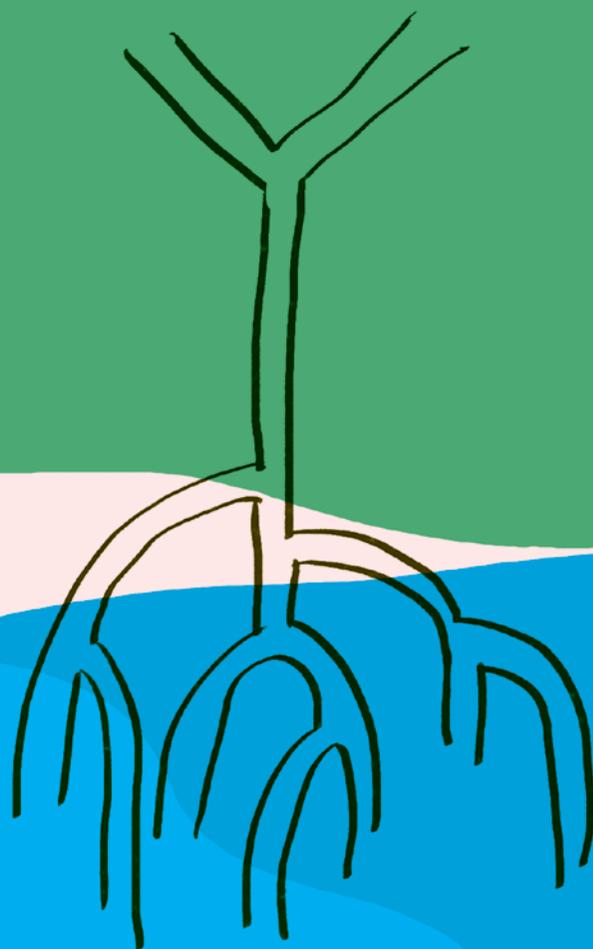


あしたの力に、  
変わるものを。

東京海上グループ  
CSRブックレット



TOKIOMARINE

東京海上ホールディングス株式会社

TOKIO  
MARINE  
GROUP

# CONTENTS

- 5 2011年の自然災害
- 7 地震保険制度の普及に向けて
- 9 東日本大震災への対応  
—社員・代理店インタビュー
  
- 13 東北大学とのリスク研究
- 14 子どもたちに伝えたい「防災授業」
- 15 震災ボランティアを通して  
得たもの・残したいもの
  
- 17 タイ洪水への対応
  
- 19 マングローブの森づくり
  
- 23 お客様に寄り添う商品を  
—1日自動車保険  
—メディカルアシスト
  
- 25 トップメッセージ



OFUNATO, IWATE

あの日からずっと考えています。

昨日までの日常が

変わってしまったとしても

次の一步を踏み出せる

「力」でありたい。

社会の一員として、皆様の

身近な存在であり続けたい。

「あしたの力に、変わるものを。」

東京海上グループの思いです。

# 2011

約 **3800** (世界の自然災害による経済損失 / 単位: 億ドル)



7~12月 タイ/タイ洪水 北部から中部にかけての大雨の影響により発生。死者約450人。

データ出典  
ミュンヘン再保険 NatCatSERVICE



3月11日 日本 / 東日本大震災 M9.0の地震、巨大津波により死者・行方不明者約1万9千人。



2月22日 ニューージーランド / クライストチャーチ地震 M6.3の地震により、死者185人。

世界中で自然災害が多発した一年。保険会社としての真価が問われています。

## 2011年世界の主な自然災害

- 2月 オーストラリア / サイクロン・ヤシ  
ニュージーランド / クライストチャーチ地震
- 3月 日本 / 東日本大震災
- 4月 アメリカ / 暴風雨、竜巻、森林火災、洪水
- 7月 タイ / タイ洪水 (~12月)
- 8月 アメリカ、カリブ海諸島 / ハリケーン・アイリーン
- 10月 トルコ / トルコ大地震
- 12月 フィリピン / 熱帯暴風雨・ワン

# 2010

1500

2000  
500

1990  
920

1980  
680

自然災害における世界の経済損失額は過去最大

2011年は、大きな被害をもたらした自然災害が世界各地で発生した年でした。

1月には、オーストラリア北東部における同国史上最悪規模の大洪水をはじめ、ブラジルなどでも洪水が発生。2月には、ニュージーランド・クライストチャーチ付近でマグニチュード6.3の地震が発生。ビルの倒壊により、日本人留学生を含む語学学校の生徒ら、多くの死傷者が出ました。

そして、私たちの記憶に深く刻まれることとなったあの日。3月11日、東日本大震災が起こりました。国内観測史上最大となるマグニチュード9.0の大地震によって、最大40.5メートルにも達する大津波が発生し、東北や関東地方の沿岸部に壊滅的な被害をもたらしました。警察庁のまとめによれば、震災による死者・行方不明者は、2012年4月4日時点で約1万9000名に上ります。

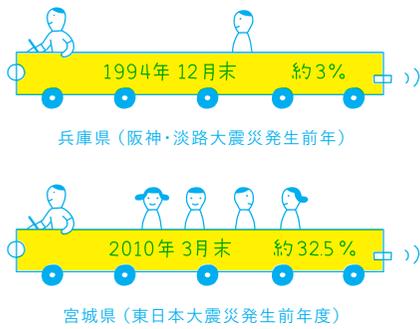
その後も、アメリカ中西部や南部で相次いだ竜巻や大型ハリケーン、タイ洪水、トルコ大地震など、自然災害は世界各地で大きな被害をもたらしました。

ミュンヘン再保険の調査によれば、2011年の、自然災害による世界の経済損失は3800億ドル。それまで最大とされていた2005年の2100億ドルを大幅に上回りました。そのうち、東日本大震災による経済損失は約2100億ドルと、5割以上を占めています。また、タイ洪水では、日系企業が進出する工業団地がほぼ全域で冠水し、完成品メーカーのみならず、多くの基幹部品メーカーが被害を受けました。そのため、サプライチェーン(供給網)の寸断などを引き起こし、世界経済に大きな影響を及ぼしました。その経済損失は400億ドルに達しています。これらの自然災害に対し、保険会社によって支払われた保険金は約1050億ドル。これもまた、過去最大規模となりました。

地震、津波、洪水、ハリケーン……と、過去70年間と比較しても、自然災害の発生数は急激に増えています。気候変動がもたらす自然災害リスクは年々高まっていますが、いつ、どこで発生するかわからない自然災害を避けることはできません。

そのためにも、被害を最小限にするべく備え、万一、災害が発生した場合は迅速かつ適切に保険金をお支払いすること、災害からの早期復旧・復興を支援すること、そして、日頃から地球環境を守る活動に注力することが、私たち東京海上グループの使命だと感じています。

図A | 地震保険世帯加入率



図B | 東日本大震災における地震保険の保険金お支払い状況



※日本損害保険協会データ、2002『予防時報』208号（日本損害保険協会発行）より

2011年3月11日の東日本大震災の発生を受けて、東京海上グループでは直ちに災害対策本部を立ち上げ、「被災されたお客様に迅速に保険金をお支払いすること」を最優先課題として取り組みました。

また、一般社団法人日本損害保険協会では、協会本部に「地震保険中央対策本部」を、東北支部には「現地対策本部」を設置しました。以来、業界を挙げて、的確かつ迅速なお支払いに向けて様々な取り組みを行ってきました。業界で延べ1万人を超える関係者が被災地などで対応に当たる一方、航空写真や衛星写真を活用して被災状況を確認する「共同調査」を行い、岩手、宮城、福島沿岸地域のうち、津波によって壊滅的な被害を受けた場所を「全損地域」と認定。また、一定の条件のもと、お客様の自己申告に基づく「書面調査」を行うなど、保険金請求手続きの簡素化を行いました。さらに、加入保険会社が不明な場合の照会システムを業界横断で構築し、契約者からのご相談への対応を強化するとともに、こうした取り組みを積極的に発信してきました。その結果、地震発生から約9カ月で被害のご報告をいただいた件数に対する調査完了率は98・7%に達しました。

地震保険金のお支払いは2012年4月現在で、阪神・淡路大震災の15倍以上に相当する約1・2兆円に達しています。現在も継続的に被害のご報告をいただいております。最後の一件まで適切にお支払いしてまいります。

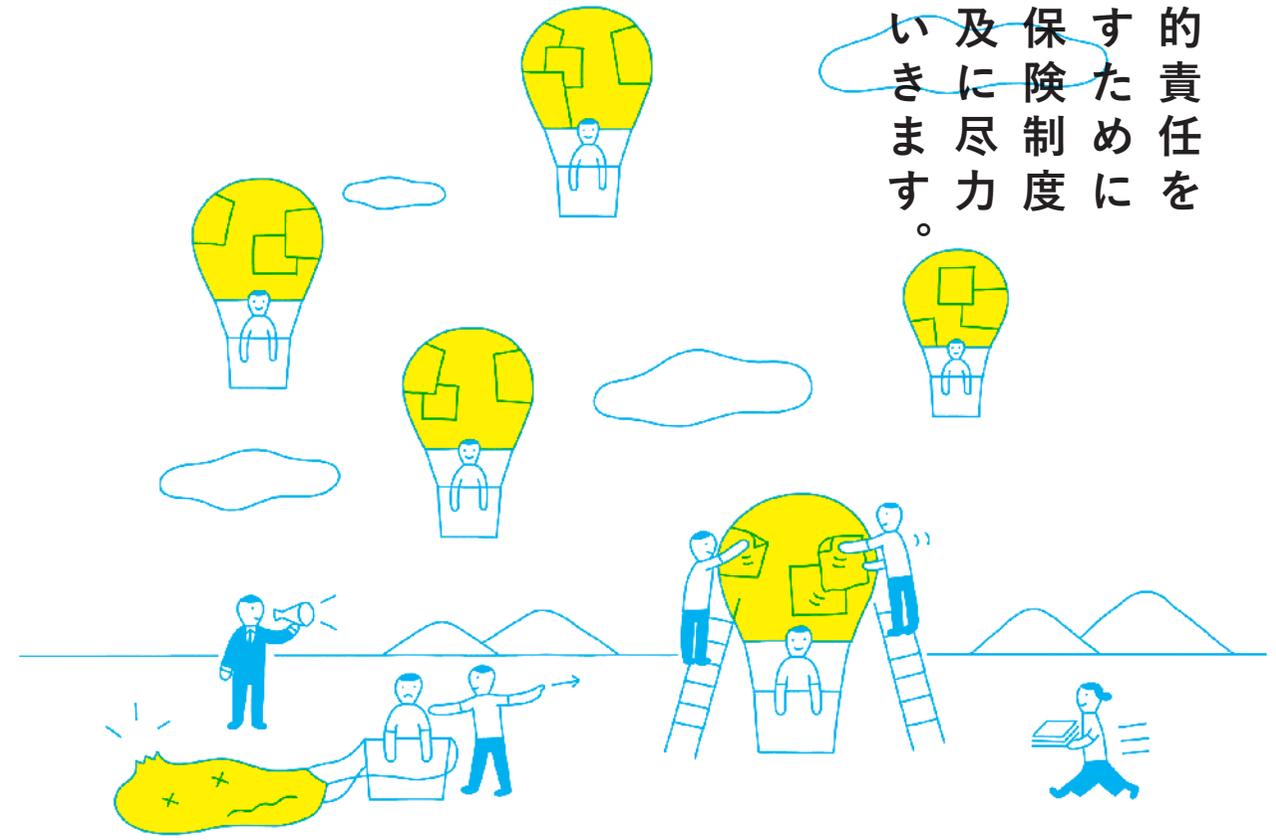
**より良い仕組みにするために**

阪神・淡路大震災発生当時、地震保険の世帯加入率は、全国平均で約7・3%でした（1994年12月末）。特に被害の大きかった兵庫県では約3%と低く、震災後、地震保険制度の改善を求める声が相次ぎました。

その後の制度改定や業界を挙げた普及促進活動、度重なる大規模地震の発生、2007年に新設された地震保険料控除などにより、世帯加入率の全国平均は2010年3月末に23%、宮城県では32・5%に。東日本大震災後、世帯加入率はさらに増加しています。

地震大国・日本では、どこに住んでも地震のリスクがあります。地震保険の普及はまだ十分とはいえません。東京海上グループでは、保険会社としての社会的責任を果たすべく普及活動に努めるとともに、給付と負担のバランス、持続性や安定性を考慮し、お客様や社会の声をお聴きしながら、地震保険制度の改善にも取り組んでいきます。

社会的責任を果たすために  
地震保険制度の普及に尽力していきます。



**地震保険とは**

1964年の新潟地震をきっかけに、1966年に「地震保険に関する法律」が制定されました。法律の目的は「地震等による被災者の生活の安定に寄与すること」。これに基づいて創設されたのが「地震保険」です。被災後の当面の生活資金支援が目的であるため、補償対象は居住用建物と生活用家財です。その後の大規模地震の発生などをを受けて改定が行われ、現在の地震保険のご契約金額は火災保険のご契約金額の30～50%、建物5千万円・家財1千万円が上限となっています。火災保険とセットでご契約いただけますが、火災保険の契約期間の途中で追加することも可能です。地震発生時には、保険会社が損害の程度を確認し、「全損」「半損」「一部損」の認定を行い、ご契約金額の一定割合を定額でお支払いする仕組みとなっています。

あの日から、  
社員も代理店  
も思いを一つ  
にしています。  
安心をお届け  
するため。



お客様の生活を守る仕事  
保険のプロとしてできることを考え続けたい

榊原昌宏さん | 株式会社谷地保険事務所 代表取締役社長

(東京海上日動代理店 / 岩手県大船渡市)

あの日、事務所のあった岩手県大船渡市では震度6弱を観測する大きな地震のあと、津波によって市のほぼ半分が流されてしまいました。隣の陸前高田市も「壊滅状態」といわれるほどの大きな被害を受けました。報道では何度も「想定外」という言葉が使われましたが、私もまさか、自分が生きている間にこのような大きな災害が襲ってくるとは夢にも思っていませんでした。

だからこそ、被災されたお客様にできるだけ早く保険金をお支払いしなければ……。震災の翌日から、東京海上日動の代理店としての活動を始めました。事務所が倒壊していたので、すぐに仮設事務所を開設。弊社の5人の営業担当に加え、全国の東京海上日動からも応援を受けて、一軒一軒、お客様を訪問して被災状況の確認を始めました。

携帯電話が通じないので、避難所を回ってお客様を探すこともありました。被災されたお客様の多くは保険証券を津波に流されてしまっていたので、契約内容がわからない方がたくさんいらっしゃいました。そのため「保険金は本当に支払われるのか？」と不安を感じていらしたのですが、直接お会いして契約内容を確認し、その場で損害の調査をし、

「今回のお支払いはこうなります」とご説明することで、お客様の不安をいち早く取り除くことができたのだと思います。「地震保険に入っていてよかった。本当にありがとう」という声もたくさんいただきました。

震災から2カ月弱で保険金のお支払いをほぼ終えたあと、私たちはこの仕事の意義について、改めて話し合いました。ある営業社員は、被災した町の写真を撮り、その裏に「3月11日、二度とこんな思いはしたくない」と書いたものをポケットに入れて仕事をしていました。彼は、「あのお客様に地震保険をお勧めしていなかった」と、後悔の念を口にしました。全員が同じ思いでした。プロとして、なぜもう一歩踏み込んだ仕事ができなかったのか、と感じていたのです。私たちは保険を通じてお客様にお世話になっており、お客様の生活を守ることが仕事。それ以来、より積極的に地震保険のご提案を行っています。

この4月、被災した事務所があった場所に新社屋が完成し、社員一同、気持ちを新たにしました。保険のプロとして、お客様のため、地域のために何ができるのかを考え、これからも皆様と強い信頼関係でつながっていきたいと思います。



**保険 = “役立つもの” を実感  
いつ何時も質の高いサービスを提供したい**

高橋智恵 | 東京海上日動 東関東損害サービス部 主任

震災から3日後、「東関東損害サービス部・地震災害対策室」を立ち上げました。担当エリアは千葉県と茨城県。東北に次いで被害が大きい地域でした。

通常は部内の運営などに携わっていますが、対策室の事務局として現場の社員をサポートしました。とはいえ、余震が続く中、インフラも使えない。しかし、対策室が機能しなければ保険金のお支払いも滞ります。全国から応援社員が集まる中、まず、対策室内の業務フローとスムーズな動線作りから始めました。迅速なお支払いに向けての役割分担、応援者の派遣、情報の共有も工夫しました。他部門からの応援のおかげもあり、5月末には9割のお支払いを終えることができました。

2012年4月現在、東関東では、地震保険だけで約3万件の被害のご報告を受けています。今回の震災では、保険“役立つもの”であることを改めて実感しました。それでも、地震保険の内容がよく知られていない面もあり、商品内容の周知に努めていくことの必要性を感じています。また、どんな時でも質の高いサービスを提供することが安心と信頼につながる。今後も、日常業務と災害対策をより丁寧に行っていきたいと思っています。



**私たちがお届けするのは  
次の一步を踏み出す力です**

両國 剛 | 東京海上日動 福島支店 担当課長

地震保険金のお支払いをするためには、私たち保険会社による損害調査が必要です。その私たちがポトルネックになってはならない。「約2千軒のお客様へ、一軒でも多くお伺いしよう。調査を2カ月で完了させるために！」を合い言葉に、全国から応援部隊が来るまで、先発隊として特命を受けた社員二人で、できることを全力で行いました。

「一日も早く安心していただきたい」という思いでかけつけると、お客様は倒壊した家の前で「本当に来てくれた」と、ほっとしてくださるのです。心に火がつかしました。泥だらけになりながら、夢中で調査を続けました。

いわき市内は、震災と原発事故の風評で街から活気が失われていました。新たな一歩を踏み出す力をお届けできるのは私たちしかいない。「お客様といわきの復興は、私たちのお支払いからだ！」という思いでした。社内の支払い態勢が整うと、資料が揃った3日後にはお支払いできたこともありました。

東京海上日動は、未曾有の災害時に第一歩を踏み出す力をお届けできる企業であると、改めて実感しています。お客様により安心していただけるよう、情報提供なども積極的に行っていきます。

社員が自発的に始めた防災授業で  
社会とのつながりを実感。  
その情熱が広がりつつあります。



# EDUCATION

## 私たちの思いから始めた防災授業 本業での取り組みが役に立ちました

震災後、自分にできることを考えた時、思い浮かんだのが「防災授業」でした。子どもたちが学校で聞いた防災の話の家ですること、大人にも防災意識が広がれば。危機管理のコンサルティングという本業も活かせるのでは——。賛同してくれた有志の社員と、授業内容を考え始めました。

初めての授業は2011年の12月。社員の子どもが通う小学校などに提案し、実現しました。小学5～6年生を対象に、地震のメカニズム、起こった時の対応などについて、動画、実験、クイズなどを織り交ぜながら展開しました。講師は全員、私たち社員。使う資料も道具も、すべて手作りです。

これまでに1都1県で4校、計10クラスで授業を実施しました。当初は数人だったチームも、今では20人以上に。「自分の仕事と社会とのつながりを認識できた」という声が多く寄せられています。

防災授業は本業があるからこそできたこと。本業の延長線上にある社会貢献として、これからも続けていきたいと思えます。

## 手作り感満載の授業 子どもたちに伝えていきたい

東京海上グループでは、「みどりの授業」(P.22)という環境啓発授業を小学校で行っています。マンガの映像を流し、本物の種を見てもらうのですが、防災授業も同じように、見たり、触ったりできる授業にしたいと考えていました。しかし、防災授業では何かを体験することが難しい。その中で、地震や津波の発生の仕組みをどう見せるか、その怖さをどう伝えればいかなど、教材作りでは様々な工夫をしました。手作り感満載の授業でしたが、子どもたちから「地震が起こった時、どうすればいいのかわかった」「家で避難訓練の話をする」などの感想をもらい、少しずつ自信を深めていきました。教える側に立って質問を受けると、逆に気付かされることも多くありました。

防災授業は業務外の取り組みでしたが、会社もボランティア休暇制度に新たに半日休暇を取り入れるなど、授業に参加しやすいようにバックアップしてくれました。子どもたちが自分の命を守る行動ができるように、地道に続けていきたいです。

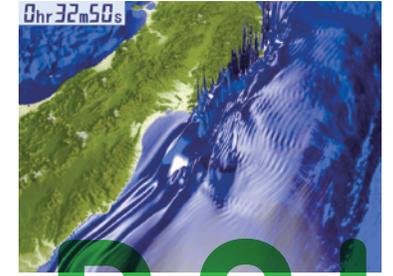


野村幸代  
東京海上日動リスクコンサルティング  
ビジネスリスク事業部 主任研究員



篠原瑞生  
東京海上日動リスクコンサルティング  
企業財産事業部 主任研究員

リスク研究のプロとして  
地震や津波のリスクを  
科学的に研究・解明していきます。



# RESEARCH

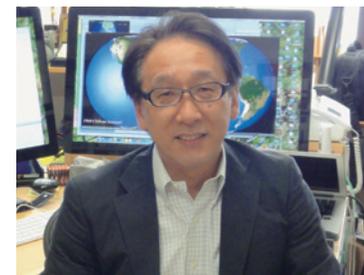
## 社会的課題に応えるために

東日本大震災という甚大な災害を受け、東京海上日動では、「防災」や「地震・津波リスク研究」をより進化させていく必要があると強く考えています。そこで、2011年7月に東北大学と産学連携協定を締結しました。8月からは、東北大学による東日本大震災アーカイブプロジェクト「みちのく震録伝」に参加。宮城県仙台市、石巻市、気仙沼市、福島県いわき市など、被災地の代理店と協働して、震災発生から復興までの情報や事例などの記録を始めました。これらの記録は、震災の実態の解明や復興に役立つ知見として、さらに、東海・東南海・南海地震などの巨大災害への対策として活用していきたいと考えています。

2012年4月には、日本の災害科学研究の第一人者である東北大学・今村文彦教授のもと、東京海上日動による寄附研究として、東北大学災害科学国際研究所内に「地震津波リスク研究分野」を開設しました。東日本大震災の被害の実態や、これまでの巨大地震における津波の波高分布・到達時間を評価し、国内外における実社会の脆弱性や防災力を考慮した被害の推定、発生確率を加えた津波リスクの評価手法を研究していきます。

地震・津波の影響度合いを評価する、最適な防災・減災の手だてを見だし実践するという、社会から強く求められる課題に応えることが、リスク研究のプロとしての東京海上日動の使命であると考えています。防災・減災に関するセミナー開催や防災教育ツールの開発も積極的に行っていきます。

## COMMENT



東北大学 災害科学国際研究所  
今村文彦 教授

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、安全で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・減災への支援や、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。

### この体験を伝えていきたい

社員C

自分にもできることはあると感じ、漁業支援に参加しました。周囲の人々にも体験を伝えました。現地で感じた思いを忘れないようにしたいと思います。



### チームとしての大きな力を実感

社員B

皆で泥かきをし、側溝が開通した時、力を合わせれば何でもできること、ボランティアの“力”を感じました。今後も中長期的な支援に参加したいです。



### 自分に何ができるかを考えた

社員A

自分に何ができるのかを考えていた時、ボランティアに参加しました。側溝清掃で町がきれいになった時は感動しました。被災された方との交流は忘れられません。



## 震災ボランティアを通して 得たもの・残したいもの

2012年1月27日 CSR フォーラム開催

東京海上グループでは、東日本大震災以降、社員による被災地ボランティア活動を様々な形で実施してきました。その参加者が一堂に会し、被災地支援に関する熱い思いを交わしました。



ゲストスピーカー

### 一般社団法人ピースボート 災害ボランティアセンター 代表理事 山本隆さん

ピースボートでは、宮城県石巻市で延べ約5万人のボランティアを受け入れてきました。今回の活動では企業の参加が目立ちましたが、中でも東京海上グループからは熱心な社員・代理店の方々が多数参加してくださいました。今回のフォーラムでも、皆さん真剣に「今、自分にできること」を考えてくださいました。大切なことは「外からつながる」こと。ボランティアに参加できなくても、被災地産のものを買ってみるとか、旅行してみるとか、被災地とつながり続けてほしいと思います。

#### 東京海上グループの主な被災地支援活動

- 被災地ボランティア……宮城県石巻市などでの側溝清掃、漁業支援や、岩手県遠野市が行う「三陸文化復興プロジェクト」の支援（文化財等の洗浄・修復、全国から寄せられた献本約26万冊の分類・データ化）を実施。その他の活動も含め延べ約440名が参加。
- 「食べて応援しよう！東日本野菜フェア」……東京・大阪で被災地の野菜などを販売。東京では延べ約9千人が来場。
- 義援金の寄付……グループ総額約2.3億円。
- （公財）オイスカ「東日本大震災復興 海岸林再生プロジェクト」の支援（2012年3月末現在）

プ内では、かつてないほどボランティア機運が高まっています。企業として、本業を通じた「安心と安全」のご提供や、さらなる社会貢献の取り組みを実施してまいります。

東京海上グループでは、2011年5月から、有志による被災地ボランティア活動を行っています。宮城県石巻市での側溝清掃・漁港での支援や、岩手県遠野市での書籍の分類作業など、全国から多くの社員や代理店、その家族が、自発的に休暇を取り、ボランティア活動に取り組んできました。

活動に参加した社員は、様々な思いを抱いて帰ってきます。これを社内で共有し、今後の継続的な支援や職場で行うボランティア活動につなげていきたいと考え、社内で意見交換する場（CSRフォーラム）を設けました。

東京で開催されたフォーラムには、社員70名が参加。実際の活動に参加できなかった社員も「被災地支援のヒントを見つけない」と、積極的に参加しました。会場では、「自分にもできることがあると実感した」「本業でも新たな視点が生まれた」「社員として行く機会があつてありがたかった」「ボランティア活動でお客様と思いを共有できた」といった熱い思いが飛び交いました。

こうした参加者の思いは、様々な形で新たな被災地支援につながっています。職場旅行を福島でのボランティア活動という形で実施する事例も出てきています。東京海上グルー



© Gideon Mendel/In Pictures/Corbis



## タイ洪水では 対策チームを 直ちに結成。 日系企業の早 期復旧を支援 しました。



洪水時の復旧ガイド『洪水被害からの早期復旧に向けて』（日本語版、タイ語版、英語版）

「タイ洪水タスクフォース」結成！  
保険金のお支払いと早期復旧をサポート

2011年に起こったタイの洪水は、7月に発生した複数の台風による豪雨が発端でした。それによって、タイ北部・東北部で洪水や土砂災害が発生し、被害は徐々に南部へと拡大。10月にはチャオプラヤー川周辺も次々に浸水し、7カ所の工業団地がほぼ全域で冠水しました。被害を受けた企業の半数以上が日系企業でした。

東京海上グループでは、東京本店と、タイ、シンガポールの現地法人を中心に、直ちに「タイ洪水タスクフォース」を立ち上げました。日本とシンガポールから延べ約150名の社員が現地に派遣され、日系企業のお客様やその従業員の方々の被害状況の確認、保険金のお支払いの支援などの対応に奔走しました。

今も保険金のお支払いを続けていますが、お支払い金額は、海外の自然災害案件としては過去最大規模となる見込みです。

今回の洪水では、サプライチェーンの寸断で製品やサービスの供給が止まり、世界中に影響を及ぼしました。物的被害がなくても減産・閉鎖を余儀なくされた工場もあります。

東京海上グループでは、保険金のお支払いだけでなく、被害を受けた企業のお客様に洪

水時の復旧ガイド『洪水被害からの早期復旧に向けて』を配布するなど、細かな情報提供を行いました。また、災害復旧専門会社「ベルフォア」による機械・設備の被害状況調査や、同社の特殊ノウハウを用いた洗浄作業のサービスをご案内するなど、現地の早期復旧を支援。さらには、お客様にリスク対策の参考としていただくため、『タイ洪水被害の教訓』海外拠点における水害リスク対策のポイント』を発刊しました。

企業の危機管理として、サプライチェーンにおける災害リスクへの対応の重要性が再認識されています。

今後も、アジア地域における洪水・地震などの自然災害リスクの調査研究を通じて、より一層、グローバルに事業を展開するお客様のお役に立ちたいと考えています。

### 災害復旧専門会社「ベルフォア」

ベルフォア社は、世界に約170以上の拠点を持つ世界最大の災害復旧専門会社です。東京海上グループとベルフォア社は、日本のみならず、米国、欧州、東南アジアで提携しており、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。

マングローブの植林活動は社員の発案から。地球環境保護の取り組みは今、さらに広がっています。

# ECO SYSTEM

東京海上日動では、1999年、創立120周年記念事業として「マングローブ植林プロジェクト」を始めました。「環境に関することで長く続けられることを」という社員の声から生まれた活動です。植林を行うNGOをパートナーに、東南アジアで活動を展開。現在では、南アジア、フィジーを含む、9カ国で取り組んでいます。これまでに植林した面積は7543ヘクタールになりました。

地球温暖化防止や生態系保護、地域住民の生活基盤の安定など様々な効果があるマングローブ植林。私たちはこのプロジェクトを「地球の未来にける保険」と位置づけ、100年継続することを目指しています。

**「マングローブ」とは？**  
熱帯・亜熱帯地方の河口の一部や干潟に生い茂る植物群の総称です。20世紀後半には経済開発などのため伐採され、減少し続けてきました。

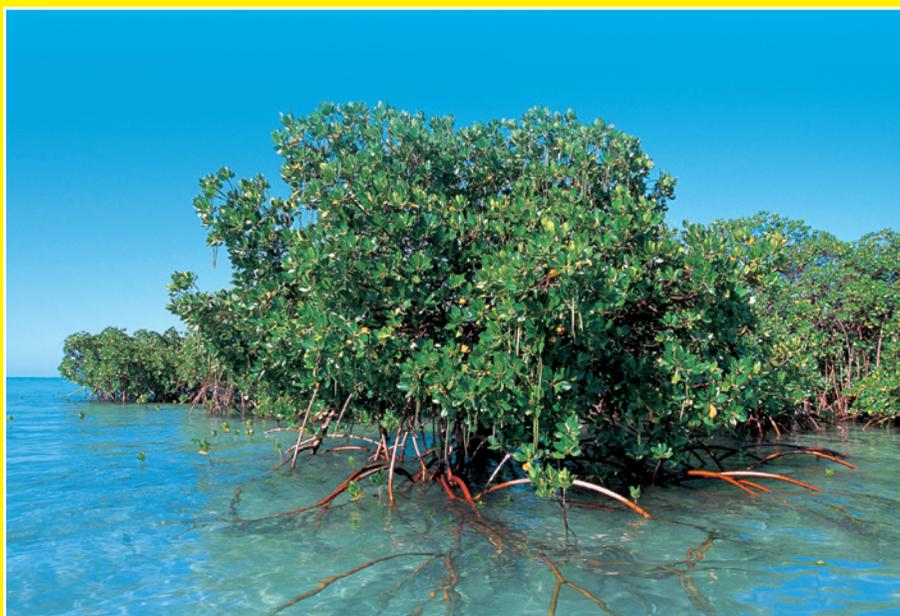
**「緑の防波堤」です。**  
2004年のインド洋大津波は各地に大きな被害をもたらしましたが、マングローブの森がある場所はそれが防波堤となり、被害が抑えられました。

**「命のゆりかご」です。**  
マングローブの森には魚や鳥などが集まり、豊かな生態系が育まれます。森林・水産資源が提供されることで植林地の人々の暮らしも支えられています。

**温暖化防止に役立ちます。**  
植物は二酸化炭素を吸収し、炭素を蓄えて酸素を排出します。マングローブはこの作用が旺盛で、地球温暖化防止に効果があるといわれています。

社員が社会  
貢献活動に  
参加。人や  
社会の役に  
立つことで  
本業への決  
意も新たに  
しています。

マングローブは世界に100種類以上あるといわれています。東南アジア、南太平洋などに分布しており、日本では沖縄県や鹿児島県の一部などで見ることが出来ます。



広がりを見せる植林活動



東京海上日動が  
マングローブを植林している国  
マングローブ植林によるCO<sub>2</sub>吸収・固定量約74,000トン  
(2011年度)

1999年から年に一回程度、マングローブ植林ボランティアツアーを実施しています。世界各地から東京海上グループの社員・代理店やその家族が参加し、タイ、ベトナムなどで植林活動を行っています。

参加者からは、「マングローブが人々の生活に重要な役割を果たしていることを実感した」「改めて人の役に立ちたいと思った」「国内のボランティア活動にも参加したい」などの声が寄せられています。参加者のこうした声や情熱が次の参加者呼び、活動はますます広がっています。

### CO<sub>2</sub>吸収量が 排出量を上回りました

事業活動におけるCO<sub>2</sub>排出量を排出権取得等の削減効果で相殺した状態を「カーボン・ニュートラル」といいます。東京海上日動は、マングローブ植林によるCO<sub>2</sub>吸収・固定効果を活用し、2009年度からカーボン・ニュートラルを実現。これは国内外でも類を見ない取り組みです。

### 「みどりの授業」に 3・6万人が参加

全国の小学校・特別支援学校で「みどりの授業（マングローブ物語）」を実施しています。ボランティアとして参加したグループ社員や代理店は延べ約1700人。植林体験談も交え、子どもたちと地球温暖化防止、生態系保護について考えます。授業を受けた生徒は累計約3・6万人に達しました。

### 植林地のコミュニティ 発展にも貢献

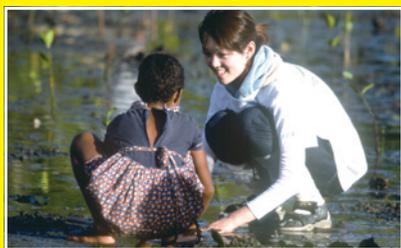
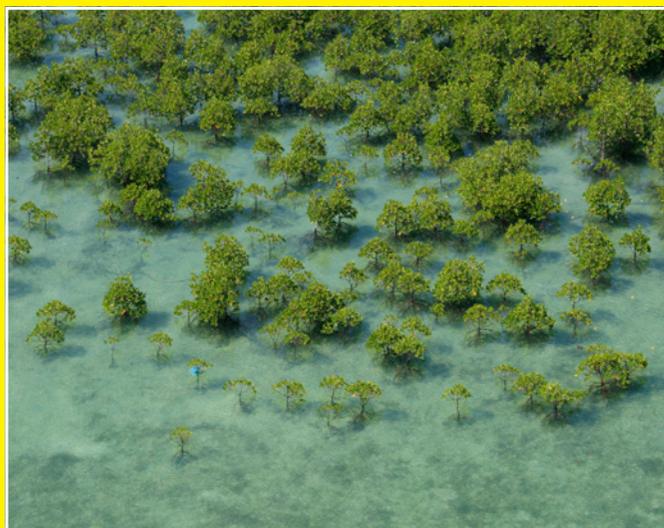
13年にわたり植林を継続してきたことで、植林地の住民がマングローブの恵みを実感してその保護活動を始めたり、エコツアーリズムを育てようとしたりと、各地で様々な取り

組みが見られるようになりました。東京海上グループは、植林している国々で奨学金事業なども行っており、植林地の人材育成や社会の発展にもつながる「コミュニティ・フォレストリー」の実現に向けて、これからも活動を続けていきます。

### 「Green Gift」で 未来に森を

東京海上日動では、紙資源の使用量を削減するため、2009年5月から保険の「ご契約のしおり（約款）」を冊子（紙）ではなく、ホームページの閲覧（Web約款）を選択していただく「Green Gift」プロジェクトを推進。Web約款に賛同いただいたご契約の件数に応じて、マングローブ植林のための寄付を行っています。

これにより、年間約17000トンの紙使用量を削減することができました。専用サイトでは、植林地の様子などもご紹介しています。ペーパーレスの推進とともに、未来に森を贈る「Green Gift」プロジェクトを継続していきます。



「ハチに刺された。受診が必要?」「深夜、子どもの嘔吐が止まらない。今から行ける病院はある?」……。そんな突然の病気やケガの時、気軽に相談できるサービスとして始まったのが無料医療相談サービス「メディカルアシスト」です。緊急時の対処方法、休日や深夜に受診可能な病院のご案内、転院や患者移送の手配代行など、あんしん生命、東京海上日動などのご契約者とそのご家族の健康を24時間365日体制で、お電話を通じてサポートしています。

ご相談を受けるのは、経験豊富な救急専門医や看護師、大学教授、准教授クラスの専門医など、高い専門性を持った医療従事者です。お客様の症状を伺って、受診が必要かどうかや、必要がない場合の処置方法などをご説明します。また、日本全国45万件の医療機関データベースを活用し、旅先や出張先など不慣れた土地での病気やケガの際にも、最寄りの医療機関をご案内しています。

病気やケガの時、相談できる存在がいなければ、不安はますます募ります。メディカルアシストは、気軽に、無料で電話相談できる「頼りになる」存在として、お客様に安心をお届けします。また、救急対応、医師不足など、社会問題化する医療問題にも応えていきたいと思えます。

緊急医療相談や医療機関案内 etc.  
電話一本で頼りになる存在です

## メディカル アシスト

## 自動車保険

「あるとうれしい」商品として誕生  
保険を考えるきっかけになれば

村上豊加 | 東京海上日動 個人商品業務部 課長代理

例えば、友達の車でのドライブ。「運転を代わってあげたいけれど、事故が起きてしまった時の保険が心配……」ということ、ありますよね。そんな時に入れる自動車保険が「1日自動車保険(ちょいのり保険)」です。

車は持たず、「必要な時に借りる派」の方も多くいらっしゃいます。親御さんやご友人に借りる際、「運転する人」が対象となる保険があれば、より安心できます。「ちょいのり保険」は、価値観やニーズの変化に対応した「あるとうれしい」商品として誕生しました。

10代、20代の若い世代で、免許はあるけれど車は持っておらず、「運転は月1回くらい」という方々(推定700万人)を主な対象として、携帯電話で申し込める自動車保険を作りました。必要な日数分だけをいつでも手軽に申し込めることから、加入者は右肩上がりです。「免許を取ったばかりの息子に車を貸す時に申し込ませた」という声も多く寄せられています。

無保険運転による事故は、被害者にも加害者にも大変な損害をもたらしますが、残念ながら、年間10万件以上発生していると推定されています。当社はこうした社会問題の解決にも役立ちたいとの思いを強く持っています。また、この商品が、若い世代が保険を考えるきっかけになればうれしいです。

暮らしや企業  
活動に役立つ  
商品を通して  
お客様に寄り  
添う安心を提  
供します。

### 1日自動車保険「ちょいのり保険」

親や友人の自動車を運転する際、必要な日数分だけを、いつでもどこからでも携帯電話で加入できる自動車保険。手頃な保険料で、無保険運転による事故の縮減に貢献できると考えています。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。

東京海上ホールディングス  
CSRウェブサイトのご案内

[www.tokiomarinehd.com/social\\_respon/](http://www.tokiomarinehd.com/social_respon/)

より詳しい情報・データや各ステークホルダーに対する取り組み等については、上記のウェブサイトに掲載しております。ぜひアクセスしてご覧ください。



- ▶ トップメッセージ
- ▶ 東京海上グループのCSR
- ▶ グループのCSR主要課題
- ▶ 2011年のハイライト
- ▶ 主要課題【環境】
- ▶ 主要課題【社会】
- ▶ 主要課題【ガバナンス】
- ▶ ステークホルダーとの関わり
- ▶ 経営情報
- ▶ CSRライブラリー
- 私とCSR
- マングローブの森づくり
- 東日本大震災への対応

(2012年9月更新予定)

会社概要(2012年3月31日現在)  
 名称 | 東京海上ホールディングス株式会社  
 代表者 | 取締役社長 隅 修三  
 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  
 設立日 | 2002年4月2日  
 資本金 | 1,500億円  
 従業員総数 | 30,831名(国内グループ会社合計: 24,258名、  
 海外グループ会社合計: 6,573名)  
 事業概要 | 損害保険事業(国内、海外)、  
 生命保険事業(国内、海外)、再保険事業、金融・一般事業

## 持続可能な 社会の実現 に向けて



2011年は、東日本大震災やタイの洪水など、自然災害が多発した一年でした。当社はグループを挙げて保険金のお支払いなどに取り組んでまいりましたが、これらを通じ、多くの社員が保険事業の社会的意義を改めて認識することになりました。

こうした中、東京海上グループでは今年4月、新中期経営計画「変革と実行2014」をスタートさせました。お客様に品質で選ばれ、成長し続けるグローバル保険グループを目指し、更なる取り組みを進めてまいります。

地域・社会の課題と向き合い、その解決のために「安心と安全」をご提供していくことは、持続可能な社会の実現に貢献する保険グループとしての使命です。東京海上日動では今年1月、車を持たない若年層の保険加入率を向上させ、無保険運転による自動車の事故を減らす目的から、携帯電話で加入できる「1日自動車保険(ちょいのり保険)」を発

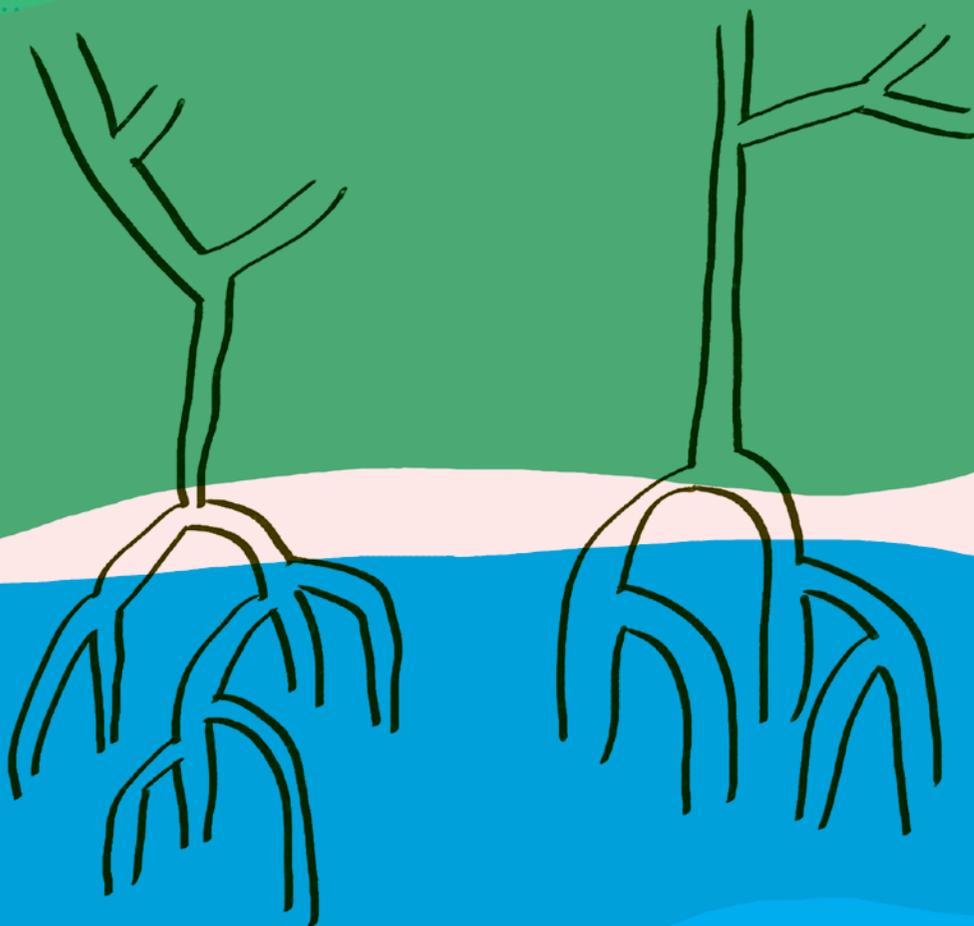
売いたしました。今後も、このような社会の変化に対応した商品・サービスをご提供してまいります。

地球環境問題に関しては、大学との台風リスク共同研究、メガソーラー向け投資ファンドの設立、インドでの天候保険のご提供など、各地で様々な事業を展開しています。1999年にスタートした東京海上日動のマングローブ植林事業は14年目を迎え、植林面積は7,543ヘクタールに達しました。地球や人々の生活を守るこの事業を、私たちは100年間継続することを目指して取り組んでいます。

東京海上グループでは、これからも様々なステークホルダーの皆様との対話や協働のもと、持続可能な社会の実現に向けて努力してまいります。とりわけ東日本大震災については、本格的な復興はまだ緒に就いたばかりであり、今後も様々な形で支援活動を継続していきたいと考えております。

2012年6月  
東京海上ホールディングス株式会社  
取締役社長

隅 修三



この報告書の印刷・製本工程で使用された電力量(300kWh)はグリーン電力でまかなわれています。