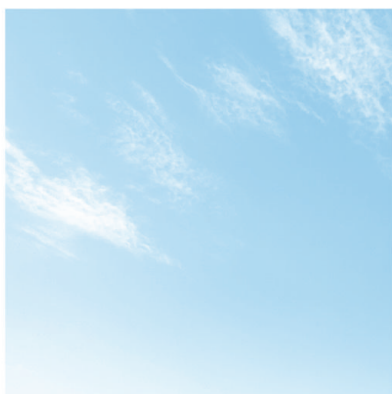
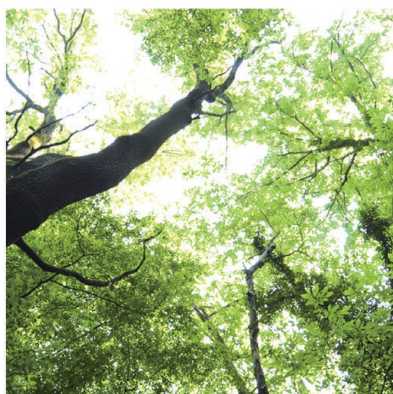


立ちどまらない保険。

MS&ADホールディングス

MS&AD INSURANCE GROUP

CSR REPORT 2017



INDEX

CSR Report 2017 本編

MS&AD の CSR

P.2

トップメッセージ
重点課題(取り組みの柱)と価値創造ストーリー
ステークホルダー・コミュニケーション
目標と取組実績
イニシアティブと社会評価

コーポレート・ガバナンス

P.24

グループの概要
コーポレート・ガバナンス
コンプライアンス
リスク管理
情報開示

事業を通じた社会的課題解決への貢献

P.78

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

品質向上への取り組み

P.115

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

環境への取り組み

P.141

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

社会・地域への取り組み

P.152

地域・国際社会への貢献
スポーツ、文化、教育における社会貢献

人権の尊重

P.167

グループ人権基本方針
人権尊重の取り組み

多様な人材の育成と健康経営

P.173

人財の育成
ダイバーシティの推進
健康経営

データ・資料

P.190

第三者保証

P.203

第三者意見

P.206

MS&ADのCSR



① トップメッセージ



② 重点課題（取り組みの柱）と 価値創造ストーリー



③ ステークホルダー・コミュニケーション



④ 目標と取組実績



⑤ イニシアティブと社会評価



MS&ADのCSR

トップメッセージ

2016年度は、世界的に地震や台風、洪水など多数の自然災害に見舞われました。また、国際情勢においても多くの国で大きな変化が起きました。刻々と変化するグローバル環境でさまざまな社会的課題が生じ、迅速な対応が求められています。

MS&ADインシュアランス グループは、経営理念に「グローバルな保険・金融サービス事業を通じて、安心と安全を提供し、活力ある社会の発展と地球の健やかな未来を支える」を掲げ、ステークホルダーの皆さまに対して継続的に価値を提供していくことを重要な役割と考えています。それを阻害する社会的課題から生じる多様なリスクの存在を事前に認識し、その発生を防いだり、万が一に備えたりすることで、安定した生活や活発な事業活動を支えます。このような活動を通じお客さまに価値を提供する、これがMS&ADインシュアランス グループの価値創造ストーリーです。我々は社会の変化を的確に捉え、社会が求めていることに対して感度を高く保ち、どのようなお役に立てるのかを常に意識しつつ、新たなリスクに挑戦していく必要があると考えています。



当社グループのCSR活動は、中期経営計画「Next Challeng2017」グループ基本戦略を踏まえ、重点課題である2つの柱「商品・サービスの品質向上を通じた信頼の獲得（品質向上への取り組み）」「商品・サービスの品質向上を通じた社会的課題解決への貢献（事業を通じた社会的課題解決への貢献）」を中心に据えています。取り組みにあたっては、2015年に国連サミットで策定されたSDGs（持続可能な開発目標）や昨今の環境変化を踏まえ、ステークホルダーの皆さまの関心が高く、MS&ADインシュアランス グループの事業と関わりの大きい課題に重点を置き、取り組みを深化させました。

人々の生活や企業の事業活動にリスクをもたらす社会的課題はさまざまです。技術の進展に伴い新たなリスクが生まれ、異常気象による自然災害の甚大化しています。また、高齢化の進展に伴い、介護・医療に関するリスクが増え、健康的に年を重ねることが課題となっています。MS&ADインシュアランス グループは、多様なリスクを事前に見つけてお伝えし、予防策を講じ、万一の時にはリスクを低減する方法をステークホルダーの皆さまに提供する事業活動そのものを通じて、社会的課題の解決に貢献することを目指しています。

2016年度は、事故防止や気候変動に伴う自然災害への対応として、事故のない社会に向けた新技術の調査、テレマティクス技術やビッグデータ等を活用した商品の提供、最新の洪水被害予測モデルに基づくリスク分析による防災・減災取組等を推進しました。また、高齢社会の進展に伴い注目度が高まっている健康管理や豊かな老後を支える取り組みも進めています。スマートフォンアプリによる健康管理機能や高齢社会のニーズに合った商品の提供等、グループの強みである多様性を活かしつつ、社会に必要とされる商品・サービスの開発、提供に力を注ぎました。1つでも多くの社会的課題の解決に貢献するよう、ステークホルダーの声を真摯に受けとめ、絶え間なく改善と品質向上を行っています。

昨今はESGに注目する投資家が増えていると感じます。これは社会・環境・ガバナンスにどれだけ高い感度を持っているかが見られていると理解しています。不透明感が高まる社会において、外部環境の変化と課題に高い関心を持つ企業こそが、事前に対応でき、新たなビジネスチャンスをつかむこともできます。投資家は、そうした視点で企業の成長力を問うているのだと思います。多様な人財が高い感度をもって変化に対応していくことが、当社の力の源泉になっていくと考えています。この源泉となる多様な人財が一層活躍できるよう、働き方改革にも取り組み、社会から求められる商品やサービスを開発・提供し、持続可能な社会の形成に貢献してまいります。

2017年7月

代表取締役社長

MS&ADのCSR

重点課題（取り組みの柱）と価値創造ストーリー

MS&ADインシュアランス グループは、刻々と変化するグローバル環境下、不確実性の高まる社会が生み出す課題への解決策を全世界ベースで提供しています。この事業活動において高い品質で、常に進化を続け、永続的にステークホルダーの皆さまに企業価値を提供することを目指しています。

MS&ADの目指す姿

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

経営理念（ミッション）

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

経営ビジョン

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

行動指針（バリュー）

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

CSR取組の考え方

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

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

グローバル環境の変化と変化への対応

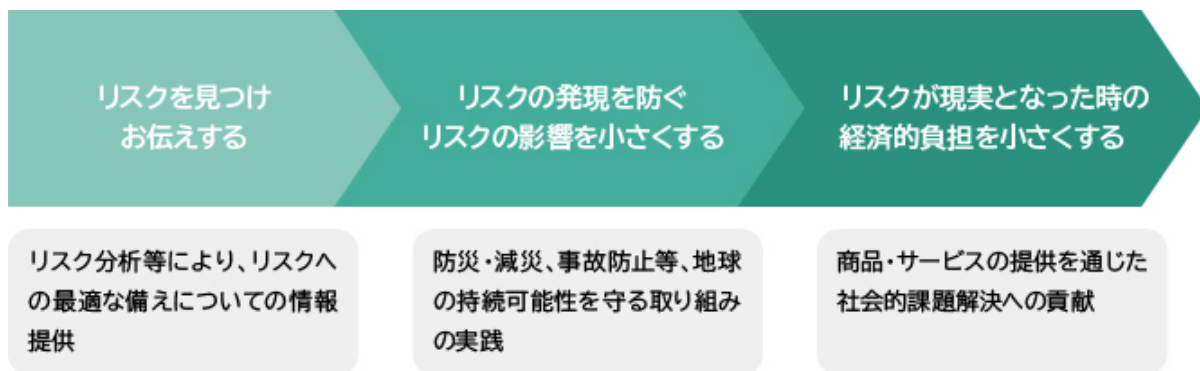
MS&ADインシュアランスグループは、2014年にスタートした中期経営計画「Next Challenge 2017」のグループ基本戦略にもとづき、CSR取組の重点課題を設定しています。重点課題は、取り組みの「2本の柱」とし、社会的課題の解決および企業価値の向上を進めています。

重点課題として定めた取り組みの柱の内容は、グローバル環境の変化を踏まえ、それぞれの取り組みの優先順位を決定しています。2016年は先進技術の進展や世界情勢で大きな変化がありました。このような影響がMS&ADインシュアランスグループにとってどのようなリスク・機会をもたらすか、また、今後起こりうる変化の予測、それに応じたビジネスモデルの検討を常に行っています。

MS&ADの重点課題（取り組みの柱）と重点課題特定のプロセス

MS&ADの事業活動

MS&ADインシュアランスグループの事業は、リスクを見つけ、ステークホルダーの皆さまにリスクをお伝えし、万一の際の補償をご提供する、また、そういったリスクが発現しないよう予防策を提供する活動全体を網羅しています。活力ある発展と地球の健やかな未来を支える、という経営理念を実現するために、持続可能な社会をおびやかすリスクをいち早く見つけ、適切な対応策・予防策を提供することに全力を注いでいます。



この事業を通じてステークホルダーの皆さまに提供する価値を高めるために次の取り組みを絶え間なく行っています。

環境変化を見据えた
事業構造の変革

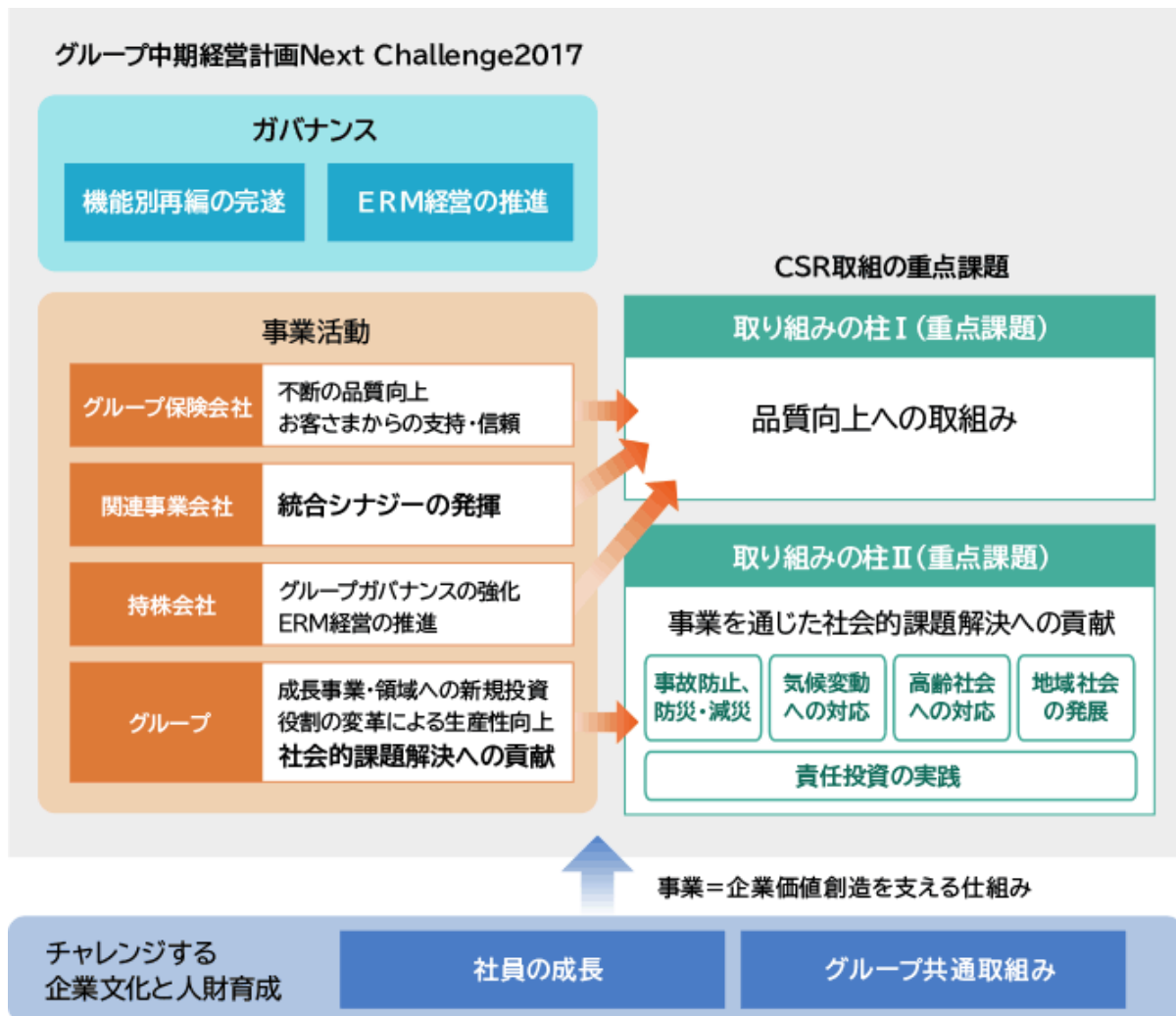
最適な資源配分と
リスクの適切な管理

チャレンジする
企業文化と人財育成

コーポレート
ガバナンスの強化

中期経営計画と重点課題（取り組みの柱）

MS&ADインシュアランスグループのCSR取組の重点課題は、グループ中期経営計画「Next Challenge 2017」と一体となっています。多様性を活かしたビジネスモデルによる企業価値の提供は、不断の品質向上と、それを実現する企業文化と人材が支えています。



重点課題（取り組みの柱）特定のプロセス

重点課題の特定にあたっては、ISO26000をはじめとする国際的なガイドラインを踏まえ、ステークホルダーが重視する項目とMS&ADインシュアランス グループの事業における重点課題を洗い出し、双方にとって重要度の大きいものを選択しています。

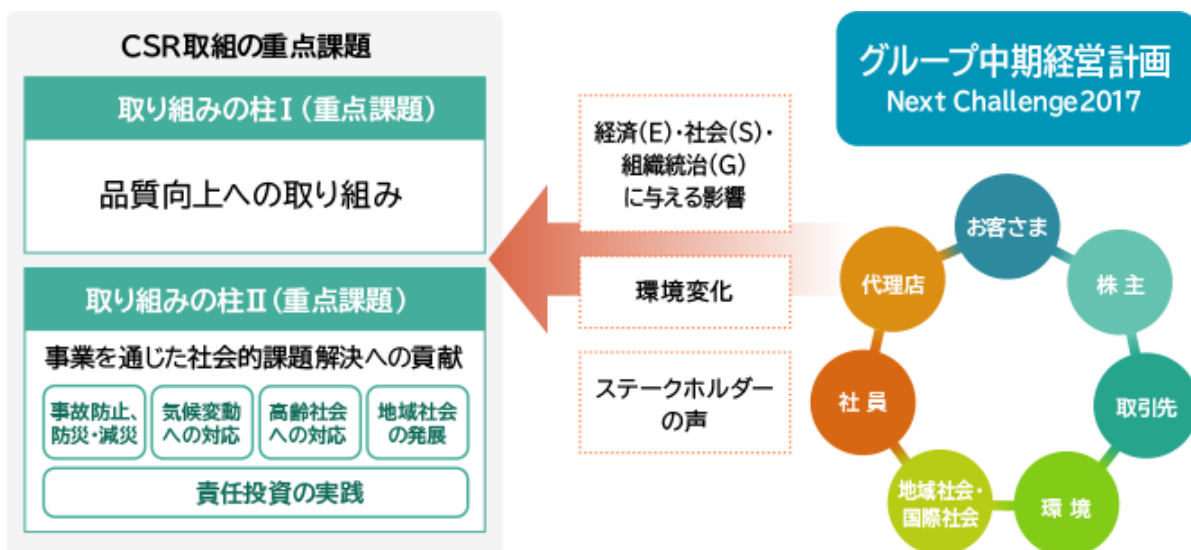
【STEP 1】ステークホルダーの関心

7つのステークホルダー（お客様、株主、取引先、地球環境、代理店、社員、地域社会・国際社会）それぞれの関心の高い項目を優先度の高いもの、として整理しました。ステークホルダーの関心を測るにあたり、お客さまや代理店、社員に対するアンケート等で寄せられた意見・要望や、企業に求められる役割を示した国際的なガイドライン（ISO26000、SDGs、GRIスタンダード等）を踏まえ、特にMS&ADインシュアランス グループの事業に対する関心の高いものを重要度が高い課題として整理しています。



【STEP 2】MS&ADの事業における重要度

MS&ADインシュアランス グループの中期経営計画「Next Challenge2017」で取り組む課題、環境変化、ステークホルダーの声等を踏まえ、取り組みが経済（E）、社会（S）、組織統治（G）に与える影響等を考慮のうえ、MS&ADインシュアランス グループの事業にとっての重要度を評価分析しました。



【STEP 3】重点課題の特定

MS&ADインシュアランスグループは、MS&ADの事業における重点課題とステークホルダーが重視する項目のうち、双方にとって重要度の大きいものを取り組みの2つの柱とし、重点課題として特定しました。

重点課題（取り組みの柱）として特定した2つの柱は、4つの社会的課題の解決につながる商品・サービスを安定的に高い品質を維持し提供し続けることを目的としています。これらの取り組みを中心に、MS&ADインシュアランスグループの事業活動を通じた価値創造を実践していきます。



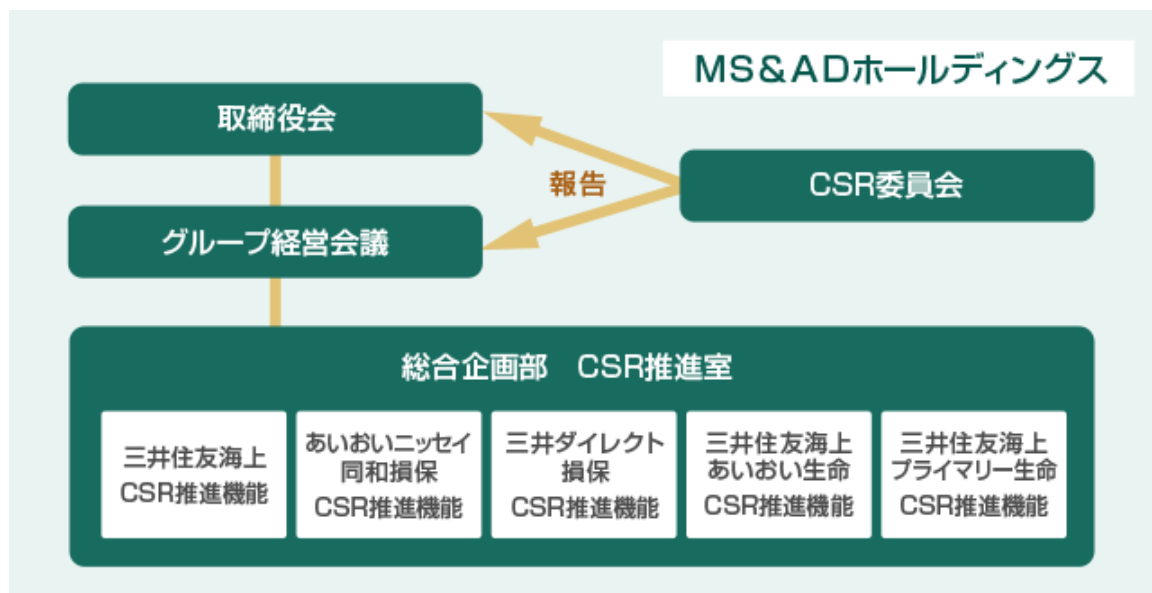
中期経営計画と重点課題（取り組みの柱）

特定した重点課題（取り組みの柱）への取り組みを中心に、MS&ADインシュアランス グループの事業活動通じた価値創造を実践していきます。

- ① MS&ADグループの価値創造ストーリー
- ② 価値創造ストーリーによる社会的利益の定量評価

CSR推進体制

MS&ADインシュアランス グループでは、持株会社であるMS&ADホールディングスにCSR推進の部署（総合企画部 CSR推進室）を設置しており、グループ一体となったCSR活動を推進するとともに、グループ国内保険会社のCSR活動を支援しています。2016年度に、中核事業会社2社（三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保）の、2017年度は、三井ダイレクト損保、三井住友海上あいおい生命、三井住友海上プライマリー生命の3社のCSR機能を持株会社のCSR推進室に集約し、本領域における機能強化を行いました。また、CSR委員会を設置し、グループCSR取組方針等について論議し、CSRに係るグローバルな動向や環境変化に関する情報共有、理解の深化を図っています。CSR委員会の協議内容は必要に応じて取締役会、グループ経営会議に報告しています。



MS&ADの価値創造ストーリー

「MS&ADの価値創造ストーリー」

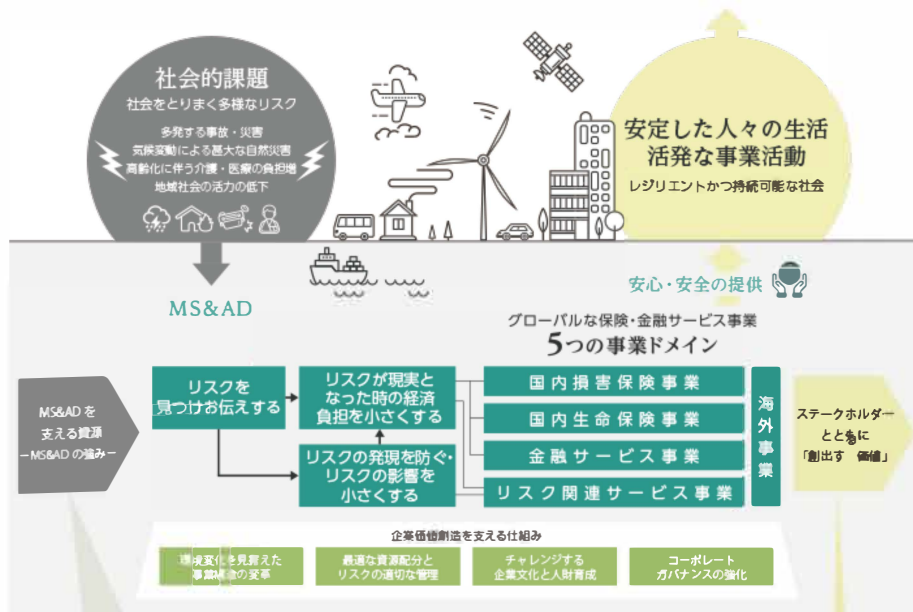
活力ある社会の発展と地球の健やかな未来を支える

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」というミッションのもとに、3つの保険会社グループが参集して誕生しました。

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

MS&ADインシュアランスグループは、ステークホルダーの皆さまとともに、持続的成長と企業価値向上を追い続け、世界トップ水準の保険・金融グループを創造することを通じて、世界中でこの価値創造を展開してまいります。

活力ある社会の発展と地球の健やかな未来



MS&ADを支える資源 -MS&ADの強み-

財務資本 お客さまのリスクを引き受けるのに十分かつ健全な財務基盤 連結純資産 2兆7,252億円	人的資本 - グローバルで多様な人材 - 保険・リスク関連専門の知識に精通したプロフェッショナルな人材 連結従業員数 40,617名
知的資本 - 事業の長い歴史と経験に支えられた知見と信用力 - 国内・ASEANで最も豊富なリスクデータ	社会・関係資本 - 国内およびASEAN No.1の規模を誇る顧客層 - 国内個人お客さま数：約4,200万人 - 国内法人お客さま数：約230万社 - ASEAN域内No.1の総収入保険料 ※1 国内損害保険会社の代理店数 ※2 国内生命保険会社の代理店数 ※3 S&I (Cayman Limited) 金融サービス事業があるケイマン領島を含む
自然資本 生物多様性を持った自然環境	国内No.1の代理店ネットワーク - 国内損害保険代理店数^{※1}：95,819 - 国内営業拠点数^{※2}：257都支店・1,050課支店 - 国内事故対応拠点数^{※3}：447カ所 - 海外拠点数^{※4}：46カ国・地域（2016年4月1日現在）

ステークホルダーとともに「創出する価値」(2015年度実績)

財務資本 資本効率の向上 グループコア利益 1,475億円 ※1 純全額元金（1）当年度に帰する配当（当年12月、翌年6月）※2 当年度の定時株主総会後日までに決定した自己株式の買付け ※3 当年度の「グループコア利益」の50%を株主に配当と自己株式取得をもって純全額元金を行います。	人的資本 - さらに働きがいを感じ、成長できる職場環境の提供 - 安定し、かつ、ワークバランスにも配慮した雇用 社員満足度：4.4pt ※1 社員が働きがいをもって働いていると感じている割合（社員参加調査結果よりポイントが肯定での社員参加ポイント） 有給取得日数：15.7日 ※1 定例「帰国休暇」と長期休暇などの社員平均取得日数
知的資本 - 専門性の高い社員の育成 - 変化する多様なお客さまニーズにお応えする商品・サービスの提供 - リスク関連の調査研究成果の社会への提供 調査レポート：68件 ※1 CSR、金融リスク、SDG、防災リスク、交通リスク、海外危機管理情報、感染病情報などのレポートを発行 アクチュアリー人数：86人 ※1 商品開発、リスク管理、財務の健全性確保等に専ら、統計等の手法を駆使する数々のプロフェッショナルである社員の数（2016年4月1日現在）	社会・関係資本 - 適切かつ迅速な保険金の支払い - 事故・災害を未然に防ぐサービスの提供 - 高品質かつ多様な代理店ネットワークの提供 - 取引先との協力関係による社会的責任の遂行 - 社会インフラや行政サービスなどの社会資本をリスクから守る商品・サービスの提供 保険金支払額：2兆235億円 ※1 正味支払保険金と生命保険等の合計額 お客さま満足度：95.5% ※1 保険・金融サービスの満足度に関するお客さまの調査（対象：三井住友海上、あいおいニッセイ同和損害）
自然資本 - 健やかな地球環境を守るための負荷の軽減 - 生物多様性の維持への貢献 - 社員によるさまざまなボランティア活動 電力使用の削減量：21,539千kWh 社会貢献活動参加社員数：16,507人 ※1 会社または個人でボランティア活動へ参加したり、寄付を行った社員数（社内）	

当社グループの事業活動により生ずる社会的インパクト（金銭換算）

2017年6月

環境への負荷

紙使用 : 12億28百万円
水使用 : 5億29百万円 ⑥
CO2排出 : 5億66百万円

マイナス

MS&AD
グループ

プラス

バリューチェーンにおける雇用効果

直接雇用 : 3015億円
間接雇用 : 4161億円（代理店）①

納税を通じた社会への貢献効果

法人税等支払額 : 709億円

リスクの発現を小さくする効果 : 事故防止

‘スマNavi’による自動車事故の削減② :
1億23百万円

現実となったリスクの負担を減らす効果 : 保険のお支払

保険金支払総額 : 2兆1627億円

エコな保険業務・エコな修理による、環境負荷の削減効果

紙使用の削減 ③ : 75百万円
CO2排出の削減④ : 2億37百万円

算出方法について

<雇用>

①**間接雇用**：MS&ADインシュアランス グループは、代理店を通じた保険の提供を主なビジネスモデルとして展開しており、このバリューチェーンを通じ、間接的に雇用を創出しています。

- 代理店手数料等（当社の決算データ）
- 法人代理店人件費率の平均値（三井住友海上データ）

<リスクの発現を小さくする>

②**‘スマNavi’による自動車事故削減**：三井住友海上では、テレマティクス技術を活用した無料の安全運転取組サービス「スマNavi」を、フリート*のお客さま向けに提供し、自動車事故の削減を支援しています。 *フリート：自動車10台以上の所有または使用

- スマNavi導入のお客さまにおける事故頻度の変化（三井住友海上データ）
- 交通事故の経済的（物的）損失額および交通事故の発生件数（日本損害保険協会/警察庁のデータ）

<エコな保険業務・エコな修理による、環境負荷の削減>

③**エコな保険業務による紙使用量の削減**：三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保では、Web約款やeco保険証券による紙の使用量の削減につながる保険業務を推進しています。

- Web約款やeco保険証券の選択率および1件当たり紙の削減量（三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保データ）
- 紙使用1トンにつき30本の立木、1ha当たり立木860本と試算
- 製紙材料のチップ割合（日本製紙連合会データ）および森の生態系サービスの金銭評価（TEEBレポート）

④**エコな修理によるCO2排出の削減**：三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保では、自動車事故の修理におけるリサイクル部品の利用および部品の補修により、資源を節約し、CO2排出の削減につながっています。

- リサイクル部品の利用によるCO2削減量（損害保険協会データから試算）
- CO2排出1トンあたりの世界の社会的炭素コスト（2020年／割引率3%）（米国政府Interagency Working Group on Social Cost of GHGより）

<環境への負荷>

⑤水使用

- 日本における1トン当たりのシャドウウォーター単価（NCFA/GIZ/VfU Water Scarcity Valuation Toolより）

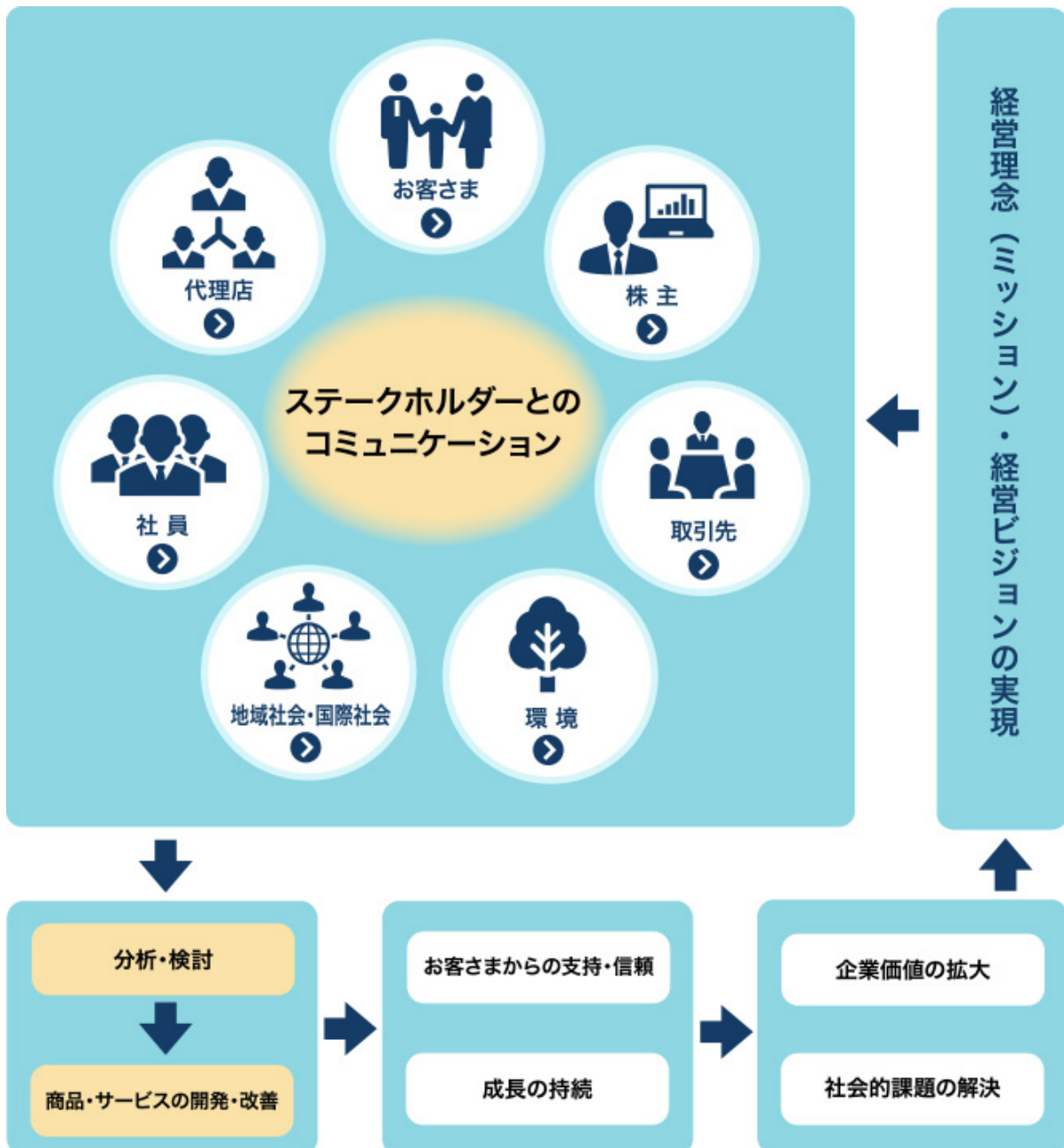
MS&ADのCSR

ステークホルダー・コミュニケーション

社会から必要とされる企業グループであり続けるためには、ステークホルダーから何を期待され、何を求められているかを知り、商品・サービスの品質向上に活かしていくことが重要と考えています。MS&ADインシュアランス グループでは、ステークホルダーとの対話を進めるさまざまな仕組みをつくり、ステークホルダーの声を積極的に経営戦略に取り入れる取り組みを行っています。

ステークホルダーとのコミュニケーション

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



お客さまへの責任

お客さまの声を活かし、業務改善や業務の品質向上に取り組み、お客さまからの信頼や期待に応える商品・サービスを提供します。MS&ADインシュアランスグループでは「お客さまの声対応基本方針」を策定し、お客さまからいただく「相談」「要望」「苦情」などのさまざまな声を広く受け止め、品質向上に活かすことを定めています。グループ国内保険会社では、この基本方針にもとづき、お客さまにご満足いただける商品・サービスを提供するために、お客さまの声を業務改善に活かしています。

また、社会から必要とされる企業グループであり続けるため、ステークホルダーの期待やニーズを理解し、商品・サービスの品質向上に活かしていくことが重要と考えています。ステークホルダーの声を聴くさまざまな仕組みをつくり、経営レベルでの論議のもと、商品やサービスの改善に反映しています。

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

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

株主への責任

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

MS&ADインシュアランスグループでは、持続的な成長と企業価値向上に向けて、透明性の高い情報開示と、株主・投資家との「建設的な対話」に積極的に取り組んでいます。

具体的には、透明性の高い情報開示を行うことにより、株主・投資家との情報の非対称性を軽減するとともに、株主・投資家との建設的な対話より得られたフィードバックを経営・関係部門と共有し、経営戦略に活かしています。

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

取引先への責任

社会の期待と要請に応えるため誠実かつ公平・公正な取引を行い、ともに持続的な発展と社会的責任を果たすよう努めています。MS&ADインシュアランスグループの三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保では、取引先とのコミュニケーションにおいて、ISO14001取り組みの一環として、1年に1回、取引先にグループ環境基本方針を説明し、環境への配慮について協力を依頼しています。また、簡易版環境ISOである「エコアクション21」の認証の取得等、取引先の環境への取り組みを支援しています。

- [取引における責任についての詳細はこちら](#)

地球環境への責任

「グローバルな保険・金融サービス事業を通じて、安心と安全を提供し、活力ある社会の発展と地球の健やかな未来を支える」という経営理念(ミッション)にもとづいて環境基本方針を策定し、取り組みを行っています。

MS&ADインシュアランスグループは、国連グローバル・コンパクトへの参画や、持続可能な保険原則への署名にもとづく活動、自然資本宣言の署名機関としての取り組み等、さまざまなイニシアティブへの参画を通じ、社会的課題の解決への貢献に努めています。また、2016年から2030年までの国際的な目標であるSDGs(持続可能な開発目標)において企業に求められる役割について整理し、2016年度のCSR重点課題特定に反映させています。グローバルな保険・金融サービス事業者として、地球環境の変化に対応するとともに国際社会の声に耳を傾ける努力を続けてまいります。

- [イニシアティブへの参画についての詳細はこちら](#)
- [重点課題特定のプロセスについての詳細はこちら](#)
- [気候変動への対応についての詳細はこちら](#)
- [責任投資を通じた課題解決への貢献についての詳細はこちら](#)
- [環境への取り組みについての詳細はこちら](#)

代理店への責任

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

MS&ADインシュアランス グループの三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保では、会社と代理店のコミュニケーションを円滑にし、代理店とともにお客さまにより高い品質のサービスをお届けできるよう代理店組織を通じた情報共有や相互研鑽を支援しています。各代理店組織においては、お客さまへの高品質なサービスや、最適な保険商品のご提供に向けて、組織活動を通じた会員代理店の体制整備や成長力の強化、および地域・社会貢献活動などに取り組んでいます。

また、専業代理店の大型化に伴い、高いレベルの代理店経営支援を行うために、経営面・システム面から個別課題まで専門性を持つ代理店経営支援専任スタッフを社内に配置し、専業代理店を中心とした代理店の経営支援を実践しています。代理店経営支援専任スタッフによるさまざまな支援や研修の実施、および個別ミーティング等を通じ、代理店の経営基盤の拡充と品質の向上に取り組んでいます。

●[代理店とのコミュニケーションについての詳細はこちら](#)

社員への責任

ステークホルダーの声を耳を傾け、絶えず自分の仕事を見直すこと(革新)を行動指針(バリュー)で定めています。社員はこの行動指針を実践し、商品・サービスの品質向上に取り組んでいます。グローバルな環境変化に対応するグループ経営を進めるためには、多様な価値観を持つ社員一人ひとりの力を結集することが重要となります。MS&ADインシュアランス グループは、仕事を通じて成長し、能力を発揮できる機会を意欲あるすべての社員に対して提供していくことが、企業競争力の向上につながると考えています。そのため、社員とのコミュニケーションを大切にし、さまざまな取り組みを行っています。MS&ADインシュアランス グループでは、毎年グループ内の全社員を対象に社員の意識調査を実施しています。「グループの経営理念(ミッション)・経営ビジョン・行動指針(バリュー)の浸透」や「グループとしての一体感」、「いきいきと働ける環境」といった観点で設問を設定し、グループ社員の意識について定点観測しています。グループの経営理念(ミッション)・経営ビジョン・行動指針(バリュー)の浸透とともに、グループの一体感が醸成されているか、社員の働きがいや成長の実感につながっているか、などを確認しています。

また、グループ各社では、社員の声を品質向上に活かすため、社員が改善提案などを投稿できる掲示板を社内システム上に設置し、本社各部署が検討し、検討結果をフィードバックする仕組みを運営しています。なお、三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保、三井ダイレクト損保、三井住友海上あいおい生命、三井住友海上プライマリー生命は、社員と経営トップ層との意見交換の場を定期的に設ける等、社員の声を経営に活かす取り組みを継続しています。

●[多様な人財の育成と健康経営についての詳細はこちら](#)

●[人権の尊重についての詳細はこちら](#)

地域社会・国際社会への責任

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

内閣府主催の防災推進国民大会への出展による地域の防災・減災への取組推進等をはじめとする官民連携の取り組みや、三井住友海上が会長会社として活動をサポートしている一般社団法人 企業と生物多様性イニシアティブ(JBIB)との、生物多様性の保全と生物資源の持続的な利用に関わる活動等、社会と一体となった取り組みを行っています。

また、MS&ADインシュアランス グループの社員による社会貢献団体「MS&ADゆにぞんスマイルクラブ」を通じ、非営利団体との協働によるさまざまな社会貢献活動を行っています。

●[社会・地域への取り組みについての詳細はこちら](#)

●[事業を通じた社会的課題解決への貢献についての詳細はこちら](#)

MS&ADのCSR

目標と取組実績

MS&ADのCSR取組を推進するためのKPI(※1)

MS&ADインシュアランスグループは、2012年度より「MS&ADインシュアランスグループのCSR取組を推進するためのKPI」をMS&ADホールディングス、三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保の3社に導入しました。2013年度には、三井ダイレクト損保、三井住友海上あいおい生命、三井住友海上プライマリー生命の3社を対象に加えました。

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

区分	指標	対象会社
商品・サービスの品質向上を通じた信頼の獲得	① お客さまの声にもとづいた商品・サービスの改善	グループ国内(※2)
	② 事故対応全般に対するお客さま満足度(アンケート結果)	三井住友海上 あいおいニッセイ同和損保
	③ 給付金等支払手続に対するお客さま満足度(アンケート結果)	三井住友海上あいおい生命
	④ 会社・代理店に対するお客さま推奨度(アンケート結果)	三井住友海上 あいおいニッセイ同和損保 三井住友海上あいおい生命
商品・サービスの品質向上を通じた社会的課題解決への貢献	⑤ 社会が抱える新たな課題・リスクの調査研究結果の公表や、新たな課題・リスクに対応する商品開発や商品改定	グループ国内(※2)
	⑥ Web約款選択率	三井住友海上 あいおいニッセイ同和損保
グループ共通取組	⑦ 電力使用量	グループ国内
	⑧ 紙使用量	
	⑨ ガソリン使用量	
	⑩ 社会貢献活動を実施した社員数	
	⑪ 上記のうち、水辺の生物多様性保全に関する活動を行った社員数	
	⑫ 女性管理職者数(課長以上)	
	⑬ 社員満足度(アンケート結果)「誇り、働きがい」	
	⑭ 社員満足度(アンケート結果)「いきいきと働く」	

(※2)MS&ADホールディングスを除く。

取組実績

区分			指標		2014年度	2015年度	2016年度	2017年度	対象会社
					実績	実績	実績	グループ目標	
重点課題	取り組みの柱Ⅰ	商品・サービスの品質向上を通じた信頼の獲得	① お客さまの声にもとづいた商品・サービスの改善		－	－	主なものを表下に記載	継続的に取り組む	グループ国内(※2)
			② 事故対応満足度	自動車	89.1%	95.5%	95.6%	対前年比改善	三井住友海上あいおいニッセイ同和損保
				火傷新	90.2%	96.5%	96.6%		
			③ 給付金等支払手続に対するお客さま満足度(アンケート結果)		97.3%	97.7%	94.6%	対前年比改善	三井住友海上あいおい生命
			④ 会社・代理店に対する推奨度	会社推奨度	89.3%	91.9%	91.8%	対前年比改善	三井住友海上あいおいニッセイ同和損保 三井住友海上あいおい生命
				代理店推奨度	88.1%	90.7%	88.9%		
	取り組みの柱Ⅲ	商品・サービスの品質向上を通じた社会的課題解決への貢献	⑤ 社会が抱える新たな課題・リスクの調査・研究、商品開発・改定		－	主なものを表下に記載	主なものを表下に記載	継続的に取り組む	グループ国内(※2)
			⑥ Web約款選択率(※1)	Web約款が選択された契約の割合	70.7%	74.0%	78.1%	75.0%	三井住友海上あいおいニッセイ同和損保
	グループ共通取組	⑦ 電力使用量		国内全店の電力使用量	159,508千kWh(▲2.4%)	152,772千kWh(▲4.0%)	150,263千kWh(▲1.8%)	対前年比改善	グループ国内
		⑧ 紙使用量		国内全店の紙使用量	13,188t(▲17.3%)	13,928t(+5.6%)	12,993t(▲6.7%)		
		⑨ ガソリン使用量		国内全店のガソリン使用量	7,467KL(+4.8%)	6,489KL(▲13.1%)	6,139KL(▲5.4%)		
		⑩ 社会貢献活動を実施した社員数(※3)		15,124名	16,507名	19,861名			
		⑪ 上記⑩のうち水辺の生物多様性に関する活動を行った社員数		5,013名	5,363名	5,654名			
		⑫ 女性管理職者数	課長職以上の女性社員数	377名	449名	551名			
		⑬ 社員満足度「誇り、働きがい」	社員が誇りや働きがいを持って働いていると感じている割合	4.3ポイント	4.4ポイント	4.4ポイント			
		⑭ 社員満足度「いきいきと働く」	社員が性別・年齢等に関係なく、いきいきと働くことができていると感じている割合	4.2ポイント	4.3ポイント	4.2ポイント			

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

(※2) MS&ADホールディングスを除く

(※3) 会社または個人でボランティア活動や寄付を行った社員数

<2016年度事例>

①お客さまの声にもとづいた商品・サービスの改善	○保険契約に関する緊急時の連絡先として、契約者の親族1名を登録いただく制度である親族連絡先制度の提供をした。契約者と連絡が取れないなどの緊急時に親族に連絡して保険契約に関する重要な案内をより確実にお届けする、あるいは、親族からの照会に対し簡易な本人確認で契約内容を共有することを可能としている。【三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保、三井住友海上あいおい生命、三井住友海上プライマリー生命】 ○保険金お支払いサービスにおいて電話通訳サービスを活用した「4か国語対応」を提供し、お客さまの利便性を向上に努めた。【三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保】 ○お客さまの生活スタイルなどの多様化のニーズに応え、夜間・休日も営業時間内と同水準の事故対応を行う「24時間365日事故対応サービス」の提供を開始した。【あいおいニッセイ同和損保】 ○高齢のお客さまや障がいを持つお客さまで、お電話でのやり取りが困難な場合は、入院の有無を問わず、お客さまを訪問するサービスの提供を開始した。【三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保】 ○継続手続き、新規お見積り・お申込手続き、事故の連絡等のサービスが行える「Myホームページ」にレスポンスウェブデザインを採用し、スマートフォン、タブレット端末からの操作性を向上した【三井ダイレクト損保】
②社会が抱える新たな課題・リスクの調査・研究、商品開発・改定	○スマートフォンを活用した内航船向け安全運転サービスを株式会社ウェザーニューズと連携して開始した。内航船が危険海域を航行する際に音声やメールで注意喚起するほか、気象・海象予報や本線周辺海域の映像を専用ウェブサイトで提供するもので、事故の未然防止や安全航路の選定への活用を目的に提供を開始した【三井住友海上】 ○国土交通省が推進する運輸安全マネジメント認定セミナーを受講した運送業者を対象に、事故発生時の対応部門をあらかじめ指定いただくことで保険料を割り引く【安マネ認定セミナー専用】事故時協力特約の販売を開始した。【三井住友海上】 ○テレマティクス技術で取得した運転挙動を毎月の保険料に反映する、国内初の自動車保険を開発した。【あいおいニッセイ同和損保】 ○スマートフォンの専用アプリおよび専用機器を活用するものであり、「テレマティクス技術を活用した車両運行管理や安全運転指導を試してみたい」という事業者のニーズを、データ通信等のコストを最小限に抑えるかたちで実現する事業者向け（フリート・ノンフリート問わず）テレマティクスサービス「Bizセイフティ」の提供を開始した【あいおいニッセイ同和損保】 ○「事故のないクルマ社会を目指す」活動「MUJICOLOGY!プロジェクト」の「MUJICOLOGY!研究所」サイトにおいて新コンテンツ「エコドライブ」を公開した【三井ダイレクト損保】 ○株式会社インターリスク総研および米国の大手自然災害リスク評価専門会社と協働で、洪水による被害を予測する新リスク評価システムを開発した。同モデルにより台風による洪水被害だけでなく、台風以外の梅雨前線や集中豪雨などによる洪水被害の予測等が可能となった【三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保】 ○スマートフォン向けアプリ「スマ保」のコンテンツとして、個人のお客さまの健康増進および企業の健康経営への貢献に活用できるココロとカラダの健康づくりをサポートする「ココカラダイアリー」の提供を開始した【三井住友海上】 ○高額な治療におけるお客さまの資金準備の負担軽減への貢献を目的とし、「先進医療給付金直接支払サービス」において日本国内で「陽子線治療」「重粒子線治療」を行うすべての医療機関での利用を可能とした【三井住友海上あいおい生命】 ○契約後すぐに支払開始する生存給付金を利用して、ご家族に円滑に資産をつなぐ“生前贈与”や“自分年金”の2つのニーズに応えられる終身保険「やさしさ、つなぐ」を発売した【三井住友海上プライマリー生命】 ○ニューリスクをへ対応する商品の1つとして、日本全国で増加している空家の適切な管理に関わる空家管理サービス事業の後押しを目的に、空家賠償責任保険を開発し、提供を開始した。【三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保】

中期目標について

- 「事故対応満足度」「会社・代理店に対する推奨度」については、2017年度末の目標として、2015年度末を上回る水準を掲げている。
- 「女性管理職者数」については、2020年末までに各社以下の目標を掲げている。
 - * 三井住友海上：
 - 2020年までに女性管理職を480名（2014年度120名の4倍）
 - * あいおいニッセイ同和損保：
 - 2020年末までに課長補佐以上に占める女性割合30%（現在24.5%）
 - * 三井住友海上あいおい生命：
 - 2020年までに課長代理の女性比率を50%に高めるとともに課長以上を現状の5倍以上とする
- 「CO2排出量の削減」については、以下の目標を掲げている。
 - 基準年（2009年度）のCO2排出量に対して、2050年に70%、2020年に30%削減する。
- 報告対象組織とデータカバー率はこちら

MS&ADのCSR

イニシアティブと社会評価

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

イニシアティブへの参画

国連グローバル・コンパクト(※)への参画

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

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



国連グローバル・コンパクトとの関連

国連グローバル・コンパクト10原則

人権

原則1: 人権擁護の支持と尊重

原則2: 人権侵害への非加担

労働

原則3: 組合結成と団体交渉権の実効化

原則4: 強制労働の排除

原則5: 児童労働の実効的な排除

原則6: 雇用と職業の差別撤廃

環境

原則7: 環境問題の予防的アプローチ

原則8: 環境に対する責任のイニシアティブ

原則9: 環境にやさしい技術の開発と普及

腐敗防止

原則10: 強要・賄賂等の腐敗防止の取り組み

➡ 10原則とMS&ADインシュアランス グループ取り組みとの関連

➡ グローバル・コンパクト・ネットワーク・ジャパン

持続可能な保険原則への署名

MS&ADインシュアランス グループは、環境および社会の持続可能性に配慮した金融機関における望ましい業務のあり方を模索し、それを普及、促進していくため、国連環境計画 金融イニシアティブ(UNEP FI)に参加しています。

2012年6月、UNEP FIは、保険会社が事業活動において環境・社会・ガバナンス問題を考慮し、地球の持続可能な発展のために役割を果たすことを求める「持続可能な保険原則」を公表しました。

MS&ADインシュアランス グループはその策定に参画するとともに、同原則に賛同し、署名しています。



責任投資原則への署名

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

Signatory of:



自然資本宣言への署名

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

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

(※)自然資本宣言の署名金融機関が、リーダーシップを発揮すべきの4項目



持続可能な社会の形成に向けた金融行動原則への署名

2011年10月、国内において、「持続可能な社会の形成に向けた金融行動原則(21世紀金融行動原則)」および「業務別ガイドライン(保険業務、預金・貸出・リース業務、運用・証券・投資銀行業務)」が公表されました。本原則は、持続可能な社会づくりに向け、必要な責任と役割を果たしたいと考える金融機関の行動指針として作成されました。

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保、三井住友海上あいおい生命、インターリスク総研は同原則に署名しています。

CDP(旧名称:カーボンディスクロージャープロジェクト)への参加

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

「責任ある機関投資家」の諸原則<日本版スチュワードシップ・コード>

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

社外からの評価

企業を収益性だけでなく、社会性や環境対応など社会が求める企業の社会的責任（CSR）の側面から評価し、投資していく手法（社会的責任投資＝SRI）が広まっています。MS&ADインシュアランスグループでは世界的なSRI評価機関の評価をCSR取り組みの向上に活かしています。2015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。

- ☐ Dow Jones Sustainability Indices
- ☐ MSCIジャパンESGセレクト・リーダーズ指数
- ☐ FTSE4Good Index Series
- ☐ FTSE Blossom Japan Index
- ☐ モーニングスター社会的責任投資株価指数
- ☐ ECPI® Indices



※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のMSCIインデックスの組み入れ、およびMSCIロゴ、商標、サービスマーク、またはインデックス名の使用は、MSCIまたはその関連会社による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のスポンサーシップ、推薦またはプロモーションを意味するものではありません。MSCIインデックスは、MSCIの独占的財産であり、その名称とロゴは、MSCIまたはその関連会社の商標またはサービスマークです。

主な表彰

- ① 環境省「環境 人づくり企業大賞2016」環境大臣賞を受賞(2017年5月 MS&ADホールディングス)
- ② MS&ADグループ2社の取組が「ジャパン・レジリエンス・アワード2017」を受賞(2017年3月 MS&ADホールディングス)
- ③ 「MS&ADゆにぞんスマイルクラブが第2回企業ボランティア・アワード」を受賞(2017年3月 MS&ADホールディングス)
- ④ 平成28年度「東京都スポーツ推進モデル企業」に選定(2017年3月 あいおいニッセイ同和損保)
- ⑤ MS&ADグループ3社が「健康経営優良法人(ホワイト500)」に認定(2017年2月 MS&ADホールディングス)
- ⑥ RobecoSAM社によるCSR格付けで「ブロンズクラス」「インダストリー・ムーバー」に認定(2017年2月 MS&ADホールディングス)
- ⑦ 第5回いきものにぎわい企業活動コンテストで「審査委員特別賞」を受賞(2017年1月 三井住友海上)
- ⑧ 「パートタイム労働者活躍推進企業表彰」優良賞を受賞(2017年1月 あいおいニッセイ同和損保)
- ⑨ HDI格付けベンチマーク「モニタリング」格付け(電話対応)で最高評価の「三つ星」獲得(2017年1月 あいおいニッセイ同和損保)
- ⑩ 損保業界唯一、2年連続で東京都スポーツ推進企業に認定(2016年12月 あいおいニッセイ同和損保)
- ⑪ オリコン日本顧客満足度ランキング ～バイク保険 満足度1位～(2016年12月 三井ダイレクト損保)
- ⑫ HDI格付けベンチマーク「問合せ窓口」「モニタリング」「Webサポート」で最高評価の三つ星を獲得(2016年11月 三井住友海上あいおい生命)
- ⑬ Claims Awards Asia-Pacific 2016“事故対応で特筆すべき成果を挙げた保険会社「Insurer Claims Team of the Year」”を受賞(2016年10月 三井住友海上)
- ⑭ ダイレクト損保として初めて『UCDAアワード』を2年連続受賞。重要事項説明書見直しの取り組みが高く評価されました(2016年10月 三井ダイレクト損保)
- ⑮ HDI格付け調査「問合せ窓口」、「Webサポート」で最高評価の『三つ星』を獲得(2016年9月 三井住友海上)
- ⑯ HDI格付けベンチマーク「問合せ窓口」「Webサポート」部門で最高評価の『三つ星』を獲得(2016年9月 三井ダイレクト損保)
- ⑰ コンタクトセンターがIT協会による2つの特別賞を受賞(2016年8月 三井住友海上)
- ⑱ ～グループ2社の事業継続取組が評価～ 国土強靱化貢献団体認証(レジリエンス認証)を取得(2016年8月 三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保)

コーポレート・ガバナンス

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

■ グループの概要

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

■ コーポレート・ガバナンス

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

■ コンプライアンスの概要

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

● コンプライアンス

● 情報管理

● 取引における責任

■ リスク管理

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

■ 情報開示

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

● MS&ADインシュアランス グループ ディスクロージャー基本方針

● 情報開示とIR (Investor Relations)

■ 中期経営計画

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

コーポレート・ガバナンス グループの概要

MS&ADインシュアランス グループはお客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

- ① 企業概要
- ② 組織図
- ③ 沿革

業績ハイライト

MS&ADホールディングスの主な業績と指標をご覧ください。

グループ構成

MS&ADインシュアランス グループの構成をご覧ください。

事業と構成

事業の全体像、収益の構成、主要グループ会社の構成をご覧ください。

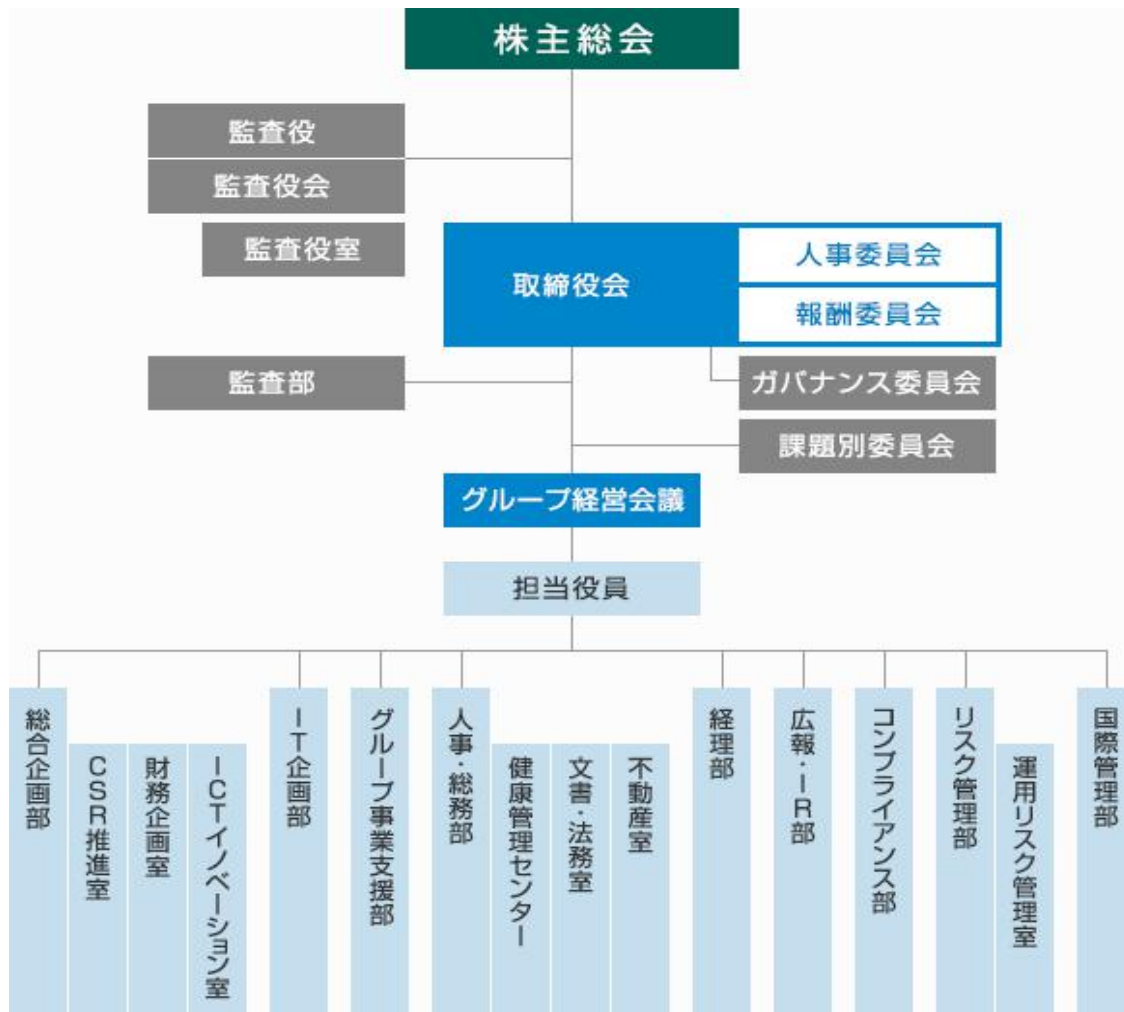
企業概要

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

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

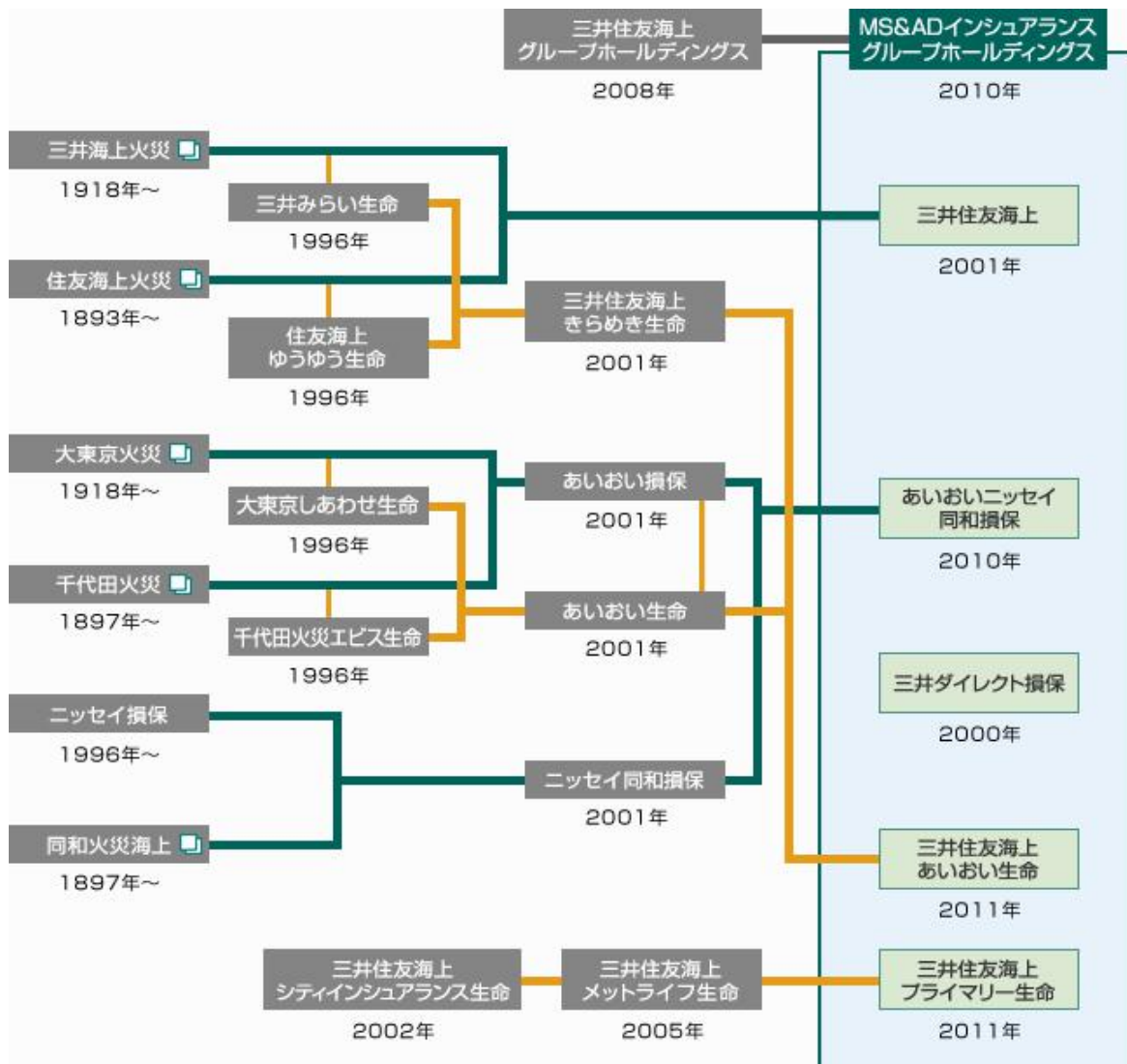
商号	MS&ADインシュアランス グループ ホールディングス株式会社 略称:「MS&ADホールディングス」(エムエスアンドエイディーホールディングス)
英語名	MS&AD Insurance Group Holdings, Inc.
設立年月日	2008年4月1日(2010年4月1日に社名変更)
本社所在地	〒104-0033 東京都中央区新川2丁目27番2号 東京住友ツインビルディング西館 ▶ アクセス
代表者	取締役社長 グループCEO 柄澤康喜(からさわやすよし)
資本金	1,000億円
従業員数	329名(2017年3月末現在)
事業内容	保険持株会社として、次の業務を行うことを目的とする。 ・ 1. 損害保険会社、生命保険会社、その他保険業法により子会社とすることができる会社の経営管理 ・ 2. その他前号の業務に付帯する業務
上場証券取引所	・ 東京証券取引所(市場第1部) ・ 名古屋証券取引所(市場第1部)

組織図



沿革

グループ統合の経緯



ホールディングスの沿革

2008年4月	三井住友海上グループホールディングス株式会社を設立 持株会社体制に移行し、三井住友海上グループホールディングス株式を東京証券取引所・大阪証券取引所・名古屋証券取引所に上場
2009年9月	あいおい損害保険株式会社、ニッセイ同和損害保険株式会社および三井住友海上グループホールディングス株式会社による経営統合合意を発表 併せて、持株会社の商号、事業内容、本社所在地、代表者、株式移転計画等を発表
2010年4月	MS&ADインシュアランス グループ ホールディングス株式会社に社名変更
2010年10月	あいおい損害保険株式会社、ニッセイ同和損害保険株式会社が合併し、あいおいニッセイ同和損害保険株式会社が誕生

2011年4月	三井住友海上メットライフ生命保険株式会社を完全子会社化し、同社は「三井住友海上プライマリー生命保険株式会社」に社名変更
2011年10月	三井住友海上きらめき生命保険株式会社とあいおい生命保険株式会社が合併し、三井住友海上あいおい生命保険株式会社が誕生

関連情報

-  [三井住友海上火災保険株式会社「沿革・歴史」](#)
-  [あいおいニッセイ同和損害保険株式会社「会社の沿革」](#)
-  [三井ダイレクト損害保険株式会社「沿革・組織」](#)
-  [三井住友海上あいおい生命保険株式会社「沿革と歴史」](#)

グループ構成

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

MS&AD インシュアランス グループ ホールディングス株式会社

▶ [企業概要](#)

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

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

▼ 概要

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

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

▼ 概要

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

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

▼ 概要

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

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

▼ 概要

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

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

▼ 概要

直接出資する関連事業会社

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

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

V 概要

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

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

V 概要

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

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

V 概要

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

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

V 概要

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

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

V 概要

MS&AD基礎研究所株式会社 <http://www.msadri.jp>

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

V 概要

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

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

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

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

V 概要

事業と構成 | グループについて

事業の全体像

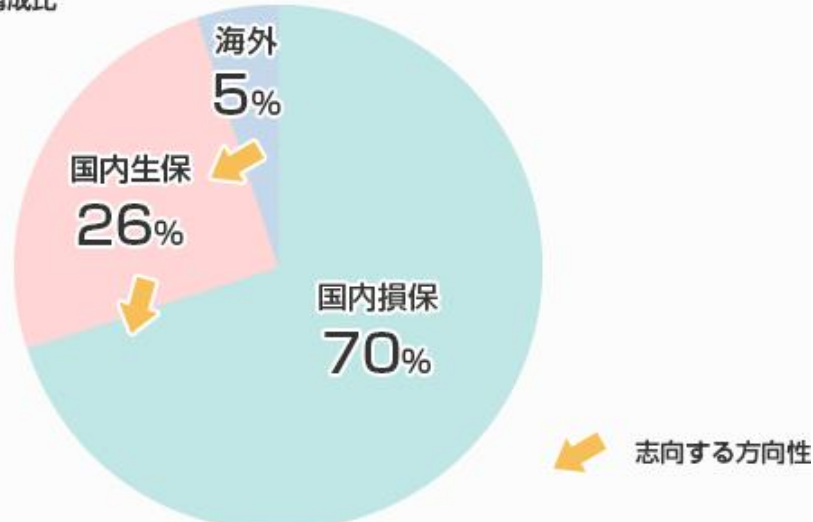
国内損害保険事業を基軸に、
持続的成長に向け5つの事業を展開

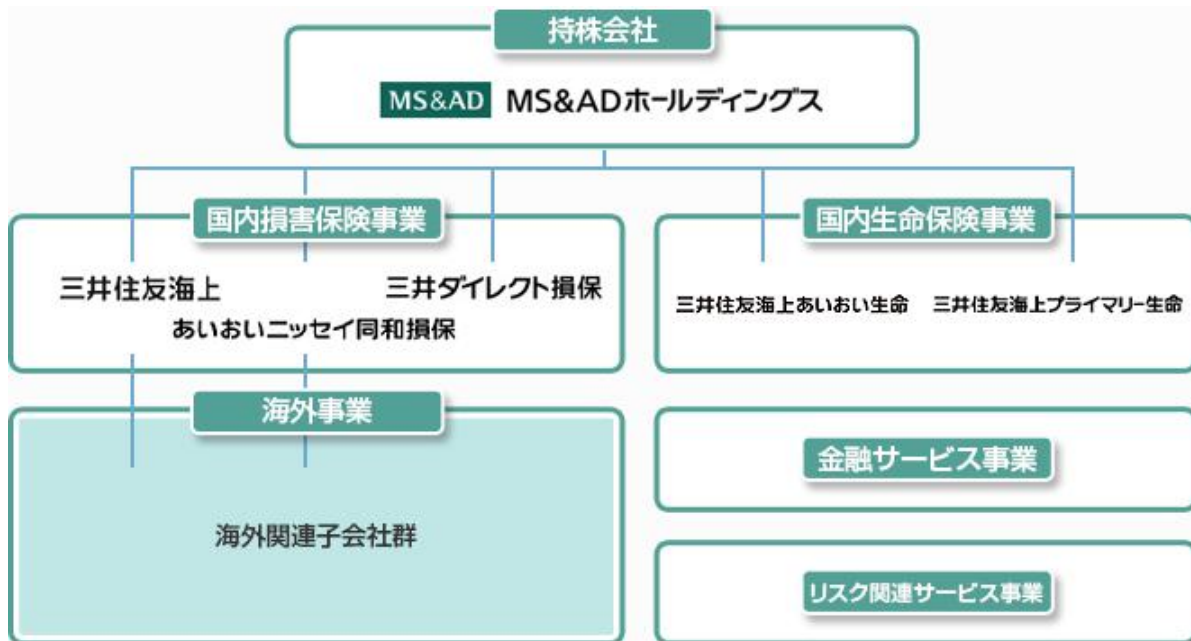


収益の構成

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

経常収益のセグメント別構成比
(2013年度)





コーポレートガバナンス

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

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



コーポレートガバナンスに関する報告書(2017年6月2日)(6.4MB)

コーポレートガバナンスに関する基本的な考え方

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

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

コーポレートガバナンス態勢の概要

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

- ▶ MS&ADインシュアランス グループ ホールディングスの経営体制図

監督のしくみ(取締役会)

取締役会の役割

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

取締役会の構成

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

社外取締役期待する役割

当社が社外取締役に期待する役割は次のとおりです。

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

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

社外取締役を主体とした委員会・意見交換の機会の設定

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

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

社外取締役・社外監査役へのサポート体制

社外取締役は総合企画部が、社外監査役は監査役室が補佐する体制としています。なお、取締役会の事務局である総合企画部に各社外役員の担当者を配置し、取締役会付議議案について事前説明を行うとともに、必要な情報の適確な提供を行います。また、重要なリスク情報等については、社内外を問わず全取締役・監査役に対して随時報告を行います。

取締役および監査役のサポート体制・研修(トレーニング)方針

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

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

監査について

監査役・監査役会

1. 監査役の責務

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

2. 監査役の権限と役割

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

3. 監査役会の構成と役割

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

内部監査

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

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

会計監査人

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

会計監査人の報酬

(単位:百万円)

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

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

指名・報酬について

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

※ 2017年度は人事委員会、報酬委員会とも社外取締役4名全員と取締役会長・取締役社長の6名で構成しています。

人事委員会(指名決定のプロセス)＜年1回以上開催＞

- ・当社の取締役候補・監査役候補・執行役員および当社が直接出資するグループ国内保険会社の取締役・監査役の選任等の重要な人事事項について審議し、取締役会に助言します。
- ・取締役候補・執行役員の審議にあたっては業績評価(会社業績・個人業績)等も審議要素としています。
- ・取締役会は人事委員会の助言を受けて取締役候補・監査役候補・執行役員等を選任します。選任にあたっては助言を最大限尊重することとしています。監査役候補については監査役会の同意を得ることとしています。
- ・人事委員会にて、コーポレートガバナンス強化に向けた実質的な議論を行う観点から、取締役および監査役の候補者の選任に関する方針を審議項目に追加し、開催頻度も、年1回以上行うことを明確化しました。
- ・2016年度は5回開催し、社外役員の候補者の選任に関する議論を行いました。

報酬委員会 ＜年1回以上開催＞

- ・当社の取締役・執行役員の報酬等および当社が直接出資するグループ国内保険会社の役員報酬体系等について取締役会に助言します。
- ・報酬委員会にて、コーポレートガバナンス強化に向けた実質的な議論を行う観点から、取締役および執行役員の報酬等に関する方針を審議項目に追加し、開催頻度も、年1回以上行うことを明確化しました。
- ・2016年度は3回開催しました。

報酬決定のプロセス

1. 取締役の報酬等の額

(1) 決定プロセス

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

(2) 報酬の上限

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

2. 監査役の報酬等の額

(1) 決定プロセス

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

(2) 報酬の上限

株主総会の決議により、年額1億1,000万円以内とすることとしています。

業績連動報酬およびストック・オプション制度

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

役員報酬

役員区分ごとの報酬等の総額および対象となる役員の員数(2015年度)

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

(注)報酬等の総額は当社分。基本報酬以外の支給はありません。

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

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

取締役候補・監査役候補の選任基準および社外役員の独立性判断基準について

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

- ・ 取締役会は、取締役11名（男性10名、女性1名）のうち4名、監査役5名（男性5名）のうち3名を社外から選任することで、経営から独立した社外人財の視点を取り入れて監視・監督機能を強化し、透明性の高い経営を行っています。いずれの社外役員についても当社との間に一般株主と利益相反が生じるおそれがある人的関係、資本的関係、または取引関係その他の利害関係はなく、当社は、株式会社東京証券取引所および株式会社名古屋証券取引所に対し、独立役員として届出を行っています。
- ・ 社外取締役候補は、会社法および保険業法に規定された適格性の要件を充足するとともに、保険会社の経営全般を的確かつ公正に監督するため、金融行政官経験者、一般事業会社の役員経験者、弁護士、学者および社会・文化・消費生活の有識者等、専門性を踏まえて選任しています。
- ・ 社外取締役以外の取締役候補は、法的な適格性を充足するとともに、保険会社において豊富な業務経験を有し保険会社の経営管理に携わっている等、多様性・専門性の高い経験を有し、リーダーシップの発揮により、経営理念等を体現することおよび保険会社の経営全般を的確かつ公正に監督できる知見を有していること等を踏まえて選任しています。

2. 取締役候補・監査役候補の選任基準および社外役員の独立性判断基準

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

取締役候補および監査役候補の選任基準(概要)

1. 社外取締役候補および社外監査役候補

次に掲げる要件を満たすこと。

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

加えて以下(1)～(3)を満たすこと。

(1) 適格性

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

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

(2) 専門性

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

(3) 独立性

次に掲げる者に該当しないこと。

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

(4) 通算任期

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

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

2. 社外取締役以外の取締役候補および社外監査役以外の監査役候補

次に掲げる要件を満たすこと。

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

社外取締役・社外監査役の選任理由等

社外取締役

氏名	就任年月	選任理由	出席状況※
渡邊 顯	2010年4月	弁護士として会社法分野に精通し、企業の更生管財人を務める等の経験も豊富であり、当社取締役会などにおいてもその知識や経験に基づいた発言を行っており、引き続きそれらを当社の経営に反映していただくため。	13回中12回
角田 大憲	2010年4月	弁護士として企業法務全般に関する豊富な知識・経験を有しており、当社取締役会などにおいてもその知識や経験に基づいた発言を行っており、引き続きそれらを当社の経営に反映していただくため。	13回中12回
小川 是	2012年6月	大蔵事務次官、日本たばこ産業株式会社取締役会長などを歴任されており、当社取締役会などにおいてもその知識や経験に基づいた発言を行っており、引き続き財政・金融に関する幅広い知識及び経営者としての経験を当社の経営に反映していただくため。	13回中12回
松永 真理	2012年6月	雑誌の編集長を務め、株式会社NTTドコモで新サービスの企画開発に携わるなど、社会、文化、消費生活などに関する幅広い知識や経験を有し、当社取締役会などにおいてもその知識や経験に基づいた発言を行っており、引き続き当社の経営に反映していただくため。	13回中12回

※2016年度中に開催した取締役会への出席状況

社外監査役

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

※2016年度中に開催した取締役会、監査役会への出席状況



コーポレートガバナンス報告書(2017年6月2日)(6.4MB)

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。

▶ [グループ経営・内部統制システム](#)

コーポレートガバナンスに関する基本方針

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

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

第1章 当社のコーポレートガバナンスに関する基本的な考え方

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

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



中期経営計画 ～Next Challenge 2017～ ステージ2(2016-2017年度) (596KB)

第2章 ステークホルダーとの関係

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

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

4. お客さまの声を聴く仕組み

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

▶ グループお客さまの声対応基本方針

5. 内部通報制度

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

6. ダイバーシティの推進

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

第3章 当社のコーポレートガバナンス態勢

1. 当社の機関構成

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

2. 取締役会の役割

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

3. 取締役会の構成と社外取締役の役割

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

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

▶ 取締役候補・監査役候補の選任基準

4. 取締役会の運営

- （1）取締役会の決議

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

(2) 取締役会の運営

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

5. 取締役会の評価

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

6. 監査役・監査役会

(1) 監査役の責務

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

(2) 監査役の権限と役割

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

(3) 監査役会の構成と役割

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

▶ 取締役候補・監査役候補の選任基準

7. 会計監査人

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

8. 取締役及び監査役のサポート体制・研修（トレーニング）方針

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

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

9. グループ経営会議

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

10. 指名決定のプロセス

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

11. 報酬決定のプロセス

(1) 取締役の報酬

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

(2) 監査役の報酬

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

12. ガバナンス委員会

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

13. 課題別委員会

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

第4章 グループ経営管理体制

1. 当社(持株会社)の役割

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



[グループ内部統制システムに関する基本方針\(168KB\)](#)

▶ [グループコンプライアンス基本方針](#)

2. 直接出資会社の役割

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

第5章 株主の皆さまとの関係

1. 株主との建設的な対話

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



[株主との建設的な対話に関する方針について\(106KB\)](#)

2. 株主の権利・平等性の確保

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

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

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

3. 株主の利益に反する取引の防止

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

4. 政策株式の保有

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



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

第6章 適切な情報開示

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

▶ グループディスクロージャー基本方針

附則

本方針の改廃は取締役会の決議によります。

以上

2016年6月22日最終改定

コーポレートガバナンス・コードで開示が求められる 11原則の対応状況

(2016年6月22日現在)

1. コードの各原則を実施しない(エクスプレイン)項目とその理由

コードの各原則について、すべてを実施しております。

2. コードに則った対応の各原則を実施する(コンプライ)項目

以下の11原則についての実施状況および開示内容の概要は以下のとおりです。

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

<グループとしての政策株式の保有に関する方針について>

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

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

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

<政策株式にかかる議決権行使について適切な対応を確保するための考え方>

① 議決権行使の基本的な考え方について

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

② 議決権行使のプロセス

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

・株主還元 ・役員退職慰労金 ・授権資本拡大 ・買収防衛策 ・事業再編 等

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

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

原則 1-7 関連当事者間取引に係る手続きの枠組み

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

原則 3-1 情報開示の充実**(i) 経営理念・経営戦略等**

以下のリンク先または[定時株主総会招集通知](#)（経営理念等は表紙裏面）をご覧ください。

- ▶ 経営理念等
- ▶ 中期経営計画

(ii) コーポレートガバナンスに関する基本的な考え方・基本方針

以下のリンク先または[定時株主総会招集通知](#)（57～60ページ）をご覧ください。

- ▶ [コーポレートガバナンスに関する基本方針](#)

(iii) 報酬決定方針・手続き

以下のリンク先をご覧ください。

- ▶ 役員報酬について

(iv) 経営陣幹部の選任と取締役・監査役候補指名の方針・手続き

以下のリンク先または[定時株主総会招集通知](#)（20ページおよび59ページ）をご覧ください。

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

(v) 個々の選任・指名についての説明

[定時株主総会招集通知](#) 5～18ページの各取締役候補・監査役候補に関する説明をご覧ください。

補充原則 4-1 ① 経営陣に対する委任の範囲

以下のリンク先または[定時株主総会招集通知](#)（58ページ）をご覧ください。

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

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

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

原則 4-9 独立社外取締役となる者の独立性判断基準

以下のリンク先または[定時株主総会招集通知](#)（20ページ）をご覧ください。

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

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

- ・ 取締役会は、取締役11名（男性10名、女性1名）のうち4名、監査役5名（男性5名）のうち3名を社外から選任することで、経営から独立した社外人材の視点を取り入れて監視・監督機能を強化し、透明性の高い経営を行っています。いずれの社外役員についても当社との間に一般株主と利益相反が生じるおそれがある人的関係、資本的関係、または取引関係その他の利害関係はなく、当社は、株式会社東京証券取引所および株式会社名古屋証券取引所に対し、独立役員として届出を行っています。

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

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

■ 補充原則 4-11 ② 社外役員の兼任状況

[定時株主総会招集通知](#) 12～16ページ、18ページ、36～37ページの各取締役候補・監査役候補に関する説明をご覧ください。

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

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

1. 取締役会の役割・責務

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

2. 取締役会の運営

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

■ 補充原則 4-14 ② 取締役・監査役に対するトレーニングの方針

[定時株主総会招集通知](#) (59ページ)または以下のリンク先をご覧ください。

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

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

以下のリンク先をご覧ください。

-  [株主との建設的な対話に関する方針について](#)

グループ経営・内部統制システム

内部統制システム

業務執行体制

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

グループ経営会議

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

また2017年度より、直接出資するグループ国内保険会社5社の社長全員がメンバーとして出席し、グループ国内保険会社の重要事項についての論議を行っています。

グループ経営管理体制

当社(持株会社)の役割

- 当社は、経営戦略の実現やグループの経営効率の向上と、グループ内の財務の健全性・業務の適切性の確保等のため、直接出資する事業会社(以下「直接出資会社」とグループ経営管理契約を締結し、各社の経営管理を行います。
 - 当社は、直接出資するグループ国内保険会社(三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保、三井ダイレクト損保、三井住友海上あいおい生命、三井住友海上プライマリー生命)との間で経営管理契約を締結し、経営に関する助言などを行っています。
 - また、グループ国内保険会社の事業に関する情報を直接かつ迅速に入手することは、グループ経営の円滑な運営に資すると考えることから、当社の社内取締役は、グループ国内保険会社の取締役を兼務する体制としています。また、当社のグループ経営会議には、議事に応じてグループ国内保険会社の役員も出席しています。
 - 加えて、当社は直接出資する関連事業会社(インターリスク総研など8社)との間で経営管理契約等を締結し、各社の経営管理を行っております。
- 当社は、「グループ内部統制システムに関する基本方針」「グループリスク管理基本方針」「グループコンプライアンス基本方針」「グループ内部監査基本方針」「グループリスク選好方針」「グループITガバナンス基本方針」等のグループ基本方針を定め、グループ各社に遵守を求めるとともに、直接出資会社の重要事項について、経営管理契約に基づき当社の承認または当社への報告を求めます。
- 当社は、グループ中期経営計画等のグループ経営戦略を定めます。
- 当社は、グループ各社が策定した経営計画の進捗状況や業務執行状況のモニタリング等を通じて指導・監督し、グループとしての目指す姿の実現を図ります。

グループ会社の役割

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

課題別委員会

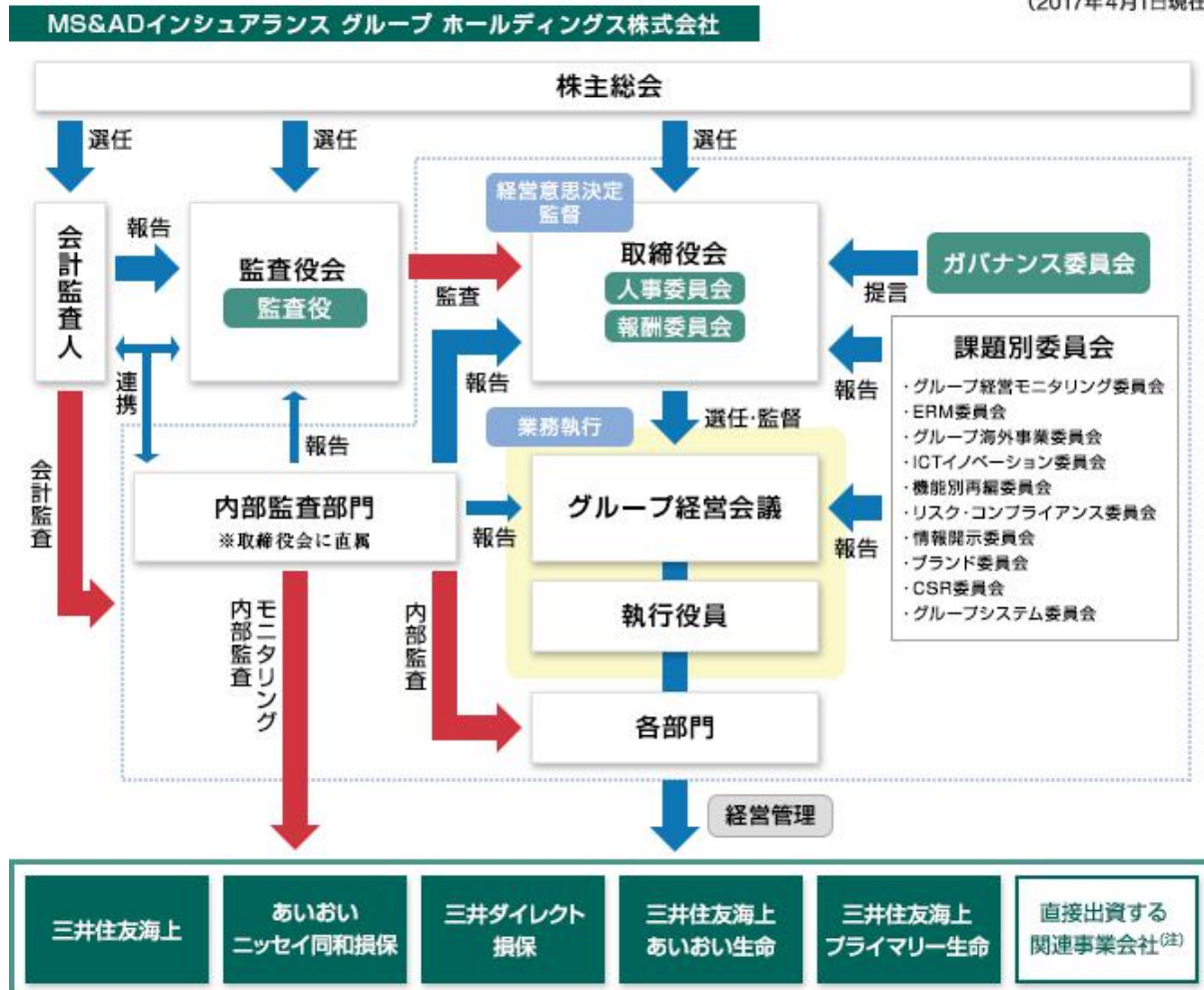
業務執行にかかる会社経営上の重要事項に関する協議および関係部門の意見の相互調整を図ることを目的に、課題別委員会を設置しています。委員会の協議結果は、必要に応じて担当役員が取りまとめ、取締役会、グループ経営会議等に報告しています。

グループ経営 モニタリング委員会	事前モニタリング: 原則月2回	当社が直接出資するグループ国内保険会社の取締役会および経営会議等の付議事項について報告を受け、当社への承認・報告事項の確
---------------------	--------------------	--

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

当社の経営体制の概要

(2017年4月1日現在)



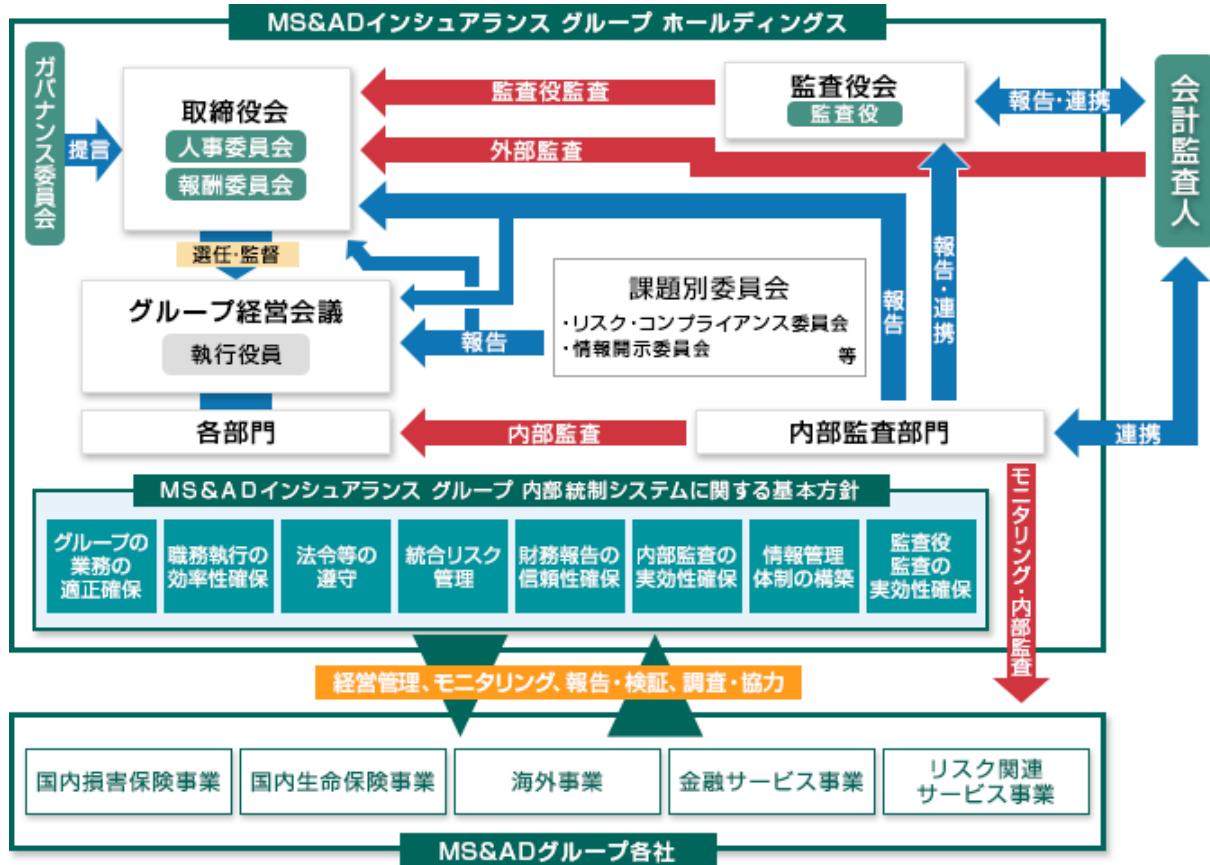
(注) 関連事業会社は、インターリスク総研、MS&ADビジネスサポート、MS&ADスタッフサービス、MS&ADシステムズ、MS&AD事務サービス、MS&AD基礎研究所、MS&ADローンサービス、安心ダイヤルの8社です。



内部統制システム

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

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



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

コーポレート・ガバナンス

コンプライアンスの概要

コンプライアンス

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

● [コンプライアンスの詳細はこちら](#)

情報管理

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

● [情報管理の詳細はこちら](#)

取引における責任

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

● [取引における責任の詳細はこちら](#)

腐敗防止の取り組み

MS&ADインシュアランス グループでは「グループ海外部門コンプライアンス規程」を定め、グループ会社の海外部門は、同規程に従い自社およびその海外拠点におけるコンプライアンス推進態勢を適切に維持管理するため、海外拠点向け「コンプライアンス・マニュアル」を策定し、海外拠点における「コンプライアンス・プログラム」の策定・運営を推進しています。また、海外拠点向け「コンプライアンス・マニュアル」の中に「贈収賄防止ガイドライン」を規定し、海外拠点は適切なルール整備および研修等を通じた贈収賄防止の取り組みを実施しています。

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](#)
- ▶ [反社会的勢力に対する基本方針](#)
- ▶ [利益相反管理に関する基本方針](#)

コンプライアンス推進態勢

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

具体的活動内容

コンプライアンス・プログラム

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

コンプライアンス・マニュアル

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

コンプライアンスに関する教育・研修

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

コンプライアンスに関する各種点検

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

モニタリング活動

当社のコンプライアンス部は、グループ国内保険会社のコンプライアンス態勢やコンプライアンス推進状況のモニタリング活動を行い、グループ全体の状況を把握した上で、リスク・コンプライアンス委員会および取締役会に報告を行っています。また、当

社とグループ国内保険会社によるコンプライアンス部門連絡会議を開催し、コンプライアンス上の課題認識および知識・ノウハウの共有化を通じて、グループ全体のコンプライアンス態勢の強化に努めています。

内部通報制度

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

海外事業のコンプライアンス推進態勢

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

腐敗防止の取り組み

MS&ADインシュアランスグループでは「グループ海外部門コンプライアンス規程」を定め、グループ会社の海外部門は、同規程に従い自社およびその海外拠点におけるコンプライアンス態勢を適切に維持管理するため、「コンプライアンス・マニュアル」を策定し、海外拠点における「コンプライアンス・プログラム」の策定・運営を推進しています。

また、「コンプライアンス・マニュアル」の中に「贈収賄防止ガイドライン」を規定し、海外拠点は適切なルール整備および研修等を通じた贈収賄防止の取組を実施しています。

税務コンプライアンスに対する取り組み

法令遵守

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

税務当局との関係

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

BEPSプロジェクトへの対応

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

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

コンプライアンス基本方針

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

MS&ADインシュアランス グループ コンプライアンス基本方針

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

1. 基本的な考え方

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

2. コンプライアンス態勢の構築

(1) 体制の整備

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

(2) 推進活動の実施

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

3. コンプライアンスに係る役員・社員の行動基準

(1) 誠実な行動

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

(2) 適正な事業活動を支える行動

- ① 談合等の競争制限や取引上の地位を利用して不正な利益を得る等の不正な取引は行いません。
- ② 知的財産権を保護するとともに、他者の知的財産権を侵害しません。
- ③ 業務上知り得たお客さま情報は厳正に管理し、定められた目的以外には利用しません。
- ④ 反社会的勢力には毅然とした姿勢で臨み、不当、不正な要求には応じません。
- ⑤ お客さまの利益が不当に害されることがないように利益相反取引を適切に管理します。
- ⑥ グループ内取引や業務提携等を行うにあたっては、取引の適切性を確保します。

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

(3)人権の尊重および職場環境の確保に関する行動

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

反社会的勢力に対する基本方針

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」を定めています。当社およびグループ各社は、この基本方針に則り、反社会的勢力との関係を遮断することに努め、公共の信頼を維持し、適切かつ健全な業務を遂行していきます。

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

1. MS&ADインシュアランス グループは、市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力に対して毅然とした姿勢で臨み、不当・不正な要求を断固拒絶するとともに、反社会的勢力との関係を遮断することに努め、公共の信頼を維持し、適切かつ健全な業務の遂行を確保します。
2. 反社会的勢力による不当要求等に備えて組織体制を整備するとともに、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構築します。
3. 反社会的勢力による不当要求等がなされた場合には、役職員の安全を最優先に確保するとともに、担当者や担当部署に任せることなく組織的な対応を行います。
また、いかなる形態であっても反社会的勢力に対する資金提供や事実を隠蔽するための取引は行わず、民事と刑事両面からの法的対応を行います。

利益相反管理に関する基本方針

金融機関の提供するサービスの多様化やグループ化の進展に伴い、金融機関または金融グループにおいて、対立・競合する複数の利益が存在し、利益相反が発生する可能性が高まっています。

当社では、MS&ADインシュアランス グループとしてお客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反取引を管理し、適切に業務を行うため、「MS&ADインシュアランス グループ利益相反管理に関する基本方針」を定めています。

またこの方針を踏まえ、当社および当社の子会社である国内保険会社は、それぞれ利益相反管理規程の制定や利益相反管理に関する統括部署の設置など社内体制を整備し、適切な対応を進めています。

MS&ADインシュアランス グループ利益相反管理に関する基本方針

当社および当社の子会社である国内の保険会社（以下「グループ国内保険会社」といいます。）は、以下の方針に基づき、MS&ADインシュアランス グループの金融機関（以下「当社グループ金融機関」といいます。）が行う取引に伴い、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反のおそれのある取引を管理し、適切に業務を行うものとします。

1. 対象取引およびその類型

(1) 対象取引

本方針の対象となる「利益相反のおそれのある取引（以下「対象取引」といいます。）とは、当社グループ金融機関が行う取引に伴い、お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引をいいます。

(2) 対象取引の類型

当社およびグループ国内保険会社は、対象取引について以下のような類型化を行い管理します。

- ①お客さまの利益と当社グループ金融機関の利益が相反するおそれのある取引
- ②お客さまの利益と当社グループ金融機関の他のお客さまの利益が相反するおそれのある取引

2. 対象取引の管理方法

グループ国内保険会社は、以下に掲げる方法その他の方法による措置を選択し、または組み合わせることにより、適切に対象取引を管理します。

- ①対象取引を行う部門と当該取引に係るお客さまとその他の取引を行う部門を分離する方法
- ②対象取引に伴い、お客さまの利益が不当に害されるおそれのあることについて、お客さまに適切に開示する方法
- ③対象取引または当該取引に係るお客さまとその他の取引の条件または方法を変更する方法
- ④対象取引または当該取引に係るお客さまとその他の取引を中止する方法

3. 利益相反管理体制

当社およびグループ国内保険会社は、利益相反管理の遂行のため、利益相反管理に関する統括部署または統括者を設置し、利益相反に関する情報の収集を行うことにより対象取引を一元的に管理します。

また、これらの管理を適切に行うため、役員および社員を対象に必要な教育・研修等を行い、お客さまの利益が不当に害されることのないように努めます。

4. 利益相反管理の対象となる会社の範囲※1

当社において、利益相反管理の対象となる会社は、MS&ADインシュアランス グループの以下の金融機関です。

- ①グループ国内保険会社
- ②当社の子金融機関等※2

MS&ADインシュアランス グループのグループ会社のうち、グループ国内保険会社以外の保険業その他の金融業を行う者をいいます。

※1 該当する主な会社は次のとおりです。

1. グループ国内保険会社

三井住友海上火災保険株式会社

あいおいニッセイ同和損害保険株式会社

三井ダイレクト損害保険株式会社

三井住友海上あいおい生命保険株式会社

三井住友海上プライマリー生命保険株式会社

2. 当社の子金融機関等

e-Net少額短期保険株式会社

株式会社全管協共済会

エタニティ少額短期保険株式会社

※2 子金融機関等については、保険業法第271条の21の2第3項をご参照ください。

情報管理

基本的な考え方と方針

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

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

情報管理態勢

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

モニタリング活動

当社は、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)

当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)等を策定し、これを各社ホームページで公表しています。

各社の個人情報保護宣言(プライバシーポリシー)

[MS&ADインシュアランス グループ ホールディングス株式会社](#)

☐ [三井住友海上火災保険株式会社](#)

☐ [あいおいニッセイ同和損害保険株式会社](#)

☐ [三井ダイレクト損害保険株式会社](#)

☐ [三井住友海上あいおい生命保険株式会社](#)

☐ [三井住友海上プライマリー生命保険株式会社](#)

お客さま情報管理基本方針

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

MS&ADインシュアランス グループ お客さま情報管理基本方針

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

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

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

お客さま情報の共同利用に関する基本方針

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

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

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

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

記

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

（1）個人データの項目

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

コーポレート・ガバナンス

取引における責任

基本的な考え方と方針

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

① MS&ADインシュアランスグループ コンプライアンス基本方針

また、2017年2月に「MS&ADグループ人権基本方針」を定め、バリューチェーンを含めた事業活動が、人権に及ぼす顕在的・潜在的な負の影響に責任があることを認識し、人権を尊重した活動と対話の実践に向け取り組みを始めています。

② MS&ADインシュアランスグループ 人権基本方針

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

MS&ADインシュアランスグループ 外部委託管理基本方針

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

1. 対象となる外部委託

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

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

2. 外部委託管理態勢

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

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

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

以 上

具体的な取り組み

外部委託先の適正性の確認

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

環境配慮に関する取引先への依頼

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

代理店や取引先における環境取り組みを支援

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

● [エコアクション21認証取得支援 詳細はこちら](#)

● [エコ整備・エコ車検の普及 詳細はこちら](#)

(※)エコ整備(「エンジン洗浄」)の普及推進

「エンジン洗浄」は2008年4月から、国の「グリーン購入法」上の特定調達品目に規定化されています。エコアクション21の認証取得の支援は、「エンジン洗浄」の普及にもつながっています。

三井住友海上 取引方針

三井住友海上では、業務委託や物品購入などの取引を行う上で、最低限踏まえるべき基本ルールとして「三井住友海上取引方針」(2005年5月27日制定)を定め、お取引先とともに持続的な発展と社会的責任を果たすよう努めています。

三井住友海上 取引方針

- お取引先(委託先、購入先等)の選定は、過去の取引実績だけにとらわれず、取引条件・経営状況・技術力・環境配慮活動等を総合的に勘案して行います。
- お取引を通じて知り得た情報は、適切に管理・保護をします。
- お取引先(委託先、購入先等)には、関係法令および社会規範の遵守を求めています。
- お取引先(委託先、購入先等)には、常に最適な品質・価格・納期・サービスを求めています。

リスク管理

リスク管理基本方針

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

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

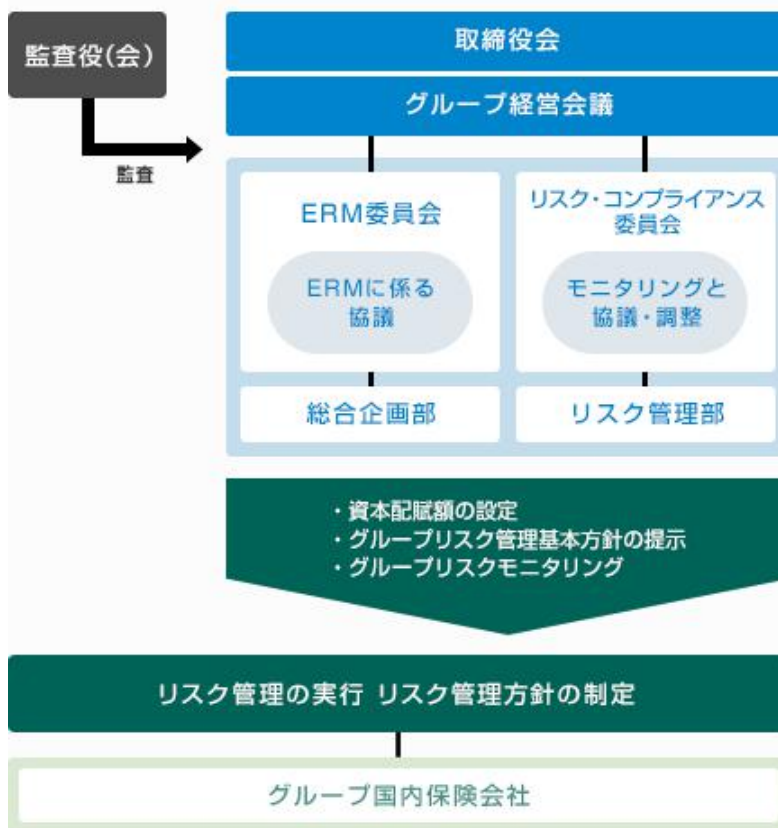
グループ国内保険会社では、この基本方針に沿って各社の実態に合わせた「リスク管理方針」を制定し、主体的にリスク管理を行っています。

リスク管理体制

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

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

【リスク管理体制図】



保険事業のリスク

保険事業に係るリスクにはさまざまなものがあります。

保険金や給付金のお支払いといった事業の中心的な役割に関連して発生する保険引受リスクおよび資産運用リスクは、単に抑制すべきものではなく、自己資本との関係や収益とのバランスをとりながら管理すべきものであり、また、流動性リスクは、現在および将来にわたっての資金需要との関係で管理すべきものです。一方、事務の誤りやシステム障害などに起因するオペ

レーショナルリスクは、業務の適切性を確保することにより、その発生や損失をできるだけ抑制することが望ましいリスクです。MS&ADインシュアランス グループでは、これらのリスクに的確に対応し、グループの経営ビジョンの実現に向け、取り組みを行っています。

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

海外事業のリスク管理態勢

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

危機管理体制(事業継続計画を含む)

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

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

コーポレート・ガバナンス

情報開示

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

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

情報開示とIR(Investor Relations)

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

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

資本政策と株主還元方針

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

➡ [資本政策](#)

➡ [株主還元方針](#)

<参考資料>

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

➡ [配当情報](#)

➡ [株式基本情報](#)

ディスクロージャー基本方針

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

▶ 株主との建設的な対話方針

MS&ADインシュアランス グループ ディスクロージャー基本方針

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

1. 情報開示の基本姿勢

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

2. 情報開示の基準

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

3. 情報開示の方法

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

コーポレート・ガバナンス

情報開示とIR (Investor Relations)

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

基本方針と取り組み体制

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

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

[➡ コーポレートガバナンスに関する基本方針](#)

基本方針

MS&ADインシュアランス グループ ディスクロージャー基本方針

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

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

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

株主との建設的な対話方針

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

[➡ 株主との建設的な対話方針](#)

IRポリシー

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

MS&ADインシュアランス グループでは、IRポリシーにもとづき、法令や金融商品取引所の規則などにより開示が求められる会社情報ばかりでなく、MS&ADインシュアランス グループ経営の基本方針・経営計画や事業戦略など投資判断に資する各種情報についても積極的に公表し、開示情報の充実に努めています。また、開示にあたっては、引き続き迅速かつ公平で、わかりやすく情報発信していきます。

[➡ IRポリシー](#)

情報開示の体制

MS&ADインシュアランス グループでは、情報開示の適時性、適正性を確実にし、また、情報開示統制の有効性を評価するため、「情報開示委員会」を設置し、適時開示体制を構築しています。

情報開示委員会

「情報開示委員会」は、取締役会の決議により設置され、適時情報開示体制の中核となる機関です。同委員会は企画部門・経理部門・その他情報開示に関連する各部門を担当する役員および部長並びに社外取締役により構成されています。MS&ADインシュアランス グループでは、同委員会を定期的に開催し、グループ全体の情報開示統制の有効性や評価と手続きの適切性についての検証を実施しています。

適時開示体制の概要については、コーポレート・ガバナンス報告書内で紹介しています。

 [コーポレート・ガバナンス報告書\(2017年6月22日\)\(5.9MB\)](#)

株主・投資家とのコミュニケーション

MS&ADインシュアランス グループでは、社長を筆頭に経営陣が中心となって、株主・投資家、アナリストの皆さまとの対話を積極的に実施しています。

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

MS&ADインシュアランス グループでは、株主・投資家、アナリストの皆さまの声に誠実に耳を傾けるとともに、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、グループ内で情報共有し、企業価値の向上に役立てていきます。

 [株主との建設的な対話方針](#)

株主との建設的な対話方針

MS&ADインシュアランス グループでは、持続的な成長と企業価値向上に向けて、透明性の高い情報開示と、株主・投資家との「建設的な対話」に積極的に取り組んでいます。

具体的には、透明性の高い情報開示を行うことにより、株主・投資家との情報の非対称性を軽減するとともに、株主・投資家との建設的な対話より得られたフィードバックを経営・関係部門と共有し、経営戦略に活かしています。

主な取り組み

- 「株主との建設的な対話に関する方針」について公表
- 事業部門トップによる事業説明と、経営陣と機関投資家との建設的対話を目的とした「MS&AD IR Day」を開催
- 経営・関係部門への情報共有強化として、定期的なグループ経営会議、取締役会へのIR活動報告および株式市場の当社に対する見方のフィードバック、四半期ごとの当社株価状況報告
- グループ関係各部門へのフィードバック会のプログラム化

活動実績(2016年度)

経営戦略・業績について社長が説明する「インフォメーション・ミーティング」および経営陣と投資家との建設的な対話を目的とした「投資家意見交換会」を開催しました。また個人投資家向けに会社説明会を日本各地で実施したほか、「日経IR・投資フェア」に初出展しました。

機関投資家・アナリスト向け戦略説明会 (インフォメーション・ミーティング)	2回
機関投資家・アナリスト向け(決算)電話会議	4回
機関投資家・アナリスト向け意見交換会 (MS&AD IR Day)	1回
証券会社主催カンファレンス	6回
個別ミーティング(除くカンファレンス)	202回
個人投資家・証券会社営業担当者向け説明会	7回



インフォメーション・ミーティング(機関投資家・アナリスト向け)

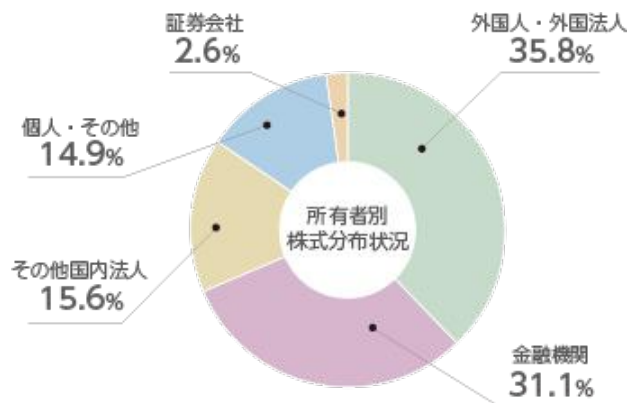


MS&AD IR Day 2016

海外投資家へのIR活動

外国人・外国法人投資家が4割近くを占める現状から、海外投資家との対話および情報開示・発信を強化しています。社長および広報・IR部担当役員が海外に出張し個別に投資家を訪問したほか、海外投資家を対象とした証券会社主催のカンファレンスに積極的に参加するなど、積極的に「建設的な対話」に取り組みました。

また、即時・公平な情報開示の観点から、Webサイトでの英文による情報開示を強化し、海外投資家に向けた情報発信の充実に取り組みました。



対話の基盤となる情報開示

Webサイト(和・英)

即時・公平な情報開示を和・英双方で迅速に開示しています。



大和IR「2016年インターネットIR・優秀賞」を受賞

統合レポート(和・英)

2016年に発行した「MS&AD統合レポート2016」は、第4回 WICI ジャパン統合報告表彰と日経Annual Report Awardsにおいてそれぞれ「優秀企業賞」と「特別賞」を受賞しました。



和文版



英文版

ディスクロージャー誌

グループ国内保険会社5社のディスクロージャー誌を制作し、幅広いステークホルダーの皆さまに各社各拠点でご覧いただけるように配備しています。



株主通信

株主の皆さまに、決算の概要や直近の事業の状況をわかりやすくとりまとめてお送りしています。



株主総会

	2015年度	2016年度
開催日	6月22日(月)	6月22日(水)
来場株主数	615	654
議決権行使率	84.3%	85.8%
招集通知発送日	5月29日(金)	5月30日(月)
招集通知HP掲載日(和・英)	5月25日(月)	5月24日(火)



2016年度は、多くの株主との質疑応答が行われる総会運営を目指し、株主総会招集通知における情報提供内容の充実などを図りました。なお、決議結果はEDINETをご覧ください。

株主との建設的な対話に関する方針について

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

1. 基本的な考え方

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

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

2. 建設的な対話に関わる統括責任者

広報・IR部担当役員(注)とします。

3. 株主との建設的な対話に関する具体的取組み

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

- ・広報・IR部から関係部門へ定例フィードバック会の開催
- ・各事業部門トップによる投資家向け事業説明会の開催
- ・経営陣幹部と投資家との対話を目的とした投資家意見交換会の開催
- ・建設的な対話のツールである統合報告書の拡充

(2) 対話内容の経営陣幹部、取締役会へのフィードバックの方策

- ・グループ経営会議、取締役会へのIR活動及び株式市場の当社に対する見方の報告(年2回)
- ・経営陣幹部への当社株価状況の報告(四半期毎)
- ・経営陣幹部に対し、海外IR出張、決算発表等における投資家の関心事や評価等を報告

(3) 対話に際してのインサイダー情報管理に関する方策

- ・当社ウェブサイト을 最大限活用した即時・公平な情報開示
- ・インサイダー取引防止規程等の順守と、IRポリシーに定める沈黙期間(クワイエット・ピリオド)における決算関連の対話自粛

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

資本政策と株主還元方針 | 経営戦略・進捗

資本政策

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

財務健全性

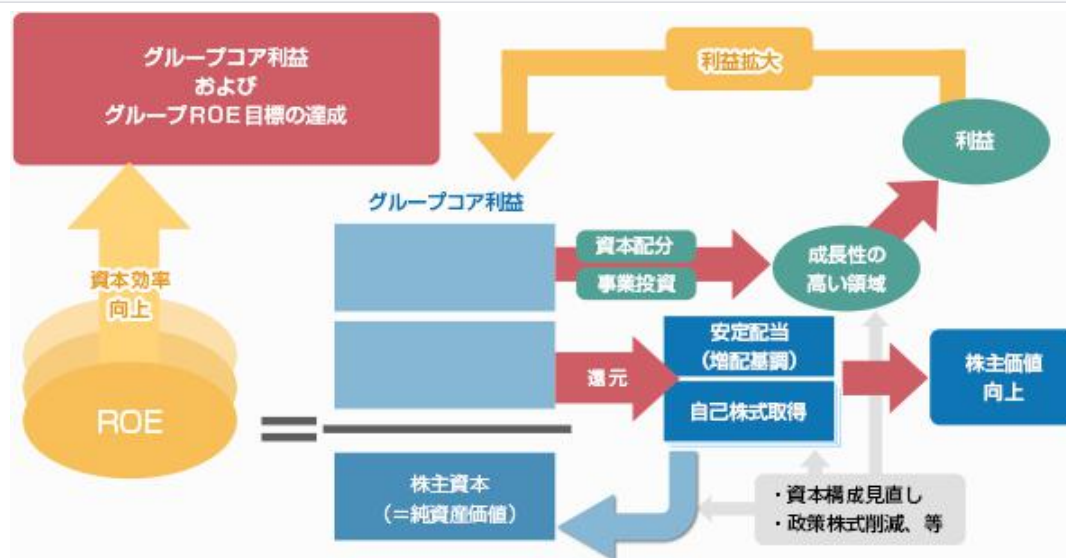
- 資本基盤の充実とリスクの抑制により、財務の健全性を確保する

資本効率

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

株主還元

- 中期的に「グループコア利益」の50%を目途に株主還元を行う



株主還元方針と実績

株主還元方針

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

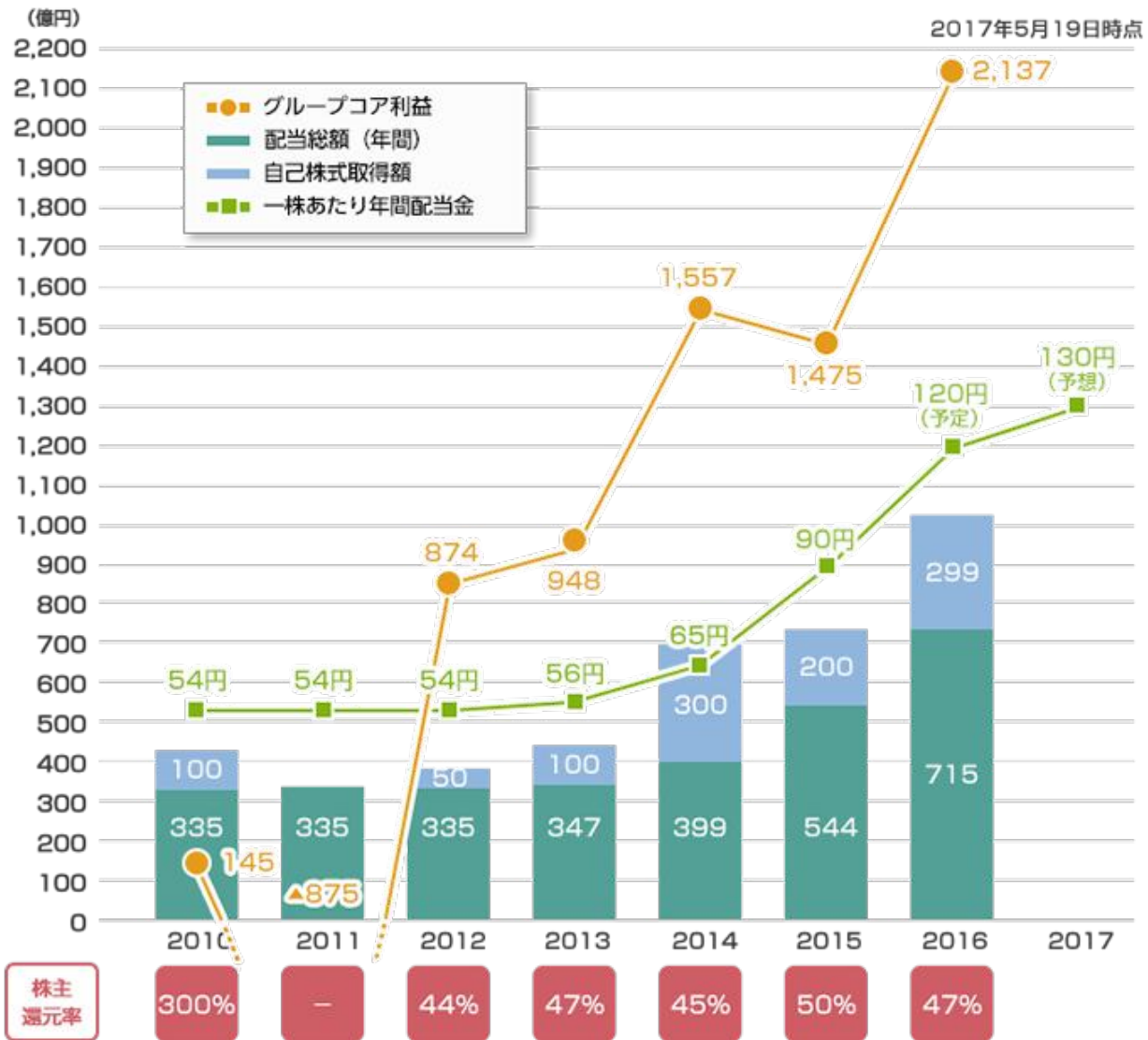
配当

- 安定維持を基本とし、収益力をさらに高めて中期的に、増配基調を目指す

自己株式取得

- 市場環境・資本の状況も勘案して、機動的・弾力的に実施する

株主還元 年度別実績



※単年度の「株主還元率」の計算方法

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

事業を通じた 社会的課題解決への貢献

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



リスクへの備えを支援し、安心と安全をお届け

事故防止、防災・減災



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

● 事故防止、防災・減災

気候変動への対応



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

● 気候変動への対応

高齢社会への対応



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

● 高齢社会への対応

地域社会の発展



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

● 地域社会の発展

責任投資を通じ、課題解決へ貢献

責任投資を通じた課題解決への貢献

MS&ADインシュアランス グループは責任投資原則の趣旨に賛同し署名しています。日本版スチュワードシップ・コードの実践や、ESGを考慮した投資活動に取り組んでいます。

責任投資を通じた課題解決への貢献

事業を通じた社会的課題解決への貢献

事故防止、防災・減災

事故や災害から守る

MS&ADインシュアランスグループは、グローバルな保険・金融サービス事業を通じて安心と安全を提供することを経営理念に掲げ、事故防止に寄与するサービスの提供や、大規模な災害時の迅速な保険金のお支払い等、グループを挙げて取り組んでいます。また、防災・減災・事故防止のノウハウを活かした、災害に強く、安心・安全な社会づくりや、健康で豊かな生活の支援に取り組んでいます。

2016年度の主な実績

スマートフォンを活用した
内航船向け安全運転サービス
の開始

防災・減災情報の発信

テレマティクス技術を活用した
自動車保険の充実

MS&ADの事業

リスクを見つけ
お伝えする

リスクの発現を防ぐ
リスクの影響を小さくする

リスクが現実となった時の
経済的負担を小さくする

主な商品・サービス

- 事故防止に向けたリスクマネジメント
- 防災・減災に向けたリスクマネジメント

- 安心・安全につながる アプリケーションの提供
- 事故防止、交通安全推進の取り組み
- 防災・減災情報の提供

- 交通事故に備える商品・サービス
- 災害に備える商品・サービス

リスクを見つけ、お伝えする

事故防止に向けたリスクマネジメント

交通事故の防止には、事故につながるリスクをあらかじめ回避することが重要です。MS&ADインシュアランスグループでは、交通事故防止につながる要因となりうる要素の見える化や安全運転を支えるサービスを通じ、地域の安全に貢献します。

睡眠時無呼吸症候群(SAS)予兆チェックサービスの提供

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



アプリのイメージ

『運転力』診断の提供

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保および三井ダイレクト損保では、ドライバーの運転傾向を分析・診断しアドバイスを行う『運転力』診断を行うことができるスマートフォン専用無料アプリを提供しています。

スマ保『運転力』診断（三井住友海上）	・運転前に運転傾向を元にした音声アドバイス、運転後に分析結果を踏まえた診断を行う機能 ・危険な運転箇所の映像を記録・確認できるドライブレコーダー機能 ・事故多発地点への接近を音声で通知する機能 ・天候情報をもとに安全運転のポイントを配信する機能 ・動物との事故が多発している地点に近づく「動物注意アラート」を配信する機能（一部地域）
サポNAVI『運転力』診断（あいおいニッセイ同和損保）	・ドライバーの運転傾向を分析・診断しアドバイスを行う機能 ・危険な運転箇所の映像を記録・確認できるドライブレコーダー機能 ・ロードアシスタンスサービス利用時に出勤業者の接近状況を確認できる機能 ・専門のオペレーターが運転者に代わって警察・消防の要請などを行う事故緊急通報サービス
ムジコロジー・ドライブ（三井ダイレクト損保）	・事故受付センターやロードサービスセンターにワンタッチで連絡できる機能 ・急制動や衝突を感知して、前後の映像を自動的に録画・保存する機能 ・加速・減速・ハンドル操作の安定性など、運転の適正性を診断する機能 ・運転傾向を分析・診断して、長所・短所・運転傾向を「見える化」する機能 ・出題する問題を解くことで、渋滞に関する理解度をチェックする機能



スマ保



サポNAVI



ムジコロジー・ドライブ

「事故多発マップ」を活用した交通事故防止・低減取組

三井住友海上では、インターリスク総研と提携して、同社が保有する自動車保険の事故データと外部機関^(※)のデータから事故多発地点を分析・特定し、全国の市区ごとにまとめた「事故多発マップ」をお客さまに提供しています。事故多発地点の地図と併せて、最も多い事故の種類や具体的な事故の防止策を案内するなど、事故防止に役立つ情報を幅広く掲載しています。

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



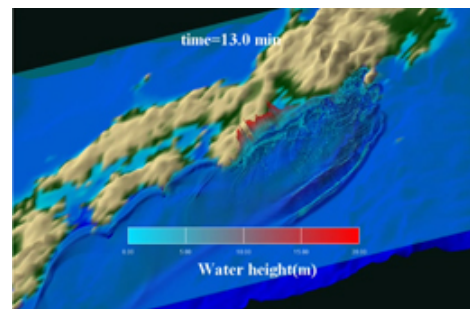
事故多発マップ

防災・減災に向けたリスクマネジメント

自然災害をはじめ、万一発生した際に蒙るリスクをあらかじめ予測し、有事に備えることは大きな意味を持ちます。MS&AD インシュアランスグループでは、これまで培ったノウハウや多くの保有データをもとに、事業会社にてさまざまなリスクマネジメントサービスを提供し、防災・減災を支援しています。

津波モデルを使ったコンサルティングサービス

三井住友海上とインターリスク総研は、米国大手自然災害リスク評価専門会社と協働で開発した、津波による被害を予測する「津波モデル」を用いて、従来の「地震リスク分析」に「津波による被害」を加えたコンサルティングを提供しています。国内保険会社では初となる、津波リスクの「確率分析^(※1)」による被害想定結果を利用することで、従来の「シナリオ分析^(※2)」では難しかった、お客さまごとのご要望に合わせた「再現期間における想定被害額(200年に一度の想定被害額等)」の提示や、「複数拠点における対策の優先順位」を提案することが可能となっています。



津波モデルのイメージ

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

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

リスクの発現を防ぐ、リスクの影響を小さくする

安心・安全につながるアプリケーションの提供

三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保では、スマートフォン専用アプリである「スマ保」(三井住友海上)、「サポNAVI」(あいおいニッセイ同和損保)を通じ、安心・安全につながるさまざまなメニューを提供しています。事故防止、安全運転の普及に役立つ情報や機能を今後も拡充していきます。

スマ保(三井住友海上)	・「保険をてのひらに。」をコンセプトとして、自動車保険、火災保険、傷害保険などに関わる便利で役立つサービスを提供する三井住友海上独自のアプリ ☞ 詳細はこちら(三井住友海上公式サイト)
スマ保動物注意アラート(三井住友海上)	・希少動物との接触による交通事故を予防するための機能。動物との交通事故多発エリアに接近すると音声で注意を促すサービスを沖縄県、奈良県、北海道で提供 ☞ 詳細はこちら
サポNAVI(あいおいニッセイ同和損保)	・自動車事故を未然に防止すること、および万一の事故の際の頼れる存在としてお使いいただくことを目的としたあいおいニッセイ同和損保独自のアプリ ☞ 詳細はこちら(あいおいニッセイ同和損保公式サイト)
MSIG Motor Assist Mobile APP(MSIGマレーシア)	・事故の際の連絡や故障支援サービスの申し込み、損害状況を画像データで同社に連絡する機能等を備えた自動車保険契約者向けのアプリ ☞ 詳細はこちら(MSIGマレーシア公式サイト)

アジア各国の交通事情に合わせた、新たな事故防止サービスを開発

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保、インターリスク総研は、2016年12月より、アジアにおける交通事故の防止・削減を目的として、運転技術やマナーの向上に資する新たな事故防止サービス「ARM(Automotive Risk Management)」を提供しています。アジアでは、急激なモータリゼーションの進展に伴い、交通事故の発生件数や死傷者数が増加しており、企業のお客さまを中心に事故防止取組の支援ニーズが高まっています。本サービスは、そうしたお客さまニーズにお応えするために、日本で培ってきた企業向けの事故防止サービス(運転適性診断・危険予測トレーニング等)のノウハウを活かし、アジア各国の交通事情や事故特性等に合わせた、新たな事故防止サービスとして開発したものです。MS&ADインシュアランスグループは、今後も東南アジアにおける損保業界のリーディングカンパニーとして、安全運転啓発・事故防止に貢献していきます。

安全講習受講で自動車保険割引

三井住友海上は、2017年4月より、「【安マネ認定セミナー専用】事故時協力特約」を販売しています。本特約は、国土交通省が推進する運輸安全マネジメント認定セミナー(以下、「認定セミナー」※1)を受講した運送事業者を対象に、事故発生時の対応部門を予めご指定いただくことで保険料を3%割り引くものです。同特約の提供により、運輸安全マネジメント制度(※2)のさらなる普及を後押しし、企業の自発的な安全管理体制の構築やPDCAサイクルによる継続的な安全取組を推進することで、重大事故の未然防止、再発防止につなげます。

(※1)「認定セミナー」は、主に中小の運送事業者を対象に、国土交通省の認定したカリキュラムに基づき民間機関が実施するセミナーです。なお、グループ会社のインターリスク総研も、「認定セミナー」の実施機関として認定を受けています。

(※2)運輸安全マネジメント制度は、運送事業者のヒューマンエラーによる事故の増加に伴い、2006年10月に創設された、輸送の安全性向上に向けた取り組みを推進する制度です。

企業のリスク対策(BCP)を支援

地震や自然災害への備えは重要性を増しています。三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保、インターリスク総研は、「防災・減災から事業継続までトータルに、しなやかに強靱な社会づくりに貢献する」取り組みとして、地震・津波・水災等の被害軽減や、事業継続計画(BCP)策定のアドバイス、災害時を想定した運用訓練の支援などを数多く行っています。特に2016年度は熊本地震発生を受けて全国で100件以上のセミナーを実施しました。また、海外の事業所に対するBCP構築モデルも構築し、グローバルな支援を実施しています。

リスク軽減の取り組み

三井住友海上では、損害発生リスクに関する豊富なノウハウをもとに、リスクマネジメント等のリスク軽減の取り組みを提供しています。国内のみならずグローバル環境におけるリスクの発生防止をグループ全体で支援しています。

リスクマネジメントサービスの提供

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

事故防止・リスク軽減の取り組み

三井住友海上では、運送中や港湾施設での作業にかかわるリスクに対し、お客さまのご要請に応じて、ドローン等の最新技術を活用して個別調査やアドバイスをしています。

また、アジア各国を中心とした港湾・道路・工業団地などにおける物流リスクに関してセミナーを開催し、国ごとの物流事情を解説したDVDを作成するなどの情報提供を行っています。このような取り組みを通じ、お客さまの安全で迅速な商品の運送を支援しています。



商品事故防止ポスター
(フォークリフト編、パレット編)

スマートフォンを活用した内航船向け安全運航支援サービス

三井住友海上は、2017年4月より、株式会社ウェザーニューズと連携して、スマートフォンを活用した内航船向けの安全運航支援サービス「SIGNAL(シグナル)」を提供しています。本サービスは、ウェザーニューズ社の提供する専用スマートフォンを活用して、内航船が危険海域を航行する際に音声やメールで注意喚起するほか、気象・海象予報や本船周辺海域の映像を専用ウェブサイトで提供するものです。事故の未然防止に役立つほか、安全航路の選定にも活用いただけます。三井住友海上では、今後もお客さまの安全運航を支援し、海難事故の防止・軽減に貢献していきます。



安全運転啓発活動

MS&ADインシュアランスグループの各事業会社は、事故のない社会の実現を目指し、安全運転啓発につながる活動の実践やツールの作成等を行っています。

事故のないクルマ社会を目指す活動「MUJICOLOGY!プロジェクト」

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



「MUJICOLOGY!研究所」のサイト

またお客さまの投票割合に応じて交通事故防止、環境保護、教育、復興支援などの分野で活躍する団体への寄付金額が決定する寄付制度「ムジコロジー・スマイル基金」を通じ、安全運転が、誰かの支援になるという新しい発想の社会貢献の仕組みを実現しており、2016年度(2016年4月～2017年3月)は、延べ47,154名の方にご投票いただきました。

[ムジコロジー・スマイル基金](#)

安全運転啓発ツールの提供

三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保では、高齢ドライバーや子どもを対象とした安全運転啓発ツールを提供し、交通事故における被害の防止・軽減を支援しています。また、昨今増加している自転車事故の防止につながる取り組みにも力を入れています。

「まごころドライブ(冊子)と「くるま撮リック(Webコンテンツ)」(三井住友海上)	高齢者ドライバーによる交通事故の原因の一つである「視力の低下」に着目したツール。加齢とともに衰えやすい、奥行きを把握する視力である「深視力」への理解を深めていただくことで、安心・安全なカーライフをサポートするためのもの。
交通事故防止・低減のための絵本(あいおいニッセイ同和損保)	商品ブランド“TOUGH(タフ)”のマスコットキャラクターであるシロクマの親子「タッフィー＆ハッピー」が、交通ルールを守ることの大切さをテーマに掲げ、「タッフィー＆ハッピー」の楽しい日常生活を通じ、交通事故防止・低減に対するメッセージを子どもたちに伝えるもの。

自転車事故防止への取り組み

自転車による重大事故が増加する中、自転車を安全に運転することの必要性が高まっています。自転車を運転する際のルールや、自転車のメンテナンスに関するノウハウ等、安全な自転車ライフに必要な情報や安全運転につながるアプリ、ツール等を提供し、自転車事故防止への取り組みを進めています。

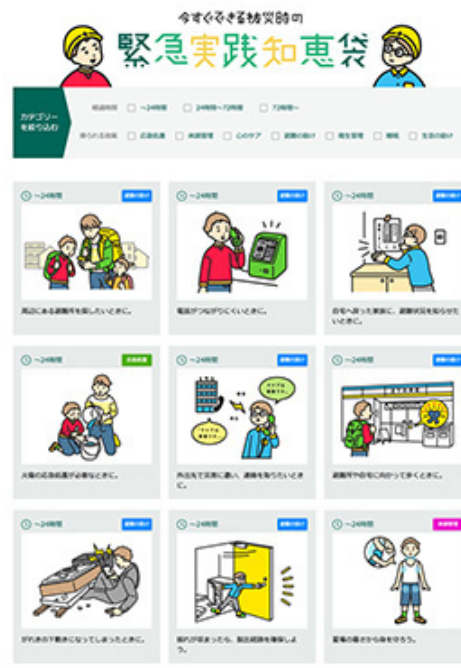
スマ保安心サイクル(三井住友海上)	・自転車運転時にあらかじめ設定した速度を超過すると、音や振動で利用者に通知する機能 ・自転車安全整備士のいる自転車店の検索、点検・整備のサポート ・事故や盗難に遭った際の適切な行動のナビゲート ・運転終了後は、走行距離や速度超過した回数、消費カロリー等のグラフで表示
自転車利用者向けの携帯カード(三井住友海上)	・「事故で情報伝達が困難になった時のための所持者の連絡先」、「自転車の整備チェックリスト」、「事故が起きてしまった際の対応方法」を記載した名刺サイズの携帯カード
安全運転セミナーの開催(三井住友海上・あいおいニッセイ同和損保・インターリスク総研)	・インターリスク総研による自転車安全運転セミナー ・自転車を取り巻く環境から事故の実態、安全運転のポイントまで総合的に網羅したセミナー ・自転車の安全運転のポイントを説明するDVDの貸し出し

防災・減災情報の提供

三井住友海上は、オフィシャルサイト(<http://www.ms-ins.com/special>)で防災・減災に関する2つのコンテンツ「知ろう・備えよう災害対策」「緊急実践知恵袋」を提供しています。近年、熊本地震をはじめとする大規模自然災害が多く発生していますが、こうした災害の経験を風化させることなく、継続して防災・減災に取り組むことが重要となっています。本コンテンツはこうした取り組みの一助となるべく、「平時には親しみやすく、いざという時に頼りになる」をコンセプトに、年齢を問わず多くの方々に防災・減災に関する情報を知っていただきたいという思いから提供しているものです。三井住友海上では、今後も防災・減災のノウハウを活かした商品・サービスの提供やさまざまな情報の提供を通じて、災害に強く安心・安全な社会づくりに努めていきます。



知ろう・備えよう災害対策



緊急実践知恵袋

防災意識の向上への取り組み

MS&ADインシュアランスグループは2017年8月に、東京大学で内閣府主催の「第1回防災推進国民大会」にて、シンポジウム「“官民連携”で考える防災・減災のまちづくり ～大規模水害にどう備えるか～」を開催しました。このイベントは、地域や国民一人ひとりの防災意識の向上を目的とするもので、シンポジウムでは、有識者によるスピーチやパネルディスカッションを通じて、官民連携を切り口とした「水害に備えるまちづくり」について話し合いました。防災・減災に対する情報を広く発信する機会となりました。



シンポジウムの様子

リスクが現実となった時の経済的負担を小さくする

1日分の自動車保険「1DAY保険」「ワンデーサポーター」

三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保では、自家用車を保有していない方が、知人等の車を借りて運転する場合に1日単位で加入することができる自動車保険「1DAY保険（三井住友海上）」「ワンデーサポーター（あいおいニッセイ同和損保）」を販売しています。

無保険車による事故を減らし、安心・安全な自動車社会の実現に貢献する商品・サービスの開発に今後も取り組みます。



ロゴ

法人のお客さま向け自動車リスクマネジメントサービス

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保、インターリスク総研では、事故防止・低減に向けた効果的な各種プログラム・ソリューションを法人のお客さまに提供しています。

また、自動車運送事業者には、インターリスク総研が国土交通省から実施機関として認定を受けている「運輸安全マネジメントセミナー」（認定セミナー）をご案内し、2017年3月までに132回開催、6,161名の方に受講いただいています。

☐ [自動車リスクマネジメントサービス](#)

テレマティクス技術を活用した自動車保険

テレコミュニケーション（通信）とインフォマティクス（情報工学）が融合したテレマティクス技術を活用し取得した個別の運転情報をもとに、保険料を割り引いたり、運転情報をもとに企業の従業員の安全運転を支援する取り組みを行っています。

スマNavi

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

「スマNavi」は、テレマティクス技術を活用した企業の安全運転支援を行うサービスで、従業員にはスマートフォンアプリを活用した『運転力』診断を、企業の管理者には診断結果等を集約・分析し専用のWeb上で提供します。また、従業員による危険な運転映像を使って、社内研修用の教育動画をWeb上で簡単に作成できる「教育動画作成サービス」や社有車の位置情報が把握できる「社有車GPSサービス」も提供しています。

上記に加え、本取組結果に応じて保険料を割引くサービスを構築しており、安全運転取組の定着と企業のコスト節減を同時に実現できます。



ロゴとレポート

ささえるNAVI

あいおいニッセイ同和損保では、企業のお客さまに対して更なる安心・安全をご提供するため、2016年4月よりフリート契約者さま向けにテレマティクスサービス『ささえるNAVI』の提供を開始しています。これは、ドライブレコーダーを活用した「安全運転支援サービス」と危険運行データにもとづく当社独自の「安全運転コンサルティングサービス」を融合したサービスです。これにより、企業のお客さまの車両運行管理と事故低減取組を強力に支援しています。



ロゴ

テレマティクス技術を活用した事業者向けサービス『Bizセイフティ』を新設

あいおいニッセイ同和損保は、2017年7月より、事業者向け（フリート・ノンフリート問わず）テレマティクスサービス「Bizセイフティ」の提供を開始しました。本サービスは、スマートフォンの専用アプリおよび専用機器を活用するものであり、「テレマティクス技術を活用した車両運行管理や安全運転指導を試してみたい」という事業者さまのニーズを、データ通信等のコストを最小限に抑えるかたちで実現するものです。本サービスの導入により、各事業者の従業員は自身の安全運転状況をタイムリーに把握でき、また、車両運行管理者は、社有車の動態管理や従業員別の運転傾向の一元的な把握が可能となるため、従業員に対する効果的かつ具体的な車両運転指導等を行うことが可能となります。

つながる自動車保険

あいおいニッセイ同和損保では、「つながる自動車保険」を販売しています。この商品は、トヨタ自動車株式会社が展開しているカーナビに搭載しているテレマティクスサービス「T-Connect^(※)」と連動し、お客さまのお車と当社が「つながる」ことで、お客さまに「One to One」で「安心」「安全」「お得」を提供するテレマティクス自動車保険です。



ロゴ

事故を起こさなかった方にも加入していて良かったと思っていただけるよう、「万が一の事故の際に安心」をお届けするのは当然のこと、「車両運行情報を活用した予防安全」にも力を入れています。
(※)T-Connectナビが通信でつながることで、安心・安全で快適なサービスを提供するトヨタのつながるサービスです。

運転挙動反映型テレマティクス自動車保険を開発

あいおいニッセイ同和損保は、テレマティクス技術で取得した運転挙動を毎月の保険料に反映する、国内初の自動車保険を開発しました。「運転挙動割引」によって、お客さまに毎月の走行距離・運転挙動に応じた保険料割引を適用するだけでなく、テレマティクス技術を活用した「安全運転診断サービス」により、事故を起こさないお客さまにも付加価値を提供していきます。

テレマティクス自動車保険

- ・テレマティクス技術を活用した安全運転のインセンティブ(割引)を提供
- ・テレマティクス技術を活用したサービスを提供することで事故を起こさないお客さま(全体の9割)にも付加価値を提供

より安心・安全なクルマ社会の実現への貢献を目指す

「全てのお客さま」に「お役立ち」できる
価値ある自動車保険



テレマティクスモニター制度

あいおいニッセイ同和損保は、テレマティクス技術を活用した商品・サービスの提供を検討していくため、米国のCambridge Mobile Telematics Inc.（以下、「CMT社」と協業の上、スマートフォンを活用した試験的なサービス提供（テレマティクスモニター制度（以下、「モニター制度」））を2017年1月から実施しています。本モニター制度は、自動車保険のご契約者を対象に、車載器（タグ）とスマートフォンの専用アプリ『Visual Drive』を活用した安全運転診断等のサービスを一定期間、試験的に提供するものです。2017年5月には、「事故緊急自動通報サービス」もあわせて提供しています。本サービスは、車に設置した車載器（タグ）が事故等によって大きな衝撃を感知した際、当社に自動的に通報される情報をもとに、お客さまの電話番号へ安否確認コールを行うものです。コールセンターの専任オペレータは、24時間365日体制で事故等でお困りのお客さまにアドバイスをさせていただきます。

企業向け事故低減支援サービス(タイ)

あいおいニッセイ同和損保のタイ現地法人であるAioi Bangkok Insurance PCL（以下、ABI）は、2017年8月より、矢崎グループの矢崎エナジーシステムのタイ現地法人であるThai Yazaki Network Service Co., Ltd（以下、TYNS）と、2社協業のもと、テレマティクス技術を活用した企業向け事故低減支援サービスを開発し提供しています。本サービスは、TYNS社の最新鋭の通信型デジタルタコグラフ（サービス名:iQsan）^(※1)を利用した安全運転コンサルティングサービス^(※2)で、企業の事故低減取り組みに対して更なる安心・安全を提供するものです。本サービスの展開を契機として、iQsanの普及と企業の安全運転支援をサポートするとともに、タイ国における安心・安全な道路交通社会の実現に貢献していきます。

（※1）iQsan...ASEAN地域向けに開発した広域通信機能内蔵のクラウド型デジタルタコグラフの商品名で、「イッキュウサン」と読みます。仏教国タイでは日本のアニメ「一休さん」が広く知られており、一休さんの聡明なイメージに由来しています。

（※2）安全運転コンサルティングサービスはMS&ADインシュアランス グループの株式会社インターリスク総研のタイ現地法人であるInterRisk Asia (Thailand) Co., Ltdを通じて提供しています。

自転車向け保険「ネットde保険@さいくる」「Bycle」「Bycle Best」

自転車事故に伴う高額賠償判決、自治体による保険加入を促す条例制定の動き等、社会的な保険加入ニーズが急速に高まっていることを受けて、MS&ADインシュアランス グループでは、事業会社にて自転車向け保険の販売をしています。

三井住友海上では、手軽に保険に加入いただけるよう、インターネットで手続きを完結できる商品「ネットde保険@さいくる」を販売しています。これは安心の高額補償を、加入しやすい保険料水準で提供することを目的とした商品です。

au損保では、「Bycle」（バイクル）、「Bycle Best」（バイクルベスト）および「Bycle S」（バイクルエス）を販売しています。事故以外にも安心・充実のトラブルサポートが得られる商品です。

安心・安全な自転車社会の実現に向けて、お客さまのニーズに応える商品・サービスを提供していきます。

地震保険の普及

地震保険は「地震保険に関する法律」にもとづき、国と損害保険会社が共同で運営している制度であり、被災者の方々の生活の安定に寄与することを目的としています。東日本大震災や平成28年熊本地震によってますます地震保険の必要性に対する認識が高まっています。三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保では、地震保険の必要性や制度内容をお客さまに一層正しくご理解いただくこと、並びに一人でも多くのお客さまに地震保険にご加入いただくことの重要性をあらためて認識し、お客さまに地震リスクに関するアドバイスをを行い、普及のための取り組みを進めています。

災害時や被災した際に役立つスマートフォン向けアプリ

三井住友海上は、災害時に役に立つスマートフォン向けサービスを提供し、大規模自然災害に遭遇したときの安心・安全な行動をサポートする取り組みを進めています。

災害時ナビ	・GPSやカメラを利用して全国自治体指定の避難場所等を案内する避難所ガイド機能 ・安否情報登録・確認機能 ・省庁や市区町村が発信する災害に関する情報を現在地に連動してリアルタイムで通知する防災情報、災害時に役立つノウハウを無料で提供する「災害時のノウハウ集」 ・ご契約者だけでなくどなたでも使用できるサービス ・外国語（英語・中国語・韓国語）にも対応
地震発生！いまだこサービス	・2017年4月より本格開始した、「GK すまいの保険 グランド」の専用アプリを通じて提供するサービス ・緊急地震速報の発表時に、あらかじめ登録した親族等の居場所を自動的に検知し、プッシュ通知で共有する機能 ・地震発生直後の電話が繋がりにくい状態でも、大切な家族の居場所の確認や安否情報を共有する機能 ・個人向け火災保険「GK すまいの保険 グランド」に加入されているお客さま向けサービス

災害時の早期復興を支えるために

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



「被災者生活再建支援システム」

キャットボンド(大災害債券)発行支援サービス

三井住友海上では、インフラ関連業者や大規模な生産拠点を持つ製造業者等のお客さまを対象に、キャットボンド^(※)の発行を支援するサービスを行っています。

近年、大地震の発生や気候変動の進展を受けて、「より大規模な自然災害リスクに備えたい」とのお客さまニーズが高まっていることから、本サービスを開始することとしました。

本サービスにより、キャットボンド発行に関連する煩雑な事務手続きのお客さま負担を軽減するとともに、最適な発行条件の設定等をアドバイスし、お客さまにおける大災害リスクヘッジ手法の多様化を実現します。

(※)キャットボンドとは、地震や台風等の大災害リスクを資本市場へ移転する仕組みです。あらかじめ定めた基準を超える災害が発生しなければ、利回りと元本が投資家(キャットボンド購入者)へ償還されますが、災害が発生した場合には元本の一部もしくは全額を減額し、お客さまの損失補償に充当します。

企業費用・利益総合保険(特定地震危険のみ補償特約)

あいおいニッセイ同和損保は、近年の大規模地震の発生や地震動予測に関する政府発表を受けた地震リスク対策ニーズの高まりに対応すべく、大規模地震発生時の「事業中断」による喪失利益などを補償する商品を2016年7月より提供しています。災害時の速やかな復興を支える商品・サービスを今後も提供していきます。

事業を通じた社会的課題解決への貢献

気候変動への対応

気候変動に立ち向かう

気候変動の進展により世界的に自然災害が増加・大型化し、これまでに経験したことのない巨大な災害が発生する可能性が高まっています。こうした大災害の発生は言うに及ばず、緩やかに進む気象の変化でさえも、事業活動や日々の生活を不安定化させ、物理的にも経済的にも損失をもたらします。気候変動による自然災害は地球全体が共有する巨大リスクであり、そこに密接に関わる保険にとっては、支払保険金の増大によるグローバルな保険システムの劣化も懸念されます。

気候変動を止めることはできませんが、こうしたリスクの増大に備えて対策を講じていかなければなりません。MS&ADインシュアランスグループは、大規模災害の損失にかかる再保険をはじめ十分な備えで社会に安心安全を提供してまいります。また、気候変動による気象災害がお客さまにもたらす被害や損失をなくす、または軽減するための適切なサービスを提供することで気候変動への適応を進めると同時に、保険やコンサルティングによって気候変動の緩和につながるニュービジネスを支えてまいります。

2016年度の主な実績

洪水被害を予測する
新リスク評価システムの開発

「気象情報アラートサービス」
の提供

天候デリバティブを世界で販売

MS&ADの事業

リスクを見つけ
お伝えする

リスクの発現を防ぐ
リスクの影響を小さくする

リスクが現実となった時の
経済的負担を小さくする

主な商品・サービス

- 自然災害の防止に向けたリスクマネジメント
- 自然資本の保全および活用に向けたリスクマネジメント
- 環境効率の向上・持続可能な資源の利用を支援

- 自然災害に関する情報の発信

- 気候変動への適応を支援する商品・サービスの提供
- 気候変動の緩和につながる商品・サービスの提供

リスクを見つけ、お伝えする

自然災害の防止に向けたリスクマネジメント

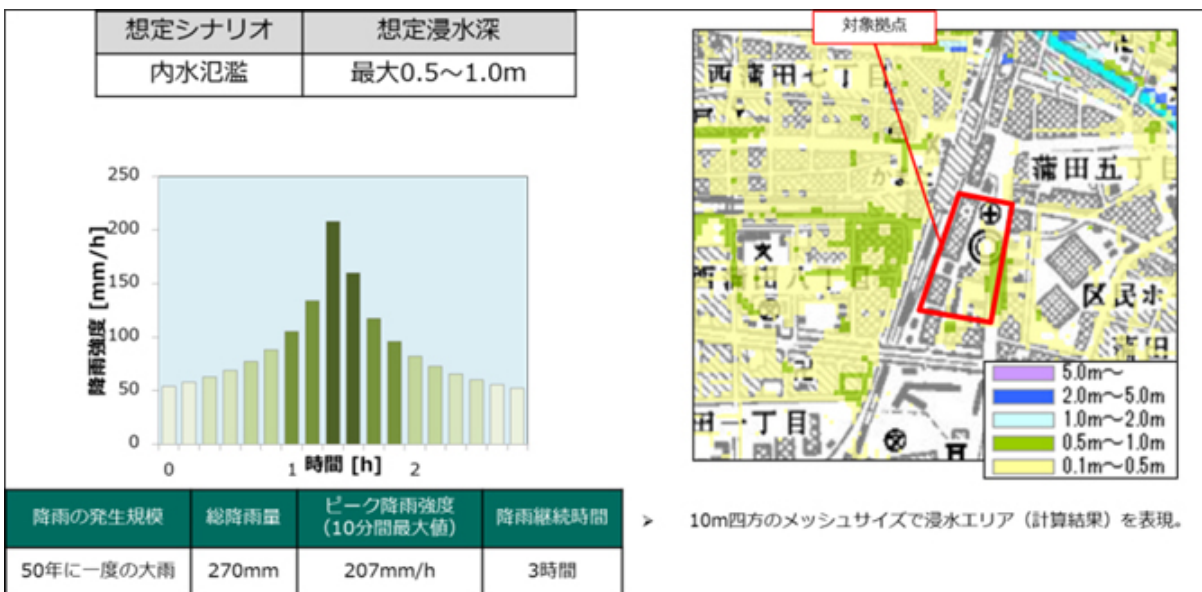
地球温暖化にともなう気候変動の影響により世界的に自然災害が頻発するようになっており、その被害が甚大化しています。MS&ADインシュアランスグループでは、インターリスク総研で開発した自然災害リスクモデル等を活用し、詳細なリスク分析や調査にもとづいたリスク低減のための対策提案を行っています。

洪水被害を予測する新リスク評価システム

三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保は、2017年5月に、株式会社インターリスク総研および米国の大手自然災害リスク評価専門会社と協働で、洪水による被害を予測する新リスク評価システム（以下、新洪水モデル）を開発しました。新洪水モデルでは、台風による洪水被害だけでなく、台風以外の梅雨前線や集中豪雨などによる洪水被害も予測できます。また、河川の氾濫による洪水被害に加えて、雨が排水されずに地表にあふれる都市型の洪水被害の予測や、台風による風災と水災（洪水・高潮）の被害を統合した予測も可能です。MS&ADインシュアランスグループは、今後も、被害予測モデルの活用を通じて、自然災害分野におけるリスク管理の高度化とコンサルティングサービスの強化を図ります。

水災対策コンサルティングサービス

MS&ADインシュアランスグループのインターリスク総研は、水災対策サポートサービスを提供しています。河川氾濫・内水氾濫・高潮を対象に、ハザードマップ等の公的資料や現地調査を踏まえた浸水シミュレーションを行い、想定される浸水深度や時間、損害の程度を分析します。さらに分析結果に基づいたソフト・ハード両面の対策提案を行うことにより企業の水害リスク低減とBCM（事業継続マネジメント）策定・向上を支援します。



分析結果のサンプル

自然資本の保全および活用に向けたリスクマネジメント

わたしたちの暮らしや経済活動は、生物多様性から提供される自然の恵み（生態系サービス）によって成り立っています。生物多様性に配慮したビジネスモデルは、企業を含む社会全体の持続可能性を支えます。2015年9月の「持続可能な開発サミット」で採択された「持続可能な開発目標（SDGs）」17の目標は、自然資本や安定した気候システムに関わる4つの目標がベースとして成立して初めて達成する目標と言えます。MS&ADインシュアランスグループは、自然資本と事業活動との持続可能な関係構築を目指し、その保全や活用に向けて取り組んでいきます。

自然資本影響の評価サービス

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

水リスク簡易評価サービスの提供

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

生物多様性総合コンサルティングサービスの提供

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

● 生物多様性の保全

環境効率の向上・持続可能な資源の利用を支援

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

環境CSR支援コンサルティングサービス

インターリスク総研では、ISO14001で求められている環境CSR経営における「脅威と機会」「バリューチェーン」「生物多様性」への対応策として、環境マネジメントシステム（ISO14001、エコアクション21）の認証取得・改善、環境リスク分析、環境CSR報告書作成支援など、環境CSRに関するコンサルティングを行っています。

風力発電施設のリスク調査報告書作成サービスを開始

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

「洋上風力発電設備 事故・故障リスクに関するハンドブック」を発行

三井住友海上火災とインターリスク総研は、「洋上風力発電設備 事故・故障リスクに関するハンドブック」を発行しています。再生可能エネルギーの発展に寄与するとされる洋上風力発電について、その事故・故障リスクを適切に把握するための情報提供を目的としています。洋上風力発電は、陸上風力発電に比べて利用可能な風力エネルギーが豊富で、立地の制約が少なく大規模化できるなどのメリットがあり、国土が海に囲まれた日本では有力な再生可能エネルギー源として期待されています。

「太陽光発電事業 事故リスクハンドブック」を発行

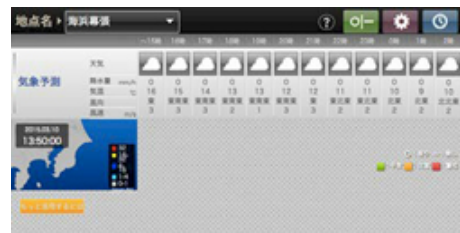
三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保、インターリスク総研は、太陽光発電事業の安定的な運営を支援するために、3社による共同開発ツール「太陽光発電事業 事故リスクハンドブック」を発行しています。太陽光発電事業はここ数年で急激に拡大しましたが、それに伴って、自然災害等による事故リスクも顕在化しています。本ハンドブックを通じて、こうした事故リスクを適切に評価するための情報を提供しています。

リスクの発現を防ぐ、リスクの影響を小さくする

気象情報アラートサービス

三井住友海上は、株式会社ウェザーニューズと提携し、工事保険（建築オールイン、土木オールイン）と企業向け火災保険（プロパティ・マスター、ビジネスキーパー）または運送保険（フルライン、サポートワン）をご契約のお客さまを対象に、損保業界初となる「気象情報アラートサービス」を提供しています。

本サービスは、お客さまが専用サイト上で設定した監視地点（最大5地点）において、「降水量」、「風速」および「降雪量」の予報が基準値（※）を超える場合や、監視地点から基準値（※）以内の地点で「落雷」を観測した場合に、アラートメールを配信するものです。



【気象情報アラートサービスストップ画面】

（※）お客さまが「注意」、「警戒」の2段階であらかじめ設定。なお、「落雷」については監視地点から落雷地点までの距離。気象情報の提供を通じて自然災害による被害の防止・軽減に寄与し、企業のお客さまの事業活動を支援していきます。

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

MS Amlinでは、ClimateWiseへ参画しています。ClimateWiseは保険業界とケンブリッジ大学および各研究機関が立ち上げた組織であり、自然災害リスクに関する保険業界の専門的な知識・経験を気候変動問題へ活かす取り組みを行っています。当社は、リスクマネジメントの専門家による自然災害リスク分析を通じた気候変動パターンおよび各国・地域における被害を研究するワークショップへの参画、国際会議へのパネリストとしての参加・提言等を通じて、同組織の活動を支援しています。

リスクが現実となった時の経済的負担を小さくする

気候変動への適応を支援する商品・サービスの提供

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

天候デリバティブ

三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保では、天候不順によって生じるお客さまの財務上の損失を軽減するために、天候デリバティブを販売しています。例年を上回る（あるいは下回る）降雨、猛暑・冷夏、厳冬・暖冬などによる売上減少や費用増大、太陽光発電などの再生可能エネルギー事業における日照不足による発電不足を、天候デリバティブの引き受けを通じてサポートしています。

また、三井住友海上では海外において、米国子会社MSI Guaranteed Weatherを通じて北米・欧州を中心に天候デリバティブを販売していますが、2016年12月より、国内損保グループとして初めて、NASA等の衛星観測データを活用した「天候デリバティブ」の世界販売を開始しました。これにより、精緻な地上観測データが取得できないなどの理由から、従来は引き受けが困難であった地域においても、天候デリバティブの提供が可能になりました。アジア・南米・オセアニアなどを含む全世界において天候デリバティブを積極的に販売し、お客さまの海外進出および現地の経済活動を支援していきます。

フード&アグリビジネス総合補償プラン

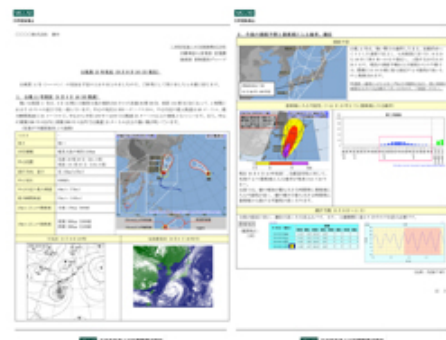
農業分野や畜産分野においては、日照不足、異常低温、異常高温、降水量不足などの天候不順が、原材料となる農作物の不作や畜産物の生産量減少を招き、その結果、市場価格が高騰するといった、天候不順リスクがあります。

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

港湾における水害軽減を支援

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

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



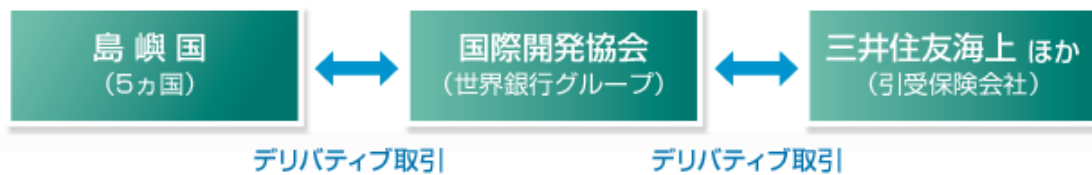
案内資料のサンプル

太平洋自然災害リスク評価および資金援助イニシアチブ保険ファシリティ

三井住友海上は、日本政府と世界銀行が協力して設立した「太平洋自然災害リスク評価及び資金援助イニシアチブ（PCRAFI）保険ファシリティ」において、自然災害リスクの引受保険会社の1社を務めています。本ファシリティは保険市場が十分に発達していない太平洋島嶼（とうしょ）国（サモア、トンガ、マーシャル諸島、パヌアツ、クック諸島）で一定規模の自然災害（サイクロンおよび地震・津波）が発生した場合に、被災した国・地域へ迅速に復興資金を提供することを目的としたものです。三井住友海上は、本ファシリティへの参画を通じて、太平洋地域における自然災害に対する取り組みを支援し、同地域への社会的貢献を果たしていきます。

【本制度のスキーム】

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



Flood Reへの参画による洪水再保険制度への支援

MS Amlinは、2017年2月より、イギリス政府とイギリス保険協会（Assosiation of British Insurers, ABI）が設立した洪水再保険制度「Flood Re」に参画しています。Flood Reは個人向け洪水保険の再保険基金で、保険業界によって運営および管理されています。洪水リスクの高い世帯に洪水による災害への備えを広く提供する支援を行っています。

気候変動の緩和につながる商品・サービスの提供

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

再生可能エネルギー事業を支援する商品

再生可能エネルギー事業者を取り巻くさまざまなリスク（財物損害、利益損失、賠償責任等）について総合的に補償する各種保険商品を販売すると同時に、リスク評価・コンサルニーズに対応した各種サービス・情報提供により、再生可能エネルギーの普及を側面から支援しています。

太陽光発電	・メガソーラー総合補償プラン ・太陽光発電事業 事故リスクハンドブック、メガソーラー施設 地震・津波リスク分析・日照評価、メガソーラー施設 ハザード情報調査、太陽光発電 総合リスクマネジメント
風力発電	・小形風力発電総合補償プラン ・風力発電設備 事故リスク評価のためのハンドブック、風力発電施設のリスク調査報告書作成サービス、小形風力発電設備に関するハンドブック、風力発電 総合リスクマネジメント
バイオマス発電	・バイオマス発電総合補償プラン ・バイオマス発電設備に関するハンドブック
中小水力発電	・中小水力発電総合補償プラン ・中小水力発電 総合リスクマネジメント

環境に配慮した自動車保険

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

事業を通じた社会的課題解決への貢献

高齢社会への対応

健康で豊かな生活を支える

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

2016年度の主な実績

スマ保「ココカラダイアリー」
の提供

身近な健康情報をお伝える
「からだケアナビ」の配信開始

高齢社会に対応する
火災保険商品の提供

MS&ADの事業

リスクを見つけ
お伝える

リスクの発現を防ぐ
リスクの影響を小さくする

リスクが現実となった時の
経済的負担を小さくする

主な商品・サービス

- 健康づくりを支援するスマートフォンアプリの提供
- 産学連携を通じた調査・研究

- 医療や健康に関する情報の発信

- 高齢社会を支援する商品・サービスの提供
- 医療・介護事業に関わる商品・サービスの提供

リスクを見つけ、お伝えする

ココロとカラダの健康づくりを支援するスマ保「ココカラダイアリー」

三井住友海上は、2017年4月より、スマートフォン向けアプリ「スマ保」のコンテンツとして、ココロとカラダの健康づくりをサポートする「ココカラダイアリー」を提供しています。本サービスは、お客さまのストレス状態の測定や歩数から計算した消費カロリーの表示、身長・体重・睡眠時間等の記録等ができ、お客さまご自身の健康管理にご活用いただけます。

また、法人のお客さま向けに、「ココカラダイアリー」をご利用いただいている従業員のデータ(歩数、消費カロリー、体重、体脂肪率、BMI値、血圧、睡眠時間)を集計・表示できる専用Webサイトをご提供しています。生活習慣病の予防をはじめとする従業員への保健指導にお役立ていただけるとともに、社内の歩数ランキング表示機能を利用し、健康経営を目的とするウォーキングラリー等のイベント開催にも活用いただけます。三井住友海上では、個人のお客さまの健康増進および企業の健康経営に貢献していきます。



画面イメージ

健康・医療分野におけるイノベーションに向けた産学連携

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

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



記者発表の様子

リスクの発現を防ぐ、リスクの影響を小さくする

お客さまに医療情報をお伝えする活動

身近な健康情報をお伝えする活動

三井住友海上あいおい生命では、より身近な健康情報を閲覧できる情報提供型サイト「からだケアナビ」の配信を2017年4月より開始しました。「知っておきたい病気・医療」「健康マメ知識」「食で健康」「健康ライフ」の4つのカテゴリについて、すぐに役立つ、ためになる情報を提供しています。



脳卒中プロジェクト

三井住友海上あいおい生命では、「公益社団法人日本脳卒中協会」と共同事業契約を結び、全国各地で脳卒中の専門医を講師とする「日本脳卒中協会セミナー」を開催しています。これまでに、累計15,400人を超えるお客さまに聴講いただきました（2017年3月末現在）。また、脳卒中という病気のことや、予防、発症時の対処法等、脳卒中に関するさまざまな情報を掲載しているWebサイト「脳卒中Report」を運営しています。



セミナーの様子

高齢者福祉と交通安全に寄与する調査研究の推進

三井住友海上のアジア持株会社（MSIG Holdings(Asia) Pte. Ltd.）は、高齢者福祉と交通安全に寄与する調査や研究に対する表彰を行っています。この取り組みを通じて、地域の安全と高齢者の健やかな生活を推進していきます。

三井住友海上福祉財団による助成活動

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

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

設立以来の高齢者福祉分野における国内外累計助成実績は、2016年度末で843件、8億94百万円になります。

☐ [公益財団法人三井住友海上福祉財団](#)

^(※)1975年設立。2009年12月公益財団法人に移行



シンガポールの贈呈式

リスクが現実となった時の経済的負担を小さくする

高齢社会に対応した火災保険商品

三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保は、損害保険業界で初めて、高齢社会に対応した火災保険商品を販売しています。昨今の高齢化の進展に伴い、賃貸住宅内での高齢者の孤独死や、高齢者の日常生活におけるサポートサービスのニーズが年々増加しています。これらの環境変化へ対応すべく、火災保険の特約（家主費用特約の新設、受託物賠償特約の拡充）・付帯サービス（家具移動・電球交換サービス）を開発し提供しています。

また、近年、患者数が増加している認知症は、発症すると徘徊等で事故に巻き込まれたり、誤って線路に立ち入るなどして電車を止めてしまい、多額の損害賠償請求を受けるケースも想定されるため、万一の事故への備えとして保険加入のニーズが高まっています。そのため、従来の個人賠償特約では補償されなかった“財物損壊を伴わない、電車の運行不能等による賠償責任”をカバーする新特約を2017年1月より提供しています。

高齢化のさらなる進展を踏まえつつ、今後もグループ各社のノウハウを結集し、「過ごしやすい高齢社会の構築」に寄与する商品・サービスの開発を積極的に進めていきます。



GK すまいの保険

「家財・グレードアップ補償のご案内」



タフ・住まいの保険

「家財の補償充実パッケージ」のおすすめ

高齢者に配慮したサービス・ツール

少子高齢化の進展に伴い、一人暮らしや夫婦のみの高齢者世帯が増加したことにより、日常生活における支援サービスのニーズが年々高まっています。三井住友海上は、それらの環境変化を踏まえ、いざという時の備えとしてだけでなく、事故が発生していない日常生活でも「保険に入っていてよかった」と感じていただけるよう、充実した補償とくらしを快適にする豊富なサービスを付帯した新たな火災保険「GK すまいの保険 グランド」を開発し、2017年1月より販売しています。

本商品では、安心と快適をお届けする豊富な付帯サービスとして、日常生活全般に役立つ幅広いサービス「グランドセレクトサービス」を提供しており、保険契約者だけではなく、緊急連絡先として登録いただいた親族の方もご利用になれます。また、各種ツールの読みやすさ・分かりやすさ・使いやすさ等、高齢のお客さまに配慮した利便性の向上を実現しています。

「グランドセレクトサービス」のサービスメニュー例

防災・減災情報アラートサービス	・豪雨や台風、大雪、落雷など、保険契約者およびその親族（遠方で暮らすお子さまなど）の住まいに被害を及ぼす危機的状況が発生した際に、保険契約者および親族へメール等で緊急通知を実施。
電話相談サービス	・健康・医療、介護、年金・税金、法律相談、相続税、ペット、パソコン操作など、日常生活でお困りの際に、専門スタッフが電話で相談（無料）の対応を実施。
つながりレポートサービス	・保険契約者のサービス利用状況等を、その親族（遠方で暮らすお子さまなど）に通知。親族が遠方にいらっしゃる場合でも、保険契約者が元気で暮らしていることを親族に知らせることが可能。

☞ その他の付帯サービスはこちら

高齢社会にも対応し、分かりやすさ、利便性を向上したツール例

パンフレット、約款、保険証券 など	・説明スペースを大幅に拡大（パンフレットは2倍、保険証券は1.5倍）したうえで、読みやすい大きな文字とイラストを豊富に使用。 ・パンフレットでは、動画（AR（拡張現実）コンテンツ）でも説明。
商品説明用DVD	・補償内容を動画でわかりやすくお伝えする商品説明用DVDを提供。
専用証券ホルダー	・耐久性の高い素材で覆ったバインダー形式で、保険証券の見方をプリントした保険証券保管用中袋等をセットしたホルダーを提供。

「先進医療給付金直接支払サービス（陽子線治療、重粒子線治療を実施する全医療機関に対応）」

三井住友海上あいおい生命は、2017年2月より、「先進医療給付金直接支払サービス」^(※)において、日本国内で「陽子線治療」「重粒子線治療」を行うすべての医療機関でご利用いただけるようになりました。これにより、特に技術料が高額な治療でも、お客さまの資金準備のご負担を軽減し、安心して治療いただけます。

(※)「陽子線治療」「重粒子線治療」の先進医療技術料をお客さまに替わり、当社より医療機関に直接お支払いするサービスです。利用対象契約は「先進医療特約」「先進医療特約α」「先進医療特約（無解約返戻金型）」「一時払先進医療特約」「ガン先進医療特約」「ガン先進医療特約α」のいずれかが付加された契約です。

再生医療技術の発展を支援

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

また、2017年7月に新設された「再生医療等治療賠償補償制度」においても、その幹事保険会社として、専用保険の販売を開始しました。「再生医療等治療賠償補償制度」では、従来の医師賠償責任保険で補償対象としている医師・医療機関に法律上の賠償責任がある場合の健康被害に対する補償に加えて、医師・医療機関に法律上の賠償責任がない場合の補償を提供するほか、再生医療等安全性確保法で義務化されているドナーに対する補償のみならず、同法では定めのない患者に対する補償にも対応しています。

三井住友海上では、今後も、これらの制度の運営を通じて、再生医療等技術のさらなる健全な発展と、我が国における再生医療の迅速かつ安全な普及促進に貢献していきます。

自助努力による資産形成手段の提供

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

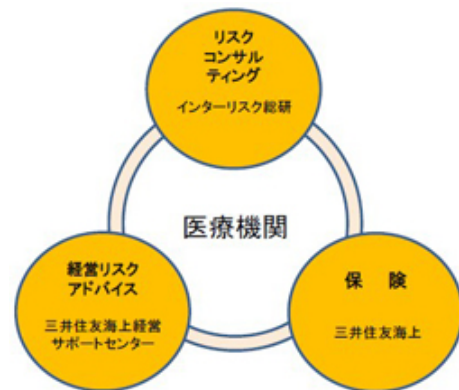
ご好評をいただいている「ふやす」「のこす」というニーズに対応した外貨建定額終身保険「しあわせ、ずっと」などに加えて、2016年8月より、「受取る」「つなぐ」「のこす」というニーズにお応えする新商品「やさしさ、つなぐ」（通貨選択型特別終身保険）の販売を開始しました。「やさしさ、つなぐ」は、ご契約後、すぐに生存給付金をお受取りいただける終身保険です。生存給付金の受取人にご家族などを指定すれば定期的な贈与ができます。今後も生命保険を通じて、お客さまの資産形成や保障など様々なニーズにお応えすることで、高齢社会を支える取り組みを続けていきます。

介護や医療に関わる商品・サービスの提供

高齢化の進展により、介護事業や医療を支援する商品、また、それらに関連するサービスの必要性が高まっています。MS&ADインシュアランスグループは、高齢者や地域で暮らす方々が「安心して暮らせる安全な社会」と「災害に強い地域社会づくり」を目指し、お客さまのニーズに合わせた商品・サービスを提供しています。

医療機関総合補償プラン

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



福祉・介護事業者総合補償プラン、介護保険・社会福祉事業者総合保険

三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保では、福祉・介護事業者を取り巻くさまざまなリスク（財物損害リスク、賠償責任リスク、情報漏えいリスクなど）に対して、お客さまが必要な補償を合理的に手配できるよう、保険とリスクコンサルティングメニューをパッケージ化した商品を販売しています。サービスの多様化や情報開示の進展、ロボット介護機器の導入等によってリスクが複雑化している福祉・介護事業者に対し、そのソリューションの提供を通じて、新たに福祉・介護事業分野へ進出するお客さまを支援し、安全かつ安定的な事業の運営に寄与しています。

福祉施設向けBCP支援ツール

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保、インターリスク総研は、福祉施設向けの「地震・水害BCP作成支援ツール」と介護・福祉施設向けの「危険予知訓練ツール」を開発し、無償提供しています。また、あいおいニッセイ同和損保では、ツールを活用した「BCP作成研修会」を地域にて開催しています。福祉事業に関わる事故・災害防止取組や災害発生時の事業継続に資する情報・ツールの提供を今後も行っていきます。

介護サービスの提供

三井住友海上の関連会社、三井住友海上ケアネット(株)では、介護付有料老人ホームの「ゆうらいふ横浜」(1995年開設)、「ゆうらいふ世田谷」(2006年開設)の運営や、在宅サービス(横浜・名古屋)を通じ、超高齢社会に対応した幅広いサービスを展開しています。高品質の介護サービスを提供することにより、お客さまから選ばれ、信頼される事業者として、各方面からも高い評価をいただいています。また、有料老人ホームでは、動物ボランティアの受け入れや地域住民向け介護セミナーの開催、近隣保育園との交流など、地域の皆さまとの連携協力も行っています。



ゆうらいふ世田谷

あいおいニッセイ同和損保は、子会社の(株)ふれ愛ドゥライフサービスが行う通所介護施設(デイサービスセンター4店)の運営を通じて、自立支援機能の役割発揮を求められるデイサービスセンターとして介護予防やリハビリに力を入れており、理学療法士など専門家による筋力トレーニングや機能訓練プログラムの実施など、利用者の皆さまの身体機能・健康の維持への貢献をめざしています。

また、近隣の小・中学校との交流や福祉体験学習の受け入れ、ボランティア団体との連携を積極的に行い、各デイサービスセンターに併設する介護研修センターの地域のボランティア団体・事業者への開放(2016年度は151回)や、地域の介護事業者を対象に介護セミナーを開催するなど、地域社会に根ざした貢献活動を継続しています。さらに、ホームページで公開している介護研修ビデオ「初めての介護、らくらく介護」では、介護の基礎編をはじめ、車いすの使用法、介護ベッドの選び方・使い方、認知症の基礎知識や入浴介助など、介護に必要な情報提供を行っています。



ドゥライフ品川 リハビリ訓練の様子

介護休業時の給与を補償する保険

三井住友海上と、あいおいニッセイ同和損保は、企業向けの団体総合生活補償保険に「親の介護による休業補償特約」を新設し、2017年10月1日以降保険始期契約から販売を開始します。併せて、親の介護に備える商品ラインアップを拡充すべく、「親介護一時金支払特約」を団体長期障害所得補償保険(GLTD)でも販売します。

企業等の従業員が仕事を続けていくためには、自分自身の介護に備えることはもちろん、親の介護にも備えておかななくてはなりません。また、親の介護に直面する従業員の多くは、事業の中核を担う40代～50代のマネージャー層であることから、仕事と介護の両立を支援する団体保険制度の導入は、企業と従業員の双方にとって有用です。職場環境の整備・改善を進める企業のお客さまを支援するとともに、介護に携わる従業員とその家族の不安を軽減する解決策を提供し、介護離職の防止に貢献していきます。

企業向け「仕事と介護の両立支援サービス」

三井住友海上火災とあいおいニッセイ同和損保は、企業の人事部門向けに「仕事と介護の両立支援サービス」を開発しました。高齢社会を迎え、企業にとって従業員の介護離職は喫緊の経営課題のひとつになっています。そこで、厚生労働省による「介護離職を予防するための両立支援対応モデル」で示されている取り組みに基づいた有償の支援サービスを開発・提供することとしました。今後も企業の安定的な経営と働きやすい社会の実現に貢献していきます。

三井住友海上	・2016年6月より提供開始 ・インターリスク総研ならびに三井住友海上ケアネットと共同で開発・提供 ・厚生労働省による「介護離職を予防するための両立支援対応モデル」で示されている5つの取り組みに基づき、課題の洗い出しや目指すべき方向性等をアドバイスする支援サービス
あいおいニッセイ同和損保	・2016年7月より提供開始 ・関連会社で介護サービス事業を展開するふれ愛ドゥライフサービスと共同で開発・提供 ・「仕事と介護の両立対策アセスメントシート」により企業の仕事と介護の両立対策レベルを評価し、対策状況に応じたセミナーの開催や相談窓口の設置等のサポートを提供するサービス

事業を通じた社会的課題解決への貢献

地域社会の発展

地域社会活性化と持続可能な発展

地域社会の活力の低下は、過疎化、社会的サービスの不足を招くだけでなく、さまざまな課題にもつながっていきます。

MS&ADインシュアランスグループは、地域の発展に貢献するために、国内外でさまざまな取り組みを行っています。また、途上国での社会的課題にも目を向けています。

2016年度の主な実績

大学等との産学連携を通じた
調査・研究

地方公共団体との
連携・包括協定等

ニューリスクへ対応する商品・
サービスの提供

MS&ADの事業

リスクを見つけ
お伝えする

リスクの発現を防ぐ
リスクの影響を小さくする

リスクが現実となった時の
経済的負担を小さくする

主な商品・サービス

●産学連携を通じた調査・研究

●地方公共団体との包括連携
協定

●地方創生への支援

●中堅・中小企業の持続可能な発展を支援

●ニューリスクに対応する商品・サービスの提供

●途上国の課題解決を支援

リスクを見つけ、お伝えする

大学等との産学連携を通じた調査・研究

MS&ADインシュアランスグループは、次世代に役立つ先進的な調査や研究を進める大学との産学連携協定を通じ、先進技術の開発・実用化等に向けた取り組みや支援を行っています。

ロボット等の開発・実用化で東京電機大学と産学連携協定を締結

三井住友海上は2015年10月に東京電機大学と「ロボット開発等の教育・研究事業の育成・振興に向けた産学連携に関する協定」を保険業界で初めて締結しました。さまざまな分野でロボットの開発・実用化が強く期待されていますが、その過程においては、適切なリスクマネジメント対策が不可欠です。作業支援ロボットや医療機器、福祉機器の開発等に関する研究を進める東京電機大学は、ロボット分野での豊富なリスクマネジメントやマッチング支援の実績を有する三井住友海上と本協定を締結することにより、ロボット関連事業の健全かつ安全な育成・振興を推進しています。また、2016年7月より当社が紹介した企業・団体・自治体等の約30機関と「スマート林業勉強会」を定期開催し、林業用ロボットの開発・活用を検討する等の連携が進んでいます。



スマート林業勉強会の様子

日本初のデータサイエンス学部を開設する滋賀大学と保険業界初の提携

あいおいニッセイ同和損保は、2017年4月に日本初のデータサイエンス学部を開設する滋賀大学と産学連携の協定を締結し、更なるビッグデータ活用への道を拓くべく国内保険業界初のビッグデータ専門研究拠点である「日本セーフティサイエティ研究センター」を滋賀大学内に開設しています。英国最大のテレマティクス保険事業者である「Box Innovation Group (BIG社)」の買収により、50億キロ超の自動車保険テレマティクスデータを保有し、BIGの中核会社である「Insure The Box (ITB社)」を通じてヨーロッパ最大規模のテレマティクス自動車保険を販売しています。国内外の各種プロジェクトを通じてさらなるビッグデータの収集と高度な活用を進めるなか、新たな付加価値創造と安心・安全な社会の構築に寄与するパートナーシップとして、各領域でのデータ利活用の研究やデータサイエンス教育の教材開発を手掛けている滋賀大学との提携が実現しました。

群馬大学との次世代モビリティ社会実装に関する研究についての産学連携協定を締結

あいおいニッセイ同和損保と、群馬大学は、「次世代モビリティ社会実装」に関する研究を推進することを目的として、研究開発、人材交流・育成など相互の協力が可能な分野において、互恵の精神に基づいた連携体制を構築するため、2016年12月に協定を締結しました。完全自律型自動運転を可能とする次世代モビリティの社会実装・実用化に向けて、連携しながら研究を進めていきます。



群馬大学との産学連携協定式の様子

リスクの発現を防ぐ、リスクの影響を小さくする

地方創生への支援

地方創生取組は、政府の最重要取組の一つであり、人口急減と高齢社会への対応として、全国で進められています。MS&ADインシュアランス グループは地域特性に応じた産業振興支援を通じ、地域の活性化を支援します。

地方創生支援メニュー（経営革新等支援機関の認定）

三井住友海上は、地域経済の活性化を目的に、中小企業や起業家・事業後継者を育成・支援する「地方創生支援メニュー」を地方公共団体等と連携して展開しています。

同メニューは、三井住友海上経営サポートセンターがこれまでに培ってきた「働き方改革支援（人事労務）」「販路開拓（営業力強化）支援」や「起業家育成」「後継者育成」「インバウンドビジネス支援」等のノウハウを、地域単位に展開が可能なプログラムとしてパッケージ化したものです。中小企業や起業家・事業後継者が自立して持続的成長を続けることを目的に、各地の地方公共団体等と連携してセミナーや個別支援活動を行っています。

地方創生プロジェクト

あいおいニッセイ同和損保は、行動指針として「地域密着」を掲げ、常に、地域社会とのつながりを大切に、ベルマークを通じた社会貢献活動や障がい者スポーツ支援等に取り組んできました。

2016年度には、全国に広がる地方創生の動きを受けて、地方創生プロジェクトを立ち上げ、地域の「まち・ひと・しごと」に係る課題に対して、解決に役立つメニューの提供を行うことにより、地方創生取組の支援を開始しました。地方公共団体・地域金融機関・地域企業等と連携し取り組むことで、地域におけるネットワークを広げ、「地域密着」の一つの形をつくっていきます。

地方公共団体との連携・包括協定等

MS&ADインシュアランス グループでは、地域経済の活性化と安心・安全なまちづくりに向けて行政施策を推進している地方公共団体と連携、包括協定等を結び、地域の独自性を活かしたリスク・コンサルティングサービスの提供や産業振興を通じ、安心・安全な社会構築に貢献しています。官民連携し、レジリエントな社会づくりに力を注いでいきます。

主な取り組み	
自転車の安全で適正な利用の促進	三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保、au損保は「大阪府自転車の安全で適正な利用の促進に関する条例」（以下：自転車条例）の施行にもとづき、同府と事業連携協定を締結しました。各社は、広く府民の方にご加入いただける保険料が低廉なプランやご家族全員を厚く補償するプランの提供を開始しています。
レジリエントなまちづくり	MS&ADインシュアランス グループは、自然災害等の不測の事態に備えて、地方公共団体や地域企業の危機管理対策を支援しています。あいおいニッセイ同和損保は、BCP（事業継続計画）セミナーの開催やBCP策定キットを用いたリスクマネジメント支援等を通じ、災害に強いまちづくりに貢献しています。
海外進出企業への支援	三井住友海上は宮城県等と連携協定を結び、各国に展開している海外ネットワークを活用し、海外進出支援企業に対し海外の政治・経済・生活（治安）等に関する各種情報の提供、海外進出支援セミナー・個別相談会実施、海外視察団への現地での情報提供等の支援を行っています。
農業振興の支援	MS&ADインシュアランス グループは、地域特性に応じた産業振興支援を通じ、地域の活性化を支援しています。あいおいニッセイ同和損保は、地方公共団体や地域金融機関と連携し、農業の6次産業化リスクマネジメントセミナーを開催する等、地域の農業振興を支援しています。

地域AD倶楽部

あいおいニッセイ同和損保は、地域AD倶楽部の取り組みとして各種セミナーや異業種交流会などを開催するほか、全国47都道府県ごとに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。

2016年度は3,000社を超える企業に新たにご参画いただきました。2017年度は地方創生の取り組みとして地域企業の経営者向けのセミナーや、不動産交流会、地方創生交流会も開催します。また、ベルマーク運動や無事故推進運動での地域貢献活動も引き続き実施していきます。

■ [地域AD倶楽部](#)



感謝の集い

ベンチャー企業への「MS&ADインシュアランス グループ賞」の授与

三井住友海上は、2017年2月に、企業コンソーシアム「Incubation & Innovation Initiative」が開催したビジネスコンテスト「未来2017」において、ベンチャー企業3社に「三井住友海上賞」を授与しました。「未来2017」は、社会にインパクトを与えるビジネスの創造・成長をサポートする日本最大級のビジネスコンテストであり、同社は保険との関連が深い独自のテーマを複数設定し、企業・個人から幅広くアイデアを募集しました。受賞した3社は、いずれも同社ビジネスとの高い親和性と優れたノウハウを有しており、今後、各分野での協業について検討を開始します。三井住友海上では、さまざまな企業との協業等を通じ、社外の知見やノウハウを幅広く取り入れることで、革新的な商品・サービスの開発に努めていきます。

リスクが現実となった時の経済的負担を小さくする**中堅・中小企業の持続可能な発展を支援**

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

中小企業の海外ビジネス展開を支援

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

グローバルビジネス総合補償プラン

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

【プランを構成する商品】

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

中堅・中小企業向け火災保険の販売

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

ニューリスクへ対応する商品・サービスの開発

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

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

サイバーリスクを補償する商品

三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保は、サイバー攻撃によるリスクを総合的に補償する保険を共同開発し、販売しています。企業や団体に対する標的型メール等のサイバー攻撃が増加、その手法も巧妙化しているため、被害が深刻化する傾向にあり、こうしたリスクへの対策は企業経営における重大な課題となっています。そのため、サイバー攻撃等によって発生した情報漏えいや他人の業務の阻害等に対する損害賠償に加え、事故対応に必要な各種対策費用等まで補償するほか、ネットワークの停止・休止が発生した場合の利益損害補償もオプションで提供しています。

さらには、サイバー攻撃等による被害が発生した際には、専門知識・技術を要する原因調査、証拠保全等の事故対応について、お客さまの要請にもとづき、経験豊富な専門事業者を紹介する「専門事業者紹介サービス」に加え、中小企業向けにサイバーセキュリティ対策を無償で支援するサービスとして、標的型メールを模した訓練メールを企業の従業員(100名まで)に送信し、メールに記載されたURLのクリック状況の結果にもとづいて、インターリスク総研より今後のアドバイス等を盛り込んだ簡易的なレポートを提供する「標的型メール訓練サービス」、所定の質問(全9問)に回答いただくだけで、サイバー攻撃による損害額を「個人情報」の漏えい等4つのシナリオで簡易的に算出し、報告書として提供する「サイバー攻撃時の損害額簡易算出サービス」を提供しています。

自動走行実証実験総合補償プランを開発

三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保は、自動運転車の実証実験を取り巻くリスクを補償する「自動走行実証実験総合補償プラン」を販売しています。自動車先進技術の進展や国の成長戦略等による研究の加速から、自動運転車の開発・普及に向けて官民の動きが活発化しており、交通事故の削減、渋滞の解消、高齢者の移動支援などに繋がることが期待されています。一方で、自動運転車の開発にはさまざまなリスクを伴う実証実験を重ねる必要があることから、実験に関わる事業者を取り巻くリスクを包括的に補償する本プランを開発しました。今後も、本プランの販売を通じて、安心・安全で快適な自動車社会の実現に貢献していきます。

危険品の国際海上輸送における賠償リスクを補償

三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保は、危険品の国際海上輸送における荷送人の賠償リスクを総合的に補償する「危険品輸送賠償責任保険」を販売しています。2015年8月に発生した中国・天津港での爆発事故を契機に、引火性・爆発性のある危険品の輸送および保管リスクに対する関心が高まっています。加えて、今後予定されている商法改正等により、荷送人は運送人に対して、「輸送する貨物が危険品であること」などを通知する義務を負うことが明確化される見通しであり、適切な通知を行わなかった場合、高額な賠償請求を受ける可能性もあります。そこで、化学品メーカーや商社等のお客さまを対象に、荷送人の賠償リスクを広範にカバーする新商品を開発しました。多様なリスクを踏まえた商品・サービスをタイムリーにご提供することで、安心・安全な社会づくりに貢献します。

ドローン総合補償プラン

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

国内再保険契約の活用で企業の輸出拡大を支援

三井住友海上は、株式会社日本貿易保険（以下「NEXI」との間で国内再保険契約を締結し、本契約を活用した輸出取引信用保険の引き受けを行っています。

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

空家賠償責任保険

三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保は、2017年2月1日以降始期契約から、空家管理事業者を対象に「空家賠償責任保険」を共同開発し、販売しています。日本全国で空家は増加の一途をたどっており、適切な管理がなされていない空家の問題が表面化するようになりました。それに伴い、空家の所有者に代わり管理を行う「空家管理サービス事業」に参入する事業者、これらの事業者が空家の管理を委託する所有者も増えつつありますが、万一の場合には空家の管理・所有に起因する事故の発生も想定されることから、保険のニーズが高まっています。こうした状況を踏まえ、空家管理事業者や所有者が被る賠償損害および費用損害を補償する「空家賠償責任保険」を提供しています。

インバウンドビジネスの総合支援

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

途上国の課題解決を支援

インドにおける保険の普及（インド）

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

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



スマートオフィス

現在は、RSBY以外にも、セルフヘルプグループ(※)向けの傷害保険(SHG Bima Yojana)や、地方部向けの医療保険であるChola Aarogya Bimaや、傷害保険をセットした医療保険であるChola Swasth Parivarといった独自商品、あるいは、インド政府農業保険スキーム(PMFBY)を販売しています。農業保険は、天候の不順等による農民の収入減をカバーする商品で、特に肥料や農機具等をローンで購入した農民の収入減を補償するなどの形で、農民の持続可能な暮らしを下支えしています(2016年度契約件数約200万件、収入保険料約28億ルピー)。また、インド国営銀行であるインド・セントラル銀行を通じて、地方部の牧畜者向けに動物保険も販売しています(2016年度保有契約件数約1万件、収入保険料約0.5億ルピー)。家畜の死亡等を補償することで、同様に低所得層である牧畜民の収入の安定化を支援しています。



ローカル言語で作成したステッカー

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

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

事業を通じた社会的課題解決への貢献

責任投資を通じた課題解決への貢献

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

「責任投資原則」への署名

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

Signatory of:



日本版スチュワードシップ・コードの実践

三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保は、機関投資家として社会的責任を果たす観点から、機関投資家向けに定められた行動規範「日本版スチュワードシップ・コード」の趣旨に賛同し、受け入れを表明しています。本コードに沿い、中長期的な視点での投資先企業の企業価値向上や持続的成長を促す観点から、経営上の課題や株主還元方針、ESG等の非財務情報の把握に重点を置いた投資先企業との「建設的な対話」を行う方針としています。なお、2016年度の対話実績は2社合計で535社となりました。

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

環境・社会・ガバナンスに配慮した投融資

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

サステナブルディベロップメントへの投資

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保、三井住友海上あいおい生命、三井住友海上プライマリー生命は、世界銀行(国際復興開発銀行)の発行するサステナブル・ディベロップメント・ボンド(私募形式:1億2千万ドル、約135億円相当)に投資を行いました。今回のサステナブル・ディベロップメント・ボンド(以下、SDB)は、当社グループ向けに世界銀行が発行したもので、世界銀行が単独の保険グループを対象に債券を発行するのは、今回が初めてです。SDBは、世界銀行が開発途上国の貧困削減および開発支援のために取り組む、教育・保健・インフラ・行政・農業・環境等の幅広い分野のプロジェクトを支えるために国際資本市場で発行されます。当社グループが投資した資金は、開発途上国の持続的発展を目的とするプロジェクトへの融資案件に活用されます。

未来創生ファンドへの出資

三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保では、環境との結びつきが深いファンドへの投資を行っており、スパークスグループにより設立された未来創生ファンドへの出資を通じて「知能化技術」「ロボティクス」「水素社会実現に資する技術」等の未来社会に向けた成長を牽引する技術を有する企業を支援することでイノベーションの加速に貢献しています。加えて、個別の企業の環境・社会への対応力を評価した上で投資判断を行う株式投資にも取り組んでいます。

地域経済活性化支援機構への出資

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

中堅・中小企業向け融資ファンドへの投資

三井住友海上は、トパーズ・キャピタル株式会社が設立した融資を主体にリスクマネーを提供する本邦初のファンドへの投資を通じ、地域金融機関とも連携し、地域企業の成長や事業再生を支援しています。

イニシアティブへの参加

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

📌 [イニシアティブへの参画](#)

品質向上への取り組み

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

■ ステークホルダーの声を活かした品質向上

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

● ステークホルダーの声を活かした品質向上

■ ステークホルダーの視点で商品・サービスを開発・改善

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

● ステークホルダーの視点で商品・サービスを開発・改善

■ お客さまのわかりやすさ、利便性の向上

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

● お客さまのわかりやすさ、利便性の向上

■ お客さまから選ばれる保険金お支払いサービス

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

● お客さまから選ばれる保険金お支払いサービス

■ 代理店とともに成長

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

● 代理店とともに成長

品質向上への取り組み

ステークホルダーの声を活かした品質向上

MS&ADインシュアランス グループは、社会から必要とされる企業グループであり続けるため、ステークホルダーの期待やニーズを理解し、商品・サービスの品質向上に活かしていくことが重要と考えています。ステークホルダーの声を聴くさまざまな仕組みをつくり、経営レベルでの論議のもと、商品やサービスの改善に反映しています。

お客さまの声を聴きする仕組み

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

MS&ADインシュアランス グループ お客さまの声対応基本方針

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

1. 定義

(1) お客さまの定義

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

(2) お客さまの声の定義

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

2. 行動指針

(1) 基本姿勢

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

(2) お客さまの声対応管理態勢

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

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

グループ国内保険会社 お客さまの声への取り組み

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

お客さまアンケートの実施

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保、三井ダイレクト損保、三井住友海上あいおい生命では、ご契約時や保険金のお支払い時に「お客さまアンケート」を実施し、お客さまの声を新商品開発やサービス改善など品質向上に活かしています。「お客さまアンケート」では、ご契約時の「満足度」、事故対応全般に対する「満足度」、周囲の方から相談されたときにMS&ADインシュアランス グループ各社を紹介しようと思う「推奨度」などをお聞きしています。

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

なお、三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保、三井住友海上あいおい生命では、アンケートの主要項目（満足度・推奨度）をCSR取り組みの推進に向けたKPI^(※)として定めています。

(※)取り組みを定量的に評価するための指標

お客さまの声への対応態勢**苦情対応マネジメントシステムの国際規格「ISO10002」への適合**

グループ国内保険会社では、国際規格「ISO10002」（品質マネジメント－顧客満足－組織における苦情対応のための指針）に適合した苦情対応マネジメントシステムを運営しています。

その徹底により、お客さまの声を起点とした自主的な改善活動（PDCAサイクル）の一層の定着を図り、お客さまの満足度向上のための取り組みを推進しています。

グループ国内保険会社 「ISO10002」への取り組み

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

社外の専門家の声をお聴きする仕組み

三井住友海上およびあいおいニッセイ同和損保は、お客さまに、よりご満足いただける商品・サービスを提供するため、定期的に社外の有識者を交え、品質向上に関する課題や対策等について、意見交換を行っています。社外の有識者の意見は経営にも報告し、品質向上に活かしています。

また、このほか、保険販売時に使用するパンフレットや申込書、各種お手続きに関するご案内などについて、社外の消費者関連専門家による消費者目線の意見をお聴きし、わかりやすさの向上を図っています。

保険金お支払いの審査

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保、三井ダイレクト損保では、保険金支払いに該当しないと判断した事案やお客さまから不服の申し立てがあった事案について、一定の条件に該当するケースでは社外の弁護士などの有識者で構成される審査会で審査を行っています。なお、三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保は、審査状況をホームページで開示し、社内向けのニュース等により情報共有を図り、損害サポート業務のさらなる品質向上に役立てています。

☐ [三井住友海上火災保険株式会社](#)

☐ [あいおいニッセイ同和損害保険株式会社](#)

代理店の声をお聴きする仕組み

三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保は、代理店とのコミュニケーション強化策の一つとして、それぞれ全国の代理店組織を構築してきました。それらの会員から、わかりやすい商品の開発や改定に対する意見や提案をタイムリーに頂き、それを活用することで、より良い商品・サービスの開発につなげています。

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

(※)募集に従事する永年雇用型社員・研修生

社員の声を聴く仕組み

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

社内システム上の掲示板を使用して本社部門への提言を受け付け、検討結果を同じく掲示板でフィードバックする方法や、担当役員と社員の意見交換会を全国で定期的実施する方法などにより、社員の声を経営改善や商品・サービスの品質向上に活かしています。

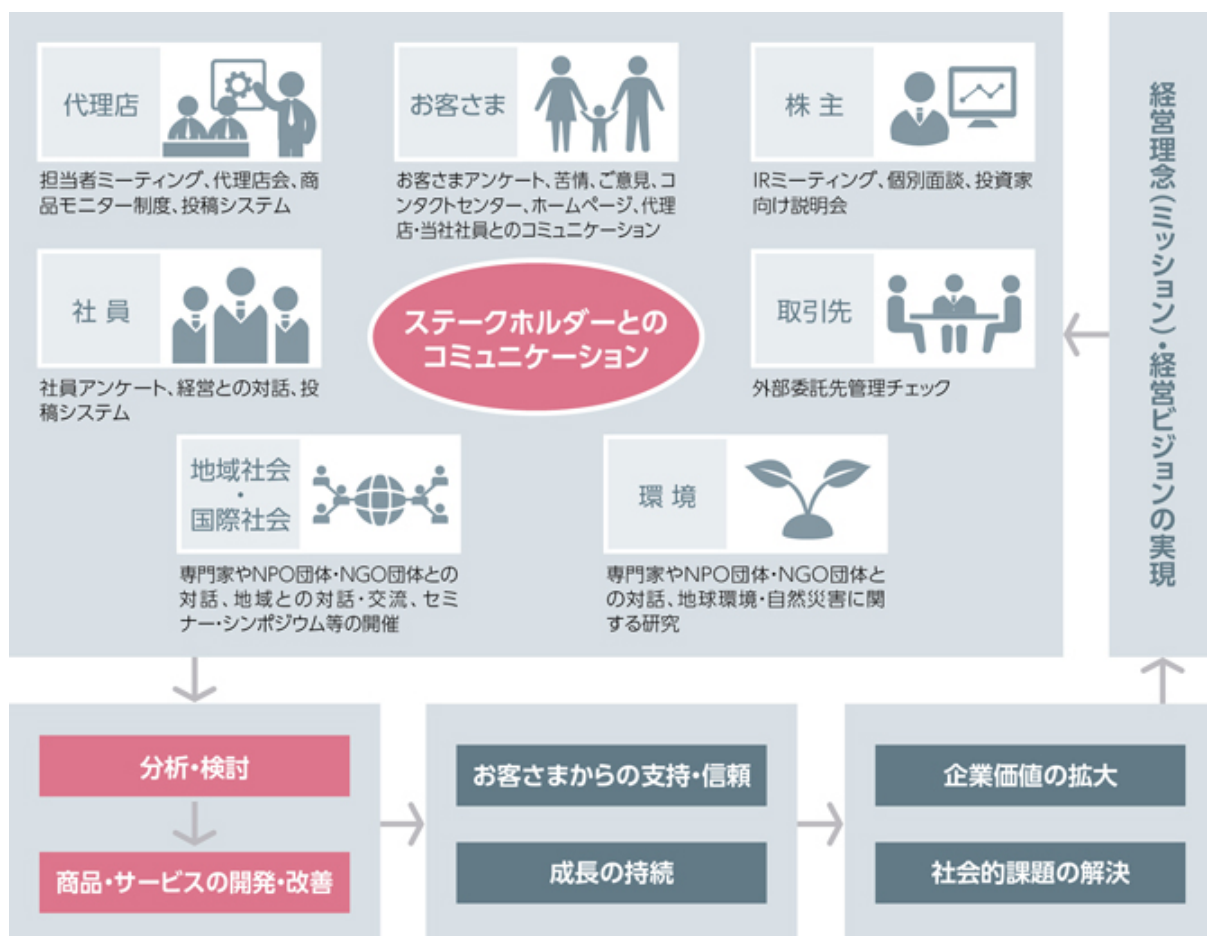
品質向上への取り組み

ステークホルダーの視点で商品・サービスを開発・改善

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

商品・サービスの開発・改善の仕組み

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



主な商品・サービス

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

持続可能な社会に貢献するMS&ADグループの商品・サービスの一覧

商品・サービス	概要説明	ESGの観点の考慮 (環境・社会・ガバナンス)		
		E	S	G
＜損害保険＞				
○個人向け商品（※1）				
地震保険	地震被災者の生活再建と地震被災地域の早期復旧を支援		○	
1DAY保険、ワンデーサポーター	1日単位で加入できる借用車向け自動車保険の販売で、無保険車による事故の削減を促進		○	
実走行距離連動型自動車保険(つながらる自動車保険)	走行距離に応じた保険料設定によりガソリン使用量削減が促進され、環境負荷削減を促進	○		
エコマーク付自動車保険	eco保険証券・Web約款の推進、安全運転のための情報発信、自動車リサイクル部品の活用促進等の環境負荷削減取組を踏まえて、エコマーク認定を取得	○		
高齢社会に対応した火災保険商品	高齢社会に対応した火災保険の特約(家主費用特約、拡充された受託物賠償特約)・付帯サービス(家具移動・電球交換サービス)を提供。高齢者の孤独死でオーナーが被る家賃収入損失や清掃費用支出等の補償や付帯サービスにより高齢者の暮らしをサポート。また、認知症患者の線路立ち入りに伴い発生する可能性のある損害賠償リスクに備える新特約の提供も開始。過ごしやすい高齢社会の構築に寄与		○	
農業保険(インド)	インド政府の農業保険スキーム(PMFBY)を提供し、肥料や農機具等をローンで購入した低所得層の農民に対して、天候不順による収入減を補償、収入安定をサポート	○	○	
畜産農家向け動物保険(インド)	乳牛等の死亡等を補償し、低所得層の畜産農家の収入安定をサポート		○	
○法人向け商品（※1）				
【安マネ認定セミナー専用】事故時協力特約	国土交通省が推進する運輸安全マネジメント認定セミナーを受講した運送事業者を対象に、事故発生時の対応部門の事前指定により保険料を割引		○	
フード＆アグリビジネス総合補償プラン	食品・農業に関連する事業を取り巻く主要なリスクへの補償を提供し、食品・農業関連ビジネスの発展を支援		○	

メガソーラー総合補償プラン、太陽光発電事業者マーケット商品	再生可能エネルギー事業者のリスクを総合的に補償。エネルギー代替によるCO2排出量削減（環境負荷削減）を促進	○		
小形風力発電総合補償プラン		○		
洋上風力発電設備補償		○		
バイオマス発電総合補償プラン		○		
中小水力発電総合補償プラン		○		
医療機関総合補償プラン	医療機関向けの各種保険とリスクコンサルティングサービスをパッケージ化。医療機関の安定的な事業発展に寄与し高齢社会における健康寿命延伸に貢献		○	
福祉・介護事業者総合補償プラン、介護保険・社会福祉事業者総合保険	福祉・介護事業者のリスクを総合的に補償。福祉・介護事業者の安定的な事業発展に寄与し高齢社会における福祉・介護需要増への対応に貢献		○	
サイバーセキュリティ総合補償プラン、サイバーセキュリティ保険	サイバー攻撃によるリスクを総合的に補償。企業の経営安定化に寄与し、社会の発展を支援		○	○
自動走行実証実験総合補償プラン	自動運転車の実証実験に関わるリスクを総合的に補償。自動運転の技術革新を後押しし、安心・安全で快適な自動車社会の実現を支援		○	
危険品輸送賠償責任保険	危険品の国際海上輸送における荷送人の賠償リスクを総合的に補償し、安心・安全な社会の実現を支援	○	○	
ドローン総合補償プラン	ドローンの業務利用に伴うリスクを総合的に補償。ドローンを活用した荷物配送や被災状況調査、農林水産業などの産業利用・公共利用の拡大に寄与し社会の発展を支援		○	
グローバルビジネス総合補償プラン	中堅・中小企業向けに海外事業展開に関わるリスクを総合的に補償。海外での円滑な事業活動の支援を通じて、事業の安定化および海外現地の発展を支援		○	○
インバウンド事業者向けサポートメニュー	旅行業者、ホテル等の訪日外国人向けのビジネスを行う事業者を対象とする保険や研修・セミナー・リスクコンサルティング等を提供。訪日外国人向け事業者への支援を通じ、地域の発展を支援		○	
再生医療等臨床研究向け責任保険	再生医療の臨床研究に関わるリスクを補償。医療技術の発展に寄与し、高齢社会における健康寿命延伸に貢献		○	
＜商品関連サービス＞				

スマートフォン向けアプリ(スマホ保)、災害時ナビ	避難場所の案内、自治体の防災情報の通知、災害時のノウハウやライフライン情報の提供等、安心・安全な避難行動をサポート		○	
スマートフォン向けアプリ(スマホ保)、運転力診断	運転傾向分析、ドライブレコーダー、運転前アドバイス、事故多発地点への接近の音声通知、荒天予報の配信等のサービスを提供		○	
スマートフォン向けアプリ(スマホ保)、ココカラダイアリー	ストレス状態や歩数、消費カロリーの測定、体重等の健康データ、食事内容の記録により個人の健康づくりをサポート。法人向けには、従業員の健康データの集計や保健指導等に利用可能な専用Webサイトを提供し、法人の健康経営をサポート。			
スマートフォン向けアプリ(サポNAVI)	ドライブレコーダー付『運転力』診断、事故緊急通報サービス等を提供		○	
スマートフォン向けアプリ(動物注意アラート機能)	野生動物との交通事故多発地点へ接近すると音声で注意を促すサービスを提供。沖縄県のヤンバルクイナを皮切りに全国各地で順次サービスを展開	○	○	
事故多発マップ	三井住友海上が保有する事故データと外部機関の事故データから自動車事故の多発地点を分析・特定した「事故多発マップ」を提供	○	○	
スマートフォン向けアプリ(スマホ保)、安心さいくる	スピード出し過ぎの通知や点検・整備チェックリスト等、安全な自転車利用をサポート	○	○	
睡眠時無呼吸症候群(SAS)予兆チェックサービス	就寝時にスマートフォンのアプリを起動し枕元に置いて寝るだけで、睡眠時無呼吸症候群(SAS)の症状の一つである「いびき」の状態をチェックできる企業の従業員向けサービス		○	
スマNavi	テレマティクス技術を活用して企業の安全運転取組を支援するサービス	○	○	
ささえるNAVI	テレマティクス技術を活用したフリート契約者向けのサービスで、企業のお客さまの車両運行管理と事故低減取組を支援	○	○	
内航船向け安全運航支援サービス	ウェザーニューズ社の提供する専用スマートフォンを活用して、内航船が危険海域を航行する際の注意喚起、気象・海象予報や本船周辺海域の映像を提供し安全を支援		○	
気象情報アラートサービス	監視地点において降水量、風速、降雪量の予報が基準値を超える場合や、監視地点から基準値以内の地点で落雷を観測した場合にアラートメールを発信し、自然災害による被害の防止・軽減に寄与	○	○	
eco保険証券、Web約款	保険証券、ご契約のしおり(約款)を各社Webサイトで閲覧できる仕組み。ペーパーレス化により環境負荷削減を促進	○		
電子契約手続き	代理店が持参するパソコンの画面上で契約申し込みを完結。ペーパーレス化により環境負荷削減を促進	○		
家族Eye(親族連絡先制度)	保険契約に関する緊急時の連絡先として、契約者の親族1名を登録いただく制度。契約者と連絡が取れないなどの緊急時に親族に連絡して保険契約に関する重要な案内をより確実にお届けする、あるいは、親族からの照会に対し簡易な本人確認で契約内容を共有することが可能。		○	
海外ビジネス展開支援	海外進出する中小企業に対し、リスクマネジメントサービスを提供し、中小企業の海外ビジネス事業の発展を支援		○	○

被災設備修復サービス	腐食抑制応急措置や本格復旧作業により、従来新品交換しかできなかった被災設備を修復することで、復旧コスト削減、早期復旧を実現	○	○	
手続書類省略サービス	自動車事故の保険金請求について、一定の条件を満たす場合、保険金請求書等の提出を省略。ペーパーレス化により環境負荷削減を促進	○		
＜生命保険・医療保険＞				
&LIFE 新総合収入保障	働けなくなったときや万一のときのリスクへの備えを提供（※2）		○	
&LIFE 新医療保険Aプラス	病気やケガによる入院や手術に備える手段として高齢化社会への対応策を提供（※2）		○	
外貨建定額終身保険「しあわせ、ずっと」	公的年金を補う自助努力型の資産形成の手段として、また、次世代に適切に資産を承継する相続対策の手段として提供し、高齢社会の進展に対応		○	
身体障がい者の方への保険（マレーシア）	ケガや健康、自動車に関する補償を提供し、障がいを持つマレーシアの方の生活を支援		○	
生保かんたんモードによる電子契約手続き	ペーパーレス（電子化）手続き「生保かんたんモード」を通じ、利便性の向上および各種手続書類の電子化による環境負荷削減を実現	○		
＜金融サービス・その他事業＞				
○金融商品				
天候デリバティブ	異常気象による損害に対応する金融派生商品	○	○	
キャットボンド（大災害債券）発行支援サービス	キャットボンド（※）の発行を支援するサービス。キャットボンド発行に関連する煩雑な事務手続きのお客さま負担を軽減するとともに、最適な発行条件の設定等をアドバイスし、お客さまにおける大災害リスクヘッジ手法の多様化を実現 （※）キャットボンドとは、地震や台風等の大災害リスクを資本市場へ移転する仕組みです。あらかじめ定めた基準を超える災害が発生しなければ、利回りと元本が投資家（キャットボンド購入者）へ償還されますが、災害が発生した場合には元本の一部もしくは全額を減額し、お客さまの損失補償に充当します。	○	○	○
○制度支援等				
太平洋自然災害リスク評価および資金援助イニシアチブ保険ファシリテイ	日本政府と世界銀行が設立したプログラムで、引受保険会社の1社として太平洋島嶼国の自然災害被害に対する復興資金を提供し、被災者の生活再建と被災地域の早期復旧を推進	○	○	
○リスクコンサルティングサービス				
人権リスクマネジメント支援サービス	国際的な基準を踏まえての人権方針の策定や人権影響評価支援、人権リスクに関する講義・研修、人権リスクに関する情報収集・調査支援等を通じ、お客さまの人権尊重取組を支援		○	

事業継続管理(BCM)体制構築支援	大規模地震や感染症等により事業活動が中断した場合に、目標時間内で事業再開を可能とする仕組みの構築、事業継続計画(BCP)の策定を支援		○	○
地震・津波リスク対策コンサルティングサービス	津波の影響を加味して地震リスクを評価、シミュレーションや現地調査等に基づいた対策の強化を支援		○	○
水災対策コンサルティングサービス	河川氾濫・内水氾濫・高潮を対象にリスクを評価し、被害予防・軽減対策や事業継続計画(BCP)策定を支援	○	○	○
被災者生活再建支援	り災証明書の発行に必要な被害認定調査に関する研修を自治体等へ提供		○	
自動車リスクマネジメントサービス	事故防止・低減に向けた効果的な各種プログラム・ソリューション	○	○	
運輸安全マネジメントセミナー	国土交通省から実施機関として認定を受けた、自動車運送事業者向け事故防止・削減セミナー	○	○	
海外でのリスクコンサルティングサービス	事故や自然災害等、海外での重大リスクを想定し、対策を支援		○	○
環境リスクに関するコンサルティングサービス	自然資本に与える影響(失われる便益や修復費)を定量的に評価する自然資本定量化サービスおよび水リスク(現在／将来の水需給のひっ迫、干ばつ、洪水、水質の悪化など)を評価するリスク簡易評価サービス	○		○
エネルギー関連支援サービス	節電・職場環境の快適性向上、エネルギーコスト削減等、再エネ(太陽光、風力、バイオマス等)事業リスクを評価	○		○
環境CSR支援コンサルティングサービス	環境マネジメントシステムの認証取得・改善、環境CSR報告書作成等を支援	○		○
生物多様性コンサルティング	企業の生物多様性保全の取組支援および企業活動における生物多様性リスクを評価	○		○
水リスク簡易評価サービス	国内外の個別の生産拠点について、水リスク(現在／将来の水需給のひっ迫、干ばつ、洪水、水質の悪化など)を机上評価	○	○	
○その他事業				
介護付有料老人ホーム	ゆうらいふ横浜、ゆうらいふ世田谷を運営		○	
在宅介護事業	横浜、名古屋2カ所の計3カ所で居宅介護支援事業所と訪問介護事業所を運営		○	
通所介護事業	品川、瑞穂、大宮、茨木の4カ所で通所介護施設を運営		○	

(※1)＜個人向け商品＞＜法人向け商品＞は、主たる対象について記載したものです。

(※2)商品ブランド「&LIFE(アンドライフ)」の保険商品の新規契約件数に応じ、認定NPO「法人世界の子どもにワクチンを日本委員会」へワクチン等の寄付を実施しています。

品質向上への取り組み

お客さまのわかりやすさ、利便性の向上

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

わかりやすい説明資料等のご提供

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

パンフレットおよび、保険募集にあたってお客さまへ「契約概要」や「注意喚起情報」などをご説明する際の重要事項説明書類において、見やすく、判別しやすい書体（ユニバーサルデザインフォント）を採用しました。また、重要事項説明書類については、お客さまに確認いただきたい事項を時系列で記載するなど、わかりやすさの向上を図っています。



重要事項のご説明

わかりやすいパンフレット

三井住友海上では、お子さまから高齢の方までみんなにやさしい自動車保険のパンフレット「自動車保険のギモンに答える本」を用意しています。読みやすい大きな文字とイラストを豊富に使い、お客さまの疑問に答える一問一答形式とすることにより、難しいと思われがちな自動車保険を「かんたん」にイメージいただけるように工夫しています。

「自動車保険のギモンに答える本」
パンフレット

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



「タフ・クルマの保険」
パンフレット

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



「&LIFE 新医療保険Aプラス」
パンフレット

契約におけるお客さまの利便性を高める

インターネットサービス

三井住友海上では、海外旅行保険「ネットde保険@とらべる」、自転車利用者向け保険「ネットde保険@さいくる」、ゴルファー保険「ネットde保険@gorun」、バイク自賠責保険「ネットde保険@ばいく」、24時間単位型自動車運転者保険「1DAY保険」を代理店ホームページで販売しています。ホームページで個人のお客さまに提供している「お客さまWebサービス」は、80万人以上の利用をいただいています。インターネット上で「eco保険証券」「Web約款」による契約内容の確認や、住所変更、「GK クルマの保険」の車両入替などの手続きができ、スマートフォン用無料アプリ「スマ保」からも契約内容の確認や住所変更の手続きをすることができます。

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

三井ダイレクト損保では、1人ひとりのご契約者さまに「Myホームページ」をご用意しており、2017年3月現在、登録者数は約70万人です。「Myホームページ」ではご継続手続き、新規お見積もり・お申込み手続き、事故のご連絡等のサービスをご利用いただけます。

また急速に利用者が増えているスマートフォン、タブレット端末からの操作性を向上させるため、レスポンスウェブデザインを採用することで、お客さまが利用されるデバイスごとにレイアウトが最適化されます。



三井住友海上のホームページ



お客さまWebサービスの
契約内容確認画面
(三井住友海上)



あいおいニッセイ同和損保のホームページ

電子契約手続き

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

画面上でわかりやすく契約の内容を表示することができ、その場で補償内容の変更や保険料の再見積りも可能です。画面上の「申込ボタン」を押すことで契約手続きが完了し、お客さまに署名をいただく必要がなく、申込書の提出も不要です。また、クレジットカード払いを選択されるお客さま向けに、携帯電話からクレジットカード情報登録サイトを簡単に呼び出せる機能（二次元コードの画面表示）を追加し、お客さまの利便性向上を図っています。今後も機能拡充・改善を継続し、一層の利用拡大を図っていきます。



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

「LINE」での保険商品等の情報配信

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保では、LINE株式会社が運営するコミュニケーションアプリ「LINE」を活用し、新たなお客さま向けサービスを提供しています。

三井住友海上火災保険は、「お客さまWebサービス」に登録済みのお客さまを対象に「LINE」のトーク機能や個人認証機能を活用し、保険の契約内容の確認や事故の連絡ができるなど、万一の事故や災害の発生時に役立つ機能を備えています。なお、「LINE」からの取扱代理店の照会や事故の連絡等のサービスは、保険業界で初めての取り組みです。

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

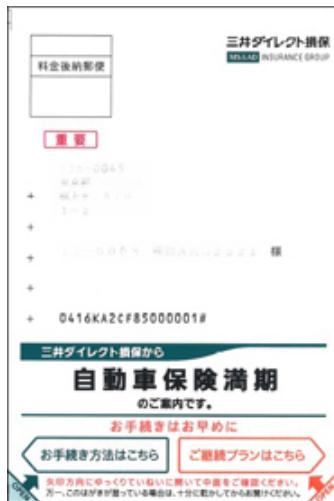
当社グループでは、今後もお客さまニーズにお応えする商品・サービスを提供していきます。



UCDAアワード2016(損害保険直接販売型)を受賞

三井ダイレクト損保は、一般社団法人ユニバーサル コミュニケーション デザイン協会が主催する「UCDAアワード2016」において、最優秀賞にあたるUCDAアワード2016(損害保険分野)を受賞しました。ダイレクト損保が2年連続で「UCDAアワード」を受賞するのは初となります。

評価対象の重要事項説明書について、「お客さまが一人で読んでも理解しやすい」よう、「記載内容の厳選」、「構成・配色の見直し」や「イラストの活用」により、前例にとらわれないシンプルで分かりやすい内容を目指して、改善を重ねてきたことが評価につながりました。



満期案内ハガキ



継続見積書

高齢の方・障がいのある方への配慮

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

また、より丁寧・適切な保険募集を行うための取り組みとして、「複数の保険募集人により対応する」「複数回の保険募集機会を設ける」「別の保険募集人による確認・フォローを行う」のきめ細やかな取り組みを必要に応じて行うこととしています。さらに、「安定した声でゆっくり、はっきり、区切って話す」「カタカナ用語・専門用語を言い換え、置き換えて説明する」等、「記憶に残る募集方法例」を定めています。

障がいのあるお客さまに対しても、高齢のお客さまに準じた対応を行うこととしており、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」を踏まえ、障がいのあるお客さまへの不当な差別的取り扱いをしないこと、および障がいのあるお客さまに対する合理的配慮に引き続き努めてまいります。

主要な商品のパンフレットでは、「ユニバーサルデザインフォント」等の高齢のお客さまや障がいのあるお客さまでも読みやすく判別しやすい文字の使用、文字サイズの拡大、障がいや加齢等による色覚の個人差に配慮した色使いやデザインの採用など、募集資料のわかりやすさの向上にも努めています。これらの取り組みの適切性を確認するため、高齢のお客さまや障がいのあるお客さまからの声を分析し、適切な改善策を検討することにより、さらなる商品・サービスの改善に取り組んでいます。

「親族連絡先制度」の提供

三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保では、2016年1月から提供を開始した「家族Eye（親族連絡先制度）」の登録契約数が、2社合算で11万件（2017年3月末時点）を突破しました。

本制度は、高齢のご契約者と連絡が取れないなどの緊急時に、登録いただいたご契約者の親族の方に当社または代理店・扱者から連絡し、保険契約に関する重要なご案内をより確実にお届けする、損害保険業界初のサービスです。

少子高齢化が進み、親族と離れて暮らす高齢者が増加している昨今の環境変化に対応すべく“親と子をつなぐ懸け橋”として本制度を新設し、高齢社会の安心・安全をサポートしています。

また、三井住友海上あいおい生命で2016年12月から本制度を導入、三井住友海上プライマリー生命でも、同様のサービスをご契約者様に提供しており、ご家族のサポート範囲を拡大、将来のお支払手続きに向けたさらなる安心の充実を図っています。



高齢の方の特性に応じたサービス改善

三井住友海上プライマリー生命では、公的年金を補う自助努力による資産形成目的の商品や、次世代に適切に資産を承継する相続対策となる商品等多彩なラインアップを取りそろえており、高齢のお客さまから多くの契約をいただいています。高齢のお客さまの特性に応じたきめ細やかな各種サービス改善について検討を進め、2016年1月に取扱いを開始いたしました、ご家族からの契約内容の照会・提供を可能とする「ご家族登録サービス」のお客さまへのご案内など、さまざまな取り組みを行いました。2017年度は、「高齢者対応の強化」を企業品質向上の最重要課題と位置付けて、取り組みを推進していきます。

休日訪問サービス

三井住友海上は、2016年8月より、高齢のお客さまや障がいを持つお客さま向けの「休日訪問サービス」を開始しています。本サービスは、自動車事故に遭われ、休日に事故受付センターへ連絡をいただいたお客さまのうち、事故内容等に関する電話でのやり取りが困難な方を対象とするものです。専門スタッフが休日でもお客さま宅を訪問し、対面で事故内容・状況を詳しく確認するとともに、その後の事故対応の流れなどを説明します。これまで同社は、入院されたお客さま向けの「休日訪問サービス」を提供してきましたが、高齢化の進展や障がいを理由とする差別の解消推進など、社会環境の変化とお客さまニーズの多様化を踏まえ、本サービスを開始することとしました。三井住友海上では、今後も事故対応サービスの品質向上に努めていきます。

SPコード

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

SPコード

（（株）廣済堂SPコード公式ホームページ）



「GK クルマの保険」
パンフレット

カラーユニバーサルデザインに配慮した印刷物

MS&ADインシュアランスグループは、多くの方にとって見やすく適切に情報をお伝えできるよう、ユニバーサルデザインを意識したパンフレット等を作成しています。

三井住友海上	・NPO法人カラーユニバーサルデザイン機構の認証取得 ・利用者の視点に立った色使いやデザイン（GKシリーズのパンフレット等）
あいおいニッセイ同和損保	・障がいや加齢等による色覚の個人差に配慮した色使いやデザインの採用（タフシリーズのパンフレット等）
三井住友海上 あいおい生命	・高齢の方にも読みやすいフォント（みんなの文字）の使用等（生命保険告知書）
三井住友海上 プライマリー生命	・利用者の視点に立った色づかいの配慮に加え「形の違い」「線や色の塗り分けパターンの違い」などをあわせて使用することで、整理された見やすいデザインになるよう工夫（年金支払請求書の一部等の保全手続帳票） ・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の「伝わるデザイン認証」取得（ご請求サポートガイド）

聴覚障がい者のお客さま向けWebロードサービスシステム

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

身体障がい者の方への保険・サービスの開発（マレーシア）

三井住友海上のマレーシア現地法人では、保険商品は人々の暮らしに安心と安定をお届けする大切な役割を果たしており、障がいのある方にも保険商品をお届けしていくことは、社会的使命であると考えています。

このような考え方のもと、2015年10月より、ケガや健康医療、自動車を対象とした4つの商品を、障がいのある方へも提供しております。

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

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

先進技術を活用した品質向上

MS&ADグループは、多様なお客さまニーズに高いレベルでお応えするために、先進的なICT等の技術を活用した商品・サービスの開発とAI（人口知能）、ビッグデータ、音声認識などの新技術を駆使した募集スタイルの変革に向け、さまざまな取り組みを行っています。

また、ICT技術の進展に伴い、高まるサイバーリスクに備え、安定的にサービスの提供が行えるよう、情報システムセキュリティ管理方針のもと、グループで一貫したシステムセキュリティ管理を行っています。

「FaceHub」を活用した損害調査

三井住友海上は、2017年3月から、損害調査や保険金支払いなどのお客さま対応において、FacePeer社が開発・運営するビデオチャットプラットフォーム「FaceHub」を導入します。従来、お客さまとのやりとりは電話や書面が中心でしたが、「FaceHub」の活用により、動画や静止画等を簡単な操作でリアルタイムに共有することで、お客さまへの丁寧な説明や迅速な保険金支払いを実現していきます。

AI(人口知能)を活用した品質向上

三井住友海上は、AI(人口知能)の活用による商品・サービスの向上を実現するために、さまざまな実証実験やそのための環境構築を行っています。また、三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保は、AIを活用した社内の業務効率化も実現しています。多様なお客さまニーズにお応えしていくために、AI活用による品質向上を進め革新的な商品・サービスの開発に努めていきます。

保険販売の高度化に向けた実証実験の開始

三井住友海上は、株式会社UEIと協業し、AI(人工知能)を活用した保険販売の高度化に向けた実証実験を開始しています。本実証実験は、募集人の販売手法や接客時のお客さまの表情をAIで分析し、販売力の向上や説明責任の確実な履行を図るものです。

実証実験は、UEIが開発した高性能360度カメラで、保険募集のシーンを撮影し、募集人の販売手法や接客時のお客さまの表情等をディープラーニング(深層学習)によるAIで分析します。これまで暗黙知となっていた成約パターンを見える化し、共有化することで、保険商品の拡販とお客さま満足度の向上につなげます。なお、分析に使用するシーンの撮影はお客さまのご了承をいただいた上で行います。

実証実験を通じて収集した画像は分析を行い、募集人がお客さまへの説明責任を十分に果たせるようサポートする、新たな営業支援システムの構築を検討します。改正保険業法の施行を受け、確実な情報提供義務・意向把握義務への対応が求められる中、同社はAI活用による保険販売の高度化に努め、より高いレベルのお客さまサービスを提供します。

AI(人工知能)の学習に最適なシステム環境を構築

三井住友海上とさくらインターネット株式会社は、さくらインターネットが提供する演算に特化した高火力コンピューティング基盤を利用して、ディープラーニングによるAI(人工知能)の学習に適したクラウド環境を共同で構築しました。ディープラーニングによるAIの学習には、高速演算処理が行えるコンピューター環境が不可欠ですが、損害保険に関わるさまざまなビッグデータを保有する三井住友海上と、高性能演算システムのノウハウを有するさくらインターネットとの協業により、国内最高峰のAI開発環境が整いました。三井住友海上では、今後も保有するビッグデータを活用したAI開発を通じて、多様化するお客さまニーズに応える商品・サービスの開発を積極的に進めていきます。

社内照会業務の効率化

三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保は、言語理解と学習機能を備えたIBM Watson※1の技術を活用し、社内の照会応答業務を効率化するための取り組みを開始しています。社内の照会応答業務の回答ロジックにIBM Watsonを活用するので、質問、回答を繰り返すことで学習を深め、回答精度を向上させていきます。この取り組みを通じ、照会対応の生産性向上を実現していきます。

(※1)IBM Watsonとは、質問や対話に基づいて、タイムリーに的確な回答を導き出すためのコグニティブ・システム(※2)の一つ。経験を重ねることで回答の精度を高めていくことが可能。

(※2)コグニティブ・システムとは、膨大なデータを理解し、大規模に学習し、目的を持って推論し、人と自然にかかわり合う新たなコンピューター・システム。

■ コンタクトセンターの品質向上

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

■ グループでの品質向上

グループ共通のコンタクトセンター運営・品質の評価基準「MS&ADグループCC（コンタクトセンター）品質規格」を策定し、本規格をもとにグループ各社のセンター運営のセルフチェックおよび改善取組を実施しています。各社の取組状況および好取組事例等については、グループ全社で共有することで、グループ全体の品質向上を図っています。外部機関の評価として、世界最大のサポートサービス業界メンバーシップ団体であるHDI-JAPANが主催する2016年度HDI格付けベンチマークにおいて、「問い合わせ窓口」格付けで、三井住友海上、三井ダイレクト損保、三井住友海上あいおい生命が最高の三つ星、同「サポートポータル」格付けで、三井住友海上、三井ダイレクト損保、三井住友海上あいおい生命が最高の三つ星、同「モニタリング」格付けで、三井住友海上あいおい生命が最高の三つ星の格付けを獲得しています。また、あいおいニッセイ同和損保は、「モニタリング」格付けでの三つ星獲得に加え、「ビジネス上付加価値のあるサポートセンター運営管理と企業やセンターマネジメントのリーダーシップについて、国際的なベストプラクティスと比較し、一定の基準を満たしている」として「五つ星認証」を取得しています。



最高格付けの三つ星を獲得

■ コンタクトセンター戦略会議

グループ各社コンタクトセンターの責任者による「戦略会議」や担当者によるPT（テーマ：センター運営および教育・研修）を定期的に行い、情報共有を図るとともに、グループコンタクトセンター全体の品質向上、運営強化や業務効率化、人材育成に取り組んでいます。

■ 人財交流

グループ内コンタクトセンター間の情報共有（交換）、相互研鑽を目的に、「グループCC（コンタクトセンター）合同研修」「CC見学会」などを通じて、グループ内コンタクトセンター運営スタッフ間の活発な人財交流を図っています。

■ 電話対応コンクール

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

同コンクールは、グループ内コンタクトセンター間の相互交流を図る場でもあり、コンクールを通じてそれぞれの業務の枠を超え、互いに切磋琢磨しあう風土を醸成しています。2016年度は、グループ各社のコンタクトセンターに所属する約4,000名のコミュニケーターのうち、各社の代表として選ばれた16名が出場し、電話対応スキルを競い合いました。



電話対応コンクール

品質向上への取り組み

お客さまから選ばれる保険金お支払いサービス

MS&ADインシュアランスグループでは、お客さまに安心していただける保険金お支払いサービスを提供するため、正確、迅速、誠実な対応に取り組んでいます。

安心・安全につながる事故受付体制・事故経過情報の提供

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

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

あいおいニッセイ同和損保では、「全力サポート宣言」のもと、「迅速」「優しい」「頼れる」事故対応サービスの実現に取り組んでいます。また、2016年度からは「24時間365日事故対応サービス」を開始し、夜間・休日も営業時間内と同等水準の事故対応サービスを行うことで、お客さま一人ひとりのニーズに寄り添った事故対応を目指しています。お電話以外にも、ホームページと携帯サイトでも事故のご連絡をお受けしています。また、耳や言葉の不自由なお客さまには、ホームページ・携帯サイトの事故受付メニューのほか、「耳や言葉の不自由なお客さま専用FAX」を開設してFAXによる事故受付も行っており、バリアフリー環境を事故連絡の場面でも実現しています。

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

事故対応におけるお客さま満足度向上

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

三井住友海上では、「ベストアクション運動」を展開し、高い品質と専門性を発揮した、丁寧で迅速なお客さま対応に取り組んでいます。

社員一人ひとりがお客さまの期待を上回り、ご満足いただける対応を目指して「圧倒的なスピード」「プロフェッショナルとしての高いスキル」「心にまで向き合う事故対応（ホスピタリティ）」を柱に活動しています。

あいおいニッセイ同和損保では、「全力サポート宣言」を掲げ、「迅速」「優しい」「頼れる」事故対応サービス似寄りお客さまにとっていつでも頼れる存在となり、「あなたが担当で良かった」と思っていたらよう全力で取り組み、お客さまから選ばれる保険会社を目指しています。

具体的な取り組み

三井住友海上では、電話対応についてロールプレイング等の実践的な研修や専門スキルを身に付けたトレーナーによる日常指導を行うとともに、事故事例の研究・発表会などを通じて、全国の社員が高水準で均一な事故対応サービスを提供できるようレベルアップを図っています。また、保険金をお支払いする際にお客さまへ送付するアンケートハガキに寄せられたご意見を、さらなる品質向上に活かしています。

サポートを必要とするご高齢の方、障がいのある方には、保険商品の内容や事故対応の流れをご理解いただけるまで親身に説明を行っています。このほか、お客さまが保険金を請求する際、スマートフォン向けアプリ「スマ保」やオフィシャルホームページを通じて、事故発生時の動画や損害物の画像を送信できる仕組みを導入しています。

お客さまとの書面のやり取りが省略されることで、より迅速な保険金のお支払いにつながっています。

あいおいニッセイ同和損保では、お客さま対応品質の向上を目的とした研修の定期的な実施や全国ハートフルサポートコンテスト等を実施し、お客さま対応スキルの向上に取り組んでいます。全国ハートフルサポートコンテストの入賞者を「マイスター」に認定しており、各地の電話対応スキルの伝道師として部門全体の対応品質強化に取り組んでいます。

また、女性社員を中心としたプロジェクト（LIPS^(※)）を立ち上げ、LIPSメンバーは、職場取組みの進捗確認・改善提案・検討を行うとともに、全国大会で活動成果の発表や共有化を行い、損害サービス部門全体の業績・品質向上を図っています。

(※) Lady Improvement Projects



損害サポート部門事例ノウハウ発表会



ハートフルサポートコンテスト
に出場した代表者

技術アジャスターの取り組み

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

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

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

保険金お支払いプロセスの見直しによる品質向上

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

また、特殊な事故のサポートに必要な専門的知識・スキルを備えた社員の育成、事故サポートサービスの提供で提携している提携先の業務品質向上にもあわせて取り組み、正確、迅速、質の高い均一のサービス提供に努めています。また保険金お支払い部門とリスクエンジニアリング部門が連携し、頻度の多い事故や特殊な事故の発生原因を分析しその対策を示した「Loss Incident」というレポートを定期的に発行しています。このレポートはお客さまのリスクマネジメント向上、事故発生防止に貢献しています。

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

事故対応お客さま満足度向上取り組み(オーストラリア)

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



業務品質改善チーム

電話通訳サービスを活用した「4カ国語対応」の開始

三井住友海上火災とあいおいニッセイ同和損保は、2016年11月より、電話通訳サービスを活用した「4カ国語対応」を提供しています。本サービスは、多言語対応の充実を図ることにより、日本語でのコミュニケーションが困難なお客さまに対する迅速かつ高品質なサービスの提供を目的としています。MS&ADインシュアランスグループは、今後もグループ一体となって外国語を話されるお客さまにも安心と安全を提供すべく、お客さまサービスのさらなる品質向上に努めていきます。

事故対応サービスに関するご案内の充実

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

☞「事故対応のご案内」はこちら



「事故対応のご案内」画面

ご請求サポートガイド

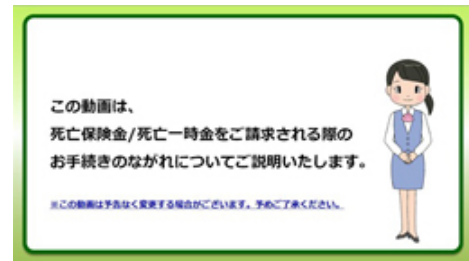
三井住友海上プライマリー生命では、保険金請求手続きをわかりやすくご案内するために、以下の取り組みを実施しています。

①ホームページへの掲載

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

②ご請求サポートガイド

保険金請求書を発送する際には、お手続きの流れを簡易に説明した「ご請求サポートガイド」を同封してご案内しています。「ご請求サポートガイド」は、一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会から、デザインや色彩設計だけでなく、文意や使用上の利便も含めた認証基準である「伝わるデザイン認証」を取得しています。



動画画面

☞ [実際の動画はこちら](#)

被災設備修復サービスの提供

三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保は、世界トップクラスの災害復旧専門会社ベルフォアグループと提携し、高品質な被災設備修復サービスを提供しています^(※)。この被災設備修復サービスは、腐食・サビの進行を抑制する「腐食抑制応急処置」や特殊技術による分解・精密洗浄・乾燥・再組立・検査などの「本格復旧作業」を行い、従来「新品への交換」しかできなかった被災設備を「修復」することで、復旧期間を大幅に短縮し、「早期に」「経済的な方法で」事業を再開させることを可能にします。

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

(※)三井住友海上は、ベルフォアアジア社との提携によりアジア11カ国において本サービスを提供しています。また、リカバリープロ社との提携により日本国内において、企業財産包括保険(ペットネーム「プロパティ・マスター」)、事業活動総合保険(ペットネーム「ビジネスキーパー」)、普通火災保険および企業費用・利益総合保険のお客さまへ本サービスを提供しています。

あいおいニッセイ同和損保は、リカバリープロ社との提携により日本国内において、企業財産包括保険および事業活動総合保険(ペットネーム「タフビズ事業活動総合保険」)のお客さまへ本サービスを提供しています。

☞ [ベルフォアアジア社提携について](#)

☞ [リカバリープロ社提携について](#)

保険金お支払いの審査

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

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

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

☞ [三井住友海上火災保険株式会社](#)

☞ [あいおいニッセイ同和損害保険株式会社](#)

品質向上への取り組み

代理店とともに成長

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

代理店業務の品質向上

代理店品質向上のための仕組み・体制

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

代理店業務のスキル向上を支援

インターネットを通じた学習環境の提供

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

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

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

(※)募集に従事する永年雇用型社員・研修生

代理店のニーズに応える研修

三井住友海上プライマリー生命では、多様化するお客さまのニーズにお応えするため、さらには環境変化に対応したコンサルティング力強化のため、各種研修プログラムを充実させ、代理店の販売体制をサポートしています。2016年度からは、マネージャーが現状のマネジメントスタイルを診断し、最新の学習理論を取り入れ、マネージャーとして必要な姿勢・知識・スキルを身に付けるための「プロフェッショナルマネージャー研修」、女性が主体的にイキイキと働くための知識やスキルを学習するだけでなく、自身の環境や状況に応じたキャリアデザインや働き方をバランスよく計画していくための「女性活躍推進研修」を提供しています。

加えて、2017年度からは、相手のことも自分のことも尊重しながらも、素直に、率直に、コミュニケーションを取る方法を学ぶ「アサーティブコミュニケーション研修」を開発し、提供しています。

また、研修効果の最大化を目的に、アクティブラーニング型の研修スタイルを進めており、講師と受講者間の双方向コミュニケーションが可能となるタブレットPC等、最新の学習デバイスも随時導入しています。



研修体系イメージ

お客さまの声（苦情やお褒めの言葉）のフィードバック

三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保では、お客さまから寄せられた貴重な声を真摯に受け止め、お客さまの目線に立った課題の明確化、改善策の策定を図り、代理店業務の品質向上に取り組んでいます。

両社では、「お客さまの声管理システム」の導入と活用を推進し、代理店自らがお客さまの声を分析して、業務改善に結び付け、真にお客さまに選ばれる代理店を目指す活動を続けています。また、「お客さまアンケート」で寄せられた声を代理店にフィードバックする仕組みを整え、これらの声の集計・分析結果を代理店内の定例会議や研修で共有し、業務改善等に活かしています。

これからも、お客さまや社会が求める期待やニーズを把握し、その期待に応え続ける取り組みを実践するため、お客さまの声を積極的に分析し、活用していきます。

代理店の品質を確保するための仕組み

基本的な考え方

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保、三井住友海上あいおい生命では、すべてのお客さまに高品質な商品・サービスをお届けするために、お客さまとの接点である代理店の業務品質向上をサポートするとともに、代理店の業務状況を点検する等の取り組みを行っています。

代理店品質認定制度

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保では、全てのお客さまに安心して保険にご加入いただけるよう、保険募集に関わる一連の業務プロセスを定め^(※)、その確実な履行を代理店に徹底しています。

(※)三井住友海上では「保険の基本サイクル」、あいおいニッセイ同和損保では「AD品質基準」と称しています。

さらに、保険募集や事故対応等における「品質」の確保に向け、三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保それぞれで「代理店品質認定制度」を制定し、代理店と一体となって取り組んでいます。

代理店とのコミュニケーション

定例研修・勉強会の開催

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

代理店組織との連携

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

各代理店組織においては、お客さまへの高品質なサービスや、最適な保険商品のご提供に向けて、組織活動を通じた会員代理店の体制整備や成長力の強化、および地域・社会貢献活動などに取り組んでいます。

専業代理店組織	三井住友海上全国代理店会 (MSA)
	あいおいニッセイ同和全国プロ会 (AD全国プロ会)
自動車整備事業者組織	アドバンスクラブ (AC)

代理店の経営支援

専業代理店の大型化に伴い、高いレベルの代理店経営支援を行うためには、専門性や客観性、中長期的な視点がこれまで以上に求められています。このため、三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保では、経営面・システム面から個別課題まで専門性を持つ代理店経営支援専任スタッフを社内に配置し、専業代理店を中心とした代理店の経営支援を実践しています。

代理店経営支援専任スタッフによるさまざまな支援や研修の実施、および個別ミーティング等を通し、代理店の経営基盤の拡充と品質の向上に取り組んでいます。

環境への取り組み

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

環境・社会貢献活動に関する 方針とマネジメントシステム

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

- 環境・社会貢献活動に関する
方針とマネジメントシステム

環境負荷の低減

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

- 環境負荷の低減

生物多様性の保全

生物多様性の保全は、気候変動とともに社会の持続可能性を支えるために不可欠なものと考え、グループをあげて取り組んでいます。

- 生物多様性の保全

環境への取り組み

環境・社会貢献活動に関する方針とマネジメントシステム

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

環境基本方針

MS&ADインシュアランス グループ 環境基本方針

MS&ADインシュアランス グループは「グローバルな保険・金融サービス事業を通じて、安心と安全を提供し、活力ある社会の発展と地球の健やかな未来を支えます」という経営理念(ミッション)に基づき、環境について経営戦略の一環として次の主要課題を定め、行動基準に沿った取り組みを推進します。

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

1. 主要課題

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

2. 行動基準

- (1) 保険・金融サービス事業を通じた取り組み

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

- (2) 事業プロセスにおける取り組み

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

- (3) 環境啓発および保護活動

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

2010年4月1日制定

2016年4月1日改定

環境・社会貢献活動マネジメントシステム

MS&ADインシュアランスグループは、環境マネジメントシステムの国際規格であるISO14001の認証とグループ独自のマネジメントシステム「MS&ADみんなの地球プロジェクト」を組み合わせ、グループ丸となって環境課題の解決に取り組んでいます。

ISO14001認証取得・維持の取り組み

MS&ADインシュアランスグループでは、環境マネジメントシステムの国際規格であるISO14001認証の取得・維持に取り組んでいます。MS&ADインシュアランスグループ共通の環境基本方針・マネジメントマニュアルを策定し、グループ7社^(※)の本社部門を通じて、環境問題の解決につながる商品・サービスの提供、業務効率化に取り組んでいます。

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

エコアクション21認証取得支援

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

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

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

MS&ADみんなの地球プロジェクト

MS&ADインシュアランスグループでは、グループ全社・全拠点で、環境・社会貢献取り組みを推進するためのマネジメントシステム「MS&ADみんなの地球プロジェクト」を推進しています。自らの事業活動によって生じる電力、紙、ガソリン使用量の削減、生物多様性保全活動、社会貢献活動等にグループをあげて取り組んでいます。

2015年度には、この取り組みをさらに推進していくために、グループ社員の投票によってオリジナルロゴマークを策定しました。このロゴマークは、NPOと連携し若手アーティストへ依頼し作成したものです。社員一人ひとりが環境・社会貢献活動に取り組み、地球の未来をみんなで作ることを表現しています。



ステークホルダーへの啓発活動

MS&ADインシュアランス グループは、持続可能な地球環境の構築に、社会の皆さまとともに取り組んでいます。

エコ整備・エコ車検の普及

三井住友海上は、整備工場の代理店組織である「アドバンスクラブ」を通じて、エコ整備・エコ車検の普及に努めています。エコ整備・エコ車検とは、特殊な方法で自動車のエンジン燃焼室内を洗浄すること（エンジン洗浄）を中心とする整備技術です。エンジン燃焼室内に溜まったカーボンなどの汚れを取り除くことで、有害ガスの排出が抑えられるほか、燃費が改善し、使用燃料が減ることでCO2の削減にもつながります。エンジン洗浄を実施する整備工場の数は、2017年3月末で391工場です。

☐ [Green Power サポーター／エコ整備・エコ車検](#)

エコ安全ドライブ推進

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

社員に対する教育・啓発

MS&ADエコsmileチェック

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

節電をはじめとしたエコライフ、職場での環境取組、ボランティア・寄付活動等、社員一人ひとりの環境保全・社会貢献活動の振り返りと意識喚起を目的として、毎年「MS&ADエコsmileチェック」によるセルフチェックを実施しています。

環境・社会貢献教育

地球温暖化、生物多様性の危機等、私たちを取り巻く環境問題は一層深刻なものとなっています。MS&ADインシュアランスグループでは、これらの環境問題に対し、社員全員が認識を共有するため、eラーニング等による環境教育を実施しています。

「環境人づくり企業大賞2016」において環境大臣賞を受賞

MS&ADインシュアランス グループは、環境省、環境人材育成コンソーシアムが主催する「環境人づくり企業大賞2016」において、環境大臣賞(大賞)を受賞しました。これは、MS&ADグループの「環境や社会の課題へ高い意識をもつための人材育成の取り組み」が高く評価されたものです。2014年度および2015年度の優秀賞獲得に続き、最高評価となる環境大臣賞(大賞)を受賞しました。

環境への取り組み

環境負荷の低減

保険・金融サービス事業を通じて環境問題の解決に貢献すると同時に、自らの事業活動に伴う環境負荷を低減することも企業に課せられた重要な社会的使命と考えています。MS&ADインシュアランスグループは、環境マネジメントシステムの推進を通じ、グループ会社・全社員が自らの事業活動によって発生する環境負荷の低減に努めています。

CO2排出量削減計画と環境負荷低減状況

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

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

業務プロセスでの環境負荷低減

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

- ① 電子契約手続き
- ② 被災設備修復サービスの提供

eco保険証券／Web約款の取り組み

三井住友海上では、「保険」を通じてお客さまとともに環境保護等に取り組む「Green Power サポーター」を推進しています。紙の使用量を削減する「eco保険証券・Web約款」「電子契約手続き」、環境にやさしい自動車修理を行う「リサイクル部品活用」、CO2や有害物質の排出を削減する「エコ整備・エコ車検」の4つの取り組みの達成度に応じて、環境保護活動等へ寄付を行っています。2016年度は、インドネシア熱帯林再生プロジェクトと東北復興支援に寄付しました。2009年の取組開始から2017年3月までの取組総件数は約4,175万件となり、約2億1,690万円の寄付につながりました。

また、あいおいニッセイ同和損保では、環境保護活動の一環として、ペーパーレスにつながるeco保険証券、Web約款を導入し、紙資源やエネルギーの節減を推進しています。お客さまがeco保険証券、Web約款を選択した件数に応じて寄付を行い、国内外で森林保全活動や環境保護活動を行っている一般社団法人more treesやNPO団体を支援するとともに、日本ユネスコ教会連盟などを通じて、東日本大震災の被災地や被災した子どもたちなどへの寄付を実施しています。

- ☐ 三井住友海上 Green Power サポーター／eco保険証券・Web約款
- ☐ あいおいニッセイ同和損保 eco保険証券・Web約款の寄付活動

環境負荷低減プログラムへの参画(ドイツ)

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

ADEドイツ支店では、2016年末までに合計約45トンのCO₂排出量に相当する寄付を行い、ドイツポストDHLから証明書を授与されました。本プログラムには、取引先である日本企業の現地法人や、地元ドイツの企業も多数参加しています。



ドイツポストDHLからの
証明書

ビルの環境配慮

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



三井住友海上駿河台新館

森林認証紙(※)の使用促進

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

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

環境への取り組み

生物多様性の保全

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

自然資本宣言への署名

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

🔗 [自然資本宣言への署名](#)

研究・啓発活動

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

企業と生物多様性イニシアティブ(JBIB)

三井住友海上では、生物多様性の保全と生物資源の持続的な利用について、企業が集まり共同研究する「一般社団法人企業と生物多様性イニシアティブ(JBIB)」の設立(2008年4月)以来、会長会社として活動をサポートしています。JBIBは、国内企業の環境に関する取り組みの参考となるよう、生物多様性に配慮した土地利用のためのガイドラインや生物多様性に配慮した原材料調達ガイド等を作成し、その研究成果を公表しています。JBIBの活動は、「生物多様性国家戦略2012-2020」の中でも取り上げられ、国が今後連携・協力を進める団体の一つとして、高く評価されています。2016年12月にメキシコで開催された生物多様性条約第13回締約国会議(COP13)に参加し、「メキシコ企業と生物多様性アライアンス」と情報交換を行う等生物多様性の取り組みに関するJBIBのプレゼンスアップを図りました。

🔗 [生物多様性の保全活動](#)



ビジネスフォーラムでのカンクン・企業と生物多様性誓約署名セレモニー



「メキシコ企業と生物多様性アライアンス」
との打ち合わせの様子



JBIBロゴ

企業が語るいきものがたり

三井住友海上では、2007年より企業が生物多様性の保全の取り組みを行うための啓発活動として、企業の担当者向けに生物多様性シンポジウム「企業が語るいきものがたり」を開催しています。2017年3月に環境省、東京都、千代田区、経団連自然保護協議会の後援およびJBIB、インターリスク総研の特別協力を受け、シンポジウムを開催しました。

第10回となった今回はSDGs・自然資本などの最新の動向と2016年開催のCOP13（生物多様性条約第13回締約国会議）の成果と課題も踏まえ、2030年に向けた生物多様性保全の取り組みとそれ以降のレガシー（遺産）を見据えて、行政・経営トップの立場から、新たな価値創造に向けた取り組みについて国土強靱化並びに企業と行政の連携という観点にも焦点を当て、講演を行いました。また、企業の関心が高い「次世代の価値を創造する自然資本」「グリーンエコノミーを支える都市のあり方」「グリーンレジリエンス」をテーマに3つの分科会を実施し、有識者や先進取組企業の担当者からの事例発表を交えた意見交換を行い、220名をも超える参加者から「生物多様性保全に向けて企業が果たすべき役割について考える貴重な機会」として高い評価を受けました。

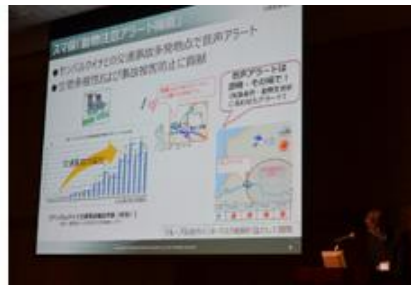
■ シンポジウム「企業が語るいきものがたり」

ABINC(エイビंक)認証事業支援

三井住友海上が会長企業であるJBIB（企業と生物多様性イニシアティブ）策定の「いきもの共生事業所推進ガイドライン」にもとづき、企業の事業所や工場の緑地の量・質、管理や環境活動など、生物多様性に関する取り組みを評価・認証する機関として、2013年にABINC（エイビंक）が設立されました。その認証事業において2016年度までに46施設が認証されています。インターリスク総研はその事務局として、認証事業および普及活動に貢献しています。

自然資本の活用に関するシンポジウムの参加

三井住友海上では、「一般社団法人レジリエンス・ジャパン推進協議会」の会員として、グリーンレジリエンスワーキンググループに参加しています。「グリーンレジリエンス」とは、自然資本の適切な配置、管理によって防災・減災や地域創生に役立たせるというもので、国の「国土強靱化アクションプラン2017」にもキーワードとして記載されるなど注目を集めつつある考え方です。2016年5月には、「グリーンレジリエンス シンポジウム」を開催し、また、2017年3月には、「第1回グリーンレジリエンス大賞」授賞を通じて先進取組団体を表彰することにより、グリーンレジリエンスの取組推進を支援しています。



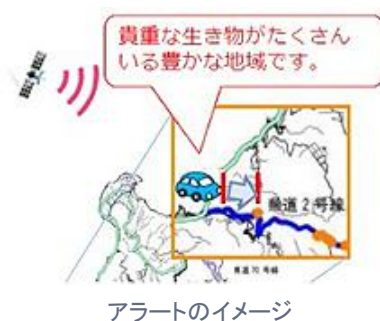
シンポジウムの様子

生物多様性保全活動

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

■ スマホ「動物注意アラート機能」による生物多様性保全

三井住友海上では、インターリスク総研と協力して、野生動物との交通事故多発エリアに接近すると音声で注意を促すサービスを行っています。これは、交通事故死、いわゆるロードキルが希少生物の減少要因のひとつであり、地域の方々や環境省でも効果的な対策に課題を持っていたことから開発したものです。大型哺乳動物との接触は甚大な自動車事故の損害につながる可能性もあり、本サービスはドライバーの安全にも寄与することになります。沖縄県(ヤンバルクイナ、イリオモテヤマネコ)、鹿児島県(アマミノクロウサギ)、長崎県(ツシマヤマネコ)のほか、シカやタヌキ等の中大型哺乳動物にも対象を広げ、6道県で情報提供を行っています。今後も、対象動物および対象地域を順次拡大し、全国各地でサービスを展開していきます。



アラートのイメージ

■ 「MS&ADラムサールサポーターズ」

MS&ADインシュアランスグループでは、ラムサール条約に登録されている湿地を中心とした水辺の環境保全活動「MS&ADラムサールサポーターズ〜いのち・つなげる・水辺から〜」を推進しています。2010年度から始まった取り組みは、現在全国11ヵ所の湿地で約1800名のグループ社員と家族が参加する活動に広がり、また部支店単位でも活発に活動しています。2015年度からは、条約で謳う「賢明な利用」を体現する取り組みとして、生きものにやさしい「ふゆみずたんぼ」での稲作を栃木県小山市で始めています。お米をつくる面白さと生きものにふれ合う楽しさを体験する活動に社員とその家族が参加しました。

☐ MS&ADラムサールサポーターズ



「ふゆみずたんぼ」の稲刈り

■ 森林の再生と持続可能な地域社会形成の支援(インドネシア)

三井住友海上では、インドネシア・ジャワ島のジョグジャカルタ特別州において熱帯林再生プロジェクトを推進しています。1990年代後半の経済危機時に地元住民の不法伐採により劣化した野生動物保護林の修復と再生を期すため、2005年よりインドネシア政府と連携し、約30万本の植樹を行ってきました。さらに地元住民の経済的自立を目的とした農業技術指導や小学校教師への環境教育を行い、森林の再生と持続可能な地域社会の形成に向けて取り組んでおり、インドネシア政府からも高い評価を得ています。2016年4月からは第Ⅲ期プロジェクトを開始し、周辺地域住民への植林・育林指導を行うなど、地域経済の活性化と保護林の保全に努めています。同年10月には第Ⅱ期完了式典がジョグジャカルタ特別州知事、インドネシア金融サービス庁や在インドネシア日本国大使館から来賓を迎えジョグジャカルタで開催されました。また、2014年度から開始した社員向けツアーは、2016年度で3回目となり、再生した森林の視察や当社現地法人が継続的に支援している地元の小学校との交流を行うことで、会社の社会的貢献取り組みに対する理解を深めています。

☐ インドネシア熱帯林再生プロジェクト



農業技術指導の様子



教育プログラムの様子

生物多様性に配慮した駿河台緑地

三井住友海上の駿河台ビル緑地は、2011年、公益財団法人都市緑化機構が運営する「社会・環境貢献緑地評価システム(SEGES)」で最高ランクとなる「Superlative Stage」に都心のビル緑地として初めて認定され、2016年も維持認証を受けました。2003年から関連部署および緑地管理を担う専門家など社内外のメンバーが連携する駿河台緑地PTを組成し、「緑地マネジメントシステム」を構築、運用していることが評価されています。樹種の選定においては、在来種を中心に鳥や蝶などが好む樹種を選ぶなど、生物多様性に配慮してきた結果、過去に観察されなかったヤマガラやアオジなどの野鳥が見られるようになりました。駿河台ビルと駿河台新館が一体となり、緑の拠点として皇居と上野公園をつなぐ「エコロジカル・ネットワーク」の形成と都会における野鳥の生息域拡大に努めています。

これらの生物多様性に配慮した緑化や活動は、2014年2月に「一般社団法人いきもの共生事業推進協議会」が運営する「いきもの共生事業所®認証(都市・SC版)」を取得しています。2016年には認証された事業所のうち、「第1回ABINC賞」で最高位となる優秀賞を受賞しました。

また、樹木の階層構造を備えた緑地は蓄雨効果にも優れており、都市水害の減災効果があります。計算上は屋上庭園だけでおよそ750トンの雨水を貯めることができ、これは100mm/時の豪雨3時間分に相当します。こうした緑地の持つ多面的な機能が評価され、2016年「第1回グリーンレジリエンス大賞」で優秀賞を受賞しました。

■ 駿河台ビルの緑地



SEGES
Superlative Stage
認定ラベル



ABINCのロゴマーク

地域社会への啓発活動

MS&ADインシュアランスグループでは、約4万人の社員が働いています。グループとして環境・社会貢献活動を推進していくためには、活動の主体である社員を対象に、継続的な啓発活動が必要と考えています。

湿地の生物多様性に関する出張授業

MS&ADインシュアランスグループでは、環境教育を推進するため、2014年に、6編の動画教材とQ&Aからなる環境教育プログラムを作成し、出張授業を開始しました。子どもたち一人ひとりに配布する副教材の下敷き・ハンドブックや渡り鳥の実寸大のぬいぐるみなどを用意し、体験して楽しめる学習の工夫を取り入れています。2016年度は出張授業を全国で7回開催し、150名の小学生らが参加しました。今後も、ラムサール条約で謳われている湿地の生物多様性保全に関する啓発活動(CEPA: Community Education Public Awareness)に取り組んでいきます。

■ 学ぼう！ラムサールサポーターズ



宮城県大崎市立宮沢小学校での
出張授業

「ECOM駿河台」からの情報発信

2012年5月にオープンした「ECOM駿河台」は、環境や自然に関するさまざまな情報を発信する環境コミュニケーションスペースです。吉野のヒノキのムク材を壁面に使うなど、木にこだわった内装と家具に囲まれながら、目の前に広がる緑地を楽しむ空間となっています。周辺の緑地や近隣に関する情報の発信をベースに、月ごとに自然や生きもの等に関連する写真展やイベントを行っています。また、駿河台緑地を研究フィールドに、都市における生物多様性や緑地によるヒートアイランド現象の緩和効果等を調査する大学の研究もサポートするなど、大学との連携に積極的に取り組んでいます。



日本自然保護協会との共催イベント

社会・地域への取り組み

社員一人ひとりが地域社会で一市民として行動すること、それは、社員の成長につながるだけでなく、私たちの事業活動に関わる社会がどのような課題を抱えているのか、何がわたしたちに期待されているのかを知るために大切なことと考えています。MS&ADインシュアランスグループでは、社員が国内外、各地域で地域の皆さまとともにさまざまな活動を行っています。

■ 地域・国際社会への貢献

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

④ 地域・国際社会への貢献

■ スポーツ、文化、教育における社会貢献

スポーツ界の第一線で活躍する選手の育成・支援、障がい者スポーツの普及・強化に取り組んでいます。また、コンサートホールの運営、財団による地域文化振興の支援や、大学での提携講座の開設など、地域・社会への貢献活動を行っています。

④ [スポーツ、文化、教育における社会貢献](#)

社会・地域への取り組み

地域・国際社会への貢献

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

災害時義援金マッチングギフト制度

MS&ADインシュアランスグループでは、社員から寄せられた災害被災者への義援金に対して、会社が上乘せして寄付する「災害時義援金マッチングギフト制度」を実施しています。2004年の創設から約13年間で、累計6億円を超える義援金・支援金を寄付しました。

2016年度は、4件の災害に対し、延べ21,010名の社員から義援金が寄せられ、会社のマッチングギフト分を合わせて、合計5,369万円の義援金を寄付しました。このうち、「2016年熊本地震」の災害に対しては、12,007名の社員からの義援金に会社のマッチングギフト分を合わせた3,550万円を熊本県・大分県および被災者支援のために活動する団体へ寄付しました。そのほか、海外拠点でも総計400万円の寄付が集まり、グローバル規模で支援を行いました。

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

過去の実績

東日本大震災被災地支援の継続

東日本大震災の発生から6年が経過しましたが、いまでも多くの方々が支援を必要としています。MS&ADインシュアランスグループでは、支援を必要とする方々のことを忘れずに、さまざまな取り組みを行っています。

南三陸町での復興支援・農作業支援ボランティア

2011年、宮城県南三陸町において津波被害を受けた田んぼを多様な生き物が生息する豊かな「ふゆみずたんぼ」に復元し、その後3年間、田植え・稲刈りに延べ470名のグループ社員・家族が協力しました。2015～2016年度は、地元名産の葉草トウキ栽培に延べ36名が協力しました。農作業支援にとどまらず現地の方との交流を目的に、南三陸町への訪問を継続しています。

Jリーガーによるサッカースクール in 南三陸

MS&ADインシュアランスグループは、2013年度より宮城県南三陸町で日本プロサッカー選手会(JPFA)との共催による復興支援サッカースクールを開催しています。地元の少年サッカーチームとJリーガーの対戦など、楽しい交流イベントを支援しています。

2016年度は児童60名が参加し、日本プロサッカー選手会8名、社員ボランティア10名が運営に協力しました。



サッカースクールの様子

ベルマークで被災地の学校を支援

あいおいニッセイ同和損保では、2011年1月より社内にはベルマーク収集BOXを設置し、収集したベルマークを地域の小・中学校等へ寄付する活動を開始しました。東日本大震災発生後には、復興支援策の一環として、寄付先を被災地域の小・中学校等に変更し、お客さまや代理店・扱者をはじめとする地域の皆さまとともに取り組みを進めています。

この活動にご賛同くださる企業・団体（ベルマークサポーター）は年々増加し、2017年3月末現在で3,800社を超えました。その結果、6年間で約1,370万点のベルマークが集まり、計141校へ寄贈しました。2017年度も東北や熊本地方の被災地の学校を支援する取り組みを継続します。



ベルマークで被災地の学校を支援する

地域復興マッチング「結の場」および復興支援販売会を通じた被災企業支援

三井住友海上は、被災された企業が抱えるさまざまな経営課題の解決を支援すべく、復興庁主催の「地域復興マッチング『結の場』」にパートナー企業として2012年の開始時より15回にわたり継続して参加しています。各地で経営セミナー・個別企業支援等の取り組みを行っています。

また、「結の場」の取り組みの一環として被災3県所在の企業の最大の課題である「水産・食品加工品等」の販路拡大に寄与するため、2016年度も三井住友海上の駿河台本社ビルで被災企業が扱う商品の社内販売会「復興支援マルシェ」を開催しました。過去3回を含むこれまでの販売会実績では最大の約960万円を売り上げるなど、復興支援に対して全社員が高い意識を持ち、一体となった支援活動を行っています。

あいおいニッセイ同和損保では、熊本地震直後、観光客等減少の影響により落ち込んでいる土産物や物産品等の売上に協力しようと、2016年6月に熊本物産展を実施しました。売上金の一部で上水道の復旧が遅れていた、熊本県の南阿蘇村沢津地区にミネラルウォーターを寄贈しました。また、2017年3月には、2011年度から毎年実施している東北の復興支援販売会を開催しました。今回は、同社の本社所在地である恵比寿地域（東京都渋谷区）に本社をおく企業3社（サッポロホールディングス・SUBARU）で共同開催し、現地の魅力や物産品をPRする場を提供しました。当日は、宮城県志津川高校の生徒が「南三陸町にバスを贈りたい」と作成しているチャリティ缶バッチも販売し、売上金の一部を寄付しました。



販売会の様子

復興支援チャリティーコンサートの開催

あいおいニッセイ同和損保では、2016年8月に、被災地の高校生および大阪で被災地支援活動を続けてきた相愛大学をザ・フェニックスホール（※）へ招待し、チャリティ音楽会を開催しました。

同社は、東日本大震災発生時より、被災地の子どもたちの教育環境復旧のためにさまざまな支援を行っています。その支援のひとつとして、被災により楽器を失い、音楽活動が出来なくなった子どもたちに楽器購入費用の寄付を行っています。こうした被災地との「音楽を通じたつながり」を大切に、子どもたちが音楽によって、未来への希望と勇気につなげてほしいという思いから今回のチャリティ音楽会を開催しました。なお、チャリティ音楽会の来場者より入場料としてお預かりした寄付金はすべて東北吹奏楽連盟へ寄付しました。



宮城県の高校生による演奏の様子

❏（※）あいおいニッセイ同和損保ザ・フェニックスホール

福島県川内村マラソン運営支援

あいおいニッセイ同和損保では、役職員の募金制度である「MS&ADゆにぞんスマイルクラブ」として、福島県川内村で開催された「第2回川内の郷かえるマラソン」に昨年に引き続きメインスポンサーとなり協賛しました。川内村の児童が、村の将来を考える特別授業「復興子ども教室」で提案し、実現につながったこの大会も2回目になり、北海道から沖縄まで全国から前回より約200人も上回る1,521人のランナーが参加しました。同社は、スポンサーとしてだけでなく、ボランティア・ランナーとして多数の社員や関係者が参加し大会を盛り上げました。



第2回川内の郷かえるマラソンの様子

Jリーガーによる児童養護施設向けのサッカースクール

MS&ADインシュアランス グループは、2000年より日本プロサッカー選手会（JPFA）が主催する児童養護施設の子どもたち向けのサッカースクールに協賛しています。2016年度は、関東、関西、広島、九州で「JPFAサッカースクール」が開催され、児童217名が参加しました。日本プロサッカー選手会29名、社員ボランティア102名が運営に協力しました。



サッカースクールの様子

社員の社会貢献活動を支援する

社員一人ひとりが地域社会で一市民として行動すること、それは、社員の成長につながるだけでなく、私たちの事業活動に関わる社会がどのような課題を抱えているのか、何が私たちに期待されているのかを知るために大切なことと考えて、さまざまな活動をしています。

ボランティア休暇・休職制度

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

全国各地で行われる地域貢献活動

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

三井住友海上では、「部支店で年に一つは環境・貢献活動」と称して、「環境」「安全」「福祉」「自然災害復興支援」をテーマに取り組み、2016年度は172部支店が191の活動を実施しました。

あいおいニッセイ同和損保では、感謝の月「地域の皆さま おかげさまで！」の取り組みとして、交通安全や環境保全などをテーマに全国で約12,600名が214の取り組みを行い、地域に感謝の気持ちを伝えました。特に、事故防止低減に向けた交通安全活動には、地域の方々や警察署と合同で積極的に取り組んでいます。

三井住友海上あいおい生命は、社員によるボランティア活動として、「よこはま動物園ズーラシア」の花壇や緑地の整備など、環境保護・地域貢献活動に取り組んでいます。また、社員の自発的・積極的な社会貢献活動に対してポイントを付与し、そのポイント総数に応じてNPO団体などに寄付を行う「ハートポイント制度」を実施しています。そのほか、職場ごとに推進役を選任し、「地域の清掃活動」「募金・寄付」など、さまざまな地域貢献活動を行っています。

三井ダイレクト損保では、本社ビル近くの小石川後樂園でボランティアによる清掃活動を毎年行っており、2016年は54名が参加しました。

三井住友海上の各地の取り組み

あいおいニッセイ同和損保の取り組み



島根「MS&ADの森」での活動



浜松「交通安全啓発活動」での
反射材配布



「よこはま動物園ズーラシア」での
花壇や緑地整備

社員の社会貢献活動

MS&ADインシュアランスグループでは、日本国内のみならず世界各地の拠点において、社員がそれぞれの地域の社会的課題の解決に向けた活動に参加しています。

MS&ADゆにぞんスマイルクラブ

MS&ADインシュアランスグループでは、活動に賛同する社員が、毎月給与から1口100円×任意口数を会費として拠出し、寄付活動や社会貢献活動に役立てており、グループ全体の会員数は、2017年3月末現在、16,159名となっています。グループ全体の活動に加え、各事業会社でも、車いすや福祉車両の寄贈、補助犬育成支援団体への寄付やタイの障がい者スポーツ支援などの独自活動を実施しています。

（主な活動）

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

● 「MS&ADゆにぞんスマイルクラブ」の活動



「世界の子どもたちへ編み物作品を贈ろう」プロジェクト



チャリティー・クリスマスカード

海外での活動

農村地域での雇用創出（インド）

三井住友海上のインド現地法人であるCholamandalam MS General Insurance Company Limitedでは、農業以外の雇用機会の少ない農村地域に対して雇用の創出を目的として、証券発行業務を農村地域の雇用を創出する団体に委託しています。保険商品や専門用語に至るまで訓練を重ね、自動車保険、個人医療保険の証券発行業務を行っています。

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



建物の外観



業務の様子

世界の子どもにワクチンを贈る活動に寄付

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

三井住友海上あいおい生命では、かけがえのない「いのち」を大切にし、未来に受け継いでいきたいという思いを込めて、商品ブランド「&LIFE(アンドライフ)」の新規契約件数に応じた金額を、「認定NPO法人 世界の子どもにワクチンを 日本委員会」へワクチン等の購入費用として寄付しています。2016年度分としては、ポリオワクチン14万3千人相当分を寄付しています。

📄 [世界の子どもにワクチンを 日本委員会 ホームページ](#)



世界の子どもにワクチンを贈る活動に寄付

食品廃棄の削減への取り組みをFAFと共同で実施(マレーシア)

三井住友海上のマレーシア現地法人では、食料廃棄と飢餓の撲滅のための活動を行っている団体であるFAF (Food Aid Foundation)と協力し、食料製造業者等からの寄付等により集めた廃棄予定だがまだ食べることができる食品を、必要とする人々に提供する活動を行っています。また、食料廃棄を削減するための知識の普及にも力を注いでおり、2016年10月には食料廃棄に関するトークイベントを同社のCSR推進プログラムを通じて行い、食料廃棄削減についての理解促進を後押ししました。



活動の様子

障がいのある子どもたちへの支援(タイ)

あいおいニッセイ同和損保のタイ現地法人Aioi Bangkok社は、役職員任意の募金制度「MS&ADゆにぞんスマイルクラブ」より、WAFCAT(※)を通じ、障がい児車いすスポーツキャンプイベントへの協賛および、障がいを持つ児童10名へ車いすの寄贈(総額100万円)を行いました。また、障がい児車いすスポーツキャンプでは運営ボランティアとしても協力しました。

(※)WAFCATについて

WAFCAT(財団法人アジア車いす交流センタータイランド)は株式会社デンソーの社会貢献事業の一環で1999年に設立されたタイのNGO。障がいのある子どもたちを対象に、車いすの提供や奨学金などの教育支援を行っています。



タイの障がい者スポーツ支援

📄 [Aioi Bangkok Insurance Public Company Limited ホームページはこちら](#)

貧しい子どもたちへの手作りニットの寄付(ベトナム)

MS&ADインシュアランス グループは、三井住友海上のベトナム現地法人であるMSIG Insurance (Vietnam) Company Limitedを通じて、毎年、の活動として小学校へ手作りニットの寄付を行っています。2016年度は、同プロジェクトに賛同いただいた日本全国各地の皆さまから集められた手作りの編み物作品約4,314点(セーター、マフラー、帽子、ベスト、手袋)をベトナムで最貧困地域と言われている北部のディエン・ビエン省トウア・チュア県とムオン・チャ県の子どもたちに届ける活動を行いました。この取り組みは2009年から行っており、今回で7回目となります。



授与式

自閉症の子どもの支援(香港)

三井住友海上の香港現地法人では、自閉症児の自立を支援するためのプログラムである“Create My Own Future”および、様々なワークショップによる対人関係スキル向上を含むプログラム“Community Ambassador Program”等に寄付をしました。自閉症児の将来の生活の基盤育成への支援を今後も行っていきます。

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

移民の子どもたちへのサポート(ドイツ)

あいおいニッセイ同和ヨーロツパ社(Aioi Nissay Dowa Insurance Company Of Europe Limited)のドイツ支店では、これまでもさまざまな施設への寄付や寄贈を中心に行ってききましたが、2016年度はさらに活動を発展させるべく、部長職に「地域貢献有給休暇」を付与し、各部長のアイデア・企画による貢献活動を奨励しました。これにより、各部長発案のもと認知症患者施設への訪問や孤児院での食事提供などの新しい活動が実施されました。2016年度最大の取り組みは、8月に実施した、動物園への遠足です。移民の子どもたち52名を招待しました。移民との共生はドイツの中で社会全体のテーマの一つであり、移民個々人、とりわけ子どもたちはとても不安な日々を過ごしています。当日は晴天にも恵まれ、子どもたちも不安な気持ちを忘れて大いに楽しんでもらえたようです。



動物園への遠足に参加した子どもたち

Aioi Nissay Dowa Insurance Company Of Europe Limited [ホームページはこちら](#)

社会・地域への取り組み

スポーツ、文化、教育における社会貢献

MS&ADインシュアランスグループ各社では、スポーツ・文化・教育の分野において、地域・社会への貢献活動を行っています。

スポーツ支援

女子柔道・女子陸上・トライアスロン

三井住友海上では、女子柔道部、女子陸上競技部、トライアスロン部において、国内外の第一線で活躍する選手を育て、数々のオリンピックを輩出するなど、スポーツ振興に取り組んでいます。女子柔道部では、数々の国際舞台で活躍、各国選手と交流してきた実績を活かし、ミャンマー、ブラジルなどのナショナルチームを合同練習に招くなど、競技の強化・繁栄にも貢献したいと考えています。

また、競技活動のみならず、地域住民を対象としたランニング教室を開催したり、小学生を対象とした柔道教室を通じて若い世代に柔道の楽しさを伝えていく取り組みなど、積極的な社会貢献活動を行っています。

☐ スポーツ支援



近藤亜美選手

田邊美咲選手

古谷純平選手



ブラジルナショナルチームとの合同練習



ランニング教室(写真アフロスポーツ)

実業団駅伝大会を協賛

あいおいニッセイ同和損保では、スポーツ振興の一環として、また、地域の皆さまとともに歩んでいきたいという想いから、「大阪実業団対抗駅伝競走大会」の特別協賛企業として運営をサポートしています。1948年にスタートしたこの大会は、大阪の街に根ざし、大阪の街とともに歴史を重ねてきた伝統ある駅伝大会です。2017年1月に開催された第70回大会には、総勢1,000チーム以上がエントリーしました。同社からも、近畿圏内を中心に、札幌、金沢、名古屋、九州、東京など幅広い地域から173チームが参加し大会を盛り上げました。



参加ランナーの集合写真

女子サッカー

グループ会社には、女子サッカー・なでしこリーグ（日本女子サッカーリーグ）1部に加盟するジェフユナイテッド市原・千葉レディースに所属する7名の選手が在籍しています。また、三井住友海上あいおい生命には同リーグ2部のスフィーダ世田谷FCに所属する2名の選手が在籍しています。両チームの選手とも、競技と仕事を両立させながら活躍しています。



ジェフユナイテッド市原・千葉レディース
©JEF UNITED

スペシャルオリンピックスへの支援

三井住友海上は、知的障がいのあるアスリートの支援を目的に、公益財団法人スペシャルオリンピックス日本のプレミアムスポンサーとなっています。米国現地法人Mitsui Sumitomo Marine Management(U.S.A), Incでは、2015年7月25日～8月2日に164か国から8,000名以上の選手が参加したスペシャルオリンピックス2015年夏季世界大会において、社員ボランティア20名が出場選手の支援を行いました。また2016年12月に大阪で開かれた第1回全国ユニファイドサッカー大会も、社員ボランティア16名が競技運営と選手のサポートを行いました。今後も、知的障がいのあるアスリートの皆さんの活動を支援していきます。



ロスアンゼルスでの様子

「東京都スポーツ推進企業」としての活動

あいおいニッセイ同和損保は、「平成28年度東京都スポーツ推進モデル企業」に認定(※)、表彰されました。昨年度に引き続き、2年連続2度目となります。「東京都スポーツ推進モデル企業」は、平成28年度東京都スポーツ推進企業128社の中から、障がい者スポーツ支援、社員の健康増進等で、特に社会的な影響や波及効果の大きい取り組みをしている企業などが表彰されるもので、当社を含め10社が選定されました。

(※)「東京都スポーツ推進企業認定制度」とは

東京都では、従業員のスポーツ活動の推進に向けた取り組みやスポーツ分野における支援を実施している企業等を認定する制度です。認定された企業は、認定証と認定ステッカーの交付を受け、都ホームページにて社名などが公表されます。



賞状授与

障がい者スポーツ関連団体・競技団体とのパートナー契約

あいおいニッセイ同和損保では、ハンディを負いながらも自らの可能性に挑戦する選手をサポートするため、以下の団体に協賛し、その活動を支援しています。また、「観て」「感じて」「考える」をスローガンとして、全国の障がい者スポーツ大会に多くの社員が会場に足を運ぶことを取組の柱としています。

さらに、2017年4月、次代を担う障がい者アスリート育成のために、志が高く能力のある若手アスリートを応援する「パラアスリート スカラシップ制度」を創設しました。

今後もアスリートの競技活動を支援するとともに、全国であらゆる障がい者スポーツ支援の取り組みを行ってまいります。

<協賛団体>

- ① (公財)日本障がい者スポーツ協会(2014年～)
- ② (一社)日本車椅子バスケットボール連盟(2006年～)
- ③ (一社)日本身体障がい者水泳連盟(2016年～)
- ④ あいおいニッセイ同和損保 障がい者スポーツ支援サイト「AD Challenge Support」
- ⑤ 「AD Challenge Support」Facebookページ



北九州大会での活躍

あいおいニッセイ同和損保では、公益財団法人日本障がい者スポーツ協会のオフィシャルパートナーとして、障がい者スポーツを応援しています。行動指針として掲げる「地域密着」のさらなる実現に向け、大会支援、障がい者スポーツ支援サイト立ち上げ、地域AD倶楽部(※)「感謝の集い」でのパネル展示などの取り組みを行っています。取り組みの基礎となるのは、「観ること」「感じること」と認識し、障がい者スポーツ大会に多くの社員が会場に足を運ぶことを推奨しています。

(※)情報の提供・企業交流・地域貢献の3つの柱で、地域の皆さまのお役に立つ活動を行っています。具体的には各種セミナーや異業種交流会、環境保全・防災防犯・各種チャリティー企画などを開催するほか、エリアごとにホームページを設置し、サイトやメ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。

■ 地域AD倶楽部



社員による大会観戦・応援



スカラシップ認定式

障がい者スポーツの支援

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

毎年、全日本視覚障害者柔道大会には、社員がボランティアとして参加しており、また、2名の視覚障がい者柔道選手が在籍し、競技と仕事を両立させながら活躍しています。



全日本視覚障害者柔道大会を支援

障がい者スポーツ選手雇用

三井住友海上でも、障がいのある方々の自立支援を目的として、社員としての雇用を推進しています。現在、障がい者陸上選手が在籍し、日常業務を行いながらパラリンピックへの出場を目指して活動しています。あいおいニッセイ同和損保では、2015年度から障がい者スポーツ選手の採用を積極的に行っています。同社では、アスリート雇用がさらに進展し、2017年4月には、新たに7名が入社しました。現時点では、パラリンピック・デフリンピックおよび世界選手権などの国際大会に出場する5名を含む、15名のアスリートが在籍し、業務と競技活動と両立しています。また、障がい者と健常者の垣根を越えて、オリンピックを目指す女子サッカー・競泳の3名のアスリートとともに、定期的に情報交換・勉強会を実施しています。

障がいのある社員への支援



音声の出る専用のパソコンを使っている業務中の様子



新人アスリート

文化振興

コンサートホール紹介

三井住友海上しらかわホール

三井住友海上しらかわホールは、1994年、世界最高水準の音響を誇るコンサートホールとして、名古屋にオープンしました。世界を代表する一流アーティストから地元のアマチュア音楽家まで幅広く愛され、地域のプレミアム・ホールとして豊かな社会づくりに貢献する場となっています。「より良い社会のために、音楽ができること」をテーマに、地域を代表する音楽文化施設として積極的な役割を果たしています。

三井住友海上しらかわホール

あいおいニッセイ同和損保ザ・フェニックス

あいおいニッセイ同和損保ではザ・フェニックスホールを芸術・文化支援活動(メセナ)の拠点として位置付け、クラシック音楽を中心に国内外のアーティストによる良質な音楽を自主企画公演として発信し続けています。

また、年間約200の演奏会に利用されるなど、地域の音楽・文化活動の発展にも寄与しています。これからも多くのお客さまに身近に音楽を感じていただき、親しまれるホールを目指すとともに、社会貢献の拠点として芸術、文化を長期的に支援していき、芸術、文化振興に寄与していきます。

あいおいニッセイ同和損保ザ・フェニックスホール

（公財）三井住友海上文化財団

公益財団法人三井住友海上文化財団^(※)では、地域の文化振興の支援を目的として、音楽・郷土芸能の分野で助成活動を行っています。全国各地の公立文化ホールでの「地域住民のためのコンサート」(クラシックコンサート)を都道府県および市町村と共同で主催しており、2016年度末(設立以降累計、以下同様)で778公演を開催しています。また、「文化の国際交流活動に対する助成」を454件(助成金総額2億8850万円)実施しています。

☐ 公益財団法人三井住友海上文化財団

(※)1988年設立。2009年12月に公益財団法人へ移行。



室内楽名曲コンサート(ピアノ五重奏)

「ベルリンフィル12人のチェリストたち」特別協賛

三井住友海上プライマリー生命は、2016年7月にサントリーホール(赤坂)で開催された「ベルリンフィル12人のチェリストたち」に特別協賛しました。1990年以降、2年に一度、単独による東京公演が開催されており、同社の協賛は2006年から始めて6回目となります。

「ベルリンフィル12人のチェリストたち」は、世界最高峰のオーケストラであるベルリン・フィルハーモニー管弦楽団のチェロ・セクションから構成される、ユニークかつ贅沢な室内楽グループです。オリジナリティ溢れる重厚な響きで世界の人々を魅了しています。個々のテクニックの素晴らしさは言うに及ばず、一糸乱れぬアンサンブルで、12台のチェロという枠をはるかに越えた音の広がりを感じられる演奏となり、満員の聴衆を魅了しました。



「ベルリンフィル12人のチェリストたち」
東京公演

所蔵美術品(椿)を美術館へ出展

あいおいニッセイ同和損保では、所蔵している「椿」を題材にした絵画や美術工芸品を、多くの皆さまにご覧いただくため、全国の美術館や博物館で公開しています。椿は古くから日本人に親しまれてきた花で、前身会社の一つ、大東京火災海上保険の社花でもありました。日本を代表する作家が描く、椿の美しさをさまざまに表現した作品を、多くの皆さまにご覧いただいています。

2016年度は、「大山忠作美術館」(福島県二本松市)で開催された市合併10周年を記念した企画展にて、約30点の所蔵作品を公開しました。



尾形乾山「綉絵椿図角皿」

教育支援

ベルマーク運動への参加

あいおいニッセイ同和損保は、2000年4月より金融業界で初めて、協賛会社として「ベルマーク運動」に参加し、自動車保険・火災保険・傷害保険など個人分野の商品ブランドである「TOUGH(タフ)」シリーズ商品をはじめ、多くの商品にベルマークポイントを付帯しています。ベルマークポイントは1点＝1円として、集めた学校の貯金となり、この貯金から学校に必要な物品を購入することができます。この運動は、自分たちの学校設備や環境を充実させると同時にへき地の学校や「災害被災校」「特別支援学校」そして、発展途上国の子どもたちへの援助にもつながっています。

また、ベルマーク教育助成財団は1960(昭和35)年のベルマーク運動開始から55周年を迎えたことを機に、運動の拡大を実現するため「ベルマーク大使」制度を2015年に創設しました。同社は、ベルマーク運動の協賛企業としてだけでなく、災害被災校支援を目的として、全社をあげたベルマーク収集活動を行っていること等が評価され、社長が初代ベルマーク大使に就任しています。

あいおいニッセイ同和損保では、ベルマーク大使を筆頭に、ベルマーク活動のすそ野の拡大に努めるとともに、子どもたちの教育環境の改善のため、全社を挙げて収集活動に取り組めます。

☐ [ベルマーク運動への参加](#)

早稲田大学講座

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

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

2016年度は、本講座のテーマである、新時代の保険事業に関する内容をさらに充実させるべく、スマートフォン等のモバイル端末を活用した損害保険市場開拓についての講義をカリキュラムに加え、計14回の講義を行いました。

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

国際医療福祉大学への奨学金寄付

あいおいニッセイ同和損保では、高齢社会に対応し、介護サービスやシルバー事業における取り組みを強化するため、高齢者介護・リハビリテーションなど医療福祉分野を支える人財を育成する国際医療福祉大学の学生を対象とした奨学金制度を支援しています。

同大学から推薦された学生に、返還義務のない奨学金を、原則として卒業時まで給付するもので、この制度を活用し、2016年度までに152人が卒業、それぞれの専門分野で活躍されています。



奨学生認証式

学生への支援

三井住友海上は、多くの優秀な学生に教育の機会を提供するため、さまざまな形で奨学金の支援を行っております。

MS Amlinバミューダ事務所	・バミューダインターナショナル協会およびバミューダ保険研究財団が運営する2つの奨学金プログラムに奨学金を提供
PT. Asuransi MSIG(インドネシア)	・4つの小学校に通う150人の経済的に恵まれない家庭の小学生に対し、学習を継続できるよう、奨学金(1人あたりIDR250,000=約2,000円)を提供(NPOの慈善事業に協賛する形で実施。)
MSIG Insurance(Thailand) Public Company Limited(タイ)	・チラロンコン大学およびプリンス・オブ・ソングラ大学で保険を専攻している学生に奨学金を提供

人権の尊重



■ グループ人権基本方針

MS&ADインシュアランス グループは、企業として人権を尊重した取り組みを進めています。また、企業に求められる人権尊重の責任をさらに果たして行くため、2017年2月に「MS&ADグループ人権基本方針」を定めました。

● グループ人権基本方針

■ 人権尊重の取り組み

企業に求められる人権尊重の責任を果たしていくため「グループ人権基本方針」の周知・徹底を図るとともに、人権デュー・ディリジェンスの仕組みを構築し、取り組みを進めています。

● 人権尊重の取り組み

人権の尊重

グループ人権基本方針

MS&ADインシュアランスグループは、2004年6月、国連グローバル・コンパクトに署名し、世界人権宣言を支持するとともに、ILO中核的労働基準、OECD多国籍企業行動指針を尊重し、企業として人権を尊重した取り組みを進めています。また、企業に求められる人権尊重の責任をさらに果たしていくため、2017年2月に「MS&ADグループ人権基本方針」を定めました。

④ 国連グローバル・コンパクトへの参画

人権尊重の基本方針

MS&ADインシュアランスグループは2017年2月より、「グループ人権基本方針」を定め、人権尊重の企業責任を果たしてまいります。

MS&ADインシュアランスグループ 人権基本方針

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

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

1. 基本的な考え方

(1)人権尊重に関連した法令や規範の遵守

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

(2)差別の禁止

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

(3)人権を尊重する企業風土

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

2. 人権尊重のマネジメントシステム(人権デュー・ディリジェンス)

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

(1)評価・防止

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

(2)救済・是正・対話

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

③教育・研修

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

3. グローバルな保険・金融サービス事業者としての責任

①プライバシーの保護

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

②事業プロセスへの反映

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

以上

2017年2月1日制定

代表取締役社長

柄澤康喜

英国現代奴隷法(Modern Slavery Act 2015)に係る声明

 2015年度 英国現代奴隷法に係る声明(英文 ならびに 和訳)(PDFファイル 5.8MB)

人権の尊重

人権尊重の取り組み

人権デュー・ディリジェンス

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

STEP1:	当社グループのバリューチェーンとステークホルダーから顕在化・潜在化した人権リスクの洗い出し
STEP2:	洗い出したリスクを、①深刻度と②発生可能性から評価・分析(リスクマップの作成) 深刻度は影響する規模、範囲、及び是正困難性から評価
STEP3:	リスクマップの結果判明した顕著なリスクを重点課題として決定
STEP4:	必要な予防・改善措置の検討・実施、効果のレビュー

当社グループでは、人権デュー・ディリジェンスの一環として、STEP3までのプロセスに従い、顕在的・潜在的な人権リスクを識別、評価しました。この結果、お客様や当社社員の個人情報の漏えいによるプライバシーの侵害、社員の長時間労働による身体・精神的な影響などを重点課題としました。

人権リスクの識別、評価は、今後定期的に見直し、当社グループとバリューチェーンを取り巻く社会や環境の変化に応じた重点課題を判断していきます。

人権アセスメントと是正措置

人権デュー・ディリジェンスの中で人権リスク評価を行い、重点課題とした2つの項目について、定期的なモニタリングを行い、リスク低減の対策を実施しています。

個人情報保護については、「MS&ADインシュアランス グループ お客さま情報管理基本方針」に基づき、グループ各社において情報管理に関する社内規定の策定、セキュリティ対策の導入、社員・代理店教育などを実施しています。

このような管理態勢について検証するため、保険代理店、外部委託先および社員に対して定期的な点検・監査を行っており、その際に発見された問題点について速やかに是正や再発防止策を講じています。2016年度は、グループ国内保険会社において社内点検の他に代理店・委託先(約10万社)に対して点検・監査を実施し、システムセキュリティ強化等に関する強化を約100社に対して指導しました。

● [情報管理についてはこちら](#)

● [グループ 外部委託管理基本方針はこちら](#)

社員の健康と安全については、これまでの勤務時間のシステム上の管理に加え、働き方改革にグループを挙げて取り組んでいます。また内部通報制度や相談窓口を設置しており、2016年度は社員アンケートを実施し、通報制度の周知や窓口へ相談がしやすい環境の整備に取り組みしました。

● [健康経営の詳細はこちら](#)

人権啓発の取り組み

MS&ADインシュアランス グループは、人権基本方針に定める「人権を尊重する企業風土」を醸成していくため、社員への人権啓発に取り組んでいます。

人権啓発体制

MS&ADインシュアランス グループでは、持株の総合企画部・CSR推進室が中心となり、海外コンプライアンスを担当する部門や、事業会社の人権啓発を担当する部門と連携し、国内外での人権尊重の取り組みを進めています。

三井住友海上では、「人権啓発研修を通じて、当社の企業体質を人権尊重の理念によって貫かれたものとする」とおよび「基本的人権を尊重し、良識ある人権感覚を持って行動する社員を育成すること」を目的に、本社に人権啓発推進本部、各部署に人権啓発推進委員会を設置しています。人権啓発推進本部では、全社員職場研修の実施管理や社員の意見・感想等を検証し啓発研修計画を審議するとともに、職場の人権啓発推進委員に対しては人権啓発体制、推進委員としての役割などの意識付けも行い、全社員を対象とした職場研修の運営、解説などを案内し、全職場での研修の質の維持も図っています。

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

人権研修

MS&ADインシュアランス グループでは、2015年度「なぜ企業に人権啓発が必要なのか」をテーマに、共通テキストで全社員職場研修を実施し、より働きやすい職場環境の実現に努めています。

三井住友海上では、上記テーマに加え「様々な人権課題」についても話し合い、社会的課題を身近な問題としてとらえ、人権尊重の理念にもとづいて相互啓発を図りました。また人権週間にちなみ「人権啓発標語」を募集し、学んだことや日常感じている人権について表現・共有することで、豊かな感性を育み「人権尊重」の意識を高めました。その他、新入社員研修をはじめ昇進時研修や管理職研修等の階層別研修のほか、eラーニングによる自己学習の機会も設けるなど、社員の人権感覚の醸成に取り組んでいます。

あいおいニッセイ同和損保は、全社員向け研修を年2回実施しています。上記テーマにおいては、グループ統一教材を使用し、インターネットTV視聴による職場研修を実施しました。多くの職場から「ハラスメント防止のためにはお互いの個を尊重し、個々にあった指導、対話が大切であると気付いた」「誰でも加害者になりうることから、相手の気持ちに気を配る重要性を痛感」「職場でのコミュニケーションの重要性を再認識した」等の感想が寄せられました。加えて、eラーニングによる全社員研修も実施しています。同時に「人権標語」を募集し、社内の人権意識の醸成を促進しています。全部店長・新任ライン長・新任課長補佐研修・新入社員などの階層別研修も引き続き実施し、人権を尊重し働きやすい職場づくりを目指しています。

人権研修実施状況

	実施	2016年度
三井住友海上	職場研修 参加者率	100%
あいおいニッセイ同和損保	eラーニング受講完了率	100%

相談窓口

MS&ADインシュアランスグループは、万が一の人権侵害に関する声を受け止め、適切な救済対応につながる体制を整えています。

社員からの通報制度

当社グループでは、違法・不正・反倫理的行為があった場合に、その事実を会社として速やかに認識し、必要な対策を講じることにより、違法行為等の放置、拡大を防止するために、社員が直接通報することができる通報制度を設けており、それにより、グループの倫理・法令遵守を推進しています。

具体的には、次のような事項が対象となります。

- コンプライアンスに関する事項
- セクシュアル・ハラスメント、パワー・ハラスメント、その他のハラスメントによる社員の精神、肉体、健康などに関する事項
- 労働時間、時間外労働等の職場環境に関する事項

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

ハラスメント相談窓口

三井住友海上では、社員相談室がセクシュアル・ハラスメント、パワー・ハラスメント、マタニティー・ハラスメント等の相談・対応窓口となり、被害を受けた社員が安心して相談できるように対応しています。さらにハラスメント専用相談電話（ハラスメント・ホットライン）を設置し、より相談しやすい環境を整えました。また、迅速な調査による事実確認にもとづき、必要と認められた場合には是正や処分等を実施しています。予防についても力を入れており、全社員職場研修や階層別研修、eラーニング等でハラスメント防止の教育を行っています。

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

ダイバーシティーの推進と健康経営

MS&ADインシュアランスグループは、多様な価値観を尊重し、社員一人ひとりの心身の健康や安全に配慮した働きやすい職場環境づくりに取り組むことを、人権基本方針で定めています。具体的な取り組みは以下のサイトをご覧ください。

- [ダイバーシティの推進と健康経営の詳細はこちら](#)

多様な人財の育成と健康経営



人財の育成

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

人財の育成

ダイバーシティの推進

MS&ADインシュアランスグループは、仕事を通じて成長し、能力を発揮できる機会を意欲あるすべての社員に対して提供していくことが、企業競争力の向上につながると考えています。

ダイバーシティの推進

健康経営^(※)

MS&ADインシュアランスグループでは、健康経営の視点を重視し、社員一人ひとりの心身の健康を保持増進するため、健康や安全に配慮した職場環境づくりに取り組んでいます。

健康経営

(※)「健康経営」は、特定非営利活動法人健康経営研究会の登録商標です。

多様な人財の育成と健康経営

人財の育成

MS&ADインシュアランス グループは、社員一人ひとりがプロフェッショナリズムを高め、現状に満足せずに革新を追求し、組織としての総合力を最大化できるよう人財^(※)育成に取り組んでいます。

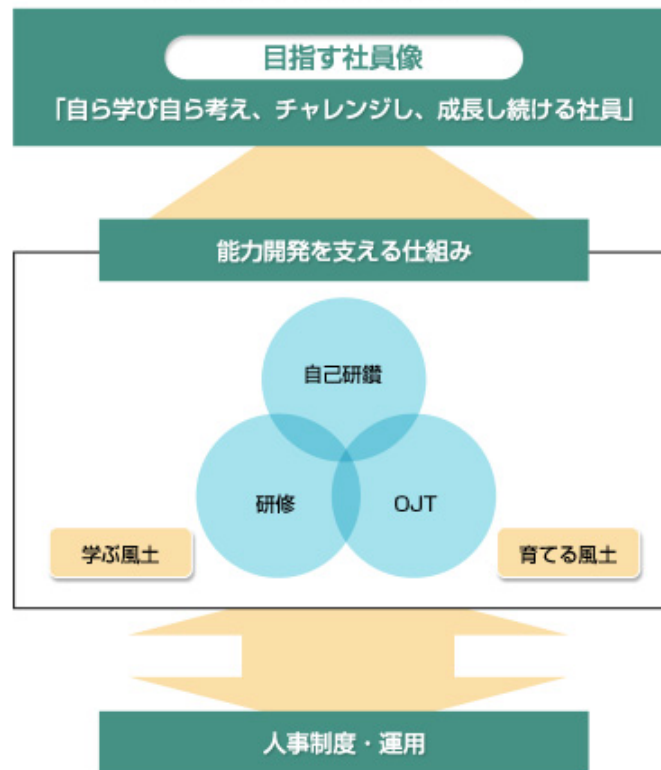
(※)MS&ADインシュアランス グループでは、一人ひとりを大切にするという想いをこめて、「人材」ではなく「人財」と表記しています。

目指す社員像

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

(※)On the Job Training(職場内教育)

人財育成体系の概念イメージ



教育・研修

グループ国内保険会社では、各種研修や社外通信講座などの自己啓発の機会を提供し、社員一人ひとりの主体的な学びと成長を支援しています。なお、グループ一体の取り組みとして2014年度から『MS&ADオープンカレッジ^(※1)』や、『MS&ADオンラインビジネススクール^(※2)』などの学習機会をグループ全社員に対して提供しています。

また、新入社員に対しては、スムーズに職場に溶け込み、職場経験を活かしながら、必要な知識やスキルを習得するための「OJT体制」を整えています。2017年度は、グループ国内保険会社をはじめとする計9社の新入社員合同の1日集合研修を行い、『5年後のMS&ADグループのありたい姿を考え、表現する』などグループ社員としての一体感の醸成に向けた取り組みを行いました。

(※1)課題解決力などのビジネススキルを習得する集合研修

(※2)モバイルデバイスを使ってMBA知識等を学ぶ学習ツール



グループ9社での新入社員合同集合研修

チャレンジを支援

トレーニー制度

グループ国内保険会社では、社員が経験したことのない業務や、興味のある職場を短期間体験する「トレーニー制度」を実施しています。本制度により社員は、他部門やほかの会社の業務を体験することで、グループ一体感のさらなる醸成、コミュニケーション強化につなげています。

2016年度トレーニー制度 参加者数

	グループ会社間	社内
三井住友海上	23	165 ^(※)
あいおいニッセイ同和損保	11	198 ^(※)
三井ダイレクト損保	6	0
三井住友海上あいおい生命	10	63
三井住友海上プライマリー生命	13	33

(※)本社部門等での実習者数

社内公募制度

チャレンジ意欲が強く、現在の職場において一定の成果を出している社員のキャリアアップをサポートするため、三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保、三井住友海上あいおい生命では社内公募制度を導入しています。

中でも、「ポストチャレンジ制度」は、自らのキャリア形成を考える社員がその内容や希望を会社に伝え、その実現に向けチャレンジすることができる公募制度であり、本制度を通じて、社員の自律的キャリア形成を実現しています。

目標にチャレンジ

グループ国内保険会社では、社員一人ひとりが新たな業務領域にチャレンジし、働きがいや成長を実現するための仕組みとして目標管理制度を導入しています。

本人と上司が年数回の面接対話を実施し、社員自身や所属組織の目標・課題・成果を共有することで、人事考課に対する社員の納得性・公平性を高めるとともに、社員の育成につなげています。

また、上司との日常のコミュニケーションのほか、面接対話を通じて、社員が新たな領域や高い役割を担うことを目指し、社員がモチベーションを高く持ち、働きがいを感じることができるよう支援しています。

役割変革の取り組み

三井住友海上では、社員一人ひとりが一段上の業務を遂行し、さらに生産性を高め、競争力を強化することで持続的成長を実現していくために、「働き方改革」に取り組んでいます。時間を意識した働き方への意識変革をさらに進め、全社員総活躍で「活気に溢れる最強の職場」の創造を目指しています。

あいおいニッセイ同和損保では、業務変革とワークスタイルの変革を両立し、時間生産性向上を実現するため、社員一人ひとりが持てる能力を十分に発揮し、一段階上の役割を担うことにチャレンジする「役割革新」を進めています。2015年度から全社的人財育成取組み「ビジトレ！（Business Training）」を推進し、社員一人ひとりの高い成長意欲とチャレンジ精神をもって「個の力」を引き上げることで、さらなる役割革新に取り組んでいます。

次世代リーダーの育成

グループ国内保険会社では、管理職を対象とした研修を実施し、人財育成全体を支える「マネジメント力」「職場のコミュニケーション力」の強化に取り組んでいます。

また三井住友海上およびあいおいニッセイ同和損保では、経営感覚・グローバル感覚を備えた次世代リーダーを育成することを目的に、経営知識を学び具体的な経営提言を策定する研修（MS経営スクール・AD経営スクール）を実施しています。

女性社員向け研修メニューを新設・拡充

三井住友海上では、女性社員のさらなる育成に注力しています。

2015年度、女性社員がより広いフィールドで活躍し、管理職として能力を十分に発揮できる環境を整えるべく、若手層向けの「MSマインドアップ女性スクール」の新設と中堅層向けの「MS女性リーダースクール」の拡充を行いました。

あいおいニッセイ同和損保では、女性の活躍推進に積極的に取り組んでいます。2011年からは女性経営幹部輩出に向けて、女性管理職への更なる機会の提供と経営に対する意識の向上と支援を目的に「メンター制度」を導入しています。また、女性管理職輩出に向けては2014年度より「女性マネジメントセミナー」を導入、2015年度からはテーマ研究を取り入れ、役員に向けて成果発表を行うなど、カリキュラムを拡充しました。また、各種異業種交流会（営業社員セミナーなど）にも参加し、多様な経験を積む機会を設けています。

「輝く女性の活躍を加速する男性リーダーの会」行動宣言^(※)に賛同

MS&ADインシュアランスグループは、2016年10月に内閣府男女共同参画局が支援する「輝く女性の活躍を加速する男性リーダーの会」の行動宣言に賛同しました。トップ自らが社外へアピールすることでさらに女性の活躍推進に取り組んでいきます。

(※)「輝く女性の活躍を加速する男性リーダーの会」行動宣言について

2014年3月、首相官邸で「輝く女性応援会議」を開催。各地域・分野で、輝く女性・輝こうとする女性たちを応援していこうというムーブメントがスタートしました。

2014年6月には、これまで女性の活躍に積極的に取り組んでこられた男性リーダーが集まり、具体的な活動指針を定めた「輝く女性の活躍を加速する男性リーダーの会」行動宣言が策定されました。行動宣言は、「自ら行動し、発信する」「現状を打破する」「ネットワーキングを進める」の3項目からなり、男性リーダーが女性の意欲を高め、その持てる能力を最大限発揮できるよう、具体的に取り組んでいくことを宣言しています。

グローバル人財の育成

三井住友海上では、豊かな国際感覚と専門性を備えた各分野のスペシャリストを育成するため、海外現地法人などで原則1年間海外における業務、ビジネススキル、語学などを学ぶ研修制度「MSビジネスユニバーシティ」を実施し、2016年度は37名を派遣しています。また、グローバル人財の裾野拡大として、グローバル人財に求められるマインドやスキルを理解するための「グローバル人財入門講座」を実施しています。

あいおいニッセイ同和損保では、国内外を問わずさまざまな分野においてグローバルな事業展開を支えることができる人財の育成を目的として、海外現地法人で1年間業務を体験する「海外現法派遣制度」や、一橋大学大学院への「MBA派遣制度(HMBA・ICS MBA)」を実施しています。

グローバルトレーニー制度

三井住友海上では、本社の社員が海外拠点の業務を体験したり、海外拠点の現地雇用社員が本社の業務を体験したりする「グローバルトレーニー制度」を実施しています。グローバル人財の拡大や本社部門の国際化、または国内外の相互交流・相互理解につながっています。

2016年度は、国内社員38名、海外拠点の現地雇用社員52名(2010年度以降累計:国内社員142名、海外拠点雇用社員250名)がグローバルトレーニー制度を利用しています。



海外雇用社員の日本でのプログラムの様子

グローバルトレーニー制度 参加者数

	2010年度	2011年度	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度	合計
国内社員	12	11	11	16	26	28	38	142
海外拠点雇用社員	14	25	32	43	46	38	52	250

海外拠点からの本社出向制度

三井住友海上では、本社の国際業務部および東アジア・インド本部を中心とした各部署で海外拠点の現地雇用社員を出向という形態で受け入れています。この制度を利用し、2016年度までに69名の海外拠点社員が日本での業務を行っています。

所属部署では出向者の活躍により業務品質・効率が向上し、また出向者が活躍できる環境を整備する過程においてグローバル化が進展しました。

出向者本人にとっては、本社の機能や考え方、MS&ADインシュアランスグループの経営理念(ミッション)・経営ビジョン・行動指針(バリュー)を実務を通して理解する貴重な機会となっています。また普段海外と接点の少ないほかの部署ともセミナーの開催等を通じて積極的に交流を行っており、相互理解に貢献しています。

本社への出向制度参加者数

	2011年度	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度	合計
海外拠点雇用社員	8	14	11	12	13	11	69

グローバルコンプライアンス担当者会議

MS&ADインシュアランスグループでは、海外の各拠点にコンプライアンス推進を担うコンプライアンス・コントローラーを任命しています。また、国内外を含めグループ全体の推進を確実に図るため、海外のすべてのコンプライアンス・コントローラーが参加する集合研修を日本の本社で実施しています。

2015年度は25の国・地域から約70名が参加し、「贈収賄防止」「マネーロンダリング防止」をテーマに、規制強化の流れにあるコンプライアンス事項について学びました。「Proactive Compliance」をテーマにグループ討議を行い、「法・規制の動向、企業活動に対する社会的要請の変化を的確に汲み取りコンプライアンスを推進するためには何が必要か」について意見交換を行い、各国・地域の環境を踏まえた取組みの向上を考える機会としました。



世界各地からの参加者

「Employer Excellence of China 企業研修モデル」賞を受賞

三井住友海上の中国現地法人である三井住友海上保険公司是、2016年12月にJob社（前程無憂）が主催した“Employer Excellence of China”コンテストで“Employer Excellence of China 企業研修モデル賞”を受賞しました。コンテストでは38万社の中から206社の優秀企業が候補として選出され、当社は企業業務戦略に基づく各種の研修の取組が評価され、唯一の日本企業として、受賞15社に選ばれました。受賞企業は2016年度の本コンテストのデータである「柔軟な人的資源管理」において、人財戦略、採用、新卒採用、組織力、企業研修、社員の成長、コミュニケーション、団体、CSRの9項目で高い評価を得ています。三井住友海上保険公司では、企業価値創造の源泉となる多様な人財の育成に今後も力を注いでいきます。



表彰式の様子

多様な人財の育成と健康経営

ダイバーシティの推進

グローバルな環境変化に対応するグループ経営を進めるためには、多様な価値観を持つ社員一人ひとりの力を結集することが重要となります。MS&ADインシュアランス グループは、仕事を通じて成長し、能力を発揮できる機会を意欲あるすべての社員に対して提供していくことが、企業競争力の向上につながると考えています。

従業員数

2016年度 従業員数（単位：人、2017年3月31日現在）

三井住友海上	14,650
あいおいニッセイ同和損保	13,052
三井ダイレクト損保	581
三井住友海上あいおい生命	2,595
三井住友海上プライマリー生命	384
MS&ADホールディングス	329
海外保険子会社、その他	9,050
合計	40,641

🔗 [詳細はこちら](#)

新卒採用

三井住友海上では、「向き合うから強くなる。Tough Spirits, Big Heart」をコンセプトに、オープンかつ公平・公正な採用を基本方針とし、人物本位の選考を行います。国際的な視野を持ち、自らの発想力・行動力を持って、新しい時代を切り拓ける人財^(※)の採用を目指しています。

あいおいニッセイ同和損保では、「明るく元気な社員がお客さまを全力でサポートする会社」の実現へ向けて、「未来に蓄えたことはあるか。」をコンセプトに、採用活動に取り組んでいます。国籍や性別を問わず、挑戦意欲の高い「多種多様な光る個性を持つ人財^(※)の採用」を目指しています。

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

インターンシップ

三井住友海上では、産学連携による人財育成の観点から、「MSIインターンシップ」を実施しています。損害保険の社会的意義や、営業部門、損害サポート部門の業務内容を体感する充実したプログラムとなっており、2016年度は全国で2,300名を超える学生が参加しました。グループワーク型、現場受入型等、最大15日間の中長期型インターンシップを通じ、学生の成長に貢献しています。

あいおいニッセイ同和損保では、二種類のインターンシップを実施しています。「テレマティクス保険」をテーマとした、企画型インターンシップ「BOSSからの挑戦状」。営業部門の課長・支社長に丸一日密着する、実務体験型インターンシップ「BOSSのカバン持ち」。「BOSSのカバン持ち」では、職場体験を通じて、損害保険の意義・魅力を深く知っていただくことを目的としています。2016年度は、両インターンシップ合算で547名の学生が参加しました。



インターンシップの様子

「日経キャリア・チャレンジ・プログラム」への参加

2015年、日本経済新聞社主催の「日経キャリア・チャレンジ・プログラム」に協賛しました。これは、大学生の就業観を高めることを目的としており、企業からの課題に対して、学生がチームを組んで課題に取り組む2カ月間のプログラムです。当グループが学生に設定した課題は「2020年、MS&ADインシュアランスグループが社会に提供する新たなサービスを創造しよう」。グループ国内保険会社各社からアドバイザーを選出し、課題解決のために必要な情報の提供や、アドバイスをを行い、参加学生の成長を促しました。



「優秀賞受賞チーム」とともに

女性活躍推進

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

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

2011年7月、MS&ADインシュアランスグループは「女性活躍推進」に関する共同宣言を決定しました。

【共同宣言】

私たちは「Next Challenge 2017」の実現に向けて、自らに限界を作らず、新たな成長を目指し、積極的にチャレンジします。

①キャリア形成支援のため

知識を高め、視野を広げる機会を提供します。

②仕事と生活の両立支援のため

働き続ける意欲のある社員への支援策を実行します。

③風土醸成のため

女性がチャレンジしやすい職場環境づくりを推進します。

この共同宣言を基盤として、グループ国内保険会社の専門チームが共同で行動目標を掲げ、取り組みを進めてきました。その結果、グループ保険会社5社全体で、女性管理職は551名、管理職に占める女性比率はAD約7.1%となりました（昨年度5.5%）。

また、あいおいニッセイ同和損保では、2015年4月に初めての女性執行役員が誕生しました。

MS&ADインシュアランスグループは、2017年度も引き続き女性の活躍を推進していきます。

次世代女性リーダーのための研修

2010年度より、グループ国内保険会社の次世代を担うリーダー候補の女性社員約100名を集めた「女性セミナー」を開催し、女性の役割拡大に関する理解を深め、失敗を恐れずチャレンジし続ける女性たちのキャリアアップを支援しています。

三井住友海上は管理職候補社員を対象に、マネジメント力などのリーダーとして求められるビジネス知識・スキルの習得を目的に「MS女性リーダースクール」を、若手社員には管理職候補の裾野拡大を目的に「MSマインドアップ女性スクール」を実施し、管理職を展望できる女性社員層を拡大しています。あいおいニッセイ同和損保では管理職候補者に対して、「女性マネジメントセミナー」を実施し、管理職に必要なスキルを習得し、今後のキャリアアップにつなげるなど、次世代の女性リーダーを育成しています。

女性管理職者数と管理職に占める女性割合

女性管理職者数と管理職^(※)に占める女性の割合
(各年度4月1日現在、カッコ内は人数)

	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度
三井住友海上	2.1%(90)	2.9%(120)	4.0%(163)	5.1%(204)	6.6%(262)
あいおいニッセイ同和損保	3.9%(141)	4.4%(159)	5.3%(191)	6.6%(221)	7.7%(252)
三井ダイレクト損保	1.8%(1)	1.8%(1)	1.7%(1)	2.9%(1)	12.3%(8)
三井住友海上あいおい生命	1.2%(3)	2.1%(6)	3.4%(10)	4.3%(12)	5.7%(17)
三井住友海上プライマリー生命	6.4%(10)	6.7%(10)	7.4%(12)	6.5%(11)	7.1%(12)

(※)対象:「課長職」以上

多様な働き方を支援する

勤務地変更制度

三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保では、地域社員／地域型社員^(※)が配偶者の転居転勤や結婚、親の介護などにより、現在の勤務先に通勤できない地域へ転居しなければならない事情が発生した場合、退職せずに転居先で引き続き勤務できる勤務地変更制度を設けています。この制度は、仕事と生活の両立を支援すると同時に、優秀な人財の流出を防ぐことにもつながっています。

(※)転居を伴う転勤のない社員(あいおいニッセイ同和損保はMI社員・契約社員も含む)

再雇用制度(自己都合退職者の再雇用)

三井住友海上では、地域社員等が結婚や出産、介護などのライフイベントを理由に退職した場合に、再雇用する人事制度があり、子育てを終えたOGなど就労意欲の高い層を積極的に受け入れる体制を整備しています。さらに、同業他社OGも本規定を準用することにより、経験者として優遇する採用活動も行っています。

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

三井ダイレクト損保では、育児・介護・配偶者の転勤などの特定の事由によりやむを得ず退職せざるを得ない社員を、退職後一定期間であれば本人希望により退職時の役職で復職できる「希望復職制度」を導入しています。

(※)一部の事由は地域型社員のみ対象

ダイバーシティ経営企業100選

三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保はダイバーシティ推進・女性活躍推進の取り組みが評価され、経済産業省が実施する「ダイバーシティ経営企業100選」表彰企業に選ばれています。



世界規模の人財活用

世界47カ国・地域にネットワークを持ち、約9,000人が海外で活躍しています。世界各地と日本の中で社員が相互交流し、切磋琢磨する仕組みを整備し、さまざまな背景や個性、発想を持った社員に能力を最大限発揮してもらうことで、ダイナミックに変化する市場への対応力、競争力を備えることができると考え、国境を越えた人財の活用に取り組んでいます。

🔗 [グローバル人財の育成はこちら](#)

障がい者雇用

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

2016年度末においては、グループ国内保険会社合算で法定雇用率(2.00%)を充足しています。障がい者雇用率の詳細はこちらをご覧ください。

🔗 [詳細はこちら](#)

障がいのある社員への支援

三井住友海上では、障がい者雇用に積極的に取り組むとともに、「チームWITH^(※)」と名付けた障がい者職場定着推進チームを設置し、障がいのある社員への教育支援および職場体制づくりを行っています。

「チームWITH」では、本人からの相談対応や面談のほか、本人および上司へのアンケート実施、職場環境を整えるためのマニュアル提供などを行っています。また毎年1回、聴覚に障がいのある社員を対象に研修を行い、業務上必要となるスキルのレベルアップや社員同士の交流を図っています。

(※)WILLINGLY & THOUGHTFULLY『喜んで進んで そして 思慮深く思いやりのある』

あいおいニッセイ同和損保では、さらなる雇用拡大に向け、障がい者にとっても働きやすい職場の実現に向けて、全国ハローワークを基軸とした採用促進、地域密着モデル展開、障がい者集中職場創設、障がい者アスリート積極採用等、障がい者雇用に積極的に取り組んでいます。また、2014年度からは、障がい者スポーツ選手を積極的に採用しており、競技活動費用の支援や、大会への参加や強化練習時に一定範囲内で就労を免除するなど、選手としての活動を支援し、引退した後も継続して雇用することを基本としています。さらに、障がい者への理解を深めるために、日本障がい者スポーツ協会等とオフィシャルパートナー契約を締結するなど、障がい者スポーツの支援活動を行っています。

高齢者の再雇用

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保では、定年退職者の再雇用制度を設けています。本制度は、これまでの経験やスキルを活かし、その能力を発揮してもらう制度です。業務上の必要性および本人の勤務内容等により更新できるとし、最長65歳まで雇用します。この制度では、職種や勤務日数・勤務時間の異なる勤務パターンを設け、多様な働き方を選択できるように工夫しています。

2017年4月時点の定年後再雇用者数(新規雇用、継続雇用の合計)は、三井住友海上540名、あいおいニッセイ同和損保438名です。

🔗 [詳細はこちら](#)

LGBTへの配慮

性的マイノリティであるLGBTの社員の人権尊重と働きやすい職場環境の整備に向けて、人事制度・福利厚生制度を改定し、配偶者がいる場合に適用される休暇取得や手当支給の範囲を同性パートナーに拡大しました。

また、大規模拠点を中心に多目的トイレを設置し、性別や障がいの有無に関わらず、すべての方が利用しやすい施設運営を行っています。

LGBTに対する社員の理解を深め、多様な価値観を尊重する企業風土の醸成に向けて、グループ全体の人権啓発研修等でも充実を図ります。

ワーク・ライフ・バランスの実現

働き方改革の実践

三井住友海上では、2016年10月より「働き方改革」に着手し、長時間労働の是正に向けた取組を行うとともに、社員の多様性に配慮し、生産性を高めていく就業環境の整備に取り組んでいます。

具体的には、「生産性の向上」「個人・マネジメントの意識改革」「無駄・非効率の排除」「多様な働き方の支援」の観点から、順次環境整備を行っており、人事部内に本社各部のメンバーで構成する「働き方改革推進チーム」を立ち上げ、第一線における各種取組の定着支援や各職場の意見を吸い上げる機能を担っています。

2016年10月より順次シンククライアントPCを配備することで、モバイルワークや在宅勤務等、多様な働き方が可能となりました。また、2017年4月からは、退社時間を「遅くとも原則19時（やむを得ない理由がある場合を除く）」とする運営とし、総労働時間の削減に向けて全社一体となり取組を開始しています。

働き方改革を通じて時間を意識した働き方への変革を進め、これにより創出した時間や、休暇を積極的に活用することで、自己成長への投資やライフスタイルの充実を推進していきます。

あいおいニッセイ同和損保では、部門横断で風土革新プロジェクトを立ち上げ、その取り組みの柱に「働き方改革」を掲げ、明るく元気な社員がお客さまを全力でサポートする会社の実現を目指しています。

取り組みとしては、仕事も私生活も充実させる“ワーク・ライフ・バランス”の推進として、19時（週1日の早帰り日は18時）退社の徹底や「年次有給休暇の計画的付与制度の導入」による休暇取得の積極推進、業務効率化への取り組みと併せ、職場環境の改善を進めています。また、より生産性向上を意識した働き方を目指し、新たに導入したシステムを有効に活用した在宅勤務等の働く場所の多様化にも取り組んでいます。マンガコンテンツを活用し、わかりやすいよう工夫した社内情宣を行うなど、風土として定着するように進めています。

これらの取り組みと同時に、信頼され、認められる社員になるための教育体系の整備や、職場の一体感を高めるイベントの活性化等にも取り組んでいます。

子育て支援

働きながら子育てできる環境づくり

三井住友海上では、育児休業予定の社員向けに、復帰後の活躍を見据えた準備を目的としたセミナーを開催しているほか、育児休業中に自宅でeラーニングを利用できる環境を整え、職場復帰後の活躍を支援しています。また、育児休業終了予定月の6ヵ月前、3ヵ月前に提携業者の育児専用オペレーターから連絡し、保活状況の確認や、保育園情報等を提供することで社員の保活^(※)を支援しています。

あいおいニッセイ同和損保では、仕事と育児を両立する女性社員のサポートをさらに強化するため、「イクキャリ応援プロジェクト」として産休前面談および復職面談の必須化や、復職した社員同士でコミュニケーションを図り、両立に対する不安の払拭・今後の働き方について考える場となる「ワーキングマザーミーティング」を導入しています。また、企業主導型保育園を6月から利用できるようにするなど働きながら子育てできる環境づくりを支援しています。

あいおいニッセイ同和損保の企業内託児施設（板橋区成増）は、三井住友海上・三井住友海上あいおい生命・三井ダイレクト損保の社員も利用することができます。また、グループ各社では、保育関連事業者と提携し、「託児所」や「ベビーシッター」などを利用する際に、入会金、年会費、利用料金の割引制度も用意し、グループ一体となって社員の子育て支援を行っています。

(※)子どもを保育所に入れるために保護者が行う活動のこと

育児休業中の代替社員の配属／短時間勤務制度

三井住友海上では、出産を控えた女性社員が育児休業を取りやすくするため、産前休暇3か月前から代替する社員を配属し、十分な引き継ぎをするようにしています。さらに、短時間勤務制度では、勤務時間を6つのパターンから選ぶことができ、フレックスタイム勤務、シフト勤務などの選択も可能です。

あいおいニッセイ同和損保では、出産を控えた女性社員が育児休業を取得する際には、円滑な業務引継ぎを行えるよう代替社員を配属しています。また、1日2時間以内、30分単位の範囲内で自由に勤務時間を短縮できる短時間勤務制度について法定より手厚く整備し、子どもが小学校3年生まで利用することができます。さらに、有給の時間単位での取得制度、育児を理由としたシフト勤務制度（4パターンから選択）を活用することができます。

三井住友海上あいおい生命では、産前休暇前から代替要員を配置する運営をしています。また、短時間勤務制度においては、30分単位での設定が可能であり、加えて、フレックスタイム勤務、シフト勤務なども併用できます。

三井ダイレクト損保、三井住友海上プライマリー生命でも「育児休業のための代替社員配属」の運営をしています。

パパ活休暇／パパ準備休暇

三井住友海上では出産休暇を取得していない社員（男性社員）について育児休業の開始から5日間を有給としています。この5日間を「パパ活休暇」として対象者に取得を呼びかけるメールを発信し、男性社員の育児参加を支援しています。

あいおいニッセイ同和損保では、配偶者出産準備休暇を導入しており、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ます。また、子どもが生まれた社員とその上司へ取得を呼びかけるメールを発信し、男性社員の育児参加を支援しています。また、NPO法人ファザーリングジャパン主催のイクボス企業同盟にも加入し、他企業との情報交換も積極的に行っています。

三井ダイレクト損保では出産休暇を取得していない社員について育児休業の開始5日間を有給としています。休暇取得対象者およびその上司には取得を呼びかけるメールを発信し、男性社員の育児参加を支援しています。また、配偶者の出産にあたり2日間の有給休暇を取得することも可能です。

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

介護支援

介護休暇、介護休業

社員が、家族の介護をしながら、仕事を続けることができるよう支援する制度を設けています。

三井住友海上、三井住友海上あいおい生命、三井ダイレクト損保では、「介護休暇」および「介護休業」を導入しています。「介護休暇」は、要介護状態にある家族の通院の付き添い等の世話をを行うために、毎年度5日間（要介護状態の家族が1人の場合）の休暇を取得できる制度です。「介護休業」は、在職のまま介護に専念するために、最大で通算365日を限度に休業できる制度であり、介護終了後に引き続き勤務する意欲のある社員を応援しています。

三井住友海上は、仕事と親の介護の両立支援を行うNPO法人「海を越えるケアの手」の介護支援サービスを導入しており、介護を担う社員を支援しています。

あいおいニッセイ同和損保では、介護を理由としたシフト勤務・勤務時間の短縮が可能です。また、介護休暇制度や1年を限度とする介護休業制度を導入しており、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。また、福利厚生制度として「WELBOX介護メニュー」を導入しており、24時間365日、介護の「相談・施設の情報提供・介護サービスの取次ぎ」が可能な環境のほか、介護用品（消耗品から車椅子まで）の割引や介護補助金等が受けられるサービスが利用できます。

その他、介護に直面しても慌てず冷静に対処できるよう、初めての方にもわかりやすく解説した、AD版介護ハンドブック「役立つ本」をリリースしました。

ファミリーデーの実施（家族の職場参観日）

三井住友海上では、社員の家族を職場に招待し、社員を支えてくれる家族に会社や職場についての理解を深めてもらうとともに、職場メンバーとの交流を図るため、ファミリーデーを開催しています。職場コミュニケーションが高まり、明るく活気のある職場環境づくりにもつながっています。

あいおいニッセイ同和損保では、「明るく元気な社員が、お客さまを全力でサポートする会社」を目指して、全国9拠点でファミリーデーを開催しました。社内コミュニケーションの活性化、ワーク・ライフ・バランスを実現するため、職場訪問をメインプログラムとし、車椅子バスケットボール体験などを行いました。



親子環境講座



名刺交換を体験

多様な人財の育成と健康経営

健康経営

社員が健康であることは、社員自身のQOL（Quality of Life：生活の質）の向上のみならず、MS&ADインシュアランスグループの経営理念の実現にとって欠かせない要素です。MS&ADインシュアランスグループでは、健康経営の視点を重視し、社員一人ひとりの心身の健康を保持増進するため、健康や安全に配慮した職場環境づくりに取り組んでいます。

有給休暇の取得

三井住友海上では、休暇を取得してオフ時間を確保することは、社員の心身の健康確保や能力開発を促し、ひいては業務効率アップ・生産性向上につながると考えています。特に、特別休暇は、年度初めに取得計画を立て、職場のメンバー全員が計画的にバランス良く取得できるように工夫しています。主な休暇は、定例休暇（前年の繰越あり）、特別休暇（夏期休暇・フレッシュアップ休暇・アニバーサリー休暇など）です。夏期休暇は、7～8月中に連続5日間取得することができます。

あいおいニッセイ同和損保では、休暇の取得は心身のリフレッシュにとどまらず、生産性のさらなる向上並びにお互いに助け合う企業風土の醸成にもつながると考えています。原則として年間13日の年次有給休暇取得を必須とする「計画的付与制度」では、上期・下期毎に事前に計画を立て、定期的に取得実績を確認することで、全社員の取得促進につなげています。また、時間単位の年休制度、半日休暇制度やMyプレミアムフライデー制度を導入し、ワークライフバランスの推進を行っています。

2016年度 有給休暇取得日数^(※)

社名	平均取得日数
三井住友海上	15.7日
あいおいニッセイ同和損保	16.1日

(※)対象範囲：各社の社員

● [詳細はこちら](#)

社員の健康管理

「健康経営優良法人(ホワイト500)」への認定

経済産業省と日本健康会議が主催する健康経営優良法人認定制度において、当社およびグループ会社である三井住友海上社とあいおいニッセイ同和損保社が「健康経営優良法人・大規模法人部門(ホワイト500)」に認定されました。本制度は、特に優良な健康経営を実践している大企業や中小企業等の法人を顕彰するもので、健康経営に取り組む法人を「見える化」し、ステークホルダーから社会的な評価を受けられる環境を整備することを目的としています。MS&ADインシュアランスグループは、今後もすべての社員がいきいきと働くことのできる環境整備を進めていきます。



2017

健康経営優良法人
Health and productivity
ホワイト500

健康診断の実施

MS&ADインシュアランスグループでは、グループ統一の健康診断制度および運営として、MS&ADホールディングスによる健康診断の手配および結果判定を行っています。これにより、グループ社員がどこに勤務していても均質な健康診断・結果判定を受けることができます。

健康診断の制度

健康診断の種類	対象年齢	特徴
一般健診 (法定外項目を含む)	35歳未満	グループ統一項目(年齢によるリスクを加味して設定)、 統一の判定基準による結果作成
総合健診 (人間ドックと同等)	35歳以上	

健康診断結果により事後措置が必要な社員には、担当する各社の健康管理部門にて産業医や産業看護職による保健指導や受診勧奨等のフォローアップを実施しています。また、パソコン操作時間が一定時間を越えた社員に対しては、産業医による面接指導を実施しています。

社員の健康維持のために(シンガポール)

三井住友海上のシンガポール現地法人であるMSIG Insurance(Singapore) Pte. Ltd.は、従業員の健康促進を目的として、万歩計を貸し出し、1日10,000歩を推奨する活動をしました。187名が2カ月間にわたって参加し、83%の参加者が参加前よりも健康的になった、58%が業務効率が向上したと感じたと事後のアンケートで回答しています。今後も従業員の健康増進を図る取り組みを行っていきます。

■ MSIG Insurance (Singapore) Pte. Ltd.

社員のメンタルヘルス

MS&ADインシュアランスグループでは、メンタルヘルスクアを支援する活動として、健康管理センターや社員相談室(または担当)を設置し、社員のメンタルヘルスクアを行っています。

各健康管理センターには専属産業医や嘱託産業医、並びに産業看護職等を配置して、症状初期の相談から職場復帰後までの全般をフォローしています。社員相談室では社員からのさまざまな相談に加え、職場復帰支援にも重点をおいて健康管理センターと連携してフォローを行っています。また、今年度よりストレスチェックをグループ内統一の方法にて実施することで、メンタル不調の未然防止の仕組みを強化するとともに、集団分析の結果を、より良い職場環境づくりに活用していきます。

メンタルヘルスクアを支援する活動

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

■ 予防活動: 研修・eラーニング・ストレスチェック・職場巡回健康相談など

■ 疾病者への支援: 療養中の相談等

■ 復帰支援: 回復期の復帰準備等

あいおいニッセイ同和損保では、メンタルヘルスに関する課題を、全社員対象としたeラーニングに取り入れ、実施しています。また、新入社員や管理職等を対象とした各階層別研修にて、人事部によるメンタルヘルスに関する研修実施や、全社員向けガイドブックの作成により予防のためのセルフケア等について情報提供をしています。社内には人事EAPセンター(※)、健康管理センター(各地域健康管理室)を、社外には委託相談機関の相談窓口を設置し、社員がメンタルヘルスに関して気軽に相談できる体制を構築し、療養中の相談や復職支援・復職後支援を含めたさまざまな相談に対応しています。

(※)メンタルヘルス・健康問題・仕事上の悩み・ノーマライゼーションなどの総合相談窓口

(Employee Assistance Program)

社員の安全(安全運転・労災件数)

保険事業において、業務上起こりやすい労働災害が、社有車の運転中の交通事故です。

社有車を使用するグループ保険会社では、事故発生状況を管理し、社有車の安全運転管理規則に則り、安全運転のためのさまざまな取り組みを行っています。三井住友海上では、2014年度から、タブレット端末を配布し、スマホ『運転力』診断アプリを利用し、安全運転の意識向上に努めています。

2016年度 労災申請件数（単位：件）

	労災件数			
		業務上災害	通勤途中災害	死亡数
MS&ADインシュアランス グループ	227	113	114	0

職場環境整備

照明、換気、温度湿度や人間工学に配慮した快適な職場環境は、社員の業務効率アップと心身の健康の確保につながります。

グループ国内会社では、労働安全衛生法に基づく衛生委員会を設置し、月1回健康障害の防止や健康の保持増進に関する事項を調査・審議します。また労働災害発生防止の観点から、職場巡視・リスクアセスメントを実施し、必要な職場環境整備を行っています。

社員とのコミュニケーション

社員満足度

MS&ADインシュアランス グループでは、毎年グループ内の全社員を対象に社員の意識調査を実施しています。

「グループの経営理念(ミッション)・経営ビジョン・行動指針(バリュー)の浸透」や「グループとしての一体感」、「いきいきと働ける環境」といった観点で設問を設定し、グループ社員の意識について定点観測しています。

グループの経営理念(ミッション)・経営ビジョン・行動指針(バリュー)の浸透とともに、グループの一体感が醸成されているか、社員の働きがいや成長の実感につながっているか、などを確認しています。

■CSR取り組みのKPI「社員満足度」

指標		2014年度	2015年度	2016年度	
		実績	実績	目標	実績
⑩ 社員満足度 (アンケート結果) 「誇り、働きがい」	社員が誇りや働きがいを持って働いていると感じている割合 (6ポイント満点での全社員平均)	4.3ポイント	4.4ポイント	前年度と同等以上	4.4ポイント
⑪ 社員満足度 (アンケート結果) 「いきいきと働く」	社員が性別・年齢等に関係なく、いきいきと働くことができると感じている割合 (6ポイント満点での全社員平均)	4.2ポイント	4.3ポイント	前年度と同等以上	4.2ポイント

● CSR取り組みのKPI

社員の声を業務の改善に活かす

グループ各社では、社員の声を品質向上に活かすため、社員が改善提案などを投稿できる掲示板を社内システム上に設置し、本社各部が検討し、検討結果をフィードバックする仕組みを運営しています。

🔗 [「社員の声を聞く仕組み」](#)

役員とのコミュニケーション

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保、三井ダイレクト損保、三井住友海上あいおい生命、三井住友海上プライマリー生命は、社員と経営トップ層との意見交換の場を定期的に設ける等、社員の声を経営に活かす取り組みを継続しています。

データ・資料

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

■報告対象期間:

2016年度(2016年4月1日から2017年3月31日まで)

■報告対象組織とデータカバー率:

会社名	略称	「グループ国内」		「グループ連結」	
		対象	従業員ベース によるカバー率	対象	従業員ベース によるカバー率
三井住友海上	MS	○	77.7%	○	100%
あいおいニッセイ同和損保	AD	○		○	
三井ダイレクト損保	MD	○		○	
三井住友海上あいおい生命	MSA	○		○	
三井住友海上プライマリー生命	MSP	○		○	
MS&ADホールディングス	HD	○		○	
海外保険子会社	海外			○	
その他(※1)	その他			○	

(※1) 国内保険会社以外のグループ会社が営むリスク関連サービス事業等

第三者保証について

MS&ADインシュアランスグループでは、報告数値の信頼性を確保するため、環境・社会データの一部について、2015年度数値よりKPMGあずさサステナビリティ株式会社による第三者保証を受けています。

今年度対象となる数値には✓マークを付しています。

● [第三者保証報告書はこちら](#)

● [データ算定方法はこちら](#)

ISO26000中核主題【組織統治】

コーポレートガバナンス

- ① コーポレートガバナンスに関連する基本方針
- ② MS&ADインシュアランス グループ 内部統制システムに関する基本方針
- ③ MS&ADインシュアランス グループ 利益相反管理に関する基本方針
- ④ MS&ADインシュアランス グループ 反社会的勢力に対する基本方針

取締役関係(2017年6月26日現在)

取締役会の議長	会長 (社長を兼任している場合を除く)
取締役の人数	12名
社外取締役の人数	5名
社外取締役のうち独立役員に指定されている人数	5名

監査役関係(2017年6月26日現在)

監査役会の設置の有無	設置している
監査役の人数	4名
社外監査役の人数	2名
社外監査役のうち独立役員に指定されている人数	2名

取締役・監査役の指名・報酬について

- ① [詳細はこちら](#)

取締役会等 開催状況

機能		2016年度開催状況
業務執行・監督の機能	取締役会	13回 開催(※1)
	ガバナンス委員会	3回 開催
	グループ経営会議	12回 開催
	課題別委員会	
	グループ経営モニタリング委員会	12回 開催
	ERM委員会	6回 開催
	グループ収益力強化委員会	3回 開催
	グループ海外事業委員会	4回 開催
	ICTイノベーション委員会	3回 開催
	リスク・コンプライアンス委員会	4回 開催
	情報開示委員会	8回 開催
	ブランド委員会	8回 開催
	CSR委員会	1回 開催
	グループシステム委員会	3回 開催
監査・監督機能	監査役会	13回 開催(※2)

(※1) 社外取締役 平均出席率 92.3%

(※2) 社外監査役 平均出席率 92.3%

[🔗 コーポレートガバナンスに関する詳細はこちら](#)

コンプライアンス

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

グループ内部通報制度

あり

リスク管理

- 🔗 MS&ADインシュアランス グループ リスク管理基本方針

情報開示

- 🔗 MS&ADインシュアランス グループ ディスクロージャー基本方針

ISO26000中核主題【消費者課題】

MS&ADインシュアランス グループ お客さまの声対応基本方針

お客さまの声(苦情)受付状況

(カッコ内は前年度比)

項目	対象範囲	単位	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度
合計	MS	件	38,310 (-)	42,646 (11.3%)	39,908 (▲6.4%)	37,253 (▲6.7%)	34,864 (▲6.4%)
契約・募集行為	MS	件	8,045 (-)	9,166 (13.9%)	8,660 (▲5.5%)	8,387 (▲3.2%)	8,136 (▲3.0%)
契約の管理・保全・集金	MS	件	13,581 (-)	15,219 (12.1%)	12,221 (▲19.7%)	10,883 (▲10.9%)	10,429 (▲4.2%)
保険金	MS	件	15,133 (-)	16,665 (10.1%)	16,583 (▲0.5%)	15,634 (▲5.7%)	13,885 (▲11.2%)
お客さまの情報管理	MS	件	191 (-)	206 (7.9%)	213 (3.4%)	219 (2.8%)	187 (▲14.6%)
その他	MS	件	1,360 (-)	1,390 (2.2%)	2,231 (60.5%)	2,130 (▲4.5%)	2,227 (4.6%)
合計	AD	件	52,116 (-)	50,275 (▲3.5%)	42,684 (▲15.1%)	36,428 (▲14.7%)	39,587 (8.7%)
契約・募集行為	AD	件	11,739 (-)	11,189 (▲4.7%)	9,188 (▲17.9%)	7,215 (▲21.5%)	6,710 (▲7.0%)
契約の管理・保全・集金	AD	件	20,884 (-)	17,006 (▲18.6%)	13,294 (▲21.8%)	8,726 (▲34.4%)	8,057 (▲7.7%)
保険金	AD	件	15,989 (-)	19,340 (21.0%)	18,869 (▲2.4%)	19,745 (4.6%)	23,744 (20.3%)
お客さまの情報管理	AD	件	666 (-)	902 (35.4%)	781 (▲13.4%)	479 (▲38.7%)	436 (▲9.0%)
その他	AD	件	2,838 (-)	1,838 (▲35.2%)	552 (▲70.0%)	263 (▲52.4%)	640 (143.3%)
合計	MD	件	4,617 (-)	4,991 (8.1%)	3,294 (▲34.0%)	3,661 (11.1%)	3,560 (▲2.8%)
契約・募集行為	MD	件	1,240 (-)	1,367 (10.2%)	1,345 (▲1.6%)	1,575 (17.1%)	1,592 (1.1%)
契約の管理・保全・集金	MD	件	35 (-)	44 (25.7%)	41 (▲6.8%)	66 (61.0%)	51 (▲22.7%)
保険金	MD	件	3,224 (-)	3,315 (2.8%)	1,743 (▲47.4%)	1,200 (▲31.2%)	1,385 (15.4%)
お客さまの情報管理	MD	件	4 (-)	1 (▲75.0%)	3 (200.0%)	1 (▲66.7%)	2 (100.0%)

	その他	MD	件	114 (-)	264 (131.6%)	162 (▲38.6%)	819 (405.6%)(※)	530 (▲35.3%)
合計		MSA	件	10,641 (-)	7,728 (▲27.4%)	4,810 (▲37.8%)	4,625 (▲3.8%)	4,357 (▲5.8%)
	新契約	MSA	件	2,372 (-)	1,400 (▲41.0%)	1,399 (▲0.1%)	1,127 (▲19.4%)	1,107 (▲1.8%)
	収納	MSA	件	1,613 (-)	619 (▲61.6%)	555 (▲10.3%)	452 (▲18.6%)	374 (▲17.3%)
	保全	MSA	件	2,219 (-)	1,356 (▲38.9%)	1,106 (▲18.4%)	983 (▲11.1%)	853 (▲13.2%)
	保険金・給付金	MSA	件	1,237 (-)	1,140 (▲7.8%)	1,034 (▲9.3%)	1,365 (32.0%)	1,077 (▲21.1%)
	その他	MSA	件	3,200 (-)	3,213 (0.4%)	716 (▲77.7%)	698 (▲2.5%)	946 (35.5%)
	合計	MSP	件	9,341 (-)	12,520 (34.0%)	4,423 (▲64.7%)	3,637 (▲17.8%)	4,225 (16.2%)
	新契約	MSP	件	793 (-)	1,081 (36.3%)	264 (▲75.6%)	347 (31.4%)	377 (8.6%)
	収納	MSP	件	0 (-)	0 (0.0%)	0 (-)	0 (-)	0 (-)
	保全	MSP	件	2,171 (-)	4,023 (85.3%)	1,232 (▲69.4%)	745 (▲39.5%)	743 (▲0.3%)
	保険金・給付金	MSP	件	1,923 (-)	2,065 (7.4%)	421 (▲79.6%)	405 (▲3.8%)	376 (▲7.2%)
	その他	MSP	件	4,454 (-)	5,351 (20.1%)	2,506 (▲53.2%)	2,140 (▲14.6%)	2,729 (27.5%)

(※) 2015年10月の商品改定時の入電増加による電話不通に関するもの

ISO26000中核主題【環境】

MS&ADインシュアランス グループ 環境基本方針

事業活動におけるCO2排出量

(カッコ内は前年度比)

項目	対象範囲	単位	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度	
CO2総排出量 スコープ1・2・3	グループ連結	t-CO2	124,068 (13.9%)	466,559 ^(※1) (-)	471,649 (1.1%)	480,685 (1.9%)	546,965 (13.8%)	
CO2排出量 (スコープ1)	グループ国内	t-CO2	22,804 (▲0.5%)	22,889 (0.3%)	22,823 (▲0.3%)	20,417 (▲10.5%)	19,717 (▲3.4%)	✓
	グループ連結	t-CO2	23,005 (▲0.3%)	23,057 (0.2%)	22,983 (▲0.3%)	25,010 (8.8%)	26,315 (5.2%)	✓
CO2排出量 (スコープ2)	グループ国内	t-CO2	79,325 (24.6%)	77,199 (▲2.7%)	87,337 (13.1%)	83,641 (▲4.2%)	81,629 (▲2.4%)	✓
	グループ連結	t-CO2	91,241 (20.2%)	88,761 (▲2.7%)	100,584 (13.3%)	94,943 (▲5.6%)	94,615 (▲0.3%)	✓
CO2排出量 (スコープ3)	グループ連結	t-CO2	9,821 (▲1.2%)	354,741 ^(※1) (-)	348,082 (▲1.9%)	360,732 (3.6%)	426,036 (18.1%)	

(※1)2013年度から把握対象を「従業員の通勤」「出張」の2項目から9項目に拡大したため、実績が増加しています。

電気データの見直しにより、2012～15年度のCO2排出量(スコープ2)データを修正しています。

環境負荷データ

スコープ1・2 対象【グループ連結(海外含む)】

(カッコ内は前年度比)

項目	対象範囲	単位	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度	
電気	グループ連結	千kWh	200,517 (▲2.2%)	199,368 (▲1.0%)	194,337 (▲2.5%)	172,807 (▲11.1%)	171,826 (▲0.6%)	✓
熱供給	グループ連結	GJ	58,654 (64.3%)	41,043 (▲10.4%)	48,681 (▲7.4%)	58,922 (2.1%)	67,842 (15.1%)	✓
都市ガス	グループ連結	千m ³	1,984 (2.9%)	2,224 (12.1%)	2,377 (6.9%)	2,017 (▲15.1%)	2,258 (11.9%)	✓
LPガス	グループ連結	t	118 (49.4%)	126 (6.8%)	168 (33.3%)	189 (12.5%)	203 (7.2%)	✓
A重油	グループ連結	kℓ	105 (94.4%)	121 (15.2%)	103 (▲14.9%)	95 (▲8.7%)	107 (12.5%)	✓
灯油	グループ連結	kℓ	202 (5.2%)	189 (▲9.5%)	190 (4.2%)	190 (0%)	192 (1.0%)	✓
軽油	グループ連結	kℓ	6 (0%)	7 (16.7%)	6 (▲14.3%)	6 (0%)	6 (0%)	✓
ガソリン	グループ連結	kℓ	7,523 (▲3.3%)	7,907 (5.1%)	7,536 (▲4.7%)	8,278 (9.8%)	8,585 (3.7%)	✓
総エネルギー使用量	グループ連結	MWh	682,638 (▲0.6%)	688,621 (0.6%)	666,755 (▲3.2%)	614,004 (▲7.9%)	615,823 (0.3%)	✓
		GJ	2,437,993 (▲0.6%)	2,459,364 (0.6%)	2,381,270 (▲3.2%)	2,192,873 (▲7.9%)	2,216,961 (1.1%)	✓

集計精度の向上により、2012～15年度の電気データを修正しています。

スコープ3 対象（主なもの）

（カッコ内は前年度比）

項目	対象範囲	単位	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度	
紙	グループ国内	t	14,445 (▲12.2%)	16,036 (11.%)	13,283 (▲17.2%)	13,928 (4.9%)	13,005 (▲6.6%)	
森林認証紙利用割合	MS、AD、MSA国内	%	12.0 (96.7%)	15.1 (25.8%)	15.9 (5.3%)	16.4 (3.1%)	17.0 (3.7%)	
水の総使用量	グループ連結 (※1)	千m ³	691 (▲15.5%)	941 (-)	986 (4.8%)	909 (-)	1,074 (18.2%)	✓
廃棄物総量	グループ連結 (※1)	t	5,330 (12.5%)	8,561 (-)	7,193 (▲16.0%)	8,960 (-)	10,551 (17.8%)	✓
廃棄物リサイクル総量	グループ国内 (2013から)	t	3,554 (▲21.4%)	4,523 (27.3%)	3,867 (▲14.5%)	4,616 (19.4%)	5,837 (26.5%)	
ビジネストラベル (航空機のみ)	グループ連結 (※2)	千人km	10,454	17,305 (-)	16,634 (▲3.9%)	26,494 (-)	45,025 (69.9%)	✓

（※1）2012年度対象は国内のMS、AD。2013、2014年度対象はMS、AD、MSA、海外。（2013、2014年度の算出方法を見直したため数値を修正しています）

（※2）2012年度対象は国内のMS、AD。2013、2014年度対象は国内のMS、AD、MSA。

再生可能エネルギー 発電量（太陽光発電）

項目	対象範囲	単位	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度	
発電量	4拠点（※1）	千kWh	49,417	49,923	68,783	56,611	56,212	✓

（※1）三井住友海上駿河台ビル・駿河台新館・大阪淀屋橋ビル、あいおいニッセイ同和損保 東京カスタマーセンタービル

コスト削減効果

項目	対象範囲	単位	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度
電力（※1）	グループ連結	千円	▲138,210	55,080	▲94,646	▲549,245	▲24,137
ガソリン（※2）	グループ連結	千円	▲38,016	▲48,858	▲56,589	98,834	131,355
コピー用紙（※3）	グループ国内	千円	▲36,480	▲13,440	▲12,960	▲52,480	▲5,265

（※1）当社の平均的電力単価より算出。2015年度から海外を含む

（※2）資源エネルギー庁 石油製品価格調査ガソリン全国年間平均単価より算出。2015年度から海外を含む

（※3）OA紙削減による効果

サプライチェーンを通じた環境取り組み

項目	対象範囲	単位	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度
Web約款選択率(※1)	MS、AD	%	51.7	61.9	70.7	74.0	78.1
エコアクション21認証代理店・企業数	MS、AD	社	1,219	1,261	466	366	241
エコ車検・エコ整備実施整備工場数	MS	社	434	467	400	392	391

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

ISO26000中核主題【コミュニティへの参画・コミュニティの発展】

項目	対象範囲	単位	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度
ボランティア休暇取得者数	MS、AD、MSA	人	10	5	4	6	7
ボランティア休職取得者数	MS、AD、MSA	人	1	0	0	1	1
社会貢献活動を実施した社員数	グループ国内	人	16,142	11,373	15,124	16,507	19,861
MS&ADゆにぞんスマイルクラブ会員数	グループ国内	名	14,795	17,886	17,356	16,553	16,159
災害時義援金 マッチングギフト制度	寄付金額	グループ連結 円	31,191,000	37,248,000	35,739,500	38,568,000	53,691,000
	参加人数	グループ連結 人	14,071	18,086	20,306	20,174	21,010
寄付総額(※2)	グループ国内	円	360,930,000	958,560,000	912,470,000	950,448,860	1,607,340,369

(※1) 延べ人数

(※2) 災害義援金へのマッチングギフトを含み、社員からの寄付は除く

ISO26000中核主題【人権】【労働慣行】

雇用

項目	対象範囲			単位	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度
グループ社員数 ^(※1) 臨時従業員は年間の平均雇用人数を()で外書き	グループ連結	男女計		人	36,643	37,055	38,358	40,617	40,641
					(7,833)	(8,746)	(8,996)	(10,173)	(10,150)
		男性	人	—	—	—	—	—	20,350
			人	—	—	—	—	—	20,291
	グループ国内	男女計		人	30,580	30,558	31,620	31,754	31,591
					(7,502)	(8,351)	(8,583)	(9,520)	(9,458)
		男性	人	—	—	—	—	16,661	16,057
			人	—	—	—	—	15,093	15,534
		事業会社	MS	人	14,478	14,188	14,859	14,691	14,650
			AD	人	12,784	12,812	12,973	13,260	13,052
			MD	人	503	528	572	563	581
			MSA	人	2,366	2,421	2,544	2,554	2,595
			MSP	人	342	344	363	381	384
		持株会社	HD	人	107	265	309	305	329
	海外	男女計		人	6,003	6,228	6,448	8,573	8,759
					(331)	(375)	(379)	(622)	(656)
		男性	人	—	—	—	—	—	4,072
			人	—	—	—	—	—	4,687
	その他 ^(※2)	男女計		人	60	269	290	290	291
			男性	人	—	—	—	—	221
			女性	人	—	—	—	—	70

(※1) 執行役員および休職者を除く。

(※2) 国内保険会社以外のグループ会社が営むリスク関連サービス事業等

グループ国内社員構成

項目	対象範囲		単位	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度
平均年齢(※1)	グループ国内	男女計	歳	41.0	41.3	41.7	41.8	41.7
	グループ国内	男性	歳	46.6	44.4	44.8	44.8	44.6
	グループ国内	女性	歳	41.0	37.9	38.2	38.5	38.7
平均勤続年数	グループ国内	男女計	年	12.4	12.8	12.5	12.7	12.6
	グループ国内	男性	年	13.9	14.2	13.4	13.7	13.5
	グループ国内	女性	年	10.9	11.3	11.5	11.7	11.8
定期採用人数(※2)	グループ国内	男女計	人	784	955	1,111	1,112	1,327
	グループ国内	男性	人	249	248	292	337	377
	グループ国内	女性	人	535	707	819	775	950
離職率(※3)	グループ国内	男女計	%	—	—	—	3.1	2.8

(※1)各年度の3月末時点

(※2)各年度の4月入社人数

(※3)定年退職者等を除く、自己都合退職者より算出

ダイバーシティ

項目	対象範囲		単位	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度
障がい者雇用率と雇用人数	グループ国内		%	1.97	2.08	2.09	2.31	2.52
			人	496	587	623	701	755
定年退職後の再雇用制度 利用者数(※1)	グループ国内		人	626	769	915	898	1,008
役員における女性の割合(※2)と人数	HD	取締役	%	—	—	—	9.1	16.7
			人	—	—	—	1	2
		監査役	%	—	—	—	0.0	50.0
			人	—	—	—	0	2
管理職における女性の割合(※3)と人数	グループ連結	管理職 (部長+課長)	%	—	—	—	—	12.7
			人	—	—	—	—	1,200
	グループ国内	部長	%	0.9	1.0	1.2	2.1	2.8
			人	9	11	14	25	35
		課長	%	3.3	4.0	5.1	6.2	7.9
			人	236	285	363	424	516
		管理職 (部長+課長)	%	3.0	3.6	4.6	5.5	7.1
			人	245	296	377	449	551

(※1)各翌年度の4月1日に新たに、または継続して再雇用された人数

(※2)各翌年度株主総会承認ベース

(※3)グループ国内は各翌年度4月1日時点、グループ海外は各12月31日時点

人権

項目	対象範囲	単位	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度
人権研修	MS	% (※1)	97.1	97.3	97.9	97.6	100.0
	AD	% (※2)	97.7	92.5	99.7	99.9	100.0

(※1) 職場研修参加者率(関連事業会社社員も含む)

(※2) eラーニング受講完了率

項目	対象範囲	単位	2015年度	2016年度
労働組合加入率	グループ国内	%	89.7	90.2

ワーク・ライフ・バランスを推進する制度

項目	対象範囲		単位	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度
産前産後休業 取得者数	グループ国内		人	496	564	552	679	646
育児休業制度 利用者数	グループ国内	男女計	人	478	513	611	758	849
		男性	人	8	9	61	96	204
		女性	人	470	504	550	662	645
育児のための柔軟な勤務時間制度 利用者数	グループ国内	短時間勤務	人	392	480	527	587	654
		フレックス	人	16	41	23	27	16
		始業終業時間の 変更	人	2	4	5	22	29
介護休業制度 利用者数	グループ国内	男女計	人	15	14	13	19	17
		男性	人	6	4	2	4	5
		女性	人	9	10	11	15	12
介護のための柔軟な勤務時間制度	グループ国内	利用者数	人	10	7	7	15	9
有給休暇取得率(※)	グループ国内		%	—	—	49.6	53.5	56.1

(※) 取得日数／付与日数。夏期休暇などの特別休暇と、繰越休暇を除く定例休暇を対象とする。

労働における安全衛生

項目	対象範囲		単位	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度
労災申請件数	グループ国内	合計	件	150	173	162	141	227
		業務上災害	件	59	81	74	68	113
		通勤途中災害	件	90	92	88	73	114
		死亡数	件	1	0	0	0	0
健康診断受診率(※1)	グループ国内		%	99.2	100.0	100.0	100.0	100.0
欠勤による総喪失日数(※2)	グループ国内		日	41,403	44,037	44,710	43,516	48,935

(※1) 受診者数／従業員数

(※2) 臨時従業員数も対象に含む

第三者保証

第三者保証について

MS&ADインシュアランスグループでは、報告数値の信頼性を確保するため、環境・社会データの一部について、2015年度数値よりKPMGあずさサステナビリティ株式会社による第三者保証を受けています。

対象となる数値には✓マークを付しています。

- [第三者保証報告書はこちら](#)
- [データ算定方法はこちら](#)



独立した第三者保証報告書

2017年7月26日

MS&AD インシュアランス グループ ホールディングス株式会社
代表取締役社長 柄澤 康喜 殿

KPMG あずさサステナビリティ株式会社
東京都千代田区大手町1丁目9番7号

代表取締役

斎藤 和彦

当社は、MS&AD インシュアランス グループ ホールディングス株式会社(以下、「会社」という。)からの委嘱に基づき、会社が作成したCSRレポート2017(以下、「CSRレポート」という。)に記載されている2016年4月1日から2017年3月31日までを対象とした✓マークの付されている環境・社会パフォーマンス指標(以下、「指標」という。)に対して限定的保証業務を実施した。

会社の責任

会社が定めた指標の算定・報告基準(以下、「会社の定める基準」という。CSRレポートに記載。)に従って指標を算定し、表示する責任は会社にある。

当社の責任

当社の責任は、限定的保証業務を実施し、実施した手続に基づいて結論を表明することにある。当社は、国際監査・保証基準審議会の国際保証業務基準(ISAE)3000「過去財務情報の監査又はレビュー以外の保証業務」、ISAE3410「温室効果ガス情報に対する保証業務」及びサステナビリティ情報審査協会のサステナビリティ情報審査実務指針に準拠して限定的保証業務を実施した。

本保証業務は限定的保証業務であり、主としてCSRレポート上の開示情報の作成に責任を有するもの等に対する質問、分析的手続等の保証手続を通じて実施され、合理的保証業務における手続と比べて、その種類は異なり、実施の程度は狭く、合理的保証業務ほどには高い水準の保証を与えるものではない。当社の実施した保証手続には以下の手続が含まれる。

- CSRレポートの作成・開示方針についての質問及び会社の定める基準の検討
- 指標に関する算定方法並びに内部統制の整備状況に関する質問
- 集計データに対する分析的手続の実施
- 会社の定める基準に従って指標が把握、集計、開示されているかについて、試査により入手した証拠との照合並びに再計算の実施
- リスク分析に基づき選定した三井住友海上駿河台ビル新館における現地往査
- 指標の表示の妥当性に関する検討

結論

上述の保証手続の結果、CSRレポートに記載されている指標が、すべての重要な点において、会社の定める基準に従って算定され、表示されていないと認められる事項は発見されなかった。

当社の独立性と品質管理

当社は、誠実性、客観性、職業的専門家としての能力と正当な注意、守秘義務及び職業的専門家としての行動に関する基本原則に基づく独立性及びその他の要件を含む、国際会計士倫理基準審議会の公表した「職業会計士の倫理規程」を遵守した。

当社は、国際品質管理基準第1号に準拠して、倫理要件、職業的専門家としての基準及び適用される法令及び規則の要件の遵守に関する文書化した方針と手続を含む、包括的な品質管理システムを維持している。

以上

環境データの算定範囲および方法について

項目	使用量／排出量／移動人キロメートルの算定方法		CO2 排出係数
電力、ガス、冷温水、重油、灯油使用量	国内	エネルギー使用量の実測値（省エネ法の算定ルールに則り、自社ビルのエネルギー使用量は建屋全てを対象）	環境省公表の温対法に基づくエネルギー別排出係数および電力事業者別排出係数 海外の電力については IEA(*2)発表の国別の排出係数
	海外	エネルギー購入費と JETRO(*1)公表の国別単価から算出	
ガソリン、軽油使用量	国内	原則として、ガソリンおよび軽油使用量の実測値 ガソリンの実測値が不明の場合、ガソリン購入費と資源エネルギー庁公表の給油所小売価格調査における全国平均単価から算出	
	海外	原則として、ガソリン購入費と JETRO 公表の国別単価から使用量を算出 ガソリン購入費が不明な場合、海外拠点の 1 台当たりのガソリン使用量と台数、または海外拠点の一人当たりガソリン使用量と海外勤務者数から算出	
廃棄物排出量	国内	原則として、自社ビルの一般廃棄物排出量は実測値（従業員数割合で 41.6%） 不明な場合は廃棄物費用とその単価から算定 自社ビル以外の一般廃棄物排出量は、自社ビルの一人当たりの廃棄物排出量とその拠点の在館者数から算定 産業廃棄物は実測値	
	海外	国内の自社ビルの一人当たりの一般廃棄物排出量と海外勤務者数から算出	
水道使用量	国内	自社ビルの水使用量は実測値（従業員数割合で 59.3%） 自社ビル以外の水使用量は自社ビルの一人当たりの水道使用量とその拠点の在館者数から算出	
	海外	国内の自社ビルの一人当たりの水道使用量と海外勤務者数から算出	
ビジネスレベル（航空機）	国内	国内出張費および海外出張費から抽出した国内飛行機運賃、国際飛行機運賃（国内出張費の 10%あるいは 20%、海外出張費の 50%を飛行機運賃として抽出）と環境省公表の交通費支給額当たり排出原単位および交通区分別旅客千人キロあたり排出原単位から算出	環境省公表のサプライチェーンを通じた組織の温室効果ガス排出等の算定のための排出原単位データベース
	海外		

※算定範囲は MS&AD インシュアランス グループ ホールディングス株式会社およびその連結子会社

*1 JETRO: 独立行政法人日本貿易振興機構（ジェトロ）

*2 IEA : 国際エネルギー機関

第三者意見

黒田 かをり氏

一般財団法人CSOネットワーク 事務局長・理事(2011.8 - 現在)

- 特定非営利活動法人 The Asia Foundation ジャパン・ディレクター(2010.4 - 現在)
- ISO26000 国内委員会委員、国際作業部会NGOエクスパート(2007 - 2010)



柄澤代表取締役社長がトップメッセージで述べられているように、多発する自然災害、世界の政治状況の大きな変化、国内外で山積する社会課題などにより、社会や経済において不確実性や不透明感が増しています。こういった時代に、企業には外部環境の変化への迅速な対応力と課題解決力が求められていますが、とりわけ保険会社が果たす役割は拡大しています。このような内外の情勢を念頭に、昨年に引き続き、MS&ADインシュアランス グループ(以下MS&AD)のCSRの取り組みに対して、CSRレポート2017の記載事項をベースに意見を述べます。

重点課題の見直し

MS&ADは、持続可能な開発目標(SDGs)などグローバル環境の変化を踏まえて重点課題の見直しを実施、取り組みの柱Ⅱ「事業を通じた社会的課題解決への貢献」においては、①事故防止、防災・減災、②気候変動への対応、③高齢社会への対応、④地域社会の発展の4つに再整理しました。これらの領域では、リスクが発現しないよう予防策を提供するMS&ADの総合的なビジネスモデルを通じて、事業とCSR取組との関連性が伝わる形で報告されています。冒頭のトップメッセージからも、これらについて、MS&ADのCSRに対する姿勢が明確に打ち出されています。

これら4つの領域はどれも、地球規模課題としても重要性の高いものですので、個別のニーズや課題を先取りして取り組みを強化し、事業との関連性を含め、国内外に発信していくことを期待したいと思います。昨年も書きましたが、このような商品やサービスが社会課題解決にどのようなインパクトをもたらしているかを測定するアウトカム指標も充実させていただきたいと思います。

イニシアチブへの参画と社会評価

MS&ADは、国連グローバルコンパクトへの参画、持続可能な保険原則への署名、CDPへの参加、「責任ある機関投資家」の諸原則への受け入れ表明など、さまざまなイニシアチブに参画をしてきました。さらに、2016年7月に、21世紀に向けて金融機関が「自然資本」という考え方を金融商品やサービスに取り入れることを宣言した「自然資本宣言」に署名をしたことを大いに評価したいと思います。このような社会的責任の側面からの社会評価も高まっており、MS&ADは代表的な複数のSRIインデックスの構成銘柄に組み入れられています。

人権尊重への取り組み

2016年、MS&ADは人権基本方針を立て、それをベースに人権デューデリジェンスの実施に着手しました。プライバシー権利の侵害は、新しい人権 이슈として注目を浴びていますが、人権方針の「グローバルな保険・金融サービス事業者としての責任」の中に、しっかりと書き込まれています。人権デューデリジェンスに関しても「評価・防止」「救済・是正・対話」「教育・研修」と充実した内容になっています。昨年の第三者意見に「人権尊重をさらに進めていくことを期待」と書かせていただきましたが、MS&ADが着実に進めていることを評価したいと思います。人権尊重は、これまでコストと捉えられることが多かったのですが、最近では企業の利益に直結するという考え方もだいたい出てきています。人権尊重に関してもMS&ADのますますの取り組みに期待したいと思います。

CSRレポート 第三者意見を受けて

『MS&ADインシュアランス グループ CSRレポート2017』へ貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。

中期経営計画「Next Challenge 2017」の2年目を迎えた2016年度は、地球環境や国際社会を巡る前年からの大きな変化を受け、グループ基本戦略の一つ「社会的課題の解決」について取り組むべき課題を改めて整理しました。そして、ステークホルダーとの対話を大切にしながら、商品・サービスの品質向上を通じて社会からの信頼を得ること、4つの社会的課題（①事故防止、防災・減災、②気候変動への対応、③高齢社会への対応、④地域社会の発展）の解決に貢献することを重点課題として再認識し、取り組みを進めました。

これら4つの社会的課題は、気候変動の影響により多発する自然災害や、技術の進展にともない新たに発生するリスクの出現等、いずれも社会からも解決が強く望まれ、かつMS&ADインシュアランス グループの事業とも深いつながりがあるため、ステークホルダーの信頼を得るに足る高い品質の商品・サービスを提供することで、4つの社会的課題の解決に貢献することに力を注ぎました。

これらの商品・サービスが社会的課題に対して与えたインパクトを示す定量指標につきましては、今年度の開示はご指摘のとおり十分ではございませんが、取り組みの深化のみならず指標の充実と開示に、今後も務めてまいります。

評価いただきました2016年7月の「自然資本宣言」への署名は、自然資本が、国連の「持続可能な開発目標（SDGs）」すべての目標達成のベースであるとの認識のもと行いました。この領域については特に自然資本や気候システムの安定に関わる4つのSDGs達成に向けて、自然資本の保全と持続可能な活用につながる地球環境と事業活動の両立の支援を引き続き目指していきます。

また2017年2月に策定した「グループ人権基本方針」を踏まえ、今回定めた重点課題を中心に人権尊重をさらに進め、企業としての社会的責任を果たしていく所存でございます。

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

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