満足度を正確に把握しています。

🔍 社外の専門家の声を業務改善に活かす

お客さまの声を社内に確実にフィードバックし、お客さまにご満足いただける商品やサービスの提供につなげるため、三井住友海上社では、「お客さま基点推進諮問会議」において、社外の専門家と経営陣が意見交換を行い、改善が必要な事項は取締役会に提言しています。

- 🔍 お客さま基点推進諮問会議

また、社外の専門家などの意見を聞きながら、お客さまの声を業務の改善に活かす取組みについて、専門の部署が検証し、検証結果を取締役会の内部委員会である「監査委員会」に定期的に報告しています。

具体的には、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、保険金をご請求いただく際の説明書類などについて、消費者問題専門機関を活用し、お客さまへの説明責任が適切に果たされているかどうかを検証しています。2010年度は消費者問題専門機関による文書評価の定例会を12回開催しました。

あいおいニッセイ同和損保社では、毎月、消費生活アドバイザーを招き、業務品質向上課題を審議する定例会を開催しています。

この定例会においては、「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の向上に取り組んでいます。また、定例会での審議事項は、内容に応じて社内委員会である「業務品質向上委員会」および取締役会等に報告されています。

お客さまの声対応態勢の強化

グループ国内保険会社では、「グループお客さまの声対応基本方針」に則っ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、業務改善に向けた取組みを行っています。

各社の対応担当者は定期的にミーティングを行い、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、お客さまの声の受付状況および分析を四半期ごとに持株会社の取締役会へ報告しています。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組みに活かしています。

各社のお客さまの声（苦情）受付状況

- 三井住友海上火災保険株式会社
- あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
- 三井ダイレクト損害保険株式会社
- 三井住友海上きらめき生命保険株式会社
- 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、きらめき生命社は、国際規格「ISO10002」（品質マネジメントー顧客満足ー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システムを運営しています。

ISO10002への適合

- 三井住友海上火災保険株式会社
- 三井住友海上きらめき生命保険株式会社

代理店の声を業務改善に活かす

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、お客さま基点での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、2010年度末までに計21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」を弊社営業店を通じ随時受け付ける「代理店・扱者の声システム」があります。本システムに寄せられた声は、新商品開発や改定、帳票改定、代理店システム改善等を実施する際の貴重な情報として活用しています。

※扱者：募集に従事する永年雇用型社員

社員の声を業務改善に活かす

三井住友海上社ときらめき生命社では、お客さま第一で品質向上を実現するため、職場の改善すべき課題を見つけ、解決に向け、チームワークを発揮し、自主的に取り組む「お客さま基点運動」を実施しています。職場で改善出来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、三井住友海上社では、営業・損害サポート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、2010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、検討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検討課題のモニタリングを行う制度を設けています（かいぜんの扉）。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に、会社施策・戦略や現在考えていることに関するアンケートをeラーニング・システムを通じて実施（社員モニター制度）し、それらの意見を施策・戦略の改善・強化に反映させるとともに、結果は専用掲示板にフィードバックし、双方向コミュニケーションを図っています。

MS&AD MS&ADホールディングス

商品・サービスの品質向上

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、お客さまからの「商品が複雑でわかりにくい」「事故が発生したときにどのような保険金を受け取れるのかよくわからない」「事故時にきちんと対応してほしい」などのご意見にしっかりと応えできるよう、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。

損害保険商品

三井住友海上社では2010年10月に長期自動車保険の新商品「ニューロング」を発売しました。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す。保険料のおトクさ、毎年の継続手続きを省ける便利さ、および発売1ヶ月で10万件を超える実績などが評価され、「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10ヶ月で100万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

三井住友海上社 自動車保険部 商品企画チーム 課長代理 松本 陽一

自動車保険は、毎年の事故状況を翌年の保険料に反映させるため、「1年契約」を基本としています。しかし、お客さまからは「毎年の継続手続きが煩わしい、一度の手続きで長く安心したい」との声が寄せられていました。こうした声を真摯に受け止め、新たな発想で開発したのが、業界初の長期自動車保険「ニューロング」です。保険会社の常識にとらわれず、お客さまの声をカタチにして「継続手続きの省略」と「おトクな保険料」を実現したこの商品は、発売以来、多くのお客さまにご支持いただいています。



あいおいニッセイ同和損保社では、パンフレット・申込書・証券・約款の用語・図表等の一貫性を確保することを基本コンセプトとした自動車保険・家庭総合保険を2008年に、その他の個人分野の商品を2010年に発売しました。

また、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、「頼れる」「迅速」「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）」に集約して発売しました。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ています。



「TOUGH クルマの保険」
パンフレット

生命保険商品

きらめき生命社では、必要保障額に合わせて合理的な設計ができる「無解約返戻金型収入保障保険」「無解約返戻金型総合収入保障保険」について、より一層多くのお客さまにご加入いただけるよう、2010年12月に、主なご加入層である20歳代から40歳代前半の方を中心に保険料を引き下げる改定を行いました。また、2011年4月よりお客さま向け無料電話相談サービス（生活サポートサービス）を拡充し、症状に見合った専門医への紹介状の発行や脳卒中に関する専門相談などを開始しました。

あいおい生命社では、女性の幅広いニーズに対応し、充実した医療保障を総合的に提供する「無解約返戻金女性総合医療特約」と「積立利率変動型終身保険」を組み合わせた「ルナメディカル」を、社内の女性社員によるプロジェクトチームが検討・開発しました。お客さま向けのサービスとして、「レディース・サポートサービス」を設け、商品内容・給付金の請求についての相談サービスや女性医師や女性看護師による健康・医療相談などを実施しています。



「ルナメディカル」
パンフレット

MSプライマリー生命社は、個人年金保険事業に特化し少子高齢化社会、老後資金準備のニーズ、個人金融資産の運用手法の多様化などに対応した商品を提供しています。個人年金保険には、年金として「受け取る」、運用して「ふやす」、死亡保障として「のこす」という3つの機能がありますが、なかでもより豊かな生活を送りたいというお客さまのニーズにお応えして、新しい運用手法により“ふやして”受け取る変額個人年金保険の販売を、2011年4月に開始しました。今後もお客さまの多様なニーズにお応えできる商品開発に努めていきます。



「プライムセレクト」「Happy Choice」
パンフレット

MS&AD MS&ADホールディングス

商品・サービスの品質向上

お客様のわかりやすさ、利便性を高める

▼ わかりやすい
説明資料のご提供

▼ 障がいの
ある方への配慮

▼ 契約におけるお客様の
利便性を高める

▼ ロードアシスタンス
サービス

わかりやすい説明資料のご提供

グループ国内保険会社では、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。

きらめき生命社では、毎年1回お客様に契約内容を確認いただく案内通知「ご契約内容のお知らせ」をより見やすく、わかりやすいデザインに改定しました。その結果、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（UCDA）が主催するUCDAアワード2011において「情報の分かりやすさ賞」を受賞しました。

きらめき生命社 お客様サービス部 企画管理グループ 課長 今西 公彦

「ご契約内容のお知らせ」は、毎年一回お客様に保障内容や、給付金などのご請求のものがなくを確認いただく、大切な通知物です。

私たちが普段仕事で使っている言葉も、お客様にとっては、わかりにくい言葉であることもあります。これを受け取られたお客様が、封筒を手に取り、それを開けて通知を取り出して、見ていただいている姿を何度もイメージして、表現やレイアウト、文字の大きさまでわかりにくいところ、見にくいところがないかを検討し、できるかぎりのわかりやすさを目指しました。



障がいのある方への配慮

◆ 「SPコード」の採用

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 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

MSプライマリー生命社のディスクロージャー誌は、NPO法人カラーユニバーサルデザイン機構（CUDO）の認証を取得しています。多様な色覚を持つさまざまな方や高齢の方に配慮し、情報が適切に伝わるように利用者側の視点に立っ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、ご契約者に送付する年金支払請求書や一部の商品パンフレットについても「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

契約におけるお客さまの利便性を高める

◆ 電子契約手続

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を行うことができる電子契約手続を推進しています。お客さまには筆記用具・印鑑をご用意いただく必要がなく、パソコン上で内容の変更や保険料の見積りが簡単に行えるため、申込書の記入、提出も不要となります。自動車保険と火災保険を対象とし、2010年度末現在、企業や団体を除く個人契約のうち、約55%をこの方式で契約いただいています。2010年度は、クレジットカード払いを選択されるお客さま向けに、携帯電話からクレジットカード情報登録サイトを簡単に呼び出せる機能（二次元コードの画面表示）を追加し、ペーパーレスと利便性の向上を図りました。今後も機能拡充・改善を継続し、一層の利用拡大を図っていきます。

◆ インターネットサービス

三井住友海上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95万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の契約者専用サービス「マイページ」では、契約内容、約款、事故対応状況の確認をはじめ、賞品プレゼントや安全運転サービスを提供する「ADタフクラブ」をご利用いただけます。現在、300万人を超す利用登録をいただいています。

◆ CD-ROM約款の交付

きらめき生命社では、従来冊子で交付していた「ご契約のしおり・約款」の内容をCD-ROMに収容した「CD-ROM約款」を、2010年3月に導入しました。従来の「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80%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。「CD-ROM約款」では、お客さまにとって「ご契約のしおり・約款」が、より一層読みやすく、わかりやすくなるようにさまざまな工夫をしています。音声・動画ガイダンスによる「操作ガイド」や「はやわかり解説」をはじめ、知りたい情報のキーワード検索や文字の拡大、冊子をめくるような感覚でご覧いただける「ページめくり機能」など、電子媒体ならではの利便性を追求しました。

ロードアシスタンスサービス

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・トラブルの応急作業などさまざまなサービスを提供しています。

三井住友海上社の「おクルマQQ隊（ロードサービス）」は、お客さまの利便性をさらに向上させるため、2010年10

月始期契約からロードサービスと運搬・搬送・引取費用特約を組み合わせ、お客さまの自己負担が生じにくい仕組みとしました。改定以降の契約は、①サービスの特約の補償により約200kmを超えるレッカーけん引を可能とし、②事故や落輪時のクレーン費用を補償します。

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、業界に先駆けて提供を開始して10 年余が経ちました。ご利用された9 割以上のお客さまから高い評価をいただいています。また2010年10月からは、①事故・故障の際の無料レッカーけん引・搬送距離を60kmに改定、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提供しています。



レッカーサービス

MS&AD MS&ADホールディングス

商品・サービスの品質向上

お客さまから選ばれる損害サービス

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、各種取組みを進めています。

新しいシステムの活用

三井住友海上社では、これまで事故受付から保険金支払い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（アンサンプル）を2009年度にリリースしました。お客さまの電話番号から、事故情報を即座に自動検索して、事故担当者の電話にダイレクトにつながるとともに、「いつの事故」の「どなたからの電話」かを担当者のパソコンに表示するシステムです。お客さまをお待たせしないスムーズな対応を実現しています。

きらめき生命社では、保険金・給付金を迅速、適切にお支払いするため、2010年1月に新保険金システムを導入し、お客さまの契約内容や請求内容に応じた請求手続をわかりやすくご案内しています。また、2010年10月には、代理店がお客さまからの請求のお申出内容をオンラインで報告できるようにしました。

この新システムの活用とあわせ、お客さまと会社が直接手続きを行う「ダイレクトサービス」を積極的にお勧めすることにより、約款でお約束した期限までに確実にお支払いするようお支払い業務の品質向上に努めています。

ご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、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、平日夜間および休日に実施しています。さらに、契約者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。

あいおいニッセイ同和損保社では、パソコン、携帯電話をはじめ、スマートフォンでもご契約内容や事故対応状況（事故経過情報）をご覧いただける契約者専用のサービス「マイページ」を提供しています。

損害サービス担当者の品質向上

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対応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組みを「グッドジョブ活動」として展開しています。

全国各地で、お客さま対応に関するロールプレイング大会を開催したり、外部機関による電話対応コンテスト・コンクールに参加するなど、社員が適正、迅速かつ丁寧な損害サポートをお客さまに提供できるように各種取組みを進めています。

2010年度は、財団法人日本電信電話ユーザ協会主催の商業・金融部門「企業電話対応コンテスト」で、2拠点が優秀賞（1位）・優良賞（2位）を獲得するなど、外部機関からも高い評価を得ています。

業務改善活動（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ため、職場ごとに業務改善活動を進めています。そして、その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

お客さまアンケートの実施

MS&ADインシュアランス グループでは、保険金支払いの際に「お客さまアンケート」を実施しています。お客さまからいただいたご意見やご要望は、損害サービスの改善、新商品開発への反映等さらなる品質向上に活かしています。

＜お客さまアンケートの事故対応全般に対する満足率（2010年12月）＞

		満足度
自動車	三井住友海上社	88.6
	あいおいニッセイ同和損保社	90.6
	2社計	88.7
火災 傷害 新種	三井住友海上社	89.0
	あいおいニッセイ同和損保社	93.5
	2社計	89.1

※自動車は賠償種目を除く

※三井住友海上社は回答に「ふつう」がある5択の上位2回答を満足とし、あいおいニッセイ同和損保社は「ふつう」がない4択の上位2回答を満足としています。

支払審査会

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

MS&AD MS&ADホールディングス

商品・サービスの品質向上

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とともに、さらなるお客さま対応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対応するコミュニケーターの教育、システム再構築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」を実践していきます。

グループ国内保険会社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を実現することを目標に共同で取り組んでいます。今後は、コンタクトセンターシステムの共同利用と共通業務（システム保守、コミュニケーター基礎教育など）の集約化なども行っていく予定です。

また、2010年度より、グループの全コンタクトセンターが参加する電話対応コンクールも開催しています。

あいおいニッセイ同和損保社 コンタクトセンター事業部 部長 仁木 正道

品質向上を通じて、お客さまの信頼を獲得できるコンタクトセンターを目指し、MS&ADインシュアランス グループすべてのコンタクトセンターが共同で取り組んでいます。

教育研修の一体化、品質レベルを確認できるセンター運営指標の共有化と改善取り組みについて、四半期に一度、品質向上委員会で検討しています。また、年に一度開催するグループ電話対応コンクールは、各コンタクトセンターが切磋琢磨するとともに、連帯感を醸成する機会にもなっています。

今後も積極的にグループの取組みに参加し、品質向上を推進したいと考えています。



MS&AD MS&ADホールディングス

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を支援

◆ 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、代理店の基本活動における品質の考え方を2社共通で定め、その考え方に基いて、代理店業務の品質向上をサポートしています。

◆ 代理店品質認定制度

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



Qマーク認定の基準。

「保険の基本サイクル」を確実に実行するための2つの基準を満たした代理店に、Qマークを認定します。

1. 保険業務に関して、お客さまに質の高いサービスを提供できること。
2. 保険商品や事故対応に関する知識を有していること。

※基準の詳細につきましては、三井住友海上もしくはQマーク認定代理店へご照会ください。

Qマーク制度説明パンフレットより

◆ 「新お客さまいちばん！品質基準」

あいおいニッセイ同和損保社では、代理店・扱者※の業務・品質維持・向上のため、2010年度に「適切な募集サイクル」によるお客さま対応を中心とした「新お客さまいちばん！品質基準」（冊子）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。

※扱者：募集に従事する永年雇用型社員



「新お客さまいちばん！品質基準」冊子

代理店業務のスキル向上を支援

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、代理店向け教育体系を構築しています。インターネットを通じた学習環境や、集合研修などの機会を提供し、代理店業務のスキル向上を支援しています。

◆ インターネットを通じた学習

三井住友海上社では、募集人（※1）ごとに、保険資格の取得状況や集合研修の受講状況、eラーニングの学習履歴などを一元管理できる「MSカレッジ」を活用しています。募集人一人ひとりの理解度に応じたスキル向上が可能な「MSカレッジ」の、eラーニングのコンテンツは2010年度末で計91コースとなり、延べ約41万人が受講するなど、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、2007年よりインターネット学習システム「ADWeb講座」を展開し、約8万人の代理店・扱者の募集人に活用されています。各種研修や資格取得に対応するテスト、各種商品改定等に対応する自学自習などのコンテンツを配信しています。10月のあいおい生命社と、きらめき生命社の新会社発足に向けた生命保険に関する新しいコンテンツも用意しました。

なお、上記2社ともに、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「損害保険募集人試験更新制度」と「保険商品教育制度」（※2）にも参加しています。

※1 募集人とは、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

※2 両制度は、2011年10月より「損害保険募集人一般試験制度」に統合されます。

◆ 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、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。業界共通の研修に加えて、商品、コンプライアンスや資産運用・年金・税金に関する専門的な内容についてなど、代理店のニーズに応える研修を実施しています。また、お客さまとの良好なコミュニケーションを築くためのセールスコミュニケーション研修を独自に開発し、提供しています。



セールスコミュニケーション研修

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當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なら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、定期的を開催しています。

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

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、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）

MS&ADインシュアランス グループとなった2010年度、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組み状況につき説明を行いました。また、9月と3月には、外部機関主催の投資家向けカンファレンスに参加し、説明会と個別ミーティングを行いました。

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対応を通じてコミュニケーション強化を図っています。2010年度は年間約130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 グループの公式Webサイト（ホームページ）内にあるIRサイトの充実に取り組んでいます。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、大和IR「インターネットIR・優良企業賞2010」を受賞しています。



大和IR「インターネットIR・優良企業賞2010」

◆ 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。

取引における責任

公平かつ公正なお取引を行い、お取引先とともに持続的な発展と社会的責任を果たすよう努めています。

基本的な考え方と方針

企業が取引を行う際には、関係法令および社会規範を遵守することはもとより、公平かつ公正であることが必要です。

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うえで、最低限踏まえるべき基本ルールとして「三井住友海上取引方針」（2005年5月27日制定）を定め、お取引先とともに持続的な発展と社会的責任を果たすよう努めています。

基本方針

1. 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。
2. 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。
3. お取引先（委託先、購入先等）には、関係法令および社会規範の遵守を求めています。
4. お取引先（委託先、購入先等）には、常に最適な品質・価格・納期・サービスを求めています。

MS&AD MS&ADホールディングス

社員とともに成長

お客さまとの接点における品質向上を支えるのは、社員一人ひとりの成長です。

社員が自らの成長を実感し、いきいきと働くことが、MS&ADインシュアランス グループの成長につながると考えています。

MS&ADインシュアランス グループでは、社員一人ひとり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、各種の研修や施策を通じた育成・支援を行っています。

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ています。

- 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。

～中期経営計画「MS&ADニューフロンティア2013」から

雇用の状況

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。

[詳しくはこちら](#)

人財育成

社員一人ひとりがプロフェッショナリズムを高めることで、組織としての総合力の最大化を目指しています。

[詳しくはこちら](#)

社員とのコミュニケーション

社員の個性と意見を尊重し、社員とともに成長する会社を目指しています。

[詳しくはこちら](#)

人権への取り組み

人権啓発研修を通じて、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しています。

[詳しくはこちら](#)

働きやすい職場をつくる

社員が誇りと働きがいを実感するために、仕事と生活の両立を目指しています。

[詳しくはこちら](#)

MS&AD MS&ADホールディングス

社員とともに成長

雇用の状況

▼ 新卒採用

▼ 再雇用制度

▼ 障がい者雇用

従業員数（2011年3月31日）	単位：人
三井住友海上社	14,919
あいおいニッセイ同和損保社	13,371
三井ダイレクト損保社	490
きらめき生命社	1,420
あいおい生命社	511
MSプライマリー生命社	444

新卒採用

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

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思いをこめて、「人材」ではなく「人財」と表記しています。

採用者数（新卒）	単位：人		
	2009年4月	2010年4月	2011年4月
三井住友海上社	720	490	433
あいおいニッセイ同和損保社	-	-	248
旧あいおい社	406	216	-
旧ニッセイ同和社	238	110	-
三井ダイレクト損保社	10	0	8
きらめき生命社	23	50	42
あいおい生命社	0	1	9
MSプライマリー生命社	0	0	0

◆ インターンシップ

三井住友海上社では、損害保険業界を知り損害保険の社会的意義を体感してもらう1日完結型のインターンシップを実施しています。2011年度は、全国で約3,000名の学生が参加しました。営業と損害サポートの、実務により近いプログラムを取り入れた宿泊型（1泊2日）のインターンシップには、約630名の学生が参加しました。

あいおいニッセイ同和損保社では、営業部門での職場体験を通じ、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に、2011年度より、大学・大学院生を対象に5日間のインターンシップを実施します。

◆ 採用専用ホームページによる会社情報の発信

あいおいニッセイ同和損保社は、採用専用ホームページを使って会社情報を発信するとともに、各種セミナーや社員訪問の場の充実・拡大、各大学のキャリアセンター等との連携強化に努めています。

◆ 社員との座談会形式のセミナー

三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社では、学生の仕事に対する理解向上を目的として、小人数で社員と対話できる形式のセミナーを実施しています。三井住友社は3万人、あいおいニッセイ同和損保社は2万7千人の学生が参加しました。

◆ Webから社員訪問

三井住友海上社の採用ホームページ上に約1,100名の社員の自己紹介を掲載し、学生が自由に会いたい社員を選択し、訪問できるシステムを5ヶ月（2010年11月～2011年3月）にわたり用意しました。2010年度は約3,500名の学生が利用し、「仕事内容や社風を知ることができ大変参考になった」との声が数多く寄せられています。

◆ 内々定後の成長サポート

あいおいニッセイ同和損保社では、内々定後から入社まで、学生の成長をサポートすることを目的として、10月に内定式と同時開催で内定者セミナーを実施しています。入社までに内定者の知識・意識・スキル向上のため通信研修等を実施しています

再雇用制度

定年退職者の再雇用制度は、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です。

三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社の定年後再雇用制度は、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。

定年退職者の再雇用制度の利用実績				単位：人
	2010年4月に 新たに再雇用	2010年4月に 再雇用を継続	2011年4月に 新たに再雇用	2011年4月に 再雇用を継続
三井住友海上社	62	163	102	163
あいおいニッセイ同和損保社	-	-	66	108
旧あいおい社	58	75	-	-
旧ニッセイ同和社	19	48	-	-
三井ダイレクト損保社	6	24	4	32
きらめき生命社	1	1	0	2
あいおい生命社	4	6	6	9
MSプライマリー生命社	0	0	0	0

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。

2009年度の障がい者雇用率（毎月平均）は、三井住友海上社 1.90%（202名）、旧あいおい社 1.94%（171名）

2010年度の障がい者雇用率（毎月平均）は、三井住友海上社 1.79%（223名）、あいおいニッセイ同和損保社 1.91%（242名）

MS&AD MS&ADホールディングス

社員とともに成長

人財育成

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

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



三井住友海上社、きらめき生命社、三井ダイレクト損保社、MSプライマリー生命社では、管理職を対象に研修を行い、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。また、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組みも行っています。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。

◆ 能力開発優秀企業賞 本賞受賞

あいおいニッセイ同和損保社では、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。この賞は1988年に創設され、能力開発活動を通じて企業の体質が改善・強化された企業または事務所を、能力開発における優秀なモデルとして表彰するものです。「お客さまに一番身近な保険会社」の実現を目指し、お客さまの目線を忘れずに学び続ける組織風土の醸成を行ってきた取組みが評価され、受賞につながりました。



能力開発優秀企業賞

◆ ミッション・ビジョン・バリューの共有

MS&ADインシュアランスグループでは、社員一人ひとりが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」を共有し、心に刻むことで、これらが社員の行動となってあらわれるよう、年1回、職場ミーティングを行っています。2010年度は“バリューの共有”を目的に「誠実」を取り上げました。2011年度は“バリューの実践”をテーマに取り組みます。



職場ミーティング用のツール

チャレンジを支援

◆ チャレンジを支援する制度

トレーニー制度

三井住友海上社、きらめき生命社、三井ダイレクト損保社、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、所属する会社をはじめ、本制度を実施する他の会社、さらには海外拠点の業務を体験することが出来ます。また、海外拠点の現地社員も日本をはじめとする他の拠点を体験することができ、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645名、「会社間のトレーニー制度」は35名、「グローバルトレーニー制度」は18名でした。

三井ダイレクト損保社 損害調査部
安心センター 東京第四 シニアスタッフ 山口 麻理恵

3日間、三井住友海上社の自動車保険金お支払センターにて実習を受けました。商品や社内環境はもちろん、業務での役割分担や教育制度など違いは多岐にわたりますが、損害サービスという業務は同じであり、共感を持ちながら体験することができました。今回短い期間でしたが、見習っていききたい点もたくさん体験できたと同時に、当社の優れた点を再認識することもできました。今後も人と人との繋がりを大切に、日々励んでいきたいと思っています。



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、きらめき生命社では社内公募制度を導入しています。

社内公募制度の応募者数および異動者数

単位：人

※カッコ内は異動者数

■三井住友海上社

	2008年度	2009年度	2010年度
全域型社員・ 地域型社員（区分Ⅰ）	118（15）	130（16）	111（18）
地域型社員（区分Ⅱ）	82（15）	68（14）	70（14）

■あいおいニッセイ同和損保社

	2008年度	2009年度	2010年度
全域型社員	80(11)	61(6)	79(18)
地域型社員	24(5)	16(2)	7(3)

■きらめき生命社

	2008年度	2009年度	2010年度
全域型社員・ 地域型社員（区分Ⅰ）	5(1)	5(1)	-
地域型社員（区分Ⅱ）	-	1(0)	1(0)

目標にチャレンジ

三井住友海上社、きらめき生命社では、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「目標チャレンジ制度」を導入しています。また、あいおいニッセイ同和損保社でも、「目標対話シート」を導入し、同様の制度を実施しています。

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。

海外等への研修制度

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、三井住友海上社では、全域型社員を国内外の社内拠点や社外に派遣する研修制度「グローバル人財入門講座」「MSビジネスユニバーシティ」を実施しています。

あいおいニッセイ同和損保社でも、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に、米国や中国へ派遣し、当該国の社会状況の調査研究や保険に係る知識や語学力を習得することを目的とした海外研修制度や、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。

社員とのコミュニケーション

社員とのコミュニケーション

社員の個性と意見を尊重し、社員とともに成長する会社を目指しています。

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。

2010年度は、主に「大切にしていけるべきものの価値観を共有しているか」「やりがいを持ってハツラツと働いているか」について調査しました。その結果、多くの社員が今の仕事にやりがいを持っており、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。

この調査結果を踏まえ各種制度・施策などの効果検証を行うとともに、社員がよりいっそうハツラツと働けるよう取組を強化していきます。

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。

2010年度は、10月に新会社となったことを踏まえ、新会社への期待や自身の働き方に対する意識を中心に調査しました。その結果、新会社になって職場環境が良くなり活躍するステージが広がったと感じている社員や、仕事を通じて自己成長していると感じる社員が多いことを確認できました。

2011年度は、東日本大震災対応での経験や気づきにより社員の意識・行動がどのように変わったか、自身の成長にどうつながったかをアンケートで確認する予定です。

役員との意見交換

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。2010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対話しその声を経営に活かしています。

MS&AD MS&ADホールディングス

社員とともに成長

人権への取り組み

人権啓発への取り組み

人権研修

MS&ADインシュアランス グループは、人権を尊重する企業として、人権啓発研修の実施などを通じて、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の育成を継続的かつ組織的に取り組んでいます。

三井住友海上社は、「身近な話題から人権問題を考える」および「パワハラ問題」をテーマに職場研修を実施しました。

あいおいニッセイ同和損保社は、「私たちを取り巻く人権問題」をテーマに、eラーニングによる研修を実施しました。

セクシャル・ハラスメント、パワー・ハラスメントの相談窓口

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・対応窓口となっています。被害を受けた社員が安心して相談できるように対応し、また、迅速に事実確認の調査を実施しています。予防についても力を入れており、階層別研修等でハラスメント防止の研修を行っています。

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うえで、社内処分等厳しい対応を実施しています。

MS&AD MS&ADホールディングス

社員とともに成長

働きやすい職場をつくる

ワーク・ライフ
バランスを実現する

多様性(ダイバーシ
ティ)を尊重する

社員の安全と
健康を守る

社員が誇りと働きがいを実感するために、仕事と生活の両立を目指しています。

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、仕事と生活を両立させるための制度を用意し、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。

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、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。

◆ 多様な働き方を支援する制度（子育て支援）

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、きらめき生命社は、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)

働きながら子育てできる環境づくり

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。これは、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を提供し、上司との面談や育児休業中の会社情報等の提供など、職場復帰を応援するプログラムです。

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

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、育児休暇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。

きらめき生命社、三井ダイレクト損保社、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

パパ準備休暇／イクメン休暇

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。

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ヶ月まで取得可能としています。

多様な働き方を支援する制度（介護支援）

介護休暇、介護休業

三井住友海上社、きらめき生命社では、「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、あいおい生命社では、介護を理由とした勤務時間短縮制度や1年を限度とする介護休暇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							単位：人
	2009年度			2010年度			
	育児休業	短時間勤務制度	介護休業	育児休業	短時間勤務制度	介護休業	
三井住友海上社	137	80	5	183	89	3	
あいおいニッセイ同和損保社 ※	155	144	9	144	167	10	
きらめき生命社	9	3	0	16	5	0	
あいおい生命社	5	6	0	8	12	0	

※あいおいニッセイ同和損保社の2009年度利用実績の内訳：

	育児 休暇	短時間 勤務制度	介護 休業
旧あいおい社	127	127	8
旧ニッセイ同和社	28	17	1

◆ 多様な働き方を支援する制度（勤務地の変更）

勤務地変更制度

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、優秀な人材の流出を防ぐことにもつながっています。

※地域型社員：転居を伴う転勤のない社員

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

多様性（ダイバーシティ）を尊重する

◆ 女性活躍の推進

MS&ADインシュアランス グループでは、女性社員が、自分の強み・特性を活かしながら、さらに活躍できる「仕事の間、役割」にチャレンジすることが、「社員の成長」「会社の成長」にとって重要であると考えています。

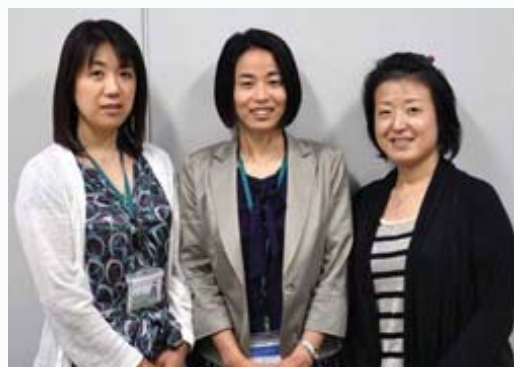
三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社、きらめき生命社は専門チームを設置し、女性社員のキャリア形成やワーク・ライフ・バランスのための支援、それを支える職場風土の醸成に取り組んでいます。

三井住友海上社では、全社員が従来の働き方を革新し、新たな業務や役割にチャレンジする「役割イノベーション」に取り組んでいます。社員の役割・働き方の下支えとなる人事制度においても、役割による区分を撤廃しました。「役割イノベーション」が定着すれば、女性社員が活躍できるフィールドが増えるとともに、上位役職への昇進の道が一層開けるなど、女性活躍推進の大きな一歩になると考えています。

三井住友海上社とあいおいニッセイ同和損保社は、昨年度に引き続き、共同で女性活躍推進ツールを作成しました。2011年度は人材育成における上司の役割理解をテーマに、女性社員10名と、その社員が転機に直面したときに勇気を与えてくれた上司10名のインタビューを紹介しています。



女性社員が能力を発揮し、活躍できる場を拡大するため、「女性活動推進室」として支援・施策推進を行ってきた結果、2011年3月に東洋経済新報社の「ダイバーシティ経営大賞女性管理職登用部門賞」を受賞しました。2011年度からは「ダイバーシティ推進室」と組織名を変更し、女性活躍を当社のダイバーシティの中心として一層強化していくとともに、すべての社員がいきいきとやりがいを持って働くことのできる職場づくりにも取り組んでいます。



左から吉田さん、福岡さん、珍田さん

従業員に占める女性比率、管理職に占める女性の比率（2011年4月1日現在）
（カッコ内は人数）

	従業員に占める 女性比率		管理職に占める 女性の比率	
	2009年度	2010年度	2009年度	2010年度
三井住友海上社	48.3%	59.6%	1.3% (55)	1.5% (64)
あいおいニッセイ 同和損保社	旧あいおい社 47.5%	47.8%	旧あいおい社 3.0% (80)	2.9% (101)
	旧ニッセイ同和社 47.0%		旧ニッセイ同和社 1.5% (13)	
きらめき生命社	34.9%	39.7%	1.5% (6)	1.1% (6)
あいおい生命社	35.1%	35.1%	7.2% (5)	6.9% (5)

障がいのある社員への教育支援

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、聴覚に障がいがある社員を対象に研修を行っています。2010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」を実施しました。

「ゆとり創造」の取り組み

三井住友海上社、きらめき生命社では、社員が働きがい・成長を実感するためには、限られた時間内に期待される役割を果たすとともに、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させるため、「エコ・レボリューション（略称：ER運動）」を実施しています。ER運動では、全社および各職場で取組む「業務運営の変革」と、全社共通で早帰りや連続休暇取得を推進し、社員のリフレッシュやワーク・ライフ・バランスの向上を図る、「ワークスタイルの変革」に全社員参加で取組みます。

有給の取得

社員区分別有給休暇取得日数（2010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
全域型社員	1.57	0.12	9.70
地域型社員（区分I）	3.74	0.28	11.06
地域型社員（区分II）	6.92	0.38	11.60
営業・損害サポート職	7.24	1.17	10.71
専任職I	7.57	0.11	11.54
上記平均	4.84	0.26	10.82
全社員平均	6.38	0.19	10.83

※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等の合計です。

社員区分別有給休暇取得日数（2010年4月～2011年3月） あいおいニッセイ同和損保社			
社員区分※1	平均取得日数		
	繰越・定例計	積立	特別休暇※2
全域型社員	2.00	0.32	7.67
地域型社員	4.96	0.39	10.18
MI社員	5.31	0.42	9.63
キャリア社員	11.81	0.14	7.78
契約社員Ⅰ型	7.77	0.04	3.60
契約社員Ⅱ型	6.24	0.14	6.49
参事	3.82	0.25	5.41
巡回サービス員	5.53	0.00	0.62
嘱託	6.83	0.23	6.68

損害サービス専任社員Ⅰ型	4.46	0.38	8.13
上記計	4.56	0.28	7.64
全社員計	4.48	0.27	7.48

※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等の合計です。

◆ 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ハツラツと業務が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、健康診断を年齢により2つの区分（※）に分けて実施しており、受診率は99.5%と高い数値になっています。これらの健康診断結果に基づく2次検査（再検査・経過検査・精密検査）や保健指導・治療勧奨など事後措置に重点を置いて社員の健康管理を支援しています。

また、PC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。

※【一般健診】35歳未満の社員対象

【総合健診】35歳以上の社員対象（内容は人間ドックと同等）

あいおいニッセイ同和損保社では、健康診断を年齢により3つの区分（※）に分けて実施しています。健診結果について、産業医がチェックを行い、有所見者へは健康管理センターより医学的フォローを実施しています。

また、PC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、必要に応じ健康管理センターが医学的フォローを実施しています。

※【人間ドック】35歳以上の社員対象

【人間ドックもしくは定期健康診断】30歳～34歳の社員対象

【定期健康診断】30歳未満の社員対象

◆ 社員へのメンタルヘルス支援

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ハツラツ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、グループ全体で公平・均質なメンタルヘルスケアが行われるように努めています。各健康管理センターには専属産業医や嘱託産業医、なら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。

メンタルヘルス不全を予防する活動

三井住友海上社では、専属産業医、産業看護職、社員相談室担当者が講師となり、階層別・部門別・地域別にメンタルヘルスに関する研修を実施しています。

研修に加えて「メンタルヘルスマニュアル」を社内ホームページに掲載し、これを活用したeラーニングも実施しています。また社員が容易に自身のストレス状況を把握してセルフケアができるように「ストレスチェックシステム」を社内ホームページに掲載しています。専属産業医や産業看護職による職場巡回を計画的に実施し、社員の健康状況や職場環境の把握に努めるとともに、必要な場合には改善のための指導・助言も行っています。

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、社内イントラに社内の相談センターと社外の委託相談機関の連絡先を掲示し、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。

メンタル関与疾患となった社員への健康管理・フォロー

三井住友海上社では、主治医のもとで適切な診療を受けるように指導し、療養期間中は産業看護職が定期的に病状把握を行い健康管理・フォローを行っています。また、回復期においては健康管理センターと社員相談室で連携し職場復帰に向けてのフォローを実施しています。

あいおいニッセイ同和損保社では、休業中も規則的な生活習慣を維持し、職場復帰への準備へつなげるため「日常生活の記録」を社内の相談センターへ提出してもらい、2ヶ月に1度相談センターと上司が連携して面談を行い、病状把握と職場復帰に向けてのフォローを実施しています。

社員の安全（安全運転・労災件数）

労災申請件数（2010年度） 三井住友海上社	
■労災申請件数	71件
<内訳>業務上災害	25件
通勤途上災害	46件
労災死亡事故	0件

労災申請件数（2010年度） あいおいニッセイ同和損保社	
■労災申請件数	44件
<内訳>業務上災害	26件
通勤途上災害	18件
労災死亡事故	0件

地域社会・国際社会への貢献

地域社会・国際社会の一員として、会社主体の社会貢献活動を通じてその持続的発展に寄与するとともに、さまざまな制度により社員の社会貢献活動を支援しています。

本業を通じた社会貢献

MS&ADインシュアランス 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取り組んでいます。

[詳しくはこちら](#)

社員の社会貢献活動を支援する

さまざまな制度により社員の社会貢献活動を支援しています。

[詳しくはこちら](#)

文化・スポーツ・福祉における社会貢献活動

文化・スポーツ・福祉の分野でさまざまな文化活動を支援しています。

[詳しくはこちら](#)

MS&AD MS&ADホールディングス

地域社会・国際社会への貢献

本業を通じた社会貢献

交通安全に関わる取り組み

「いのち」「医療」に関わる取り組み

地域貢献・教育などに関わる取り組み

海外における社会貢献活動

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、運転適正診断の実施など、各種のサービスを法人のお客さまに提供しています。

お客さまに対する「安全運転啓発活動」

MS&ADインシュアランスグループでは、お客さまや企業への交通安全意識の向上と自動車事故防止活動を支援する取り組みを行っています。

三井住友海上社では、お客さまへの「安全運転啓発活動」を行っています。2010年度から、業界初のサービスとして、ドライブレコーダーを活用した、代理店によるお客さま向け運転診断サービス（「運転ドック」）を実施しています。また、燃費向上と事故防止を同時に実現する「エコ安全ドライブ」の支援策として、企業のお客さまやドライバーの皆さまに取組推進ツールやリーフレットを無料でご提供しています。

個人のお客さま向け運転診断サービス

三井住友社では、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開始しました。



個人のお客さま向け運転診断サービス（イメージ図）

あいおいニッセイ同和損保社では、2005年度から全国で交通事故防止に向けた取組みを展開し、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ヶ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、2010年度は16,000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業務である交通安全、交通事故防止活動として、また地域に密着した社会貢献活動の一つとして、春と秋の交通安全週間に、全国の保育園や幼稚園、小学校、警察署、町内会等へ、「黄旗」を寄贈しています。1971年に開始したこの取組みは、2010年で40年目を迎え、これまでに430万本を寄贈しました。この「黄旗」が、全国各地で多くの皆さまの交通安全に役立つことを願っています。



黄旗

ドライブマナーを向上させる活動 『MUJICOLOGY！プロジェクト』

三井ダイレクト社では、「交通事故のない社会、無事故の国ニッポンを目指したい」という想いを伝播させる取組みを展開しています。無事故を目指すという想いを「可視化」し、「五感」に託し、「共鳴」させる工夫として、「無事故」と「環境への配慮」をひとつにした『MUJICOLOGY！（ムジコロジー）』という言葉を作りしました。この言葉に、ドライバー同士のコミュニケーションを円滑にし、ドライブマナーを向上させるメッセージを乗せて、インターネットサイト『MUJICOLOGY！研究所』から発信しています。ここでは、「無事故を目指す」という硬いテーマを柔らかく伝える工夫も凝らしています。



MUJICOLOGY!

『MUJICOLOGY！研究所』詳しくはこちら

◆ 最先端の医療をお伝えする活動

きらめき生命社では、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」として積極的に取り組んでいます。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」の無償配布をしています。

また、実施医療機関の詳細レポートやコラムによる情報発信型の専用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専用Webサイト「先進医療ナビ」による情報提供も行っています。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、2010年12月末までに延べ119回、17,000名を超えるお客さまに聴講いただきました。

◆ 脳卒中きらめきプロジェクト

きらめき生命社では、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」に積極的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、「脳卒中きらめきプロジェクト」として、啓発活動を展開しています。

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市民向け「脳卒中セミナー」を計54回開催し、約6,000人に参加いただきました。



脳卒中セミナー

☐ きらめき生命社「脳卒中きらめきプロジェクト」

◆ 「子宮頸がん検診」の普及・啓発活動

きらめき生命社では、「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。

☐ きらめき生命社「子宮頸がん検診」普及・啓発活動

◆ ハート LIFE プロジェクト

あいおい生命社では、「いのち」「医療」にかかわる分野での社会貢献活動「ハート LIFE プロジェクト」に取り組んでいます。その一環として、対象となる保険商品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（累計約30万人相当額）として、またNPO法人「キャンサーリボンズ」へがん治療中の女性をサポートする活動費用として寄付しています。

あいおい生命 人事・総務部 課長代理 大橋 知菜子

「ワクチンがあれば助かるいのちは1日に4,000人」という衝撃的な世界の実情に、国境を越えて大切ないのちを1人でも多く救う活動を行っているJCV。2～3人に1人はがんに罹患すると言われる時代に、がん患者さんの不安な気持ちをサポートする活動を行っているキャンサーリボンズ。保険商品タイアップにより、これらの活動を支援しています。また、「ハート LIFE プロジェクト」では他にもキャップ・プルタブの回収など、日常生活での身近な取組みを社員が協力して行っています。事務局として社会貢献に携わることができ、とてもやりがいを感じています。



左から 吉田さん、大橋さん

◆ 地域AD倶楽部

あいおいニッセイ同和損保社では、地域AD倶楽部を立ち上げ、地域に密着したサービス・情報の提供、参画企業同士の交流、および地域貢献活動を通じて、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・各種チャリティー等に関するイベントを企画し、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、東日本大震災被災地支援を行うため、「たすけ愛・ささえ愛プロジェクト」を展開しています。全国リレー形式による「物産展」の開催や、フレンドシップ制度※の導入による「ベルマーク収集活動」を行う等、継続的な支援に取り組んでいます。

※被災地に支援を行う本部を決め、責任を持って継続的に支援を実施する制度



札幌での活動

◆ ふれ愛ドゥライフサービスの取組み

あいおいニッセイ同和損保社の関連会社の（株）ふれ愛ドゥライフサービスでは、より良い高齢社会の実現に向け、通所介護施設（デイサービスセンター）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うなど世代を超えたふれ合いの場の提供に努めています。また、各施設に併設する介護研修センター（研修・実習室）の地域のボランティア団体や地域事業者への開放（2010年度は161回）や、地域にお住まいの方を対象にした市民講座の開催など、地域社会に根ざした活動を継続的にを行っています。



ドゥライフ茨木イベント

◆ 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・傷害保険・新種保険などの保険商品にベルマークポイントを付帯しています。現在、ベルマーク運動には全国の約2万8千を超える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

◆ 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。(2010年度は15回開催)

2011年度は、3月に発生した東日本大震災への対応内容を交えた講座を行う予定です。

本講座は、超高齢化社会の到来やグローバル化、巨大化するリスクに対するわが国の保険事業のあり方や方向性を理解していただくことを主眼とし、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。



早稲田大学寄付講座

◆ 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。

国際医療福祉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、1997年度の創設からこれまでに128名の学生を支援しています。

海外における社会貢献活動

◆ 交通安全を目的としたイベントを開催（タイ）

三井住友海上社のタイ支店では、交通事故防止と地域社会への貢献をコンセプトとした「飲酒運転防止チャリティ」ならびに「小学校へのヘルメット寄贈・事故防止啓発」のイベントを開催しました。飲酒運転撲滅運動を推進するNPO法人とチャリティイベントを共同企画し、学生から飲酒運転防止をテーマにしたポスターを募集。応募作品の表彰式を兼ねた飲酒運転防止の啓発イベントでは、優秀作品のポスターを複製して各企業へ配布しました。また、多発する児童の二輪車同乗時の事故削減のために、バンコク郊外の小学校29校へ児童用ヘルメットを寄贈し、小学校児童への事故遭遇防止のための啓発イベントを行いました。



飲酒運転防止 啓発ポスター

◆ 「環境」と「教育」をテーマにした活動（インドネシア）

三井住友海上社の子会社であるMSIGインドネシア社は、「環境」と「教育」をテーマに、積極的なCSR活動を展開し、インドネシアの地域社会と深い信頼関係を築いています。森林再生プロジェクトへの継続支援を柱に、地域住民を対象とした環境授業の開講、エコ製品の配布等を行っています。また、保険及びリスクマネジメント（RM）に対する関心と知識を深めることを目的に、大学生を対象としたRMセミナーを定期的で開催しています。2011年5月にボゴール農科大学で開催したセミナーには約1,000人が参加、同大学とのインターシッププログラムも開始しました。

MSIGインドネシア社は、「環境」と「教育」をテーマに、さまざま取組みを企画、実施しており、インドネシアでCSR活動に最も注力する会社の一社となることを目指しています。これらの活動を通じてインドネシアの地域社会・環境に寄与し、保険やリスクマネジメントへの関心を高め、MSIG企業ブランドの更なる価値向上を目標に、これからも積極的かつ戦略的なCSR活動を展開していきたいと思っています。



左から川上さん、スカルノさん、ハエラニさん

MS&AD MS&ADホールディングス

地域社会・国際社会への貢献

社員の社会貢献活動を支援する

⑤ 災害時義援金マッチングギフト制度

⑤ ボランティア休暇・休職制度

⑤ 社員参加型社会貢献活動

⑤ 社員が主体となるクラブ・募金活動

⑤ 海外における社会貢献活動

社員一人ひとりが地域社会で一市民として行動すること。それは、社員の成長につながるだけでなく、私たちの事業活動に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。

災害時義援金マッチングギフト制度

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

- 対象災害 国内…災害救助法適用災害で義援金募集が行われる災害
海外…日本経団連が支援に関する情報を提供する大規模災害

- 拠出金額 社員義援金募金額と原則同額

過去の拠出実績

- ・ 2010年度の拠出実績
- ・ 2009年度までの拠出実績

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、きらめき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

「AED（自動体外式除細動器）講習会」の受講

三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社では、社員が緊急時や急病人の対処ができるよう、全国各地で地域の消防署等から、救急法やAEDの取扱いの知識を学ぶ講習会を受講しています。

◆ 部支店で年に1つは環境・貢献活動

三井住友海上社では、全国の部支店ごとに選任された「社会活動サポーター」が、地域に密着した社会貢献活動の推進役を担っています。



尾瀬の環境美化活動

◆ 「よこはま動物園ズーラシア」の緑化・花壇整備支援

きらめき生命社では、社員によるボランティア活動として、「よこはま動物園ズーラシア」の花壇や緑地の整備など、環境保護・地域貢献活動に取り組んでいます。2006年度より、年2回（春・秋）実施し、社員とその家族、延べ768名が参加しました。2010年度は冬の活動として園内自然体験林の落ち葉かきを行いました。



「よこはま動物園ズーラシア」の
緑化・花壇整備支援

◆ 全社員による地域貢献活動「感謝の月（地域の皆さま おかげさまで!）」

あいおいニッセイ同和損保社（含む関連会社）では、安全・安心・健康で豊かな社会の実現をめざすとともに、地域・社会への貢献や、地球環境保護に努める活動のひとつとして、「感謝の月（地域の皆さま おかげさまで!）」の取組みを、全国それぞれの地域で行っています。8年目となる2010年は110の取組みを行い、社員・代理店とその家族、約6,700名が参加しました。これらの活動が評価され、「第2回Make a CHANGE Day」において、実行委員特別賞を受賞しました。



静岡での環境保全活動

◆ MS&ADゆにぞんスマイルクラブ

2011年4月、旧MS&ADスマイルハートクラブ、旧ゆにぞん募金は、名称を「MS&ADゆにぞんスマイルクラブ」に統一し、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、約9,400名になります。各事業会社ごとに行っている主な活動は以下の通りです。

(グループの主な活動)

- ・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）

④ 「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

(あいおいニッセイ同和損保社からの主な寄付活動)

- ・全都道府県に車椅子を92台、福祉車両5台、また新入学の子どもたちのために32箇所の児童養護施設にランドセル196個相当分を寄贈
- ・環境保全や医療福祉、補助犬育成支援団体等への寄付継続実施



補助犬ひかりくん
(日本補助犬協会へ寄付)



車椅子の寄贈

◆ 継続した地域社会への貢献

三井住友海上社の現地法人である三井住友海上セグロス社（ブラジル）では、従業員の寄付およびボランティアによる、障がい児サポート、生活困窮者への冬服の寄贈、2011年1月に発生したブラジル南東部の洪水被害者への食料・衣服・衛生用品寄贈等の地域社会貢献活動を展開しています。

特に、障がい児サポートについては、慈善団体と協力し、4つの障がい者施設にて取組みを行っており、イースター、母の日、サッカーワールドカップ応援、子供の日およびクリスマス等のイベントを、従業員が各施設を訪問し開催しました。継続取組の結果、子供たちとの絆も生まれ、会社全体で社会貢献に対する意識が高まっています。社員の大半が本活動に参加しており、今後も取組みの継続を予定しています。



福祉施設でのイベントの様子

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。毎年大勢の社員とその家族、友人がこの活動に参加し、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。



ハワイでの道路清掃・美化活動に参加

MS&AD MS&ADホールディングス

地域社会・国際社会への貢献

文化・スポーツ・福祉における社会貢献活動

交通安全と高齢者福祉分野への支援

スポーツ支援

障がい者スポーツ支援

文化振興

海外における文化交流活動

MS&ADグループ各社では、文化・スポーツ・福祉分野における地域・社会への貢献活動を行っています。

交通安全と高齢者福祉分野への支援

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年度に東南アジアを対象地域として海外研究助成を開始し、設立以来の累計助成実績は、2010年度末で1,686件、20億5,370万円になります。

[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

スポーツ支援

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、女子柔道部が地域住民を対象に親子柔道教室を毎年開催したり、女子陸上競技部員が5月にNY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。

[三井住友海上社スポーツ支援](#)

障がい者スポーツ支援

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思いから、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活動をしているほか、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。

また、各地の大会では、社員も会場でボランティアとして参加しています。

きらめき生命社では、財団法人日本障害者スポーツ協会、特定非営利活動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の発見を支援し、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。2010年度は全日本視覚障害者柔道大会のインターネット中継を行い、社内外の多くの方にご覧いただきました。



車椅子バスケットボール日本代表チームを応援

[車椅子バスケットボール](#)

障がい者スポーツ支援



視聴覚障害者柔道大会を支援

文化振興

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、こ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、上期自主公演を「東日本大震災復興チャリティーコンサート」とし、チケットの売上金額を被災地へのお役に活用する予定です。また、年間約200の演奏会に利用されるなど、地域の音楽・文化活動の発展に寄与しています。これからも多くのお客さまに身近に音楽を感じていただき、親しまれるホールを目指すとともに、趣向をこらした音楽活動を通じて地域社会への貢献をさらに進めていきます。

ザ・フェニックスホール

三井住友海上文化財団

公益財団法人三井住友海上文化財団※では、地域の文化振興の支援を目的として、音楽・郷土芸能の分野で助成活動を行っています。主な活動として、各地の公立文化ホール等での「地域住民のためのコンサート」「文化の国際交流活動に対する助成」を行っています。2010年度末で、「地域住民のためのコンサート」は523市町村において588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2億5,650万円に達しています。2011年7月より、被災地において、入場無料のコンサートを開催しています。

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、所蔵する「椿」の美術工芸品を、全国各地の美術館で公開しています。1988年からこれまでに過去23年間で約50ヶ所での美術展に出品し、多くの皆さまにご鑑賞いただきました。2010年度は、茅ヶ崎市美術館（神奈川県）に、61点の作品を出展しました。



奥村土牛「紅椿」

海外における文化交流活動

◆ 地域社会との国際文化交流

三井住友海上社の韓国支店では、国際社会との関係構築と文化交流を目的として、ソウルジャパンクラブ（日本商工会議所と日本人会が構成する組織、通称SJC）の理事を務め、SJCの教養文化委員長として「教養文化セミナー」「歴史巡見ツアー」「韓国語講座」「日韓カラオケ大会」「クリスマスチャリティコンサート」「日韓交流おまつり」「日韓スピーチコンテスト」等のさまざまなイベントを開催・支援し、日韓の文化交流の促進や相互理解を深めました。

グローバルに事業を展開する企業の務めとして、積極的に異文化交流の架け橋となり、海外の地域社会で良好な関係を築き、相互発展に繋げていきたいと考えています。



日韓交流お祭りの様子

地球環境への貢献

あらゆる環境問題への取組みを社会的使命として考え、全社員が一丸となって推進しています。

環境方針

企業活動を通じて、地球環境の保全と改善に努力しています。

[詳しくはこちら](#)

保険金融商品・サービスを通じて地球環境保護に貢献する

本業を通じて、自然災害に備え、地球温暖化を少しでも食い止める取組みを進めています。

[詳しくはこちら](#)

事業活動による環境負荷を減らす

事業活動による環境負荷を減らすため、環境マネジメントシステムをグループ全体で実施しています。

[詳しくはこちら](#)

啓発活動を通じて社会と共生する

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、地球環境問題に取り組むネットワーク活動をリードしています。

[詳しくはこちら](#)

生物多様性の保全

グループ全体で生物多様性保全のための取組みを進めるとともに、企業のネットワークづくり、啓発活動を推進しています。

[詳しくはこちら](#)

地球環境への貢献

環境方針

MS&ADインシュアランス グループでは、「グローバルな保険・金融サービス事業を通じて、安心と安全を提供し、活力ある社会の発展と地球の健やかな未来を支えます」という経営理念に基づき、地球環境問題に関する「MS&ADインシュアランス グループ環境基本方針」を2010年4月1日に制定しました。

環境基本方針で定める行動指針において、生物多様性の保全について明記するなど、MS&ADインシュアランス グループでは、さまざまな環境問題への取組みを社会的使命として考え、全社員が一丸となって推進していきます。

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

MS&AD MS&ADホールディングス

地球環境への貢献

保険金融商品・サービスを通じて地球環境保護に貢献する

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

MS&ADインシュアランスグループでは、本業を通じて地球温暖化を防止する取組みを進めるため、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。

環境にやさしい保険商品・サービス

◆ Web約款の導入

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、地球環境保護への取組みなどに寄付する活動を行っています。

☐ [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](#)

◆ エコマーク認定取得

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)

◆ 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保護に取り組む「Green Power サポーター」の仕組みを構築しています。

紙の使用量を削減する「Web約款」「電子契約手続」、CO2や有害物質の排出を削減する「エコ整備・エコ車検」、環境にやさしい自動車修理を行う「リサイクル部品活用」4つの取組みの利用実績に応じて、地球環境保護への取組みなどに寄付しています。2010年2月から1年間で、2,300万円の寄付を行いました。

☐ Green Power サポーター



Green Power サポーター

◆ 天候デリバティブ

三井住友海上社では、異常気象や天候不順といった気象現象の変動によって生じる損失を回避・軽減する効果を持つ天候デリバティブ商品や、地震の発生によって生じる損失を回避・軽減する地震デリバティブ商品をお客さまのニーズに応じて設計し、販売しています。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「2010年アジア最優秀ディーラー」を受賞しました。

◆ 環境負荷の軽減につながる各種商品の提供（あいおいニッセイ同和損保社）

先進環境対策車割引制度「ECO²<エコツー>割引」

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。

耐損傷性・修理性割引「ドーン！とおまかせ」

「壊れにくく、修理しやすく改善された自動車」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といえます。本商品は、「環境にやさしいクルマ」に対する割引制度です。

実走行距離連動型自動車保険「PAYD（ペイド）」

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



実走行距離連動型自動車保険「PAYD（ペイド）」

ハートフルリサイクル

循環型社会の実現に向けて「自動車リサイクル法」に対応した「リサイクル部品使用特約」を開発し、2002年4月より、車両保険料が5%割引となるリサイクル部品使用特約付自動車保険「ハートフルリサイクル」として販売しています。



「ハートフルリサイクル」パンフレット

ISO/HACCP割引

2007年7月から、企業分野賠償責任保険（タフビズ賠償総合保険等）において、環境マネジメントシステムの認証を取得しているお客さまに対する割引制度として、「ISO/HACCP※等割引」を導入しています。

※HACCP：食品衛生管理システムの一つ

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、自動車事故に遭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。2010年度のオークション実施状況は、出品台数約18,000台、参画業者も約1,400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」の提供を開始しました。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。

※1) NGPグループ：解体業者の全国ネットワーク

※2) エコ・アクション・ポイント：環境省が進める取組みで、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できます

エコ整備・エコ車検

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CO2の削減にもつながります。エンジン洗浄を実施する整備工場の数は、2011年3月末で約442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、2011年3月末では300社を超える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750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

ソーラーローン

太陽エネルギーを電気に変換する太陽光発電システムは、CO2を排出しない環境にやさしいエネルギーとして、これからの低炭素社会づくりにかせません。一般家庭にも設備を設置することが出来るため、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、専用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。

エコ安全ドライブの取組み支援

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。

 本業を通じた社会貢献「お客さまに対する『安全運転啓発活動』」

MS&AD MS&ADホールディングス

地球環境への貢献

事業活動による環境負荷を減らす

事業活動による環境負荷を減らすため、環境マネジメントシステムをグループ全体で実施しています。

CO2削減中長期計画を策定

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

年度		基準年比目標削減率	CO2排出量※	原油換算量
【基準年】	2009年度	—	145,658トン	51,881kl
【中期目標】	2012年度	4%	139,832トン	49,806kl
【長期目標】	2020年度	30%	101,960トン	36,317kl

この目標をもとに、グループ国内保険事業各社（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、MSプライマリー生命社）が、具体的な削減策を踏まえたそれぞれのCO2削減中長期計画を策定しています。

※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（改正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

環境負荷の削減状況

MS&ADインシュアランス グループのエネルギー使用状況

MS&ADインシュアランス グループでは、全社員が省エネ、省資源活動、リサイクルに取り組んでいます。とりわけ地球温暖化防止については、グループのCO2中長期削減目標の達成に向け、エネルギー使用の抑制に努めています。

2010年度	142,073トン（前年比 ▲2.5%）
2009年度	145,658トン

◆環境負荷低減の取り組み状況

三井住友海上社

あいおいニッセイ同和損保社

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CO2削減中長期計画に向け、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。

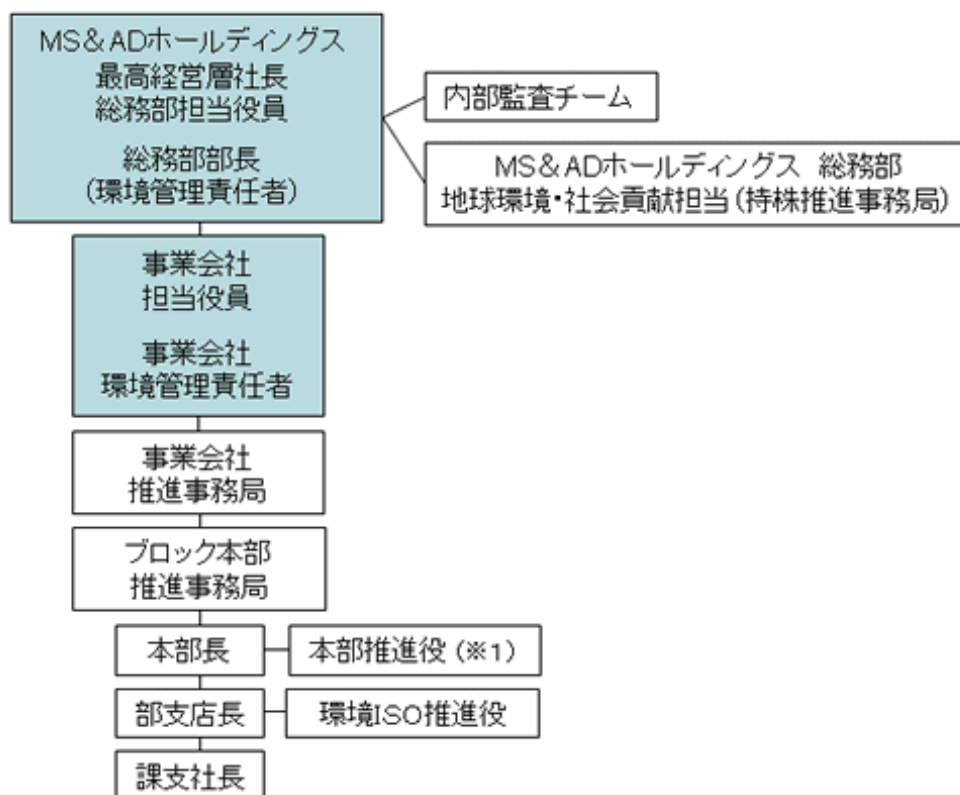
ISO14001認証取得・維持への取り組み

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、維持する取組みを行っています。

グループのなかでは、三井海上（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年度よりMSプライマリー生命社がISO14001を導入し、MS&ADグループの国内保険会社全ての認証取得に向け、取り組んでいます。

【2011年度環境マネジメント推進体制】



事業会社名	事業会社 環境管理責任者	事業会社 推進事務局
三井住友海上社	総務部長	総務部 地球環境・社会貢献室
あいおいニッセイ同和 損保社	広報部長	広報部 CSR推進室
三井ダイレクト 損保社	総務部長	総務部
きらめき生命社	人事・総務部長	人事・総務部 総務グループ
MSプライマリー生命 社(※2)	企画・総務部部长	企画・総務部
インターリスク総研	経営企画部長	経営企画部

※1 本部長を補佐し、本部内の取組を推進する(三井住友海上社のみ)

※2 MSプライマリー生命社は、2011年度末の登録予定

三井住友海上社 ISO14001実行状況

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、「環境方針」を具体的に推進するため、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損保社

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た自然エネルギー起源による電力で賄っています。

MS&AD MS&ADホールディングス

地球環境への貢献

啓発活動を通じて社会と共生する

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

社員・家族・代理店を啓発

◆ 環境教育およびアンケートの実施

MS&ADインシュアランス グループでは、社員を対象に「MS&ADエコsmile」と名づけた環境保全・社会貢献に対する理解を深める活動を行っています。「エコライフ」「水辺の生物多様性」「人と地球にやさしい買い物」「ボランティア」などに関してアンケートを通じて自己チェックをし、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ます。2010年度は、延べ85,870名が参加しました。



エコスマイル・ロゴ

◆ 社員への啓発活動

あいおいニッセイ同和損保社（含む関連会社）では、全社員の環境意識の維持向上を目的に、年1回、eラーニングによる環境教育を実施しています。このほか、ISO14001の認証を取得している本社部門では、本社への新入・転入社員向けの研修も随時実施しています。



環境セミナーの様子

◆ 「MS&AD親子環境講座」の実施

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づきを得るための「MS&AD親子環境講座」を全国で実施しています。2010年度は4カ所で開催し、延べ216人が参加しました。



親子環境講座での植栽

MS&AD MS&ADホールディングス

地球環境への貢献

生物多様性の保全

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、その削減に取り組むとともに、熱帯林再生プロジェクトに取り組んでいます。

このプロジェクトを通じて、生物多様性保全の重要性を理解し、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」の取組みを明記しました。

また、生物多様性に関するリスクは、将来的にお客さま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。

生物多様性保全の具体的取組み

◆ 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。2010年度は全国7ヶ所の湿地で社員と家族が生態系の保護や清掃活動、生き物調査を行いました。

MSプライマリー生命社 コンプライアンス部
コンプライアンスグループ 課長 菅野 卓也

子どもの視野を広げ、環境に対する意識を深めてもらいたいと考え、MS&ADグループの親子環境講座や湿地環境保全活動に2年前から毎年子どもと一緒に参加しています。こういったイベントでの説明を受けたあとの感想発表や工作がきっかけとなり、今では子どもなりにエコや環境のことを身近な問題として色々と考えられるようになりました。環境問題は「楽しく学び、真剣に考えてもらいたい」と、親子のコミュニケーションを深めながら、これらのイベントに楽しく参加しています。



◆ 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・ジャワ島のバ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経済的な貢献を中心にしたプロジェクトを実行する予定です。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



バリヤンの小学生への特別授業

駿河台ビルの緑地拡大

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、都心のビル緑地として初めて認定されました。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を組織し、緑地を管理する「緑地マネジメントシステム」を構築したことが評価され3回連続更新認定を経て今回の認定に至りました。新館竣工後の2013年7月には、本館、新館の合計敷地面積17,387㎡のうち、7,154㎡の緑化（緑化率41.1%）を目標としています。生物多様性への配慮として、専門家による生物調査を実施し、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。

駿河台ビルの緑地

企業と生物多様性イニシアティブ（JBIB）の取組み

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。（2011年3月末現在、JBIBには51社が加入しています）

JBIBが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である「関係性マップ」をはじめ、国内企業の取組みをリードする成果物を着々と発表しています。2010年度には社有地の利用に関するガイドライン等をまとめ、国内企業向けに提案していく準備をはじめております。

生物多様性の保全活動

企業が語るいきものがたり Part4

三井住友海上社では、2011年2月に企業が生物多様性の取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Part4」を、環境省の後援およびJBIBの特別協力を受け開催しました。2010年10月に名古屋で開催されたCOP10で採択された「愛知ターゲット」に関する解説や企業の先進的な取組みの事例発表を行い、参加された215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」

企業緑地生物多様性コンサルティングサービスの提供

グループ会社の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。

インターリスク総研ホームページ

第三者意見

足達 英一郎氏

株式会社日本総合研究所 理事

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



本書は、MS&ADインシュアランスグループホールディングスが誕生して、2回目のCSRレポートです。読者を意識してCSRレポート2011掲載取組み一覧を掲載したり、キーワード索引を可能にするなど、グループ全体を鳥瞰できるようにする工夫により、昨年版から改善したと感じました。

しかしながら、報告範囲に多くの企業を有することから生じる分かりにくさが残っています。一般的に、グループ持株会社の発行するCSRレポートの編集には難しさが伴いますが、投資家というステークホルダーは、個々の企業の取組みばかりでなく、株式発行主体としての持株会社の戦略性や統合メリットという点に強い関心を有しています。より分かりやすい情報開示を実現するために以下3点を提案します。

◆ 1. 事業ドメインの視点を取組み構想や開示のプロセスに導入する

「国内損保」、「国内生保」、「海外」、「金融サービス／リスク関連サービス」という事業ドメインの視点を、「商品やお客さま・環境への取組み」を構想し、実践し、成果を開示する過程に導入されることを提案します。2010年11月に発行した組織の社会的責任に関する国際規格ISO26000は「社会的責任」を「組織の決定及び活動が社会及び環境に及ぼす影響に対して、次のような透明かつ倫理的な行動を通じて組織が担う責任」として、「健康及び社会の繁栄を含む持続可能な発展に貢献する」、「ステークホルダーの期待に配慮する」、「関連法令を順守し、国際行動規範と整合している」、「その組織全体に統合され、その組織の関係の中で実践される」という行動を列挙しました。

ここで、例えば損害保険業と生命保険業では、社会及び環境に及ぼす影響が自ずと異なってくることは、明白でしょう。「社会及び環境に、自らがどのような影響を及ぼしているのか、あるいは及ぼすことができるのか」を深く掘り下げていただきたいと思います。

◆ 2. MS&ADインシュアランスグループのCSR経営の個性を作る

上記1. については、「MS&ADインシュアランスグループのCSR経営の個性を作る」ということにも繋がると確信します。例えば、「女性の活躍」や「生物多様性保全への取組み」といった領域に、そのタネは存在しているように感じました。しかし、現在の情報開示では、網羅性は担保されているものの、グループの個性や特徴として、読み取ることができないのは、やや残念でした。

3. 取組みの紹介、目標の設定、成果の報告を「対」にする

取組みの紹介、目標の設定、そして成果の報告を意識して「対」として情報開示いただけるよう要望します。本書には「CSR経営を実践するためのKPIを策定している」ことが報告されており、「取組みの進捗状況を客観的な指標で可視化することにより、PDCAサイクルに沿った、より効果的な取組みが可能になる」と述べられています。こうした考え方が早期に確立することを期待します。

最後に、10月に米国ワシントンDCで開催される、国連環境計画ファイナンスイニシアチブのラウンド・テーブルでは、「持続可能性のための保険業界原則」が原案として公表される予定と聞いております。「2012年にリオデジャネイロで開催される地球サミットに向け世界の金融機関が果たすべき役割」の議論も、世界では活発に行われるようになってきました。保険会社が、気候変動問題、少子・高齢化問題、都市災害問題などの緩和や解決に貢献できる余地は、大きく存在すると考えられます。「世界トップ水準の保険・金融グループを創造します」と経営ビジョンを掲げるMS&ADインシュアランスグループには、是非、こうした領域でも、リーダーシップとイニシアチブを発揮いただきたいと希望します。

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社会・環境側面の諸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は昨年4月の経営統合以降、「世界トップ水準の保険・金融グループ」を目指し、中期経営計画「MS&ADニューフロンティア2013」に沿って、統合効果発揮に向けた種々の取組みを進めてきました。昨年10月にはあいおい損保とニッセイ同和損保を合併、本年4月には三井住友海上プライマリー生命（旧三井住友海上メットライフ生命）を完全子会社化し、10月には三井住友海上きらめき生命とあいおい生命の合併を予定しております。

そのような中、各グループ国内保険会社の特徴を踏まえつつ、グループ全体としてのCSR取組みを進め、CSRレポートにおいては、その全体像をいかに分かりやすくお伝えできるかという観点で作成いたしました。

今後は、足達先生からいただいたご意見を真摯に受け止め、当グループならではの取組みをさらに進め、それを現在検討中のKPIを含め、より分かりやすく、丁寧に情報開示してまいります。また、MS&ADグループにご期待いただいている社会的な役割の一つである、業界としての活動や、グローバルな取組みにも積極的に参画して参りたいと存じます。

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