



サステナビリティレポート 2014

トップメッセージ	P. 03
東京海上グループのCSR	P. 06
CSRブックレット	P. 37
主要課題 -環境- 気候変動・自然災害リスクへの対応	P. 39
主要課題 -社会- 地域・社会への貢献	P. 73
主要課題 -ガバナンス- CSRマネジメントの強化	P. 118
ステークホルダーとの関わり	P. 151
経営情報	P. 189
CSRライブラリー	P. 195

サステナビリティレポート 2014

トップメッセージ

トップメッセージ

安心・安全で、
持続可能な未来に向けて、
社会に価値を提供し続けます。



東京海上グループは、お客様の信頼をあらゆる事業活動の原点におき、永年にわたり保険ビジネスで培った知識や経験をいかし、事業活動を通じてお客様や地域社会の皆様に安心と安全をご提供することにより、持続可能な社会の実現に貢献することを目指しています。

ここ数年、世界各地で自然災害が猛威を振るっています。2011年の東日本大震災やタイ洪水、2012年の米国ハリケーン・サンディ、そして2013年にはフィリピンで台風30号ハイエンが甚大な被害をもたらしました。当社はグループの総力を挙げて、お客様への保険金のお支払いや早期復旧支援、被災地復興支援に取り組んでまいりました。また、災害以外にも世界には、環境・エネルギー問題、少子高齢化(医療・介護ニーズの増加)、貧困、交通事故等、ESG(環境・社会・ガバナンス)に関するさまざまな課題があります。

東京海上グループは、これからも保険・金融サービスの提供等による「お客様をお守りする取り組み」や、マングローブ植林プロジェクト等の「地球の未来を守る取り組み」を通じて、お客様や社会から一層信頼され、ESG課題の解決に貢献できるよう努めてまいります。

環境への取り組み

東京海上グループは2005年より東京大学、2007年より名古屋大学と連携し、気候変動・自然災害リスク研究を、2011年7月に東北大学と産学連携協定を締結し、地震・津波リスク研究を、2012年10月からは京都大学と連携し、将来の気候条件の下での水災リスク研究を行っています。これら世界トップクラスの研究機関との産学連携研究を通じて気候変動・自然災害リスクの科学的知見を高め、世界の防災・減災力の向上や、安心・安全で強靱な社会の構築に貢献してまいります。また、環境負荷削減では、国内外のグループ会社において節電・省エネやペーパーレス等のプロセス改革に取り組むとともに、マングローブ植林プロジェクトを継続しています。1999年にスタートした同プロジェクトは今年で16年目を迎え、植林面積は8,405ヘクタール(2014年3月末現在、東京ドーム約1,798個分)に達しました。マングローブは、CO₂を多く吸収・固定することで地球温暖化の進行を防ぐとともに、津波や暴風雨等からコミュニティを守る防波堤の役割を果たしています。また、水産・森林資源等、地域住民の生活に欠かせない物資を提供し、その生活の安定と向上をもたらしています。東京海上グループは、地球の未来を守るこの事業を100年継続することを目指しています。また、2013年10月からは、日本国内でも環境保護活動に取り組むNPO等を支援し、子どもたちが環境を守ることの大切さを体験できるプロジェクトを開始しています。

社会への取り組み

東京海上グループは、将来にわたって人々が安心・安全に暮らしていけるように、さまざまな保険・金融サービスの提供や社会貢献活動を展開しています。

保険の提供では、2012年1月から、地震で被災されたお客様の生活に欠かせない移手段の確保を目的として「自動車保険(地震・噴火・津波危険車両全損時一時金特約)」を、車を持たない若年層の保険加入を促すことで無保険運転による自動車事故の削減に資する「1日自動車保険(ちょいのり保険)」を販売しています。インドでは、農家や低所得者の方を対象とした天候保険やマイクロ保険を販売しています。また、「ピンクリボン運動(乳がんの早期発見の大切さを伝える運動)」への支援や、地球の未来を担う子どもたちへの「みどりの授業」や「ぼうさい授業」等、社会の安心・安全に資する活動を推進しています。なお、東日本大震災復興については、NGOによる東北海岸林再生プロジェクトへの関わりを含め、「震災を風化させない」をコンセプトに、今後もさまざまな形で支援を継続していきます。

ガバナンスへの取り組み

東京海上グループは、2005年に「国連グローバル・コンパクト(UNGC)」の趣旨に賛同し、人権、労働、環境、腐敗防止に関する10原則に基づいた取り組みを進めています。そして、保険業界が果たすべき社会的な役割と責任を重視し、国連環境計画・金融イニシアティブ(UNEP FI)が提唱した「持続可能な保険原則(PSI)」へ東京海上日動が署名しました。また、いざという時にお役に立つ企業であり続けるために、原動力である世界各地で働く社員が、国籍・性別・年齢・障がいの有無にかかわらず活躍できるダイバーシティの推進(※)にも取り組んでいます。

保険事業は「People's Business」と言われています。グローバル保険グループである私たち東京海上グループには、世界各国・地域に競争力の源泉となる、誠実で活力に溢れる主体的な人材と組織があり、これこそが社会の持続的な発展に貢献するための重要な財産です。

私の使命は、従業員と共にグループの総合力を結集し、さまざまなステークホルダーの皆様との対話・協働のもと、社会課題の解決に取り組み、東京海上グループをお客様や社会から信頼される「Good Company」にすることにほかなりません。ステークホルダーの皆様におかれましては、ご理解と変わらぬご支援を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

2014年9月
東京海上ホールディングス株式会社
取締役社長 永野毅

※ 東京海上ホールディングスは、女性活躍推進に優れた上場企業として「2013年度なでしこ銘柄」に選定されました。また、東京海上日動は、多様な人材を活用して、イノベーションの創出、生産性向上等の成果を挙げている企業として「平成25年度ダイバーシティ経営企業100選」を受賞しました。

サステナビリティレポート 2014

東京海上グループのCSR

- グループCSRの考え方
- CSR推進体制
- グループのCSR主要課題
- ステークホルダーエンゲージメント
- CSR取り組み計画と実績
- 社外からの評価・表彰
- 外部イニシアティブへの参加

東京海上グループのCSR

■ グループCSRの考え方

「経営理念」のもと、行動指針として「東京海上グループCSR憲章」を定めています。

■ CSR推進体制

CSR推進体制をご紹介します。

■ グループのCSR主要課題

3つのCSR主要課題とその策定プロセスについてご紹介します。

■ ステークホルダーエンゲージメント

ステークホルダーとのエンゲージメントの仕組みについてご紹介します。

■ CSR取り組み計画と実績

2013年度の実績と2014年度の活動計画を一覧表にてご紹介します。

■ 社外からの評価・表彰

CSRに積極的に取り組む企業グループとして、社外からの評価・表彰についてご紹介します。

■ 外部イニシアティブへの参加

持続可能な社会の実現に向け、さまざまなイニシアティブに参加・支持しています。

グループCSRの考え方

東京海上グループは、経営理念の実践を通して、社会の持続的発展に貢献しながらグループ企業価値を永続的に高めていきます。

東京海上グループは、長年にわたり保険事業で培った知識と経験をいかして、社会に「安心と安全」を提供し、社会の発展に貢献してきました。個人や企業を取り巻くリスクは多様化しており、保険会社に課せられた社会的な役割や責任はますます重要になっていると認識しています。東京海上グループは、経営理念の実践を通して、社会の持続的発展に貢献しながらグループの企業価値を永続的に高めていきたいと考えています。

こうした考えに基づき、全社員がCSRを実践するための行動指針として「東京海上グループCSR憲章」を定めています。また、中期経営計画「変革と実行2014」(2012-2014年度)では、中期ビジョンとして「お客様に品質で選ばれ、成長し続けるグローバルな企業グループ」となることを目指しています。

CSR経営の実践は、その礎であり、事業を通して社会的課題の解決に向けた取り組みを積極的にサポートしていきたいと考えています。

東京海上グループは、世界人権宣言やOECD多国籍企業行動指針、ILO中核的労働基準、国連「ビジネスと人権に関する指導原則(ラギーフレームワーク)」、ISO26000を支持・尊重しています。国連グローバル・コンパクトが提唱する人権・労働・環境・腐敗防止に関する行動10原則の考えや内容は、東京海上グループの取り組み姿勢やCSR憲章と共通するものであることから、東京海上ホールディングスは、2005年から国連グローバル・コンパクトに参加しています。

▶ [国連グローバル・コンパクトへの参加](#)

“Good Company”を目指して



東京海上グループの経営理念

東京海上グループは、お客様の信頼をあらゆる活動の原点におき、企業価値を永続的に高めていきます。

- お客様に最高品質の商品・サービスを提供し、安心と安全をひろげます。
- 株主の負託に応え、収益性・成長性・健全性を備えた事業をグローバルに展開します。
- 社員一人ひとりが創造性を発揮できる自由闊達な企業風土を築きます。
- 良き企業市民として公正な経営を貫き、広く社会の発展に貢献します。

東京海上グループCSR憲章

東京海上グループは、以下の行動指針に基づいて経営理念を実践し、社会とともに持続的成長を遂げることにより、「企業の社会的責任(CSR)」を果たします。

商品・サービス

広く社会の安心と安全のニーズに応える商品・サービスを提供します。

人間尊重

- ・ すべての人々の人権を尊重し、人権啓発に積極的に取り組みます。
- ・ 安全と健康に配慮した活力ある労働環境を確保し、人材育成をはかります。
- ・ プライバシーを尊重し、個人情報管理を徹底します。

地球環境保護

地球環境保護がすべての企業にとって重要な責務であるとの認識に立ち、地球環境との調和、環境の改善に配慮して行動します。

地域・社会への貢献

地域・社会の一員として、異なる国や地域の文化や習慣の多様性を尊重し、時代の要請に応える社会貢献活動を積極的に推進します。

コンプライアンス

常に高い倫理観を保ち、事業活動のあらゆる局面において、コンプライアンスを徹底します。

コミュニケーション

すべてのステークホルダーに対して、適時適切な情報開示を行うとともに対話を促進し、健全な企業運営に活かします。

東京海上グループのステークホルダー

東京海上グループのステークホルダーは、当社と利害関係のある、または当社に関心のあるすべての関係者、さらに当社CSR推進活動の関係者、CSR報告書の想定読者等、考えられるすべての関係者を包含したものです。その中から、特に密接な関係があるもの、およびCSR主要課題から考えて重要と思われるステークホルダーを以下にあげました。なお、政府行政、研究機関、プレス、外部イニシアティブ・団体等も東京海上グループにとっての大切なステークホルダーとして認識していますが、以下では簡略化のため記載を省略しています。



お客様

常にお客様や世の中に安心と安全を提供します。お客様の期待に応えるより高い品質の商品・サービス・プロセスを迅速かつ適切に提供し続けます。

株主・投資家

全てのステークホルダーの皆様に対して真摯に取り組むことで、より大きく適正な利益を生み、株主に正当な価値を提供し続ける循環をつくることに努めます。

代理店

代理店と互いに信頼し合い、力を合わせてお客様のニーズに対応するとともに、互いの健全な成長、発展を促進するよう協力し合います。関係する取引先とも、互いの健全な成長、発展を目指します。

取引先

取引先の皆様とも、互いの健全な成長、発展を目指します。

社員

社員一人一人を個人として尊重し、その尊厳と価値を認め、家族に対する責任が十分果たせるよう配慮します。私たちは個性豊かなプロフェッショナル集団を目指すとともに、ともに働く仲間がお互い活力にあふれ充実した仕事ができるよう協力し合います。

地域・社会

良き企業市民として、地域・社会から認められるとともに、多様な人々が健全で安心して暮らせる社会づくりに貢献します。次世代のために、地球の環境を健全に守ることに努めます。

- ▶ [ステークホルダーエンゲージメントの実施状況 \(PDF: 122KB\)](#)
- ▶ [ステークホルダーエンゲージメント](#)

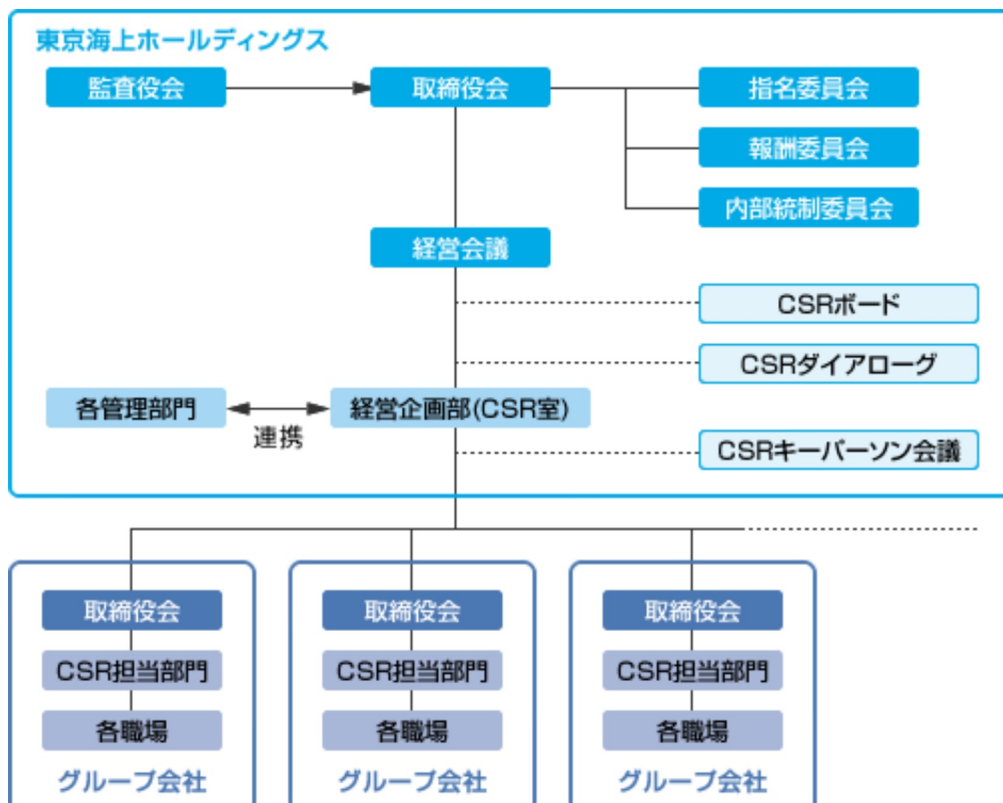
CSR推進体制

東京海上ホールディングスは、CSR推進の専任部署（経営企画部CSR室）を設置し、CSRにおける主要課題の特定やグループCSR戦略の策定・推進を行い、各グループ会社がそれぞれのCSR担当部門において任命しているCSRの推進役「CSRキーパーソン」との対話・協働を通じて、グループ各社のCSR活動をサポートしています。

東京海上グループでは、東京海上ホールディングスの社長（委員長）と国内グループ会社の社長が参加する「CSRボード」や東京海上ホールディングスとグループ会社のCSR担当部門が参加する「CSRキーパーソン会議」を定期的に行い、CSRにかかる各種取り組みを評価するとともに、グループ全体におけるCSR課題（＝グループ各社が共有すべき重要な課題）への対応策を論議しています。また東京海上ホールディングスは、社外有識者やNGO・NPO、アカデミック等と「CSRダイアログ」を開催し、グループのCSR課題に関する認識や取り組みに対する外部の意見をお聞きし、得られた意見等をCSR戦略や個別課題の取り組みに反映しています。

同社の取締役会は、グループ全体のCSR活動の報告を受けるとともに、「グループ全体のCSR戦略（中期計画・単年度計画）」を決定しています。またグループ各社は、CSR担当部門が推進役となり、グループ会社が共通で取り組むべきCSR課題と、自社の事業特性や地域特性に合わせたCSR活動を実践しています。

東京海上グループのCSR推進体制



環境マネジメント体制

■ 環境関連商品・サービス

東京海上グループでは、グループ各社で培われた気候変動・地球温暖化にかかわるノウハウをいかして、気候変動適応・緩和、自然災害被害軽減、生物多様性保全、地域社会発展に貢献する商品・サービスの開発を進めています。

■ 環境負荷削減

東京海上グループでは、グループ会社(国内・海外)にCSRの推進役(CSRキーパーソン)を設置し、事業活動における環境負荷の削減や地域・社会における環境保護の取り組みを推進しています。事業活動における環境負荷の削減取り組みでは、ISO14001を参照した独自の環境マネジメントシステム「みどりのアシスト」によるPDCA管理を行うとともに、省エネ・省資源の取り組みを推進しています。なお東京海上日動(本店)では1999年度から、東京海上日動ファシリティーズでは2006年度から、ISO14001規格の環境マネジメントシステムを導入しています。

主なステークホルダーとの対話・協働の体制

● お客様

東京海上グループでは、各グループ会社の営業部門が中心となって、お客様との対話・協働を進めています。

● 株主・投資家

東京海上グループでは、東京海上ホールディングス経営企画部広報IRグループが中心となって、株主・投資家との対話・協働を進めています。

● 代理店

東京海上グループでは、各グループ会社の営業部門が中心となって、代理店との対話・協働を進めています。

● 取引先

東京海上グループでは、「外部委託管理に関する方針」「取引における行動指針」等を定めるとともに、業務サービス部門、営業部門等が連携して、CSR調達を進めています。また、東京海上グループでは、取引先との定期的なCSRコミュニケーションのあり方について検討しています。

● 社員

東京海上グループでは、人事部門が中心となって、社員との対話・協働を進めています。

● 地域・社会

東京海上グループでは、CSRキーパーソンが中心となって、地域社会との対話・協働を進めています。

東京海上グループのCSR推進策(例)

「Good Company」を目指して

グローバルに展開する東京海上グループでは、多様性あふれる多くの仲間が持てる力を最大限発揮するために、各グループ会社の文化や価値観を大切にしながら、グループ全体として目指すべき方向である「Good Company」の考え方をしっかりと共有していくことが大切であると考えています。そこで、「Good Company」の論議を進めていくためのサポートツールとして、海外グループ会社向けに「To be a 'Good Company'」という冊子(英語)を作成・発行しました。

トップがGood Companyについての想いを語ったメッセージに始まり、東京海上グループが「世の為、人の為」に邁進してきた130年以上の歴史、近年のグローバル展開、Good Companyのエピソード等が盛り込まれています。現在、オリジナルの英語に加え、冊子は4ヶ国語(スペイン語、タイ語、中国語、ポルトガル語)に翻訳されています。このようなツールを活用しながら世界中の社員に東京海上グループのビジョンを共有しています。



CSRコミュニケーションミーティングの開催

東京海上グループの主要事業会社である東京海上日動では、社員へのCSRの取り組みに対する理解や浸透を深めること、また今後のCSRの取り組みや施策に反映させることを目的に、社員との意見交換会(CSRコミュニケーションミーティング)を全国各地で開催しています。東京海上グループのCSRの取り組みや、各職場におけるCSR活動について率直に意見交換を行い、参加者からは「CSR活動の意義・目的や、「本業を通じたCSR」を理解することで、モチベーションアップにつながった」との声が聞かれました。

また、東京海上ホールディングスでも、グループ会社の社員を対象に、CSRコミュニケーションミーティングを開催しています。



CSR研修

東京海上日動では、会社としてのCSR活動の理念・活動を理解・共有するため、毎年1回全社員を対象に、e-learning形式による「CSR研修」を実施しています。「CSR憲章」の確認のほか、環境負荷削減目標・環境マネジメントシステムの確認や、当社の地域・社会貢献取り組みの確認等の項目が含まれており、各職場のCSRキーパーソンが受講の推進を行っています。

グループのCSR主要課題

東京海上グループでは、中期経営計画「変革と実行2014(2012-14年度)」におけるグループCSR主要課題を、ESG(環境・社会・ガバナンス)やさまざまなステークホルダーの要望や期待等を踏まえ再整理しました。その結果、東京海上グループの事業(保険・金融サービス・コンサルティング等)の特性や事業との関係が深い分野として、以下の課題(気候変動・自然災害リスクへの対応、地域・社会への貢献、CSRマネジメントの強化)を特定し、活動を推進しています。

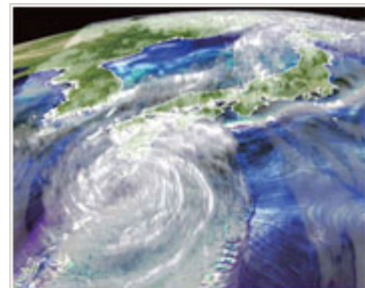


Environmental : 環境 気候変動・自然災害リスクへの対応

主要課題1

「気候変動・自然災害」は、地球社会において現在世代のみならず将来世代にとっても影響の大きなリスクであると同時に、東京海上グループのビジネス(保険・金融サービス・コンサルティングなど)にも大きな影響を及ぼすリスクであると認識しています。また、東日本大震災やタイ洪水などの自然災害の発生を契機に、社会においてリスクに対する適応策としての保険・金融サービス・コンサルティングの機能・役割に関心が高まっています。

東京海上グループでは、グループCSR主要課題として「気候変動・自然災害リスクへの対応」を設定し、保険・金融サービス・コンサルティングにおいて培ったノウハウ・経験をいかして、気候変動への緩和・適応や防災・減災につながる取り組みを推進しています。そして社会生活における気候変動・自然災害リスクへの対応力(resilience)を高め、安心・安全で持続可能な社会づくりに貢献していきます。



[詳細はこちら](#)

▣ **Social** : 社会 地域・社会への貢献

主要課題2

地球社会には「災害」「高齢化(医療・介護)」「貧困」、「コミュニティ参画・開発(新興国に対する支援)」等の社会課題があり、日本においても「災害に強いまちづくり(防災・減災)」や「高齢化(医療・介護)」「交通事故防止」等の社会課題が表面化しています。

東京海上グループでは、グループCSR主要課題として「地域・社会への貢献」を設定し、「健康」「がん」「貧困」等の社会課題に対し、保険・金融サービス・コンサルティング等の本業を通じて貢献するとともに、地域社会と協働して、防災・減災への提言や防災啓発、ピンクリボン運動(がん検診率向上)、途上国における教育支援プログラム等の活動に強い関心をもって参加することにより、企業市民として持続可能な社会づくりに貢献します。



▶ [社会課題への挑戦 ~本業を通じた価値提供~](#)

▶ [地域・社会貢献活動](#)

[詳細はこちら ▶](#)

▣ **Governance** : ガバナンス CSRマネジメントの強化

主要課題3

東京海上グループが、お客様・社会に信頼され、持続的な成長を遂げていくためには、「事業戦略」「ガバナンス」「社会的責任」における取り組みの質を高め、グローバル保険グループとして健全で透明性の高いマネジメント体制を構築していく必要があります。

東京海上グループでは、グループ主要課題として「CSRマネジメントの強化」を設定し、グローバルベースの経営・管理を強化する視点から「リスクベース経営(ERM)」「コンプライアンス」や「コーポレートガバナンス」の質的向上を図ることで、ステークホルダーからの信頼を高め、社会的な責任を果たしていきます。



[詳細はこちら ▶](#)

グループCSR主要課題の特定プロセス

東京海上グループでは中期経営計画「変革と実行2014」(2012-2014年度)において、社会の持続的な成長とともに、すべてのステークホルダーに提供する価値を高めて、「お客様に品質で選ばれ、成長し続けるグローバルな企業グループ」となることを目指しています。

近年、企業がESG(環境・社会・ガバナンス)に配慮し、自らの事業特性を活かして社会課題の解決に取り組むことへの期待や要請が次第に強くなっているほか、東日本大震災やタイ洪水等の自然災害の教訓として、社会全体がリスクへの適応策としての「金融・保険の機能・役割」に強い関心を寄せています。

東京海上ホールディングスは、中期経営計画における「グループCSR主要課題」を以下のプロセスで特定しました。

■グループCSR主要課題(Material Issues)の特定(課題の洗い出し・重要性評価)

東京海上ホールディングスは、社会的責任・サステナビリティ課題の設定にあたり、ステークホルダーとの対話に基づいて重要性を評価することが重要と考えています。

具体的には、同社の経営企画部CSR室は、ISO26000、国連グローバル・コンパクト(UN Global Compact)、国連環境計画 金融イニシアティブ・持続可能な保険原則(UNEP-PSI)等で示された数多くのESG課題や、グループ各社に寄せられた[お客様の声\(お褒めやご不満等のご意見・ご提言\)](#)、[代理店との対話](#)、[社員との対話](#)、[株主・投資家との対話](#)、[SRI評価機関とのコミュニケーション](#)、[社外有識者との対話\(CSRダイアログ\)](#)を通じて得られた情報・意見を基に、東京海上グループのビジネスと関わりのあるCSR課題を洗い出します。

上記で洗い出したCSR課題について、ステークホルダーにとって関心の高い課題と東京海上グループにとって影響度の高い課題を考慮した重要性評価を行い、グループCSR主要課題を特定します。

■グループCSR主要課題の進捗管理・検証

東京海上ホールディングスは、主要なグループ会社の代表者(社長)が参加する「CSRボード」において、グループCSR主要課題に関する論議を行うとともに、同社の取締役会(経営会議)は、グループCSR主要課題の取り組み状況を定期的に管理しています。

なお、東京海上ホールディングスは、グループCSR主要課題に対する取り組み状況とレポートについて、外部の検証機関から第三者保証を取得し、「サステナビリティレポート」を発行しています。

▶ [環境\(Environmental\)](#)- [気候変動・自然災害リスクへの対応](#)

▶ [社会\(Social\)](#)- [地域・社会への貢献](#)

▶ [ガバナンス\(Governance\)](#)- [CSRマネジメントの強化](#)

ステークホルダーエンゲージメント

東京海上グループでは、質の高いCSR経営を実践していくうえで、お客様をはじめとするすべてのステークホルダーとの対話を通じ、お互いに信頼を築いていくことが重要と考えています。グループ各社に寄せられる[お客様の声\(お褒めやご不満等のご意見・ご提言\)](#)、[代理店との対話](#)、[社員との対話](#)、[株主・投資家との対話](#)、[SRI評価機関とのコミュニケーション](#)、[社外有識者との対話\(CSRダイアログ\)](#)等を通じて、東京海上グループの考え・価値観や各種取り組みへの理解浸透を進めています。また、これらの対話を通じて得られたご意見や評価等をもとに、グループや各社の課題の把握に努めています。

- ▶ [ステークホルダーエンゲージメントの実施状況\(PDF:122KB\)](#)
- ▶ [ステークホルダーとの関わり](#)
- ▶ [お客様の声への対応](#)
- ▶ [株主・投資家との関わり](#)
- ▶ [代理店との関わり](#)
- ▶ [社員とのコミュニケーション](#)

2013年度CSRダイアログ

東京海上グループでは、「CSRダイアログ」と題して、社外の有識者をお招きし、CSRの取り組みに関する意見交換を定期的に行っています。2013年12月16日に、様々な分野の有識者をお招きし、CSRを取り巻く最新の社会情勢を踏まえながら、東京海上グループのCSR取り組みについてご意見をうかがいました。いただいたご意見の一部をご紹介します。



■ 出席者(所属・役職は開催当時)



小林 光氏
慶應義塾大学環境情報学部
教授・工学博士



崎田 裕子氏
特定非営利活動法人
持続可能な社会をつくる
元気ネット
理事長



小河 光生氏
株式会社
クレイグ・コンサルティング
代表取締役



永野 毅
東京海上ホールディングス
取締役社長



大庭 雅志
東京海上ホールディングス
常務取締役(当時)



岩井 幸司
東京海上日動火災保険
専務取締役(当時)

■ 1. 環境(気候変動・自然災害リスクへの対応)

■ 有識者からの主なご意見

小林氏: 環境対策をコストと考える企業が多い中、環境と共生できる経済活動の推進に向け、本業をいかした取り組みで積極的な役割を果たしてほしい。また、「環境教育等による環境保全の取り組みの促進に関する法律」の趣旨を踏まえ、自治体、NGO・NPO、住民等との協働を意識しつつ、地域で環境保全に取り組める次世代の人づくりを担ってほしい。

■ 当社グループの対応方針

東京海上グループでは、東京海上日動の「メガソーラー・パッケージ・プログラム」や東京海上アセットマネジメントの「ソーラーエネルギーファンド」等、環境ビジネスの進展を下支える商品・サービスを提供しており、引き続き検討・開発を継続してまいります。また、小学校等での「みどりの授業」の実施や、環境省に後援いただいている「Green Gift」プロジェクトのNPO等や自治体と連携した環境保護イベントの実施を通じて、次世代の子どもたちへの環境啓発・環境教育を行ってまいります。

■ 2. 社会(地域・社会への貢献)

■ 有識者からの主なご意見

崎田氏: 東日本大震災以降、地震・津波への防災・減災の研究や啓発に積極的に取り組んでいることは大変心強く感じている。「持続可能な社会」実現に向けては、地域社会に根ざす歴史・文化を意識することが重要だが、一方で地域の社会課題解決に際しては、専門性がより必要になってきている。自治体、大学、専門機関、保険会社を含む金融機関等が一般市民、NPO等と協働することが求められており、東京海上グループとして意識して取り組んでいくことを期待する。

小河氏: グローバルな観点では、2050年に人口が90億人を超えるといわれている。水・食糧の問題等は、今は深刻でなくてもいずれ現れてくる。このような問題を東京海上グループのリソースでどのように解決できるか、それをバックキャストिंगすることにより、最初の一步を提供することが重要である。

小林氏: マングローブ植林活動によるCO₂吸収・固定効果は素晴らしいが、それ以外の社会・経済効果も着実に出てきていると聞いている。それらの成果も積極的にアピールしていくことが大切と考える。

■ 当社グループの対応方針

東京海上グループでは、地域・社会貢献活動の実施にあたり、震災復興支援の一環として東北大学との協定締結や、「Green Gift」プロジェクトの国内環境保護活動におけるNPO等や自治体との協働等、各専門セクターと積極的に連携し、引き続き社会課題の解決に努めてまいります。さらに、グローバルな社会課題についても将来を見据え、グループのリソースで解決策が提供できる分野に対して積極的に取り組みを検討してまいります。また、東京海上日動が1999年より継続しているマングローブ植林活動は、CO₂吸収・固定効果による地球温暖化対策効果のほかに、植林地の地域社会にも生物多様性の回復・経済発展・防災効果などが見られており、これらをわかりやすくご理解いただけるよう情報提供をしております。

3. CSRマネジメント

■ 有識者からの主なご意見

小川氏: 近年のCSRの傾向として、社会と企業とのWin-Winの関係の構築、共通価値の創造といった考え方が示され、経営とCSRをより一層融合させていく流れとなっている。東京海上グループの「Good Company」の考え方もこれに近いと思われる。また、東京海上グループの強みである「保険はpeople's business」という考え方をベースに、社会に対しても「人づくり」をマテリアリティに掲げ、地域ごとのニーズを捉えながら金融教育・環境教育等を推進するなど、本業をいかした取り組みに発展させてはどうか。

崎田氏: グローバル企業として、国内と世界のことを非常に考えて取り組んでいることは評価できる。今後は東京海上グループとして、それらの取り組みをきちんとつなげて、日本や世界にどのような気持ちで貢献しようとしているのか、ストーリーを明確にし、きちんと発信することで、社会から正しく東京海上グループの存在を認識してもらえると考える。

■ 当社グループの対応方針

東京海上グループの中核事業である保険業は、人材こそが経営資源であり、単に金銭的な支援のみならず、人材をいかした社会課題解決の手法を不断に検討・実践してまいります。また、我々のCSRIに対する取り組みについてマテリアリティとストーリーを明確にし、東京海上グループならではのCSR活動をグローバルに展開していくことを目指します。

「CSRダイアログ」でいただいたご意見を受けて

保険は「people's business」そのものであり、我々の強みである人材力を活かして社会課題の解決をはかるべきという意識が強まりました。東京海上グループとして取り組んでいるさまざまな活動をわかりやすくストーリーとしてつなげる取り組みは引き続き意識して取り組んでいきたいと思っております。今後も、ステークホルダーの皆様との対話を大切にしながら、世界各地におけるさまざまな社会課題を把握・理解していくとともに、グローバル保険グループとしてのCSRを日々考え、行動してまいります。

東京海上ホールディングス 専務取締役 大庭 雅志

過去にいただいた有識者からのご意見と、その後の対応

ダイアログ開催日	項目	ご意見	当社グループの対応状況
2011年 1月25日	グローバルなCSRの取り組み	国内での役割に加えて、世界に対しても、アジアの代表としてCSRIにおける業界のリーダー役を果たすべきである。	UNEP FI-PSI(国連環境計画金融イニシアティブ「持続可能な保険原則」)でアジア地区の代表を務めるなど、グローバルなイニシアティブに積極的に参加しています。

ダイアログ 開催日	項目	ご意見	当社グループの対応状況
	イノベティブな取り組み	単なるCO ₂ 排出量や紙使用量の削減にとどまらず、環境に配慮したイノベティブな取り組み(例えば、FSC認証紙の全面的な採用、再生可能エネルギーへの投資等)の実施を期待したい。	<ul style="list-style-type: none"> ・東京海上日動ではFSC認証紙を含めた「環境に配慮した紙」を標準使用しています。 ・東京海上アセットマネジメントで「ソーラーエネルギーファンド」を販売しています。
2011年 11月24日	気候変動／地球温暖化への対応	保険会社ならではの知見や経験をいかした、社会に対する意識啓発や情報提供の役割を期待したい。	2005年度に始まった環境啓発プログラム「みどりの授業」に続き、より保険会社の本業に近い防災教育として「ぼうさい授業」を2012年度から積極展開しています。
	地域・社会貢献活動	地域・社会貢献活動は、日本国内のNGO・NPO等との協働をさらに進めてほしい。	2009年度から始まった「Green Gift」プロジェクトは、当初海外のマングローブ植林活動の支援をしていましたが、2013年10月より、対象を国内環境保護活動にも拡大し、全国各地域のNPO等と協働でイベントを開催しています。
2012年 12月6日	地域・社会貢献活動	(ビジネスの枠を超えて)社員(個人)が主体的に地域・社会への貢献・活動をしていくためのサポートをしてほしい。	<p>下記のような取り組みを通じて、社員が主体的に地域・社会貢献活動に参加できるよう、常に工夫をしています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各職場で地域・社会活動を企画する際のヒントをまとめた「おすすめ取り組みメニュー」の作成 ・支援先NGO・NPOの取り組みへの参加 ・被災地ボランティアツアーの企画と社内募集
	CSRマネジメント	非財務情報の積極的な情報開示に努めてほしい。	毎年発行する「アニュアルレポート」「サステナビリティレポート」をはじめとする弊社媒体を見直し、非財務情報を体系的に・わかりやすく開示するよう努めています。

CSR取り組み計画と実績

CSR取り組み：2012-2014年度中期計画、2013年度実績および2014年度の目標

東京海上グループでは、中期計画(2012-2014年度)「変革と実行2014」において、以下のCSR主要課題を特定しています。

東日本大震災やタイ洪水などの自然災害の発生を契機に、リスクへの適応策としての「保険」「金融サービス」「リスクコンサルティング」等の機能や役割に対して、社会の関心が高まっています。私たちは、持続可能な社会の実現に向けて、自らの事業の特性を活かして、ESG(環境・社会・ガバナンス)に配慮した取り組みを実践し、社会課題の解決に向けた取り組みを実践していきます。

主要課題1 環境 気候変動・自然災害リスクへの対応

中期計画 (2012-2014年度) 目標	2013年度 目標	2013年度 実績	自己 評価	2014年度 目標
<ul style="list-style-type: none"> ■ 本業を通じた価値提供 <ul style="list-style-type: none"> ・環境新技術などに対する保険・リスクコンサルティングの提供 ・気候変動・自然災害リスク研究の強化 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 「Green Gift」プロジェクト(東京海上日動)実施 ■ 「メガソーラー・パッケージ・プログラム」(東京海上日動、東京海上日動リスクコンサルティング)「TMニッポン・ソーラー・ファンド」(東京海上アセットマネジメント投信)等実施 ■ 気候変動リスク研究「産学連携プロジェクト」(東京海上日動、東京海上研究所等)実施 	左記取り組みを実施 ※「Green Gift」プロジェクト Web約款比率(自動車):75.2%(前年度比▲0.6%)	△	左記取り組みの継続・進化
<ul style="list-style-type: none"> ■ 事業活動に伴う環境負荷削減 <ul style="list-style-type: none"> ・2014年度 CO₂排出量:2010年度比 ▲10% ・カーボン・ニュートラルの実現(継続) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 2013年度 CO₂排出量:前年度比±0%(2012年度の実績より増やさない) (*)従業員1名あたりCO₂排出量前年度比±0%(2012年度の実績より 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 2013年度 CO₂排出量: 87,971トン(前年度比94.3%) (*)従業員1名あたりCO₂排出量 2.64トン(前年度比93.3%) 	○	<ul style="list-style-type: none"> ■ 2014年度 CO₂排出量:前年度比±0%(2013年度の実績より増やさない) (*)従業員1名あたりCO₂排出量前年度比±0%(2013年度の実績より

中期計画 (2012-2014年度) 目標	2013年度 目標	2013年度 実績	自己 評価	2014年度 目標
・ペーパーレスの推進	増やさない) ■ マングローブ植林 によるCO ₂ 吸収・固定 効果 98,000トン マングローブ植林面 積 累計8,282ha(2013年 度289ha) ■ 紙使用量: 9,292トン(前年度比 ▲5%)	※2013年度カーボン・ ニュートラル達成 ■ マングローブ植林 によるCO ₂ 吸収・固定 効果 98,000トン マングローブ植林面 積 累計8,405ha(2013年 度412ha) ■ 紙使用量: 9,550トン(前年度比 97.6%)		増やさない) ■ マングローブ植林 によるCO ₂ 吸収・固定 効果 110,000トン マングローブ植林面 積 累計8,900ha(2014年 度495ha) ■ 紙使用量: 9,073トン(前年度比 ▲5%)

主要課題2 社会 地域・社会への貢献

中期計画 (2012-2014年度) 目標	2013年度 目標	2013年度 実績	自己 評価	2014年度 目標
<ul style="list-style-type: none"> ■ 本業を通じた価値提供 ・災害に強い街づくりへの貢献 (津波リスク研究の強化、防災教育の提供) ・社会課題(交通事故防止、高齢化等)への貢献 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 地震・津波リスク研究「産学連携プロジェクト」(東京海上日動、東京海上日動リスクコンサルティング) ■ 「ぼうさい授業」 ■ 生存保障革命(東京海上日動あんしん生命等) 	<p>左記取り組みを実施 ※「ぼうさい授業」 55校、受講した児童 約4,900名</p>	○	<p>左記取り組みの継続・ 進化</p>
<ul style="list-style-type: none"> ■ 社員による地域・社会貢献の参加 ・グループ各社が当たり前に、地域・社会貢献に取り組む企業文化の醸成 (2014年度社員参加率:100%) ・グループ会社が一体となった地域・社会貢献プログラムの実施 ・国内外におけるNGO・NPOとのリレーションシップ強化 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 国内・連結対象会社ボランティア社員参加率90.0%(延べ) ■ 「みどりの授業」実施 ■ Room to Read(女子児童への教育支援)、オイスカ・東海岸林再生プロジェクトへの支援等 	<p>左記取り組みを実施 ※ 国内・連結対象会社ボランティア社員参加率77.2%(延べ) (18,700名/24,208名) ※「みどりの授業」 61校、受講した児童 約3,900名</p>	△	<ul style="list-style-type: none"> ■ 国内・連結対象会社ボランティア社員参加率100%(延べ) ■ 左記取り組みの継続・進化

主要課題3 ガバナンス CSRマネジメントの強化

中期計画 (2012-2014年度) 目標	2013年度 目標	2013年度 実績	自己 評価	2014年度 目標
<ul style="list-style-type: none"> ■ グループ内マネジメントの強化 ・グループ会社(国内・海外)間のコミュニケーション強化 ・事業パートナー(代理店、取引先)と一体となったESG(環境・社会・ガバナンス)の取り組みの実践等 	<ul style="list-style-type: none"> ■ CSRボード・CSRキーパーソン会議 実施(東京海上HD) ■ 役員・社員向けのCSR関連研修 実施(東京海上HD、東京海上日動等) 	左記取り組みを実施	○	左記取り組みの継続、進化
<ul style="list-style-type: none"> ■ ステークホルダーとの対話の充実 ・ESG(環境・社会・ガバナンス)に関する情報開示の充実等 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ステークホルダーとの対話強化 ■ 「サステナビリティレポート」発行 	左記取り組みを実施	○	左記取り組みの継続、進化

社外からの評価・表彰

東京海上ホールディングスは、ESG(環境・社会・ガバナンス)分野における取り組みの向上に努め、世界各国のSRI評価機関から高い評価を得ています。

SRI評価機関からの評価

近年、社会の持続可能性の観点から、企業のESGリスクや企業倫理を評価するSRI(Socially Responsible Investment: 社会的責任投資)が注目されています。

東京海上ホールディングスは、ESG情報について透明性ある情報開示に努め、多くのグローバル・SRIインデックスから評価を受けています。2014年6月末時点では、下記SRIインデックスの構成銘柄等に選定されています。

SRI(社会的責任投資)への組み入れ



国内公募SRIファンドにおける当社の組み入れ状況(主なもの)

ファンド名称	運用会社
SRI・ジャパン・オープン (愛称:グッドカンパニー)	三井住友トラスト・アセットマネジメント
日本株式SRIファンド	三井住友トラスト・アセットマネジメント
三菱UFJ SRIファンド (愛称:ファミリー・フレンドリー)	三菱UFJ投信
エコ・パートナーズ(愛称:みどりの翼)	三菱UFJ投信
ダイワ・エコ・ファンド	大和投資信託
6資産バランスファンド(分配型/成長型) (愛称:ダブルウイング)	大和投資信託
フコク SRI(社会的責任投資) ファンド	しんきんアセットマネジメント投信
損保ジャパン SRIオープン (愛称:未来のちから)	損保ジャパン日本興亜アセットマネジメント
ダイワSRIファンド	大和投資信託

※組み入れ状況は各ファンドの2014年6月末時点で最新の運用報告書による。

社外からの表彰



Newsweek Green Rankings World's Greenest Companies 2014 The Top 100 companies (Rank 93)	東京海上ホールディングス
大和インベスターリレーションズ「2013年インターネットIR表彰」3年連続優秀賞	東京海上ホールディングス
経済産業省・東京証券取引所「平成25年度なでしこ銘柄」選定	東京海上ホールディングス
経済産業省主催「平成25年度ダイバーシティ経営企業100選」受賞	東京海上日動
平成25年度地球温暖化防止活動 環境大臣表彰 「国際貢献部門」	東京海上日動(マングローブ植林活動)
公益社団法人日本アドバイザーズ協会「第1回Webグランプリ」 浅川賞グランプリ	東京海上日動(防災・減災情報サイト)
公益社団法人日本アドバイザーズ協会 「第53回消費者のためになった広告コンクール」金賞受賞	東京海上日動(テレビCM「思う: チーム・エキスパート」篇)
J.D.パワーアジア・パシフィック「2013年コールセンター満足度調査」 トップ3入賞	東京海上日動
日本政策投資銀行・日本不動産研究所「DBJ Green Building認証」 最高ランク「Platinum 2013」取得	東京海上日動(名古屋東京海上日動ビルディング)
大阪府 平成25年度「おおさかストップ温暖化賞」優秀賞	東京海上日動
米国金融専門コンサルティング企業セレント社 「Celent Model Insurer Asia Award 2014」	東京海上日動(ドコモ・ヘルスケア社「カラダのキモチ」の開発支援)
一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会 「UCDAアワード2013」アナザーボイス賞	東京海上日動/東京海上日動 あんしん生命
HDI-Japan「2013年サポートポータル格付け」三つ星獲得	イーデザイン損保
価格.com 自動車保険満足度ランキング2013「2年連続総合第1位」	イーデザイン損保

楽天「自動車保険満足度ランキング(2013年度版)」第1位	イーデザイン損保
横浜市「よこはまグッドバランス賞～働きやすく子育てしやすい中小事業所～」 「ブロンズ賞」	東京海上ミレア少額短期保険
2013年日経優秀製品・サービス賞 優秀賞 日経ヴェリタス賞	東京海上日動あんしん生命(医療保険「メディカルKit R」)
「2014年度オリコン顧客満足度ランキング」 人材派遣会社部門総合第2位、項目別「紹介される仕事の質」第1位	東京海上日動キャリアサービス
一般社団法人情報サービス産業協会「JISA Awards 2014」Winner	東京海上日動システムズ(東京海上日動あんしん生命「らくらく手続き」)
公益社団法人企業情報化協会「平成25年度IT賞」	東京海上日動、東京海上日動システムズ(次世代モデル)
台湾保険業界「ベスト・パフォーマンス・アワード2013」ベストCSR賞	新安東京海上(飲酒運転撲滅運動)
Best Places to Work in Insurance Streak	Philadelphia Insurance Companies(米国)
Ward Group「2013 WARD'S 50」選出	Philadelphia Insurance Companies(米国) First Insurance Company of Hawaii(米国)
International Takaful Award Best Takaful Company Egypt Award 2年連続受賞	Tokio Marine Egypt (General Takaful/Family Takaful) (エジプト)

外部イニシアティブへの参加

東京海上グループは、世界人権宣言や国際労働基準、OECD多国籍企業行動指針を支持・尊重しています。また、国連グローバル・コンパクト、国連環境計画 金融イニシアティブ(UNEP FI)等のさまざまなイニシアティブへの参加を通じ、安心・安全で持続可能な社会の実現に向けて役割を果たしていきます。

国連グローバル・コンパクト

国連グローバル・コンパクトは、企業等が責任ある創造的なリーダーシップを発揮することで、社会の良き一員として行動し、持続可能な社会を実現するための世界的な枠組みづくりに参加する自発的取り組みです。1999年の世界経済フォーラム(通称:ダボス会議)でコフィー・アナン国連事務総長(当時)が提唱し、潘基文事務総長も本イニシアティブへの指示を表明しています。

国連グローバル・コンパクトが提唱する人権・労働・環境・腐敗防止に関する行動10原則の考えや内容は、東京海上グループの取り組み姿勢やCSR憲章と共通するものであることから、東京海上ホールディングスは、2005年から国連グローバル・コンパクトに参加しています。



国連グローバル・コンパクト 10原則

人権

企業は、

- 原則1：国際的に宣言されている人権の保護を支持、尊重し、
- 原則2：自らが人権侵害に加担しないよう確保すべきである。

労働基準

企業は、

- 原則3：組合結成の自由と団体交渉の権利の実効的な承認を支持し、
- 原則4：あらゆる形態の強制労働の撤廃を支持し、
- 原則5：児童労働の実効的な廃止を支持し、
- 原則6：雇用と職業における差別の撤廃を支持すべきである。

環境

企業は、

- 原則7：環境上の課題に対する予防原則的アプローチを支持し、
- 原則8：環境に関するより大きな責任を率先して引き受け、
- 原則9：環境に優しい技術の開発と普及を奨励すべきである。

腐敗防止

企業は、

- 原則10：強要と贈収賄を含むあらゆる形態の腐敗の防止に取り組むべきである。

(2008年7月、日本語訳の改訂)

▶ <http://www.unglobalcompact.org/>

国連グローバル・コンパクト10原則に対する取り組み状況を毎年まとめて報告しています。

▶ [Communication on Progress \(PDF: 745KB\)](#)

UNEP FI(国連環境計画 金融イニシアティブ) - 持続可能な保険原則(UNEP FI PSI)



UNEP FI(国連環境計画・金融イニシアティブ)は、世界の約200金融機関が参加し、経済発展と環境・サステナビリティに配慮したビジネスの在り方を調査・研究し、実践していくためのイニシアティブです。東京海上日動は、UNEP FI Insurance Commission/ Board Member for Asia(保険委員会・アジア地域代表理事)として、保険業界におけるサステナビリティ調査・研究および提言活動に参加しています。

同社は、UNEP FIが主導する”持続可能な保険原則(Principles for Sustainable Insurance(PSI))”の趣旨や考え方に賛同し、2011年11月にUNEP FIと「PSIアジア地域会議(The PSI Regional Consultation Meeting for Asia)」を共催したほか、行動原則の策定に参加し、2012年6月に同原則に起草メンバーとして署名しました。

▶ <http://www.unepfi.org/psi/>

同社は、2013年4月から運営委員会(PSI Board)メンバーとして、世界各地の保険会社とともに、保険業界においてESG(環境・社会・ガバナンス)を考慮していくための取組推進に努めており、2013年1月にはインドの保険業界関係者とのPSIIに関する対話セッションに参加、同国およびアジア域内におけるPSIの認知度向上に資する働きかけを行いました。また、2013年11月には、中国・北京で開催されたUNEP FI「グローバルラウンドテーブル」に参加し、PSIの普及・浸透に向けた論議を行いました。

▶ <http://www.unepfi.org/>



UNEP FI 持続可能な保険原則 アジア地域会議(2011年11月 東京)

国連 責任投資原則 (UN-PRI)



UN-PRI(国連 責任投資原則, Principles for Responsible Investment)は、国連環境計画 金融イニシアティブ(UNEP FI)・国連グローバル・コンパクトの主導で、世界の金融機関・機関投資家等が資産運用の意思決定の中で、ESG(環境・社会・ガバナンス)課題に配慮する姿勢・方針を表明し、実践していくためのイニシアティブです。以下のグループ会社は、責任投資原則(PRI:Principles for Responsible Investment)の考えに賛同し、署名しています。

各社では、自社のさまざまな活動のなかで、ESGの課題を考慮した取り組みに努めていきます。

東京海上アセットマネジメント(署名:2011年4月)

東京海上日動(署名:2012年8月)

東京海上キャピタル(署名:2013年4月)

▶ <http://www.unpri.org/>

「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)

東京海上アセットマネジメントは、2014年5月に、日本の上場株式に投資し定性判断を用いるアクティブプロダクトを対象に、「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)の受け入れを表明しました。また、東京海上日動も、2014年5月に、日本版スチュワードシップ・コードの趣旨に賛同し、その受け入れを表明しました。

▶ [東京海上アセットマネジメント「日本版スチュワードシップ・コード」の受け入れ](#)

CDP



CDPは、世界の主要な機関投資家が連携して、世界の企業の気候変動への戦略(リスク・機会)や温室効果ガス排出量に関する開示等を求めるイニシアティブです。東京海上日動は、毎年「署名投資機関(CDP Signatories)」として参加し、企業における気候変動・温室効果ガス排出、エネルギーに関するサーベイ調査をサポートしています。

▶ <https://www.cdp.net/>

ジュネーブ協会



The Geneva Association(ジュネーブ協会)は、世界の保険会社約80社のCEOで構成される保険業界のシンクタンク組織です。東京海上日動・隅修三会長は、同協会のVice Chairman(副会長)として、同協会が行う保険業界における重要な課題(規制・リスク管理・気候変動等)の調査・研究を主導・支援するとともに、「巨大災害と気候リスク」プロジェクトの共同議長として、気候変動・自然災害リスクの調査・研究、社会への情報発信を主導しています。

▶ <http://www.genevaassociation.org/>

ClimateWise



ClimateWiseは、世界の主要保険会社等約40社が共同で気候変動にかかるさまざまなリスクと機会に関する調査・研究を行い、経済・社会生活に与えるリスクの削減に向けた提言活動を行うイニシアティブです。東京海上グループからは、東京海上日動が、アジアの保険会社では唯一、英国Kiln社とともにこのイニシアティブに参加しています。

Articles – Thought Leadership “The role of insurers in strengthening business resilience to climate risk”

2013年2月、東京海上日動(石原 邦夫会長・当時)は、東日本大震災やタイ洪水における保険会社の経験を踏まえて、ClimateWiseにおけるThought Leadership(気候変動リスクに対する保険業界の役割強化に向けた提言)として、『気候変動・自然災害リスクへの耐性力をつけていくための保険会社の役割』と題した提言を行いました。具体的には、「企業(経営者)は、今後の気候変動・自然災害リスクへの耐性力をつけていくために、サプライチェーン・リスクを含めたBCP(事業継続計画)の策定や早期事業復旧計画等の事前準備が重要であり、これらを進める上で、保険会社の知見が活用されるべきである」と提言をしました。

▶ <http://www.climatewise.org.uk/issue-three/>

▶ <http://www.climatewise.org.uk/>

Activities Report

東京海上日動は、毎年 ClimateWise(事務局:英国)に対して、ClimateWise行動原則に基づく活動報告を行っています。

▶ [Activity Report\(PDF: 185KB\)](#)

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)

21世紀金融行動原則は、2011年に、環境省の中央環境審議会の提言に基づき、環境金融への取り組みの輪を広げていく目的で、幅広い金融機関が参加した「日本版環境金融行動原則起草委員会」によりまとめられました。直面する環境・社会・ガバナンス等のさまざまな課題に対し、国内金融機関が本業において最善の取り組みを進めていくためのもので、UNEP FIやPRIのような国際的イニシアティブと方向性を一にしており、地球の未来を憂い、持続可能な社会の形成のために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原則です。

東京海上グループでは、東京海上日動が起草委員会の委員として積極的に参加し、そのほか、東京海上日動あんしん生命、東京海上日動フィナンシャル生命、東京海上ミレア少額短期、東京海上アセットマネジメント、東京海上キャピタル、東京海上不動産投資顧問の7社が本原則の趣旨に賛同し、署名しています。東京海上グループは、これからも、持続可能な社会の形成に向けた取り組みを推進していきます。

▶ [21世紀金融行動原則](#)

エコ・ファースト制度



エコ・ファースト制度は、企業が環境大臣に対し、地球温暖化対策、廃棄物・リサイクル対策等、自らの環境保全に関する取り組みを約束し、当該企業が環境分野において「先進的、独自のでかつ業界をリードする事業活動」を行っている企業（業界におけるトップランナー企業）であることを環境大臣が認定する制度です。

東京海上日動は、保険事業を通じた地球環境保護・地球温暖化防止に向けた取り組み（「Web約款を通じたお客様参画方式の環境配慮型保険の提供」「産学連携を核とした気候変動による主要な自然災害への影響に関する研究」）等が認められ、2008年にエコ・ファースト企業に認定されました。東京海上日動は、これからも、エコ・ファースト企業として、地球環境保護、地球温暖化防止に向けた取り組みを推進していきます。

▶ [エコ・ファースト制度](#)

サステナビリティレポート 2014

CSRブックレット

CSRブックレット

東京海上グループ CSRブックレット2014「人を思う。」

CSRブックレットは「安心・安全で持続可能な未来」に向けた東京海上グループのCSR活動を、すべてのステークホルダーの皆様にはわかりやすくお伝えすることを目的として、毎年発行している小冊子です。2014年度版では、私たち社員が大切にしている「人を思い、人に寄り添う」ことをテーマに、商品・サービスや、ダイバーシティ、国内外の地域・社会貢献活動等を、社員のインタビューや写真を交えて、お伝えしています。



また、東京海上グループの障がい者特例子会社「東京海上ビジネスサポート」の社員が描いた作品を絵はがきにして、付録としています。

ぜひご一読いただき、登場する社員一人ひとりの思いを通じて、東京海上グループのCSRストーリーに触れてみてください。



付録の絵はがき

東京海上グループCSRブックレット2014「人を思う。」

最初から読む



PDF E-BOOK

目次から選ぶ

1. 未来を支える。



PDF E-BOOK

2. 人に寄り添う。



PDF E-BOOK

3. ともに生きる。



PDF E-BOOK

サステナビリティレポート 2014

主要課題 - 環境 -

気候変動・自然災害リスクへの対応

- リスク研究
- 商品・サービス
- 環境投融資
- コンサルティング
- 環境負荷削減
- 生物多様性の保全
- 環境啓発/地域・社会貢献

Environmental : 環境 気候変動・自然災害リスクへの対応

主要課題1



世界各地では、地球温暖化や気候変動によって台風、干ばつ、集中豪雨といった自然災害リスクが増大し、私たちの社会生活が脅かされています。保険会社は、1990年代から増大が指摘されている自然災害リスクへの備えとして、保険商品を提供し、保険金をお支払いすることを通じて社会に貢献しています。

また、気候変動・自然災害リスクへの対応は、世界の保険業界が、中長期的な経営課題のひとつとして取り組むべき大きな課題であると考えられています。

私たちは、自然災害リスクについての研究を進め、リスクモデルによる計測手法を高度化し、より精緻にリスク量を把握できるように努めています(リスク研究)。そして、それらの成果を活用して社会のさまざまなリスクに対して保険・リスクマネジメントサービスを安定的に提供し、社会に「安心と安全」をお届けすることが東京海上グループの使命であると考えています(商品・サービス)。また保険会社は、保険金の支払いやリスク評価、資産管理等の保険ビジネスで培った専門的な知識をいかして社会に様々な気候変動・自然災害リスクソリューションを提供することが期待されています。そのほか、先進国のみならず気候変動の影響に脆弱な途上国・地域において、保険制度や防災・リスクマネジメントを普及させていくことも重要であると考えています(商品サービス、環境投融資、コンサルティング)。

さらに東京海上グループでは、グループ各社が省エネ・省資源による環境負荷削減に取り組むとともに、事業活動により生じるCO₂排出量を、マングローブ植林やグリーン電力(風力発電等)の購入等によるCO₂吸収・固定、削減効果により相殺し、グローバルベースの「カーボン・ニュートラル」(さらにはCO₂排出量をCO₂吸収・削減量が上回る「カーボン・ポジティブ」)の実現に取り組んでいます(環境負荷削減)。

また、植林NGO等と連携した東南アジアを中心とした海外でのマングローブ植林活動や環境NPO等と連携した日本国内での環境保護活動、小学生等を対象とした環境啓発活動「みどりの授業」にも積極的に取り組んでいます(生物多様性の保全、環境啓発・地域社会貢献)。

東京海上グループでは、東京海上日動、東京海上研究所、東京海上日動リスクコンサルティングなどを中心に、気候変動・自然災害リスク研究や気候変動の適応・緩和に繋がる商品・サービスの開発・提供のほか、さまざまな取り組みを通じて、総合力あるグローバル保険グループとして、気候変動・自然災害リスクに積極的に対応していきます。

気候変動がもたらす「リスク」と「機会」

気候変動の影響による、台風・集中豪雨・干ばつなどの自然災害リスクの増大が懸念されています。保険は、気候変動・自然災害と密接な関わりがあるビジネスであり、以下のようなリスクが考えられます。

- 自然災害リスクの増加による保険事故件数や保険金支払額の増大
- 大規模な自然災害の増大による再保険料の高騰
- 自然災害による保険金支払額の増加による資金ポジションの悪化
- 自然災害により建物・IT設備等が影響を受け事業が中断するリスク
- 海外保険事業の伸長に伴い世界各国・地域の自然災害の影響を受けるリスク

2007年には、気候変動に関する科学的な研究をまとめる「気候変動に関する政府間パネル(IPCC)」が、気候変動の認知度向上への貢献を認められノーベル平和賞を受賞しました。IPCCは1988年の設立以降、気候変動の現状、原因、影響、適応・緩和策を評価報告書などの形で示し、2012年に発表した「気候変動への適応推進に向けた極端現象及び災害のリスク管理に関する特別報告書」の中では従来の内容に加え、気候変動への適応、災害リスク管理の重要性を説きました。また、2013年9月から発表されている「IPCC第5次評価報告書」では、過去の報告書で議論してきた内容はもちろんのこと、食料や所得などに与える影響をより詳細に定量評価したものを示し、政策決定者へ訴えかけています。また、第2作業部会報告書では、グローバルレベルで顕著なリスク要因として、河川の氾濫および沿岸地域の海水浸水による洪水に加え、異常気象災害が重度・頻度を増すことから、影響を受ける経済セクターの一つとして保険システムが挙げられています。

私たちは気象現象そのものをコントロールすることはできませんが、気候変動・自然災害リスクの増大に備えて自ら必要な対策を講じることは可能です。東京海上グループは、これらリスクの変化を「機会」ととらえ、リスクベース経営を推進して財務基盤の健全性を維持しつつ、適切な保険・リスクマネジメントサービスを提供し、お客様や社会をお守りすることを目指しています。「機会」を生み出す活動として、具体的には以下があげられます。

- 東京大学・名古屋大学・京都大学等との産学連携による気候変動・自然災害リスク研究の推進
- 太陽光等の再生可能エネルギー設備に関する投資ファンドの設定、保険・コンサルティングサービスの提供
- 開発途上国・地域の農業従事者が異常気象に備えるための保険の提供

▶ [リスク研究](#)

▶ [商品・サービス](#)

▶ [環境投融資](#)

▶ [コンサルティング](#)

▶ [環境負荷削減](#)

▶ [生物多様性の保全](#)

▶ [環境啓発/地域・社会貢献](#)

リスク研究

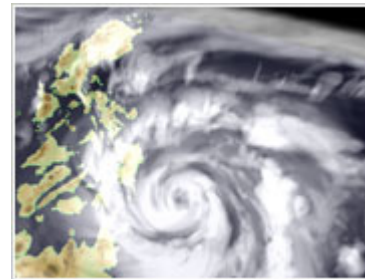
東京海上グループは、将来にわたって安定的に商品・サービスを提供するため、気候変動・自然災害リスクの研究や、この新たなリスクに対応する商品・サービスの開発・提供を推進しています。

自然災害リスク評価手法を高度化

東京海上グループは、従来の自然災害リスク評価手法をベースに、気候将来予測等の気象学的なリスク評価手法を組み合わせることで、自然災害リスク評価手法の高度化を目指しています。

気候変動に適応する商品・サービスの開発につなげる

気候変動によって自然災害の頻度や規模が大きく変化してしまうと、過去の統計データに基づいたリスク評価だけでは、適切な保険料率の算定、大規模災害の保険金支払いへの備え等に大きな影響を及ぼす可能性があります。そこで、東京海上グループでは、コンピュータシミュレーションによって将来の気候変動を予測する気候モデル等を活用し、以下の大学と連携して将来の自然災害リスクの研究を進めています。研究成果を商品・サービスの開発・提供につなげて情報発信を行うことにより社会に貢献していきます。



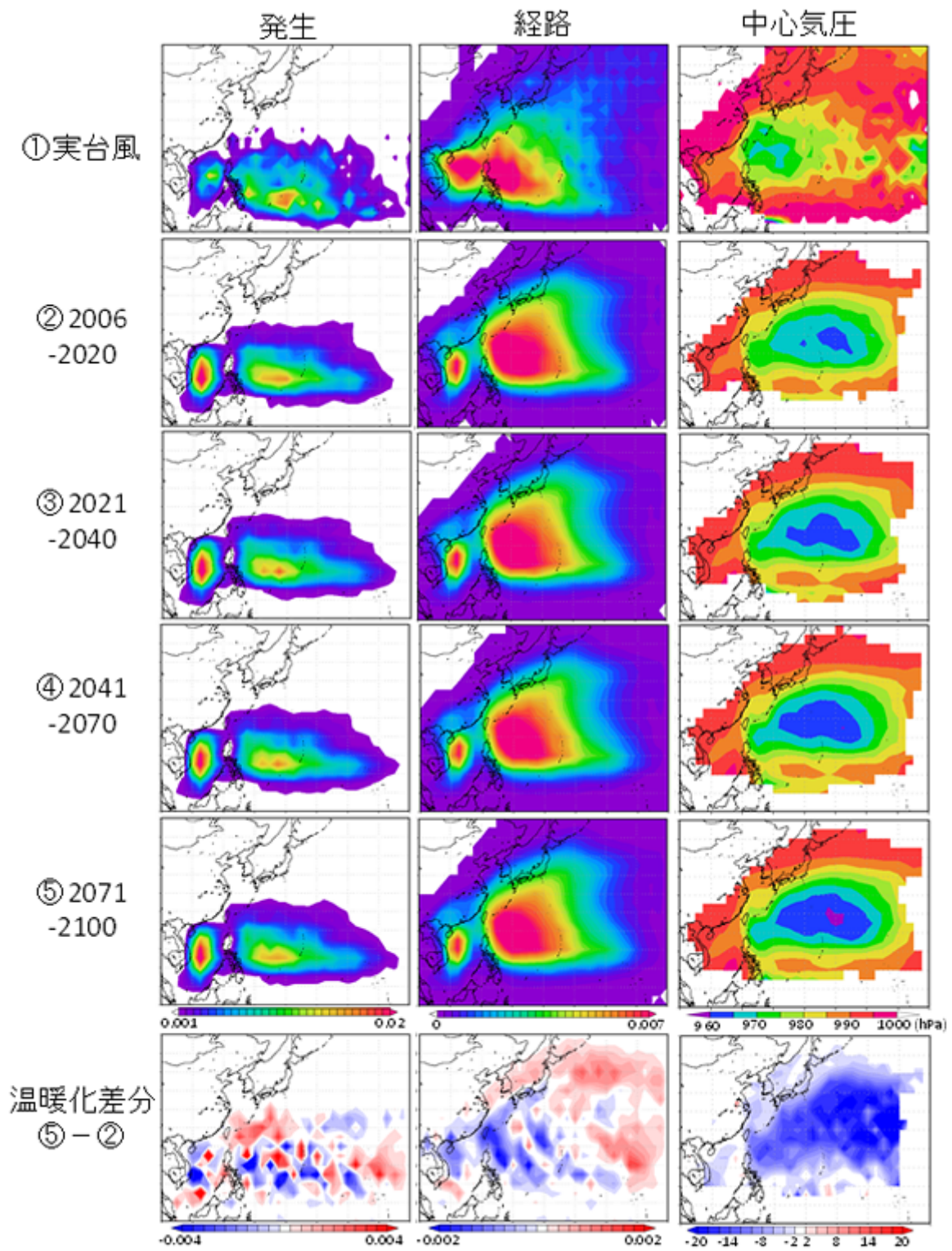
台風シミュレーションイメージ図

(出典)名古屋大学地球水循環研究センター

東京海上グループは東京大学 大気海洋研究所、名古屋大学 地球水循環研究センター、京都大学 大学院工業研究科 防災研究所と共同で研究を実施しています。(個別研究の詳細については以下記載の通り。)

東京大学との共同研究 -気候モデルデータを用いた台風の将来変化予測-

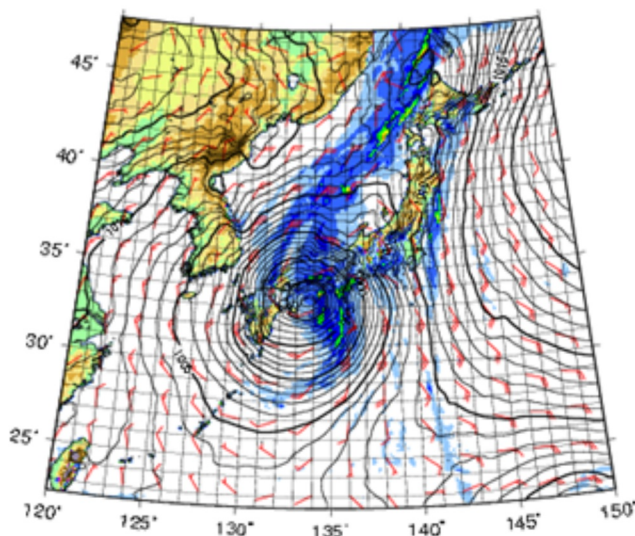
- 東京大学(大気海洋研究所)は以前から、観測データと気候モデルによるシミュレーション結果の総合的な解析を通じて、気候変動をはじめとした気候システムに関わる研究に取り組んできました。木本昌秀教授をはじめとする東京大学の複数の研究者が主要執筆者としてIPCC評価報告書の作成に参画し、その研究成果が大きく取り上げられるなど、同大学は世界的にも高い評価を得ています。
- 東京海上日動と東京海上研究所は東京大学と共同研究を進め、台風の将来変化を推定する確率台風モデルを独自に開発しています。下の図は、共同で開発した確率台風モデルを用いて、世界各機関の気候将来予測データから、台風の将来変化を推定したものです。発生・経路の温暖化差分の図では、青が「将来台風が減少する場所」、赤が「将来台風が増加する場所」を示しています。中心気圧(強度)の温暖化差分の図では、青が「中心気圧が将来低下する場所」を表しています。これらの分析から、将来的に「台風の経路が東寄りになること」と「台風が強くなること」等の可能性が読み取れます。
- 引き続き、利用する将来予測データの拡充等に取り組み、今後も論文発表等を通じて国内外へ広く情報を発信していきます。また、台風をはじめ自然災害の将来変化については未解明の部分も多く、世界の多くの研究者が日夜研究に取り組んでいます。東京海上日動と東京海上研究所はそれらの研究を幅広くウォッチし、気候変動の調査・研究を進めます。



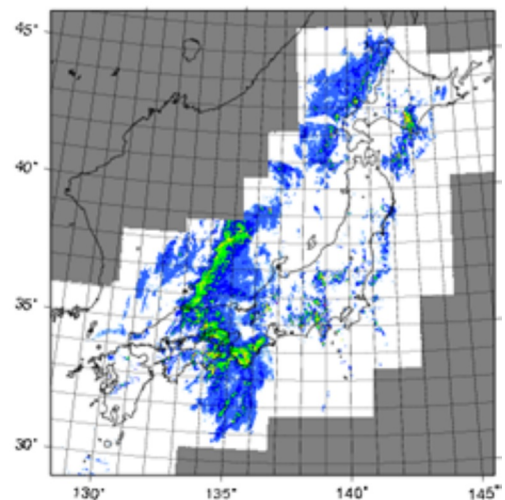
名古屋大学との共同研究 -高解像度モデルを用いた台風・豪雨シミュレーション-

- 大気や水圏に関する環境変動の問題を正しくとらえるには、物理・化学・生物等の複合的な観点から研究を行うことが重要です。名古屋大学は地球水循環研究センターを設置し、水循環システムのプロセスを多角的に研究しています。なかでも、同大学の坪木和久教授は、雲や降水について高解像度で詳細なシミュレーションを行うことのできる数値モデルを開発し、豪雨や台風、竜巻等の構造やメカニズムについて研究を進めています。
- 東京海上日動と東京海上研究所は名古屋大学と連携し、台風や爆弾低気圧、集中豪雨といった気象現象が気候変動に伴い、どのように変化するかを詳細に分析し、将来の自然災害リスク、特に降水量の変化について研究を進めています。
- 下に示した図は、近畿地方に豪雨をもたらし、大きな被害を与えた2011年の台風12号について、名古屋大学の高解像度モデルで降水量を再現した結果です。左図は高解像度モデルを用いた再現計算、右図は実際に観測された降水量です。高解像度モデルを用いた再現計算からは現実の台風がよく再現できていることがわかります。今後は、温暖化気候下での降水量のポテンシャル予測を実施していきます。

コンピュータを用いて再現
(2011年台風12号)



実際の観測データ
(2011年台風12号)



出典:名古屋大学 地球水循環研究センター

京都大学との共同研究－将来気候下での水災リスク評価－

- 京都大学(大学院工学研究科 防災研究所)は、中北英一教授や立川康人教授をはじめ、トップクラスの水災リスク研究者を有しており、これまでも国内河川を対象に、物理法則を用いて降雨後の河川流量を再現・予測する「河川流量モデル」を開発してきました。
- 東京海上日動と東京海上研究所は京都大学と、「将来気候下での水災リスク評価」に関する共同研究を、2012年より開始し、河川の洪水リスクを定量評価する手法を開発しています。これにより、将来の気候条件下での水災リスクを、より的確に定量評価することが可能になります。この研究の成果と、2007年から開始している名古屋大学との共同研究で得られた、将来の気候条件下における降水量予測のノウハウを結びつけることで、将来気候下の水災リスク定量評価を実現していきます。
- 2013年度は荒川の洪水リスクについて着目し、今世紀末までに降水量が増えた場合、荒川の下流域で浸水面積が大きくなり、また浸水深が深くなる研究成果を得ました。以下、左図は2007年台風9号が関東地方に上陸時に荒川の下流域で洪水が発生していたケースを想定した浸水域です。また、右図は温暖化に伴う豪雨頻度の増加により発生する可能性がある荒川の計画高水流量に匹敵する水で洪水が発生した場合の浸水域です。将来、荒川流域で計画高水流量を超えさせるような豪雨が発生した場合、5m以上の浸水が予想される結果となりました。今後は、研究の対象とする河川を国内のみならず国外へと拡充し、将来発生しうる最悪シナリオを想定した研究を進めていきます。

2007年台風9号上陸時に
にび監していた場合

計画高水流量に匹敵する量が
氾濫した場合



研究成果の学会発表について

- 上記共同研究の成果は、日本気象学会(年2回)および水文・水資源学会(年1回)で発表を行っています。
- 日本気象学会では、2008年から継続的に、東京大学および名古屋大学との共同研究について成果を発表しています。
- 水文・水資源学会では、2013年度から名古屋大学および京都大学との共同研究について成果を発表しています。
- また、2014年度はAsia Oceania Geosciences Society(AOGS)にて、名古屋大学・京都大学との水災リスク研究について発表を行う予定です。

- ▶ [日本気象学会ポスター\(PDF:1.195KB\)](#)
- ▶ [水文・水資源学会ポスター\(PDF:494KB\)](#)

地球温暖化は、人類がこれまで経験したことのない、新しいリスクです。気候モデルをはじめとする気象学の進展により、地球温暖化の実態と社会に及ぼす影響は徐々に解明されつつあります。地球温暖化に伴う自然災害の変化に対応していくためには、インフラや防災体制などを適切に強化する必要があり、そのためには気候・気象に関する最新の知見を正しく理解することが重要です。そのため、私も国家資格である気象予報士の資格を取得いたしました。資格取得で得た知識はもちろんのこと、今後も大学機関等と密に連携し、地球温暖化に対する社会の取り組みを後押ししていきたいと考えています。



東京海上研究所
今北 詠士 研究員
(2014年3月気象予報士資格取得)

地震・津波リスク研究を通じて、防災・減災への取り組みにつなげる

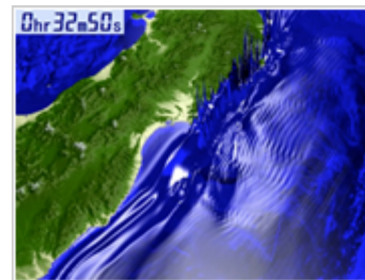
近年、チリ地震・スマトラ島沖地震・インド洋大津波・四川大地震・東日本大震災など世界各地で「低頻度巨大災害」が発生し、甚大な被害を受けています。東京海上グループは、こうした状況を踏まえて、これまで損害保険やリスクコンサルティングのビジネスで培ったノウハウ・データを結集し、社会の安心と安全に繋がる取り組みを進めています。

■ 東北大学 災害科学国際研究所と連携した「地震・津波リスク研究」

東京海上日動は、2011年7月に東北大学と産学連携協定を締結し、東北大学における津波リスク評価等の災害科学の知見・データと東京海上日動がこれまで保険ビジネスで培った地震・津波リスクの知見・データを元に、災害科学の研究開発・人材育成の取り組みをはじめました。

2012年4月からは、東北大学 災害科学国際研究所(IRIDeS)内に「寄附研究部門 地震津波リスク研究(東京海上日動)」を開設し、地震・津波リスク評価研究(東日本大震災など過去に発生した巨大地震における津波(波高分布や到達時間)の分析、国内外における社会での脆弱性・防災力を考慮した、より信頼性の高い被害推定(シミュレーション)や発生確率を加えた津波リスク評価手法の研究等)、津波避難研究(沿岸地域の減災計画における基礎情報の提供や地方公共団体の津波避難計画策定への協力等)、防災教育・啓発活動(社会全体の防災・減災力向上に向けた情報発信・提言活動等)に努めているほか、研究成果の国内外での学会発表や海外で発生した巨大地震のリスク評価・調査等も行っています。

津波シミュレーションモデルイメージ



<出典>東北大学 災害科学国際研究所



▶ [東北大学災害科学国際研究所 寄附研究部門](#)

研究領域

1. 地震・津波リスク評価研究

- (1) 津波による建物被害に関する研究
- (2) 津波による船舶被害に関する研究
- (3) 津波ハザードの確率論的評価に関する研究

2. 津波避難研究

- (1) 津波避難訓練の企画・調査・検証
- (2) 東日本大震災後の被災地における津波避難の実態調査
- (3) 津波避難計画策定への協力
- (4) いのちと地球を守る津波減災アクション「カケアガレ！日本」への参画～復興庁「新しい東北先導モデル事業」

3. 防災教育・啓発活動

- (1) 防災教育（仙台市立七郷中学校、気仙沼市階上小学校、気仙沼中学校等）
- (2) 東京海上日動「防災・減災情報サイト」への助言・監修
- (3) 東京海上日動「ぼうさい授業」の教材への監修
- (4) 高校生への災害研究の指導
- (5) 各種「防災啓発グッズ」の開発 等



気仙沼でのぼうさい授業の様子



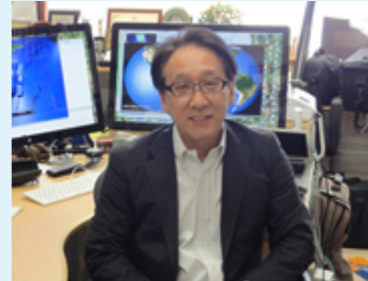
ハワイでのぼうさい授業の様子

4. 情報発信・その他の活動

- (1) 研究成果の学会発表
 - 国際学会2件
 - 国内学会4件
- (2) 海外への情報発信
- (3) 産学連携活動（ジュネーブ協会「第5回気候リスクと保険セミナー」での発表等）
- (4) 2013年インドネシア・ジャカルタ市での洪水リスク評価
- (5) 2013年台風30号（ハイエン）のフィリピン現地被害調査

（注）「震災遺構と伝承方法に関する研究」は、2012年度に完了。

地震津波リスク評価における体系的な仕組み・手法を構築することで、より信頼性の高い推定が可能となり、沿岸地域での減災計画を行うための基礎情報として、安全・安心な社会づくりに貢献したいと考えています。特に、津波リスクは今まで手つかずの分野であり、国内外からこの成果を求められています。今後、国内外でのリスク評価を実施し、体系的な予防防災・減災への支援、さらには、リスクを転化する免災というシステムを構築していきたいと思えます。



東北大学 災害科学国際研究所長
今村 文彦 教授

あしたの笑顔のために ～防災・減災情報サイト～

東京海上日動は、東日本大震災発生から2年を迎えた2013年3月、安心・安全な社会づくりに貢献し、ご家庭で防災・減災を考えるきっかけにさせていただくことを目的に「あしたの笑顔のために～防災・減災情報サイト～」を開設しました。本サイトは、東北大学 災害科学国際研究所との産学連携による共同研究で得た知見を活かし、「地震、津波、台風、竜巻・集中豪雨、豪雪」についてのメカニズム、事前に準備しておくべきことなどをイラストや漫画、ゲームを用いてわかりやすく紹介しています。

また、本サイトは、公益社団法人日本アドバイザーズ協会主催の第1回Webグランプリにおいて、「浅川賞」グランプリを受賞しました。

「浅川賞」は、アクセシビリティ診断ソフトの評価と、読み上げソフトを使用する有識者審査員(委員長:IBMフェロー浅川智恵子氏)の審査会によって、選出されます。本サイトは、「サイト内の構造が非常に分かりやすい。」という点で評価を受け、グランプリを受賞しました。



▶ [あしたの笑顔のために ～防災・減災情報サイト～](#)

気候変動・自然災害リスクに関する提言活動

東京海上グループでは、世界の保険会社と連携しながら、気候変動・自然災害リスクに関する調査・研究を行い、経済・社会生活に与えるリスクの低減や緩和につながる提言活動を行っています。

■ ClimateWise: Thought Leadership “The role of insurers in strengthening business resilience to climate risk”

東京海上日動は、アジアの保険会社では唯一、気候変動イニシアティブのClimateWise(本部:英国)に参加しています。2013年2月、東京海上日動(石原 邦夫 会長・当時)は、東日本大震災やタイ洪水における保険会社の経験を踏まえて、同イニシアティブにおけるThought Leadership(気候変動リスクに対する保険業界の役割強化に向けた提言)として、「気候変動・自然災害リスクへの耐性力をつけていくための保険会社の役割」と題した提言を行いました。具体的には、「企業(経営者)は、今後の気候変動・自然災害リスクへの耐性力をつけていくために、サプライチェーン・リスクを含めたBCP(事業継続計画)の策定や早期事業復旧計画等の事前準備が重要であり、これらを進める上で、保険会社の知見が活用されるべきである」と提言しました。

▶ [ClimateWise Thought Leadership](#)

■ The Geneva Association: The CR+I Project(※)

東京海上日動は、ジュネーブ協会の「気候変動と保険(The Climate Risk and Insurance(The CR+I))」プロジェクトに参加し、世界の保険会社等と協働して、各地の気候変動・自然災害リスクが保険ビジネスや経済・社会に与える影響について、調査・研究をしています。

The CR+I Projectの取り組みの一環として、国連世界防災白書2013の作成に保険業界の立場から協力し、同白書の中で、保険がリスク軽減に果たす役割に関する記述の裏付けとなるレポート「災害リスク軽減に向けた保険業界の貢献 ― 事例集」(2013年5月)を公表しました。東京海上日動は同レポートにおいて、東日本大震災に関する報告に協力しました。



第5回気候リスクと保険セミナーの様子

また2013年10月には、ジュネーブ協会事務局と連携・協働し、国連事務総長特別代表(防災担当)マルガレータ・ワルストロム氏らを迎え、仙台においてジュネーブ協会「第5回気候リスクと保険セミナー」を開催しました。会議の冒頭、ジュネーブ協会副会長である東京海上日動の隅修三会長がホスト国を代表して、「日本では震災を契機に保険に対する社会の評価が高まった。2015年3月には仙台で国連世界防災会議が開催されるが、保険業界は防災でこれまで以上に世界に貢献できる。強靱な(Resilient)社会の構築に向け活発な論議を期待する。」と挨拶しました。同セミナーには、国連、世界銀行、日本政府、科学者、保険業界のエキスパートら約60名が参加し、東京海上グループからは東京海上研究所・多賀谷常務、東京海上日動 経営企画部・長村部長がスピーカーとして参加し、最新知見の共有・論議を行いました。また、東京海上グループの産学連携研究の相手方である東北大学 災害科学国際研究所・今村文彦教授が地震・津波科学の最新知見を披露し、同大学の協力による被災地訪問なども行いました。

※ CR+Iプロジェクトは、2014年5月に名称を「巨大災害と気候リスク(Extreme Events & Climate Risk(EE&CR))プロジェクト」に変更しています。

▶ <http://www.genevaassociation.org/>

商品・サービス

世界中で拡大する気候変動による被害。東京海上グループは、グループ各社で気候変動・地球温暖化にかかわるノウハウを培い、気候変動適応・緩和、自然災害被害軽減、生物多様性保全、地域社会発展に貢献する商品・サービスの開発を進めています。

「Green Gift」プロジェクト

東京海上日動は、環境配慮型商品を通じてお客様に参画いただきながら、代理店とも一体となって地球環境保護の取り組みを進めています。

同社では2009年よりお客様とともにエコ活動を実施することをコンセプトに「Green Gift」プロジェクトを実施しています。このプロジェクトでは、保険のご契約時に「ご契約のしおり(約款)」等を冊子ではなく、ホームページで閲覧いただく方法(Web約款等)を選択された場合に、紙資源の使用量削減額の一部を環境保護活動を行うNPO等に寄付することを通じ、マングローブ植林をはじめとした国内外の環境保護活動をサポートしています。

お客様に「Web約款等」をご選択いただくことは、紙資源そのものの節減につながるほか、紙の製造や輸送、約款等のお客様への送付や保険期間満了後の廃棄等に伴って発生する環境負荷を削減することにつながります。また、マングローブ植林活動を通して、地球温暖化防止や生物多様性保全に貢献し、国内環境保護活動の体験を通して、次代を担う子どもたちに地球環境を守っていくことの大切さを伝える等、さまざまな効果をもたらす取り組みです。2013年度にWeb約款等を選択いただいたご契約は約900万件となり、これによる紙の削減効果は約2,450トンに達しました。

ご賛同いただいたお客様にマングローブに対する理解を深め、地球環境保護活動への参加を実感していただくため、同社ホームページ上に専用ページ「Green Gift」サイトを設け、マングローブ植林活動を実施する各国の植林活動の状況や、植林した苗が大きくなっていく様子、植林によるCO₂吸収量等を報告し、また日本各地で実施する国内環境保護活動の募集案内や活動の報告等も掲載しています。そのほか同社では、植林地域の人材育成にも協力していくため、インド・バングラデシュ・ベトナムの植林国で、国際NGO「Room to Read」が行う途上国の教育支援プログラムに参加しています。この様子は「Green Gift」サイトでも紹介しています。



東京海上日動は、今後もこのプロジェクトを通じて、紙資源の節減、地球温暖化防止、生物多様性保全等の取り組みを推進していきます。

- ▶ [東京海上日動「Green Gift」](#)
- ▶ [日新火災「インターネット約款」](#)
- ▶ [マングローブの森づくり](#)

Web証券 & 「東京海上ミレアの森」の展開

東京海上ミレア少額短期では、ペーパーレス化の一環として、お客様のご賛同のもと紙の保険証券に代えて同社ホームページから参照できる「Web証券」を、お客さまが選択できる取り組みを2013年2月から推進しています。

また同社では、地球環境保護に貢献するため、2013年4月から神奈川県湘南国際村「めぐりの森」に苗木を植林するプロジェクト「東京海上ミレアの森」を進めています。

このプロジェクトは、その土地に自生し、最も安定して存続する多種類の苗木を密植・根植させ、自然の成り行きに任せて本来の森の姿に戻すことで、地域、経済、豊かな社会を支える「命を守る森づくり」を目指しているものです。

植林した苗木が森に育っていくには長い時間が必要ですが、この活動を通じ、社員・家族、会社が一体となり、「命を守る森づくり」を支援していきます。



金融商品初、自動車保険でエコマーク認定を取得

東京海上日動は、2010年12月、財団法人日本環境協会から、金融商品として初となる「自動車保険エコマーク(※1)」認定を取得しました。認定にあたっては、「Green Gift」プロジェクトの展開、ホームページ等を通じた「エコ安全ドライブ」や「事故削減」に関する情報提供、自動車保険を修理する際のリサイクル部品の積極的な活用、ハイブリッド車・電気自動車・圧縮天然ガス車を対象とする「Eco割引」の採用等の取り組みが評価されました。

さらに、2011年には、同協会が主催する「エコマークアワード2011(※2)」で「銀賞」を受賞しました。金融業界で、企業として「エコマークアワード」を受賞したのは、同社が初めてです。受賞にあたっては、「エコマーク」普及ポスターの作成、パンフレット・自動車保険の更新案内等への積極的な「エコマーク」の表示等のエコマーク自動車保険の普及・認知度向上の取り組み、「Green Gift」プロジェクトを通じたお客様が環境負荷削減に参加できるエコマーク自動車保険の提供、2009年度・2010年度の国内事業活動におけるカーボン・ニュートラルの実現が評価されました。



トータルアシスト自動車保険
認定番号：10147001

この自動車保険はWeb約款選択等により
地球環境保護活動に貢献しています。



- ※1 商品・サービスのライフサイクル全体を通して環境への負荷が少なく、環境保全に役立つと認められた商品につけられる環境ラベル。
- ※2 「エコマーク」事業の目的である「消費者の環境を意識した商品選択、企業の環境改善努力による、持続可能な社会の形成」に向けて積極的に活動している企業・団体等を表彰する、2010年に創設された「エコマーク」で初めての表彰制度。

自動車事故修理時の環境配慮

東京海上日動および日新火災は、自動車保険による事故車修理時に、お客様にご協力いただきながら、環境に配慮した修理を行う取り組みを進めています。事故で損傷した部品が修理できる場合は、お客様のご同意を前提に、部品を交換せずに修理して継続使用する、もしくはリサイクル品・リビルト品による部品交換を行う等の取り組みを行い、産業廃棄物の削減と資源の有効利用に取り組んでいます。取り組みのさらなる推進のため、2011年10月に日本損害保険協会が会員保険会社とともに行った「リサイクル部品活用宣言」の趣旨に基づき、社有車修理時にも原則としてリサイクル部品を利用することや社員の私有車におけるリサイクル部品の利用推進等を実施しています。



環境配慮型自動車保険「アサント」

また、日新火災では、同社が指定する修理工場でリサイクル部品を使用して修理いただくことで、車両保険料を10%割り引く、環境配慮型自動車保険「アサント」を販売しています。

- ▶ [日新火災「アサント」](#)

自動車保険「フリート事故削減アシスト」

企業のお客様から「企業活動として自動車を利用する以上、不可避免的に生じる自動車事故をできる限り減らしたい。」「万一に備えるための自動車保険料も長期的かつ安定的に節減したい。」とのご要望が寄せられています。東京海上日動では、自動車事故対策のプロとして、保険を通じてこのご要望に何とかお応えしたいという想いから、自動車保険とお客様のリスク実態に応じた専門コンサルティング「事故多発緊急対策プログラム」を融合させ、事故に伴い発生する社会的コスト(当該企業に対する信頼低下、事業機会喪失、事故対応等)の削減や、エコ安全ドライブを通じた環境貢献等を目指し、企業の事故削減に向けた取り組みを支援する自動車保険商品「フリート事故削減アシスト(特約)」を販売しています。

本商品の提供を通じて、安心と安全をお届けするとともに、事故による社会的コストの削減や危険運転による燃費の無駄遣いの防止につなげることで、豊かで快適な社会生活と経済の発展に貢献していきます。

- ▶ [東京海上日動リスクコンサルティング「交通リスクコンサルティング」](#)

メガソーラー・パッケージ・プログラム

我が国では、2012年7月に「再生可能エネルギー・固定価格買取制度」が始まり、全国でメガソーラー（大規模な太陽光発電設備）の建設・計画が急増しています。事業者が太陽光発電設備を安定的に運営していくためには、施設の設置段階から10-20年の中長期にわたる事業リスクを様々な角度から評価し、必要な対策を講じていく必要があります。

東京海上日動では、2012年7月より新たに「メガソーラー・パッケージ・プログラム」を販売し、メガソーラー事業を取り巻くリスクに対して、リスクコンサルティングと保険商品を通じて総合的な解決策を提供しています。

進化するリスク評価手法をコンサルティングに活用

「メガソーラー・パッケージ・プログラム」は、(1)リスクコンサルティング（自然災害リスク評価、及び土壤汚染状況評価）の提供と(2)損害保険の手配から構成されています。

万一、地震・津波・水害・風害・高潮等の自然災害による被害を受けた場合、メガソーラーの設置費用や工期の見直しを迫られたり、運転開始後の事業運営に大きな影響を及ぼす可能性があります。

本商品では、長年の損害保険事業を通じて培った自然災害の情報や知見等に基づき、メガソーラーの設置予定地における自然災害リスクを3段階に評価するリスクコンサルティングサービスのほか、過去の使用履歴調査・現地調査等の土壤汚染状況評価のコンサルティングを提供しています。こうしたコンサルティングを活用することで、メガソーラー事業者は、事業継続の脅威となりうるリスクを的確に把握し、必要な投資や措置を効率的に行うことができます。

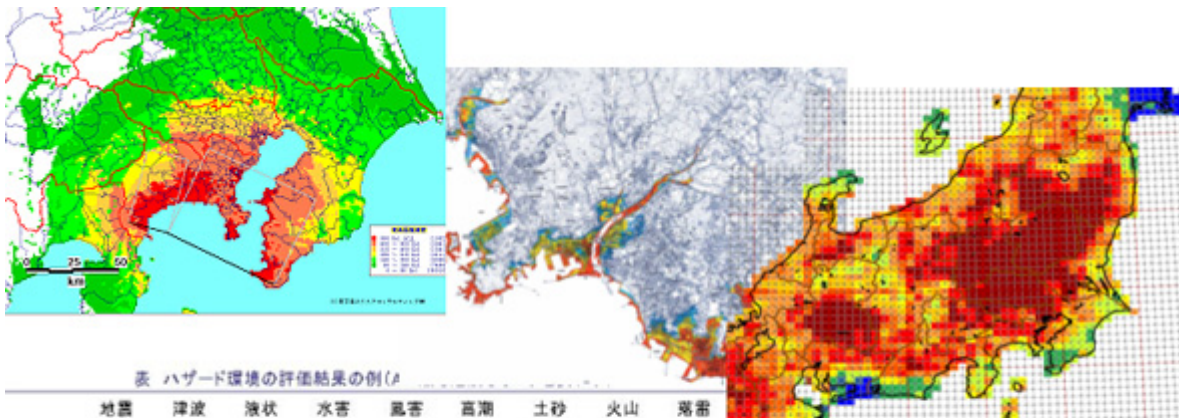


表 ハザード環境の評価結果の例(A)

	地震	津波	液状化	水害	風害	高潮	土砂災害	火山噴火	落雷
A地点	A	A	A	C	C	C	C	C	B
B地点	B	C	C	B	B	B	C	C	B
C地点	A	C	C	A	C	C	B	C	A

図 自然災害リスク評価にかかる資料

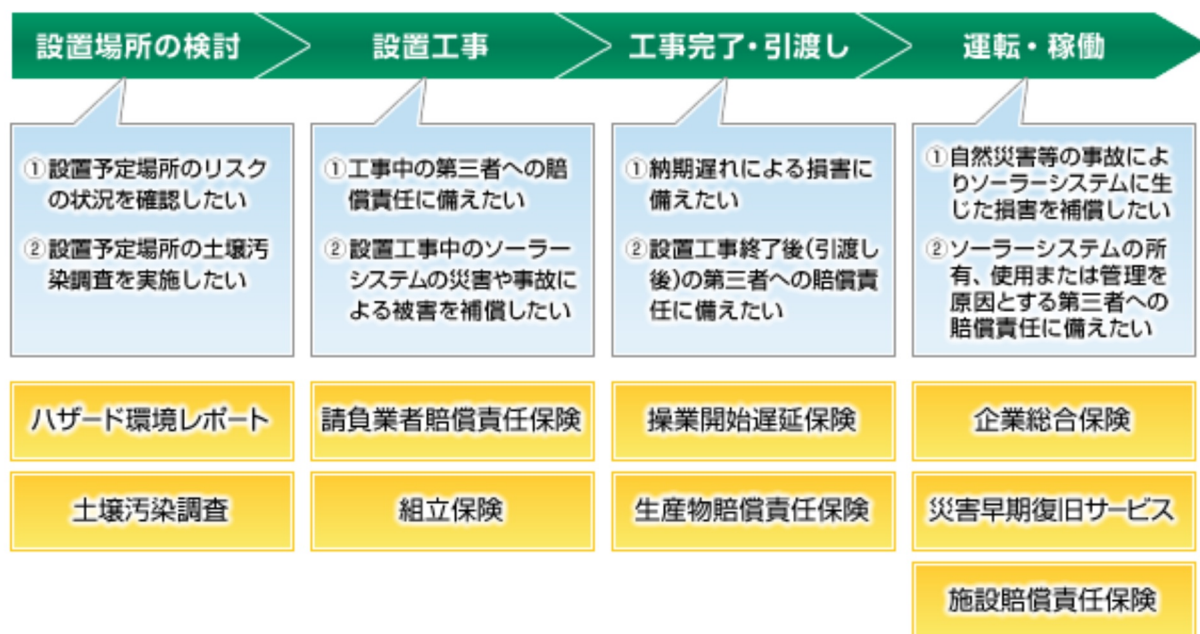
シミュレーションモデル(上から地震、津波、落雷)

...

メガソーラーの設置・運用段階において適切な損害保険を手配

メガソーラーの場合、設置から運用までの各段階で、さまざまなリスクが想定されることから、事業運営に影響をもたらすリスク要因を分析し、各リスクに保険手配をすることで適切なリスクマネジメントを行うことができます。具体的には、設置工事におけるリスクとして、「火災、落雷等の事故・災害による、ソーラーシステムや仮設物等の損壊」、それに伴い操業が遅延した際の「喪失利益」、設置工事中や完成したソーラーシステムに起因して事故が発生した場合の「損害賠償」等が想定されます。これらに対しては、組立保険・操業開始遅延保険・各種賠償責任保険によりリスクヘッジすることができます。また運転・稼働におけるリスクとしては、「火災をはじめとする事故・災害によるソーラーシステムの損壊」や、それに伴い運転休止となった際の「利益損失」、施設の所有・管理に起因する「損害賠償」等が想定され、これらも企業火災保険や各種賠償責任保険の手当てにより、リスクヘッジすることができます。

●メガソーラーの設置工事から運転・稼働までの流れ



太陽光をはじめとする再生可能エネルギーは、将来の社会基盤を支える新たなエネルギー供給源として欠かせません。東京海上日動は、保険会社の社会的な役割を踏まえて、保険やリスクコンサルティング等の提供を通じて、再生可能エネルギーの円滑な普及を下支えし、持続可能な社会の発展に貢献していきます。

世界銀行「太平洋災害リスクファイナンスパイロットプログラム」への参加

東京海上日動は、2013年1月より、防災・減災分野における国際貢献の取り組みとして、世界銀行と日本国政府が協力して実施する「太平洋災害リスクファイナンスパイロットプログラム(Pacific Disaster Risk Financing Pilot Program)」に参加しています。本プログラムは2013年11月から2年目を迎えています。

●太平洋災害リスクファイナンスパイロットプログラム 創設の背景

日本国政府は、2012年5月に開催された「日本・太平洋諸島フォーラム首脳会議(太平洋・島サミット)」において、我が国による防災分野での国際協力の一環として「太平洋島嶼国における自然災害支援として保険制度を創設する」と表明し、島嶼国(政府)や世界銀行、民間保険会社と連携して、本プログラムを創設しました。

●プログラムの概要

本プログラムは、官民パートナーシップ(PPP:Public Private Partnership)による太平洋島嶼国(※1)の防災・減災への支援策を目的とした「自然災害デリバティブ契約」で構成されています。

※1 本プログラムの対象国は、バヌアツ、サモア、トンガ、ソロモン諸島、マーシャル諸島、クック諸島(2年目から参加)の6カ国です。

1. 試行期間2年目(2013年11月～)における引受スキーム

(1) 各島嶼国⇄国際開発協会(IDA:International Development Association)による「デリバティブ契約」

各島嶼国は、大規模自然災害(地震・津波、熱帯低気圧)に対するリスクヘッジとして、世界銀行グループのIDAと「自然災害デリバティブ」契約を締結しました。

(2) IDA⇄保険会社による「デリバティブ契約」

IDAは、民間保険会社4社との間で上記1.と同条件のデリバティブ契約を締結しました。



2. 試行期間2年目(2013年11月～)における引受条件

- ・責任期間:2013年11月1日～2014年10月31日
 - ・想定元本(総額):67.48百万USD(約66億円)(民間保険会社4社で引受)
 - ・トリガー:各島嶼国が自然災害(地震・津波、熱帯低気圧)によって、想定(※2)を上回る経済損失(モデル・ロス)が生じた場合、保険会社は、あらかじめ設定した補償金をIDA経由、各島嶼国政府に支払います。
- ※2 対象国ごとに、設定条件は異なります。

東京海上グループでは、自然災害デリバティブの引き受けを通じて、太平洋島嶼国における自然災害に対する取り組みを支援し、安心・安全で持続可能な「良い社会」の構築に貢献していきます。

インドにおける天候保険、マイクロ・インシュアランスの普及

インドで天候保険やマイクロ・インシュアランス(低所得者向け保険)を販売しています。

- ▶ [社会課題への挑戦～本業を通じた価値提供～貧困](#)

「環境賠償責任保険」の販売

米国のPhiladelphia Insurance Companiesでは、環境規制への遵守ニーズに対応して、製造・加工業、製薬、ホテルや不動産業等のお客様に、環境汚染に関わる賠償責任を含む各種リスクを補償する「環境賠償責任保険」を販売しています。

第三者に与えた汚染による被害の賠償責任や、浄化費用を補償することで、地域産業の振興に寄与するとともに、自然環境の保護や、地域の人々の健康にも配慮しています。

- ▶ [Philadelphia「Environmental Products」](#)



炭素クレジットに関する初の保険

英国のKiln Groupでは、炭素クレジットに関するリスクをカバーする保険の引き受けを2011年4月より開始しています。

EUでは排出量取引制度のもと、企業や投資家は、将来発生する炭素クレジットを一定の価格で購入する権利を事前に購入することができます。しかし2012年以降のクレジット認証基準を見直す議論により、トリフルオロメタン (HFC-23) 削減およびアジピン酸生産プロジェクトから生じるN₂O削減については、クレジットとして認められなくなる等の懸念が生じており、キルン社では、ある主要銀行に対してこのリスクをカバーする保険の引き受けを実施しました。現在は、ニュージーランドでの排出権取引制度など、ほかの取引制度の中にも、この保険の仕組みを組み込んでいます。

- ▶ [kiln「Carbon Credit Insurance」](#)

超ビジネス保険「地震休業補償特約」の販売

東京海上日動は、2013年1月に中堅・中小企業向け包括型保険「超ビジネス保険」を全面改定し、「地震休業補償特約(大規模地震発生時の事業中断による休業損害の補償する商品)」を販売しました。

この特約では、事業所が所在する地域において震度6強以上が観測された地震によって、事務所の損壊や電気・ガス・水道の供給中断等となり、営業が完全に休止したために生じた完全休業損失を補償するものです。

※事業所の所在地等により、お引き受けできない場合があります。

万一、大規模な地震が発生した際に、中堅・中小企業の方々が早期に事業復旧するための費用負担を保険でカバーすることができます。

- ▶ [東京海上日動「超ビジネス保険」](#)

自動車保険「地震・噴火・津波危険 車両全損時一時金特約」

東京海上日動では、東日本大震災での経験を踏まえ、地震・噴火・津波によって被災されたお客様が生活に欠かせない移動手段を確保することを目的として、自動車保険商品「地震・噴火・津波危険 車両全損時一時金特約」を販売しています。

本特約では、巨大地震の際にも迅速な保険金のお支払いを可能とするため、お支払いの対象はご契約の自動車が「全損」になった場合に限定し、ご契約の自動車の価格にかかわらず一律の金額(50万円)。ただし、車両保険の保険金額が50万円を下回る場合にはその金額をお支払いします。

▶ [東京海上日動「自動車保険」](#)



ベルフォア社との提携による「災害早期復旧サービス」

東日本大震災を経て、事業継続に向けた「現地復旧戦略」と「代替戦略」の両方を検討し、必要な対策を進めるべきとの認識が広まりつつあります。特に「現地復旧戦略」の場合は、早期復旧のための手段を予め検討しておく必要があります。東京海上日動は、災害復旧分野で高い専門技術を有するベルフォア社と提携し、企業のお客様向けに、「災害早期復旧サービス」をご提供しています。ベルフォア社は、従来は新品交換しか方法がないと考えられていた被災した機械・設備等を、精密洗浄等により罹災前の機能・状態に修復します。これにより、特に新品交換に長時間かかる特注品等の場合、お客様の事業中断期間を大幅に短縮することが可能となります。

2011年1月保険始期の契約より、原則としてすべての事業者向け火災保険(※)に、「安定化処置費用担保特約」を付帯し、ベルフォア社の災害早期復旧サービスを、一定の条件のもとで追加負担なくご利用いただくことが可能となりました。

なお、東京海上日動とベルフォア社は、日本のみならず、米国、欧州、東南アジアにおいても提携を行っており、世界中のお客様に事業の早期復旧を支援できる態勢を整えています。

※森林火災保険と財物損害・休業損失を補償しない超ビジネス保険を除きます。

ベルフォアを活用した災害復旧の流れ

ステップ 1

災害汚染確認

災害・事故に遭われたお客様から事故報告を受け、お客様からの同意を得て、ベルフォア社に連絡。ベルフォア社は現場に急行し、災害・事故現場を調査し、汚染範囲を特定する「汚染マップ」を作成します。

ステップ 2

緊急安定化処置

必要に応じて被害拡大防止のための腐食・サビの進行を抑制する「緊急安定化処置」を行います。

ステップ 3

最適な復旧計画のご提案

最適な復旧計画をお客様にご提案します。

ステップ 4

ベルフォア社による本格修復



本格的な復旧作業では、火災による煙や、洪水の泥等で汚染された設備等の分解、特殊技術を使つての精密洗浄や、乾燥・再組立・検査を行います。



汚染された設備



精密洗浄された設備

▶ [私とCSR「災害早期復旧支援サービスの提供」](#)

環境投融資

東京海上グループは、投資や融資活動においても、気候変動をはじめとした環境や社会、ガバナンスへの配慮を行ってまいります。

投資商品における環境配慮の取り組み

東京海上アセットマネジメントでは、世界的な経済成長や人口増加などを背景に、維持・向上が求められている以下の社会課題に関連する世界各国の株式に投資する投資信託商品「プレミアムワールド」を、2007年12月から提供しています。

- 環境(地球温暖化・クリーンエネルギーなど)
- 水・食糧(水や食糧の安定供給、生産性向上など)
- 医療・健康(医療技術、健康増進など)

また、機関投資家向け商品としては、2006年1月より東京海上グループの総合的リスクマネジメントのノウハウを活かし、独自の「ESGR分析・評価(環境・社会・ガバナンス・リスクマネジメント)」に基づき、長期的に安定した付加価値獲得を目指す「国内株式SRI」を提供しています。同社では今後も、運用プロセスにESG課題の視点を取り入れながら、長期的な投資成果の向上に努めつつ、機関投資家としての社会的責任を果たしていきたいと考えています。

ソーラーエネルギーファンドの提供

東京海上アセットマネジメントでは、我が国のインフラを対象とした投資商品の第一弾として、企業年金基金をはじめとした機関投資家向けに太陽光発電設備を投資対象とした「TMニッポンソーラーエネルギーファンド2012」を2012年8月に、「TMニッポンソーラーファンド2013」を2013年8月に立ち上げました。(運用資産はそれぞれ約90億円、約135億円)

このファンドは、我が国の大規模太陽光発電事業を10ヶ所程度に分散投資し、発電電力の売却収入を投資収益とする運用商品です。

我が国では、太陽光・風力などの再生エネルギーを普及・拡大させていく観点から、2012年7月より「再生可能エネルギーの固定価格買取制度」がスタートしております。同制度では買い取り価格の一部を国民をはじめとする全ての電気利用者が負担しますので、同制度を活用する当ファンドでは、主要投資家である企業年金を通じてその投資収益が国民に還元される仕組みを目指しました。

電力供給源の多様化にも貢献する投資商品として「社会的意義のある投資機会」を提供し、運用会社としての社会的な役割・責任を果たしてまいります。

国連責任投資原則(PRI)への参画

近年、アセットオーナー(投資家)や運用会社における社会的な役割・責任として、「責任ある投資」が求められています。

責任投資原則(PRI)とは、投資先の環境・社会・ガバナンス(ESG)側面を投資判断の際に考慮することを定めたものです。

1. 私たちは投資分析と意思決定のプロセスに ESG の課題を組み込みます。
2. 私たちは活動的な(株式)所有者になり、(株式の)所有方針と(株式の)所有慣習にESG問題を組み入れます。
3. 私たちは、投資対象の主体に対して ESG の課題について適切な開示を求めます。
4. 私たちは、資産運用業界において本原則が受け入れられ、実行に移されるよう働きかけを行います。
5. 私たちは、本原則を実行する際の効果を高めるために、協働します。
6. 私たちは、本原則の実行に関する活動状況や進捗状況について報告します。

東京海上アセットマネジメントでは、2011年4月、責任投資原則(PRI)の考え方に賛同し、運用会社の立場として署名しました。同社は、各ラインの運用責任者等からなる責任投資委員会および責任投資グループを設置し、責任投資に関する基本方針、プロセス、体制を整備し、投資分析や商品開発、議決権行使の際にESG課題を考慮した取り組みを行っています。

東京海上日動は、保険会社として保険引受や投資分析等において、環境・社会・ガバナンス(ESG)を考慮した取り組みを進めてきたことを踏まえ、2012年8月、責任投資原則(PRI)に署名しました。

東京海上キャピタルは、2013年4月、日本に本社を置くPE運用会社(GE)として、初めて責任投資原則に署名しました。同社は、PRI創設者の一人であるMr. James Giffordの他、企業年金基金、投資運用アドバイザー等6社で構成されている国連投資責任原則(PRI)プライベートエクイティ・ワーキンググループに、日本に本社をおく唯一のプライベートエクイティ運用会社として参画しています。また、日本版スチュワードシップ・コードの策定を受け、主に企業統治(コーポレートガバナンス)の高度化に向け、実践的な立場から貢献をしています。

各社では、今後も責任投資への理解を深め、投融資における社会的責任を果たしていきます。

コンサルティング

東京海上グループは、リスク研究等で培った知見やノウハウをいかし、企業のお客様の環境への取り組みや災害リスク対策を総合的に支援しています。

環境コンサルティング

従来の企業における環境への取り組みは、公害防止などの環境法令を遵守するという受動的対応が中心でした。しかし、今や法規制への対応だけでなく、ビジネスとして環境への取り組みを実践していく積極的対応が社会から要請されており、企業においては「環境」と「経済」の調和による「環境経営」を目指すことが求められています。東京海上日動リスクコンサルティングでは、企業の環境経営実現のため、経営戦略を考慮した、環境経営理念、環境目標、中長期計画といった環境戦略の策定を支援します。環境経営を実現することで、新たなビジネスチャンスを生み出し、企業をとりまくステークホルダーに、様々な形で付加価値を提供することが可能となります。

- ▶ [東京海上日動リスクコンサルティング「環境」](#)
- ▶ [東京海上日動リスクコンサルティング「環境経営コンサルティング」](#)

自然災害コンサルティング

東日本大震災やタイにおける洪水は、リスクマネジメントの重要性を多くの日本企業が再認識する契機となり、自然災害リスクに対する企業の関心は引き続き高い状況にあります。東京海上日動リスクコンサルティングでは、地震、台風等の自然災害からお客様をお守りすることを目的に、独自の解析モデルを用いて地域・施設で異なる地震・台風リスクを予め定量的に把握し、お客様に費用対効果の高いリスク低減策を提案しています。特に地震リスクについては、現地調査・資料レビューに基づく地震被害想定、耐震診断、津波シミュレーション等のサービスを提供しています。

- ▶ [私とCSR「未来の自然災害リスクをサポート」](#)
- ▶ [東京海上日動リスクコンサルティング「自然災害」](#)

事業継続マネジメント(BCM)構築支援コンサルティング

東日本大震災やタイにおける洪水を受けて、事業継続に対する日本企業の取り組みは、自社拠点中心からサプライチェーンを含めた取り組みに大きく変化しています。東京海上日動リスクコンサルティングでは、地震や新型インフルエンザの集団感染など、お客様が万が一不測の事態に遭われた場合でも、事業継続・早期復旧を実現するために、サプライチェーンを含めた事業継続計画(BCP)の策定、事業継続の取り組みを継続的に改善するための事業継続マネジメント(BCM)の構築支援を行っています。また世界最大の災害復旧専門会社であるベルフォア社と連携し、お客様の被災拠点における災害早期復旧サービスを提供しています。

- ▶ [東京海上日動リスクコンサルティング「事業継続マネジメント\(BCM\)構築／事業継続計画\(BCP\)策定支援」](#)
- ▶ [東京海上日動リスクコンサルティング「BELFORによる災害早期復旧サービス」](#)

環境負荷削減

東京海上グループは、事業活動において大量の紙資源やエネルギーを消費しています。こうした環境負荷を可能な限り削減するため、継続的な取り組みを進めています。

環境マネジメントシステムによる管理態勢

東京海上グループでは、グループ会社(国内・海外)にCSR活動の推進役(CSRキーパーソン)を設置し、事業活動における環境負荷の削減や地域・社会における環境保護の取り組みを推進しています。

事業活動における環境負荷の削減取り組みでは、ISO14001を参照した独自の環境マネジメントシステム「みどりのアシスト」によるPDCA管理を行うと共に、省エネ・省資源の取り組みを推進しています。なお東京海上日動(本店)では1999年度から、東京海上日動ファシリティーズでは2006年度から、ISO14001規格の環境マネジメントシステムを導入しています。

* データ集計の対象範囲は、連結対象のうち重要な子会社(国内12社・海外19社)としています。

なおISO14001に基づく内部監査/外部審査における重大な指摘や、環境法令等による違反はございません。

東京海上日動 環境理念・方針

環境理念

地球環境保護を経営理念の一つに掲げる東京海上日動は、地球環境保護が現代に生きるすべての人間、すべての企業にとって重要な責務であるとの認識に立ち、企業活動のあらゆる分野で、全社員が地球環境との調和、環境の改善に配慮して行動し、持続的発展が可能な社会の実現に向けて取り組みます。

環境方針

東京海上日動は、以下の環境方針を定め、すべての事業活動を通じてその実現に取り組みます。

1. 保険事業を通じた地球環境保護
2. 資源・エネルギーの効率的利用
3. 環境関連法規の遵守
4. 持続的環境改善と汚染の予防
5. 環境啓発活動と社会貢献活動の推進

この環境方針は全社員に通知して徹底するとともに、一般に公開します。【2004年10月1日制定】

環境負荷削減のコンセプト

東京海上グループの事業活動に伴う環境負荷は、製造業に比してそれほど多くはありませんが、その規模の大きさから大量の紙資源やエネルギーを消費しています。こうした事業活動における環境負荷を可能な限り低減するため、環境負荷削減の取り組みを主要課題の一つと位置付け、グループ全体(国内・海外)では、「カーボン・ニュートラル」(※)の実現を目指して、以下のコンセプトのもと対策を進めています。

1. Reduce : 建物・設備の省エネ化、エネルギー節減等
2. Switch : 自然エネルギーへの切替
3. Offset : マングローブによるCO₂吸収・固定排出権クレジットの償却

※「カーボン・ニュートラル」とは、事業活動により生じるCO₂排出量に対して、植林や自然エネルギーの利用、排出権クレジットの償却等によるCO₂の吸収・削減効果の換算量が等しい状態を指します。

環境負荷削減データ

<東京海上グループ・連結対象会社>

●CO₂排出量削減目標

- ・中期目標(2014年度) : ▲10%(2010年度実績対比)
- ・2014年度目標 : 前年度比±0%(2013年度の実績より増やさない)

●CO₂排出量(東京海上グループ・連結対象会社)

2013年度における東京海上グループ全体のCO₂排出量(2013年度)は、「年初目標:93,311トン(前年度実績を維持)」に対して87,971トン(国内:65,419トン、海外:22,552トン)、前年度比94.3%となりました。これは、グループ各社の環境負荷削減の取り組みや国内電力事業者のCO₂排出係数の低下等によるものです。

<東京海上日動>

●CO₂排出量削減目標

- ・中期目標(2020年度) : ▲40%(2006年度実績対比)
- ・長期目標(2050年度) : ▲60%(2006年度実績対比)
- ・2014年度目標 : 前年度比±0%(2013年度の実績より増やさない)

●CO₂排出量(2013年度実績)

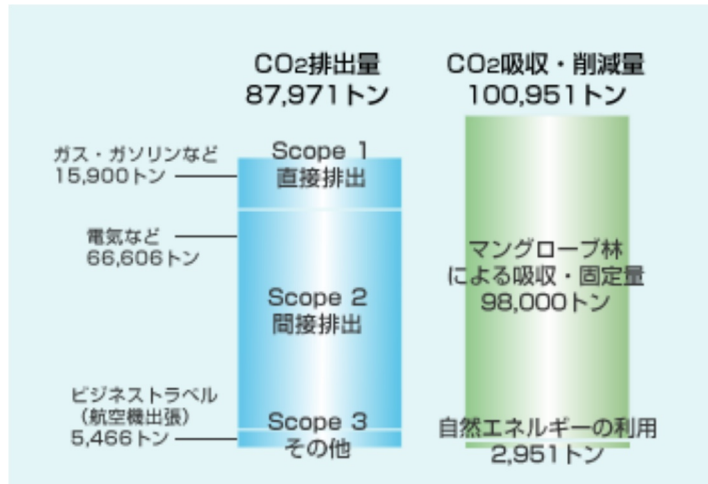
2013年度における東京海上日動のCO₂排出量は、「年初目標:53,150トン(前年度実績を維持)」に対して50,642トン、前年度比95.3%となりました。これは、同社の環境負荷削減の取り組みや国内電力事業者のCO₂排出係数の低下等によるものです。

▶ [CSRデータ集\(環境\)](#)

カーボン・ニュートラルに向けた取り組み

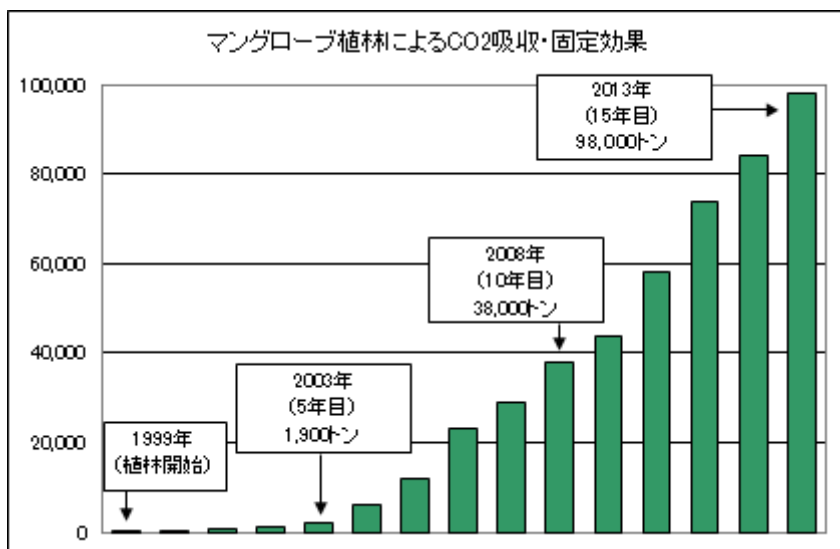
マングローブ林にはCO₂を吸収し多く蓄えることで地球温暖化防止・軽減の効果があることから、東京海上グループでは、1999年から「地球の未来にかけの保険」をコンセプトに、アジアを中心とした9カ国でマングローブ植林プロジェクトを展開し、これまでに約8,405ヘクタール(2014年3月末現在)を植林しています。

東京海上グループでは、グループ各社が省エネ・省資源による環境負荷の削減に取り組むとともに、事業活動により生じるCO₂排出量を、マングローブ植林(※)や自然エネルギー(グリーン電力)によるCO₂吸収・削減効果で相殺し、グローバルベースの「カーボン・ニュートラル」実現を目指しています。



2013年度のCO₂排出量は、グループ各社の環境負荷削減の取り組みや国内電力事業者のCO₂排出係数の低下等により、87,971トン(前年度比94.3%)となりました。一方、マングローブ植林等によるCO₂吸収・固定効果は、100,951トンとなり、グループ全体(国内・海外)で「カーボン・ニュートラル」を達成することができました。

※ CO₂排出量、マングローブ林によるCO₂吸収・固定量、自然エネルギー利用によるCO₂削減量の算定にあたっては、第三者機関(EY新日本サステナビリティ株式会社)による検証を受けています。(マングローブ林によるCO₂吸収・固定量は財団法人電力中央研究所の評価・算定に基づいています)



▶ [GHG排出量・吸収の算定基準 \(PDF: 153KB\)](#)

省エネ・省資源の取り組み

社員による省エネ意識の向上

国内グループ各社では、2011年3月の東日本大震災以降、省エネ(特に、ピーク時の使用電力量の抑制)が求められている状況を踏まえて、節電・省エネ意識を定着するための取り組みとして、「夏季・冬季の節電対策」を実施しています。具体的には、(1)オフィス内での省エネ(照明機器の間引き、コンセント回り(OA機器、コピー機等)の使用制限、空調管理の徹底(執務室における室温28℃(冬季:19℃)の設定等)や、(2)社員の働き方の見直し(朝型勤務の推奨、服装のカジュアル化等)を継続的に行っています。またTV・ウェブ会議システムの利用拡大や航空機出張の抑制(及びコスト削減)等エネルギー起源のCO₂排出抑制にも取り組んでいます。

■ TV・ウェブ会議の有効活用

東京海上日動では、TV・ウェブ会議の有効活用により、社員の出張による温室効果ガスの排出等を低減し、業務処理率の向上を図っています。現在各拠点に300以上のテレビ会議システムを導入し、積極的に活用を行うことで、出張回数の抑制と、出張費用の削減を実現しています。

ビル(建物・設備)の省エネ対策

東京海上グループでは、所有する各ビルの状況に応じて、建物・設備の省エネに配慮した取り組み(※)を行っています。
・省エネ対策に関する設備投資額(概算)1,335百万円(2013年度、東京海上日動分)

※ LED等の高効率型照明器具・空調機器の更新、照明機器における人感センサー設置等。

東京海上日動では、2013年に竣工した自社所有の「名古屋東京海上日動ビルディング」において、ダブルスキンの窓ガラスや全館LED照明の採用等で環境にも配慮し、名古屋市の建物環境性能評価制度である「CASBEE名古屋」で最高ランクのSランクの評価をいただきました。また、同ビルは日本政策投資銀行と日本不動産研究所が共同で運営している「Green Bill認証制度」で最上位の「Platinum」も取得しました。

そのほか、大阪府下の事業所における温室効果ガス削減実績やその取り組みが評価され、平成25年度「おおさかストッブ温暖化賞」優秀賞を受賞しました。

海外のグループ会社においても、国内と同様に、所有する各ビルの状況に応じて、省エネの対策を進めています。Tokio Marine Centre(シンガポール)では、省エネ型の空調設備・照明器具の導入、雨水の再活用等による節水設備、緑化配置などの工夫を行うなどの環境に配慮した設備を積極的に導入しています。

▶ [Tokio Marine Singapore Insurance](#)

紙使用量削減の取り組み

2013年度における東京海上グループ全体の紙使用量(2013年度)は9,550トン(国内:8,498トン、海外:1,052トン)で、前年度比97.6%となりました。2014年度は前年度比▲5%の紙使用量削減目標を設定して取り組みを進めています。

グループ会社では、紙使用量の抑制策として、ペーパーレス会議の推進、文具・オフィス用品のグリーン購入、帳票・パンフ類のWeb化(ペーパーレス推進)、日常業務における両面コピーや集約印刷の徹底に取り組んでいます。

バリューチェーンにおける環境負荷削減の取り組み

■ 自動車リサイクル部品の活用推進

東京海上グループでは、循環型社会の推進・環境負荷削減(部品製造にかかるCO₂排出量の抑制(※)の観点から、社員に対して(社)日本損害保険協会が推奨する「エコ安全ドライブ」の呼びかけと、自社で利用する自動車の修理時において自動車リサイクル部品の利用を積極的に推進しています。

東京海上日動、日新火災、イーデザイン損保では、自動車事故に遭われたお客様(個人・法人)に自動車リサイクル部品を利用した修理をご提案し、自動車リサイクル部品の活用についての呼びかけ運動をしています。

・自動車リサイクル部品の利用件数 約21,800件(前年度比118.1%) (2013年度、東京海上日動分)

※ リサイクル部品は、新品と比べてCO₂排出量の抑制効果(バンパー1本でおおよそ23.1kg、ドア1枚でおおよそ97.3kg(日本損害保険協会による調査))があるといわれています。

東京海上日動では、代理店・自動車整備工場等に「リサイクル部品活用推進キャンペーン」の啓発チラシを配布するとともに、代理店・自動車整備工場がお客様に「リサイクル部品を利用することのメリット」をわかりやすく説明するための『タブレット端末を利用したコンテンツ』を制作するなど、お客様の賛同をいただきながら、リサイクル部品の利用拡大に取り組んでいます。

■ エコアクション21(中小企業向け環境マネジメントシステム)の認証取得支援

東京海上日動では、自動車整備工場を営む代理店を対象に、環境省が策定した中小企業向け環境マネジメントシステム「エコアクション21」の認証・登録に対する支援を行っています。具体的には、認証取得を希望する代理店に対し、必要な対応を解説する実務セミナーを開催し、実践的なサポートを行います。同社のサポートにより、2013年度末までに83社の整備工場が認証を取得しました。

生物多様性の保全

生物多様性の保全と持続可能な利用に向けて取り組んでいます。

生物多様性との関わり

生物多様性の保全は、温室効果ガスの削減や津波による災害リスクの低減、地域経済の活性化等、さまざまな効果を生み出します。東京海上グループでは以下の考え方にに基づき、紙使用量の削減をはじめ、海外でのマングローブの植林や日本国内における環境保護活動等を通じて、生物多様性の保全に貢献しています。

■「東京海上グループにおける生物多様性に対する考え方」

東京海上グループは、生物多様性保全を重要な問題の一つと認識し、良き企業市民の一員として、生物多様性の保全と持続可能な利用に向けて、以下の取り組みを行います。

1. 事業活動における生物多様性との関わり(恵みと影響)を把握し、生物多様性への影響を低減し、保全に努めます。
2. 広く社会に生物多様性の保全の啓発活動を行い、ステークホルダーと連携して持続可能な社会の発展に貢献します。

「日本経団連 生物多様性宣言」推進パートナーズへの参加

東京海上日動は「日本経団連 生物多様性宣言」の趣旨に賛同し、2010年1月に「日本経団連生物多様性宣言」推進パートナーズに参加しました。生物多様性宣言や行動指針に則った事業活動を行っていきます。

- ▶ [日本経団連 生物多様性宣言](#)

本業を通じた生物多様性保全への貢献

「Green Gift」プロジェクト

2009年よりお客様とともにエコ活動を実施することをコンセプトに、「Green Gift」プロジェクトを実施しています。

- ▶ [商品・サービス「Green Gift」プロジェクト](#)
- ▶ [東京海上日動「Green Gift」](#)

地域・社会貢献活動を通じた生物多様性保全への貢献

マングローブ植林プロジェクト

東京海上日動は、1999年から東南アジアを中心に、「マングローブ植林プロジェクト」を実施しています。2013年度までの15年間で、インドネシア、タイ、フィリピン、ベトナム、ミャンマー、フィジー、インド、バングラデシュ、マレーシアの計9カ国で、8,405ヘクタールの植林を行いました。

この活動は、東京海上（現東京海上日動）の創立120周年記念事業の一環として、「環境に関することで長く続けられることをしたい」という社員の声をもとに検討し、始めたものです。NGOのマングローブ植林行動計画(ACTMANG)、公益財団法人オイスカ、特定非営利活動法人国際マングローブ生態系協会(ISME)をパートナーとして、植林地域の政府やコミュニティの皆様と連携しながら取り組んでいます。

この取り組みが評価され、2013年に「地球温暖化防止活動 環境大臣表彰(国際貢献部門)」を受賞しました。

マングローブは「海の森」と呼ばれ、アジアやアフリカ、南アメリカ等の熱帯・亜熱帯地方で、海岸線や河口付近等の汽水域（海水と淡水が混じりあう場所）に生い茂る植物群の総称です。地球温暖化の主要因と言われる二酸化炭素(CO₂)を吸収し多く蓄えることで地球温暖化の抑制に役立つと言われています。また、高波や津波等の自然災害から人々の生活や生態系を守る「みどりの防波堤」の役割を果たしています。2004年12月のインド洋大津波の際には、マングローブ林の背後に暮らす多くの人々の命が守られました。

マングローブの根系が作り出す安全な空間は、小さな魚たちの隠れ家やえさ場となり、カニクイサルや鳥等も集まって豊かな生態系を育むことから、森は「命のゆりかご」とも呼ばれています。マングローブの森が育つことで、そこに暮らす人々には森林資源だけでなく水産資源も供給され、地域の持続可能な発展にもつながります。

東京海上日動は、このように地球や人々の生活を守り、様々な恵みをもたらすマングローブを「地球の未来にかける保険」と位置づけ、植林プロジェクトを100年間継続することを目指して取り組んでいます。

<2004年12月 スマトラ島沖地震・インド洋大津波>



タイ・ラノーンのマングローブ植林地区。
マングローブ後方の土地は津波被害から守られました。



マングローブのなかったタイ・ラノーン近郊タレノーク。
被害が生じました。

<マングローブの森に生息する動物たち>



- ▶ [マングローブの森づくり](#)

みどりの授業～マングローブ物語～

2005年から環境啓発活動の一環として、「みどりの授業～マングローブ物語～」を実施しています。

- ▶ [地球環境保護「みどりの授業～マングローブ物語～」](#)
- ▶ [地球環境教育プログラム「みどりの授業～マングローブ物語～」](#)

マングローブ植林による生物多様性保全の経済効果(タイ)

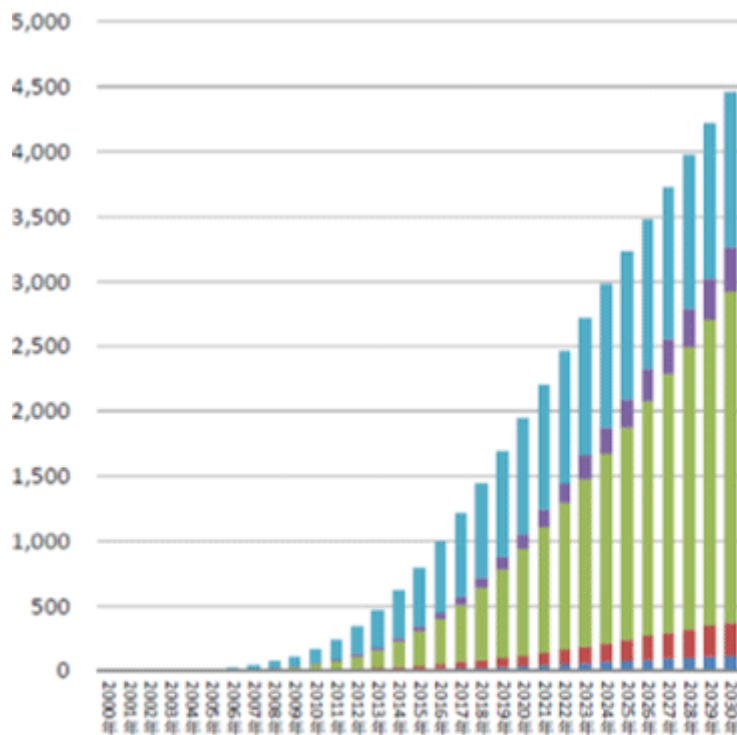
2010年の生物多様性条約第10回締約国会議(COP10)で発表された「生態系と生物多様性の経済学(The Economics of Ecosystems and Biodiversity, TEEB)報告書」で、マングローブ林が生物多様性にもたらす経済効果の研究が発表されました。東京海上日動はこの研究結果を基に、株式会社新日本サステナビリティ研究所の協力のもと、タイにおける植林の経済効果を試算しました。

東京海上日動のタイにおける植林プロジェクトは、2000年にスタートしました。2010年度までの11年間に植林した1,016ヘクタールを対象に、TEEBの掲載内容や関連する論文を参考として、「現地住民による自給食糧、木材、バイオマス燃料の採集」「商業的な漁獲高の増大」「嵐による被害の軽減」「海岸線の浸食の調整」「温室効果ガスの吸収」等の項目ごとに効果を試算し、集計する手法をとりました。

その結果、経済効果は2030年には累計で約44.6億円(植林開始からの通算期間30年でヘクタール当たり約440万円の効果)となります。また、単年の経済効果は2022年に約2.5億円強まで増加し、その後減少に転じますが、2030年以降は年に約2.4億円程度で推移すると考えられています。

国連環境計画(UNEP)のレポートでは、マングローブ植林の費用はヘクタールあたり約9.5万円と報告されており、長期的にみると、植林は現地の生物多様性に大きな効果をもたらしているといえます。

タイ2000年~2010年のマングローブ植林年度累計効果
単位百万円



- 現地住民による自給食糧、木材、バイオマス燃料の採集
- 商業的な漁獲高の増大
- 嵐による被害の軽減
- 海岸線の浸食の調整
- 温室効果ガスの吸収

環境啓発/地域・社会貢献

環境啓発活動や提言活動、地域・社会貢献を通じて広く社会に貢献していきます。

環境啓発/地域・社会貢献

子どもや学生を対象とした環境啓発活動や、植林などの地域・社会貢献活動を推進しています。

- ▶ [地球環境保護](#)

外部イニシアティブへの参加

気候変動をテーマとした国際イニシアティブへ参加し、提言活動などを行っています。

- ▶ [外部イニシアティブへの参加](#)

サステナビリティレポート 2014

主要課題 - 社会 -

地域・社会への貢献

- 社会課題への挑戦 ～本業を通じた価値提供～
- 地域・社会貢献活動

Social : 社会 地域・社会への貢献

主要課題2



社会にはさまざまな課題が表面化しています。

東京海上グループでは、グループCSR主要課題として「地域・社会への貢献」を設定し、「健康」「がん」「貧困」等の社会課題に対し、保険・金融サービス、コンサルティング等の本業を通じて貢献するとともに、地域社会と協働して、防災・減災への提言や、ピンクリボン運動(がん検診率向上)、途上国における教育支援プログラム等の地域・社会貢献活動にも強い関心をもって参加し、よき企業市民として持続可能な社会づくりに貢献します。

▶ 社会課題への挑戦 ~本業を通じた価値提供~

- ▶ [気候変動・自然災害リスク](#)
- ▶ [健康](#)
- ▶ [がん](#)
- ▶ [貧困](#)
- ▶ [その他](#)

▶ 地域・社会貢献活動

- ▶ [地球環境保護](#)
- ▶ [青少年育成](#)
- ▶ [安心と安全](#)

社会課題への挑戦 ～本業を通じた価値提供～

時代とともに多様化・複雑化するリスクに対し、本業を通じて「安心と安全」につながる新たな価値を提供していきます。さまざまな社会課題に対する取り組み例をご紹介します。

気候変動・自然災害リスク

気候変動・自然災害リスクに対し、保険による備えを充実させるとともに、早期復旧支援等、多様な商品・サービスを通じて、お客様に安心と安全を提供していきます。

健康

社会環境やお客様のニーズの変化を捉えた保険の提供や医療専門家によるアドバイス等を通じ、お客様に安心をお届けしていきます。

がん

保険会社としての社会的な役割・使命として、「ピンクリボン運動」や「お客様をがんからお守りする運動」を推進しています。

貧困

保険業で培ったノウハウをいかし、貧困問題の解決に貢献していきます。

その他

東京海上グループの総合力を結集し、時代の変化に先駆け、従来の保険の枠組みを超えた新たな商品・サービスの提供を通じて、多様化するお客様のニーズにお応えしていきます。

社会課題への挑戦 ～本業を通じた価値提供～

健康

社会環境やお客様のニーズの変化を捉えた保険の提供や医療専門家によるアドバイス等を通じ、お客様に「安心」をお届けしていきます。

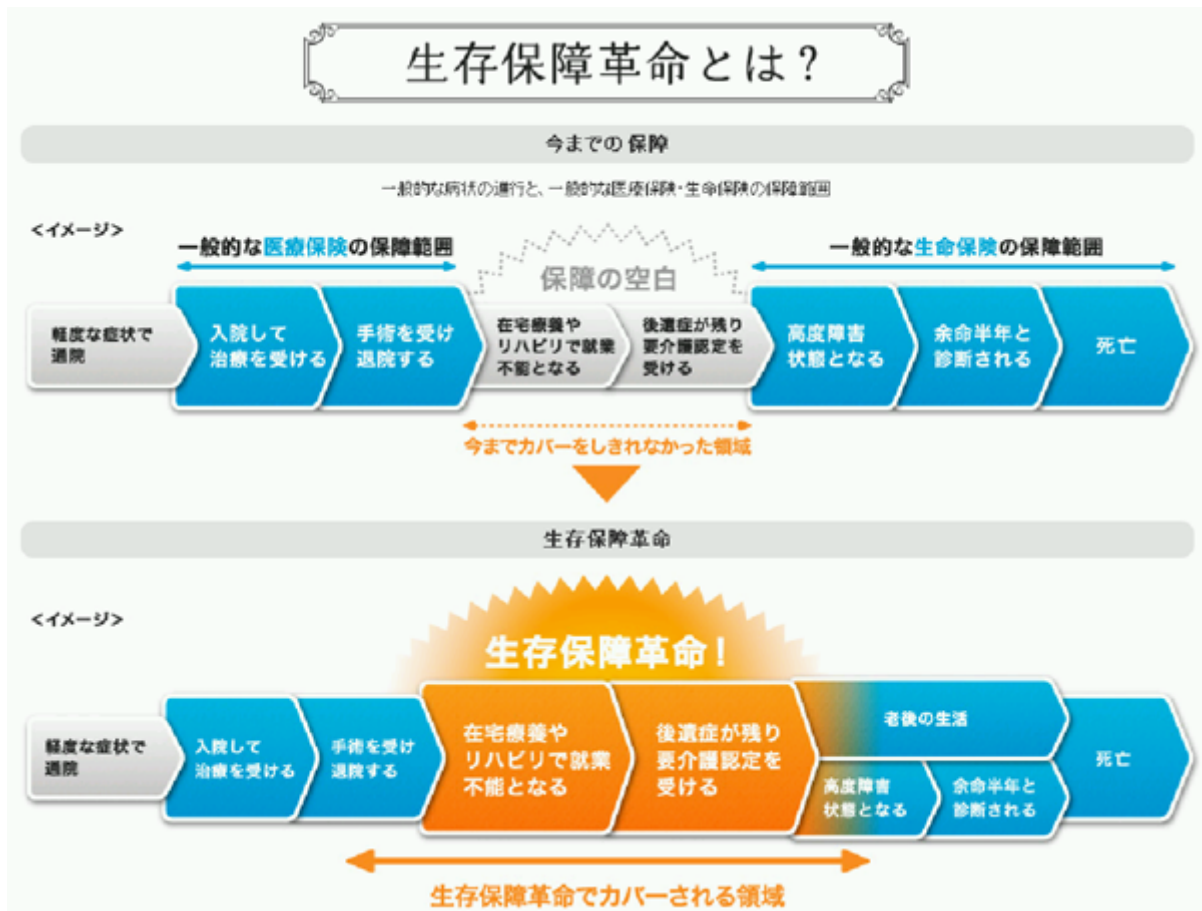
生存保障への取り組み

「生存保障革命」とは

高齢化の進展や医療技術の進歩、入院の短期化等により、退院後も通院治療や介護が必要になったり、後遺症で以前のように働くことができず収入が減ってしまう等、従来の「医療保険」や「死亡保険」ではカバーしきれない「保障の空白領域」が生まれています。

東京海上日動あんしん生命は、この「保障の空白領域」にしっかりとした保障をご提供し、お客様の「治療」「家計」「長生き」「健康」を支援するため、「生存保障革命」に取り組んでいます。





生存保障商品(2014年3月31日現在)

■メディカルKit R・メディカルKitラヴR

2013年(平成25年)1月に発売された「メディカルKit R(医療総合保険(基本保障・無解約返戻金型)健康還付特則付加)」は、病気やケガによる入院、手術、放射線治療の一生の保障に加え、所定の年齢(※1)までお払い込みいただいた保険料からそれまでにお受け取りいただいた入院給付金等の合計金額を差し引いた残額を健康還付給付金としてお受け取りいただける医療保険です。発売当初ご契約いただける年齢は50歳まででしたが、多くのお客様から51歳以降でも契約できるようにしてほしいとのご要望をいただき、2013年(平成25年)7月18日よりご契約いただける年齢を「50歳まで」から「60歳まで」に拡大しました。

さらに、健康に不安のあるお客様からも加入のご要望を多数いただいていたことから、「メディカルKit R」のお引受けの基準を緩和した「メディカルKitラヴR(医療保険(引受基準緩和・無解約返戻金型)健康還付特則付加)」(※2)を2014年(平成26年)2月2日に発売しました。

※1 契約年齢が0～50歳の場合は70歳、51～55歳の場合は75歳、56～60歳の場合は80歳となります。

※2 契約年齢範囲は20～60歳となります。健康還付給付金をお受け取りいただける所定の年齢は、契約年齢が20～50歳の場合は70歳、51～55歳の場合は75歳、56～60歳の場合は80歳となります。



なお、「メディカルKit R」は「2013年日経優秀製品・サービス賞 優秀賞」の金融部門の賞である「日経ヴェリタス賞」を受賞しました。

「日経優秀製品・サービス賞」とは日本経済新聞社が主催し、毎年1回、日経4紙(※1)に掲載された年間約2万点の新商品の中から、6項目(※2)を総合評価し、特に優れた新製品・新サービスを表彰するものです。

※1 日本経済新聞、日経産業新聞、日経MJ(日本流通新聞)、日経ヴェリタス

※2 「技術開発性」「価格対効果性」「業績寄与度」「成長性」「独自性」「産業・社会へのインパクト」

▶ 私とCSR「新しいカタチの医療保険」



■ 長生き支援終身

死亡と高度障害に加え、公的介護保険で要介護2以上または当社所定の要介護状態となった際に一時金をお受け取りいただける保障が一生続きます。被保険者が保険金をお受け取りいただくことなく所定の年齢の契約当日を迎えられた場合には、健康祝金をお受け取りいただけます。また、悪性新生物(がん)(※)、急性心筋梗塞、脳卒中により所定の状態になられたとき将来の保険料のお払込みが不要となる、「3大疾病保険料払込免除特則」を任意で付加できます。

※「上皮内がん」および「皮膚の悪性黒色腫以外の皮膚がん」は対象になりません。



■ 家計保障定期保険 就業不能保障プラン

死亡と高度障害に加え、5疾病(悪性新生物(がん)(※)、急性心筋梗塞、脳卒中、肝硬変、慢性腎不全)による所定の就業不能状態や、病気やケガによる所定の要介護状態になった場合に毎月給付金をお受け取りいただける保険です。

※「上皮内がん」および「皮膚の悪性黒色腫以外の皮膚がん」は対象になりません。



■メディカルKit 就業不能サポートプラン

病気やケガによる入院、手術、および放射線治療の保障に加え、5疾病(悪性新生物(がん)(※)、急性心筋梗塞、脳卒中、肝硬変、慢性腎不全)により所定の就業不能状態となった場合に、就業不能給付金をお受け取りいただけます。

※「上皮内がん」および「皮膚の悪性黒色腫以外の皮膚がん」は対象になりません。



長生きリスクへの取り組み～「あんしんセエメエの健康・長生き学園」～

東京海上日動あんしん生命では、2012年2月より、少しでも多くの方に疾病の予防や健康管理の大切さ等をお伝えし、将来にわたって健康で長生きしていただくため、同社ホームページ内に「あんしんセエメエの健康・長生き学園」サイトを開設しています。

同社キャラクターのあんしんセエメエが学園長となり、「健康増進棟」「保健室」「老後に備える棟」「図書館」など学園内をめぐりながら、あんしん生命、東京海上日動メディカルサービス、東京海上日動ベターライフサービスおよび業務提携先が持つ、以下のような情報をわかりやすく提供します。

【主なコンテンツ】

健康増進棟	<ul style="list-style-type: none"> ・生活習慣病セルフチェック ・生活習慣病の解説と予防法 ・事例でみる5疾病(※) ・ドクター根来の健康+長生き生活講座
保健室	<ul style="list-style-type: none"> ・健康診断結果の見方
老後に備える棟	<ul style="list-style-type: none"> ・資金の備えについて ・介護の現状 ・事例でみる介護
図書館	<ul style="list-style-type: none"> ・がんに関する意識調査 ・“長生き”に関する意識調査



※ 悪性新生物(がん)、急性心筋梗塞、脳卒中、肝硬変、慢性腎不全

▶ [東京海上日動あんしん生命「あんしんセエメエの健康・長生き学園」](#)

お客様の病気・ケガなどの相談に、24時間365日対応する電話相談「メディカルアシスト」

「メディカルアシスト」は、東京海上日動や東京海上日動あんしん生命のご契約者、被保険者および、そのご親族の健康をサポートする無料の健康・医療相談サービスです。日常のおからだの異変に関するご相談、突然の病気やケガなど緊急時の対処方法、休日や深夜に診てもらえる病院・診療所などのご案内、30以上の幅広い診療科目に対応可能な専門医（予約制）によるご相談、転院や患者移送の手配代行などを、24時間365日体制で、お電話を通じて提供しています。ご相談に対応しているのは、救急医療機関の第一線で活躍する救急科専門医、大学教授、准教授クラスの専門医、臨床経験豊富な看護師など、豊富な知識と経験を持った医療の専門家です。お客様からのお問い合わせには、まず看護師が対応し、必要に応じて救急科専門医や他の医療スタッフが対応しています。



コールセンターの様子

■「メディカルアシスト」のサービス概要

緊急医療相談	救急医療の第一線で活躍する現役の「救急科専門医」と臨床経験豊富な「看護師」が、24時間365日、緊急の医療相談や日常のおからだのお悩みの相談に対応します。
予約制専門医相談	様々な診療分野（30以上の診療科目）の専門医（大学教授・准教授クラス）が、予約制で医療・健康電話相談に対応します。
医療機関案内	夜間・休日の受付を行っている救急病院や、旅先での最寄りの医療機関等を全国45万件のデータベースからご案内します。
転送・患者移送手配	旅先・出張先などで急遽入院した救急病院等から、ご自宅近くの病院に転院するときに、民間救急車や航空機特殊搭乗手続き、医師・看護師等の同伴者の手配など一連の手配を代行します。 (転院・移送の実費についてはお客様の負担となります。)
がん専用相談窓口	専門性の高い医師・看護師などの医療スタッフが、がんに関するさまざまなお悩みにお応えします。がんと闘う患者様とご家族の問題にも向き合います。

例えば、「子どもがハチに刺された」という相談に対しては、症状を詳しくお聞きしたうえで、まずは救急受診の必要性を説明するとともに、その時の症状にあわせた応急処置についてもアドバイスいたします。

▶ [メディカルアシスト](#)

ドコモ・ヘルスケア社「カラダのキモチ」の共同企画・開発支援

東京海上日動は、2013年6月1日よりドコモ・ヘルスケア株式会社が提供を開始したサービス「カラダのキモチ」の見舞金補償部分について共同企画・開発支援を行いました。「カラダのキモチ」は、お客様が自分の体と会話をするように、体や心の調子分かり、快適な生活を送るためのアドバイスを受けられるサービスです。また、入力いただいたデータから、体の変調を発見した際には、お客様に医師の診察を受けることを促し、受診時のお見舞金をお支払いすることで、安心サポートを実現しております。日本では早期発見の取り組みが遅れているとされる「乳がん」や「子宮がん」といった重篤な女性特有疾患の予防・早期発見につながるサービスであり、社会的な意義も高いサービスとなっています。またこのサービスは、米国金融専門コンサルティング企業セレント社(本社:ボストン)がアジアで主催している「Celent Model Insurer Asia Award 2014」(※)を受賞しました。



※「Celent Model Insurer Asia Award」は、保険業界で国際的認知が高い「Celent Model Insurer Award」のアジア部門であり、アジア太平洋地域内よりIT活用の観点から高実績を挙げた保険会社が毎年選出されています。

▶ [ドコモ・ヘルスケア「カラダのキモチ」](#)

メンタルヘルスマネジメントの支援

現代病とも言われるうつ病は、2008年に患者数が100万人を超えて以降、種々の対策の効果もあり、増加傾向には歯止めがかかり、高止まりの状態です(※1)。これは、多くの企業で、さまざまな対策を講じた結果が現れているものと考えられます。しかしその一方で、精神障害の労災請求、認定件数は増加傾向が続いています(※2)。そのため、従業員のメンタルヘルスケアは福利厚生の一環としての位置づけにとどまらず、企業のリスクマネジメントとしての重要性がますます高まっています。

東京海上日動メディカルサービスでは、企業のメンタルヘルスマネジメントを支援する「EAP(Employee Assistance Program: 従業員支援プログラム)」を提供しています。このプログラムでは、従業員のストレスチェックの結果をもとに、自覚症状のない方への注意喚起から、退職時・復職時のケア、再発防止までを、精神科医や臨床心理士等による専門チームが一貫してサポートし、メールや電話、対面による相談サービスや全国提携医療機関のご案内も同時に行っています。また、2013年2月にはEAPのオプションプログラムとして、パソコンやスマートフォン・タブレット型端末等を活用したメンタルヘルスe-Learningコンテンツ『「ヒミコの部屋」へようこそ』を発売しました。「メンタルヘルス不調に悩んでいる従業員だけではなく、心身ともに健康と思われる従業員のストレス耐性も高めたい」「従業員自身が主体的に心のセルフケアができるきっかけを提供したい」という企業のお客様からのご要望を受け開発したe-Learningコンテンツで、従業員自身が主体的に楽しみながら「物事の受け止め方(認知)」について学び、ストレス耐性向上につなげることができます。

このような個々の従業員に対するサポートとともに、組織のストレスレベル傾向分析やメンタルヘルス体制構築のコンサルティング等のサポートも行っています。本プログラムは、年齢や性別、業種、職種を問わず、現在までに20万人を超える従業員の方に利用されています。今後も一人でも多くのサポートを求めている方々へ、本プログラムを提供し、ココロの健康状態のケア、サポートを行っていきます。

< 出典 >

※1 厚生労働省「平成20年患者調査の概況」「平成23年患者調査概況」

※2 厚生労働省「平成25年度『脳・心臓疾患と精神障害の労災補償状況』」

▶ [東京海上日動メディカルサービス「健康プロモーション\(EAP\)」](#)

「介助専門士」の養成を支援

急速に高齢化が進むなか、介護施設だけでなくサービス業を中心に、従業員が介助に関する知識や技術を習得することで、高齢者や障がいのあるお客様への対応に力を入れる企業が増えています。訪問介護・居宅介護支援事業を展開する東京海上日動ベターライフサービスは、2011年にNPO法人日本介助専門員推進協会と提携、本業で培った知識と経験をいかし、介助専門士の資格者養成講習を提供しています。介助専門士とは、高齢の方や障がいのある方に対して介助の知識と技術に加え心得を活かして接し、安心感のある介助を提供することができる、日本介助専門員推進協会の認定資格です。2014年6月末までに、自動車販売店や金融機関など2,165名が受講しています。誰もが安心して生活できる社会を目指して、介助知識と技術、心得の普及に努めています。

▶ [私とCSR「介助専門士の養成を支援」](#)

仕事と介護の両立を通じたセミナー

急速に高齢化が進む中、現在、親の介護を理由に会社を辞める社員が出てきていることが「介護離職」といわれ社会問題になっています。国の統計では、介護を理由に会社を辞める方は年間10万人以上、また介護をしながら働いている方は約291万人いらっしゃいます。介護の担い手は40～50代が多く、会社にとってはまさに働き盛りの社員の離職問題を抱えていることとなります。一方、介護離職者にとっては、いつまで続くかわからない介護に対して経済的にも精神的にも負担を重ねることとなります。そこで東京海上日動ベターライフサービスでは、企業・法人の社員向けに「仕事と介護の両立セミナー」を実施しています。介護サービスを利用しながらあらゆる負担を軽減し、仕事を続けていくポイントを介護事業者ならではの専門家の視点でお伝えしています。介護を必要とする方を社会全体で支えていくことを目指し、全国で講演を行っています。



オリジナル介護食の開発

東京海上日動サミュエルは、「ヒルデモア」「ヒュッテ」という2つのブランドで、東京、神奈川、長野、京都の4都府県で11の有料老人ホームを運営しています。ご入居者の大きな楽しみは食事です。同社では、飲み込む力が低下して「きざみ食」を召し上がるようになった方のために、オリジナル介護食「モアディッシュ3（スリー）」を開発しました。見た目も味も通常の食事とほとんど変わりませんが、舌でつぶして飲み込めるやわらかさです。



- ▶ [私とCSR「老いて豊かと語れる暮らし」を実現する](#)
- ▶ [東京海上日動サミュエル「食」への取り組み](#)

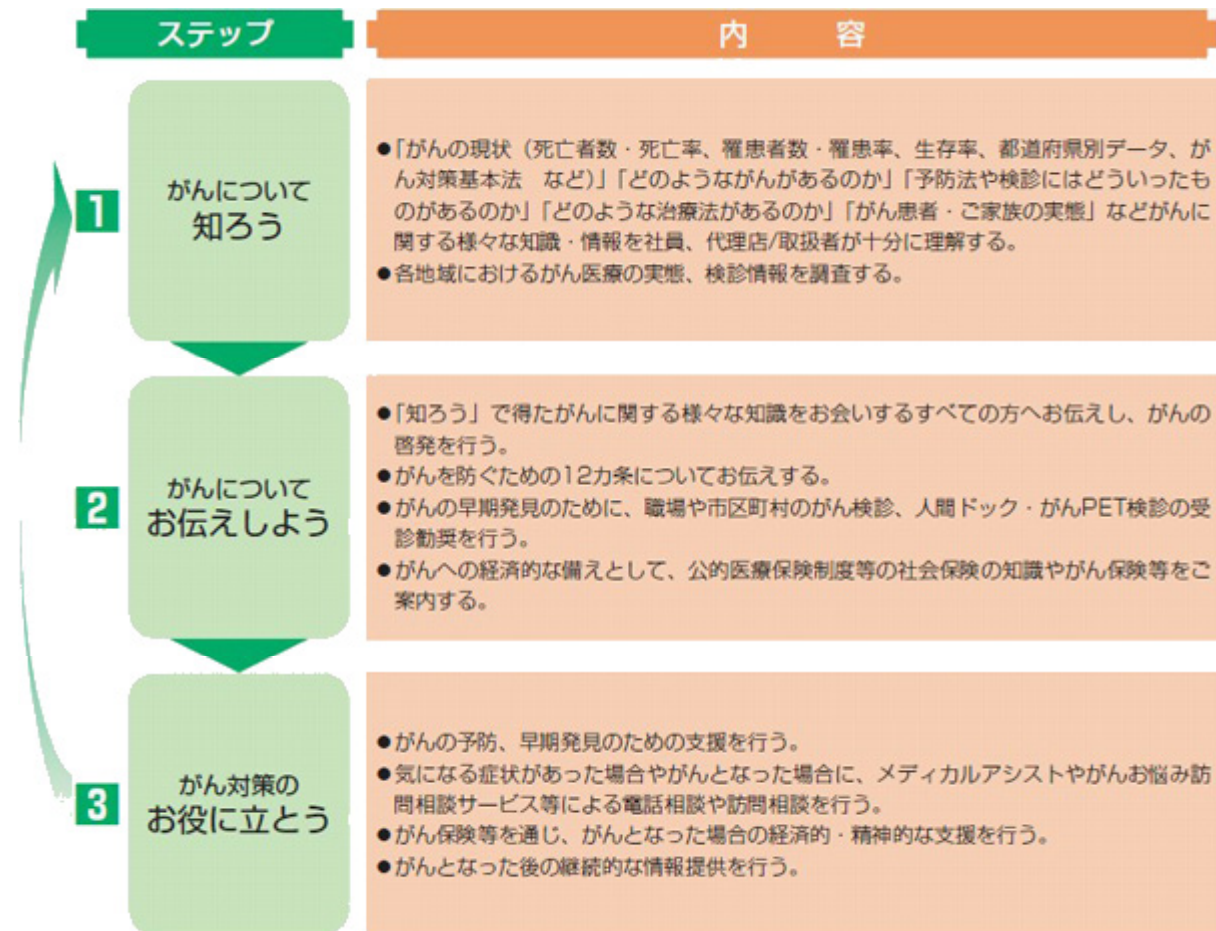
社会課題への挑戦 ～本業を通じた価値提供～

がん

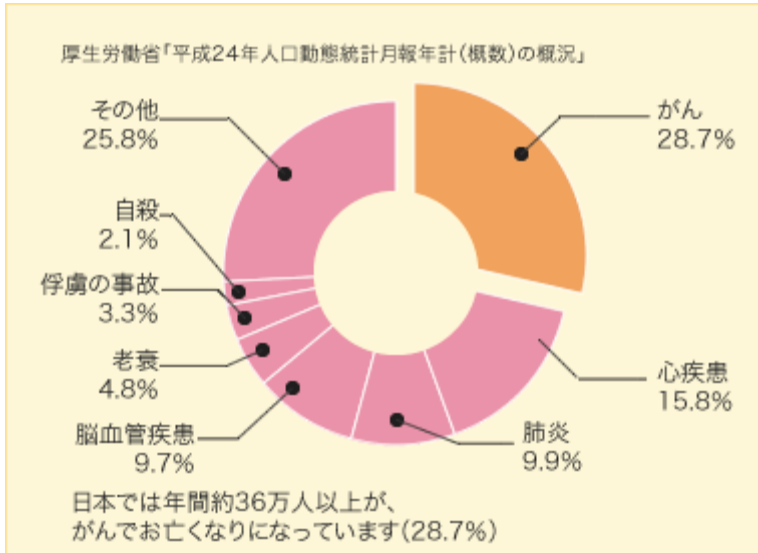
東京海上グループでは、保険会社としての社会的な役割・使命として、2005年から認定NPO法人J.POSHを通じ乳がんの早期発見の大切さをお伝えする「ピンクリボン運動」を支援し、がんの啓発活動に取り組んでいます。現在は、こうした活動や、保険金のお支払いという経済的なご支援にとどまらず、お客様やご家族のつらさを少しでもやわらげるために、私たちができることを追求し、「お客様をがんからお守りする運動」を推進しています。

お客様をがんからお守りする運動

国民病とも言えるがんによって悲しい話が繰り返されています。そのような中、「お客様をがんからお守りすることができないだろうか」「がんに苦しむ患者さんやご家族の方々の苦しみ、つらさを少しでも和らげるためにお役にたてないだろうか」という「想い」から、保険金等をお支払いするという経済的な支援にとどまらず、がんの予防や精神的なサポートをすることも保険会社としての社会的使命であると考え、「お客様をがんからお守りする運動」を始めることとしました。この運動を3つのステップで推進しています。



■主な死因別死亡数の割合



地方公共団体との連携

がんの早期発見に向けて、がん検診受診率の向上を図ることが急務となっています。しかし受診率は全国平均で20%程度と低く、国や地方公共団体が目標としている50%に満たないのが現状です。そこで、東京海上日動あんしん生命は、より多くの方々と協働していくことが必要と考え、44道府県16市と協定等を結び(2014年3月末現在)、がん啓発やがん検診受診率向上の協同取り組みを展開しています。

また、同社は2009年10月、国と企業が連携してがん検診受診率50%超を目指す厚生労働省委託事業「がん検診企業アクション」の趣旨に賛同し、『推進パートナー企業』となりました。官民一体となった取り組みの中で、わが国のがん検診受診率向上にも貢献していきたいと考えています。

全国各地における活動

東京海上日動あんしん生命では、日常の営業活動の中で、がんに関する知識の普及や検診率向上のための啓発活動に取り組んでいます。また、代理店/取扱者向けの全国各支店での定期的な勉強会・経験交流会・セミナーに加え、この運動に使命感を持って積極的に取り組む代理店/取扱者や社員を一同に会した全国代表代理店会議を行っています。7回目となる2013年10月の会議では、社内衛星放送システムの活用により、全国同時中継方式で約4,500名が参加し、がん体験者、社会保険労務士等の各講演を通じて、知識・使命感の向上を図りました。

静岡がんセンターとの共同研究

東京海上日動あんしん生命と東京海上日動メディカルサービス(TMS)は、2007年より、患者さんの視点を重視した保険商品・医療サービスを提供し、がん診療ならびにがん患者・家族支援でわが国トップ水準にある静岡県立静岡がんセンターと「がん医療に関する相談支援等及び情報提供のあり方」について包括的な共同研究協定を締結しています。予防・検診の重要性やがんに関する知識を分かりやすくお伝えするためのツールを共同開発して、東京海上日動あんしん生命の全国の販売拠点を通じた啓発活動を展開したり、TMSの24時間対応のコールセンターに「がん専用相談窓口」を設置する等、お客様をリスクや悩み・不安からお守りするための取り組みを行っています。



静岡県立静岡がんセンター

社会課題への挑戦 ~本業を通じた価値提供~

貧困

東京海上グループは保険業で培ったノウハウをいかし、貧困問題の解決に貢献していきます。

インドにおける天候保険、マイクロ・インシュアランスの普及

インドでは就業人口の約50%が農家と言われ、GDPの約14%を占める農業は、同国経済にとって重要な産業です。また全世界の約20%が低所得者(年収約13万円以下)を占め、その多くが小規模で営む農家とされています。しかし、灌漑が普及している地域は未だに3割に満たず、農業用水のほとんどを雨水に頼っているため、干ばつによる降雨量の減少や多雨で農業生産量が減少すると、農家が深刻な経済ダメージを受ける可能性があります。また、1日1.25ドル未満で暮らす貧困層といわれる方が国民全体の約3分の1を占め、貧困問題の解決は国の重要課題となっています。

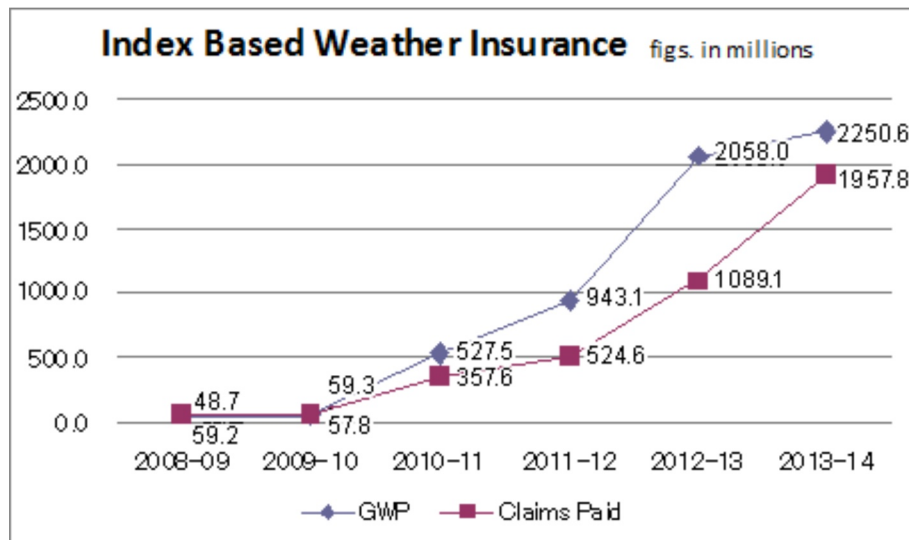
東京海上グループは、2001年にインド最大の肥料公社であるIndian Farmers Fertiliser Cooperative Limitedと合併で損保会社IFFCO-TOKIO General Insurance Co. Ltd.を設立し、同国において自動車保険・火災保険等の提供を開始しました。開業当初から「インドの農家の方々が抱える生活の不安を、保険という仕組みで解消できないか」という課題と向き合い、天候保険やマイクロ・インシュアランス(低価格で加入できる保険)の開発を検討してきました。



農村地域における保険金支払いの様子

同社では、2001年からインドの農村地域において、Sankatharan Bima Yojna(肥料に付帯した低価格(年間1ルピー=約2円で加入できる傷害保険)や、Janta Bima Yojna(年間100ルピー=約200円で加入できる財産保険)、Mahila Suraksha Bima Yojna(農村地域の女性向け傷害保険)等のマイクロ・インシュアランスを販売してきました。2011年からは、Rashtriya Swasthya Bima Yojna(低所得者向けの医療保険)を販売しており、約170万世帯の農村の方々に提供しています。

また同社では、モンスーン期(雨季・6-9月)やラビ期(乾季・10-4月)における天候不順により農村地域の穀物収穫高への影響を考慮した「Barish Bima Yojna/ Mousam Bima Yojna(インデックス型天候保険)」も提供しています。これは、同社の現地農家への市場調査力と東京海上グループが長年日本で培った保険引受のノウハウを生かし、インド各地の降水量や温度等の天候リスクを評価して、革新的ともいえる商品開発が実現したものです。同社では、天候保険の仕組みを理解してもらうためにインド各州で銀行・NGO等のパートナーとともに農家への説明会を重ね、現在では年間約150万世帯の農家にこれらの天候保険を販売しています。



天候保険の販売実績

また近年普及が進んでいるのが医療保険です。保険会社、医療機関、政府等が連携し、2008年より低所得者向けの医療保険RSBY(Rashtriya Swasthya Bima Yojana)の提供が始まりました。加入者は登録時に一世帯30ルピー(約50円)の登録料を支払い、けがや病気等で医療サービスを受けた場合、一世帯5人を限度に年間3万ルピー(約5万円)までの保険金が保険会社から支払われます。同社では、2011年からRSBYの提供を開始。おもにインド中部のマディア・プラデーシュ州、東部のオリッサ州で保険の普及・販売活動等に取り組み、2013年度は約540万人に医療保険による安心をお届けし、その内の約10万人に約3億5000万ルピー(約6億1000万円)の保険金をお支払いしています。ある40代の女性は、経済的状況から十分な医療サービスを受けられずにいましたが、RSBYに加入したことから女性疾患の手術を受けることができ、健康を取り戻すことができました。

東京海上グループはこれまで保険業で培ったノウハウをいかし、保険を必要としている方のために天候保険やマイクロインシュアランス等を提供し、人々の暮らしを支え、インド農業の発展や貧困問題の解決に貢献していきます。



RSBYの加入者には生体認証機能がついたカードを配布。保険情報や医療機関での受診情報もカードで管理され、加入者はインド国内1万以上の公的及び民間の医療機関から受診先を選ぶことができます。



Dr. Shalabh Singhal

IFFCO-TOKIO General Insurance Co., Ltd.

Chief Manager

現在、国内でRSBYの普及が進んでいます。私たちが目指すのは“Muskurate Raho (=いつでも笑顔)”。経済的な負担や苦しみに関係なく、いつでも必要で適切な医療が受けられるように、国民が健康で笑顔で暮らせるように、これからも医療保険の提供に努めていきます。

世界の貧困削減に向けて

日本初のマイクロファイナンス関連資産に投資するファンドの設定

マイクロファイナンスとは、これまで金融サービスを受けることができなかった貧困層に対し、原則無担保で小口融資を行うことや、貯蓄、保険等のサービスを提供することです。例えば、資金がないために鶏を飼うことができなかった貧困層に、鶏を飼うための短期融資を行い、卵や鶏肉を販売して融資を返済すると、次は鶏小屋の建設資金を融資する等、貧困状態から脱却し、経済的自立を促す点が大きな特徴です。世界の貧困削減に向けて、直接的で即効性のある社会的投資として近年世界的に注目を集め、途上国を中心に貧困層に対しマイクロファイナンスを行う金融機関（以下、マイクロファイナンス機関）が増え始めています。

このファンドは、マイクロファイナンス機関に対し直接融資を行うほか、マイクロファイナンス機関の事業環境の整備に積極的に取り組む国際復興開発銀行等の国際機関が発行する債券に投資しています。一般的にマイクロファイナンスによる小口融資は返済率が高く、貸倒率も低い傾向にあると言われており、そうしたマイクロファイナンスを提供する金融機関への投資は、将来性ある事業への投資の側面も持ち合わせています。貧困の削減に貢献すると同時にリターンを追求することで、継続的かつ発展性のあるファンドを目指しています。また、より多くの方からご支持いただけるように、ファンドによる実績を、経済面だけでなく、具体的にどのような貧困問題の解決につながったのかを含めて詳しくご報告していきます。

▶ [東京海上アセットマネジメント「大和マイクロファイナンス・ファンド」](#)

投資先マイクロファイナンス機関での事例

【インドネシア】バンク・アンダラ



バンク・アンダラは、個人に直接融資するのではなく、MFIに対して金融サービスを提供する金融機関です。

1969年にバリ島を拠点とする地元の銀行として融資や預金の基本サービスを提供していました。新興国の社会・経済の発展に意識の高い国際金融公社(IFC)を中心とする5つの国際機関が2008年にバンク・アンダラに出資し大株主となったことで、2009年、主に地方の小規模MFIに対して金融サービスを提供するMFI向け銀行に衣替えしました。

* 借り手の事例 (ご本人の快諾を得て掲載しています)

バク・サハディンさん

資金使途・絵画の資材購入等

子どもの頃から絵を描くことが好きだったサハディンさんは、すでに40年のキャリアを誇るプロの画家です。しかし、ビジネスとして絵を販売するためのルートを見つけ出すことが大変であったり、自分の絵を買ってくれそうな買い手や収集家、ギャラリー等を探し出すことができなかったため、プロの画家として生活をしていくのは非常に困難でした。



地元の銀行はサハディンさんの絵画ビジネスに融資することを躊躇していましたが、バンク・アンダラと取引のある地元のMFI(BPRバンゴツア)より融資の話があり、25百万ルピア(約22万7千円: 1IDR=約0.0091円)を借り入れ、プロの画家として商売を始めました。

サハディンさんは融資資金でデッサン用スタジオを設立。多くの絵を描き販売も軌道に乗り始め、ジャカルタのフォーシーズンズ・ホテルの展示会にも出展することができました。現在、8人の収集家がサハディンさんの絵を定期的に購入していますが、サハディンさんは収入を安定させるために、15人の収集家を獲得したいと思っています。また、将来的に絵で視覚に訴え、絵を書く筆の音をリズムカルに奏でることで聴覚に訴えるような、世界的に初の試みとなる展示会を開きたいと考えています。

社会課題への挑戦 ~本業を通じた価値提供~

その他

東京海上グループはグループの総合力を結集し、時代の変化に先駆け、従来の保険の枠組みを超えた、新たな商品・サービスの提供を通じて、多様化するお客様のニーズにお応えしていきます。

保険をより便利にご活用いただくために

「1日自動車保険(ちょいのり保険)」販売

東京海上日動は、携帯電話でいつでも加入できる「1日自動車保険(1日単位型自動車運転者保険)」を販売しています。本商品は、親や友人の自動車を運転する際に、1日あたり500円の保険料で、必要な日数分だけ、いつでもどこからでも携帯電話で加入できる、業界初の新しい自動車保険です。2012年1月に発売を開始し、累計利用申し込み件数が90万件を突破しました(2014年6月現在)。

また、「いつでもどこからでも手ごろな保険料で手軽に自動車保険に加入することができる」という本商品の新規性に加え、本商品の提供を通じて「無保険運転事故の縮減」という社会的課題の解決にも貢献できることが高く評価され、日本経済新聞社が毎年1回、特に優れた新商品・新サービスを表彰する2011年日経優秀製品・サービス賞で「最優秀賞 日経ヴェリタス賞」を受賞しました。

現在、無保険運転による事故は年間10万件以上発生していると推定され、同社は引き続き本商品の提供を通じて、無保険運転による事故の縮減に貢献し、今後も保険商品・サービスを通じて人々の暮らしや企業活動に役立つ「安心と安全」の提供を実現していきます。



- ▶ [私とCSR「1日単位で加入できる保険を開発」](#)
- ▶ [東京海上日動「ちょいのり保険」](#)

自動車保険「補償拡充タイプの車両保険」

近年、お車の使用年数の長期化や車両のコンパクト化等により、車両保険金額が低いご契約が増えています。この結果、事故の際の修理費が車両保険金額を超過し、「愛車を保険金で修理して乗り続けたい」というお客様のご要望にお応えできないケースが増えています。

東京海上日動では、このようなお客様のご要望にお応えするために、車両保険金額が50万円未満のご契約を対象に「修理・買換え時の補償を拡充した車両保険(補償拡充タイプの車両保険)」を開発し、2014年10月より販売を開始しました。従来は車両保険金額を限度に車両保険金をお支払いしていましたが、修理する場合、修理費が車両保険金額を超えても、50万円を限度に修理費をお支払いします。

※ 全損により買い換える場合は、車両保険金に車両買換え時諸費用保険金(5万円)を上乗せしてお支払いします。

- ▶ [東京海上日動「自動車保険」](#)

スマートフォンへの対応

2013年度の携帯電話の国内出荷台数のうち、約75%をスマートフォンが占める等、スマートフォンの普及は確実に進んでいます。

東京海上日動では、お客様専用のスマートフォンアプリ「モバイルエージェント」(無料)を提供しています。いつでもどこでも、担当代理店をはじめとした、保険に関する連絡先の表示・連絡や、ご自身の保険契約内容を確認することができます。また、GPSで位置情報を把握して事故連絡ができる機能や、最短3タップでレッカー手配ができる機能、お客様自ら撮影した損傷車両や事故現場の写真を、簡単に東京海上日動へ送信できる機能等を備え、お車の事故や故障時にスムーズな対応が可能です。2014年6月からは事故対応の進捗状況をリアルタイムで把握できるよう機能改善を行いました。2014年9月には、安全運転診断やECODライブ診断、危険場面映像記録等、運転時にご利用いただける機能を追加搭載します。

「いつでもどこでも持ち運んで使える保険・サービス」として、より一層お客様の利便性向上を図っていきます。



イーデザイン損保では、2011年4月よりスマートフォンによる自動車保険の各種サービスを提供しています。

ご契約者様はスマートフォンを通じたインターネットから、事故の連絡や事故対応状況の確認、契約内容の変更・更新手続き等をご利用いただくことができます。また、これから自動車保険の加入を検討されるお客様についても、見積りから申し込みまでの一連の手続きを、スマートフォンを通じて完結いただくことができます。

これらをはじめとするお客様の利便性や品質向上の取り組みもあり、イーデザイン損保は楽天株式会社や比較サイト、価格.comが調査した2013年度自動車保険お客さま満足度ランキングでそれぞれ総合第1位となりました。今後も、スマートフォンを含めたインターネットでの各種サービスの提供において、お客様のさらなる利便性の向上に努めていきます。

- ▶ [東京海上日動「モバイルエージェント」](#)
- ▶ [イーデザイン損保 ディスクロージャー誌](#)

事故後の再発防止策を提供する「住まいの選べるアシスト」

東京海上日動では、火災、落雷、破裂・爆発事故、盗難事故に遭われたお客様に、事故の再発への不安を少しでも解消いただくため、「住まいの選べるアシスト」(火災・盗難時再発防止費用補償特約)を提供しています。事故に備えて災害常備品を購入する費用、据付型手動消火器の設置、防犯カメラ・センサー装置の設置等さまざまな補償メニューの中から、お好きなものを選んでいただく新しい仕組みです。お客様の災害対策や事故後の再発防止にお役立ていただくことにより、安心と安全をお届けすることを目指しています。

VOICE 「住まいの選べるアシスト」の開発には、お客様からいただいた声・ご要望を取り入れています。

- 火災や盗難にあったとき、保険会社にあつたら良いと思う付帯サービスをお答えください。
 - ・防犯鍵や窓を設置する費用を負担するサービス(50代・女性)
 - ・防犯カメラの設置(30代・女性)
 - ・今まで実際に事故や盗難に遭われた方のケースを基に、最善と思われる事後の処置を示唆してくれる相談サービス(30代・男性)

これらの声をもとに「住まいの選べるアシスト」を開発しました。

▶ [東京海上日動「住まいの選べるアシスト」](#)

海外旅行中の「困った」を解決する「海外総合サポートデスク」

旅行中のケガや病気、事故等の不安に、大きな支えとなるのが海外旅行保険です。東京海上日動では「海外総合サポートデスク」を設置し、海外での事故・ケガ・トラブルや保険についてのご相談を日本語で受け付けています(24時間年中無休)。このサービスは東京海上日動グループのインターナショナルアシスタンス社(INTAC)が、海外旅行中のお客様から寄せられるさまざまなお電話を一元化して東京で受け付けるもので、ご旅行中のケガや病気、盗難、保険全般の内容や保険金請求方法等、さまざまなトラブルやご相談に日本語で迅速に対応し、適切なアドバイスと手配を行っています。

▶ [東京海上日動「海外総合サポートデスク」](#)

イスラム圏のお客様への「安心と安全」の提供

イスラム圏では、過度の不確実性、賭博、利子等を禁じるイスラム教義の影響もあり、従来型の保険商品は浸透していません。このような中、東京海上グループはイスラム圏のお客様ニーズにいち早く着目して研究を重ね、2001年にイスラム教義に反しない相互扶助の考え方を反映させたイスラム式保険を事業化し、宗教上の制約によって従来型の保険商品への加入が困難であったお客様にも「安心と安全」をお届けできる体制を整えました。現在ではエジプトとサウジアラビアでイスラム式保険の元受事業を行っており、エジプトの現地法人は2013年と2014年に2年連続でInternational Takaful AwardsのBest Takaful Company Egypt Awardを受賞しました。



▶ [Alinma Tokio Marine\(サウジアラビア\)](#)

台湾「代行ドライバー保険」

近年、台湾で深刻な社会問題となっている飲酒運転による交通事故の多発を解決するため、政府が代行運転の利用を奨励し、普及活動に取り組んでいます。これを踏まえて、新安東京海上では、2014年3月から代行ドライバーを対象とした賠償責任保険を発売しています。この保険では、対人・対物の賠償責任を補償し、代行ドライバーサービスを安心して利用できる体制を整えることで、飲酒運転による交通事故の撲滅に貢献しています。



対話型の日本株ファンドを開始

欧米では年金基金等の機関投資家が責任投資の観点から企業との対話(エンゲージメント)を重視する傾向が強まっていますが、これまで日本では投資家と企業との対話(エンゲージメント)は欧米ほど活発には行われてきませんでした。

そこで、東京海上アセットマネジメント(TMAM)は、2012年3月、ガバナンス・フォー・オーナーズ(GO)(※)とともに、対話型ファンド「TMAM-GO ジャパン・エンゲージメント・ファンド」の運用を開始しました。同ファンドでは、強い中核事業を有する中小型株式を中心に投資を行います。日本の企業風土を十分理解した上で、理解ある投資家として投資先企業との対話(エンゲージメント)を進めることで、投資家と日本企業の相互理解を深め、長期的な企業価値向上に取り組んでいきます。

※ガバナンス・フォー・オーナーズ(GO)

本社をロンドンに置く独立系運用会社で、欧州市場に上場する投資先企業との友好的な対話(エンゲージメント)を通じて、長期的な企業価値向上に取り組む投資戦略に特徴があります。

▶ [東京海上アセットマネジメント](#)

地域・社会貢献活動

東京海上グループは、「地球環境保護」「青少年育成」「安心と安全」をテーマに、世界各地で地域・社会貢献活動を推進しています。グループ会社社員の主体的な活動への参加と、地域・社会貢献活動のノウハウやネットワークを持つNPOとの協働を重視して活動を展開しています。

2012年度～2014年度の中期経営計画において、「社員が当たり前、地域・社会貢献活動に取り組む企業文化を醸成することを目的に、2014年末までに国内グループ社員の地域・社会貢献活動参加率を100%にすること」を目標に掲げて取り組み、2013度の参加率は77.2%に達しました。(国内・連結対象会社ベース)



2013年度の計画と実績／ハイライト

【目標】

2013年度末までに国内グループ社員の地域・社会貢献活動参加率を90.0%にすること

【実績・ハイライト】

2013年度は、延べ約18,700名の国内グループ社員(全社員の77.2%)が各地でさまざまなボランティア活動等に参加しました(※)。

※ 国内・連結対象会社ベース。全国各地における清掃活動や「みどりの授業」講師等のほか、AED(自動対外式除細動器)・救命措置に関する講習会や認知症サポーター養成講座への参加も含まれます。

▶ [CSRデータ集\(ボランティア参加率\)](#)

NPO・NGOとのエンゲージメント

東京海上グループでは、地域におけるさまざまな課題を解決するために取り組んでいるNPOと連携し、地域・社会貢献活動に取り組んでいます。代表的な活動であるマングローブ植林プロジェクトでは、植林NGOのマングローブ植林行動計画(ACTMANG)、公益財団法人オイスカ、特定非営利活動法人国際マングローブ生態系協会(ISME)と長きにわたりパートナーシップを結び、マングローブ植林活動に加え、地域住民や子どもたちに対する環境教育やワークショップの開催等を通じ、植林地域の環境啓発や産業振興につながる取り組みにも協力しています。また国内では、認定特定非営利法人日本NPOセンター、全国8カ所に設置された環境パートナーシップオフィスや日本各地域の環境NPO等と協働し、主に子どもたちを対象とした体験型の環境保護活動を行うプロジェクトを実施しています。

社員個人・社員のグループによる活動

東京海上グループは、世界各国・地域で共通テーマ(地球環境保護、青少年育成、安心と安全)のほか、2011年度より「東日本大震災からの復興支援」をテーマに加え、各職場・グループ会社等において、年間で一つ以上の地域・社会貢献活動を行うことを目指しています。

また、社員によるボランティア活動の促進を目的に、毎年10月・11月を「CSR月間」と定め、この期間に地域・社会貢献活動を実施することを推進しています。東京海上日動では、本店で期間中に13回のCSRイベントを実施し、2ヶ月間で延べ約590名が参加するなど、各地でさまざまなボランティア活動に多くの社員が参加しました。

支援制度・寄付

グループ各社では、社員が参加可能な地域・社会貢献活動の紹介や、ボランティア休暇制度等の整備、地域・社会貢献活動への積極的な取り組みを表彰する制度を設けるなど、グループ社員の主体的な活動への参加を支援しています。

■ 各種支援制度の概要と2013年度実績(東京海上日動)

マッチングギフト制度	社員の自発的な寄付に会社が同額を上乗せして寄付をする制度 (18件 789,250円)
ボランティア休暇・ 休職制度	ボランティア活動に対する時間的支援制度(108名が活用)
Share Happiness倶楽部	社員有志による寄付制度 2013年度は有志4,378名から寄せられた寄付11,631,241円を、以下の団体に寄付 ・ 特定非営利活動法人 国際マングローブ生態系協会 (「地球環境保護」分野) ・ 一般社団法人 ふらっと一ほく (「地球環境保護」分野) ・ 特定非営利活動法人 チャイルドライン支援センター (「青少年育成」分野) ・ 特定非営利活動法人 ルーム・トゥ・リード ジャパン (「青少年育成」分野) ・ あしなが育英会 (「青少年育成」分野) ・ 公益財団法人 スペシャルオリンピックス日本 (「安心・安全」分野) ・ 社会福祉法人 全国盲ろう者協会 (「安心・安全」分野) ・ 一般社団法人ピースポート災害ボランティアセンター (「安心・安全」分野)
Share Happiness運動	各部店、グループ会社、海外拠点等において年間で1つ以上のボランティア活動に取り組むことを推進
地域社会貢献・地球環境 保護活動 CSR社長賞	全国の部店、代理店、グループ会社等の地域社会貢献・地球環境保護活動の中から、特に「東京海上日動らしさ」があり、地域・社会から高い評価をいただいたと考えられる活動を表彰。2013年度は全国の部店、グループ会社から12の取り組みを表彰

▶ [CSRデータ集\(ボランティア休暇制度取得者数、寄付金\)](#)

活動紹介



地球環境保護

- ▶ [マングローブ植林ボランティア](#)
- ▶ [「東日本大震災 海岸林再生プロジェクト」への支援](#)
- ▶ [みどりの授業～マングローブ物語～](#)
- ▶ [高知県・協働の森づくり事業 「東京海上日動 未来への森」](#)
- ▶ [こども環境大賞](#)
- ▶ [丸の内市民環境フォーラム](#)
- ▶ [東京海上日動・東京海上研究所 「自然災害リスクセミナー」](#)
- ▶ [「GREENPHLY」の取り組みと「Green Power Partnership」への認定](#)
- ▶ [タイの環境保護活動への参加](#)



青少年育成

- ▶ [財団を通じた社会貢献活動](#)
- ▶ [児童・生徒向けのプログラム\(出前授業\)](#)
- ▶ [あしながチャリティ&ウォーク](#)
- ▶ [学習まんが「保険のすべて」への制作協力](#)
- ▶ [キワニスドールづくり](#)
- ▶ [ラオス語絵本プロジェクト](#)
- ▶ [「JOCジュニアオリンピックカップ水泳競技大会」への特別後援](#)
- ▶ [「Room to Read」途上国教育支援プログラムへの参加](#)
- ▶ [インドネシアの高校生への奨学金事業](#)
- ▶ [中国の子どもたちへの教育支援](#)
- ▶ [アフリカ・シエラレオネ共和国 チャリティマラソンへの支援](#)
- ▶ [インターンシップの受け入れ](#)
- ▶ [シンガポールでの施設の子どもたち・高齢者との交流ボランティア](#)
- ▶ [香港での子ども向け環境啓発ツアー](#)
- ▶ [タイにおける奨学金支援と小学生との施設訪問](#)
- ▶ [ブラジルにおける子供たちの施設慰問](#)
- ▶ [「Day of Giving ～ボランティアデー」の実施](#)



安心と安全

- ▶ [東日本大震災 被災地復興に向けた取り組み](#)
- ▶ [「ぼうさい授業」の取り組み](#)
- ▶ [あしたの笑顔のために ～防災・減災情報サイト～](#)
- ▶ [防災クリアファイル](#)
- ▶ [地域の安心・安全への貢献](#)
- ▶ [NPO法人 交通遺児等を支援する会への協力](#)
- ▶ [認知症サポーター養成講座 ～認知症について正しく理解し、支える活動～](#)
- ▶ [救命活動の実践に向けて\(1\)AED講習会を開催](#)
- ▶ [救命活動の実践に向けて\(2\)普通救命講習会を開催](#)
- ▶ [介助スキル習得セミナーを開催](#)
- ▶ [介護付有料老人ホームでの体験ボランティア](#)
- ▶ [ピンクリボン運動の推進](#)
- ▶ [「タオル帽子製作」を通じたがん患者さんの応援](#)
- ▶ [若手臨床医師を支援する「Nプログラム」](#)
- ▶ [「全国盲ろう者協会」との協働](#)
- ▶ [「公益財団法人スペシャルオリンピックス日本」との協働](#)
- ▶ [「公益財団法人さわやか福祉財団」との提携](#)
- ▶ [世界の食のバランスを目指す「TABLE FOR TWO」参加](#)
- ▶ [「ひまわりの会」への支援](#)
- ▶ [「Turkey Trot」への参加](#)
- ▶ [「チャリティバンドコンテスト」への参加](#)
- ▶ [「Inspiring by Example」キャンペーンで社会貢献活動に参加](#)
- ▶ [台湾での飲酒運転撲滅運動で「ベストCSR賞」を受賞](#)
- ▶ [小学生の安全を守る取り組み](#)
- ▶ [シンガポールの高齢者施設訪問と施設改修ボランティア](#)
- ▶ [米国における日本語医療サービスの提供](#)

地域・社会貢献活動

地球環境保護

大きな社会課題である「地球環境保護」を、地域・社会貢献活動における重点分野の一つに掲げ、社内外の環境啓発につながる活動を行っています。

マングローブ植林ボランティア

東京海上日動は1999年から東南アジア等の国々でマングローブ植林プロジェクトに取り組んでおり、年1回程度、社員等による植林ツアーを実施しています。東京海上グループの社員、代理店、OB・OG、およびその家族がボランティアで参加し、植林地域の方々とともにマングローブの苗木や種を植えたり、地元の村や小学校等を訪問して交流を行っています。2014年3月までに計14回のツアーを実施し、延べ約460名の社員等が参加しました。



▶ [マングローブの森づくり](#)

「東日本大震災 海岸林再生プロジェクト」への支援

公益財団法人オイスカが進める「東日本大震災復興 海岸林再生プロジェクト(※)」を支援しています。このプロジェクトは海岸林の再生に加え、農地回復や被災地域の雇用創出を通じた地域振興を目的としています。東京海上日動が100年継続することを宣言しているマングローブ植林事業の「地球環境保護」「地域社会への貢献」の理念にも合致することから、2011年度から毎年1,000万円の寄付を行っています。今後は社員等によるボランティア活動等も行っていく予定です。



※津波により壊滅状態にある宮城県仙台平野の海岸林の再生に向け、種苗の生産拡大・植栽・育林を推進するとともに、これに伴う被災地域での雇用を創出し、「東北にもう一度白砂青松を取り戻すこと」を目指すプロジェクト。

みどりの授業～マングローブ物語～

東京海上グループでは、2005年から環境啓発活動の一環として、「みどりの授業～マングローブ物語～」を実施しています。これは、社員・代理店等がボランティアで講師となり、小学校・特別支援学校を訪問し、マングローブ植林を題材に「地球温暖化防止・生物多様性」をテーマとした授業を行い、あわせて「制服を再利用して作成した植木鉢」を寄贈するものです。

2014年3月末までに、全国で延べ約630の小学校・特別支援学校で実施し、約44,000名の児童・生徒の皆さんが授業を受けました。



▶ [「みどりの授業～マングローブ物語」](#)

高知県・協働の森づくり事業 「東京海上日動 未来への森」

東京海上日動は、2009年5月に「環境先進企業との協働の森づくり事業」において、高知県、安芸市、高知東部森林組合と5年間の「パートナーズ協定」を締結し、安芸市の森林整備に協賛しています。協定した森林（総計47.1ヘクタール）は「東京海上日動 未来への森」と名付け、東京海上グループ社員・代理店とその家族が、毎年間伐体験や地元の方々と交流を行う体験ツアーを実施しています。2013年11月には総勢55名が参加し、「第5回間伐体験ツアー」を実施しました。参加者からは「地域とのかかわりを大切にしているプロジェクトであることを肌身で感じる事ができた」、「健康な森を維持するために多くの人の手が必要なことを実感した」との感想が寄せられました。



こども環境大賞

東京海上日動は、次代を担う小学生に、環境問題に関心を持つきっかけとしてもらい、社会全体の環境啓発につなげることを目的とし、2008年より朝日新聞と共催で、環境をテーマとした絵・作文等のコンクールである「こども環境大賞」を行っています。第6回を迎えた2014年度は、日本全国から6,000件を超える作品のご応募をいただき、上位入賞者を保護者とともに西表島エコ体験ツアーへご招待しました。



西表島エコ体験ツアーは、「こども環境大賞」の審査員であり、東京海上日動のマングローブ植林活動の支援をいただいている、琉球大学名誉教授の馬場繁幸先生の監修のもとに実施しています。マングローブ林の探検や植林体験、マングローブ染め等のメニューを、専門の先生の解説を受けながら体験し、地球環境保護の大切さについて学びます。参加した子どもたちからは「干潟で見たマングローブやカニ等から、本来の自然というものを知ることができました。」「地元ではできない体験をたくさんすることができて楽しかった」等の感想が寄せられました。

▶ [東京海上日動 こども環境大賞](#)

丸の内市民環境フォーラム

東京海上日動は三菱商事と共催で、社会・環境問題への啓発講座として、年に1回「丸の内市民環境フォーラム」を開催しています。第55回を迎えた2013年度は、文化人類学者の竹村真一氏をお招きし、世界初のマルチメディア地球儀「触れる地球」を用いて、環境や自然災害を地球目線で捉えることの重要性について、ご講演をいただきました。当日は、社内外から約90名の方が来場し、「俯瞰的に見る地球のお話がとても興味深く、ためになった」、「人間が自然と寄り添うことが重要だと感じた」、「今後も子どもたちへの普及活動をお願いしたい」等、多数の感想が寄せられました。



東京海上日動・東京海上研究所 「自然災害リスクセミナー」

東京海上日動と東京海上研究所は、2013年11月22日に自然災害リスクセミナー「自然災害研究の最前線～先進的な防災の実現に向けて～」を開催しました。自然災害リスクセミナーは、一般の方や企業の担当者を対象に、有識者の講演やパネルディスカッション等を通じ、地球温暖化および大規模自然災害に関する知見を、一般の皆様にも深めていただくことを目的として、無料で開催しています。

▶ [東京海上研究所セミナー](#)

「GREENPHLY」の取り組みと「Green Power Partnership」への認定

米国のPhiladelphia Insurance Companiesでは2011年より、社員による環境啓発取り組み「GREENPHLY」を行っています。社員有志により結成された「GREENPHLY事務局」が中心となり、地域の環境保護活動の支援や、オフィスでのさまざまな環境負荷削減の取り組み、情報誌の発行等を通じた社員教育を行っています。

2013年度は不要になったコートを集める「ナショナル・コート・ドライブ・チャレンジ」を通じて、1,613着のコートを全米24の慈善団体に寄付したり、自転車通勤の奨励により6,674ポンドの二酸化炭素排出を抑制した「BIKEPHLY」の取り組みのほか、全米で500人以上の社員が、年間を通じて米国環境保護に関するさまざまなボランティアやイベントに参加しました。

また、同社は消費電力の100%をグリーン電力でまかなっていることから、米国環境保護庁から「Green Power Partnership」のパートナーに認定され、優良組織として「Leadership Club」も付与されました。



タイの環境保護活動への参加

タイのTokio Marine Insurance (Thailand)では、頻繁に起こる洪水により被害を受けた森を再び豊かにするため、2007年より「LOVE Tokio Marine Insurance～森と水を守ろう」プロジェクトを展開しています。プミポン国王主催イニシアティブの趣旨に沿って、現地の開発団体と協働で、植林活動による森林面積の拡大を目指すとともに、川の上流で地域の青少年たちと堤防を造る等の洪水防止対策の活動を行っています。



地域・社会貢献活動

青少年育成

次世代を担う子どもたちや若い世代の育成を支援するため、さまざまな活動を行っています。

財団を通じた社会貢献活動

東京海上日動では、3つの公益財団法人を通じて、青少年育成や国際交流、地域におけるスポーツ振興等を目的とした社会貢献活動を促進しています。

「東京海上各務記念財団」は1939年に設立され、1941年に奨学金事業を開始しました。国内の大学生やASEAN諸国からの大学院留学生に対する奨学金給付や、研究者の学術研究への支援を行っています。

また、1984年に設立された「東京海上日動教育振興基金」は、小中学生の交通遺児への助成や、教員の教育研究に対する助成を行っています。

「東京海上スポーツ財団」は、スポーツを広く振興させ、明るく豊かな国民生活に寄与する目的で1937年に設立されました。同財団が所有する那須スポーツパークと戸田艇庫(水上スポーツ施設)は子どもからシニアまで幅広い層に利用されています。また、東京海上日動の運動部員が企画する地域のスポーツ交流会や、オーケストラ部のチャリティコンサート等の運営にも携わっています。

■各財団の概要と活動実績

財団名	概要	2013年度実績
(公財)東京海上各務記念財団	国内大学生・ASEAN諸国からの大学院留学生に対する奨学金支給事業	新規・既存対象者合わせて81名に対して、総額4,737万円の奨学金の給付等
(公財)東京海上日動教育振興基金	教員・交通遺児への助成	教育研究助成: 136件 交通遺児育英助成: 121名
(公財)東京海上スポーツ財団	地域のスポーツ振興事業	那須スポーツパーク利用者数: 44,923名 戸田艇庫利用者数: 6,360名

- ▶ [東京海上各務記念財団/ASEAN諸国留学生奨学金事業](#)
- ▶ [東京海上スポーツ財団/青少年スポーツ交流プロジェクトの実施](#)
- ▶ [東京海上日動教育振興基金](#)

児童・生徒向けのプログラム(出前授業)

次世代を担う子どもたちに対し、出前授業等を通じて環境や防災について考えるきっかけを提供しています。

- ▶ [みどりの授業～マングローブ物語](#)
- ▶ [ぼうさい授業](#)
- ▶ [こども環境大賞](#)

あしながチャリティ&ウォーク

東京海上日動は、明治安田生命保険相互会社とともに、「あしながチャリティ&ウォーク」を実施しました。東京海上日動からは、明治安田生命主催の「MYウォーク」とあしなが育英会主催の「Pウォーク10」を合わせて、全国56カ所で延べ約1,340名の社員やその家族が参加し、参加費の一部は以下の遺児支援に活用されました。



- (1) あしなが育英会への寄付を通じて以下の遺児支援に活用
 - ・東日本大震災遺児の心のケアを目的とした「東北レインボーハウス」の建設・運営
 - ・高校、大学、専門学校等へ進学を希望する遺児への奨学金貸与
 - ・あしなが育英会の実施する海外留学生支援
- (2) 遺児支援基金等への寄付を通じて、東日本大震災被災地各県の遺児への資金援助に充当

学習まんが「保険のすべて」への制作協力

東京海上日動と東京海上日動あんしん生命では、より多くの子どもたちに、保険をわかりやすく伝えていくという主旨に賛同し、講談社ビーシー社の小学生向け学習まんが『大研究！保険のすべて』の制作に協力いたしました。消費者教育・保険教育の一環として、社会の第一線で未来を担う小学生に保険を正しく伝えたいとの思いで、企画段階から参加しました。



本書は2013年度に講談社ビーシー社を通じて全国の約21,000校の小学校や、約3,150館の公立図書館に寄贈されており、多くの子どもたちに手軽に読んでいただくことができます。

- ▶ [東京海上日動「書籍のご案内」](#)

クワニスドールづくり

東京海上グループは、社団法人東京クワニスクラブの協力のもと、社員ボランティアによる「クワニスドールづくり」を行いました。クワニスドールは病気療養のために入院している子どもたちに贈られる人形です。子どもたちが真っ白な人形に思い思いの絵を描いたり、衣装を着せたりすることで心の癒しとするほか、医師や看護師が人形を用いて治療の説明をすることで、子どもたちの恐怖心を取り除く効果もあります。人形づくりに参加した社員は、長期入院している子どもたちのために心を込めて綿を詰めたり、ドールを縫う作業を行いました。2013年度は約80名が参加し、作成したドールは東京クワニスクラブを通じて、東京都内の国立病院等の医療機関に寄贈されます。



- ▶ [社団法人東京クワニスクラブ](#)

ラオス語絵本プロジェクト

東京海上グループは、特定非営利活動法人ラオスのこどもの活動である「ラオス語絵本プロジェクト」に参加しています。戦争や国家の経済状況、地理的な利便性や文化的背景等により、読書に親しみ、文字を習得する機会の少ないラオスの子どもたちに絵本を届ける活動で、日本語の絵本にラオス語の翻訳文を印刷したシールを貼り付ける作業です。参加者は会議室に集まり、互いの絵本を読みながら和気あいあいと、翻訳文を切り取り、絵本に貼る作業を行いました。また、絵本の最後のページには、現地の文字で署名を行い、絵本を手にする子どもたちの笑顔を思い描きました。2013年度は、約140名のグループ社員が参加し、作成した絵本はラオスのこどもの現地事務所に送り、ラオス各地に開設されている、子供たちの図書室に届けられました。



▶ [ラオスのこども](#)

「JOCジュニアオリンピックカップ水泳競技大会」への特別後援

東京海上日動では、創業110周年記念事業の一つとして、1989年より(公財)日本水泳連盟への支援を開始しました。年に2回開催される「全国JOCジュニアオリンピックカップ水泳競技大会」への特別後援をはじめ、ジュニア選手の海外遠征や強化合宿などを支援し、水泳を通じて、未来を担う日本の青少年の健全な育成に貢献しています。



▶ [「がんばれ☆ジュニアスイマー」](#)

「Room to Read」途上国教育支援プログラムへの参加

東京海上日動は、2010年度に、国際NGO「Room to Read」が行う途上国の教育支援プログラムに参加しました。2013年度までの4年間にわたり、年間約10万ドルを寄付し、インド・バングラデシュ・ベトナムにおいて、約1,000名の少女たちが将来自立するための教育支援や、子供たちの学習環境を整えるための図書室を9室開設しました。同NGOの活動により、経済的な理由に加え、親の理解が得られないため、家事や仕事と両立できず学校に通えない少女たちに対して、学費の援助のみならず、家庭訪問等で家族に教育の大切さを理解してもらうことで、少女たちは学校を卒業し、優秀な成績を収めて将来の夢に向かう希望を持てるようになったという成果が生まれています。



インド・バングラデシュ・ベトナムは、同社が1999年から継続するマングローブ植林を行う地域であり、植林により地球環境保護に寄与すると同時に、当プログラムを通じて人材育成にも参画し、「樹も育て、人も育てる」グローバルな社会貢献活動に取り組んでいます。

▶ [国際NGO「Room to Read」](#)

インドネシアの高校生への奨学金事業

東京海上日動、Tokio Marine Asia, Tokio Marine Indonesiaは、インドネシアにおける教育レベルの向上に注力しているプトラ・サンボルナ基金をパートナーとし、成績が優秀でありながら経済的に学業継続が困難なジャカルタ近郊の高校生50名の学費や教材費等を支援する奨学金事業を行っています。2011年11月に奨学金授与式を開催し、奨学生は東日本大震災の復興への思いを込めて千羽鶴を折りました。



▶ [Student Scholarship Program](#)

中国の子どもたちへの教育支援

東京海上グループは、2009年から中華全国青年連合会と協働で、中国の農民工の子どもたち（親が都市に働きに出るため農村に残された子どもたち）の支援を行うため、中国各地に160ヶ所以上の支援施設を設置し、毎年グループ社員によるボランティア活動を実施しています。2013年度は、12名の社員が農民工の子どもたちが多い浙江省の小学校で、地元青年団や消防局と連携して、応急手当や消防訓練のレクチャーを行い、交流を深めました。応急手当は心臓マッサージ、包帯の使い方等、消防訓練は消火器や消防服の使い方を習ったほか、はしご車に乗る体験も行い、子どもたちはとても喜んでいました。レクチャーの後には、子ども達との和やかな懇談会を行い、子ども達の情緒教育を行うための「七彩小屋」（学習用具や遠隔地の両親とテレビ電話ができる設備等を備え、心のケアもできる教室）」の見学も行われました。



▶ [中国における青少年育成支援](#)

アフリカ・シエラレオネ共和国 チャリティマラソンへの支援

英国のKiln Groupは、創業50周年記念行事の一環として、2012年からアフリカのシエラレオネ共和国でのチャリティマラソン大会のスポンサーとして協力するとともに、募金活動を実施しています。同イベントは、英国のチャリティ団体である「Street Child of Sierra Leone」の主催によるもので、長年政情が不安定な同国のストリートチルドレンを家族の元に戻し、教育を施すことを目的としています。2013年度は、6名の社員がマラソンに参加し、13,000ポンドの寄付を集めました。これにKiln Groupからマッチングされた10,000ポンドを合わせた合計23,000ポンドが、シエラレオネ共和国の子どもたちの教育支援に役立てられます。



▶ [シエラレオネ・チャリティマラソン公式サイト](#)

インターンシップの受け入れ

英国のKiln Groupでは、ロンドン市が学生を対象に行っているビジネス研修プログラムに於いて、インターンの受け入れを行っています。これは企業へのインターン派遣を通して、優秀な人材を育成し、地域社会を支援することを目的としており、同社では過去5年間で11人のインターンを受け入れ、CSR活動の一環であるリサイクル活動の促進等、さまざまな業務に携わりました。一部のインターンについては正式にKiln Groupの社員として採用され、今後もインターンプログラムからの採用を継続します。



シンガポールでの施設の子どもたち・高齢者との交流ボランティア

Tokio Marine Asiaをはじめとするシンガポールのグループ会社では、地域・社会貢献活動の強化月である“CSR Month”において、民族や社会調和を支援する団体と連携し、施設に住む40人の子どもたちと、高齢者施設の10名の方々を、最新の観光エリアであるリバーサファリへの遠足に招待するボランティアを実施しました。このツアーは、年齢を問わず社会的事業に積極的に参加していくことや、厳しい環境においてもポジティブに生きることを伝え、子どもたちを激励することを目的としています。



参加者は、世界最大の水族館や東南アジア最大のパンダ館等を楽しんだ後、昼食を取りながら懇親を深めました。

香港での子ども向け環境啓発ツアー

香港Tokio Marine Hong Kongは子どもたちの健康と成長を支援するHans Andersen Clubの協力で、毎年恵まれない子どもたちを環境啓発ツアーに招待する活動を行っています。これまでの6年間に水族館や牧場、木の上の家等に赴き、自然と親しむ機会を設けています。



タイにおける奨学金支援と小学生との施設訪問

Tokio Marine Insurance Thailandをはじめとするタイのグループ会社では、9年にわたり、タイの社会福祉協議会による学生の奨学金制度を支援しています。2013年は中学生から大学生までの100名に奨学金が給付されました。10月には、20名の社員により奨学金の授与式を行い、奨学生とともに身体が不自由な子どもの施設にボランティアとして訪問しました。これは奨学生が、誰かと分け与えることや、困っている人を助ける経験をするを目的としています。



ブラジルにおける子供たちの施設慰問

ブラジルのTokio Marine Brazil Seguradoraでは、地元の支援団体の協力により、2013年10月に「こどもの日」のお祝いとして、障がいを持つ子どもたちの施設を訪問し、子どもたちが遊ぶための玩具を寄贈したり、子どもたちが楽しんでもらうためのイベントを催しました。



「Day of Giving ～ボランティアデー」の実施

バミューダと英国のTokio Millenium Reでは、地域・社会貢献の精神を表すため、2013年4月にオフィスをクローズし、「Day of Giving」というボランティアデーを実施しました。バミューダでは、国立美術館の一部として使用している古い牢獄の改修作業や、恵まれない方の施設における庭園整備、ビルの内装のペンキ塗り等に従事しました。また、英国では地球温暖化防止のための植林や困窮する人々への食料の配給、女性支援センターのペンキ塗り等の作業を行いました。このイベントは地域の方に恩返しをすることに加えて、社内のチームワークの活性化にも役立ちました。



地域・社会貢献活動

安心と安全

保険事業と関わりの深い「安心と安全」を重点分野に掲げ、交通安全や地域の防犯・防災の取り組みを充実させるとともに、地域・社会貢献活動も行っています。

東日本大震災 被災地復興に向けた取り組み

東京海上グループでは社員による被災地でのボランティア活動に取り組んでいます。震災直後の2011年5月以降、岩手県上閉伊郡大槌町、宮城県石巻市、気仙沼市、陸前高田市などにおいて、全国のグループ各社の社員・代理店および家族が、住宅の清掃や泥だし、側溝の泥かき、漁業支援、汚損写真の洗浄等の支援活動を行いました。

東京海上日動では、宮城県石巻市における瓦礫撤去・側溝清掃・漁業支援、岩手県遠野市における図書館へ寄贈する献本の分類・データ化、汚損資料の洗浄作業に続く第三弾のボランティアとして、2013年4月から一般社団法人ふらっと一ほくが、宮城県亘理町で進めている防潮林再生と町の復興取り組み「わたりグリーンベルトプロジェクト」に、ボランティアを派遣しています。1泊2日のツアーでは、津波で壊滅的な被害を受けた沿岸部の見学や、防潮林となる苗木づくりのお手伝いを行いました。2013年度は5回のツアーを実施し、80名のグループ会社を含む社員・代理店やその家族が参加しました。

また、同社の社員食堂にて、東北被災地のご当地メニューを提供し、売り上げの一部を寄付する取り組みを継続しています。2013年3月～2014年3月までに、約2,100食を売り上げ、集まった約21万円の寄付については、東日本大震災により厳しい経済状況におかれた岩手県の子どものための教育や生活支援を行う「いわての学び希望基金」に寄付しました。



▶ [東日本大震災への対応](#)

「ぼうさい授業」の取り組み

東京海上グループでは、東日本大震災で得た教訓をふまえ、「防災の知識を子どもたちに伝え、次の災害に備えるための手助けをしたい」との想いから、グループ会社も含む社員・代理店のボランティアによる「ぼうさい授業」を行っています。ぼうさい授業は小学生向けの防災啓発プログラムで、東京海上日動リスクコンサルティングの社員有志が教材を開発し、東京海上日動が「地震・津波リスクの評価」に関する研究において、産学連携協定を締結している、東北大学災害科学国際研究所・地震津波リスク研究部門の監修を受けています。授業の中では、地震や津波が発生するメカニズムを学習したり、クイズやグループディスカッションを交えながら、地震発生時に身を守る方法や、非常持ち出し品などの事前の備えについて考える内容となっています。2012年度から開始した「ぼうさい授業」は、2014年3月末までに、全国で延べ約90校の小学校で実施し、約7,300名の児童の皆さんが授業を受けました。



- ▶ [私とCSR「社員が自発的に始めたぼうさい授業」](#)

あしたの笑顔のために ～防災・減災情報サイト～

安心・安全な社会づくりに貢献することを目的に、「あしたの笑顔のために～防災・減災情報サイト～」を開設しました。

- ▶ [リスク研究「あしたの笑顔のために ～防災・減災情報サイト～」](#)

防災クリアファイル

東京海上日動では、東北大学災害科学国際研究所との共同研究の成果として、一般家庭において日頃から備えておくべき防災グッズや、地震・津波発生時の具体的な対応を記載した「防災クリアファイル」を作成しました。「地震編」「津波編」「防災グッズ編」の3枚種類があり、災害時に持ち出す書類をあらかじめはさんでおけるなど、さまざまな工夫がされています。同社主催イベント、社員・代理店のボランティアによる「ぼうさい授業」実施時のほか、お客様へのノベルティとして配布し、一般の皆様へ大学研究機関と保険会社の最新の知見を踏まえた防災対策を、わかりやすくご案内しています。



地域の安心・安全への貢献



東京海上日動は2007年9月から、毎日新聞社主催の「だいじょうぶキャンペーン」に協賛し、災害や犯罪から子どもたち・地域住民を守ろうという運動を支援しています。

また、親子で楽しみながら、家族・地域で身の回りの「地域の安心・安全」を考えて欲しいとの思いから、2011年10月より、毎日新聞社、全国のFMラジオ局(38局)と共同し、防犯イベント「地域安全マップ教室」を全国で開催しています。2013年度は、全国4カ所で開催し、子どもたち・保護者の方々167名、当社社員・代理店合計66名が参加しました。本イベントでは、犯罪社会学の専門家地域安全マップの考案者である立正大学小宮信夫教授を講師にお迎えし、東京海上日動の社員・代理店を対象に「地域安全マップ指導者養成講座」を実施。その後、講座を受講した社員と代理店がリーダー役となり、地元の小学生に地域安全マップ教室を開催しました。



NPO法人 交通遺児等を支援する会への協力

日新火災では、「NPO法人 交通遺児等を支援する会」を通じ、交通事故で親を亡くした子どもたち(交通遺児)に対する支援を行っています。2013年度は、東京本社とさいたま本社で社員および一般の方を対象にチャリティー募金イベントを実施し、集まった208,666円を、「NPO法人 交通遺児等を支援する会」に寄付しました。

今後も引き続き、同会を通じ、交通遺児等への支援を続けてまいります。



認知症サポーター養成講座 ～認知症について正しく理解し、支える活動～

東京海上グループでは、厚生労働省と全国キャラバン・メイト連絡協議会が推進する「認知症サポーター100万人キャラバン」に賛同し、地域や家族の安心と安全を支えるボランティア活動として、「認知症サポーター養成講座」に取り組んでいます。これは、認知症の人とその家族が安心して暮らせる街づくりを目指す取り組みで、講座を受講した社員が、認知症について正しく理解し、友人や家族にその知識を伝えたり、生活や仕事の中で認知症の人やご家族に温かく接し、支えていくことを目指しています。

東京都内を中心に、専門の研修を受けた社員（キャラバン・メイト）が講師を担当し、DVD視聴や講習・ロールプレイングによる約1時間半の講座を実施しました。2014年3月までに約2,100名のグループ社員がこの講座を受講し、認知症サポーターになりました。高齢化や認知症についての知識を深め、お客様や家族への対応を考える良い機会になっており、今後も活動を継続していきます。

▶ [認知症サポーター100万人キャラバン](#)

救命活動の実践に向けて(1)AED講習会を開催

東京海上グループでは、AED(自動体外式除細動器)の使い方や心肺蘇生の方法に関する講習会を開催しています。2013年度は東京海上日動を中心にグループ会社の社員等延べ約570名が受講しました。受講者からは、「心肺蘇生法は難しい処置ではなく自分にもできるという自信がついたとともに、緊急の場面に出くわした際は、まず自分が行動するという意識を持つきっかけとなった」などの感想が寄せられました。



救命活動の実践に向けて(2)普通救命講習会を開催

東京海上日動では、東京消防庁丸の内消防署の協力を得て、本社における「普通救命講習」を開催しました。グループ会社を含む約30名の社員が参加し、消防署の講師による心肺蘇生、自動体外式除細動器(AED)の使用方法、窒息の手当、止血の方法などを2回のコースで学び、修了後には参加者に東京消防庁消防総監の技能認定証が交付されました。参加者からは「正しい処置方法を学んだことで、緊急時の対応に自信がわいた」などの感想が聞かれました。



介助スキル習得セミナーを開催

東京海上日動では、東京海上日動ベターライフサービスの社員を講師に迎えて、本社における「介助スキル習得セミナー」を開催しました。この講座は、高齢者や障がいを持つ方と接するときに「少し手助けできる人」を目指す、介助スキルの基礎講座です。グループ会社を含む約100名の社員が参加し、「高齢者疑似体験」により視覚や聴覚、身体機能の違いを体験した他、介助のコツや心構えに加えて、簡単な手話や点字を学習しました。参加者からは、「高齢者の方や障がいのある方に積極的に声をかけて手助けをしたい」という声が多数寄せられました。



高齢者疑似体験



手話の学習

介護付有料老人ホームでの体験ボランティア

東京海上日動あんしん生命では、2013年度から新たに、東京海上日動サミュエルと協働し、同社の介護付有料老人ホームの入居者と触れ合い、イベントをサポートする体験ボランティアを開催しています。

実体験を通じて、超高齢社会における介護の必要性や、地域社会における相互扶助のあり方を理解するとともに、認知症の方や介護が必要な方との接し方を学ぶものです。2012年度の試行以降2014年7月までに5回開催し、13名の社員が参加しました。

ピンクリボン運動の推進

東京海上日動あんしん生命では、認定NPO法人J.POSH(日本乳がんピンクリボン運動)を通じ、ピンクリボン運動(乳がんの早期発見の大切さを伝える運動)に取り組んでいます。日本の乳がんの罹患率は増加していますが、正しい知識を持ち、早期発見、早期治療を行えば治癒率の高いがんでもあります。同社では、毎年10月に、全国100カ所以上で街頭キャンペーンを行い、乳がんの早期発見の為に検診が重要であることを説明するチラシを配布するなど、ピンクリボン運動を推進しています。



▶ [J.POSH\(日本乳がんピンクリボン運動\)](#)

「タオル帽子製作」を通じたがん患者さんの応援

東京海上日動あんしん生命は、盛岡市の市民団体「岩手ホスピスの会」の、「がん患者さんやそのご家族の方々を支援したい、勇気付けたい」という想いに賛同し、2009年度から抗がん剤治療患者向け「タオル帽子」の製作に取り組んでいます。毎年、同社を中心とした東京海上グループ関係者とその家族が、一針一針想いを込めて1000個以上のタオル帽子を製作し、岩手ホスピスの会を通じて全国のがん診療連携拠点病院へクリスマスプレゼントとして寄贈しています。



▶ [岩手ホスピスの会](#)

若手臨床医師を支援する「Nプログラム」

東京海上日動は、マウントサイナイ・ベスイスラエルと提携し、「Nプログラム」という意欲溢れる日本人若手医師を、毎年数名ずつレジデントとして臨床トレーニングのために派遣する日米医療交流プログラムを1991年から実施しています。

「Nプログラム」は受入先医療機関の指導者の方々のご厚意と過去に研修医として学ばれたレジデントの先生のご努力・ご活躍のおかげで大きく成長し、1991年から2013年までの本プログラム研修生・卒業生は総勢160名となりました。

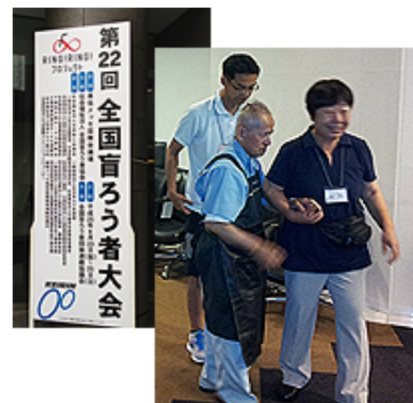


▶ [Nプログラム](#)

「全国盲ろう者協会」との協働

社会福祉法人 全国盲ろう者協会は、全国の盲ろう者を支援するため、通訳・介助者の派遣、通訳者の養成、盲ろう者向け機関紙の発行などの活動を行っています。東京海上日動は2008年から同会の団体賛助会員となり、盲ろう者の方々の交流や介助・通訳者の技術向上等を目的として年1回開催される全国大会で、開催地区の社員等が大会運営ボランティアとして参加しています。2013年度は、千葉地区の約25名の社員が「第22回全国盲ろう者大会」の運営をサポートしました。

▶ [全国盲ろう者協会](#)



「公益財団法人スペシャルオリンピックス日本」との協働

東京海上日動は、公益財団法人スペシャルオリンピックス日本の「障害の有無に関わらず、互いの違いを理解し尊重し認め合うことで、共に育ち、共に生きる社会を実現する」という考えに共感し、2005年度より公式スポンサーとして、資金・ボランティアによる支援を行っています。また、東京海上グループでは、年間を通してスペシャルオリンピックス日本のアスリートたちを応援する証であるミサガづくりボランティアを実施しており、2013年は延べ約2,000名が参加しました。

また、陸上部による「ウォーク&ランフェスティバル」の運営協力や、ボート部によるボート体験会実施等、サークル部の活動を通じ、特定非営利活動法人 スペシャルオリンピックス日本・東京へのサポートを実施しています。



▶ [スペシャルオリンピックス日本](#)

「公益財団法人さわやか福祉財団」との提携

(公財)さわやか福祉財団は、誰もが心豊かに暮らしたいという願いを叶えるために「新しいふれあい社会の創造」を目指し、全国多数のボランティア団体とネットワークを形成し、地域で支え合う仕組みづくりを進めています。東京海上日動はその理念に共感し、同財団と提携しています。

▶ [さわやか福祉財団「全国ボランティアネットワーク情報」](#)

世界の食のバランスを目指す「TABLE FOR TWO」参加

東京海上日動は、「TABLE FOR TWO」に参加し、本店の社員食堂において実施しています。

「TABLE FOR TWO」とは、対象となる定食や食品を購入して、その代金の一部(約20円)を開発途上国の子どもの学校給食に寄付する運動のことです。

世界の約70億人の人口のうち、10億人が飢えに喘ぐ一方で、10億人が肥満など食に起因する生活習慣病に苦しんでいます。この深刻な食の不均衡を解消するため、2007年の秋に日本で「TABLE FOR TWO」が創設されました。「TABLE FOR TWO」を直訳すると「二人の食卓」。開発途上国の学校給食1食分の値段が寄付金と同額の約20円であることから、相手と一緒に食事をしているイメージで名づけられ、先進国の私たちと開発途上国の子どもたちが、時間と空間を超えて食事を分かち合うというコンセプトです。

■実施概要

場所:	本店社員食堂
方法:	TABLE FOR TWOランチ(680~800kcal)を注文すると、代金560円のうち20円が特定非営利活動法人TABLE FOR TWO Internationalを通じて、開発途上国の子どもたちの学校給食になります。

▶ [TABLE FOR TWO](#)

「ひまわりの会」への支援

東京海上日動と東京海上日動あんしん生命は、2011年よりNPO法人「ひまわりの会」に協賛しています。「ひまわりの会」は、1997年設立の内閣府認証NPO法人で、妊婦さんのための交通安全マタニティステッカーを配布し「マタニティマーク」を普及するなど、妊婦さんとそのご家族をサポートする活動を行っています。同会に協賛することにより、妊婦さんとそのご家族が安心して暮らせる地域・社会づくりに一層貢献していきます。

▶ [ひまわりの会](#)



「Turkey Trot」への参加

米国PHLYでは、創立者のジム・マグワイヤーの一家により行っているチャリティマラソン／ウォークイベントである「Turkey Trot」にスポンサーとして協力をしている他、社員がボランティアとして参加しています。第21回となる2013年度は、41名の社員を含む約1,600名のランナーが参加し、参加費用である約16万ドルが、恵まれない方の食事の提供や健康に関わるサービスを提供しているNPO団体「Face to Face」に寄贈されました。



「チャリティバンドコンテスト」への参加

米国DelphiグループのSafety National Insuranceでは、社員有志が地元のチャリティバンドコンテストに参加しました。このコンテストは、観客が寄付とともに演奏が優れたバンドに投票をするイベントで、同社から出演したバンドは、同僚や友人、家族の応援を得て見事優勝し、観客から最も多額の寄付を得ました。同社からの出演者は5年連続で優勝をしており、集まった寄付金は地元の支援団体を通じて、170を超えるNPOに贈られました。



「Inspiring by Example」キャンペーンで社会貢献活動に参加

米国のFirst Insurance Company of Hawaiiは、2011年に創業100周年を迎えたことを記念して、地元地域への感謝をこめて、「Inspiring by Example」キャンペーンを継続して実施しています。これは100以上の地域・社会貢献イベントに、社員が参加する取り組みで、高齢者居住地域に食事を届ける活動(Meals on Wheels)、損害部門社員が毎月実施チャイルドシートの取付チェックサービス(Free Child Seat Safety Checks)、地元の高校のペンキ塗り(Make a Difference Day)など、さまざまな活動に従事することで、ハワイの活気あふれる地域コミュニティづくりを目指しています。



台湾での飲酒運転撲滅運動で「ベストCSR賞」を受賞

台湾の新安東京海上は、2013年7月、台湾保険業界の「ベスト・パフォーマンス・アワード2013」において、「ベストCSR賞」を受賞しました。この賞はTaiwan Insurance Instituteや金融監督管理委員会によって2年に1度実施されています。同社が2012年に飲酒運転の怖さを描いたテレビCMを放映し、広く社会に飲酒運転の撲滅を訴えてきたことが評価されたものです。同社は2013年度以降も、飲酒運転を題材にした小学校での絵画コンテストや大学との共催による3Dメガネで飲酒運転の状態を体験する街頭キャンペーンなど、さまざまな機会を通じて社会に飲酒運転の撲滅を訴え続けています。



小学生の安全を守る取り組み

台湾の新安東京海上は、地域・社会への貢献のため、2005年から本社近くの台北市中正国民小学校を支援しており、支援の一環として、小学生の安全を守る取り組みを行っています。25名の社員が1週間交代で、昼休みに交差点に立ち、子どもたちが安全に横断できるように誘導しています。同社は、今後も子どもたちが安全に暮らせる環境づくりのために、ボランティア活動などの支援を継続していきます。



シンガポールの高齢者施設訪問と施設改修ボランティア

Tokio Marine (Asia)をはじめとするシンガポールのグループ会社では、現地のNPO団体の協力により、高齢者施設を訪問し、施設の壁を塗装するボランティア(Pick up a brush and paint for a day!)を実施しました。社員40名が参加し、入居する方々が生き生きと幸せに暮らせるようにとの想いをこめて、施設の廊下に思い思いの絵を描きました。

また、終了後にはクリスマスパーティを開催し、昼食を提供しながら、クリスマスキャロルやサンタクロースからのプレゼント贈呈を行いました。



米国における日本語医療サービスの提供

東京海上日動の寄付によりニューヨークの「マウントサイナイ・ベスイスラエル」が運営する日本人向けの外来クリニック「東京海上記念診療所 (Japanese Medical Practice)」は、1990年より日本語による医療サービスを提供しています。2009年度に開催されたニューヨーク日系人会創立100周年記念行事では、在ニューヨーク日系人高齢者に対して、医療相談、医療セミナーを実施しました。本クリニックは、ニューヨークの日本人コミュニティにおける医療の中心的役割を担っており、わが国のニューヨーク総領事館からも日本人対象の医療機関として、高く評価されています。

▶ [Japanese Medical Practice](#)

サステナビリティレポート 2014

主要課題 - ガバナンス - CSRマネジメントの強化

- コーポレート・ガバナンス
- 内部統制
- CSR推進体制

Governance : ガバナンス CSRマネジメントの強化

主要課題3



東京海上グループが、お客様・社会に信頼され、持続的な成長を遂げていくためには、「事業戦略」「ガバナンス」「社会的責任」における取り組みの質を高め、グローバル保険グループとして健全で透明性の高いマネジメント体制を構築していく必要があります。

東京海上グループでは、グループCSRの主要課題として「CSRマネジメントの強化」を設定し、グローバルベースの経営・管理を強化する観点から「リスクベース経営(ERM)」「コンプライアンス」や「コーポレート・ガバナンス」の質的向上を図ることで、ステークホルダーからの信頼を高め、社会的な責任を果たしていきます。

東京海上グループは、「経営理念」の実践を通して、社会の持続的発展に貢献しながら、グループ企業価値を永続的に高めていくことに努めています。こうした考えに基づき、全社員がCSRを実践するための行動指針として「東京海上グループCSR憲章」を定めています。また東京海上ホールディングスは、「コーポレート・ガバナンス方針」を定め、グループ各社を適切に統治しています。同社では、「内部統制基本方針」に基づき、グループ会社の経営管理やコンプライアンス、リスク管理など内部統制システムを適切に整備・運営し、収益性、成長性および健全性を兼ね備えた企業グループとしてさらに発展していくために適切な運営に取り組んでいきます。



▶ [コーポレート・ガバナンス](#)

▶ [CSR推進体制](#)

▶ [内部統制](#)

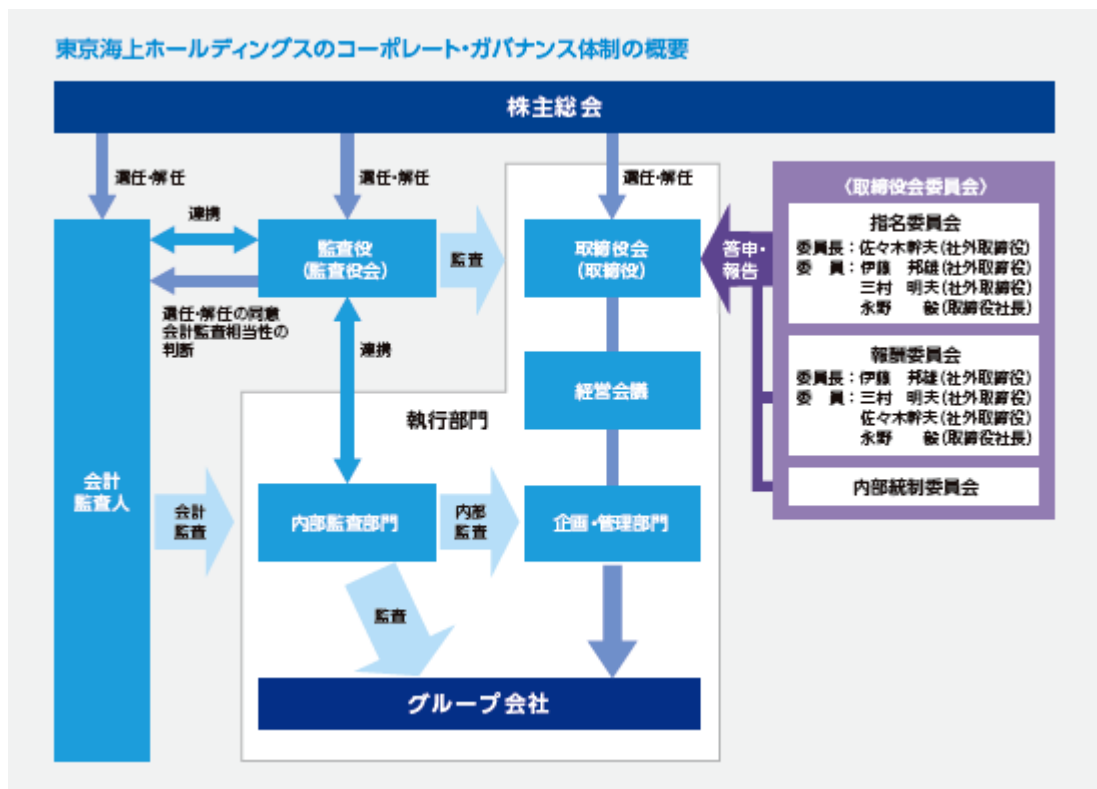
- ▶ [コンプライアンス](#)
- ▶ [人権尊重](#)
- ▶ [リスクマネジメント](#)
- ▶ [情報セキュリティ](#)
- ▶ [情報開示](#)

コーポレート・ガバナンス

東京海上ホールディングス(以下、当社)は、東京海上グループの経営理念に沿って、株主、お客様、社会、社員等のステークホルダーに対する責任を果たしていくことで、グループの企業価値を永続的に高めていきます。そのためには、健全で透明性の高いコーポレート・ガバナンスを構築し、持株会社としてグループ会社を適切に統治することが重要であると認識しています。

当社は「コーポレート・ガバナンス方針」において、コーポレート・ガバナンス体制の枠組みを定めています。この体制は、社外取締役および社外監査役(以下、社外役員)に対して業務を執行する経営者が取締役会等において説明責任を果たすことにより、監査・監督の実効性を高めることを目指すものとなっています。

さらに、当社および主なグループ会社の役員の選任ならびに役員報酬の決定のプロセスにおける一層の透明性の向上を図るため、社外取締役を中心とする指名委員会および報酬委員会を設置しており、こうした体制が現時点では最適と判断しています。



▶ [コーポレート・ガバナンス方針](#)

統治機構

1. 取締役・取締役会

取締役会は、当社の重要な業務執行を決定するとともに、取締役の職務の執行を監督する責務、適切な内部統制システムを構築する責務等を負います。加えて、持株会社である当社の取締役会は、グループの中長期戦略および内部統制基本方針をはじめとしたグループの各種基本方針を決定するなどの機能を有します。

取締役の員数は10名程度(定款上は15名以内)とし、このうち、原則として3名以上を社外取締役とします。また、取締役の任期は1年とし、再任を妨げないものとします。2013年度末において、当社の取締役会は3名の社外取締役を含む10名の取締役で構成されています。

2. 監査役・監査役会

監査役は、株主の負託を受けた独立の機関として、企業の健全で公正な経営に寄与し、社会的信頼に応えることを目的に、取締役の職務執行を監査します。監査の実施にあたっては、監査役会で定めた監査役監査基準、監査方針および監査計画等にしがらみ、質の高い監査を実施するよう努めています。

監査役の員数は、5名程度(定款上は6名以内)とし、このうち、原則として過半数を社外監査役とします。2013年度末において、当社の監査役会は社外監査役3名を含む5名の監査役で構成されています。

3. 社外役員

社外取締役が存在することにより、取締役の職務執行に対する取締役会による監督の実効性を確保しています。また、社外取締役から企業経営等の専門家としての見識に基づくアドバイスを受けることにより、重要な業務執行の決定を適切に行うことが可能な体制を確保しています。

社外監査役が存在することにより、中立かつ客観的な立場からの監査体制を構築しています。また、監査役会による監査の実効性を高め、当社の経営の透明性・健全性を維持することが可能な体制を確保しています。

社外役員の選任にあたっては、当社からの独立性を確保する観点から、以下のいずれにも該当しない者を選任することとしています。

- (1) 当社の経営者または従業員である(あった)者
- (2) 当社と重要な取引関係がある(近い過去にあった)別の会社の経営者または従業員である者
- (3) 当社の取締役または監査役と親族関係にある者
- (4) 当社のアドバイザーとして取締役または監査役としての報酬以外に高額の報酬を受け取っている(近い過去に受け取っていた)者

現在、社外取締役および社外監査役を3名ずつ選任していますが、各社外役員およびそれぞれの出身企業・兼職先企業等(過去において社外役員が関係を有していた企業を含みます。)と当社またはグループ会社との間における人的関係、資本的関係もしくは取引関係その他の利害関係につき、各社外役員と当社の一般株主との間で利益相反が生じるおそれのあるものはなく(※)、当社からの独立性を有していると判断できることから、6名全員につき株式会社東京証券取引所が定める独立役員としての届出を行っています。

※ 社外役員の出身企業の一部とグループ会社との間には保険取引がありますが、その取引規模はいずれも当社の連結経常収益(連結売上高に相当)の1%未満です。

社外役員の兼職状況、出席状況等 (2014年7月現在)

	氏名	在任期間*	兼職その他の状況	選任理由	出席状況
社外取締役	伊藤 邦雄	5年	一橋大学大学院商学研究科教授 三菱商事株式会社取締役(社外取締役) 栗し株式会社取締役(社外取締役) 住友化学株式会社取締役(社外取締役) 株式会社セブ&アイ・ホールディングス取締役(社外取締役) 曙ブレーキ工業株式会社取締役(社外取締役) 小林製薬株式会社取締役(社外取締役)	長年の研究活動等を通じて培われた経営学の専門家としての見識に基づき、適切な監督機能を果たしていただくことを期待するため	2013年度に開催した11回の取締役会のうち10回に出席
	三村 明夫	4年	新日鐵住金株式会社相談役名誉会長 日本郵政株式会社取締役(社外取締役) 株式会社日本政策投資銀行取締役(社外取締役) 株式会社産薬革新機構取締役(社外取締役) 株式会社日清製粉グループ本社取締役(社外取締役) 日本商工会議所会頭 東京商工会議所会頭	長年の企業経営を通じて培われた経営の専門家としての見識に基づき、適切な監督機能を果たしていただくことを期待するため	2013年度に開催した11回の取締役会のうち9回に出席
	佐々木 幹夫	3年	三菱商事株式会社相談役 三菱自動車工業株式会社取締役(社外取締役) 三菱電機株式会社取締役(社外取締役) 株式会社三菱総合研究所取締役(社外取締役)	長年の企業経営を通じて培われた経営の専門家としての見識に基づき、適切な監督機能を果たしていただくことを期待するため	2013年度に開催した11回の取締役会のすべてに出席
社外監査役	川本 裕子	8年	早稲田大学大学院ファイナンス研究科教授 株式会社三菱UFJフィナンシャル・グループ取締役(非業務執行取締役)	長年のコンサルティング会社での実務経験や研究活動等を通じて培われた企業経営に関する見識に基づき、適切な監督機能を果たしていただくことを期待するため	2013年度に開催した11回の取締役会および11回の監査役会のすべてに出席
	堀井 昭成	3年	一般財団法人キャンピンググローバル戦略研究所理事・特別顧問	長年の日本銀行における役員としての経験を通じて培われた見識に基づき、適切な監督機能を果たしていただくことを期待するため	2013年度に開催した11回の取締役会および11回の監査役会のすべてに出席
	和仁 亮祐**	—	弁護士	長年の弁護士としての経験を通じて培われた企業法務に関する見識に基づき、適切な監督機能を果たしていただくことを期待するため	—

*1 第12回定時株主総会(2014年6月23日開催)終了時点における在任期間を記載しています。

*2 和仁亮祐氏は、第12回定時株主総会にて選任しているため、在任期間および出席状況は記載していません。

4. 指名委員会・報酬委員会

当社は、当社ならびに主なグループ会社の役員の選任および役員報酬の決定のプロセスにおける一層の透明性の向上を図るため、社外取締役を中心とする指名委員会および報酬委員会を設置しています。

指名委員会においては、当社ならびに主なグループ会社の取締役、監査役および執行役員の候補者の要件および選任・解任について審議し、取締役会に対して答申します。

報酬委員会においては、当社ならびに主なグループ会社の役員報酬体系、取締役および執行役員の報酬額の水準、業績評価等について審議し、取締役会に対して答申します。

これらの指名委員会および報酬委員会は、各々5名程度の委員で構成します。原則として過半数を社外委員とするともに、委員長は社外委員から選出しています。

役員報酬体系

1. 役員報酬額の算定方法の決定方針

当社および主なグループ会社の役員報酬の決定にあたっては、次の事項を基本方針としています。

- 役員報酬に対する「透明性」「公正性」「客観性」を確保します。
 - 業績連動報酬の導入により、業績向上に対するインセンティブを強化します。
 - 経営戦略に基づき定めた会社業績指標等に対する達成度に連動した報酬、および当社株価に連動した報酬を導入し、株主とリターンを共有することでアカウンタビリティを果たします。
 - 経営目標に対する役員の個人業績を客観的に評価するプロセスを通じて、成果実力主義の徹底を図ります。
- なお、役員報酬の水準については、職責に応じて役位別に基準額を設定し、当社業績や他社水準等を勘案の上、決定します。

また、当社および主なグループ会社の業績評価については、経営戦略に基づき定めた会社業績指標等に対する達成度により、毎年、各社の業績評価を行い、その評価結果を当該グループ会社の役員報酬に反映させます。

2. 役員報酬体系

常勤取締役および執行役員に対する報酬は、定額報酬、業績連動報酬(会社業績および個人業績に連動)および株式報酬型ストックオプションで構成し、非常勤取締役に対する報酬は、定額報酬および株式報酬型ストックオプションで構成します。また、監査役に対する報酬は定額報酬とします。主なグループ会社の役員報酬も、原則として当社と同じ体系とします。

上記の報酬体系は、報酬委員会からの答申内容に基づき、取締役会において決定しています。

3. 2013年度における役員報酬の総額

役員区分	報酬等の総額 (百万円)	報酬等の種類別の 総額(百万円)		対象となる 役員の員数(名)
		金銭報酬	ストックオプション	
取締役 (社外取締役を除く)	290	235	54	8
監査役 (社外監査役を除く)	72	72	-	2
社外役員	61	54	7	6

4. 2013年度における連結報酬等の総額が1億円以上である役員に対する連結報酬等の総額等

氏名	役員区分	会社区分	報酬等の種類別の総額(百万円)		連結報酬等の総額(百万円)
			金銭報酬	ストックオプション	
隅 修三	取締役	当社	48	10	119
	取締役	東京海上日動火災保険株式会社	49	11	
永野 毅	取締役	当社	53	12	116
	取締役	東京海上日動火災保険株式会社	40	10	

グループ会社統治の仕組み

1. グループ会社の統治方法

当社は、グループ会社の経営管理やグループのコンプライアンス、リスク管理、内部監査等に関する基本的な事項を、グループの各種基本方針で規定し、これらに基づく体制の構築・運用を通じてグループ会社を統治します。

2. グループ会社の業績評価

当社は、経営戦略に基づき定めた会社業績指標等に対する達成度により、毎年、主なグループ会社の業績評価を行い、その評価結果を当該グループ会社の役員報酬に反映させます。

株主の皆様との対話

当社では株主・投資家に対し、適時適切かつ透明性の高い情報開示に努めるとともに、積極的なコミュニケーションを図るための活動に努めています。

また、株主総会を当社の経営に対する貴重なご意見を頂戴する機会ととらえ、多くの株主に株主総会にご出席、もしくは議決権を行使していただくよう取り組んでいます。具体的には、『招集ご通知』の早期発送や、集中日以外の日程での株主総会の開催、インターネットを通じた議決権行使サイトの採用等により、株主にご参加いただきやすい株主総会を目指しています。

当日ご出席の株主には、議決権行使結果確認用紙を配布し、株主総会当日における議決権行使の結果をご回答いただいています。株主総会における議決権行使の結果については、議決権行使書やインターネットサイトにより事前に行使いただいた議決権と合算して公表しています。

さらに、株主総会のほか、中間期にご送付する『株主のみなさまへ 中間報告書』におきまして、株主向けのアンケートを実施しています。当アンケート内で、当社株式を保有いただいている理由や今後の保有方針、当社グループの事業等に関するご期待等についてお伺いし、ご回答は当社グループへの貴重なご提言として活用させていただいています。

機関投資家に対しては、社長による事業戦略説明会を年2回開催し、その様子を当社ウェブサイトにて動画で公開しているほか、年間500件を超える面談を行っています。

また、個人投資家に対しても、社長による事業戦略説明会を年1回開催しているほか、各都市での説明会も積極的に行っています。

これらの機会を通じていただいた株主・投資家からのご意見は、経営陣への報告に加え、幅広く社内へフィードバックし、経営の改善につなげるよう努めています。

▶ [株主・投資家との関わり](#)



内部統制

□ コンプライアンス

社員・代理店一人ひとりが高い倫理観を持ち、日常業務を通じてその姿勢を伝えていくことが重要と考えています。

□ 人権の尊重

経営理念の実践にあたって、社会的責任の観点で求められる行動原則として「東京海上グループCSR憲章」を制定し、お客様、株主・投資家、代理店、取引先、社員、地域・社会全ての人権を尊重し、啓発に努めています。

□ リスクマネジメント

業務の健全性を確保・維持することを目的に、業務遂行に関わるさまざまなリスクを管理し、経営の安定化を図っています。

□ 情報セキュリティ

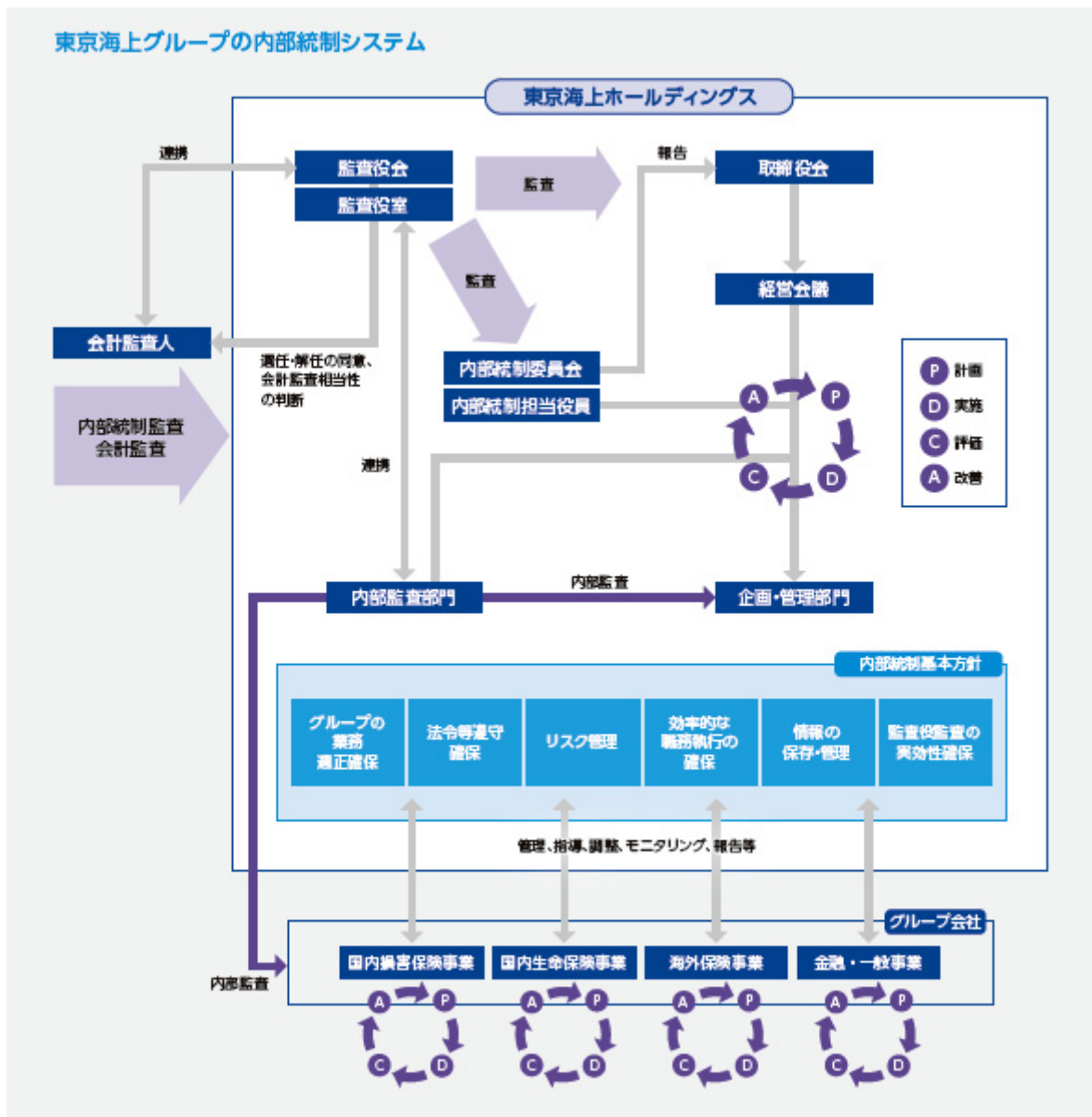
「個人情報の保護に関する法律」および関連ガイドライン等に基づき、グループ各社が社内諸規程の整備、社員等の教育やモニタリングを行い、情報管理の徹底に取り組んでいます。

□ 情報開示

東京海上グループの現状および今後の事業展開について、各ステークホルダーの皆様にご理解いただけるよう公平でわかりやすいディスクロージャーの充実に努めています。

内部統制システム

当社は、「内部統制基本方針」を制定し、これに沿ってグループ会社の経営管理、コンプライアンス、リスク管理、内部監査等の体制を含む東京海上グループ全体の内部統制システムを整備することにより、業務の適正を確保するとともに、企業価値の向上に努めています。また、年に1回、内部統制システムの整備および運用状況のモニタリングを実施し、内部統制委員会での審議結果に基づき、取締役会がその内容を確認しています。さらに、モニタリングの結果をふまえて、内部統制システムの強化および改善に継続的に取り組んでいます。



内部統制基本方針

東京海上グループは、以下の行動原則に基づいて経営理念を実践し、社会とともに持続的成長を遂げることにより、「企業の社会的責任(CSR)」を果たします。

- ・ 東京海上グループにおける業務の適正を確保するための体制
- ・ 職務の執行が法令および定款に適合することを確保するための体制
- ・ リスク管理に関する体制
- ・ 職務の執行が効率的に行われることを確保するための体制
- ・ 取締役の職務の執行に係る情報の保存および管理に関する体制
- ・ 監査役の職務を補助すべき職員および当該職員の取締役からの独立性に関する事項
- ・ 監査役への報告に関する体制
- ・ その他監査役の監査が実効的に行われることを確保するための体制

▶ [東京海上ホールディングス 内部統制基本方針](#)

内部監査態勢

東京海上グループでは、「経営目標の効果的な達成を図るために、企業におけるすべての業務を対象とし、内部事務処理等の問題点の発見・指摘にとどまらず、内部管理態勢等の評価および問題点の改善方法の提言等」を目的として、内部監査を実施しています。当社や保険事業を行うグループ会社等では、それぞれの会社が内部監査担当部門を持ち、内部管理態勢の柱である「リスク管理態勢」と「コンプライアンス態勢」を中心に、リスクの種類・程度に応じた内部監査を実施しています。

また、一般グループ会社のうち、内部監査部門を持たない会社に対しては、当社の監査部が、直接監査を実施したり、内部管理態勢についてのモニタリングを行っています。

内部監査の結果については、それぞれの会社の取締役会等で報告がなされるとともに、当社の監査部にも報告されます。監査結果につき、重要な問題がある場合には、当社の取締役会にも報告がなされます。

グループとして一貫性ある内部監査態勢

各社の内部監査担当部門が内部監査を実施するにあたり、グループとして一貫性ある内部監査を確保するために「内部監査に関する基本方針」を定めるとともに、内部監査を実施する際の「内部監査規程」の内容を統一しています。また、年度ごとの重点取り組み課題・項目等を設定するとともに、グループ会社の内部監査計画を当社の事前承認事項とするなど、グループとして一貫性ある内部監査態勢の構築に努めています。

内部統制

コンプライアンス

お客様の信頼をあらゆる活動の原点とする東京海上グループでは、社員・代理店一人ひとりが高い倫理観を持ち、日常業務を通してコンプライアンスを徹底することが重要と考え、さまざまな取り組みを行っています。

東京海上グループのコンプライアンス態勢

東京海上グループでは「法令および社内ルールを遵守し、社会規範にもとることのない、誠実かつ公正な企業活動を遂行すること」をコンプライアンスと定義し、その徹底を図っています。

東京海上ホールディングスの役割

当社は、グループ全体としてのコンプライアンスの徹底を図るため、「東京海上グループ コンプライアンスに関する基本方針」および「東京海上グループ コンプライアンス行動規範」(<http://www.tokiomarinehd.com/conduct/index2.html>)を定めるとともに、グループ全体に共通して適用される法令やルール等を記載した「コンプライアンス基準」を策定するなど、グループ全体の施策の立案を行っています。

また、グループ内のコンプライアンスの徹底状況を定期的にモニタリングするほか、グループ会社からコンプライアンスに関する重要事項について報告を受け、取締役会や経営会議、内部統制委員会等で審議を行うとともに、必要に応じてグループ会社の活動を指導・助言するなど、グループ全体としてのコンプライアンス態勢を構築しています。

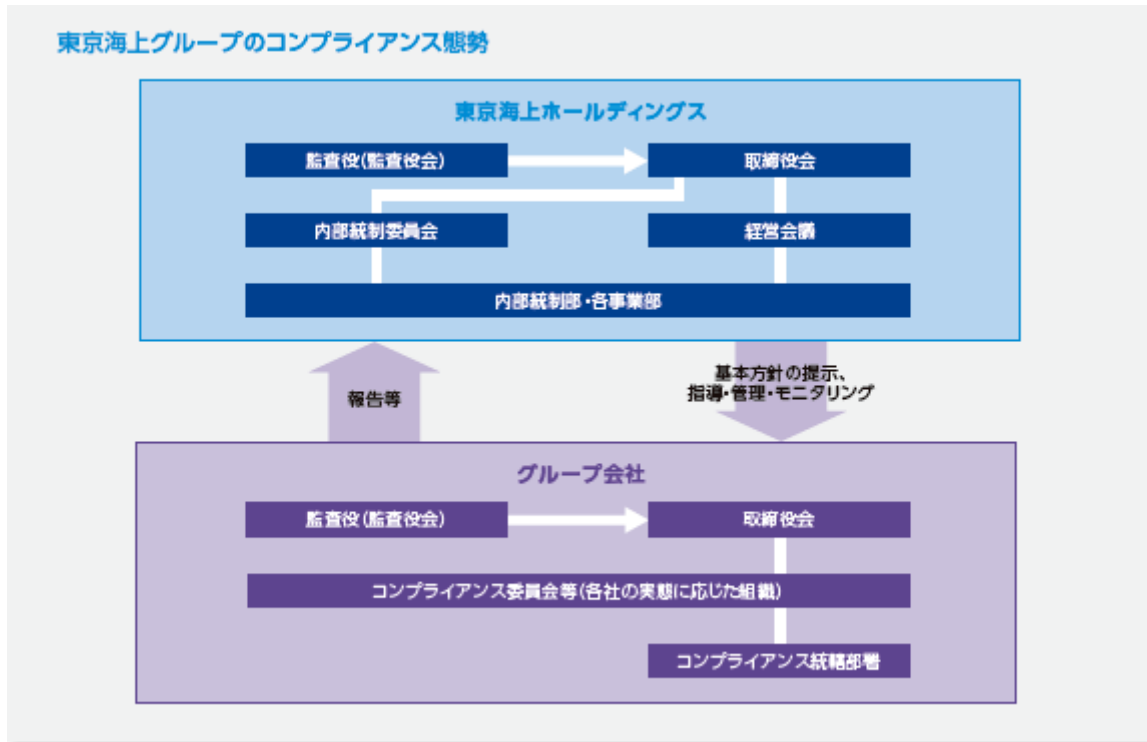
グループ会社の役割

グループ会社は、「東京海上グループ コンプライアンスに関する基本方針」等に基づき、主体的にコンプライアンスの徹底に取り組んでいます。

グループ会社は、各々の事業内容に適合した形のコンプライアンス態勢を構築するとともに、コンプライアンスの徹底状況やコンプライアンスに関する重要事項について、当社に報告しています。

東京海上日動では、社外委員を過半数とする業務品質委員会を設置し、お客様の声に基づく業務改善、社会の要請に沿った適切な業務運営等について、社外の視点から評価、提言を行う態勢としています。また、各部・支店のコンプライアンスの責任者である部・支店長のもと、各営業部・支店にはコンプライアンスの支援・けん制機能を担う「コンプライアンス・リーダー」を配置、各損害サービス部と各サービス部には主に推進機能を担う「コンプライアンス・キーパーソン」を配置しています。さらに、各地域の業務支援部には、各部・支店におけるコンプライアンスの取組みにおいてけん制機能を担う「コンプライアンス・オフィサー」を配置し、あらゆる業務においてコンプライアンスを徹底していく態勢としています。

海外のグループ会社においては、現地法制等を尊重した、上記方針に沿った適正な業務運営を基本としており、各社CPOが中心となりコンプライアンスの徹底を図っています。



東京海上グループ コンプライアンス宣言

東京海上グループは、お客様の信頼をあらゆる活動の原点におき、企業価値を永続的に高めることを経営理念としており、コンプライアンスの徹底は当社の経営理念の実践そのものです。東京海上グループでは、遵守すべき重要な事項を「コンプライアンス行動規範」としてまとめています。私たち東京海上グループの全役職員は、この行動規範に則り、事業活動のあらゆる局面において、コンプライアンスの徹底を最優先とすることをここに宣言いたします。

東京海上ホールディングス株式会社

取締役社長

永野毅

東京海上グループ コンプライアンス行動規範(骨子)

「東京海上グループ コンプライアンス行動規範」は、経営理念の精神を具体的な行動に移す際に守るべき重要な事項を、コンプライアンスの観点からまとめたものであり、東京海上グループのあらゆる事業活動において最優先されるものです。

重要な規範		
<p>1 法令等の徹底</p> <ul style="list-style-type: none"> 1-1 関連法令の遵守 1-2 国際ルールや各国法令の遵守 1-3 公正かつ自由な競争 1-4 利益相反の防止 1-5 インサイダー取引の禁止 1-6 知的財産権の保護 1-7 職場環境 	<p>2 社会との関係</p> <ul style="list-style-type: none"> 2-1 反社会的勢力に対する姿勢 2-2 政治活動・政治資金 2-3 接待・贈答 <p>3 適切かつ透明性の高い経営</p> <ul style="list-style-type: none"> 3-1 取引の適切性 3-2 情報の開示 3-3 正確な情報の作成、管理 3-4 機密情報の取扱 	<p>4 人権・環境の尊重</p> <ul style="list-style-type: none"> 4-1 差別の禁止 4-2 ハラスメントの禁止 4-3 個人情報の取扱 4-4 地球環境への配慮

▶ [「東京海上グループ コンプライアンス行動規範」](#)

東京海上グループにおけるコンプライアンスの取り組み

グループ全体としてのコンプライアンスの徹底を図るため、東京海上ホールディングスとグループ会社の役割や基本的考え方等を定めています。

組織体制

東京海上グループでは、各社内にコンプライアンスを統轄する専門部署を設置しています。さらに、グループ会社では業務の実態に応じてコンプライアンスについての施策立案や徹底状況のチェックを行うコンプライアンス委員会等を設置し、各部署にコンプライアンスの責任者や担当者を配置するなど、組織的な取り組みができる社内体制としています。

コンプライアンス・マニュアル

当社が策定した「コンプライアンス基準」に基づいて、当社およびグループ会社は各々の事業内容に必要な事項を追加して自社のコンプライアンス・マニュアルを策定し、役職員が参照できるようにしています。

コンプライアンス研修

東京海上グループでは、コンプライアンス意識を醸成するとともに、担当業務に必要とされるコンプライアンス知識を定着させるため、役職員が遵守すべき法令および社内ルール等に関する研修を実施しています。

評価・改善活動(点検・モニタリングを含む)

東京海上グループでは、コンプライアンス徹底のための態勢整備に係る年度アクションプランを策定し、そのアクションプランにしたがって実効性のある施策を立案しています。施策の効果については、自主的な点検のほか、内部監査を組み合わせることなどにより、モニタリングしています。

ホットライン制度(内部通報制度)

東京海上グループでは、役職員がコンプライアンス上の問題事案およびその可能性のある事案を発見した場合には、「東京海上グループコンプライアンス基準」に基づき、直ちに職制を通じて報告・相談することを、その事案を発見した役職員の義務としています。ただし、職制を通じた通常のルートで通報・相談することが適当でない場合には、グループ各社の役職員が報告・相談できるよう各種ホットライン制度を設けています。また、社外の法律事務所にもホットライン受付窓口を設置して、報告者・相談者が利用しやすい方法を選べるように配慮しています。

なお、東京海上グループの「ホットライン制度」は公益通報者保護法をふまえており、報告者の個人情報には厳重に管理され、報告者が不利益な取り扱いを受けることはありません。

反社会的勢力への対応

東京海上グループでは、グループ会社が反社会的勢力に対して連携して統一に対応できるよう、反社会的勢力への対応に関する基本方針を定め、次の基本的な考え方に基づく取り組みを推進しています。

1. 東京海上グループは、良き企業市民として公正な経営を貫き広く社会の発展に貢献するため、反社会的勢力との関係の遮断および不当要求等に対する拒絶を経営理念の実践における基本的事項として位置づけ、反社会的勢力に対して、弁護士や警察等とも連携して、毅然とした姿勢で組織的に対応することに努めます。
2. 東京海上グループは、反社会的勢力に対し、以下に基づき対応します。
 - (1) 組織としての対応、役職員の安全の確保
 - (2) 外部専門機関との連携
 - (3) 取引を含めた一切の関係遮断努力、不当要求等の拒絶
 - (4) 有事における民事と刑事の法的対応
 - (5) 裏取引や資金提供の禁止

東京海上グループでは、反社会的勢力への対応に関する基本方針をふまえ、統轄部署の設置、問題が発生した場合の報告・相談ルールや体制の整備、研修活動の実施等の取り組みを推進しています。

利益相反取引等の管理

東京海上グループは、利益相反取引等の管理に関する方針を定め、役職員がこれを遵守することによって、お客様の利益が不当に害されることのないように、利益相反取引等の管理に努めています。

東京海上グループ 利益相反取引等の管理に関する方針(概要)

1. 利益相反取引等

「利益相反取引等」とは、東京海上グループが行う取引等のうち、以下のものをいいます。

- (1) お客様の利益と東京海上グループの利益とが相反するおそれのある取引
- (2) お客様の利益が東京海上グループの他のお客様の不利益となるおそれのある取引
- (3) 東京海上グループが保有するお客様に関する情報をお客様の同意を得ないで利用する取引(本邦における個人情報保護法または東京海上グループ会社に適用されるその他の法令等の規定に基づく、あらかじめ特定された利用目的に係る取引を除きます。)
- (4) 上記(1)から(3)までに掲げるもののほか、東京海上グループのお客様の保護および東京海上グループの信用維持の観点から特に管理を必要とする取引その他の行為

2. 利益相反取引等の管理の体制

持株会社である東京海上ホールディングス株式会社は、東京海上グループの利益相反取引等の管理に関する事項を一元的に管理します。

また、以下に掲げる東京海上グループ会社については、利益相反取引等の管理を統轄する部署を設置するなど、法令等に従い必要な体制整備を行います。

- (1) 東京海上ホールディングス株式会社
- (2) 東京海上日動火災保険株式会社
- (3) 東京海上日動あんしん生命保険株式会社
- (4) 日新火災海上保険株式会社
- (5) 東京海上日動フィナンシャル生命保険株式会社
- (6) 東京海上フィナンシャルソリューションズ証券会社
- (7) イーデザイン損害保険株式会社

3. 利益相反取引等の管理の方法

東京海上グループは、利益相反取引等の管理を、以下の方法により実施してまいります。

- 東京海上グループ各社が利益相反取引等のおそれがある取引等を行うおとす場合には、事前に東京海上ホールディングスに報告することとします。
- 東京海上ホールディングスでは、報告された取引等について、お客様の利益を不当に害するまたは害する可能性があると判断した場合には、以下の方法による措置を講じます。
 - (1) 当該取引を行う部門と当該取引に係るお客様とその他の取引を行う部門を分離する方法
 - (2) 当該取引または当該取引に係るお客様とその他の取引の条件または方法を変更する方法
 - (3) 当該取引に伴い、当該取引に係るお客様の利益が不当に害されるおそれがあることについて、当該取引に係るお客様に適切に開示する方法
 - (4) 当該取引等に伴い、東京海上ホールディングスおよび東京海上グループ会社が保有するお客様に関する情報を利用することについて、当該お客様の同意を得る方法
 - (5) 当該取引等または当該取引に係るお客様とその他の取引を中止する方法
 - (6) その他、東京海上ホールディングスが必要かつ適切と認める方法

4. 利益相反取引等の管理体制の検証

東京海上ホールディングスは、東京海上グループの利益相反取引等の管理体制の適切性および有効性について定期的に検証してまいります。

内部統制

人権の尊重

基本的な考え方

東京海上グループでは、経営理念の実践にあたって、社会的責任の観点で求められる行動原則として「東京海上グループCSR憲章」を制定し、お客様・代理店/取引先、社員、社会、株主の全ての人々の人権を尊重していくこととしています。東京海上ホールディングスは、世界人権宣言やOECD多国籍企業行動指針、ILO中核的労働基準、国連「ビジネスと人権に関する指導原則(ラギーフレームワーク)」ISO26000を支持・尊重し、国連グローバル・コンパクトに署名しています。東京海上グループは、人権にかかる国際的な行動原則・ガイドラインを十分に理解し、社会的責任にかかるイニシアティブへの参加・貢献を通じ、持続可能な社会の実現に向けて役割を果たしていきます。

「東京海上グループCSR憲章」(抜粋)

東京海上グループは、以下の行動原則に基づいて経営理念を実践し、社会とともに持続的成長を遂げることにより、「企業の社会的責任(CSR)」を果たします。

●人間尊重

- ・ 全ての人々の人権を尊重し、人権啓発に積極的に取り組みます。
- ・ 安全と健康に配慮した活力ある労働環境を確保し、人材育成をはかります。
- ・ プライバシーを尊重し、個人情報管理を徹底します。

日々の業務運営のなかで最優先すべき重要事項をまとめた「東京海上グループ コンプライアンス行動規範」では、以下を明示し、役職員は、法令遵守と社会規範にもとることのない誠実かつ公正な活動を遂行し、公正な事業活動を行うこととしています。

「東京海上グループ コンプライアンス行動規範」(対象範囲:東京海上グループ各社の役職員(派遣社員を含む))

この行動規範、法令、社内ルールに対する違反が認められた場合、東京海上グループ各社は、事実関係の調査、対応策の策定、監督当局等への届出、関係者の処分、再発防止策の策定等、社内ルールに従って必要な措置を講じます。

●人権の尊重

お客様、役職員をはじめ、あらゆる人の基本的人権を尊重します。

- ・ 差別の禁止
人権は、世界的に認められた価値基準です。性別、年齢、職業、国籍、人種、思想、信条、宗教、社会的地位または門地等を理由とする差別や人権侵害は、決して容認しません。
- ・ ハラスメントの禁止
セクシュアル・ハラスメント等のいかなるハラスメントも容認しません。
- ・ 個人情報の取扱
個人のプライバシーを侵害しないよう、関係法令および東京海上グループ プライバシー・ポリシーに従い、お客様の情報をはじめ、個人情報の管理には十分注意を払い、業務上必要な目的以外には利用しません。

Tokio Marine Global HR Policy

東京海上グループでは、近年 グローバル・ビジネスの重要性が高まるなか、世界各国・地域のグループ各社において国籍や年齢・性別を問わずに多様な人材を採用・育成し、社員が能力を最大限に発揮できる環境を整えていくことが重要と考えています。

2010年12月、世界各国・地域に共通するHuman Resource(人的マネジメント)に対する普遍的な理念・考え方として「Tokio Marine Global HR Policy」を策定し、(1)「人材こそが最大の資産」、(2)「多様性の尊重」、(3)「公正かつ公平な機会の提供」における考えや価値観の共有を図り、人事諸施策(社員育成・支援等)に取り組んでいます。

We believe that our people are the most important contributor to our company's success. We aim to attract and retain the best talent in every aspect of our business.

We value diversity and inclusion as we strive for global excellence, and we work hard to create a business environment where our people can achieve their full potential.

We have a transparent relationship with our people. For those who have both a passion and a challenging spirit, we encourage career development and personal growth.

人権尊重にかかるマネジメント態勢、および各種取り組み

東京海上ホールディングスは、グループ会社の業務運営に対して、人権・コンプライアンス・リスク管理の取り組みを定期的にモニタリングし、グループ会社では、人権尊重にかかる各種取り組みを実施しています。

東京海上日動では、専任部署(人事企画部人権啓発室)にて、毎年「人権関連 基本方針・施策」を策定し、全ての部署における人権関連の取り組みを実施しています。

(主な取り組み)

- 人権啓発研修(目標:全社員 研修受講)、公正採用選考、社内ノーマライゼーションの実現
- 障がい者雇用の推進、セクハラ等ハラスメントの防止・啓発と適正な対応、人権を意識した日常業務の実践

また同社では、社会的責任の観点から、取引先(調達先・業務委託先)に「取引における行動指針」を交付し、人権尊重に関連する領域を含め、「法令等・社会規範の遵守」「公平・公正な取引の推進」「情報管理の徹底」「環境への配慮」への取り組みを要請しています。

グループ各社では、毎年、全社員およびともに働くすべての人が参加する職場内での人権啓発研修を実施し、差別やハラスメントのない活力ある企業風土を築いています。また、社内・社外の専門家が受付ける相談窓口(ホットライン)を設置し、社員がより働きやすい職場環境を実現に努めています。

▶ [CSRデータ集\(人権啓発研修 受講割合等\)](#)

内部統制

リスクマネジメント

リスクベース経営 (ERM)

東京海上グループでは、事業ポートフォリオの分散をグローバルに進めており、これに応じて取り得るリスクも多様化しています。このような状況において、「健全性の確保」および「収益性の向上」を実現すべく、グローバルに競争力を発揮するための「リスクベース経営(ERM)」の取り組みを推進しています。

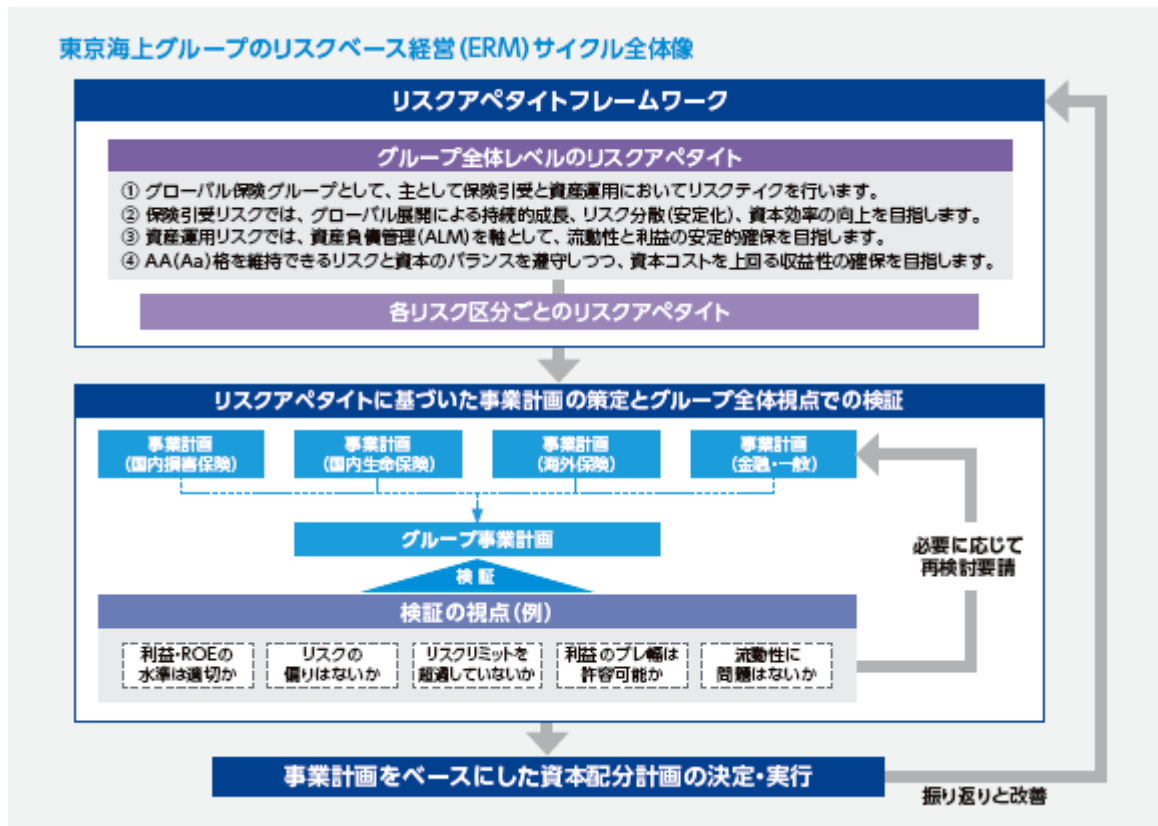
リスクベース経営(ERM)サイクル

東京海上グループでは、「どのようなリスクをどの程度まで取ってリターンを獲得するか」という経営の基本的な指針を明らかにすることを意図してリスクアペタイトフレームワークを設定し、このフレームワークを基点として事業計画を策定、資本配分を決定しています。この一連の流れを「リスクベース経営(ERM)サイクル」と呼んでおり、このプロセスを通じて効果的かつ効率的な資本配分を行い、財務の健全性の確保を果たすとともに、収益の持続的拡大と資本効率の向上を目指しています。

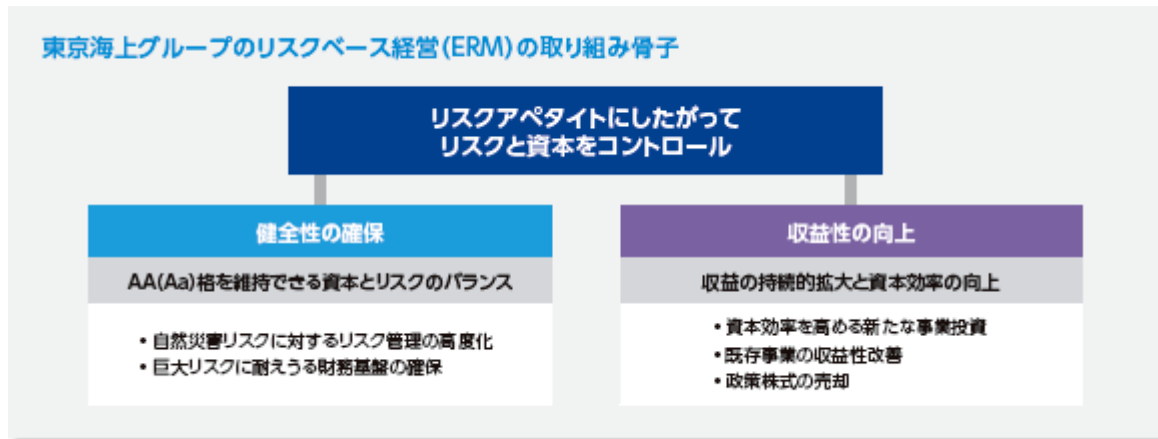
リスクベース経営(ERM)サイクルでは、まず、グループ会社がリスクアペタイトフレームワークに基づいて、事業計画を策定します。

次に、東京海上ホールディングスはグループ会社から提出された事業計画を取りまとめ、財務の健全性と収益性のバランスを維持しながら持続的な成長を実現できる内容となっているかというグループ全体視点に基づき検証します。具体的には、「巨大自然災害リスク等が適正な範囲内に収まっているか」「グループ全体の利益、ROEが適切な水準となるか」など、グループ全体最適の視点で検証し、その上で事業計画や各事業分野への資本配分を決定します。

最後に、グループ会社での取り組み成果を毎年振り返り、改善を行います。



リスクベース経営(ERM)の取り組み骨子

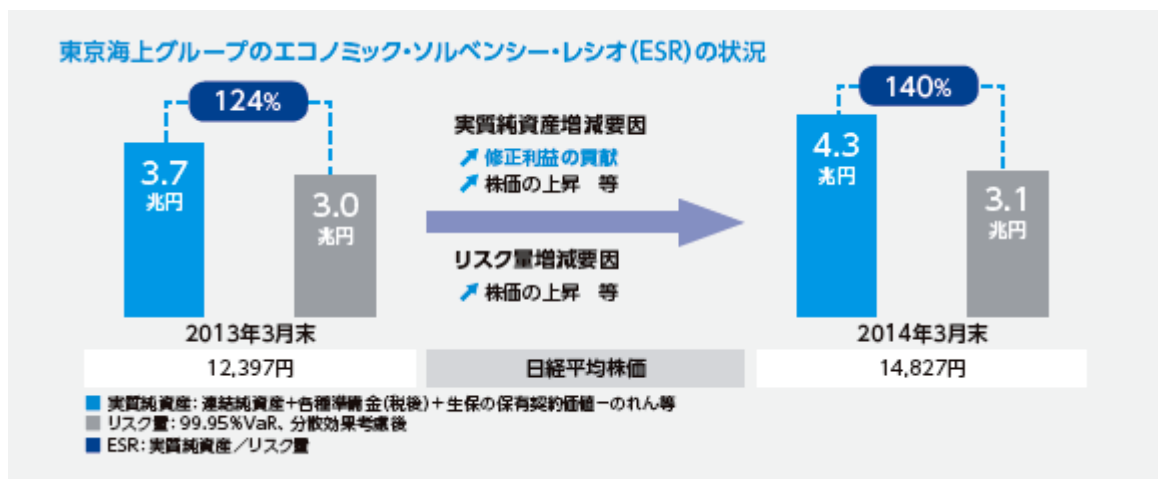


1. 「健全性の確保」に向けた取り組み

東京海上グループでは、格付けの維持や経営破綻等の防止を目的として、保有しているリスク対比で実質純資産が十分な水準にあることを多角的に検証し、財務の健全性が確保されていることを確認しています。

具体的には、すべてのリスクの潜在的な損失額をバリューアットリスク(VaR)という統計的なリスク指標を用いて定量化し、保有しているリスクの合計額が実質純資産の範囲内に収まっていることを確認するとともに、巨大な自然災害や金融市場の混乱等の低頻度ではあるものの、発生すれば影響が甚大なシナリオを用いてストレステストを実施しています。

なお、2014年3月末時点における東京海上グループの実質純資産は4.3兆円、AA(Aa)格の信頼水準(99.95%)で計算したリスク量は3.1兆円です。実質純資産のリスク量に対する比率を示すエコミック・ソルベンシー・レシオ(ESR)は140%で、AA(Aa)格に必要な実質純資産を十分に確保しています。



2. 「収益性の向上」に向けた取り組み

経営計画では、グループ中核の国内損害保険事業でコンパインド・レシオを改善し、並行して、国内生命保険事業や海外保険事業の収益成長にも取り組んでいます。

また、政策株式リスクの削減や自然災害リスク管理の強化、事業分散等により、資本効率や収益の安定性の向上を図っています。

今後も、リスク分散効果を高めるグローバルな事業展開を行い、各分野での収益成長を実現することにより、グループ全体で一層の収益性向上につながる取り組みを継続していきます。

リスクベース経営(ERM)態勢の強化に向けた取り組み

東京海上グループを取り巻くリスクは多様化・複雑化してきていることから、リスクベース経営(ERM)もさらに進化させていきたいと考えています。また、不透明感が強く、変化が激しい昨今の事業環境においては、新たなリスクの発現にも常に備えていかねばならないと認識しています。

こうした観点から、リスクの定量化やリスクモデルの高度化に不断に取り組むとともに、グループ会社のリスクベース経営(ERM)の態勢強化を進めています。

具体的には、東京海上グループにとって重要なリスクの1つである自然災害リスクについて、リスクモデルによる計測手法を高度化し、より精緻にリスク量を把握できるよう努めています。また、過去の損害データが十分に得られないなどの理由によりリスクモデルを構築できない自然災害についても、適切にリスクを把握できるよう努めています。

さらに、環境変化等により新たに現れてくるリスク(エマージングリスク)を含め、東京海上グループを取り巻くあらゆるリスクを網羅的に把握し、経済的損失額や発生頻度といった定量的要素だけでなく、業務継続性やレピュテーション等の定性的要素も加えて総合的に管理する態勢の強化にも取り組んでいます。

リスク管理

リスク管理態勢

東京海上グループでは、当社がグループ全体のリスク管理に関わる基本方針を制定するとともに、グループ全体のリスクの状況を把握しています。

リスクの中でも、保険引受リスクと資産運用リスクについては、収益の源泉として管理していくべきリスク(=コアリスク)であると認識し、リスクとリターンとのバランスを勘案したコントロールを行っています。

また、事務リスク、システムリスク等事業活動に付随するリスクの管理としては、そのリスクの所在を明らかにし、リスクの発生の防止、軽減等を行っています。

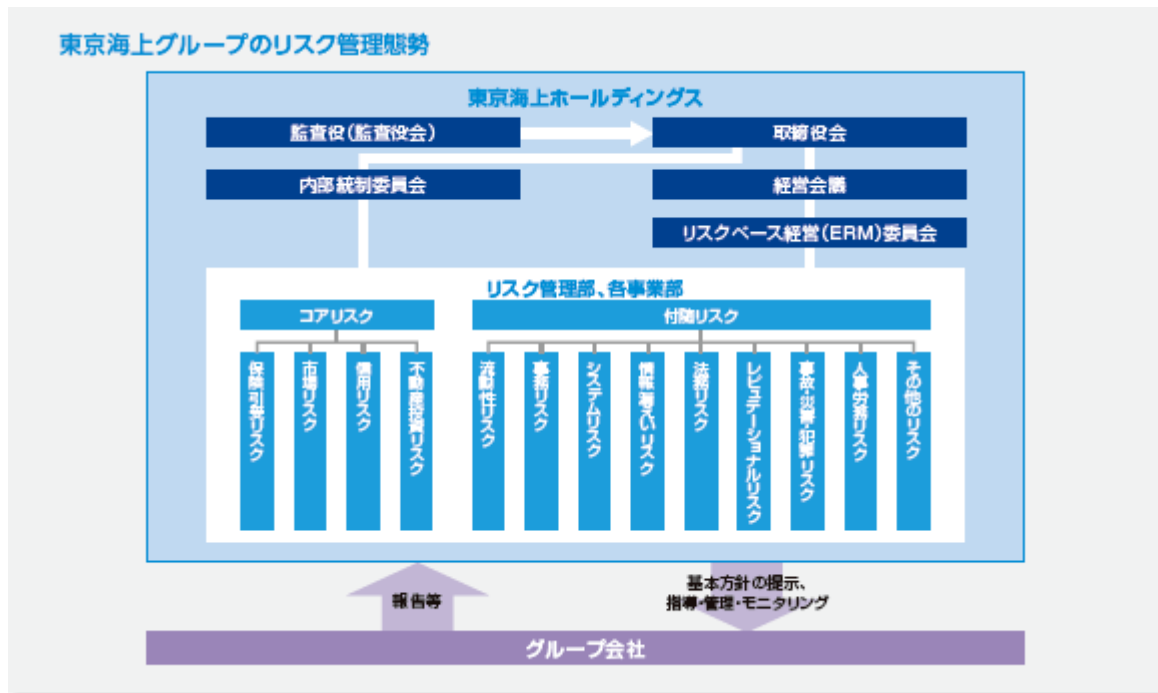
上記により、グループ全体として適切なリスク管理を実践し、経営の安定化を図っています。

1. 東京海上ホールディングスの役割

当社ではグループ全体のリスク管理に関する基本方針を制定し、グループ全体のリスク管理態勢の整備・高度化を推進しています。また、格付けの維持および倒産の防止を目的としたグループ全体の定量的リスク管理も実施しています。

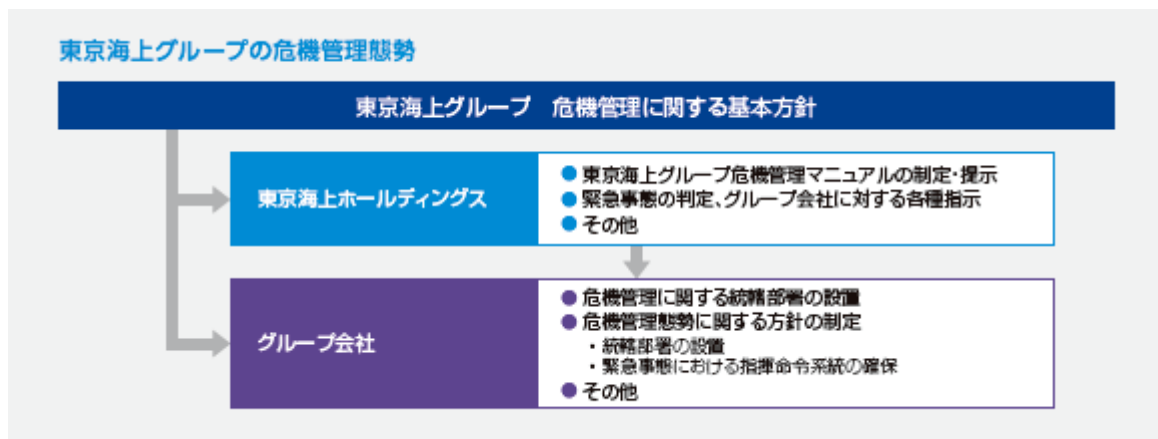
2. グループ会社の役割

グループ全体のリスク管理に関する基本方針に沿って、グループ会社においてもリスク管理方針を制定し、リスク管理を主体的に行っています。



危機管理体制

東京海上グループでは、グループ全体の危機管理に関する基本方針を制定し、緊急事態発生時における指揮命令系統の確保、損害の極小化および通常業務への復旧等に関する対応方針やグループ会社が整備すべき危機管理態勢を定めています。



災害に関する基本方針

東京海上日動は、地震、台風等の自然災害が発生した場合、被災地はもちろん被災地以外でも、保険事故の受付、保険金・満期返れい金等のお支払い、保険契約締結等、損害保険会社としての重要業務を継続する社会的使命を担っております。

このため「災害に関する事業継続計画における基本方針」を次の2点と定め、事業継続計画(BCP: Business Continuity Plan)を策定しています。

- ▶ [東京海上日動「災害に関する事業継続計画書」要約版\(PDF: 117.2KB\)](#)

災害に関する事業継続計画における基本方針(東京海上日動)

1. 災害発生時の社員の行動原則

災害発生時における社員の行動について、優先順位を次の通りとします。

- ・生命の安全確保
- ・地域社会の安全確保への協力
- ・重要業務の継続(事業継続)

すなわち、「事業継続」に対する行動に先駆け、「生命の安全確保」や「地域社会の安全確保への協力」を優先的に行うことを社員の行動原則とします。

2. 事業継続に対する基本方針

災害発生においては、次の3つの業務を重要業務とし、リソース(要員、資金ほか)を必要に応じて振り替え、これらの重要業務の継続を最優先します。

- ・保険事故受付業務
- ・保険金、満期返れい金等の支払い業務
- ・保険契約締結業務

- ▶ [東京海上日動 災害に関する基本方針](#)

首都圏被災時の保険金お支払いに関する態勢の構築

東京海上日動では、大規模地震等により首都圏が被災し、特に本店が使用できない状況となった場合には、関西にバックアップオフィスを設置して、家計地震保険の事故受付等の損害サービスを実施いたします。また、地震以外の通常事案については、全国の損害サービス拠点にて分担して対応を行います。

被災地である首都圏においては、本店災害対策本部内に損害サービス本部を設置するとともに、1都3県を担当する損害サービス部を中心にサテライトオフィスを設置し、全国から応援社員を受け入れの上、立会業務等の損害サービスを実施いたします。

上記のバックアップオフィスやサテライトオフィスを設置予定の場所においては、首都圏被災時に速やかな損害サービスを提供するために必要なインフラを事前に整備するとともに、全店における応援社員の派遣スキームを構築しています。

東京海上日動あんしん生命では、東日本大震災での経験を踏まえ、「いざという時こそ確実にお客様のお役に立ちたい」との想いで、首都圏と同時被災しないエリア(大阪)に「第二事務センター」を開設しました。保険金支払い等の本社事務が東西二拠点体制となり、大規模災害が発生した場合の事業継続態勢をさらに強固なものとなりました。

東日本大震災時の対応

▶ [東日本大震災時の対応](#)

内部統制

情報セキュリティ

東京海上ホールディングスの内部統制部をグループ全体の情報セキュリティ統轄部署とし、グループ各社に情報セキュリティ担当部署を設置して、実効性のある管理体制の構築に努めています。

情報セキュリティの取り組み

情報漏えいを防止するため、情報セキュリティ管理ルールを徹底しています。特に、お客様の個人情報や機密文書の施錠管理、文書等の社外持ち出しの制限、電子情報の暗号化やパスワード設定などの物理的・技術的安全管理措置を各社で講じています。

なお、東京海上日動では2010年度に社内イントラネット端末のシンクライアント化(※)を実施いたしました。個々の端末にハードディスクを持たず、サーバー側でデータを集中的に管理・運用することによりセキュリティ強化を図っています。

※ 利用者一人一人のPC環境(クライアントOSやアプリケーション)をサーバーに集約して稼働させる方式

個人情報の保護

東京海上グループでは、お客様の個人情報について、「東京海上グループ プライバシー・ポリシー」を策定・公表しグループの取り組み方針を明確にするとともに、グループ各社では、このプライバシー・ポリシーに従って取り組み方針を策定・公表しています。

プライバシー・ポリシー

■ 東京海上グループ プライバシー・ポリシー

東京海上グループ(以下「当グループ」といいます。)は、お客様の信頼をあらゆる活動の原点におき、企業価値を永続的に高めていくことを目指しています。このような理念のもと、個人情報の保護に関する法律その他の法令・ガイドラインを遵守して、以下のとおり個人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てまいります。

1. 当グループでは、適法で公正な手段によりお客様の個人情報を取得します。また、法令に定める場合を除き、お客様の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いたします。
2. 当グループでは、法令に定める場合を除き、あらかじめ本人の同意を得ることなく、お客様の個人情報を第三者に提供することはありません。
3. 当グループでは、お客様の個人情報の漏えい、滅失もしくはき損または不正アクセスなどの防止に努めます。また、外部にお客様の個人情報の取扱いを委託する場合には、委託先に対する必要かつ適切な監督を行います。
4. 当グループでは、お客様の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いたします。また、お客様の個人情報の取扱いに関するご意見・お問い合わせ等を承ります。

5. 当グループでは、お客様の個人情報が適切に取扱われるよう業務に従事している者の監督・指導・教育を徹底してまいります。
6. 当グループでは、個人情報保護のための社内体制や取り組み方法につき、継続的に見直しを行い、改善に努めてまいります。

以上

■ 東京海上ホールディングス プライバシー・ポリシー

弊社は、お客様の信頼をあらゆる事業活動の原点に置き、東京海上グループ全体の戦略企画、グループ会社の経営管理を担うことを通じて、企業価値を永続的に高めていくことを目指しています。このような理念のもと、弊社は、個人情報の保護に関する法律(以下「個人情報保護法」といいます。)その他の法令、ガイドラインならびに東京海上グループ プライバシー・ポリシーを遵守して、以下のとおり個人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。また、弊社は、お客様の個人情報が業務上適切に取扱われるよう、弊社業務に従事している者等への指導・教育の徹底に努めます。

なお、以下に記載の内容についても適宜見直しを行い、改善に努めていきます。

1. 個人情報の取得について

弊社では、業務上必要な範囲内で、かつ、適法で公正な手段によりお客様(株主の皆様を含みます。以下同じ)の個人情報を取得します。

2. 個人情報の利用目的について

弊社では、お客様から取得した個人情報を、次の業務を実施する目的(以下「利用目的」といいます。)で利用します。利用目的は、お客様にとって明確になるよう具体的に定め、下記のとおりホームページにより公表します。また、取得の場面に応じて利用目的を限定するよう努めます。

- (1) グループ会社(※)の経営管理
- (2) 株主の皆様への連絡、各種情報の提供および株主管理
- (3) 弊社の会社法その他の法令に基づく権利の行使または義務の履行
- (4) お客様からの問い合わせ・依頼等への対応
- (5) その他上記(1)から(4)に附帯する業務ならびに弊社の業務運営を適切かつ円滑に履行するために行う業務の実施

利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報を取り扱うときには、個人情報保護法第16条第3項各号に掲げる場合を除き、ご本人の同意を得るものとします。

※ グループ会社の範囲につきましては、「10. 会社一覧」をご覧ください。

3. 個人データの第三者への提供について

弊社では、次の場合を除いて、ご本人の同意を得ることなく個人データを第三者提供しません。

- ・法令に基づく場合
- ・弊社の業務遂行上必要な範囲で、委託先に提供する場合(下記「4.個人データの取扱いの委託」をご覧ください)
- ・弊社のグループ会社・提携先企業との間で共同利用を行う場合(下記「5.グループ会社・提携先企業との共同利用について」をご覧ください。)

4. 個人データの取扱いの委託

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

弊社では、例えば、次のような場合に、個人データの取扱いを委託しています。

- ・株主名簿の管理業務の委託

5. グループ会社・提携先企業との共同利用について

上記2.(1)～(5)の利用目的のため、弊社とグループ会社・提携先企業(※)との間で、以下のとおり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:

- 株主の皆様の個人データ(住所、氏名、弊社株式の保有状況等)
- グループ会社が保有する個人データ(住所、氏名、電話番号、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のお取引に関する情報等)
- 弊社に対して、お問い合わせ・依頼等をされた方の個人データ(氏名、連絡先、お問い合わせ・依頼等の内容等)

(2) 個人データ管理責任者:東京海上ホールディングス株式会社

※ グループ会社の範囲につきましては、「10. 会社一覧」をご覧ください。また、現在、提携先企業との間で個人データの共同利用は行っておりません。

6. センシティブ情報のお取扱いについて

弊社は、お客様の健康状態、病歴などのセンシティブ情報を、個人情報保護法その他の法令、ガイドラインに規定する場合を除くほか、取得、利用または第三者提供しません。

(注) センシティブ情報とは、「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン第6条」に定める機微情報をいいます。

7. 個人情報保護法に基づく保有個人データに関する事項の通知、開示・訂正等・利用停止等について

弊社は、個人情報保護法に基づく保有個人データに関する事項の通知、開示・訂正等・利用停止等に関するご請求につきましては、適切かつ迅速な対応を行うよう努めてまいります。具体的なお請求については、下記「9. お問い合わせ窓口」にご請求ください。ご請求者をご本人であることをご確認させていただくとともに、弊社所定の書式にご記入いただいたうえで手続きを行い、後日、原則として書面で回答します。開示請求については、弊社所定の手数料をいただきます。

[開示等請求手続き](#)

8. 個人データの管理について

弊社では、個人データの漏えい、滅失またはき損の防止その他の個人データの安全管理のために、十分なセキュリティ対策を講じるとともに、利用目的の達成に必要なとされる正確性・最新性の確保に努めています。

9. お問い合わせ窓口

弊社は、個人情報の取扱いに関する苦情やご相談に対し適切・迅速に対応します。

弊社の個人情報の取扱いや保有個人データに関するご照会・ご相談は、下記までお問い合わせください。

[お問い合わせ窓口] 東京海上ホールディングス株式会社 内部統制部

[電話番号] 0120-789-967

[受付時間] 午前9時～午後5時 土日祝祭日および年末年始を除く

10. 会社一覧

「2.利用目的」、「5.グループ会社・提携先企業との共同利用について」における、弊社のグループ会社・提携先企業は、下記のとおりです。

(1) グループ会社：[東京海上グループ](#)

(2) 提携先企業：個人データを弊社が提供している提携先企業はございません。

(注) 以上の内容は、弊社業務に従事している者の個人情報については対象としていません。

2005年3月7日制定
 2006年2月9日改定
 2006年10月1日改定
 2007年7月1日改定
 2008年7月1日改定
 2009年10月1日改定
 2011年8月11日改定

外部認証の取得

東京海上グループでは、情報セキュリティに関する外部認証として、「プライバシーマーク」や「情報セキュリティマネジメントシステム適合性評価制度 (ISMS)」などの認証を取得しています(下表参照)。これらの成果は、個人情報保護のための取り組みが認められたものであり、今後も継続的な改善を行い、一層の管理体制強化を図っていきます。

情報セキュリティ関連の外部認証取得状況

会社名	認証取得年月	取得した外部認証
東京海上日動コミュニケーションズ	2006年3月	ISMS
東京海上日動システムズ	2006年8月 2006年12月	ISMS ITSMS(※)
東京海上日動 リスクコンサルティング	2007年6月	プライバシーマーク
東京海上日動メディカルサービス (健康プロモーション事業部)	2007年9月	ISMS

※ ITサービスの運用管理に対する第三者認証制度 (ISO/IEC20000)

内部統制

情報開示

東京海上ホールディングスは、東京海上グループの現状および今後の事業展開について、各ステークホルダーの皆様に正確・迅速にご理解いただけるよう公平でわかりやすいディスクロージャーの充実に努めています。

情報開示基本方針

東京海上グループは情報開示にあたり、グループの「企業の社会的責任(Corporate Social Responsibility:CSR)」の観点から、経営の透明性や公平性の向上に資する情報をご提供することに努めます。

1. 情報開示に関する基本方針

適時開示につきましては、東京証券取引所の定める「有価証券上場規程」に則って、迅速な情報開示を行います。

また、それ以外の情報に関しましても、お客様、株主・投資家、代理店、社員をはじめ、広く社会の皆様のご判断の役割に立つべく、迅速、正確かつ公平な情報開示に積極的に努めます。

2. 情報開示の方法

東京証券取引所規則等に基づく情報開示に関しましては、「適時開示情報伝達システム(Timely Disclosure network : TDnet)」によって開示するほか、報道機関等を通じて開示するとともに、その後、速やかに当社のホームページにも掲載します。

また、それ以外の情報に関しましては、当該情報の内容に応じて、適切な方法により開示します。

3. ご注意

この基本方針によって開示する情報は、東京海上グループの活動を正確、迅速かつ公平にお伝えする目的のものであり、投資勧誘を目的とするものではありません。

2004年11月30日策定

2007年7月5日改定

2008年7月1日改定

2010年9月29日改定

ディスクロージャー資料

ディスクロージャー資料は、東京海上ホールディングス、国内保険事業会社にて作成し、内容の充実に努めています。

- ▶ [「IR資料室」](#)

ホームページ

東京海上ホールディングス、及び各保険事業会社の開示情報に関しては、以下をご参照下さい。

- ▶ [東京海上ホールディングス](#)
- ▶ [東京海上日動](#)
- ▶ [日新火災](#)
- ▶ [イーデザイン損保](#)
- ▶ [東京海上ミレア少額短期](#)
- ▶ [東京海上日動あんしん生命](#)

格付情報

東京海上グループ各社の格付け情報は、以下をご参照ください。

- ▶ [「格付情報」](#)

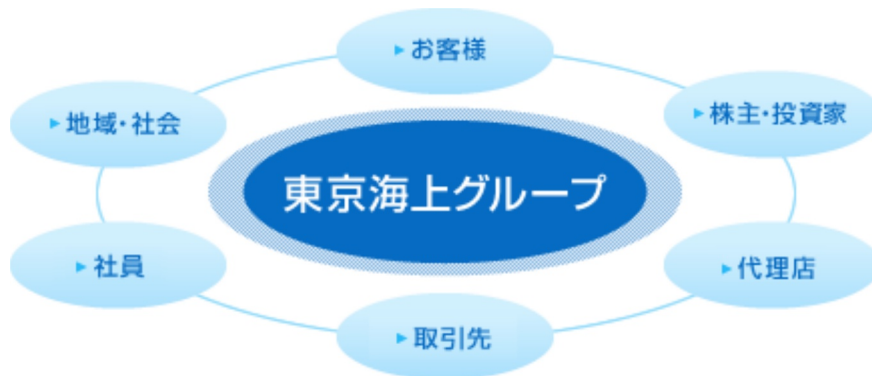
サステナビリティレポート 2014

ステークホルダーとの関わり

- お客様との関わり
- 株主・投資家との関わり
- 代理店との関わり
- 取引先との関わり
- 社員との関わり
- 地域・社会との関わり

ステークホルダーとの関わり

質の高いCSR経営を実践していくうえでは、お客様をはじめとするすべてのステークホルダーとの対話や協働を通じ、信頼関係を築いていくことが重要と考えています。



▶ お客様との関わり

お客様から信頼していただくために、お客様の声を大切にし、品質向上に日々取り組んでいます。

▶ 株主・投資家との関わり

適時適切な情報開示や意見交換、健全で透明性の高いコーポレート・ガバナンスの実現に努めています。

▶ 代理店との関わり

信頼あるパートナーシップを構築し、真にお客様の立場に立った業務品質の向上をとともに進めています。

▶ 取引先との関わり

取引先の皆様とともに持続的発展と社会的責任を果たすことを目指します。

▶ 社員との関わり

社員一人ひとりが創造性を発揮できる自由闊達な企業風土を築きます。

▶ 地域・社会との関わり

事業活動は地域・社会の皆様の支持があって成り立つものです。世界各地でさまざまな活動を行っています。
※「地域・社会貢献活動」のページにリンクしています。

お客様との関わり

▶ 顧客保護方針

「顧客保護等に関する基本方針」を定めて、お客様本位を徹底し、顧客保護等を図るための体制を整備しています。

▶ 品質向上の取り組み

「お客様に最高品質の商品・サービスを提供し、安心と安全をひろげます」というグループ経営理念のもと、常にお客様視点に立った品質向上に取り組んでいます。

▶ お客様の声への対応

東京海上グループ各社は、「お客様の声」に関するグループ統一基準に基づき、各社で対応方針を策定し、お客様の声を商品・サービスの改善にいかすための仕組みづくりに取り組んでいます。

お客様との関わり

顧客保護方針

東京海上グループは、「顧客保護等に関する基本方針」を定め、お客様本位を徹底し、顧客保護等を図るための体制を整備しています。

また、「東京海上グループ 利益相反取引等の管理に関する方針」を定め、役職員がこれを遵守することによって、お客様の利益が不当に害されることのないように、利益相反取引等の管理に努めています。

お客様との関わり

品質向上の取り組み

東京海上グループにおける考え方

東京海上グループでは、「お客様に最高品質の商品・サービスを提供し、安心と安全をひろげます」というグループ経営理念のもと、これまでも時代を先取りした商品・サービスを提供し、お客様から高い評価をいただけてきました。中長期的には、国内外の社会・経済が大きく変化していくことにより、少子高齢化や地球温暖化など新たなリスクが発生することが考えられます。これに伴い多様化する個人・企業双方のお客様のニーズに対して、グループの総合力を結集し、時代の変化に先駆けて従来の保険の枠組みを超えた金融・医療・コンサルティングなどの分野における新たな商品・サービスの提供を通じてお応えていきます。

安心品質と業務革新プロジェクト

東京海上日動では、お客様に提供する商品・サービスに関して欠かすことのできない具体的な品質基準として「安心品質」を定め、その実現に向けて多くの取り組みを行っています。

なかでも、「商品・サービスの内容そのもの」の品質向上と、「商品・サービスをお客様に提供する業務プロセス」の快適性向上を一体化した業務革新プロジェクトを全社的に推進しています。

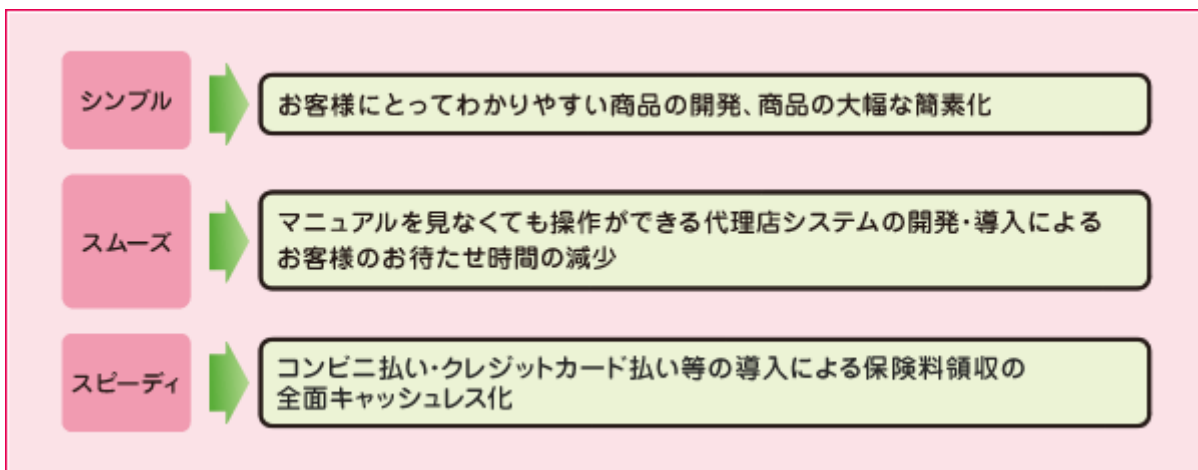
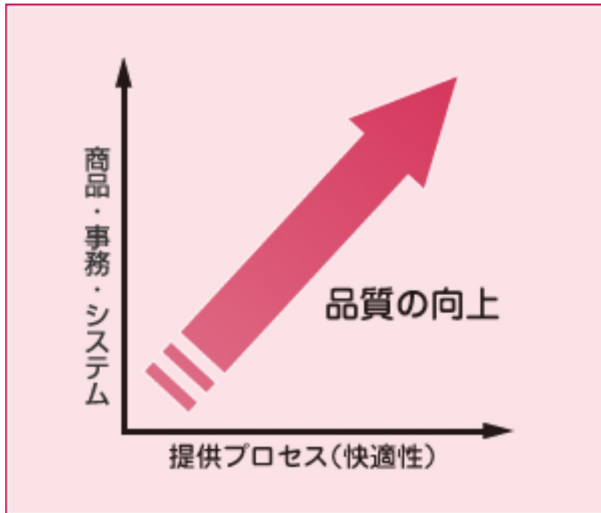
本プロジェクトは、ご契約から保険金のお支払いにいたるまでのすべてのプロセスにおいて、社員・代理店の「仕事のやり方」を変革し、お客様にとって快適なプロセスとしていくことを目的としています。

本目的に沿ったこれまでの取り組みとして、「お客様にとってわかりやすくシンプルな商品」、「代理店がスムーズに利用できるシステム」、「お客様対応をスピーディに行える事務手続きの流れ」に抜本的に改定し、お客様に快適なプロセスを提供しやすい仕組みを整えるとともに、保険料領収のキャッシュレス化や早期更新のご案内活動等、着実に一歩ずつ業務プロセスの改革を進めています。

今後も、安定的に品質を確保し、品質の向上を通じた成長を実現すべく、タブレットやスマートフォンを活用した新たなビジネスモデルへの変革を図り、お客様の更なる快適性向上を追及していきます。

品質の向上 = 商品・事務・システム × 提供プロセスの快適性

■ 東京海上日動が目指す「品質」向上のイメージ

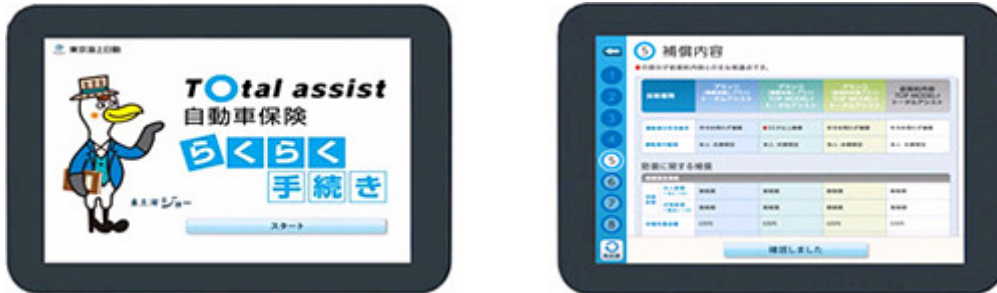


「次世代モデル」での取り組み例

東京海上日動は、2012年4月より、タブレット型端末を活用して、お客様対応の快適性・利便性を向上する取り組みとして「次世代モデル」を展開しています。個人のお客様向け主力商品である超保険・自動車保険・火災保険・傷害保険・生命保険について、加入時の保険料試算・商品説明・申し込み等をタブレット型端末等の画面上で行うペーパーレスの契約手続き「らくらく手続き」を導入し、動画や電子パンフレットによるわかりやすい商品説明を実現しています。また、ご家族単位の保険加入状況をタブレット型端末等の画面でお客様にご覧いただき、ビジュアルに確認いただける「ご加入一覧」も導入しました。

次世代モデルは、公益社団法人企業情報化協会 (IT協会) 主催の「第31回IT賞」にて最上位の「IT総合賞」を受賞しました。IT総合賞は、現状および将来にわたり他の企業・機関の模範となる取り組みに対し授与され、これまで多くの有名企業が受賞している賞です。今後も「次世代モデル」を通じて、より一層お客様対応の快適性・利便性向上を図っていきます。

「らくらく手続き」契約手続きイメージ画面



お客様に保険商品をしっかりとご理解いただくために

東京海上日動では、お客様からのご意見などを踏まえ「見やすさ・わかりやすさ」を追求し、「お客様が1人で読んで、1人でわかる(書ける)帳票」に刷新するため「安心帳票作成ルール」を策定し、2007年3月以降作成する帳票は、「安心帳票作成ルール」に基づいて作成しています。

お客様に漏れなくご請求いただくためのご案内

東京海上日動あんしん生命では、お客様に漏れなく保険金・給付金をご請求いただくために、「ご契約時」「ご契約期間中」「保険金・給付金のご請求時」のそれぞれにおいて、お客様に保険金・給付金のご請求について、ご案内しています。その他、ホームページやテレビCM等でも、保険金・給付金のお受取りについてご不明な点がある場合には同社までご連絡いただきたい旨のご案内を行っています。



保険金・給付金をお受け取りいただくためのガイドブック (ご契約時)



あんしんサポートブック (ご契約期間中)

コールセンターにおける品質向上

東京海上グループのコールセンター部門では、グループ・コールセンター総和としてのお客様対応品質の向上を目指し、さまざまな取り組みを行っています。取り組みの一つに全コールセンターを対象とした「電話対応コンクール」があり、プロの社外審査員のもと、競技を通じて各コールセンターの対応姿勢やスキルを学び相互研鑽を図っています。



こうした品質向上活動の成果が実り、社外評価機関の一つJ.D.パワーアジア・パシフィックの「2014年コールセンター満足度調査」において、損害保険では東京海上日動、生命保険では東京海上日動あんしん生命が、ともに上位3位に入賞しました。

今後も引き続きグループ・コールセンター全体でお客様に寄り添った温かい対応を追求することにより、安心・安全の提供に努めてまいります。

お客様が安心できる損害サービスをお届けするために

東京海上日動では、お客様に提供する商品・サービスに関して、欠かすことのできない具体的な品質基準を「安心品質」として定め、代理店と一体になって「安心品質」の実現に徹底して取り組んでまいりました。事故受付時には、その事故でお支払い可能な他契約を確認するシステムを活用し、お客様へお支払いの対象となる保険金のご案内を行っています。特に自動車保険においては、付随的な保険金が未払いの状態では対応完了できない等の機能を持ったシステムを導入しています。このようなシステムでのサポートや各種研修を通じて、お客様への確実な保険金のお支払いを実践しています。

- ・ 事故の受付をした際に「補償内容に関するご案内」「お支払い可能性のある保険金一覧」をお送りし、お支払いできる保険金について、担当者から「わかりやすく」ご説明いたします。
- ・ 保険金をお支払いする際は、担当者から「わかりやすく」ご説明するとともに、金額のみでなく、その内訳がご確認できるような「保険金支払案内」をお送りいたします。
- ・ 保険金がお支払いできない場合は、その理由を口頭ならびに書面で、「わかりやすく」ご案内いたします。また、お客様からのご質問・ご不満は、専用のフリーダイヤルで承るとともに、弁護士など外部の専門家による「再審査請求制度」(※)もご利用いただけます。

※再審査請求制度

担当損害サービス拠点が、契約内容に照らして、保険金のお支払い対象外と判断し、その判断内容にお客様(契約者・被保険者等)がご了承いただけない場合にご利用いただけます。お客様からのご請求により、外部の委員(医師・弁護士)で構成する非公開の「保険金支払審査委員会」で、ご提出いただいた再審査請求書や資料に基づいて担当損害サービス拠点の判断について改めて審査し、結果をお客様に書面でご連絡します。ただし、法的または医学的な判断を行うという「保険金支払審査委員会」の目的には適さないと判断される事案等、本制度の対象外としている事案がありますので、詳しくは、担当損害サービス拠点までお問い合わせください。

▶ [東京海上日動「再審査請求制度」](#)

▶

チーム・エキスパートの解決力

お客様が「万が一」の事故に遭遇されたときこそ、保険会社としての真価が問われる瞬間であり、その万が一の際に、「高品質の損害サービス」をご提供することが私たちの使命であると考えています。自動車保険において円満な解決を目指すためには、経験豊富かつ高度な専門性を持ったメンバーがチームアプローチで解決することが必要となります。

東京海上日動では、経験豊富な損害サービススタッフ(約8,300名)が、アジャスター(約1,500名)、弁護士(約470名)、全国各地の顧問医(約100名)等の高い専門性をもつエキスパートと最適なチームを組み、「チーム・エキスパートの解決力」をご提供することで、万が一の際にお客様をお守りします。また全国242拠点に広がる安心・充実のネットワークに加え、年間約262万件を超える圧倒的な事故対応実績に裏付けされた高度な交渉力を発揮し、保険を使用したお客様の92.4%からご満足いただいています。

■ お客様のことを何よりも大切に考える価値観の共有(ころから。)

東京海上日動では、お客様のことを何よりも大切に考えること、それが損害サービスという目に見えないものの品質だと考えています。そこで、損害サービスに携わるすべてのメンバーに共通するお客様への思い、働く仲間との調和、専門性の追求といった大切にしたい価値観をまとめた小冊子「ころから。」を、毎年の新入社員も含め、損害サービスに携わるメンバー全員に配布しています。損害サービスの意義や誇り、お客様の立場で真摯に対応するという価値観を、私たちのDNAとして絶やすことなく受け継いでいきたいと考えています。



小冊子「ころから。」表紙および本文ページ

・「私たちが追い続けるスペシャリティとは、つまり、人間性を高めることに他ならない。そして、人間性を高めることに、終わりなどない。」

・「困っている人を前にしたとき、人として、自分のころがどう動くか。すべてはそこから始まる。困っているならば、力になりたい。この思いの強さこそ、私たちの存在価値であり、原点である。」

※英語版もあります。

▶ [私とCSR「お客様のことを思った損害サービスを」](#)

お客様により一層ご安心いただくために

東京海上日動メディカルサービスによる無料医療相談サービス等、グループ各社による専門性の高いサービスや、提携する弁護士・医師等の的確なアドバイスを通じて、お客様のご不安の解消に努めています。

▶ [社会課題への挑戦～本業を通じた価値提供～ 健康](#)

■ 損害サービス体制(2014年7月現在)

	東京海上日動	日新火災
サービス拠点数	242拠点	90拠点
損害サービススタッフ・アジャスター	約9,800名(2013年7月現在)	約1,200名
弁護士	約470名	約56名
顧問医	約100名	約14名
税理士・会計士	約62名	-
自動車事故対応件数(年間)	約262万件	約20万件

お客様との関わり

お客様の声への対応

「お客様の声」対応方針

お客様からいただく厳しいご意見・ご要望やお褒めの言葉は、私たちがより質の高いサービスをお客様にご提供するための貴重な財産です。東京海上グループ各社は、お客様の声に関するグループ基本方針に基づき、各社で対応方針を策定し、お客様の声を商品・サービスの改善にいかすための仕組みづくりに取り組んでいます。

東京海上日動の「お客様の声」対応方針

- ・ 基本理念
東京海上日動は、お客様の信頼をあらゆる事業活動の原点におき、「お客様の声」を真摯に受けとめ、積極的に企業活動に活かします。
- ・ 基本方針
 - (1) 「お客様の声」を、感謝の気持ちをもって積極的に受けとめます。
 - (2) 「お客様の声」に、組織を挙げて最後まで責任をもって対応します。
 - (3) 「お客様の声」を、商品・サービスの改善など、業務品質の向上に活かします。
 - (4) 「お客様の声」をもとに、より多くの「安心と安全」をお届けします。

「お客様の声」をもとに改善する仕組み

お客様アンケートや社員・代理店が直接いただいたお客様の声を商品・サービスの改善につなげています。例えば、東京海上日動、日新火災、東京海上日動あんしん生命では「お客様の声」をそれぞれ社内イントラネット上に設けた一元管理システムに登録し、分析することで、商品・サービスの改善にいかしています。また、東京海上日動では、消費者の視点からアドバイスをいただくため、複数の消費者アドバイザーとの定例ミーティングを実施しています。こうした活動は、ご案内書類のわかりやすさの向上等、さまざまな改善につながっています。



ISO10002に準拠した取り組み

東京海上日動および東京海上日動あんしん生命では、お客様の声への対応について標準化を図るため、苦情対応マネジメントシステム(ISO10002)に準拠して、業務態勢の整備を行っています。2007年6月に国内の金融機関として初めて、ISO10002規格への適合を確認し、7月に対外公表しており、この態勢をもとに、引き続きお客様の声に基づく商品・サービス等の業務品質の向上に努めていきます。また、日新火災も、2008年7月にISO10002の自己適合宣言を行いました。

「お客様の声」をお聴きする

東京海上グループ各社では、お客様アンケート、お客様からの電話、ホームページ、代理店や担当営業を通じた情報収集等さまざまな手段を活用し、「お客様の声」を積極的にお聴きしています。「お客様の声」に関する取り組みの透明性を向上させる観点から、「お客様の声」の受付件数、具体的なお申し出内容、「お客様の声」に基づく商品・サービスの開発・改善事例をウェブサイト上でより詳しく公表しています。

東京海上日動では、ご契約時に、「補償内容や保険料、付帯サービス、重要事項の説明」をわかりやすく行っているか等の検証を行うため、自動車保険、火災保険、超保険についてお客様にアンケートを実施しています。

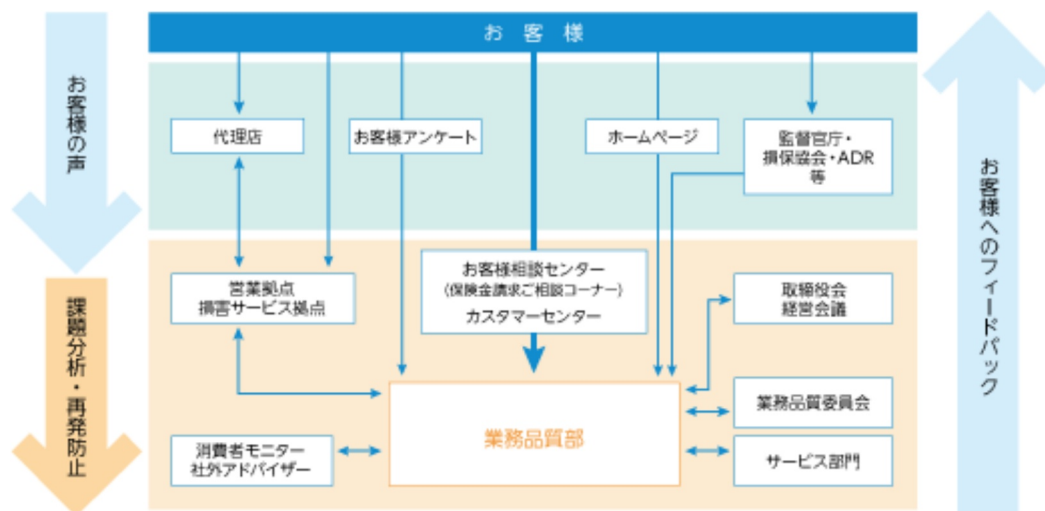
また、お客様に保険金をお支払いした後に、アンケートへのご協力をお願いし、事故の対応に関しても幅広くご意見をいただき、それを元にたゆまぬ品質向上に取り組んでいます。

東京海上日動あんしん生命では、毎年1回すべてのご契約者様を対象に送付する「ご契約内容のお知らせ」や保険証券等にアンケートを同封し、お客様の声をお聴きしています。

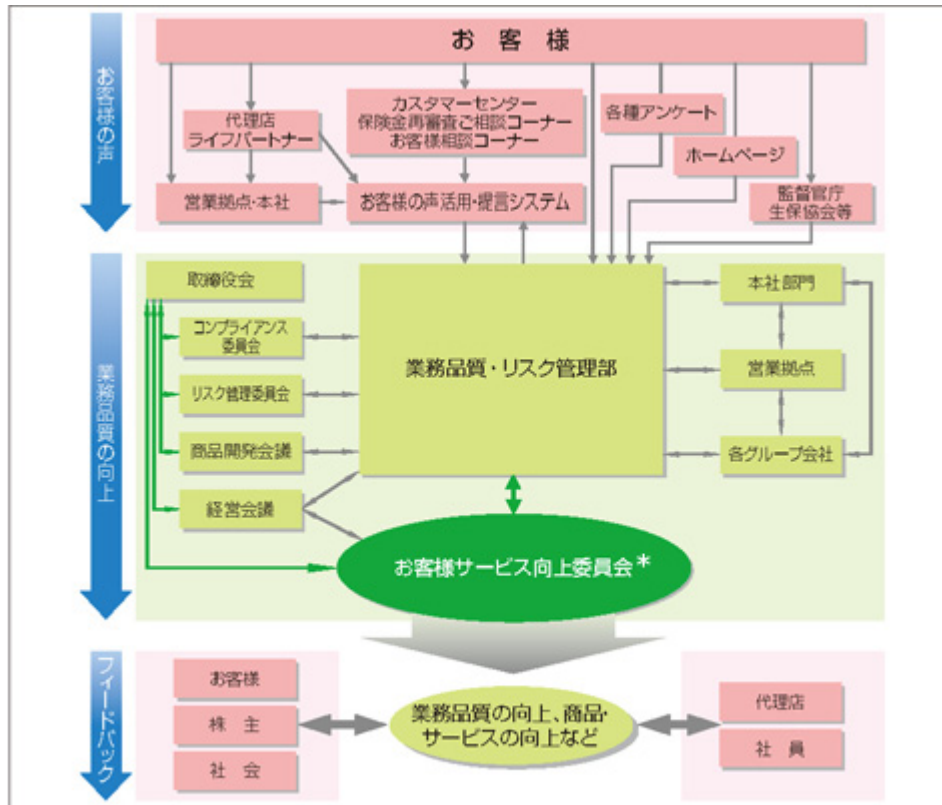
日新火災では、自動車保険のご契約者様から無作為で抽出した3,000名のお客様に対し、同社や代理店に対する評価や満足度をお伺いしています。2013年度は733名のお客様からご回答をいただき、お寄せいただいたご意見は、商品内容やお客様対応の品質向上にいかしています。また、ご契約時や保険金お支払い時に、同社および代理店のお客様対応に関する評価を直接お聴きする取り組みを随時実施しています。ご契約時のアンケートはインターネット上にて、保険金お支払い時のアンケートは郵送にて実施しており、2013年度は保険金お支払い時のアンケートについて延べ約27,000名のお客様からご回答をいただいています。

お客様の声をお聴きする仕組み

東京海上日動



■ 東京海上日動あんしん生命



*常勤取締役・部長で構成され、「お客様の声」を業務品質の向上にいかすために社内横断的に設けられた取締役会委員会。

ステークホルダーとの関わり

2013年度「お客様の声」受付件数

■ 東京海上日動

		件数				
お客様の声区分	代表的な事例	2013年 4～6月	2013年 7～9月	2013年 10～12月	2014年 1～3月	2013年度 合計
【商品・サービス】						
証券・パンフレット関連	証券・パンフレットの内容がわかりにくい	623	466	582	594	2,265
商品・サービス関連	商品・サービスの改善要望など	2,001	1,863	2,267	2,504	8,635
小計:商品・サービス合計		2,624	2,329	2,849	3,098	10,900
【お引き受け:契約手続き】						
契約の更新手続き	更新案内の送付遅延など	1,156	1,342	1,147	1,028	4,673
契約内容の説明	契約内容の説明不足など	459	426	357	382	1,624
小計		1,615	1,768	1,504	1,410	6,297
【お引き受け:契約の管理】						
証券不備	証券内容の記載誤り	565	431	477	410	1,883
証券未着	証券の送付遅延	141	97	134	80	452
変更手続き	変更手続きの遅延など	1,453	1,393	1,239	1,357	5,442
口座振替	口座振替ができなかったなど	373	347	422	334	1,476
小計		2,532	2,268	2,272	2,181	9,253
【お引き受け:対応・マナー】						
対応・マナー	電話対応・訪問マナー	1,081	955	882	968	3,886
【お引き受け:その他】						
上記に該当しないお引き受けに関するもの		257	77	184	84	602
小計:お引き受け合計		5,485	5,068	4,842	4,643	20,038
【保険金お支払い:保険金お支払い】						
連絡・対応	社員からの連絡遅れ、手続きについての説明不足	3,881	3,812	4,023	3,875	15,591
お支払額	保険金のお支払いについての説明不足	990	970	971	1,118	4,049
お支払いの可否	お支払いの可否	695	1,003	1,009	980	3,687
小計		5,566	5,785	6,003	5,973	23,327
【保険金お支払い:対応・マナー】						
対応・マナー	電話対応・訪問マナー	1,095	1,182	1,178	1,124	4,579
【保険金お支払い:その他】						
上記に該当しないお支払いに関するもの		16	40	48	38	142
小計:保険金お支払い合計		6,677	7,007	7,229	7,135	28,048
【個人情報に関するもの】						
		84	73	84	75	316
【その他】						
		108	103	103	136	450
ご不満合計		14,978	14,580	15,107	15,087	59,752
ご要望		1,127	1,034	1,025	955	4,141
お褒め		1,712	1,462	1,541	1,342	6,057
合計		17,817	17,076	17,673	17,384	69,950

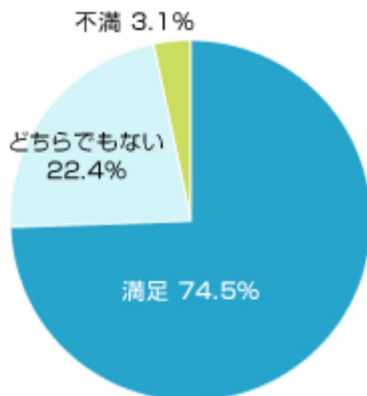
■ 東京海上日動あんしん生命(ご不満のみ掲載)

項目	主なお申し出内容	件数(件)	全体に占める割合(%)
新契約関係	加入時のご説明や保険証券の表示に関するご不満など	4,014	21.3
収納関係	保険料の払込方法や変更手続きに関するご不満など	2,304	12.2
保全関係	契約内容変更、契約者貸付、解約手続きに関するご不満など	5,361	28.5
保険金・給付金関係	保険金、給付金や満期保険金のお支払手続きに関するご不満など	1,555	8.3
その他	アフターサービス、マナー、電話対応に関するご不満など	5,605	29.8
合計		18,839	100.0

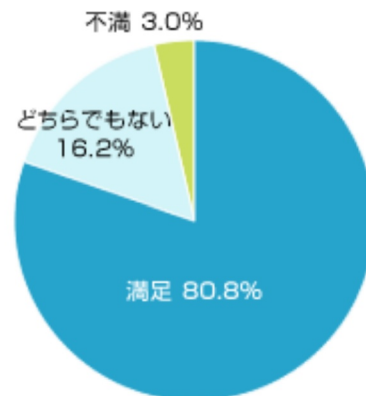
■ お客様満足度(2013年度)

■ 東京海上日動

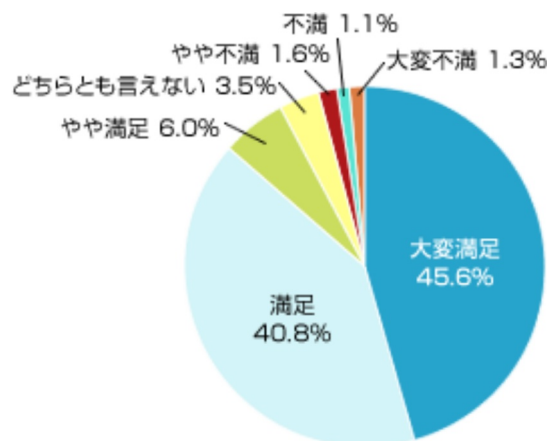
商品・各種サービスに関する総合満足度



契約手続きに関する総合的な満足度

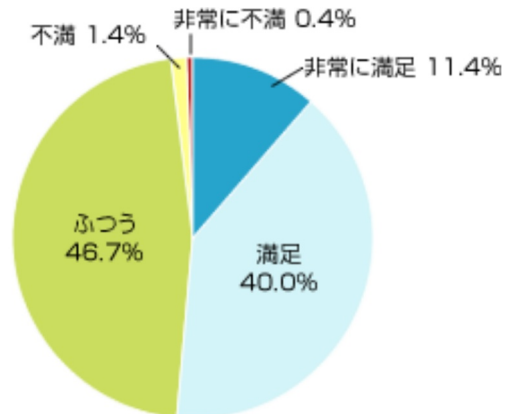


自動車保険アンケート結果 損害サービス全般に関する満足度



■ 東京海上日動あんしん生命

東京海上日動あんしん生命の生命保険に加入されてどの程度満足されていますか？



※2013年9月末までに「ご契約内容のお知らせ」アンケートをご返信いただいた29,395名のご回答を分析しました。

お客様の声の状況 グループ各社のウェブサイト

- ▶ [東京海上日動「お客様の声概要」](#)
- ▶ [東京海上日動あんしん生命「お客様の声の状況」](#)
- ▶ [日新火災「お客さまからの苦情への対応」](#)

「お客様の声」に基づき開発・改善した主な事例(2013年度)

■ 東京海上日動

＜お客様の声＞

原動機付バイクの自賠責保険に関する「満期のお知らせ」には、保険期間が「24ヶ月」「36ヶ月」「60ヶ月」の場合の保険料は表示されていないため、表示のある保険期間での契約しかできないようわかりにくい。

＜対応＞

「満期のお知らせ」に「12ヶ月」「48ヶ月」の保険料の表示を追加して、選択可能なすべての保険料をご案内することといたしました。

■ 東京海上日動あんしん生命

＜お客様の声＞

「メディカルKit R」に加入したいが、持病があっても入れるようにしてほしい。

＜対応＞

2014年2月に医療保険「メディカルKitラヴR」（「メディカルKit R」の引受基準緩和型商品）を発売しました。「メディカルKitラヴR」は以下の特長を有しています。

- ・「メディカルKitラヴR」は、健康状態に不安のある方でも加入しやすい商品となっています。
- ・「メディカルKitラヴR」は、「メディカルKit R」同様、入院給付金等のお受け取りがなければ、所定の年齢までにお払い込みいただいた保険料が全額戻ってきます。入院給付金等のお受け取りがあった場合でも、所定の年齢までにお払い込みいただいた保険料がお受け取りいただいた入院給付金等の合計金額を上回るときは、その差額が戻ってきます。さらに保障は加入時の保険料のままで一生涯続きます。

お客様の声の状況 グループ各社のウェブサイト

- ▶ [東京海上日動「お客様の声」に基づく開発・改善事例](#)
- ▶ [東京海上日動あんしん生命「お客様の声」に基づき開発・改善した主な項目](#)
- ▶ [日新火災「お客様の声」をもとに実施した改善事例](#)

株主・投資家との関わり

東京海上ホールディングスは、株主・投資家の皆様から信頼される企業を目指し、適時適切な情報開示や意見交換への取り組み、健全で透明性の高いコーポレート・ガバナンスの実現に努めています。

株主還元の充実に向けて

東京海上ホールディングスでは、健全な業務運営に必要な担保力を確保しながら、株主配当および自己株取得を通じた株主還元の充実に取り組んでいます。

配当については、平均的な修正利益(除くEV)に対して40～50%の配当性向を目安として、安定的な還元を実施しています。2013年度は、好調な利益実績も踏まえ、前年度対比+15円となる1株当たり70円(通期)の配当を行いました。

また自己株式取得については、市場環境、資本の状況、事業機会を総合的に勘案し機動的に実施していきます。

▶ [「株主還元」](#)

情報開示・IR

東京海上グループの現状および今後の事業展開について、各ステークホルダーの皆様に正確・迅速にご理解いただけるよう公平でわかりやすいディスクロージャーの充実に取り組んでいます。

▶ [情報開示\(情報開示基本方針\)](#)

積極的なIR活動

東京海上ホールディングスは、社長・役員を中心に株主、投資家、証券アナリストの皆様との継続的な対話 (IR) を行っています。

2013年度は、機関投資家向けIR説明会(2回)を開催したほか、海外の投資家を訪問してのミーティングを含め、国内外のアナリスト・機関投資家と年間500件を越す面談を実施しました。また、東京、大阪、名古屋をはじめとした各都市にて個人投資家向け説明会を開催しました。



個人投資家説明会

これらの各種説明会、個別面談等を通じてお寄せいただいたご意見・ご助言は、健全で透明性の高いコーポレート・ガバナンスの実現を目指すうえでも必要不可欠なものです。弊社は投資家の声を真摯に受け止め、今後の経営にいかしてまいります。

個人投資家向け説明会	「東京海上グループの経営戦略」をテーマに永野取締役社長を説明者とする個人投資家向け説明会を開催しました。また、証券会社主催のセミナー等を中心に、IR担当役員等を説明者とする個人投資家向けの説明会を随時開催しました。
アナリスト・機関投資家向け説明会	「2013年度事業計画」に関するIR説明会を2013年5月に開催しました。また、同計画に基づく2013年度の事業計画の進捗状況に関するIR説明会を同年11月に開催しました。 さらに、四半期決算ごとにIR担当部門の責任者によるアナリスト・機関投資家向けの電話会議を開催いたしました。
海外投資家向け説明会	欧米およびアジアにおいて、取締役社長およびIR担当役員が海外投資家およびアナリストを個別訪問し、当社グループの決算概況、事業計画および事業環境等につき説明しました。
IR資料のホームページ掲載	決算情報、決算情報以外の適時開示資料、有価証券報告書、IR説明会資料、IR説明会の動画、主要子会社の月次業績速報の解説等を ホームページ に掲載しています。

また、ホームページによる財務情報、グループ概要、経営戦略、CSRの取り組み等の情報発信を通じて、東京海上グループに親しみと信頼感を持っていただくための「顔の見えるIR」を心がけております。こうした活動を評価いただき、当社ホームページは5年連続でゴメス社「IRサイト総合ランキング」にて保険業界第1位に選ばれております。

代理店との関わり

▶ 代理店とともに品質向上

代理店との円滑なコミュニケーションを通じて信頼あるパートナーシップを構築し、業務品質の向上に取り組んでいます。

▶ 代理店向け教育・研修体制

お客様からのご期待とご信頼にお応えし、安心して保険のご相談をいただけるよう、東京海上グループ各社では、代理店向けの教育プログラムや研修制度等を構築しています。

代理店との関わり

代理店とともに品質向上

真にお客様の立場に立った「安心と安全」を提供していくため、代理店との円滑なコミュニケーションを通じ、信頼あるパートナーシップを構築し、とともに業務品質を高めていきます。

代理店の役割

東京海上グループにおける代理店の役割は、自動車保険や生命保険等において、お客様と保険会社の橋渡し役として各種保険サービスを提供し、お客様を危険からお守りすることと考えています。代理店は、それぞれのお客様のニーズに合った最適な保険をご案内し、また、災害・事故が起きた際には、お客様にいち早く安心をお届けできるよう迅速なサポートをする等、広範なコンサルティング活動を行っています。

代理店がお客様からのご期待とご信頼にお応えし、お客様が安心して保険のご相談をお寄せいただけるよう、東京海上グループ各社では、代理店に対する各種研修や事務・システムの構築、経営支援等、さまざまな支援・取り組みを進めています。

代理店と一体となった業務品質向上の取り組み

東京海上日動では、お客様に提供する商品・サービスに関して欠かすことのできない具体的な品質基準として「安心品質」を定め、代理店と一体となり、品質の向上に取り組んでいます。また、代理店手数料体系では、「品質項目」「成長項目（規模・増収率、損害率）」「パートナーシップ項目（コンサルティング力、代理店経営の品質、損害サービス対応力等）」による評価を行い、『お客様に「品質」で選ばれ、「成長」している代理店』を支援する体系としています。今後も、お客様のさらなる「快適性向上」を追及すべく、タブレットやスマートフォンを活用した新たなビジネスモデルへの変革を図り、保険会社と代理店が一体となって、すべてのお客様に「品質」をお届けし、お客様からの支持の拡大に努めます。

日新火災においても、全国の代理店が高いレベルでお客様対応を実現できるように、ご契約の手続きや商品説明、事故発生時の対応等の代理店業務運営の標準形として「お客さま信頼スタンダード」を定め、取り組みを進めています。また、従来の代理店手数料は「収入保険料規模」に「貢献度等」を加味して決定されていましたが、日新火災はそれを抜本的に変更し、「お客さまへのサービスやサポートの提供という、代理店としての業務の達成水準」を会社が評価して決定する仕組みにしました。「規模」から「機能」、「量」から「質」へと発想の転換をし、保険販売の高品質化を目指した「お客さま視点の代理店手数料体系」といえます。

代理店との情報共有

東京海上日動では、代理店システム「TNet(※)」を展開し、保険事務手続きに関する機能や、代理店がお客様対応時に必要とする商品情報や販売ツールをタイムリーに提供しています。2012年4月からは、これまで代理店事務所のパソコンからのアクセスに限定していたTNetを、「マルチデバイス対応」とすることで、タブレット型端末等からのアクセスも可能とし、いつでもどこでも代理店業務が行えるようにしています。また、お客様対応品質の向上を目的として、お客様と代理店の対応履歴とお客様とカスタマーセンターの対応履歴の相互共有も行っています。今後もTNetの継続的な進化を通じて、代理店と東京海上日動のコミュニケーションを向上し、お客様に一層喜ばれるサービスの提供を進めてまいります。



TNetトップ画面

※TNet: 保険業務の品質向上と業務効率化を目的として、東京海上日動が提供しているオンライン型の代理店システム

代理店の経営支援

代理店の大型化・組織化に伴い、業務プロセスや施策の遂行度合を代理店経営者が把握することが難しい状況を踏まえ、東京海上日動では経営支援ツール「TNet-WITH」を導入しています。TNet-WITHは、定性的な状況を代理店内、当社内、さらには代理店と当社内で共有することができ、東京海上グループ全体で代理店の経営課題解決に向けて、一体となった支援を可能とするツールです。代理店の経営支援策を代理店システム「TNet」に一元集約し、TNet-WITHを活用することにより、代理店内、当社内、代理店と当社社員のコミュニケーションをより充実させ、代理店の業務品質やお客様へのサービスの向上を図っています。

代理店との関わり

代理店向け教育・研修体制

お客様からのご期待と信頼にお応えし、安心して保険のご相談をお寄せいただけるよう、資格制度や研修を通じて、プロフェッショナルな人材の育成を支援しています。

資格制度

東京海上日動では、「安心品質」を充足した保険募集活動を実現していく観点から、「代理店主は、募集人に対し、当社所定の教育を修了させなければならない」としています。一般社団法人日本損害保険協会が運営している「損害保険募集人一般試験・基礎単位/商品単位」に加えて、各商品の販売にあたっては、商品ごとに規定された当社独自の資格の取得や研修を修了することとしています。また、これらを支えるための基盤として、募集人単位での販売資格や研修履歴等の管理を行う「募集人管理システム(BOSS)」を構築し、当社所定の販売資格を有しない募集人は契約の取り扱いができない仕組みとする等、募集における品質向上に努めています。

代理店向け教育プログラムの提供

東京海上日動アカデミー

東京海上日動は、「安心品質」を充足した代理店・募集人を育成するため、商品内容・セールス技術・損害サービス・コンプライアンス等の幅広い業務知識を習得できるプログラム「東京海上日動アカデミー」(*)を提供しています。特に、商品内容に関しては、実務をイメージしやすい動画(アニメ・ビデオ)を活用し、「事例・ケーススタディ」、「確認テスト」等を取り入れることにより、学習効率の高いプログラムとなっています。

※このプログラムは「TNet」を通じて学習することができます。



「東京海上日動アカデミー」画面

Voice 東京海上日動アカデミーを活用した代理店の声

- ・ 東京海上日動アカデミーのテキストや、動画による語法は実践的で大変わかりやすく、参考になりました。
- ・ 東京海上日動アカデミーのコンテンツにはアニメーションやイラスト等が織り込まれており、初心者でも理解しやすい内容でした。動画による実践例は、日頃のご契約者様との会話の中で大変役立ちます。これからもこうしたコンテンツを定期的に活用していきたいです。

あんしん生命トレーニングカレッジ

東京海上日動あんしん生命は、生命保険代理店向けプロフェッショナル募集人育成のプログラム「あんしん生命トレーニングカレッジ」を提供しています。本プログラムでは、約6ヶ月間、代理店募集人と生保プロモーターが、最先端のトレーニングプログラムを導入した集合研修およびWeb研修と一緒に参加し、並行して営業第一線における実践活動を行います。実践活動においては、参加者同士の情報交換サイト「あんトレ広場」の導入等、参加者の営業活動を支援する最新プログラムを提供し、また、研修終了後も支社でのフォローアップ研修等、継続的な募集人同士の相互研鑽の場を設けています。



あんトレ広場

代理店研修生制度

東京海上日動および日新火災では、専属プロ代理店を育成する制度を設けています。

東京海上日動では2014年3月末現在、967人が本制度に在籍しており、最長3年2ヶ月間にわたって商品知識や販売スキルの習得を目的とした研修を受講しています。集合型の全店研修に加え、職場のアドバイザーによる同行支援やOJTを通じて、優秀な「インシュアランス・プランナー」を輩出するための実践的な教育を行っています。

日新火災でも、一定期間、契約募集およびこれに関連した業務に従事しながら保険販売に必要なさまざまな知識と実務を習得する「リスクアドバイザー社員制度」を設けています。

▶ [東京海上日動「インシュアランス・プランナー制度」](#)

取引先との関わり

東京海上日動グループは、当社グループと取引先が社会的責任を果たし、ともに持続的な発展を遂げるため、取引活動を行ううえで遵守すべき事項を「取引における行動指針」に定めています。

東京海上日動グループ「取引における行動指針」

東京海上日動グループは、以下の方針に基づき取引活動を行い、取引先（購入先、委託先）の皆様とともに持続的発展と社会的責任を果たすことを目指します。

1. 法令等・社会規範の遵守

取引活動にあたっては、各国・地域の関連法令等、社会規範を遵守します。また、反社会勢力等とは、一切の関係を持つことのないよう努めるとともに、反社会勢力等からの不当要求等は拒絶します。

2. 公平・公正な取引の推進

取引先の選定は、法令等・社会規範の遵守、経営状況、信頼性、環境配慮活動、製品の品質と価格、サービス、納期の確実性などを総合的に勘案し、公平・公正に行います。

3. 情報管理の徹底

取引先の皆様を通じて得た情報は適切に管理し、保護することを徹底します。

4. 環境への配慮

環境への負荷がより少ない商品の優先購入（グリーン購入）を推進し、取引先の皆様と協働して、循環型社会の構築に努めます。

5. 信頼関係の強化

国内外の取引先の皆様とのコミュニケーションの充実により相互理解を深め、信頼関係に基づくより良いパートナーシップの構築に努めます。

外部委託管理

東京海上グループは、業務の一部または全部を外部へ委託する場合のお客様の保護と利便性の向上ならびに業務の健全性および適切性を確保するため、「東京海上グループ 外部委託管理に関する方針」を定めています。

また、東京海上日動では、外部委託にあたっては、同方針に基づき、「外部委託先選定基準」「情報セキュリティ管理態勢基準」に沿って委託先を選定するとともに、委託先に対する管理態勢を定めた「外部委託管理に関する規程」に基づき、毎年、外部委託先の実態調査を行っています。

社員との関わり

公平公正な人事

透明で公正な人事制度により、「社員一人ひとりが創造性を発揮できる自由闊達な企業風土」の構築とともに、社員の働きがいの向上を目指しています。

人材育成

人材こそが最も貴重な財産であると考え、OJTを中心とした徹底的な社員育成と、継続的な自己開発の支援により、「自らを磨き、人を育てる風土」を構築しています。

多様な人材の活用

障がい者の雇用促進や女性社員の活躍推進、豊富な知識・経験を持つ高年齢社員が活躍できる職場づくり等を進め、グループ全体のダイバーシティ推進に取り組んでいます。

ワーク/ライフ・バランス

家庭・地域を取り巻く環境の変化を踏まえ、社員の多様な価値観を認め合う風土づくりの観点から仕事と生活の調和を図っています。

労働安全衛生

東京海上グループ各社では、社員がいいき働き環境づくりに向けて、社員の心身両面にわたるケアを行っています。

社員とのコミュニケーション

社員と役員の直接対話、健全な労使関係の構築等を通して、社員とのコミュニケーションの充実を図っています。

社員との関わり

公平公正な人事

透明で公正な人事制度により、社員の働きがいの向上を目指しています。また人権啓発研修等を通して、全ての社員が人権を尊重する企業文化を醸成しています。

公平公正な人事

東京海上グループは、人権を尊重するとともに、「社員一人ひとりが創造性を発揮できる自由闊達な企業風土を築く」という東京海上グループ経営理念をふまえて、国籍・性別・年齢等の多様性を受容していきます。また環境変化への対応および人事・労務リスクの適切な管理を通じて、生産性の向上および企業価値の向上を図るため、社員の働きがい・やりがいの向上に努め、透明公正な人事および成果実力主義の徹底等を行います。

▶ [CSRデータ集\(従業員数、従業員基本データ等\)](#)

社員との関わり
人材育成

お客様に品質で選ばれ、成長し続けるには、人材こそが最も貴重な財産であると考えています。東京海上グループは、職場における人材育成(OJT)を中心とした徹底的な社員育成と、継続的な自己開発の支援により、「自らを磨き、人を育てる風土」を構築することで、真にお客様に信頼され、ご支持いただけるよう努めています。

プロとしての人材育成

保険商品・サービスという無形の商品を提供していくためには、お客様への価値提供に努める社員の「人間力」(※)が極めて重要となるため、「人間力」の向上に取り組んでいます。

※人間力を構成する3つの要素(プロとしての実力・活力・常に相手の立場に立って考え行動すること)

「人間力」を構成する3つの要素

1. 「プロとしての実力」
2. 「活力」
3. 「常に相手の立場に立って考え行動すること」

東京海上グループ各社では、事業特性に合った能力開発プログラムや人事制度を構築しています。

東京海上日動では、従業員一人ひとりが「お客様の立場に立って常に変革にチャレンジし続ける」「お客様本位の視点から常に問題意識を持ち、保険のプロとして、柔軟な発想と幅広い視野で課題を見つけ、解決する」という組織風土の醸成に向けて、人材育成に取り組んでいます。具体的には、従業員を対象に上司・部下間での面接を年4回実施し、本人のキャリア・ビジョンや強み・弱みを共有し、強みを活かした役割付与を基点として、OJT(※1)、Off-JT(※2)、自己開発とあわせて、一人ひとりのコンピテンシー(行動や思考特性)を高めるための対話と人事考課のフィードバックを行っています。

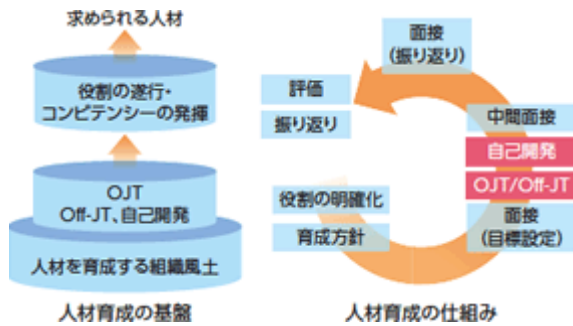
また、階層別研修・選択制研修・専門性向上研修や、e-Learning等の通信教育のほか、若手従業員を中心に海外短期派遣、国内外のビジネススクール、ロースクール、非英語圏の大学等への派遣を通じ、広い視野、国際感覚、高度な専門知識を有する人材を育成しています。

海外グループ会社の社員には、現地・日本での集合研修等を通じ、人材育成を強化しています。

※1 OJT(On the Job Training): 職場における人材育成

※2 Off-JT(Off the Job Training): 集合研修等の職場以外の人材育成

人材育成サイクル(東京海上日動の場合)



JOBリクエスト制度

東京海上日動では従業員に自らのキャリアビジョン実現のための職務選択の機会を提供し、本人の「キャリア構築支援」と「選択と自己責任に基づく社員の主体性強化」を支援する「JOBリクエスト制度」を導入しています。通常は会社が従業員に人事異動を命じますが、この制度は、従業員自らがキャリアビジョン実現のためにチャレンジしてみたい職務に応募できる制度であり、従業員の活力を維持・拡大していくための重要な人事制度です。特に転居を伴う転勤のない地域型従業員がこの「JOBリクエスト制度(Uターン・Iターン(※))」に応募することで、転居転勤を伴う新たな職務にチャレンジしたり、また結婚や配偶者の転勤等により転居の必要が生じた時にも、勤務エリアを変更し、継続勤務を可能とする機会を提供しています。

また、上記「JOBリクエスト制度」のほかに、多くの従業員のキャリアビジョンや異動希望を踏まえた適材適所の人事異動を実現していく観点から、異動に関する希望や将来のキャリアビジョンを申告する機会も設けています。

※Uターン・Iターン異動

<p>Uターン異動</p>	<p>転居を伴う転勤のない地域型従業員が元の勤務エリアに戻ってくることを条件に、一定期間別のエリアに転勤し、自らの適性をいかして、従来の勤務エリアにはない新しい仕事に挑戦できる人事異動です。従来の枠を超えた新しい仕事にチャレンジする機会を提供しています。</p>
<p>Iターン異動</p>	<p>転居を伴う転勤のない地域型従業員が、結婚や親・配偶者の転勤等に伴い、勤務エリアを変更することで、継続して勤務を行える人事異動です。また、社内での職位や処遇水準もそのまま勤務エリアの変更ができるよう配慮されています。</p>

※応募者全員にエリア変更が認められるものではありません。

▶ [CSRデータ集\(JOBリクエスト制度\)](#)

グローバル人材戦略の推進

東京海上グループでは、海外ビジネスの重要性が高まるなか、世界各国・地域のグループ各社において国籍や年齢・性別を問わずに多様な人材を採用・育成し、「日本発のグローバル保険グループ」の実現を支える人材基盤の構築に向けて、グローバル人材戦略を推進することが重要であると考えています。

東京海上ホールディングスは、2010年7月、グローバル人材戦略を企画・立案・実行するための専門組織「グローバル人材開発グループ」を設置しました。

同社では、定期的に主要グループ会社のHR部門責任者を集め「グローバルHR会議」を開催し、グループ会社のHR部門間の連携強化策やグループ共通の人材育成や人事戦略等を論議しています。当該会議での議論をもとに、2011年には、海外保険事業の人事施策の基本となるTokio Marine HR Policyを策定しました。

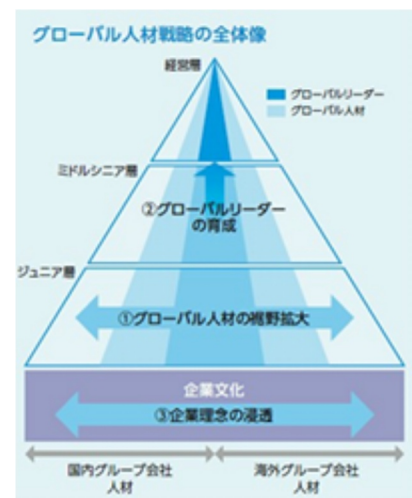
今後も世界各国・地域のグループ会社の意見・要望を積極的に取り入れながら、グローバル人材の育成やローテーション等の具体策を展開していきます。

グローバル人材育成

東京海上グループは、「グローバル保険グループ」の実現を支える人材基盤の構築に向けて、2012年度より、以下の3点を軸とするグローバル人材戦略を推進しています。

- (1) グローバル人材の裾野拡大
- (2) グローバルリーダー（経営人材）の育成
- (3) 企業理念の浸透

この戦略のもと、東京海上日動全国型従業員（入社3年目）の海外短期派遣や海外トレーニーの派遣等、国内外のグローバル化に対応できる人材の育成を進めています。また、国内外のグループ会社から選抜したグローバルリーダー候補者に対する研修を新設する等、グローバルリーダーの育成に関する取り組みを強化しています。



グローバル研修

東京海上グループでは、世界各国の多様な人材を国籍や年齢・性別問わずに育成することを目的に、海外ローカル社員経営層を対象とした研修プログラム「Senior Global Leadership Development Program (SGL)」を2012年に立ち上げ、同じく海外ローカル社員ミドル層を対象とした「Middle Global Leadership Development Program (MGL)」を2013年に立ち上げました。

SGLでは、世界各国から集った経営幹部が、3回の集合研修を含む5ヶ月間のプログラムに参加しています。

SGLの参加を通して、参加者はグローバルリーダーに必要な以下の2つの目的達成を目指しています：

- (1) 東京海上グループの経営理念、価値観、ビジョンを深く理解し、実践すること
- (2) Global Leaderとしてのマインドとスキルを構築すること

参加者はチームに分かれ、アクションラーニングに取り組みます。2013年の第1回集合研修では、東京海上グループの経営理念、価値観やグループのビジョンであるGood Companyを深く理解することを目的に東北の被災地を訪問し、東日本大震災で対応に当たった代理店さんや社員との議論を行いました。第2回集合研修ではNYとフィラデルフィアを訪れ、当社グループ会社の経営陣との議論やペンシルバニア大学ウォートンスクールと共同開発したプログラムへの参加を通じて、事業戦略に関する理解を深め、グローバルリーダーとしてのマインドとスキル構築を行いました。その後も多様性溢れるメンバーとの交流やリーダーシップスキルに関する双方向のセッションを体験しながら、アクションラーニングを進め、第3回集合研修では、経営陣に対して各チームから提言を行い、積極的な議論を行いました。

2013年に立ち上げたMGLでは、世界中から集まった約23名のミドル層社員が、日本で1週間のプログラムに参加しました。SGLと同様に、参加者は東北の被災地を訪問し、現地の代理店さんや社員との議論を行い、東京海上グループの価値観やビジョンの理解を深めました。参加者はそれぞれの専門分野ごとのチームに分かれ、「それぞれの部門でGood Companyを実現する為にはどうすれば良いか？」というテーマでアクションラーニングに取り組みました。プログラムの最後に、各チームから経営陣に対して提言を行ない、活発な意見交換を行いました。

グローバル・ジョブ・ローテーション

東京海上グループでは、グローバル人材戦略の一環として、やる気と能力にあふれる海外ローカル社員を積極的に活用するため、2011年度からGlobal Job Rotation Programを開始しました。Global Job Rotation Programを展開する主な目的は以下の4つです。

- (1) 適材適所による人材配置を通じて、グローバル戦略の効果的な推進につなげる。
- (2) 東京海上グループ内の知識・経験を持った人材を活用し、グループ全体のノウハウ・実力の高度化につなげる。
- (3) 海外ローカル社員にキャリア開発の機会を与え、モチベーションの向上につなげる。
- (4) 人種や国籍、年齢や性別の異なる多様性に富んだ職場環境を創り出し、企業文化の変革およびグローバル化の促進につなげる。

2011年度開始以降、これまで日本本社では世界各国から約20名のローカル社員を数週間から1年間の期間受け入れ、人事やIT、再保険等の部門で日本人社員と一緒に働いています。引き続き本プログラムの推進を通じて前述の目的の達成を目指します。

社員との関わり

多様な人材の活用

東京海上グループでは、多様な価値観を持ち、意欲と能力のある社員が性別・年齢・国籍等に関わらず能力を最大限発揮していくことが、世界中のお客様に提供する商品・サービスの品質を高めていくうえでも重要であると考えています。具体的には、障がい者の雇用促進や女性社員の活躍推進、豊富な知識・経験を持つ高年齢社員が活躍できる職場づくり等を進め、グループ全体のダイバーシティ推進に取り組んでいます。

ダイバーシティの推進

東京海上グループ各社ではグループの経営理念である「社員一人ひとりが創造性を発揮できる自由闊達な企業風土を築く」に基づき、人権を尊重するとともに、性別・年齢・国籍等の多様性を受容していきます。多様な価値観を個性として受け入れ、その力を束ねていくことで、より大きな成果を生み出しています。



例えば、東京海上日動では、2013年度に経済産業省主催の「ダイバーシティ経営企業100選」を受賞しました。本賞は、経済産業省が「ダイバーシティ経営によって企業価値向上を果たした企業」を選定・表彰するものです。同社は母性保護や育児支援制度の充実、社員全体の役割の変革を通して、多くの女性が活躍し続けている点、障がい者雇用の推進やノーマライゼーション意識の向上等の取り組みが評価され受賞となりました。

東京海上グループ各社では、これからも引き続き、ダイバーシティ推進につながる取り組みを実施していきます。

障がい者の雇用促進

東京海上グループは「法定雇用率水準にとどまらず、より多くの障がい者を広く受け入れ、多様な人材がいきいきと働いている企業グループ」を目指し、グループ各社において障がい者雇用の促進とノーマライゼーションの意識浸透に努めています。特に、障がい者雇用促進法に基づく特例子会社「東京海上ビジネスサポート株式会社」では、事務支援・印刷・物流・物販等を通じグループの発展をサポートしています。

特例子会社による障がい者雇用促進

2010年1月に、知的・発達障がい者の雇用促進を目的とした「東京海上ビジネスサポート株式会社」を設立、同年3月に損害保険会社を母体とする企業グループでは初めてとなる「特例子会社」に認定されました（2014年8月1日現在の社員数は253名）。

障がいのある方の中でも就業機会が少ないと言われている知的・発達障がい者を中心に101名（2014年8月1日現在）の障がいのある社員が東京本社、名古屋、大阪、九州支社で働いており、データ入力・加工、書類の封入・発送、印刷等の業務を通じ、グループ各社をサポートしています。業務の一つである機密文書の回収・破棄業務では、紙を裁断せず水で溶解する湿式シュレッダーを導入し、情報セキュリティの確保と環境保護を同時に実現しています。

ステークホルダーとの関わり

経営理念((1)支援される立場から支援する組織へ、(2)夢と誇りを持てる会社へ、(3)活躍できる機会の拡大へ)のもと、社員一人ひとりの適性に合わせた業務分担、毎月実施する個別面談、注意事項や作業手順をホワイトボードで視覚的に訴える等の工夫により、やりがいを持っていきいきと働ける環境づくりに力を入れています。

今後、さらに東京海上グループ各社から受託可能な業務を発掘し、業務を拡大することで、知的・発達障がい者の方々の活躍のフィールドを広げていきます。

- ▶ [CSRデータ集\(障がい者雇用率\)](#)
- ▶ [私とCSR「誰もが生き生きと働く職場を目指して」](#)
- ▶ [東京海上ビジネスサポート](#)

すべての人が互いに尊重し、支え合っていける会社を目指して

東京海上日動システムズでは、オフィスのバリアフリー対応や、ハンディキャップを持つ方(※)をITエンジニアとして採用するなど、ハンディのある方の雇用に積極的に取り組んでいます。2008年には目の不自由な方を採用して、社内でのマッサージサービスを開始。2009年には知的面でハンディのある方の雇用を進めるため「社内喫茶店(スマイルカフェ)」と「名刺作製や印刷等の総務サービス(スマイルオフィスサービス)」を開始しました。スマイルカフェは毎日300人ほどの利用があり、社員の憩いの場となっています。オフィスサービスも担当業務の種類が増え、社員から信頼されています。一般の社員とハンディを持つ方が共に働くことで、お互いに元気をもらい、働きがいが向上するという相乗効果が生まれています。



※ 東京海上日動システムズでは「障がい者」の用語を廃止しています。

- ▶ [東京海上日動システムズ](#)

女性社員の活躍推進

東京海上グループ各社(国内・連結対象会社)では、女性社員が4割以上を占めています。グループの経営理念に則り、女性社員がさらに活躍、成長することで、お客様により一層ご満足いただける商品・サービスをお届けしていくことを目指しています。そのために、グループ各社の女性社員一人ひとりが自律的にキャリアを構築し、より広いフィールドで活躍できるよう、さまざまな機会を提供しています。例えば東京海上日動では、社長自らトップメッセージとして、ダイバーシティ推進を強力に進めることを就任以来、部店長会議等で発信しています。また管理職向けには、役割チャレンジ制度(社内評価)の評価項目とする等、継続的に意識改革も行っています。女性社員に対しては、継続的に女性の管理職を輩出するため、個々人のキャリアビジョンをふまえた役割の付与と年間を通じたOJT、部門を越えた人事異動や選抜制研修の実施等、本人の意欲と能力に応じて挑戦が可能な環境を整えています。2013年2月には、人事企画部にダイバーシティ推進チームを設置し、当社の成長戦略の一つとしてダイバーシティの推進を掲げ、取り組みをさらに加速させています。



こうした一連の取り組みが評価され、東京海上ホールディングスは、経済産業省・東京証券取引所の共同企画である「2013年度 なでしこ銘柄」に「保険業」として初めて選定されました。なでしこ銘柄とは、東証一部上場企業の中から、業種ごとに1社を、女性が働き続ける環境を含め女性人材の活用を積極的に進めている企業として、「中長期の企業価値向上を重視する投資家にとって魅力ある銘柄」として紹介するものです。

東京海上グループ各社ではこれからも引き続き、女性社員の活躍推進につながる取り組みを実施してまいります。

- ▶ [東京海上日動「女性の活躍推進」](#)
- ▶ [CSRデータ集\(役員数・管理職数\)](#)

高齢者の継続雇用制度

東京海上グループでは、高年齢社員の積極的な雇用推進が、グループ全体の持続的な成長を維持していくための重要な経営課題であると考えています。社員本人による継続的な自己開発、意識・行動の改革を促すとともに、それまでの経験や強みを活かし、高いモチベーションを維持しつつ新たな付加価値を生み出していけるような活躍のフィールドを提供しています。

- ▶ [CSRデータ集\(高齢者継続雇用制度\)](#)

社員との関わり

ワーク／ライフ・バランス

東京海上グループでは、家庭・地域を取り巻く環境の変化を踏まえ、社員の多様な価値観を認め合う風土づくりの観点から仕事と生活の調和を図っています。

多様で柔軟な働き方

多様で柔軟な働き方を支援する取り組みとして、東京海上グループ各社において、一日の勤務時間を柔軟に変更できる制度や企画業務型裁量労働制の導入のほか、介護休暇制度・ボランティア休暇制度等のさまざまな制度を整備しています。また、東京海上日動や東京海上日動あんしん生命では、管理職や企画業務型裁量労働制の適用者を中心にシンククライアントシステムの利用を認め、勤務場所や勤務時間の多様化・柔軟化に向けた支援を行っています。

東京海上日動のJOBリクエスト制度「Iターン異動」(※)も柔軟な勤務形態を考慮したものです。

※ Iターン異動: 転居を伴う転勤のない地域型従業員が、結婚や親・配偶者の転勤等に伴い、勤務エリアを変更することで、継続して勤務を行える人事異動。東京海上グループ各社で、仕事と育児の両立支援を進めています。

▶ [CSRデータ集\(介護休暇制度、シンククライアントシステム利用者数等\)](#)

総労働時間削減の取り組み

東京海上日動では、ワーク／ライフ・バランスを重視し、生産性高い働き方を実現すべく総労働時間の削減につとめています。直近年度の労働時間を超過しないよう通年で取り組んでおり、毎月1回、完全定時退社デーや一斉定時退社励行週間を設定しています。また、2014年度は、社員一人ひとりが主体的に業務時間をコントロールする風土の定着に向け、「Go Go Challenge Day」(週1回17:30に業務を終了)や「Summer Challenge」(夏季1ヵ月間、毎日19:30業務終了／20:00完全退社)を新たに設定し、業務削減・効率化により創出された時間を有効活用する取り組みを行っています。

▶ [CSRデータ集\(年間平均総実労働時間\)](#)

仕事と育児の両立支援

東京海上グループ各社で、仕事と育児の両立支援を進めています。

東京海上日動では「休職前・休職中・復職後のすべてにわたり最大限支援すること」を基本理念に掲げ、「育児フルサポート8つのパッケージ(※)」と称し、仕事と育児を両立する社員を支援しています。特別な事情がある場合には、最長2年間取得可能な育児休業制度、子の懐妊中から小学校3年生の年度末まで利用できる短時間勤務制度等を設けています。制度利用者と上司との対話促進に加えて、2014年度からは、本店で開催する短時間勤務制度利用者向けのセミナーへ上司が同席することにより、両者間の対話をより深めていくこととしています。育児休業制度利用者のうち希望者には自己開発を目的として、自宅でシンクライアントシステムを利用できる環境を整えたり、産・育休を取得予定および取得中の社員向けにセミナーを開催する等、制度利用者が円滑に復職できるよう支援する取り組みも充実させています。



本制度や、社員に対する子育て支援の積極的な取り組み等が評価され、同社は2010年5月、内閣府認証のNPO法人「ひまわりの会」から、「ひまわり褒章2010」企業部門賞を受賞し、2010年10月には、厚生労働省が主催する平成22年度均等・両立推進企業表彰において「均等推進企業部門」および「ファミリー・フレンドリー企業部門」の両部門で「東京労働局長優良賞」をダブル受賞しました。また、2014年10月には、仕事と育児・介護との両立支援制度を整備し、休業・復職がしやすい環境づくりに取り組んできたことが評価され、平成26年度均等・両立推進企業表彰において「ファミリー・フレンドリー企業部門」で「厚生労働大臣優良賞」を受賞しました。

2011年2月には名古屋市が実施する平成22年度「名古屋市子育て支援企業認定・表彰制度」において「最優秀賞」を受賞し、2012年1月には平成23年度「名古屋市女性の活躍推進企業認定・表彰制度」において「優秀賞」を受賞しました。

東京海上日動あんしん生命では、「ライフバランス制度(短時間勤務制度)」を利用する社員の勤務時間を30分単位で設定できるようにする等、制度の改定を推進しています。

また、東京海上日動、東京海上日動あんしん生命、東京海上日動システムズは、社員に対する子育て支援の積極的な取り組みが認められ、東京労働局から「次世代育成支援対策推進法に基づく基準適合一般事業主認定」を受け、「次世代認定マーク」を取得しました。

※(1)退職再雇用制度(2)出産休暇制度(3)育児休業制度(4)短時間勤務制度(5)従業員による代替要員の確保(6)復職支援制度(7)ベビーシッターほか各種利用補助⑧提携託児所(2014年4月現在 約1,000カ所)等の制度を整え、育児をする女性をサポートしています。

▶ [CSRデータ集\(退職再雇用制度・出産休暇制度等\)](#)

従業員満足度の向上

東京海上日動では、「従業員満足度」を把握するために、全社員に対して「社員意識調査」を毎年1回実施しています。2013年度においては、総じて社員の満足度は高い状態にあると言えますが、調査結果から社員のニーズを踏まえ、今後の人事施策の検討に活用したり、組織マネジメントに関するフィードバックを行うことで、「従業員満足度」のさらなる向上を目指しています。

▶ [CSRデータ集\(「社員意識調査」実施結果\)](#)

社員との関わり

労働安全衛生

東京海上グループ各社では、社員がいきいきと働く環境づくりに向けて、社員の心身両面にわたるケアを行っています。

労働安全衛生管理体制

東京海上グループ各社では、労働安全衛生法に基づき、国内の社員50名以上の事業所に衛生委員会を設置し、産業医・衛生管理者・健康管理担当看護職と労働組合から選出された委員が、月1回の委員会で、健康保持増進策や職場環境改善、過重労働をはじめとする健康障害防止対策等について審議しています。

健康管理

東京海上グループ各社では、主要拠点に健康管理室・健康相談室を設置して産業医・看護職を配置し、メタボリックシンドローム対策や禁煙支援、メンタルヘルス対策等をはじめとしたさまざまな取り組みを実施しています。

▶ [CSRデータ集\(健康診断受診率、労災事故等\)](#)

メンタルヘルス・ケア

東京海上グループ各社では、社員の心の健康の保持増進を図ることが、企業の経営上重要であると認識し、「メンタルヘルス対策基本方針」を定めメンタルヘルス対策に積極的に取り組んでいます。

東京海上日動では、良好なメンタルヘルスを保つための取り組みとして、社内イントラネットへメンタルヘルスの情報の掲載や、ストレスチェック・ツールによる心の健康調査の実施等により、セルフケア・ラインケアに加え、職場環境を良好に保つことに努めています。また、看護職・カウンセラーによるメンタルヘルス相談窓口の設置のほか、社内外の専門家による欠勤者への職場復帰支援も行っています。

東京海上グループの日新火災、東京海上日動あんしん生命、東京海上日動フィナンシャル生命、東京海上日動キャリアサービス、東京海上日動サミュエル、東京海上日動システムズ、東京海上日動調査サービス、東京海上日動コミュニケーションズ等各社においてもストレスチェック、社内研修等を実施し、対策をしています。

社員との関わり

社員とのコミュニケーション

さまざまな機会を通じて社内での双方向コミュニケーションの活発化を図っています。

社員と役員との直接対話

東京海上日動では、社員と役員とのコミュニケーションの活性化を目的として、2006年度より対話の場を設けてきました。2013年度は「役員とのダイアログ」として、全店で計16回開催し、社員351名が参加、率直な意見交換を行いました。2006年度からの対話の場の通算実施回数は136回となりました。

参加者からは「会社の方向性を直に知ることができるよい機会であった」「大変モチベーションが上がった」などの感想が寄せられ、社員満足度の向上につながりました。



健全な労使関係

東京海上グループでは、東京海上日動を始めとしたグループ各社において、会社の健全な発展と組合員の労働諸条件の維持・向上に向けて、各労働組合と賃金・人事諸制度・労働安全衛生から経営諸施策に至る幅広いテーマについて誠実に交渉・協議を行っています。

▶ [CSRデータ集\(労働組合加入率\)](#)

社員の仕事を家族に理解してもらう「ファミリーデー」

東京海上グループ各社は、社員の家族を会社に招待し、会社や仕事に対する理解を深めてもらう「ファミリーデー」を開催しています。東京海上日動では、ゲーム等を通じて、子どもたちが交通事故などのトラブルと保険との係わりを学ぶ機会として、各部店において適宜開催しています。



サステナビリティレポート 2014

経営情報

経営情報

東京海上ホールディングスの経営情報をご紹介します。

東京海上ホールディングスについて

名 称: 東京海上ホールディングス株式会社
(英文名 Tokio Marine Holdings, Inc.)

所在地: 〒100-0005 東京都千代田区丸の内1-2-1
東京海上日動ビル新館

電 話: 03-6212-3333

[▶ 本社地図](#)



▶ **ごあいさつ**

取締役社長 永野 毅からのごあいさつです。



▶ **会社概要**

当社の会社概要(資本金、設立日等)がご覧いただけます。



▶ **経営理念**

東京海上グループは、お客様の信頼をあらゆる活動の原点におき、企業価値を永続的に高めていきます。



▶ **役員一覧**

当社の取締役、監査役、執行役員の一覧です。

▶ **コンプライアンス**

コンプライアンス行動規範がご覧いただけます。



▶ **内部統制基本方針**

会社法および会社法施行規則に基づき、内部統制基本方針を定めております。



▶ **利益相反取引等の管理**

お客様の利益が不当に害されることのないように、利益相反取引等の管理に努めております。



▶ **経営戦略**

中期経営計画「変革と実行2014」のご説明です。



▶ **本社地図**

当社の本社周辺地図です。



▶ **沿革**

東京海上グループの沿革がご覧いただけます。



▶ **組織図**

当社の組織図です。



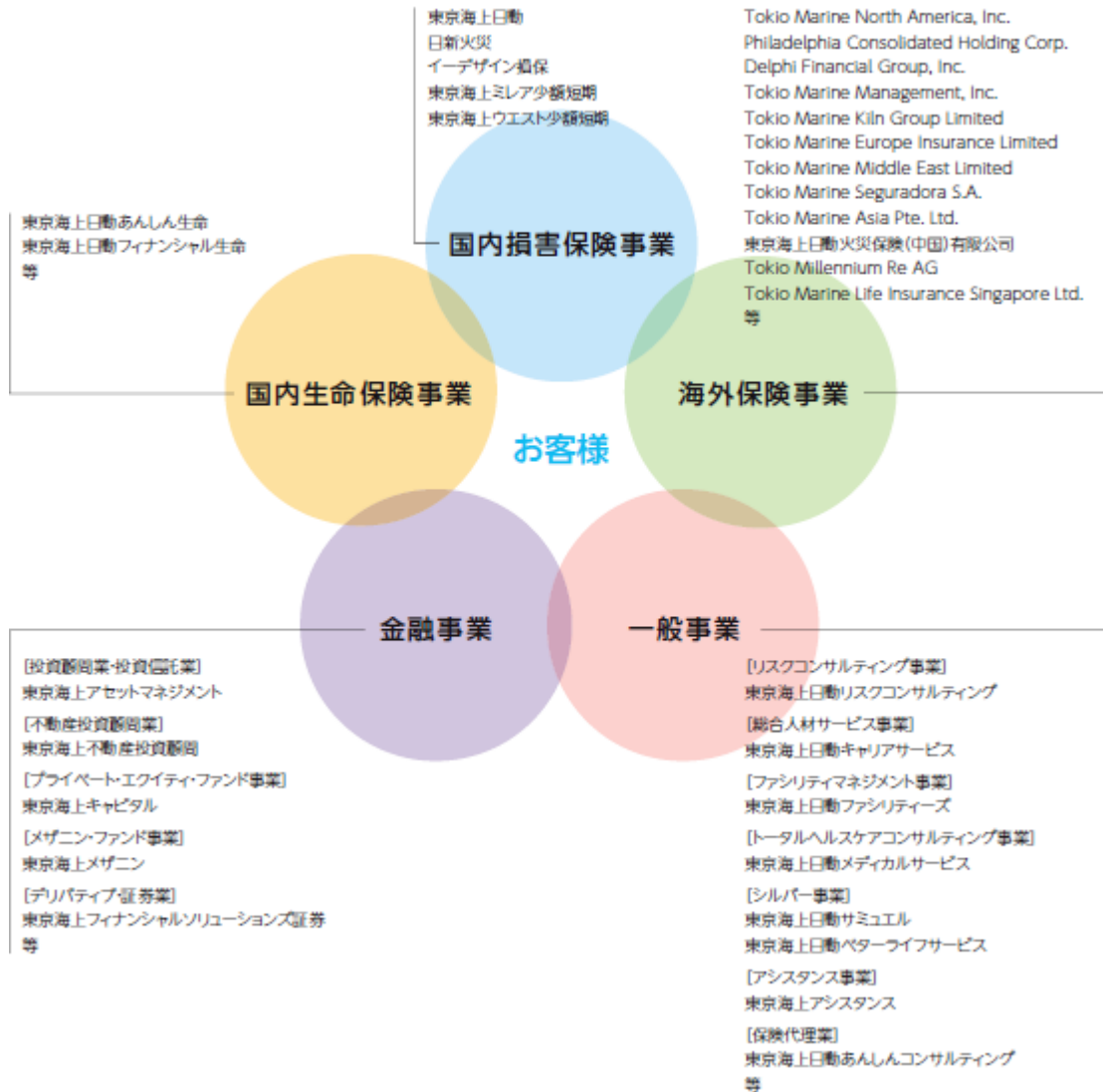
▶ **ブランド**

東京海上グループのシンボルマークおよびブランドスローガン「TOKIO MARINE Quality.」についてご紹介しています。



東京海上グループの事業領域と主なグループ会社

(2014年7月1日現在)



主な保険事業会社

国内損害保険事業

東京海上日動火災保険株式会社

創業：1879年8月1日

資本金：1,019億円

正味収入保険料：1兆9,663億円

総資産：8兆3,742億円

従業員数：17,217名

本店所在地：東京都千代田区

丸の内1-2-1

(2014年3月31日現在)



日新火災海上保険株式会社

創業：1908年6月10日

資本金：203億円

正味収入保険料：1,372億円

総資産：4,183億円

従業員数：2,495名

本店所在地：東京都千代田区

神田駿河台2-3

(2014年3月31日現在)



国内生命保険事業

東京海上日動あんしん生命保険株式会社

設立日：1996年8月6日

資本金：550億円

保有契約高(個人保険+個人年金保険)：23兆226億円

総資産：4兆7,109億円

従業員数：2,339名

本社所在地：東京都千代田区

丸の内1-2-1 東京海上日動ビル新館

(2014年3月31日現在)



東京海上日動フィナンシャル生命保険株式会社

設立日：1996年8月13日

資本金：680億円

保有契約高(個人保険+個人年金保険)：2兆3,696億円

総資産：2兆2,409億円

従業員数：126名

本社所在地：東京都杉並区

上荻1-2-1

(2014年3月31日現在)



海外保険事業

Philadelphia Consolidated Holding Corp.

創業：1962年

正味収入保険料：2,475百万米ドル

総資産：8,137百万米ドル

従業員数：1,516名

本社所在地：米国ペンシルバニア州
バラキンウィッド

(2013年12月31日現在 現地財務会計
ベース、従業員数は2014年3月31日
現在)



Tokio Marine Kiln Group Limited
(※)

創業：1962年

正味収入保険料：520百万英ポンド

総資産：1,358百万英ポンド

従業員数：372名

本社所在地：英国ロンドン

(2013年12月31日現在 現地財務会計
ベース、従業員数は2014年3月31日
現在)

※ 2014年1月2日 Kiln Group Limited
から社名変更しました。



Delphi Financial Group, Inc.

創業：1987年

保険料及び手数料収入：1,903百万
米ドル

総資産：11,948百万米ドル

従業員数：2,173名

本社所在地：米国デラウェア州ウィ
ルミントン

(2013年12月31日現在 現地財務会計
ベース、従業員数は2014年3月31日
現在)



海外ネットワーク

- 海外拠点: 37の国・地域、486都市
- 駐在員数: 256名
- 現地スタッフ数: 約29,000名
- クレームエージェント: 約250 (サブエージェントを含む)
(2014年3月31日現在)

サステナビリティレポート 2014

CSRライブラリー

- サステナビリティレポート編集方針
- CSRデータ集
- サステナビリティレポートPDFダウンロード
- 第三者保証
- GRIガイドライン対照表
- ISO26000に関する認識

CSRライブラリー

▶ サステナビリティレポート編集方針

「ステークホルダーの皆様へ、2013年度における主なCSR取り組みを報告すること」を目的としています。

▶ CSRデータ集

東京海上グループのCSR取り組みにおける主な定量データを掲載しています。

▶ サステナビリティレポートPDFダウンロード

サステナビリティレポート・CSRブックレットの最新版、およびバックナンバーをご覧いただけます。

▶ 第三者保証

サステナビリティレポートは、情報開示の信頼性確保・透明性向上の観点から第三者保証を取得しています。

▶ GRIガイドライン対照表

東京海上グループのCSR活動のうち、重要度やトピックス性の高いものを中心に掲載しています。

▶ ISO26000に関する認識

ISO26000をもとに改めて東京海上グループのCSRIについて見直しを行い、さらなる改善に役立てています。

サステナビリティレポート編集方針

本レポートは、東京海上グループの2013年度の主なCSR活動について、お客様をはじめとするすべてのステークホルダーの皆様にご報告することを目的としています。

WEBサイトでの報告をフルレポート「サステナビリティレポート」と位置付け、東京海上グループのCSRの考え方や方向性、3つの主要課題（環境、社会、ガバナンス）の取り組みを中心に、各ステークホルダーへの取り組みについて、データとともに詳しくご報告しています。「サステナビリティレポート」WEB版の内容はPDF版でもご覧いただけます。また、東京海上グループのCSR活動を、よりわかりやすくお伝えすることを目的とした小冊子「CSRブックレット2014 人を思う。」もあわせて発行しています。



「サステナビリティレポート2014」
WEB版



「サステナビリティレポート2014」
PDF版



「CSRブックレット2014 人を思う。」
冊子版・PDF版

経済性に関する報告については、ディスクロージャー誌を通じて情報を公開しています。

▶ [ディスクロージャー誌](#)

参考にしたガイドライン

- ・ GRI(Global Reporting Initiative)「サステナビリティ・レポーティング・ガイドライン第3.1版」
- ・ 国連グローバル・コンパクト「コミュニケーション・オン・プログレス(COPs)に関するガイドライン」
- ・ ISO26000 社会的責任に関する手引き

報告の対象範囲

● 対象組織

原則として、東京海上ホールディングスおよび国内・海外の主要なグループ会社(※)を対象としています。

※ 東京海上日動、日新火災、東京海上日動あんしん生命、東京海上アセットマネジメント等

● 報告期間

2013年度(2013年4月～2014年3月)の活動内容を中心に報告していますが、より正確な情報をお伝えするため、一部についてはそれ以外の期間の活動についても報告しています。

● 報告期間中の主な変更

なし

発行時期

- 前回: 2013年9月
- 今回: 2014年9月
- 次回: 2015年9月(予定)

サステナビリティレポートについてのお問い合わせは、下記までご連絡ください。

東京海上ホールディングス株式会社
経営企画部 CSR室
〒100-0005 東京都千代田区丸の内1-2-1
Tel: 03-5223-1552 Fax: 03-5223-3025
e-mail: CSR@tokiomarinehd.com

CSRデータ集

東京海上グループの主なCSRデータを掲載しています。

報告組織・期間

対象: 連結決算対象会社(東京海上ホールディングス、および、国内・海外グループ会社)

期間: 原則として、2013年度(2013年4月～2014年3月)の実績を報告しています。

コーポレートガバナンス

詳細は、「[コーポレートガバナンス報告書\(2014年7月10日現在\)](#)」をご覧ください。

組織構成・組織運営にかかる事項

組織形態	監査役設置会社
------	---------

取締役関係

取締役会の議長	会長 (社長を兼任している場合を除く)
取締役の人数	10名
社外取締役の選任状況	選任している
社外取締役の人数	3名
社外取締役のうち独立役員に指定されている人数	3名

監査役関係

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

インセンティブ関係

取締役へのインセンティブ付与に関する施策の実施状況	業績連動型報酬制度の導入 ストックオプション制度の導入
---------------------------	--------------------------------

当社の常勤取締役および執行役員に対する報酬は、定額報酬、業績連動報酬(会社業績および個人業績に連動)および株式報酬型ストックオプションで構成し、非常勤取締役に対する報酬は、定額報酬および株式報酬型ストックオプションで構成します。また、監査役に対する報酬は定額報酬のみで構成します。主なグループ会社の役員報酬は、原則として当社と同じ体系とします。

ストックオプションの付与対象者	社内取締役、社外取締役、従業員、 子会社の取締役、子会社の従業員
-----------------	-------------------------------------

ストックオプションの付与対象者である当社および子会社の従業員は、それぞれの会社の執行役員です。

取締役報酬関係

個別の取締役報酬の開示状況	一部のものだけ個別開示
---------------	-------------

連結報酬等の総額が1億円以上の取締役につき、個別に報酬額の開示を行う方針としております。平成25年度は隅修三氏および永野毅氏が該当しています。

報酬の額又はその算定方法の決定方針の有無	あり
----------------------	----

当社および主なグループ会社の役員報酬の決定にあたっては、次の事項を基本方針としております。

- ・ 役員報酬に対する「透明性」「公正性」「客観性」を確保します。
- ・ 業績連動報酬の導入により、業績向上に対するインセンティブを強化します。
- ・ 経営戦略に基づき定めた会社業績指標等に対する達成度に連動した報酬、および当社株価に連動した報酬を導入し、株主とリターンを共有することでアカウンタビリティを果たします。
- ・ 経営目標に対する役員の個人業績を客観的に評価するプロセスを通じて、成果実力主義の徹底を図ります。

なお、役員報酬の水準については、職責に応じて役位別に基準額を設定し、当社業績や他社水準等を勘案の上、決定します。

取締役会の開催状況

開催回数	11回
------	-----

- * 補足： ・ 社外取締役は、当社取締役会の10分の8以上に出席している。
 ・ 監査役は、当社監査役会の9割以上に出席している。

IRに関する情報

- ▶ [株主・投資家との関わり](#)

コンプライアンス／リスク管理

情報セキュリティ

- ▶ [情報セキュリティ](#)

お客様対応

お客様アンケート(2013年度)

- ▶ [お客様の声への対応](#)

環境

エネルギー起源のCO₂排出量(東京海上グループ・連結対象会社)

● CO₂排出量削減目標

- ・中期目標(2014年度): ▲10%(2010年度実績対比)
- ・2014年度目標: 前年度比±0%(2013年度実績より増やさない)

●CO₂排出量(2013年度実績)

2013年度における東京海上グループ全体のCO₂排出量(2013年度)は、「年初目標:93,311トン(前年度実績を維持)」に対して87,971トン(国内:65,419トン、海外:22,552トン)、前年度比94.3%となりました。これは、グループ各社の環境負荷削減の取り組みや国内電力事業者のCO₂排出係数の低下等によるものです。

●データカバー率

東京海上グループ全体の100%(従業員ベース)を算出しています。(ビジネストラベルは除く)

		2011年度	2012年度	2013年度
CO ₂ 排出量		75,277トン (前年比 102.2%)	93,311トン (前年比 124.0%)	87,971トン (前年比 94.3%)
内訳) 国内		59,919トン (前年比 99.5%)	71,191トン (前年比 118.8%)	65,419トン (前年比 91.9%)
海外		15,358トン (前年比 114.1%)	22,120トン (前年比 144.0%)	22,552トン (前年比 102.0%)
Scope 1	直接排出 (ガス、重油、ガソリン等)	18,013トン 国内 14,785トン 海外 3,228トン	17,918トン 国内 14,371トン 海外 3,547トン	15,900トン 国内 11,969トン 海外 3,930トン
Scope 2	間接排出 (電気、冷温水等)	52,665トン 国内 42,139トン 海外 10,526トン	70,969トン 国内 53,772トン 海外 17,197トン	66,606トン 国内 50,543トン 海外 16,063トン
Scope 3	その他 (ビジネストラベル(航空機))	4,598トン 国内 2,995トン 海外 1,603トン (カバー率77.7%)	4,424トン 国内 3,048トン 海外 1,376トン (カバー率67.8%)	5,466トン 国内 2,907トン 海外 2,559トン (カバー率74.8%)
従業員1名あたりCO ₂ 排出量		2.44トン (前年比98.4%)	2.83トン (前年比116.0%)	2.64トン (前年比93.3%)
従業員数(連結決算ベース)		30,831名	33,006名	33,310名

環境負荷データ(東京海上グループ・連結対象会社)

	単位	2011年度	2012年度	2013年度
電力使用量	千kWh (GJ)	133,527 (480,699)	144,660 (520,775)	143,787 (517,632)
ガス使用量	千m ³ (GJ)	1,688 (72,133)	1,791 (76,821)	1,734 (74,149)
蒸気・冷熱等使用量	GJ	35,271	31,905	29,832
ガソリン使用量	kℓ (GJ)	6,360 (220,053)	6,645 (229,920)	5,561 (192,395)
ビジネストラベル(航空機)	千km	39,482	44,969	41,584
紙使用量	t	9,132	9,784	9,550

●データの算出方法

・対象・活動、CO₂排出量の算出方法は、「ISO14064-1」および地球温暖化対策の推進に関する法律に基づく、「温室効果ガス排出量 算定・報告・公表制度」に従い算出しています。

エネルギー起源のCO₂排出量(東京海上日動)
●CO₂排出量削減目標

- ・中期目標(2020年度): ▲40%(2006年度実績対比)
- ・長期目標(2050年度): ▲60%(2006年度実績対比)
- ・2014年度目標: 前年度比±0%(2013年度実績より増やさない)

●CO₂排出量(2013年度実績)

2013年度における東京海上日動のCO₂排出量は、「年初目標:53,150トン(前年度実績を維持)」に対して50,642トン、前年度比95.3%となりました。これは、環境負荷削減の取り組みや国内電力事業者のCO₂排出係数の低下等によるものです。

●データカバー率

東京海上グループ全体の51.8%(従業員ベース)を算出しています。

		2011年度	2012年度	2013年度
CO ₂ 排出量		44,028トン (前年比 97.3%)	53,150トン (前年比 120.7%)	50,642トン (前年比 95.3%)
Scope 1	直接排出 (ガス、重油、ガソリン等)	8,908トン	8,605トン	8,393トン
Scope 2	間接排出 (電気、冷温水等)	33,619トン	42,818トン	40,560トン
Scope 3	その他 (ビジネストラベル(航空機))	1,501トン	1,727トン	1,689トン
従業員1名あたりCO ₂ 排出量		2.52トン (前年比 95.1%)	3.07トン (前年比 121.8%)	2.94トン (前年比 95.8%)
従業員数(連結決算ベース)		17,509名	17,320名	17,248名

環境負荷データ(東京海上日動)

	単位	2011年度	2012年度	2013年度
電力使用量	千kWh (GJ)	88,159 (317,374)	87,777 (315,997)	87,642 (315,512)
ガス使用量	千m ³ (GJ)	1,003 (42,459)	1,003 (42,689)	977 (41,361)
蒸気・冷熱等使用量	GJ	34,967	31,610	29,149
ガソリン使用量	kℓ (GJ)	2,857 (98,866)	2,721 (94,138)	2,654 (91,822)
ビジネストラベル(航空機)	千km	3,670	5,726	5,502
水道使用量	千m ³	354	356	341
紙使用量	t	6,825	7,498	7,175
廃棄物排出量	t	2,247	4,092	4,419
リサイクル率	%	69	62	51

●データの算出方法

- ・対象・活動、CO₂排出量の算出方法は、「ISO14064-1」および地球温暖化対策の推進に関する法律に基づく、「温室効果ガス排出量 算定・報告・公表制度」に従い算出しています。
- ・廃棄物排出量は、対象範囲の拡大により、数値が大きく変動しています。

人権・労働
● データカバー率

(東京海上グループ・連結対象会社)東京海上グループ全体の100%(従業員ベース)を算出しています。

(国内・連結対象会社)東京海上グループ全体の72.7%(従業員ベース)を算出しています。

(東京海上日動)東京海上グループ全体の51.8%(従業員ベース)を算出しています。

基礎データ
従業員数(東京海上グループ・連結対象会社)

	2011年度	2012年度	2013年度
従業員 総数	30,831名	33,006名	33,310名
国内グループ会社	24,624名	24,319名	男性:13,233名 女性:10,975名 全体:24,208名
海外グループ会社	アジア:2,229名 北中米:3,414名 欧州:564名 全体:6,207名	アジア:2,468名 北中米:5,666名 欧州:553名 全体:8,687名	アジア:2,569名 北中米:5,950名 欧州:583名 全体:9,102名

従業員基本データ (東京海上グループ・連結対象会社)

	2011年度	2012年度	2013年度
平均年齢	-	-	男性:46.1歳 女性:36.7歳 全体:41.8歳
平均勤続年数	-	-	男性:11.6年 女性:9.9年 全体:10.9年
平均給与 ※東京海上日動のみ	約754万円	約763万円	約851万円

多様な人材の活用

役員数・管理職数(国内・連結対象会社)

	2011年度	2012年度	2013年度
役員 ※含む執行役員	-	男性:148名 女性:5名 全体:153名	男性:179名 女性:6名 全体:185名
部長職	-	-	男性:608名 女性:21名 全体:629名
課長職	-	-	男性:2,776名 女性:191名 全体:2,967名
管理職<部長職+課長職>計	-	男性:3,381名 女性:212名 全体:3,593名	男性:3,384名 女性:212名 全体:3,596名

役員数<監査役・執行役員>(国内・連結対象会社 2014年7月1日現在)

	男性	女性	合計
監査役	32名	3名	35名
執行役員	67名	4名	71名

女性役員数・管理職数(東京海上日動 2014年7月1日現在)

役員 ※含む執行役員	3名(比率5.6%)
部長職	10名(比率2.1%)
課長職	155名(比率5.6%)
(課長代理職)	371名(比率12.9%)

高齢者継続雇用制度(国内・連結対象会社)

2011年度	2012年度	2013年度
408名	689名	745名

障がい者雇用率(国内 2014年6月1日現在)

2011年度	2012年度	2013年度
2.08%	2.15%	2.20%

ワーク/ライフバランス
退職再雇用制度(国内・連結対象会社)

2011年度	2012年度	2013年度
26名	7名	8名

出産休暇制度(国内・連結対象会社)

2011年度	2012年度	2013年度
405名	438名	432名

育児休業制度(国内・連結対象会社)

2011年度	2012年度	2013年度
男性:17名 女性:613名 全体:630名	男性:13名 女性:694名 全体:707名	男性:13名 女性:754名 全体:767名

短時間勤務制度(国内・連結対象会社)

2011年度	2012年度	2013年度
501名	631名	730名

復職支援制度(国内・連結対象会社)

2011年度	2012年度	2013年度
-	-	785名

配偶者出産休暇制度(国内・連結対象会社)

2011年度	2012年度	2013年度
-	-	22名

介護休暇制度(国内・連結対象会社)

2011年度	2012年度	2013年度
4名	6名	4名

介護休業制度(国内・連結対象会社)

2011年度	2012年度	2013年度
-	-	2名

年間平均総実労働時間(東京海上日動)

2011年度	2012年度	2013年度
-	1,971.1時間	1970.0時間

平均有給休暇取得日数(東京海上日動)

2011年度	2012年度	2013年度
-	15.8日	14.4日

シンクライアントシステム<自宅・外出先等での利用>利用者数(東京海上日動)

2011年度	2012年度	2013年度
-	5,092人	4,210名

「社員意識調査」実施結果(東京海上日動)

	2011年度	2012年度	2013年度
回答者数	-	-	14,381名 (回答率73%)
満足度	-	-	3.8/5.0 ※標準値は3.2/5.0

労働安全衛生

・健康診断受診率(国内・連結対象会社)

2011年度	2012年度	2013年度
99.6%	99.4%	99.7%

・労災事故(国内・連結対象会社)
(業務災害)

2011年度	2012年度	2013年度
58名	64名	43名

(通勤災害)

2011年度	2012年度	2013年度
48名	60名	63名

その他

・労働組合加入率(国内・連結対象会社)

2011年度	2012年度	2013年度
79.8%	80.7%	79.8%

・人権啓発研修 受講割合(国内・連結対象会社)

2011年度	2012年度	2013年度
99.9%	99.9%	100.0%

・人権啓発研修 研修時間(東京海上日動)

	2011年度	2012年度	2013年度
総研修時間	-	-	22,561時間
一人あたり研修時間	-	-	1時間

・JOBリクエスト(社内公募)制度(東京海上日動 2014年8月1日現在)

2011年度	2012年度	2013年度
応募者 303名 実現者 127名	応募者 342名 実現者 117名	応募者241名 実現者107名

※実現時期は応募の翌年度となる

地域・社会貢献
・ボランティア参加率(国内・連結対象会社)

2011年度	2012年度	2013年度
59.8%	83.9%	77.2%

・ボランティア休暇制度取得者数(国内・連結対象会社)

2011年度	2012年度	2013年度
185名	140名	140名

・寄付金(国内・連結対象会社、社員・代理店による寄付、現物給付を含む)

2011年度	2012年度	2013年度
約896百万円 うち 災害支援 約183百万円	約743百万円 うち 災害支援 約40百万円	約780百万円 うち 災害支援 約50百万円

サステナビリティレポートPDFダウンロード

本ウェブサイトのサステナビリティレポートをPDFでご覧いただけます。
過去のCSR報告書についてもバックナンバーよりご覧いただけます。

2014年度版

全ページ一括ダウンロード

PDF 17,096KB

カテゴリー別

トップメッセージ	PDF 271KB
東京海上グループのCSR	PDF 2,739KB
CSRブックレット	PDF 388KB
主要課題 -環境- 気候変動・自然災害リスクへの対応	PDF 4,376KB
主要課題 -社会- 地域・社会への貢献	PDF 4,717KB
主要課題 -ガバナンス- CSRマネジメントの強化	PDF 2,064KB
ステークホルダーとの関わり	PDF 2,609KB
経営情報	PDF 714KB
CSRライブラリー	PDF 1,200KB

CSRブックレット2014 人を思う。

CSRブックレット2014

E-BOOK

PDF 9,614KB

サステナビリティレポート、CSRブックレットについてのお問い合わせは、下記までご連絡ください。







東京海上ホールディングス株式会社
 経営企画部 CSR室
 〒100-0005 東京都千代田区丸の内1-2-1
 Tel: 03-5223-1552 Fax: 03-5223-3025
 e-mail: CSR@tokiomarinehd.com

バックナンバー

CSR報告書

東京海上グループサステナビリティ報告書2013		6,516KB
東京海上グループサステナビリティ報告書2012		6,229KB
東京海上グループe-CSR報告書2011		4,460KB
東京海上グループCSR報告書2010		6,510KB
東京海上グループCSR報告書2009		2,150KB
東京海上グループCSR報告書2008		9,918KB
ミレアグループCSR報告書2007		4,516KB
ミレアグループCSR報告書2006		2,509KB
ミレアグループCSR報告書2005		4,921KB

CSRブックレット

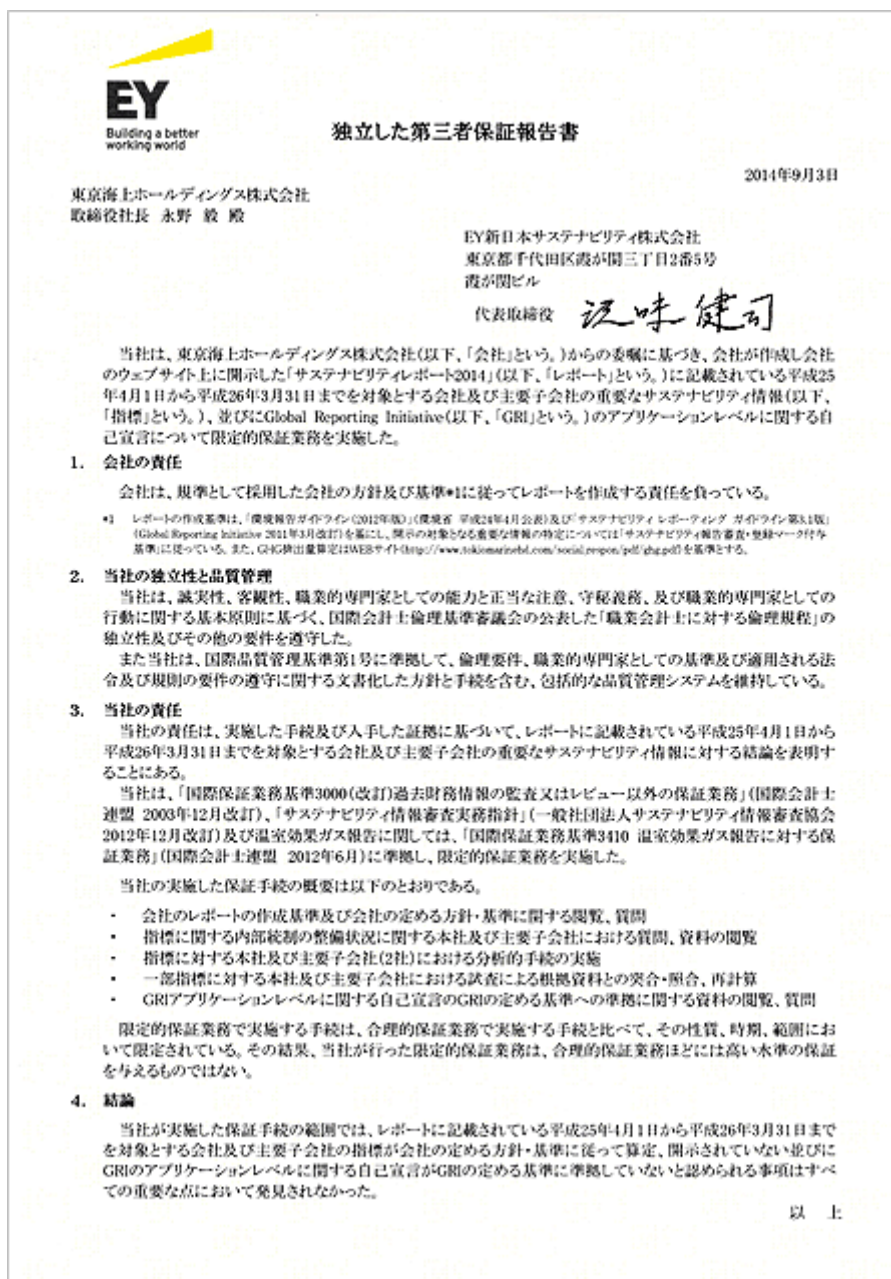
CSRブックレット2013			6,164KB
CSRブックレット2012			8,360KB
CSRブックレット2011			3,850KB

第三者保証

東京海上ホールディングスは、ステークホルダーの皆様とのコミュニケーションをより高めていくことを目指して、「東京海上グループ サステナビリティレポート(2014年度版)」の外部保証(※)を受けました。

こうした取り組みを通じて、東京海上グループ サステナビリティ報告の質的向上に努めていきます。

※保証対象指標は、東京海上グループのCSR、主要課題ー環境ー、主要課題ー社会ー、主要課題ーガバナンスー、ステークホルダーとの関わり(お客様との関わり、株主・投資家との関わり、代理店との関わり、取引先との関わり、社員との関わり、地域・社会との関わり)およびCSRライブラリー(CSRデータ集)に記載された各指標となります。



画像をクリックすると拡大画像を表示できます

GRIガイドライン対照表

サステナビリティレポート(2014年度版)では、グループのCSR活動のうち、重要度やトピックス性の高いものを中心に掲載しています。なお、以下の記載内容は、東京海上グループのすべてのCSR活動を示すものではありません。

・GRI(Global Reporting Initiative)「サステナビリティ・レポーティング・ガイドライン 第3.1版」
 アプリケーションレベル: 自己宣言B+

CSR活動		掲載WEBページ
1. 戦略及び分析		
1.1	持続可能性適合性・戦略に関する最高意思決定者の声明	・ トップメッセージ
1.2	主要な影響、リスクおよび機会の説明	<ul style="list-style-type: none"> ・グループCSRの考え方 ・グループのCSR主要課題 ・CSR取り組み計画と実績 ・CSR推進体制
2. 組織のプロフィール		
2.1	組織の名称	・ 経営情報(東京海上ホールディングスについて)
2.2	主要なブランド・製品・サービス	・ 経営情報(東京海上ホールディングスについて)
2.3	組織の経営構造	・ 東京海上グループ(グループ一覧)
2.4	組織の本社の所在地	・ 経営情報(東京海上ホールディングスについて)
2.5	事業展開国の数・国名	・ 東京海上グループ(グループ一覧)
2.6	所有形態の性質および法的形式	・ 経営情報(東京海上ホールディングスについて)
2.7	参入市場	・ 株主・投資家情報(業績ハイライト)
2.8	報告組織の規模	・ 株主・投資家情報(業績ハイライト)

CSR活動		掲載WEBページ
2.9	規模・構造・所有形態に関する大幅な変更	・ サステナビリティレポート編集方針(報告の対象範囲)
2.10	報告期間中の受賞歴	・ 社外からの評価・表彰
3. 報告要素		
報告書のプロフィール		
3.1	提供する情報の報告期間	・ サステナビリティレポート編集方針(報告の対象範囲)
3.2	前回の報告書発行日	・ サステナビリティレポート編集方針(発行時期)
3.3	報告サイクル	・ サステナビリティレポート編集方針(発行時期)
3.4	編集方針(連絡先)	・ サステナビリティレポート編集方針(連絡先)
報告書のスコープおよびバウンダリー		
3.5	報告書の内容を確定するためのプロセス	・ グループCSRの考え方 ・ グループのCSR主要課題 ・ ステークホルダーエンゲージメント
3.6	報告書のバウンダリー	・ サステナビリティレポート編集方針(報告の対象範囲)
3.7	報告書のバウンダリーに関する制限事項	該当なし
3.8	時系列や報告組織間の比較可能性に大幅な影響を与える可能性がある事業体に関する報告理由	該当なし
3.9	データ測定技法および計算の基盤	・ 環境負荷削減(カーボン・ニュートラルに向けた取り組み)
3.10	以前掲載済みの情報について再記載を行う理由	・ サステナビリティレポート編集方針(報告の対象範囲)
3.11	報告書のバウンダリーや前回の報告から的大幅な変更	該当なし
3.12	報告書内の標準開示の所在場所を示す表	・ GRIガイドライン対照表
3.13	報告書の外部保証添付に関する方針および現在の実務慣行	・ 第三者保証
4. ガバナンス、コミットメントおよび参画		

CSR活動		掲載WEBページ
ガバナンス		
4.1	ガバナンスの構造	・ コーポレート・ガバナンス
4.2	最高統治機関の長が執行役員を兼ねる場合の役割とその理由	・ 企業情報(役員一覧)
4.3	役員の中の社外メンバー・非執行メンバーの人数と性別	・ 有価証券報告書
4.4	株主や従業員による提案・支持のメカニズム	・ 株主・投資家との関わり ・ 株主・投資家情報(株主総会) ・ 社員とのコミュニケーション
4.5	役員の報酬と組織のパフォーマンスとの関係	・ コーポレート・ガバナンス(役員報酬体系) ・ CSR取り組み計画と実績
4.6	統治機関による利害相反問題回避のための実施プロセス	・ コーポレート・ガバナンス
4.7	最高統治機関およびその委員会メンバーの性別その他多様性を示す指標についての配慮を含む、構成、適性および専門性を決定するためのプロセス	・ コーポレート・ガバナンス
4.8	経済・環境・社会各パフォーマンスに関して組織内で開発したミッションおよびバリューについての声明、行動規範および原則	・ グループCSRの考え方
4.9	経済・環境・社会各パフォーマンスの特定・マネジメントの統治機関による監督プロセス	・ グループのCSR主要課題 ・ CSR推進体制 ・ ステークホルダーエンゲージメント
4.10	統治機関のパフォーマンス評価プロセス	・ CSR推進体制
外部のイニシアティブへのコミットメント		
4.11	組織による予防的アプローチ・原則に取り組み・方法	・ リスクマネジメント ・ 外部イニシアティブへの参加(UNGC, UNEP FI) ・ CSR推進体制
4.12	同意・受諾した、外部による経済・環境・社会の各憲章、原則またはその他のイニシアティブ	・ 外部イニシアティブへの参加(UNGC, UNEP FI, UN-PRI) ・ 環境投融資(国連責任投資原則(PRI)への参画)
4.13	企業団体などの団体や国内外提言機関における会員資格	・ 外部イニシアティブへの参加
ステークホルダー参画		

CSR活動		掲載WEBページ	
4.14	組織に参画したステークホルダー・グループのリスト	<ul style="list-style-type: none"> ・グループCSRの考え方(東京海上グループのステークホルダー) ・ステークホルダーエンゲージメント ・2013年度CSRダイアログ ・社外からの評価・表彰 	
4.15	参画してもらふステークホルダーの特定および選定の基準	<ul style="list-style-type: none"> ・グループCSRの考え方(東京海上グループのステークホルダー) 	
4.16	ステークホルダー参画へのアプローチ	<ul style="list-style-type: none"> ・グループCSRの考え方 ・ステークホルダーエンゲージメント ・お客様の声への対応 ・株主・投資家との関わり ・代理店との関わり ・社員とのコミュニケーション 	
4.17	ステークホルダー参画によって生じた主要なテーマ、懸案事項、および組織の対応	<ul style="list-style-type: none"> ・グループのCSR主要課題 ・ステークホルダーエンゲージメント ・お客様の声への対応 	
5. マネジメント・アプローチおよびパフォーマンス指標			
経 済	マネジメント・アプローチ		
		経済的パフォーマンス	<ul style="list-style-type: none"> ・株主・投資家情報(経営戦略)
		市場での存在感	<ul style="list-style-type: none"> ・株主・投資家情報(経営戦略)
		間接的な経済影響	<ul style="list-style-type: none"> ・グループのCSR主要課題
		目標とパフォーマンス	<ul style="list-style-type: none"> ・CSR取り組み計画と実績
		方針	<ul style="list-style-type: none"> ・グループCSRの考え方
		追加の背景状況情報	-
	側面:経済的パフォーマンス		
	EC1	創出したおよび分配した直接的な経済的価値	<ul style="list-style-type: none"> ・アニュアルレポート ・地域・社会貢献活動 ・CSRデータ集(寄付金)
	EC2	気候変動による、財務上の影響やその他のリスク・機会	<ul style="list-style-type: none"> ・CSR取り組み計画と実績 ・気候変動・自然災害リスクへの対応(気候変動がもたらす「リスク」と「機会」)
	EC3	確定給付制度の組織負担の範囲	<ul style="list-style-type: none"> ・アニュアルレポート
	EC4	政府から受けた相当の財務的支援	なし
	側面:市場での存在感		

CSR活動		掲載WEBページ
EC5	主要事業拠点について、現地最低賃金と比較した性別ごとの標準的新入社員賃金の比率の幅	-
EC6	主要事業拠点での地元のサプライヤーについての方針、業務慣行および支出の割合	・ 取引先との関わり
EC7	現地採用の手順、主要事業拠点で現地のコミュニティから上級管理者となった従業員の割合	-
側面:間接的な経済的影響		
EC8	主に公共の利益のために提供されるインフラ投資およびサービスの展開図と影響	<ul style="list-style-type: none"> ・社会課題への挑戦(がん、貧困) ・青少年育成(「Room to Read」途上国教育支援プログラムへの参加) ・商品サービス(メガソーラー・パッケージ・プログラム) ・生物多様性の保全(マングローブ植林プロジェクト)
EC9	影響の程度など、著しい間接的な経済的影響の把握と記述	<ul style="list-style-type: none"> ・社会課題への挑戦(貧困) ・生物多様性の保全(マングローブ植林による生物多様性保全の経済効果)
環境	マネジメント・アプローチ	
	原材料	・ 環境負荷削減(省エネ・省資源の取り組み)
	エネルギー	・ 環境負荷削減(省エネ・省資源の取り組み)
	水	・ 環境負荷削減(省エネ・省資源の取り組み)
	生物多様性	・ 生物多様性の保全
	排出物、廃水および廃棄物	・ 環境負荷削減(カーボン・ニュートラルに向けた取り組み)
	製品およびサービス	・ 商品・サービス
	コンプライアンス	・ 環境負荷削減(環境マネジメントシステムによる管理態勢)
	輸送	・ 環境負荷削減(省エネ・省資源の取り組み)
	全般	・ 環境負荷削減
目標とパフォーマンス		

CSR活動		掲載WEBページ
		<ul style="list-style-type: none"> ・CSR取り組み計画と実績 ・CSRデータ集(環境)
	方針	・ 環境負荷削減(環境マネジメントシステムによる管理態勢)
	組織の責任	・ 環境負荷削減(環境マネジメントシステムによる管理態勢)
	研修および意識向上	・ 環境負荷削減(社員による省エネ意識の向上)
	監視およびフォローアップ	・ 環境負荷削減(環境マネジメントシステムによる管理態勢)
側面:原材料		
EN1	使用原材料の重量または量	・ CSRデータ集(環境)
EN2	リサイクル由来の使用原材料の割合	-
側面:エネルギー		
EN3	一次エネルギー源ごとの直接的エネルギー消費量	・ CSRデータ集(環境)
EN4	一次エネルギー源ごとの間接的エネルギー消費量	・ CSRデータ集(環境)
EN5	省エネルギーおよび効率改善によって節約されたエネルギー量	・ 環境負荷削減(ビル(建物・設備)の省エネ対策)
EN6	エネルギー効率の高いあるいは再生可能エネルギーに基づく製品・サービス提供のための率先取り組みおよび、その成果	<ul style="list-style-type: none"> ・リスク研究 ・商品・サービス
EN7	間接的エネルギー消費量削減のための率先取り組みと達成された削減量	・ 環境負荷削減(省エネ・省資源の取り組み)
側面:水		
EN8	水源からの総取水量	・ CSRデータ集(環境負荷データ(東京海上日動))
EN9	取水によって著しい影響を受ける水源	-
EN10	水のリサイクルおよび再利用が総使用水量に占める割合	-
側面:生物多様性		

CSR活動		掲載WEBページ
EN11	保護地域内・隣接地域・保護地域外で生物多様性の価値が高い地域に、所有・賃借・管理している土地の所在地・面積	該当なし
EN12	活動、製品・サービスが保護地域内外で生物多様性に与える著しい影響	<ul style="list-style-type: none"> ・生物多様性の保全 ・マングローブの森づくり
EN13	保護または復元されている生息地	・ マングローブの森づくり
EN14	生物多様性への影響をマネジメントするための戦略・措置・計画	<ul style="list-style-type: none"> ・生物多様性の保全 ・マングローブの森づくり
EN15	事業によって影響を受ける、地区内の生息地域に生息する国際自然保護連合のレッドリスト種および国の絶滅危惧種リストの数	該当なし
側面：排出物、廃水および廃棄物		
EN16	重量で表記する、直接および間接的な温室効果ガスの総排出量	・ CSRデータ集(環境)
EN17	重量で表記する、その他の関連ある間接的な温室効果ガス排出量	・ CSRデータ集(環境)
EN18	温室効果ガスの排出量削減のための率先取り組みと達成された削減量	・ 環境負荷削減(ビル(建物・設備)の省エネ対策)
EN19	重量で表記する、オゾン層破壊物質の排出量	-
EN20	種類別・重量で表記するNO _x 、SO _x 、その他の著しい影響を及ぼす排気物質	-
EN21	水質および放出先ごとの、総排水量	-
EN22	種類および廃棄方法ごとの廃棄物の総重量	・ CSRデータ集(環境負荷データ(東京海上日動))
EN23	著しい影響を及ぼす漏出の総件数および漏出量	該当なし
EN24	バーゼル条約付属文書 I ~ IV の下の、有害廃棄物の輸送・輸入・輸出・処理の重量、および国際輸送廃棄物の割合	該当なし
EN25	報告組織の排水・流出液に著しい影響を受ける水域およびそれに関連する生息地の規模、保護状況および生物多様性の価値の特定	該当なし
側面：製品およびサービス		
EN26		

CSR活動		掲載WEBページ
	製品・サービスの環境影響緩和のための率先的取り組みと、その削減の程度	<ul style="list-style-type: none"> ・生物多様性の保全 ・生物多様性の保全(マングローブ植林プロジェクト) ・商品・サービス
EN27	カテゴリ別の、再生利用される販売製品およびその梱包材の割合	該当なし
側面: 遵守		
EN28	環境規制への違反に対する相当な罰金の金額および罰金以外の制裁措置の件数	該当なし
側面: 輸送		
EN29	組織の業務に使用される製品、その他物品および原材料の輸送および従業員の移動からもたらされる著しい環境影響	CSRデータ集(環境)
側面: 総合		
EN30	種類別の環境保護目的の総支出および投資	-
労働慣行	労働慣行とディーセント・ワーク(公正な労働条件)	
	LAマネジメント・アプローチ	
	雇用	・ 公平公正な人事
	労使関係	・ 社員とのコミュニケーション
	労働安全衛生	・ 労働安全衛生
	研修および教育	<ul style="list-style-type: none"> ・多様な人材の活用 ・人材育成
	多様性および機会均等	・ ワーク/ライフ・バランス
	男女の報酬の平等	-
	目標とパフォーマンス	-
	方針	<ul style="list-style-type: none"> ・公平公正な人事 ・人材育成 ・多様な人材の活用 ・ワーク/ライフ・バランス ・労働安全衛生 ・社員とのコミュニケーション
組織の責任	・ 社員との関わり	

CSR活動		掲載WEBページ
	研修および意識向上	・ 人材育成
	監視およびフォローアップ	-
	追加の背景状況情報	-
側面: 雇用		
LA1	性別ごとの雇用の種類、雇用契約および地域別の総労働力	・ CSRデータ集(人権・労働)
LA2	新規従業員の総雇用数および雇用率、従業員の総離職数および離職率の年齢、性別および地域による内訳	-
LA3	主要事業拠点についての、主要な業務ごとの派遣社員またはアルバイト従業員には提供されないが正社員には提供される福利	-
LA15	性別ごとの育児休暇後の復職および定着率	・ CSRデータ集(ワーク/ライフバランス)
側面: 労使関係		
LA4	団体交渉の協定の対象となる従業員の割合	・ CSRデータ集(労働組合加入率)
LA5	労働協約に定められているかどうかも含め、著しい業務変更に関する最低通知期間	-
側面: 労働安全衛生		
LA6	労働安全衛生プログラムについての監視および助言を行う公式の労使合同安全衛生委員会の対象となる総従業員の割合	・ 労働安全衛生 ・ CSRデータ集(健康診断受診率)
LA7	地域別および性別ごとの、傷害、業務上疾病、損失日数、欠勤の割合および業務上の総死亡者数	・ 労働安全衛生 ・ CSRライブラリー(労災事故)
LA8	深刻な疾病に関して、労働者、その家族またはコミュニティのメンバーを支援するために設けられている、教育、研修、カウンセリング、予防および危機管理プログラム	・ 労働安全衛生
LA9	労働組合の正式合意に盛り込まれている安全衛生のテーマ	・ 労働安全衛生
側面: 研修および教育		
LA10	従業員のカテゴリー別および性別ごとの、従業員あたりの年間平均研修時間	-

CSR活動		掲載WEBページ
LA11	従業員の継続的な雇用適性を支え、キャリアの終了計画を支援する技能管理および生涯教育のためのプログラム	<ul style="list-style-type: none"> ・人材育成 ・多様な人材の活用 ・CSRデータ集(JOBリクエスト(社内公募)制度) ・CSRデータ集(高齢者継続雇用制度)
LA12	定期的にパフォーマンスおよびキャリア開発のレビューを受けている性別ごとの従業員の割合	<ul style="list-style-type: none"> ・人材育成
側面: 多様性と機会均等		
LA13	性別、年齢、マイノリティーグループおよびその他の多様性の指標に従った、統治体(経営管理職)の構成および従業員カテゴリー別の従業員の内訳	<ul style="list-style-type: none"> ・多様な人材の活用 ・CSRデータ集(役員数・管理職数)
側面: 女性・男性の平等報酬		
LA14	従業員のカテゴリー別および主要事業所別の、基本給与と報酬の男女比	—
人権	人権	
	マネジメント・アプローチ	
	投資および調達	<ul style="list-style-type: none"> ・外部イニシアティブへの参加(UNGC, UNEP FI)
	非差別	<ul style="list-style-type: none"> ・人権の尊重
	結社の自由および労働協約	<ul style="list-style-type: none"> ・社員とのコミュニケーション ・外部イニシアティブへの参加(UNGC, UNEP FI)
	児童労働の撲滅	<ul style="list-style-type: none"> ・人権の尊重 ・外部イニシアティブへの参加(UNGC, UNEP FI)
	強制労働の防止	<ul style="list-style-type: none"> ・人権の尊重 ・外部イニシアティブへの参加(UNGC, UNEP FI)
	保安慣行	<ul style="list-style-type: none"> ・人権の尊重
	先住民の権利	<ul style="list-style-type: none"> ・外部イニシアティブへの参加(UNGC, UNEP FI)
	評価	<ul style="list-style-type: none"> ・人権の尊重
	改善	<ul style="list-style-type: none"> ・人権の尊重

CSR活動		掲載WEBページ
	目標とパフォーマンス	・ 人権の尊重
	方針	・ 人権の尊重
	組織のリスク評価	・ 人権の尊重
	影響の評価	・ 人権の尊重
	組織の責任	・ 人権の尊重
	研修および意識向上	・ CSRデータ集(人権啓発研修 研修時間)
	監視、フォローアップおよび改善	・ 人権の尊重
	追加の背景状況情報	-
側面: 投資および調達への慣行		
HR1	人権への関心に関連する条項を含む、あるいは人権についての適正審査を受けた重大な投資協定および契約の割合とその総数	・ 外部イニシアティブへの参加(UNGC, UNEP FI) ・ 人権の尊重
HR2	人権に関する適正審査を受けた主なサプライヤー(供給者)、請負業者およびその他のビジネス・パートナーの割合と取られた措置	-
HR3	研修を受けた従業員の割合を含め、業務に関連する人権的側面に関わる方針および手順に関する従業員研修の総時間	・ 人権の尊重 ・ CSRデータ集(人権啓発研修 研修時間)
側面: 無差別		
HR4	差別事例の総件数と取られた矯正措置	該当なし
側面: 結社の自由		
HR5	結社の自由および団体交渉の権利行使が侵害されるか、もしくは著しいリスクに曝されるかもしれないと判断された業務および主なサプライヤー(供給者)と、それらの権利を支援するための措置	該当なし
側面: 児童労働		
HR6	児童労働の事例に関して著しいリスクがあると判断された業務および主なサプライヤー(供給者)と、児童労働の効果的廃絶に貢献するための対策。	該当なし
側面: 強制労働		

CSR活動		掲載WEBページ
HR7	強制労働の事例に関して侵害されるか、もしくは著しいリスクがあると判断された業務および主なサプライヤー(供給者)と、あらゆる形態の強制労働の防止に貢献するための対策	該当なし
側面:保安慣行		
HR8	人権の側面について業務に関連する組織の方針・手順の研修を受けた保安要員の割合	-
側面:先住民の権利		
HR9	先住民の権利に関係する違反事例の総件数と対応	該当なし
側面:評価		
HR10	人権の調査および/もしくは影響の評価を必要とする業務の比率と総数	-
側面:改善		
HR11	人権に関する苦情申し立ての数および、正式な苦情対応システムを通じて対処・解決された苦情の数	-
社会	社会	
	マネジメント・アプローチ	
	地域コミュニティ	・ 地域・社会貢献活動
	不正行為	・ コンプライアンス
	公共政策	-
	反競争的な行動	・ コンプライアンス
	コンプライアンス(法規制遵守)	・ コンプライアンス
	目標とパフォーマンス	・ CSR取り組み計画と実績 ・ 地域・社会貢献活動
	方針	・ コンプライアンス ・ 主要課題-社会-
	組織の責任	・ コンプライアンス ・ 地域・社会貢献活動
	研修および意識向上	・ コンプライアンス

CSR活動		掲載WEBページ
	追加の背景状況情報	
側面: コミュニティ		
SO1	地域コミュニティとの取り決め、影響評価、開発計画などの履行をとまなう事業(所)の比率	・ 地域・社会貢献活動 ・ 社会課題への挑戦(貧困)
SO9	地域コミュニティに及ぼす可能性の高い、または実際に及ぼしているネガティブな影響のある事業(所)	該当なし
SO10	地域コミュニティにネガティブな影響を及ぼす可能性の高い、または実際に及ぼしている事業(所)で実施されている防止策や軽減策。	該当なし
側面: 不正行為		
SO2	不正行為関連リスクの分析を行った事業単位の割合と総数	・ コンプライアンス
SO3	不正行為対策に関する研修を受けた従業員の割合	・ コンプライアンス
SO4	不正行為事例に対応して取られた措置	該当なし
側面: 公共政策		
SO5	公共政策の位置づけおよび公共政策開発への参加およびロビー活動	-
SO6	政党、政治家および関連機関への国別の献金・寄付の総額	-
側面: 非競争的な行動		
SO7	非競争的な行動等に関する法的措置の事例総件数と結果	該当なし
側面: 遵守		
SO8	法規制違反に対する相当の罰金および罰金以外の制裁措置の件数	該当なし
製品責任	製品責任	
	マネジメント・アプローチ	
	顧客の健康と安全	-
	製品およびサービスのラベル表示	

CSR活動		掲載WEBページ
		<ul style="list-style-type: none"> ・顧客保護方針 ・品質向上への取り組み ・情報開示
	マーケティング・コミュニケーション	<ul style="list-style-type: none"> ・顧客保護方針 ・品質向上への取り組み
	顧客のプライバシー	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様の声への対応 ・情報セキュリティ
	コンプライアンス(法規制遵守)	<ul style="list-style-type: none"> ・コンプライアンス
	目標とパフォーマンス	<ul style="list-style-type: none"> ・CSR取り組み計画と実績
	方針	<ul style="list-style-type: none"> ・顧客保護方針 ・情報セキュリティ(プライバシー・ポリシー)
	組織の責任	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様の声への対応
	研修および意識向上	<ul style="list-style-type: none"> ・品質向上への取り組み ・代理店との関わり ・コンプライアンス(コンプライアンス研修)
	監視およびフォローアップ	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様の声への対応 ・情報セキュリティ(外部認証の取得)
	追加の背景状況情報	-
側面:顧客の安全衛生		
PR1	製品・サービスの安全衛生の影響について、改善評価中のライフサイクルステージ、および対象主要製品・サービスのカテゴリーの割合	-
PR2	製品・サービスの安全衛生の影響に関する規制・自主規範に対する違反の結果別件数	-
側面:製品およびサービスのラベリング		
PR3	製品・サービス情報の種類とその対象主要製品およびサービスの割合	-
PR4	製品・サービス情報ならびにラベリングに関する規制・自主規範に対する違反の結果別件数	-
PR5	顧客満足度を測る調査結果を含む、顧客満足に関する実務慣行	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様の声への対応
側面:マーケティング・コミュニケーション		
PR6		<ul style="list-style-type: none"> ・お客様の声への対応

CSR活動		掲載WEBページ
	広告、宣伝および支援行為を含むマーケティング・コミュニケーションに関する法律、基準および自主規範の遵守のためのプログラム	
PR7	マーケティング・コミュニケーションに関する規制・自主規範に対する違反の結果別件数	該当なし
側面:顧客のプライバシー		
PR8	顧客のプライバシー侵害・顧客のデータ紛失に関するクレーム総件数	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様の声への対応 ・情報セキュリティ
側面:遵守		
PR9	製品・サービス提供・使用に関する法律違反罰金金額	該当なし
金融業向け追加項目		
CSR活動		掲載WEBページ
マネジメント・アプローチ		
	監査	・ コンプライアンス
	アクティブ・オーナーシップ	・ 環境投融資
	コンプライアンス(法規制遵守)	・ コンプライアンス
	目標とパフォーマンス	・ CSR取り組み計画と実績
	方針	<ul style="list-style-type: none"> ・グループCSRの考え方 ・顧客保護方針
	組織の責任	・ コンプライアンス
	研修および意識向上	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様の声への対応 ・代理店との関わり
	追加の背景状況情報	-
側面:製品ポートフォリオ		
FS1	事業分野ごとの特定の環境要素および社会的構成要素に対する方針	<ul style="list-style-type: none"> ・東京海上グループのCSR ・グループのCSR主要課題
FS2	事業分野における環境および社会的リスクの評価および検査手順	<ul style="list-style-type: none"> ・グループのCSR主要課題(グループCSR主要課題の特定プロセス) ・CSR推進体制 ・リスク研究

CSR活動		掲載WEBページ
		<ul style="list-style-type: none"> ・リスクマネジメント ・環境投融資
FS3	契約・商取引に含まれる顧客の環境および社会的要求事項の実施または遵守に関する監視プロセス	<ul style="list-style-type: none"> ・取引先との関わり ・お客様との関わり ・コンプライアンス
FS4	事業分野に必要な環境および社会的方針・手順実行に必要な従業員のコンピテンシー（能力）向上プロセス	-
FS5	環境および社会的リスク・機会に関する、顧客・被投資会社・取引先との対話	<ul style="list-style-type: none"> ・社外からの評価・表彰 ・株主・投資家との関わり ・お客様との関わり ・取引先との関わり
FS6	特定の地域・規模（例：小規模、中規模、大規模）および部門ごとの、事業分野別ポートフォリオの割合	<ul style="list-style-type: none"> ・株主・投資家情報（業績ハイライト）
FS7	特定の社会的便益供与を企図した製品およびサービスの、目的別および事業分野別の貨幣価値	<ul style="list-style-type: none"> ・社会課題への挑戦（貧困） ・商品サービス（メガソーラー・パッケージ・プログラム）
FS8	特定の環境便益提供を企図した製品およびサービスの、目的別および事業分野別の貨幣価値	<ul style="list-style-type: none"> ・商品サービス（メガソーラー・パッケージ・プログラム） ・環境投融資（ソーラーエネルギーファンドの提供） ・コンサルティング
側面：監査		
FS9	環境および社会的方針・リスク評価手順の実施方法評価の監査範囲および頻度	<ul style="list-style-type: none"> ・リスクマネジメント ・第三者保証
側面：アクティブ・オーナーシップ		
FS10	レポート機関が環境および社会問題に共同で取り組んだ、機関投資家のポートフォリオに含まれる企業の割合および企業数	-
FS11	環境および社会のポジティブ・スクリーニングおよびネガティブ・スクリーニングの対象となる資産の割合	<ul style="list-style-type: none"> ・環境投融資（ソーラーエネルギーファンドの提供）
FS12	レポート機関が議決権を保有または議決権にアドバイスをする株式の、環境および社会的問題に対する議決権行使方針	-
側面：コミュニティ		

CSR活動		掲載WEBページ
FS13	低人口密度または経済的に恵まれない地域の種別ごとのアクセス・ポイント数	<ul style="list-style-type: none"> ・社会課題への挑戦(貧困)
FS14	金融サービスに対する、恵まれない人々向けアクセス改善のためのイニシアチブ	<ul style="list-style-type: none"> ・商品・サービス(世界銀行「太平洋災害リスクファイナンスパイロットプログラム」への参加) ・社会課題への挑戦(貧困)
側面: 製品およびサービスラベル表示		
FS15	金融商品およびサービスの公正なデザインおよび販売方針	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様との関わり ・東京海上日動ホームページ(お客様の信頼にお応えするために)
FS16	受益者のタイプ別、金融リテラシー強化のためのイニシアチブ	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様との関わり ・東京海上日動ホームページ(お客様の信頼にお応えするために)

ISO26000に関する認識

社会責任に関する国際規格ISO26000が、2010年11月に発行されました。

東京海上グループでは、ISO26000で示された中核課題(組織統治、人権、労働慣行、環境、公正な事業慣行、消費者課題、コミュニティへの参画)の参考にしながら、自社のCSR課題の重要性評価を行い、改善に取り組んでいます。

ISO26000で示されている課題に対する東京海上グループの取り組みについて、以下にてご紹介いたします。

ISO26000 7つの中核主題と東京海上グループの取り組み

中核主題	組織統治	掲載WEBページ
		<ul style="list-style-type: none"> ・ CSR推進体制 ・ コーポレートガバナンス ・ 内部統制 ・ ステークホルダーエンゲージメント
中核主題	人権	
課題1	デューデリジエンス	<ul style="list-style-type: none"> ・ グループCSRの考え方 ・ 外部イニシアティブへの参加 「国連グローバルコンパクト」 ・ 人権尊重 ・ コンプライアンス ・ 公平公正な人事
課題2	人権に関する危機的状況	
課題3	加担の回避	
課題4	苦情解決	
課題5	差別及び社会的弱者	
課題6	市民的及び政治的権利	
課題7	経済的、社会的及び文化的権利	
課題8	労働における基本的原則及び権利	

中核主題		労働慣行	
課題1		雇用及び雇用関係	<ul style="list-style-type: none"> ・ 社員との関わり
課題2		労働条件及び社会的保護	
課題3		社会対話	
課題4		労働における安全衛生	
課題5		職場における人材育成及び訓練	
中核主題		環境	
課題1		汚染の予防	<ul style="list-style-type: none"> ・ 環境 ・ 地域・社会貢献活動 ・ マングローブの森づくり
課題2		持続可能な資源の利用	
課題3		気候変動の緩和及び気候変動への適応	
課題4		環境保護、生物多様性、及び自然生息地の回復	
中核主題		公正な事業慣行	
課題1		汚職防止	<ul style="list-style-type: none"> ・ グループCSRの考え方 ・ ガバナンス ・ コンプライアンス ・ お客様との関わり ・ 取引先との関わり
課題2		責任ある政治的関与	
課題3		公正な競争	
課題4		バリューチェーンにおける社会的責任の推進	
課題5		財産権の尊重	

中核主題	消費者課題	
課題1	公正なマーケティング、事実に即した偏りのない情報、及び公正な契約慣行	<ul style="list-style-type: none"> ・ コンプライアンス ・ 情報セキュリティ ・ お客様との関わり ・ 代理店との関わり
課題2	消費者の安全衛生の保護	
課題3	持続可能な消費	
課題4	消費者に対するサービス、支援、並びに苦情及び紛争の解決	
課題5	消費者データ保護及びプライバシー	
課題6	必要不可欠なサービスへのアクセス	
課題7	教育及び意識向上	
中核主題	コミュニティへの参画及びコミュニティの発展	
課題1	コミュニティへの参画	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地域・社会貢献活動 ・ マングローブの森づくり
課題2	教育及び文化	
課題3	雇用創出及び技能開発	
課題4	技術の開発及び技術へのアクセス	
課題5	富及び所得の創出	
課題6	健康	
課題7	社会的投資	



TOKIO MARINE

東京海上ホールディングス株式会社

東京都千代田区丸の内1-2-1 東京海上日動ビル新館 〒100-0005
Tel.03-6212-3333 (代表)