

東京海上グループ
e-CSR報告書2011



<u>トップメッセージ</u>	P.0H
<u>東京海上グループのCSR</u>	P.0I
<u>グループのCSR主要課題</u>	P.G0
<u>マネジメント</u>	P.I G
<u>ステークホルダーとの関わり</u>	P.JF
<u>地球環境への貢献</u>	P.FG
<u>CSRライブラリー</u>	P.FH

トップメッセージ

保険会社に期待される役割を考え
持続可能な社会の実現に向けて
行動していきます。



3月11日に発生した東日本大震災は未曾有の大災害となりました。被災された皆様には心よりお見舞い申し上げるとともに、一日も早い復旧・復興を願っております。東京海上グループでは、被災されたお客様の生活再建を願い、総力を挙げて保険金のお支払いを進めております。お客様からの被害の報告はなお続いており、最後の1件まで可能な限り迅速かつ適正に保険金をお支払いし、保険グループとしての社会的責任を果たしていく所存です。震災を受け海外を含むグループ各社およびその社員から義援金などの支援やメッセージが届いており、引き続き、保険以外の分野においても一体となって復旧・復興支援活動を行ってまいります。

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、保険を中心とする事業活動を通じて、お客様に「安心と安全」を提供し、豊かで快適な社会を実現していくことを経営理念に掲げて取り組んでいます。今回の震災では、「万一のリスクに対する備え」としての保険の機能が、社会にとって重要な役割を担っていることが改めて確認されました。お客様の「リスク」に対する関心と、「安心・安全を提供する保険に対する期待」は従来にも増して高まってきており、まさに東京海上グループの真価が問われています。本年最終年度を迎えている中期経営計画「変革と実行2011」では、「お客様に品質で選ばれ、成長し続ける企業グループ」を目指していますが、震災の復旧・復興に全力を挙げて取り組むとともに、引き続き商品・サービスの品質向上に徹底して取り組み、成長につなげていかなくてはならないと決意を新たにしております。

地球規模の課題である環境問題については、大学と連携した気候変動・地球温暖化に係わるリスク研究や、気候変動に対する緩和・適応につながる商品・サービスの開発・提供を進めています。事業活動に伴う環境負荷の削減や、環境啓発にも積極的に取り組んでおり、東京海上日動は、2010年度にCO₂(二酸化炭素)排出量削減の中長期(2020年度、2050年度)目標を策定しました。

東京海上日動では、保険のご契約のしおり(約款)をホームページで閲覧いただく「Web約款」を推進し、紙資源を削減するとともに、対象のご契約件数に応じてマングローブを植林する地球環境保護の取り組み「Green Gift」プロジェクトを2009年からスタートしました。Web約款を選択いただいているご契約の件数は800万件を超え、年間の紙削減量は約1,600トンに達しています。こうした取り組みを進めた結果、東京海上日動の自動車保険は、2010年12月に、(財)日本環境協会の「エコマーク」を無形商品として初めて取得いたしました。

同社のアジア・太平洋地域におけるマングローブ植林は12年を経過し、植林した面積は計6,824ヘクタール(100m幅でおよそ東京から兵庫まで)に達しました。マングローブ林にはCO₂の吸収・固定効果のほか、生物多様性の保全や防災の効果があり、地域社会の発展にも貢献しています。2010年度は国際NGO「Room to Read」の途上国教育支援プログラムへ参加するなど、植林国での人材育成も行っています。また同社は、マングローブのCO₂吸収・固定効果を活用して、2010年度の事業活動における「カーボン・ニュートラル」※を実現いたしました。今後は、東京海上グループ全体でも2011年度末におけるグローバルベースでの「カーボン・ニュートラル」の実現を目指してまいります。

東京海上グループは、2005年に「国連グローバル・コンパクト」に参加し、人権、労働基準、環境及び、腐敗防止に関する10原則に基づいた取り組みを進めてきています。2010年に社会的責任のガイドラインとして発効した「ISO26000」では社会的課題の解決が大きなテーマになっていますが、私たちは、保険会社に期待される役割を考え、様々なステークホルダーの皆様との対話・協働のもと、世界各地において社会的課題の解決に向けて取り組み、持続可能な社会の実現に向けて行動してまいります。今後ともご支援を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

※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。

2011年8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

東京海上グループのCSR

- ・ グループCSRの考え方
- ・ CSR推進体制
- ・ 東京海上日動の企業価値指標／CSR指標
- ・ 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

e-CSR報告書2011は、Webサイトの掲載情報をもとに作成したものです。

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活かし、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おり、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2011」(2009-2011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が、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。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/東京海上日動は、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](#)

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。

Corporate Philosophy

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。

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。

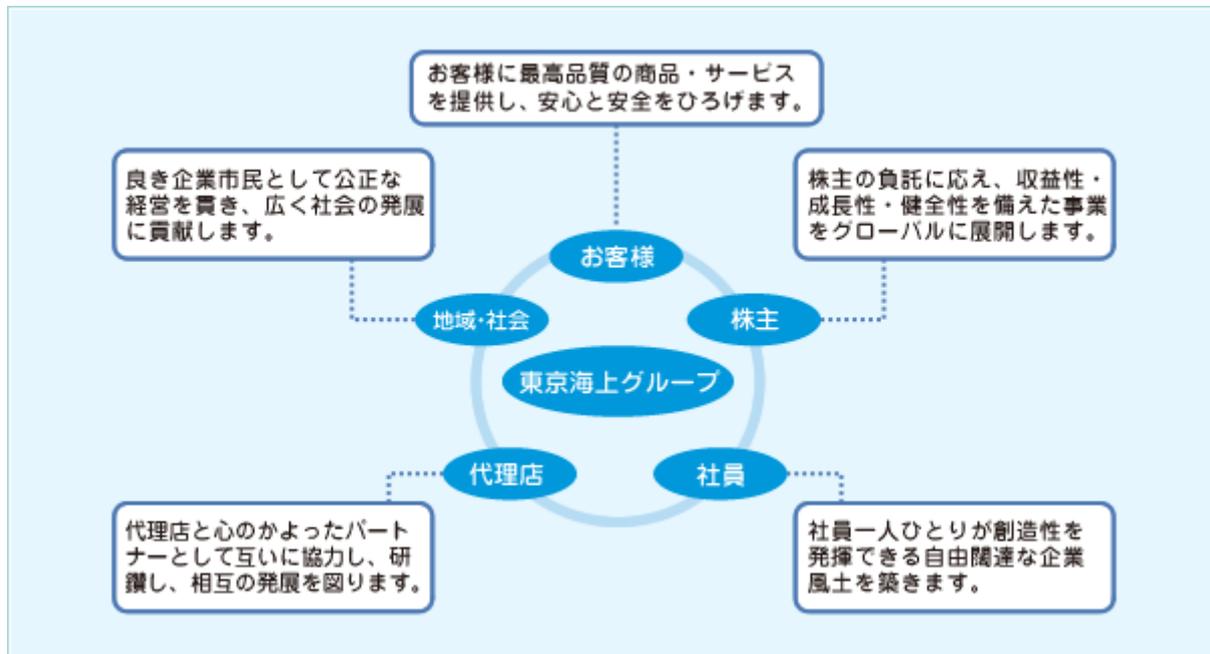
コンプライアンス

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CSR憲章



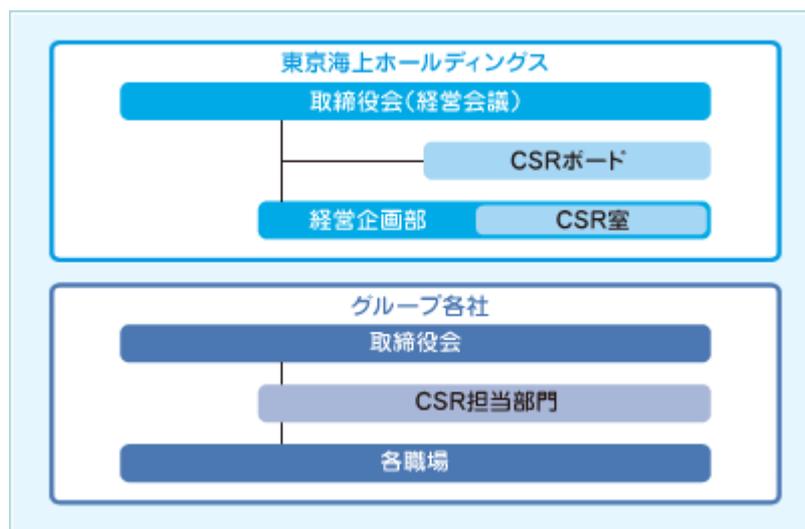
CSR推進体制

東京海上グループにおけるCSR推進体制は以下の通りです。

東京海上グループは、東京海上ホールディングス取締役会およびCSRボード(委員長:東京海上ホールディングス社長、出席メンバー:主要グループ各社社長)においてグループCSR計画を策定し、定期的な進捗管理をしています。

また、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、グループ全体のCSR活動をより一層推進していくとともに、グループ各社のCSR活動に対するサポートをしています。各社ではCSR担当部門が推進役となり、各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



東京海上日動の企業価値指標/CSR指標

東京海上日動では「企業価値指標」と「CSR指標」を定め、経営戦略・CSRの質的向上を目指しています。

東京海上日動では企業価値をステークホルダー（お客様、株主、代理店、社員、地域・社会）に提供する価値の総和と定義し、毎年の施策の実行によって企業価値が向上しているかどうかを定量評価し、CSRの取り組み水準の向上や新たな戦略立案等につなげています。

また、東京海上ホールディングスおよび東京海上日動の役員報酬の評価項目においては、利益・売上とともに、同指標をKPI※指標として組み入れ、経営戦略・CSRの質的向上を目指しています。

※ KPI : Key Performance Indicatorの略

企業価値指標

評価分野	主な指標
顧客基盤力	顧客数(個人)、収入保険料、お客様アンケート結果(当社に対する満足度)等
代理店基盤力	お客様アンケート結果 (代理店満足度、安心品質・募集の適切性確保)等
経営リーダーシップ	社員アンケート結果(経営陣・マネジメントに対する評価)等
組織・人事制度	障がい者雇用率、女性社員数(一定の職位以上)、社員アンケート結果(社員満足度)等
組織文化	地域・社会貢献活動に参加した社員数、社員アンケート結果(人間尊重、企業風土、CSRに対する評価)
社員能力・業務プロセス	お客様・代理店アンケート結果(代理店とのパートナーシップ、事故対応満足度、安心品質・保険金支払いの適切性確保)、紙使用量、温室効果ガス(CO ₂)排出量、Web約款切替率等
商品力	外部の企業イメージ調査結果、代理店・社員アンケート(商品・サービスに対する評価)
ブランド力	外部の企業イメージ調査結果、ブランド価値指標等
収益性・健全性	財務格付け、修正利益、ROE等
コンプライアンス・内部管理	「お客様の声(ご不満・ご要望)」に基づいた業務改善、社内監査結果等

東京海上日動では、CSRの重点分野（「お客様」、「社員」、「地球環境保護」、「地域・社会貢献」）における取り組みの進捗状況を示すうえで、特に重要と考える項目を「CSR指標」と決めました。ステークホルダーへの説明責任の観点から、その実績値を継続して開示していきます。

CSR指標

分野	指標	指標解説	2009年度実績	2010年度実績	
お客様	(1)顧客数(個人)	個人顧客数	1,384 万人	1,499 万人	
	(2)募集時の満足度	自動車保険・火災保険募集時のお客様アンケートにおけるお客様満足度	78.7%	77.8%	
	(3)事故対応満足度	事故対応時(自動車保険)のお客様アンケートにおける総合満足度	94.2%	94.5%	
社員・代理店	(4)社員満足度	社員アンケートにおける満足度	78.4%	78.3%	
	(5)代理店満足度	代理店アンケートにおける満足度	78.7%	80.6%	
	ダイバーシティ	(6)リーダー層の女性社員数	リーダークラス・準リーダーの女性社員数	325 名	385 名
		(7)障がい者雇用率	障がい者雇用率	1.95%	2.04%
地球環境保護	(8)温室効果ガス(CO ₂)の排出量	事業活動に伴うエネルギー使用起源の温室効果ガス(CO ₂)排出量(国内) ※	49,130 t	45,234t	
	(9)紙使用量	紙使用実績(コピー用紙、帳票印刷物、コンピュータ用紙の合計)(国内)	9,503 t	7,624t	
地域・社会貢献	(10)地域・社会貢献活動への社員参加数	ボランティア活動に参加した社員数(下記(11)は除く)	7,955 人	9,294 人	
	(11)寄付への参加社員数	寄付を行った社員数(大規模な災害等に対する義援金を除く)	5,624 名	4,696 名	

※温室効果ガス(CO₂)排出量は、2006年度より算出。また、対象は「建物エネルギーと社有車ガソリン」。2009年度より航空機出張(国内外)を算定。

CSR取り組み計画と実績

東京海上グループ各社での2010年度のCSR取り組み実績と2011年度の計画は以下の通りです。

CSR取り組みの2010年度の実績と2011年度の計画

東京海上グループ各社は、2010年度に掲げたCSR主要課題の目標を、概ね計画通りに実施しました。

主要課題	目標と実績	評価	参照ページ	目標 (2011年度)
本業を通じた価値提供	<p>(目標) 商品・サービスにおける品質の向上</p> <p>(実績) ■東京海上日動、あんしん生命ほか「メディカルアシスト」 ■あんしん生命「お客様をがんからお守りする運動」など</p>	◎	詳細はこちら	<p>■お客様に品質で選ばれ、成長し続けるための取り組み (左記取り組みの継続) ※東日本大震災における復旧・復興に全力を挙げて取り組む</p>
気候変動／地球温暖化への対応	<p>(目標) 気候変動の適応・緩和につながる商品・サービスの開発・提供(途上国向けの対応策を含む)</p> <p>(実績) ■東京海上日動「Green Gift」プロジェクト 自動車保険・火災保険・超保険の“Web約款”の切替促進 ・目標:ペーパーレス比率(自動車):60.0% ・実績:ペーパーレス比率(自動車):73.9% ■インドIFFCO-TOKIO「天候保険」 同国農村部における天候保険の普及など</p>	◎	詳細はこちら	<p>■気候変動の適応・緩和につながる商品・サービスの具現化 東京海上日動「Green Gift」プロジェクトの拡充</p>

主要課題	目標と実績	評価	参照ページ	目標 (2011年度)
<p>事業活動に伴うCO₂排出量削減</p>	<p>(目標) グループ各社(国内): 自主目標(数値)に基づく、環境負荷削減の取り組み強化</p> <p>(実績) ■CO₂排出量実績:73,692トン ■コピー用紙使用量実績:2,122トン(前年比▲8.7%) ■グループ各社(海外):主要拠点における環境マネジメントシステムの向上</p>	○	<p>詳細はこちら</p>	<p>■グループ各社(国内・海外)における環境負荷削減 ・CO₂排出量:前年比▲5% ・コピー用紙使用量:前年比▲9%</p>
<p>地域・社会との協働</p>	<p>(目標) グループ各社(国内): 社員の地域・社会貢献活動参加率:40%</p> <p>(実績) ■グループ各社(国内):社員の地域・社会貢献活動参加率:55% (内訳:東京海上日動・あんしん生命56%、左記以外53%) ■地域・社会貢献プログラムのグループ共同取り組みの強化 ・マングローブ植林ボランティア ・みどりの授業 ・ピンクリボン運動 ・AED講習会 ・認知症サポーター講習会など ■グループ各社(国内・海外)およびその社員による災害義援金寄付の実施(東日本大震災被災者支援総額67百万円など)</p>	◎	<p>詳細はこちら</p>	<p>■世界各国・地域における地域・社会貢献活動の推進 グループ各社(国内)社員参加率50%以上(延べ)</p>

社外からの評価・表彰

東京海上ホールディングスは、世界各国のSRI評価機関から高い評価を得ており、今後もこうした評価を得られるよう、CSR活動のさらなる向上に努めます。

SRI評価機関からの評価

近年、経済・環境・社会の分野において持続可能性の観点から企業活動を評価するSRI(Socially Responsible Investment: 社会的責任投資)が注目されています。

2010年9月には、世界の代表的なインデックスである「Dow Jones Sustainability World Index」において、東京海上ホールディングスとしては初めて保険セクターの構成銘柄に選定されました。2011年8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



SRIファンドの組み入れ状況

ファンド名称	設定・運用会社
エコ・バランス(愛称:海と空)	三井住友アセットマネジメント株式会社
エコ・パートナーズ(愛称:みどりの翼)	三菱UFJ投信株式会社
住信 日本株式SRIファンド	住信アセットマネジメント株式会社
すみしん DC グッドカンパニー(社会的責任投資)	住信アセットマネジメント株式会社
住信SRI・ジャパン・オープン(愛称:グッドカンパニー)	住信アセットマネジメント株式会社
世界6資産均等分散ファンド(毎月分配型)(愛称:ベストシックス)	大和証券投資信託委託株式会社
ダイワ・エコ・ファンド	大和証券投資信託委託株式会社
ダイワSRIファンド	大和証券投資信託委託株式会社

ファンド名称	設定・運用会社
フコクスRI(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株式会社
三菱UFJ SRIファンド(愛称:ファミリー・フレンドリー)	三菱UFJ投信株式会社
りそなジャパンCSRファンド(愛称:誠実の杜)	パインブリッジ・インベストメンツ株式会社
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)	大和証券投資信託委託株式会社

注:組み入れ状況は各ファンドの2011年7月末時点で最新の運用報告書による。

社外からの表彰

日本IR協議会「第15回IR優良企業賞」受賞	東京海上ホールディングス
日興アイ・アール 2010年度「IRサイト業種別ランキング最優秀サイト」受賞	東京海上ホールディングス
第5回日本ファンリティアマネジメント大賞「奨励賞」受賞、「障がい者も含めた社員達がワクワクしながら働けるオフィスコンセプトが評価	東京海上日動システムズ
「名古屋市 子育て支援企業認定・表彰制度」で「最優秀賞」を受賞	東京海上日動
「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」で「東京労働局長優秀賞」をダブル受賞	東京海上日動
NPO「ひまわりの会」から「ひまわり褒章2010」企業部門賞を受賞、働く女性の出産育児に協力的な企業として評価	東京海上日動

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)などの様々なイニシアティブへの参加を通じ、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。

国連グローバル・コンパクト

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/東京海上日動は、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原則に対する東京海上ホールディングス/東京海上日動の取り組み状況を毎年まとめて報告しています。

▶ [Communication on Progress](#)

UNEP FI 保険ワーキンググループ



東京海上日動は、UNEP FI(国連環境計画・金融イニシアティブ)の保険ワーキンググループ(世界の保険会社・ブローカーなど10数社が参加)において、アジア地域の“Co-Chair(共同議長)”として参加しています。また、セミナー「気候変動に対する金融と保険」(2009年)や共同論文「The global state of sustainable insurance」(2010年)、COP10イベント(生物多様性・生態系サービスに取り組む金融機関の役割」(2010年)での発表等を通じ、保険と気候変動・サステナビリティに関する理解を深める活動を行いました。

▶ <http://www.unepfi.org/>

ジュネーブ協会



東京海上日動は、世界の保険会社80社のCEOで構成される「ジュネーブ協会」に参加しています。2008年9月からは各社が「気候変動と保険会社に対する経済的な影響(The CC + IProject)」と題した気候変動研究を行い、調査研究報告書「気候変動と保険」(2009年)、「途上国における気候変動への適応に関するグローバルな保険業界のステートメント」等を共同で発表しました。

▶ http://www.genevaassociation.org/Home/Climate_Change.aspx

ClimateWise



東京海上日動は、2010年9月、アジアの保険会社として初めて、世界の主要保険会社40社で構成される「ClimateWise」の参加メンバーになりました。ClimateWiseでは、世界の保険会社が共同で、気候変動にかかる様々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っています。

▶ <http://www.climatewise.org.uk/>

日本気候リーダーズ・パートナーシップ



東京海上日動は、2009年7月から気候変動問題に関する日本企業によるイニシアティブである「日本気候リーダーズ・パートナーシップ(以下:Japan-CLP)」に参加しています。Japan-CLPでは、様々な業種(金融・保険、流通、建設、ITなど)がパートナーシップを組み、各社が持続可能な低炭素社会の実現に向けた取り組みを率先しながら、協働して気候変動問題に対する提言を行っています。

▶ <http://www.japan-clp.jp/>

グループのCSR主要課題

- ・ 本業を通じた価値提供
- ・ 気候変動への対応
- ・ 地域・社会との協働

e-CSR報告書2011は、Webサイトの掲載情報をもとに作成したものです。

グループのCSR主要課題

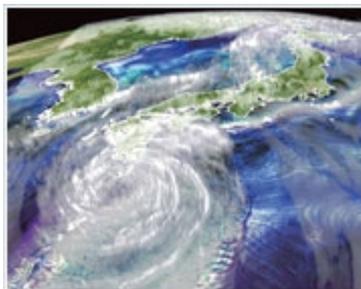
グループ各社では保険・金融・コンサルティング等の事業特性・地域特性等を踏まえ、事業活動におけるCSR課題に取り組んでいます。また、グループ共通のCSR主要課題として、「本業を通じた価値提供」「気候変動への対応」「地域・社会との協働」の3つを特定し、積極的に取り組んでいます。



本業を通じた価値向上

「お客様に品質で選ばれる」ことを目指して、お客様視点に立った業務プロセスの向上を徹底していきます。また、社会の変化により多様化・複雑化するリスクに対して社会の「安心と安全」につながる新たな価値を提供していきます。

詳細はこちら [▶](#)



気候変動への対応

気候変動や地球温暖化は、将来世代にも大きな影響を及ぼしかねない人類共通のリスクであると同時に、事業活動(損害保険・生命保険・再保険等)にも大きな影響を及ぼすリスクと認識しています。気候変動への適応・緩和策や、地球温暖化防止への対応をあらゆる角度から検討し、社会における役割・責任を果たしていきます。

詳細はこちら [▶](#)



地域・社会との協働

東京海上グループ各社では、地域・社会貢献活動を通じて地域社会と調和を図ることを、企業市民としての責務と位置付け、世界の各国・地域の発展に貢献したいと考えています。また、NPO等との対話・協働を通じ、地域の社会的課題の解決を図るとともに、地域からの信頼を支え、「世の中になくてはならない企業グループとなること」を目指します。

詳細はこちら [▶](#)

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2011」(2009-2011年度)を策定し、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へ提供する価値を高め、「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。このようななか、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。

お褒めやご不満等のお客様の声や、社員・代理店との対話、株主・投資家とのIR、社外有識者とのCSRダイアログ等を通じて得られた情報・評価結果をもとに、グループ全体・各社における課題の把握に努めています。また、CSRボードにおいて、ステークホルダーへの影響が大きい課題やグループ経営にとって重要性の高い課題を特定しています。

本業を通じた価値提供

時代とともに、リスクも多様化・複雑化します。東京海上グループは、品質の向上を起点に、社会の「安心と安全」につながる新たな価値を提供していきます。

社会の変化とともに多様化するリスク

東京海上グループの歴史は明治12年(1879)にさかのぼります。

企業活動を取り巻くリスクに対して、海上保険、火災保険、自動車保険、賠償責任保険、個人情報漏えい保険などを提供し、企業の発展や経済成長を支える役割を担ってきました。

また、家庭生活を取り巻くリスクに対しても、個人財産総合保険、旅行保険、医療保険、生命保険など、ライフスタイルの変化に合わせてその時必要とされる保険のあり方を追求してきました。

そして現代、企業や個人を取り巻くリスクはさらに多様化しています。「企業・家庭を取り巻くリスクから守る」という東京海上グループの役割と責任は、ますます重要なものになると認識しています。

保険会社の概念を変え、使命を果たす

保険商品は、万が一の事故に遭われた際に、迅速かつ確実に保険金をお支払いすることで、経済的な支援を果たす役割を担っています。また、お客様によりわかりやすい商品・サービスを提供していくことや、安心して損害サービスをご利用いただくことを考え、商品・サービスの品質の向上に努めています。

また、「安心と安全」な社会を実現していくため、私たち保険会社はリスクマネジメントのプロとして、事故を未然に防ぐための対策をご提案していくことも重要な役割の一つであると考えています。

万が一のとき、お客様からのお問い合わせに迅速に対応することはもちろんのこと、お客様の立場に立った親身な対応ができているかどうか、常に自らに問いかける文化を大切にしています。

東京海上グループは、130年に及ぶ保険事業を通じて培ってきた様々なノウハウをもとに、「安心と安全」をお届けし、社会の発展に貢献していきます。

2010年度の計画と実績／ハイライト

【目標】お客様に品質で選ばれ、成長し続けるための取り組み

【実績・ハイライト】

- 東京海上日動
自動車保険における「エコマーク」認証取得(2010年12月)
- 東京海上日動・あんしん生命
「お客様をがんからお守りする運動」
がん検診受診率向上における協同取組(42道府県・16市、2011年3月現在)

社会課題への挑戦

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

▶ [災害](#)

▶ [医療](#)

▶ [がん](#)

▶ [その他](#)

▶ [品質の向上](#)

主要課題:本業を通じた価値提供

災害

東京海上グループは「災害」というリスクに対し、保険による備えを充実化させるとともに、早期復旧支援など多様な商品・サービスを通じて、お客様に「安心・安全」を提供していきます。

東日本大震災への対応

▶ [東日本大震災への対応](#)

防災と早期災害復旧に向けて

企業のお客様は、洪水や地震、火災、爆発事故などの突発的なリスクを常に抱えています。東京海上日動では、長年、保険商品を通じて、こうした被害に対する経済的な補償を行っています。また、東京海上グループでは、事業継続計画(BCP)の策定から事業継続マネジメント(BCM)の構築、さらには災害時の初期対応訓練、事業の早期復旧までの総合的な企業支援策を提供しています。

ベルフォア社との提携による「早期災害復旧支援サービス」

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「早期災害復旧支援サービス」をご提供しています。ベルフォア社は、従来新品交換しか方法がないと考えられていた機械・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、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が提供する早期災害復旧支援サービスに関しては、日本のみならず、2006年に米国、2008年に欧州、2010年から東南アジアでの提携を開始しており、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。

※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。

「早期災害復旧支援」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、洪水の泥などで汚染された設備などを分解し、特殊技術を使って精密洗浄を行い、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」 東日本大震災での復旧支援](#)

主要課題: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、保険金額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

【基本方針】

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。

(1)がんについて知る

がんの現状、予防法・治療法、各地域でのがん医療の実態など、社員・代理店の一人ひとりが自発的に調べ、勉強会を頻繁に開催しています。

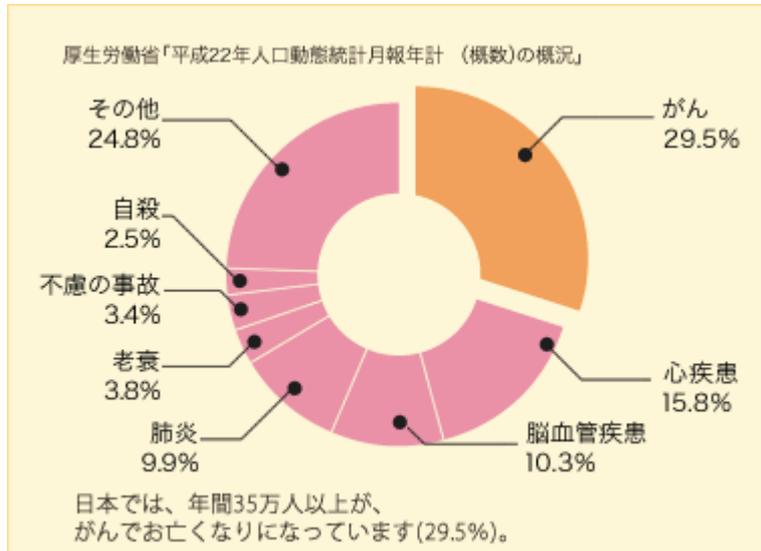
(2)お客様にお伝えする

がんは、食生活の改善や禁煙などによる予防も重要ですが、定期的に検診を受診し、早期発見すれば治癒する確率も高いと言われています。そのため、予防・検診の重要性や、がんに関する知識をわかりやすくお伝えするツールを作成し、セミナーの開催やピンクリボン運動街頭キャンペーン等の啓発活動を行うなど、各地域で自らできることを考え、実施しています。全国の地方公共団体との連携も進めています。

(3)がん対策のお役に立つ

がんを宣告されたお客様とご家族の精神的なダメージは、並大抵のものではありません。そこで、あんしん生命では保険商品による経済的支援だけでなく、がんの各部位・各治療法の専門医や看護師が、電話でお客様の悩みや相談に乗る「がん専用相談窓口」を設けています。また、お客様にがんに立ち向かう気持ちを持っていただけるような精神面の支援を行うために、専門の相談員がご自宅を訪問してお悩みをお伺いするサービスも提供しています。

■主な死因別死亡数の割合



がんについて知ろう！

- がんに関する様々な知識・情報を、社員・代理店が十分に理解する
継続的な勉強会や外部講師(医療関係者・がん体験者等)を招いたセミナーの開催など。

がんについてお伝えしよう！

- お客様をはじめ、広く社会にお伝えし、がん啓発を行う
がん予防や早期発見の重要性をまとめたリーフレットの配布、がん検診受診推奨、セミナーの開催など。

がん対策のお役に立とう！

- 早期発見のための支援
人間ドック・がんPET検診優待サービス
- がんになった場合の支援
がん保険からの保険金・給付金(先進医療・抗がん剤治療の保障拡大)。メディカルアシスト・がん専用相談窓口、がんお悩み訪問相談サービスなどによる各種情報の提供と精神的支援。

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、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、42道府県16市と協定等を結び(2011年3月末日現在)、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

あんしん生命では、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、本社では、運動に使命感を持って積極的に取り組む代理店/取扱者(全国62支店代表各1店)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。5回目となる2010年10月の会議では、がん体験者、医療従事者、代理店の各講演や、ブロックごとの分散会等を実施し、知識向上や経験交流とともに、使命感向上を図っています。

静岡がんセンターとの共同研究

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、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」を設置するなど、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

主要課題:本業を通じた価値提供

医療

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。

お客様の健康と長生きを支える新商品「長生き支援終身」を発売

長生き支援終身のコンセプトと開発の背景

長生き支援終身は、「お客様に生き活きと安心して長生きしていただく」ことをコンセプトとした商品です。

日本は高齢者(65歳以上)が人口の約4人に1人を占める超高齢化社会です。介護が必要となる方は年々増え続け、「老老介護」「遠隔地介護」といった社会問題が顕在化しています。こうした社会環境を踏まえ、あんしん生命は2010年9月に一生の死亡保障・高度障害保障に加え、「介護保障」を備えた「長生き支援終身」を開発しました。

■長生き支援終身の特長

1.	<p>「介護の保障」が一生継続します。 死亡・高度障害の保障はもちろん、介護の保障も一生継続します。</p>
2.	<p>「介護保険金」を一時金でお受け取りいただけます。 公的介護保険で「要介護2以上」と認定、またはあんしん生命所定の要介護後状態になられたとき、介護保険金を一時金でお受け取りいただけます。</p>
3.	<p>健康で長生きされるほど、「健康祝金」をお受け取りいただけます。 保険金をお受け取りいただくことなく、80歳・85歳・90歳の契約応当日を迎えられたとき、長寿のお祝いとして健康祝金をお受け取りいただけます。</p>
4.	<p>「解約返戻金」を活用いただけます。 貯蓄機能も備えていますので、老後の生活資金にも活用いただけます。</p>
5.	<p>「3大疾病保険料払込免除特則」を付加できます。＜任意付加＞ 悪性新生物(がん)、急性心筋梗塞、脳卒中の所定の疾病状態となられたとき、将来の保険料のお払込は不要です。</p>

▶ [あんしん生命「長生き支援終身」](#)

■介護に関する新サービスの開始

あんしん生命では、商品付帯サービスとして、これまでもお客様のリスクやお悩み・不安を防止・軽減するサービスや情報を提供してきましたが、「長生き支援終身」の発売とともに内容を更に充実させ、介護に関連する下記のサービスを開始しました。「老老介護」「遠隔地介護」といった社会問題が顕著化する中、お客様に安心して長生きいただくことを支援できる商品付帯サービスを提供してまいります。

<p>脳ドック優待サービス</p>	<p>介護が必要となる最大の原因は脳血管疾患(脳卒中)であることを踏まえ、従来の「人間ドック・がんPET検診優待サービス」に加え、「脳ドック」施設の紹介・予約の代行、優待価格でご案内するサービス</p>
<p>介護お悩み電話・訪問相談サービス</p>	<p>従来の介護に関する電話相談サービスに加え、新たに「長生き支援終身」にご加入のお客様および同居のご両親様があんしん生命所定の要介護認定を受けた場合、経験豊富なケアマネジャーが直接訪問し、ケアプランの骨子作成またはケアプランを提供するサービス</p>

モアディッシュ・プロジェクト

東京海上日動サミュエルが運営する介護付高齢者住宅「ヒルデモア」では、入居者の日々の口腔ケアや誤嚥防止に取り組むとともに、キザミ食をお召し上がりの方に向けた食事「MD(モアディッシュ)3」の開発にも力を注いでいます。MD3とは見た目が良く、飲みこみやすい食事です。「老いて豊かと語れる暮らし」を理念とするヒルデモアは、介護が必要になっても、毎日の食事を楽しむ「食べるよろこび」は、何よりも大切だと考えています。

介護ヘルパー向け調理支援・レシピ検索サービスの提供

東京海上日動ベターライフサービスでは、2011年5月、株式会社リンクアンドコミュニケーションと共同で携帯電話を使った介護ヘルパーの調理を支援するレシピ検索サービス『Care・recipe(ケア・レシピ)』を開発しました。介護ヘルパーは、要介護者の身体介護や掃除・洗濯等を行いながら、限られた食材・時間で食事を作る必要がありますが、『Care・recipe(ケア・レシピ)』の提供により、1,500種以上の健康レシピの中から、要介護者一人ひとりの状態に合わせて適切な献立を組み立てることが可能となります。同社は、今後もお客様満足度の向上を図るとともに、介護サービスの品質ならびに介護ヘルパーの業務効率の向上に取り組んでいきます。

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

「メディカルアシスト」は、あんしん生命および東京海上日動などのご契約者と、そのご家族の健康をサポートする無料医療相談サービスです。突然の病気やケガなど緊急時の対処方法のアドバイス、休日や深夜の病院・診療所などのご案内、転院や患者移送の手配代行などを、24時間365日体制で、主に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、大学教授、准教授クラスの専門医(予約制)、救急医療機関の第一線で活躍する救急専門医、経験豊富な看護師など、高い専門性を持った30診療科目に及ぶ医療従事者です。1日180~340件あるお客様からのお問い合わせには、まず看護師が対応し、必要に応じて救急専門医が対応しています。

■「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「救急専門医」と経験豊富な「看護師」が、24時間365日、緊急の医療相談に対応します。
予約制専門医相談	様々な診療分野の専門医が、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ご案内します。
転送・患者移送手配	国内・海外の出張先などで急遽入院した救急病院から、ご自宅近くの病院に転院するときなど、民間救急車や航空機特殊搭乗手続きなど、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	専門性の高い医療スタッフが、がんに関する様々なお悩みにお応えするだけでなく、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、救急受診が必要になる場合の症状を詳しくご説明したうえで、そのような症状がない場合の処置方法もあわせてご説明しています。また、日本全国の医療機関データベースを活用し、旅先など不慣れな土地でのケガや病気の際にも最寄りの医療機関をご案内できることも特長の一つです。

「入院時選べるアシスト・サポートデスク」が「三ツ星」評価受賞

東京海上日動の「入院時選べるアシスト」は、自動車事故に遭われたお客様の差額ベッド代やタクシー送迎等、入院時の様々な出費を19種類のメニューで補償します。入院日数に応じた限度額の範囲でお好みの補償を選べることができ、補償メニューの手配から費用のお支払いまでを専用の「入院時選べるアシスト・サポートデスク」で対応しています。

このサポートデスクでは、オペレーターの商品知識の向上やスキルのトレーニングに加え、親身になったお客様への対応といったマインド面の育成に力を入れています。たとえば、デイサービスでのボランティアや障がいのある方の外出付き添い等、介助が必要な方との交流を通じて、お客様の立場に立ったサービスのご提案を行う力を培っています。

そのような品質向上の取り組みが評価され、2010年12月、当サポートデスクはヘルプデスクの品質認定機関であるHDIジャパン社（ヘルプデスク協会）から、アフターセールスのコールセンターでは日本で初めて、最高評価の「三ツ星」を受賞しました。

※「入院時選べるアシスト・サポートデスク」は、ミレア・モンディアルが運営しています。



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年には患者数が104万人まで増加し（※1）、自殺者は1998年以来13年連続で3万人を超える（※2）等、年々深刻さを増しています。そのため、従業員のメンタルヘルスクエ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も、その重要性が高まっています。

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、休職時・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等も同時に行っています。また、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。

出展：（※1）厚生労働省「平成20年 患者調査の概況」

（※2）内閣府「平成23年版 自殺対策白書」

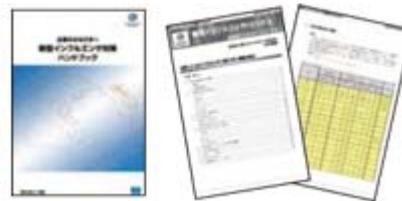
新型インフルエンザ対策の支援

新型インフルエンザの世界的大流行は、その影響の大きさから社会や企業にとって大きなリスクとなっています。東京海上日動リスクコンサルティングでは、感染症対策から事業継続計画(BCP)の策定等、企業の新型インフルエンザ対策に関するコンサルティングサービスを提供しています。また、「東京海上日動リスクマネジメントセミナー」をはじめ、「新型インフルエンザ対策ハンドブック」や「新型インフルエンザトピックス」等、様々な媒体によって、企業が新型インフルエンザ対策を行ううえで有益な情報を提供してきました。一方、2009年の新型インフルエンザA(H1N1)の発生に伴い、ホームページを通じたタイムリーな情報提供をはじめ、今後取り組みを本格化する企業にも利用しやすいパッケージサービス(新型インフルエンザ対策マニュアル等の雛形提供や、専用デスクによる簡易相談等)の提供も開始しました。

東京海上日動リスクコンサルティングは、様々な発生シナリオが想定される新型インフルエンザへの備えに万全を期すため、今後もより多くの企業の取り組みを支援していきます。



東京海上日動リスクマネジメントセミナーの様子



「新型インフルエンザ対策ハンドブック」と
「新型インフルエンザトピックス」

主要課題: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。

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出来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、保険など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出来なかった貧困層に、鶏を飼うための短期融資を行います。卵や鶏肉を販売して融資を返済すると、次は豚を飼う資金を融資する等、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。世界の貧困削減に対し、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。

そこで、東京海上アセットマネジメント投信は、大和証券、DWMアセット・マネジメント社と協働し、日本国内としては初めて、途上国で小口融資を行うマイクロファイナンス機関を資金面で支援するファンド「大和マイクロファイナンス・ファンド」を2011年3月1日に設定し、運用を開始しました。

信用力の高いマイクロファイナンス機関に対し直接融資を行う他、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などの国際機関が発行する債券に投資。また現地通貨建てで投資を行うことで、融資を受ける現地マイクロファイナンス機関にとっては使いやすく、投資側としてはエマージング通貨の相対的に高い金利を得ることができるというwin-winの関係(相互にメリットのある関係)を構築しています。さらに、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。

2011年3月1日時点での当初設定金額は約200億円となり、個人投資家をはじめとするお客様からご好評をいただいています。今後は、より多くの方からご支持頂けるように、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たいと考えています。

▶ [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

【モンゴル】ハスバンク(XacBank)



2001年に誕生したモンゴル第4位の商業銀行で、マイクロファイナンス事業を積極的に展開している金融機関。

大和マイクロファイナンス・ファンドの投資対象である「DWMマイクロファイナンスファンド「ークラスJ」」は、2011年4月27日に現地通貨建てで約300万ドル相当の投資を実施。

*** 借り手の事例**

バヒートさん一家は2002年から小さな自宅を作業場として、カザフの伝統的弦楽器であるトンボ作りを始め、販売していましたが、人気商品となり生産が間に合わなくなっていました。そこで、バヒートさんは事業を拡大するため、ハスバンクを訪問。最初のローンとして60万トゥグルク(約4万円)の融資を受けたことにより、原材料を購入し、従業員を1人雇うことが出来ました。その後、作業場を移転し、新たな機械を購入するなどして生産規模を拡大。順調に事業を拡大しています。



バヒートさん一家
資金使途：弦楽器の生産、販売

インドでマイクロインシュアランスを提供

インドの全世帯(2億2,370万世帯)の約2割が、年収約13万円相当以下の低所得世帯※で、その多くは農民であると言われています。IFFCO-TOKIO(インド)は、同国において低所得世帯の生活安定に貢献していくことを使命とし、農家向けの保険商品の提供を行い、その商品の普及に取り組んでいます。

多くの農家が農作業で肥料を使用していることから、同社は2001年に「肥料付帯の傷害保険」の提供を開始しました。これは、肥料(50kg)に保険料1ルピー(約2円)の財物保険を付帯し、落雷・火災・強盗・地震による地滑りなどの被害に対して最大20万円相当の補償を行う保険商品です。また2008年には、損害保険・生命保険のマイクロインシュアランスを提供しました。マイクロインシュアランスは、低所得者が低価格で必要な保険商品に加入できる少額保険です。現在、同社では上記の肥料付帯の保険に加えて、農村のグループ単位で加入できる保険、農村地域の女性向けの保険などを提供しています。

これらの商品は、インドの農家にとっての重大なリスクを特定し、低価格(年間100~450ルピー程度)で保険に加入できることが特長です。東京海上グループでは、今後も世界各国・地域の暮らしに合った保険商品を提供し、多くの方々の生活の安定に貢献していきます。

※インド国立応用研究所(NCAER)の2008年調査による。

商品事故の削減に向けて

運送会社に輸送や配送をお願いした商品が破損して届いたり、紛失して届かないといった事故を未然に防ぐため、東京海上日動は物流企業のお客様に、人間工学という独自の事故防止ノウハウを駆使した「ロスプリベンションサービス」をご提供しています。破損などの商品事故の多くはヒューマンエラーによるものです。再発防止や軽減にあたっては、事故をおこした本人を責めるのではなく、人間の肉体的・精神的特性や行動様式を踏まえて、事故を起こしにくい作業環境や方法をデザインすることが有効です。例えば、作業台の高さを調整するだけでも、荷役中に商品を取り落とす事故は減ります。この手法は同社の長年の損害サービスの蓄積から生み出されたもので、損害サービス社員が自ら現場を訪れ、お客様の実務に合わせた改善提案を提供することで喜ばれています。商品事故が30%以上減った事例もあります。同社では、今後も物流企業のお客様と共に、物流品質の向上に取り組んで参ります。

世界の多様なニーズへの対応

タカフルを通じた相互扶助制度の提供本

タカフルとは、1970年代後半に考案・事業化された、イスラム法に適合した相互扶助の仕組みです。イスラム経済圏では、従来、イスラム法に抵触するという事情から西洋型の保険商品は普及していませんでした。このような中、東京海上グループは、タカフルにいち早く着目して研究を重ね、2001年に世界の保険会社に先駆けて事業化し、宗教上の制約によって保険商品に加入することができない方々に「安心と安全」をお届けしています。現在では3カ国(サウジアラビア、インドネシア、エジプト)で元受事業としてタカフルを販売し、シンガポールではタカフルの再保険事業を展開しています。また、サウジアラビアにおいても現地法制度変更に沿って、新会社の設立と開業に向けた準備を進めています。

対話型の日本株ファンドを開始

欧米では年金基金など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投信(TMAM)は、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」を設立し、2011年度中の運用開始とともに最終的な運用残高として1,000億円程度を目指しています。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。

気候変動への対応

台風やハリケーンなど、気候変動が社会に与えるリスクが深刻化しています。東京海上グループは、気候変動への適応と緩和につながる商品・サービスを開発・提供し、持続可能な社会づくりに貢献していきます。

人類共通のリスクとなった地球環境問題

世界各地では、地球温暖化や気候変動によって干ばつや集中豪雨といったリスクが増大し、私たちの社会生活が脅かされつつあります。

保険会社では、1990年代から頻発する自然災害により多額の保険金をお支払いをするなど、保険ビジネスと気候変動との密接な係わりが指摘されています。こうしたことから、気候変動への対応は、中長期的に世界の保険業界が抱える大きな問題と考えられています。

グループの総合力を発揮して気候変動の適応と緩和に貢献

私たちは、社会のあらゆるリスクに対して保険を安定的に提供し、社会に「安心と安全」をお届けすることが損害保険会社の使命であると考えています。

また保険会社は、保険金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活かして社会に様々なソリューションを提供することが期待されています。

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。

東京海上グループでは、2006年12月より、グループ内で組織横断的な「地球温暖化研究プロジェクト」を推進し、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を中心に、気候変動リスク・地球温暖化の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・提供を行い、総合力ある企業グループとして、気候変動という新たなリスクに対応していきます。



2010年度の計画と実績／ハイライト

【目標】

- 気候変動の適応・緩和につながる商品・サービスの具現化
東京海上日動「Green Gift」プロジェクトの拡充
- グループ各社(国内・海外)における環境負荷削減

【実績・ハイライト】

- 東京大学・名古屋大学との気候変動リスク研究の推進
台風リスクの変化の定量評価等の「リスク評価モデル」の高度化
- 東京海上日動「Green Gift」プロジェクト
「Green Gift」サイトの開設
ペーパーレス約款の普及(自動車保険73.9%、火災保険59.9%など)
- インドIFFCO-TOKIOにおける「天候保険」の普及
- 自動車保険における「エコマーク」の取得(東京海上日動)
- 自動車修理時におけるリサイクル部品の活用、エコ安全ドライブの推進(東京海上日動・日新火災他)
- 事業活動におけるカーボン・ニュートラルの実現(東京海上日動)

▶ [リスク研究](#)

▶ [商品・サービス](#)

▶ [コンサルティング](#)

▶ [環境投融资](#)

▶ [環境負荷削減](#)

▶ [環境啓発・社会貢献](#)

主要課題:気候変動への対応

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、気候変動リスク・地球温暖化の研究や、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

■ 気候変動に適応する商品・サービスの開発につなげる

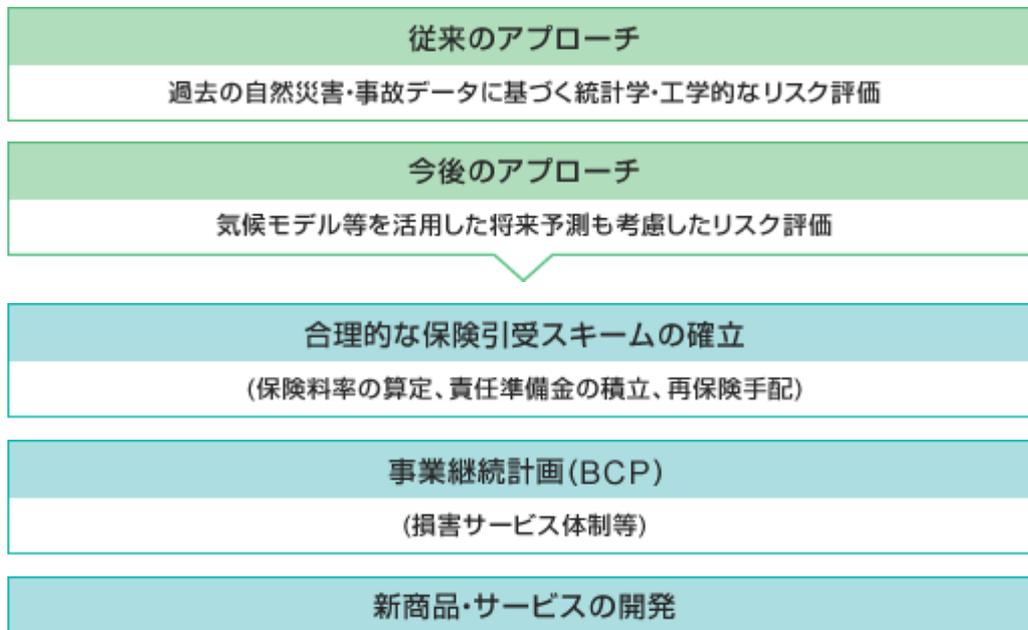
気候変動・地球温暖化によって自然災害の発生頻度や損害の大きさが大きく変化してしまうと、過去の統計データに基づいたリスク評価だけでは、適切な保険料率の算定、保険金支払いに備えるための責任準備金の積立、再保険手配等に影響を及ぼすことになりかねません。東京海上グループは、過去の統計データ等による将来予測に加えて、コンピュータ・シミュレーションによって将来の気候変動を見通す気候モデル等を活用し、将来の自然災害リスクの研究を進めています。研究成果を商品・サービスの開発・提供につなげていくとともに、社会へ情報発信を行い、持続可能な社会の実現に貢献していきます。



台風シミュレーションモデル提供:
独立行政法人海洋研究開発機構

- 東京海上日動と東京海上研究所は、東京大学(大気海洋研究所)と連携し、東京大学の世界トップクラスの気候モデルを活用した「自然災害リスク評価手法」の高度化に取り組んでいます。
- 東京海上日動と東京海上研究所は、名古屋大学(地球水循環研究センター)と連携し、日本周辺で発生する台風の気候変動に伴う性質変化を分析し、台風リスクの増大が保険金支払額に及ぼす影響等を研究しています。
- Tokio Millennium Re(パミュード)では、世界各国の気候変動リスク研究・自然災害リスク評価の第一線の専門家を招いて、定期的に「Summit on Global Warming and Climate Change」を開催するなど、米国のハリケーンを中心に気候変動・地球温暖化の調査・研究を行っています。

■ 自然災害リスク評価手法の高度化と応用



気候変動への対応の関連情報

▶ [リスク研究](#)

▶ [商品・サービス](#)

▶ [コンサルティング](#)

▶ [環境投融資](#)

▶ [環境負荷削減](#)

▶ [環境啓発・社会貢献](#)

主要課題:気候変動への対応

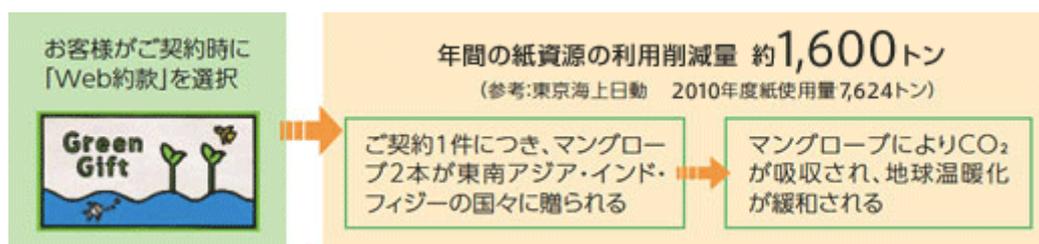
商品・サービス

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、グループ横断で気候変動・地球温暖化ワーキンググループを設置し、グループ内で培われたノウハウを活かして、気候変動に対応する商品・サービスの開発を進めています。

「Green Gift」プロジェクト～ 22世紀へ森を贈ろう

東京海上日動は、環境負荷(紙資源の利用)を削減するため、2009年5月からお客様のご賛同のもと、「ご契約のしおり(約款)」を冊子(紙)ではなくホームページによる閲覧(Web約款)に選択していただく取り組み(=「Green Gift」プロジェクト)を推進しています。同社では、Web約款を選択していただいたご契約1件につき、マングローブの苗木2本相当の金額を寄付しマングローブ植林プロジェクトを推進しています。

2010年度、自動車保険、生損保一体型商品「超保険」において、「Web約款」を選択いただいた比率は70%を超えました。



2010年9月からは、この「Green Gift」プロジェクトにご賛同いただいたお客様を新たに「Green Gift」パートナーと位置づけ、地球環境保護や社会貢献活動への参加・貢献を一層実感していただけるような、様々な取り組みを行っています。

- 同社ホームページ上に専用サイト「Green Gift」サイトを設け、そのなかで、各地の植林活動の様子や、マングローブの苗が育っていく様子、植林地域の人々の生活の様子などを、地図や写真、動画などを通じてお伝えしています。
- これまでに植林したマングローブの森が吸収しているCO₂量をご報告しています。
- お客様が参加できるエコボランティアツアー(東南アジア、沖縄・西表島)や、セミナー・イベント等を企画しています。

さらに、2011年7月より、超保険に加入し、新規に「Web約款」を選択いただいたお客様に、以下のサービスを提供しています。

- (1) 契約1件毎に実際の植林地の様子をフォトメッセージ(はがき)でお知らせします。
- (2) 同社ホームページにスペシャルサイトを新設し、フォトメッセージでお知らせしたマングローブの苗が大きな木・森となるまでの変化の様子をご報告していきます。

- ▶ [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」ページへ](#)

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、「Green Gift」プロジェクトの取り組み等が評価され、金融商品としてはじめて、自動車保険においてエコマーク※の認定を受けることができました。今回認定を受けたのは、「トータルアシスト自動車保険」「TAP」「トータルアシスト超保険」「フリート事故削減アシスト特約」の4つの自動車保険で、以下の取り組みが評価されました。



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)紙資源の削減

従来、紙で配布していた「約款」をWeb上で閲覧いただく方法を選択することができます(Web約款)。

(2)環境配慮型自動車の普及

CO₂の排出量が少なく、地球に優しい自動車の普及促進を目的として「Eco割引」を用意しています。

(3)事故削減による環境負荷削減

交通事故による環境負担を減らすため、ホームページ等を通じてエコ安全ドライブ、事故削減に関する情報等を提供しています。

(4)事故時における環境負荷削減

事故が発生し、自動車の修理が必要となった場合、リサイクル部品の使用を提案し、資源・エネルギーの節約を目指しています。

※エコマークは、様々な商品(製品及びサービス)の中で、「生産」から「廃棄」にわたる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です。(財)日本環境協会が実施するエコマーク事業は、国際標準化機構の規格ISO14020(環境ラベル及び宣言・一般原則)およびISO14024(環境ラベル及び宣言・タイプ I 環境ラベル表示・原則及び手続き)に則って運営されています。環境配慮型自動車の普及や、事故時における負荷削減は、資源の消費、有害物質の漏洩、廃棄物の発生、エネルギー使用に伴うCO₂排出などの削減につながるとの認識から、自動車保険のエコマーク認定が設定されました。

出典：(財)日本環境協会

フリート事故削減アシスト&エコ安全ドライブ診断

「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。」「万が一に備えるための自動車保険料も長期安定的に節減したい。」というご要望を、多くの企業のお客様からお聞きます。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なんとかお応えしたいという想いから、「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、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。

この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ます。

自動車事故修理時の環境配慮

東京海上日動は、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、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。

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「アサンテ」を販売しています。



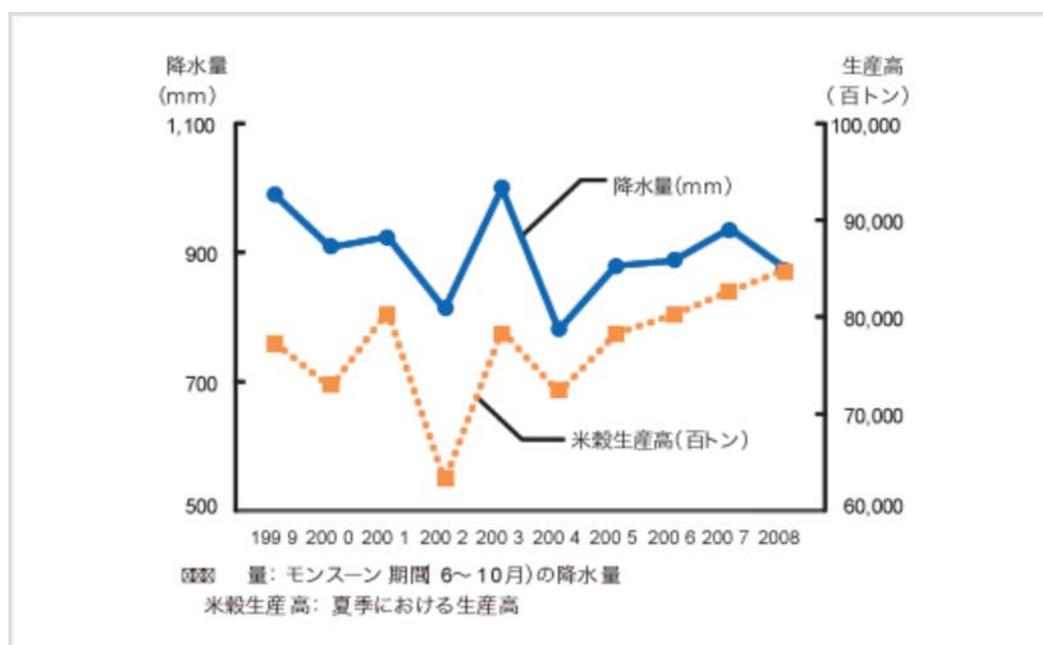
環境配慮型自動車保険「アサンテ」

インドにおける天候保険

就業人口の60%が農業従事者であるインドは、現在でも灌漑(かんがい)が普及していない地域が多く、農業用水の約7割を雨水に頼っているため、干ばつなどの影響を大きく受けます。例えば2002年6～10月のモンスーン期間中には十分な降雨量に恵まれなかった地域が6割近くに達し、農業生産高が13%以上減少しました。このように大規模な干ばつが発生すると、農家は深刻な状況に陥り、家畜や土地まで手放す必要に迫られることもあります。

こうした現状に保険会社として貢献できることはないか。その思いから開発したのが天候保険です。気候変動のリスクを保険で担保することが可能になれば、農家の生活基盤の安定とともに、食糧の安定供給にも貢献することができます。

インドにおける降水量と米穀生産高の推移(1999年～2008年)※



東京海上グループは2001年、インド最大の肥料公社IFFCO (Indian Farmers Fertilizer Cooperative Ltd.)との合弁会社IFFCO-TOKIO General Insurance Co. Ltd.を設立し、天候保険の開発に着手しました。

インドの気象庁にあたるIMD (Indian Meteorological Department)が各地に設置したIMDステーションで計量した降雨量データをもとに、東京海上グループの天候解析ノウハウを駆使し、干ばつ発生確率を地域別に算出。その結果、収穫量の減少に対してではなく、地域ごとのモンスーン期間中の平均降水量と、実際の降水量の差に応じ、公平な補償を行う天候保険を開発することができました。この天候保険は、農家の生活基盤の安定に貢献しています。

IFFCO-TOKIOでは、天候保険の引受を2004年5月に開始しました。インドでは損害保険加入率が1%未満と低いため、天候保険の普及に向けて、まずは保険というものを理解していただくために、代理店であるIFFCOの担当者がインド各州の村落を訪問し説明会を開いています。現在加入されているお客様は7万人程度ですが、降水量が不足し保険金をお支払いした際に、農家の方々から「助かった」「加入しておいてよかった」という声も寄せられており、天候保険は今後、インドの農村部の社会性により密着した商品になると考えられます。気候変動による農業生産のリスクが高まるなか、IFFCO-TOKIOは天候保険を通じてインドの持続的な農業の発展に貢献していきます。

炭素クレジットに対する初の保険

英国のキルン社では、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います。

排出量取引に特化した保険会社である英国のParhelion社は、この認証リスクをカバーする保険を開発、そしてキルン社は、ある主要銀行に対してこの保険の引き受けを実施しました。排出量取引市場におけるリスクに対応することで、削減プロジェクトへの投資を促し、気候変動対策に貢献していきます。

主要課題:気候変動への対応
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活かし、企業のお客様の気候変動対策を総合的に支援しています。

環境コンサルティング

東京海上日動リスクコンサルティングでは、企業経営における様々な気候変動対策を支援しています。例えば、CO₂の発生源を包括的にマネジメントする「カーボンマネジメント戦略策定支援」においては、事業活動に伴うCO₂排出量の全体像を明確にするとともに、中長期的な規制動向、業界における企業のポジションや経営戦略を踏まえ、CO₂削減目標や削減実行計画等、企業全体のカーボンマネジメント戦略策定を支援しています。発生源ごとの個別対策としては、製品について、ライフサイクルにわたる環境影響度の定量的な把握(LCA・カーボンフットプリント算定)を支援します。また、事業所については、設備やシステムなどのハード面、およびエネルギー管理体制などのソフト面の両面から、省エネルギー活動を支援するサービスを提供しています。さらに、自動車に特化したサービスとして、エコドライブ推進プログラムなども展開しています。

▶ [東京海上日動リスクコンサルティング ウェブサイト](#)

LCA・カーボンフットプリント算定支援サービス

お客様が提供する製品の ライフサイクル(原材料調達～廃棄)全体の環境負荷が見える化

企業は、製品・サービスの提供を通じて社会に大きな影響を与えており、事業所・工場の地球温暖化対策に加え、製品・サービスの提供といった本来のビジネスにおける地球温暖化対策も求められています。東京海上日動リスクコンサルティングでは、製品・サービスの地球温暖化対策の出発点となる、「LCA・カーボンフットプリント算定支援サービス」の提供を2009年1月より開始しました。

このサービスは、製品のライフサイクル全体を対象に、どの段階でどのような資源・エネルギーがどれだけ投入・排出されるかを把握し、それらをCO₂排出量等の環境負荷に換算して定量的に製品の環境影響を「見える化」するライフサイクルアセスメント(LCA)の実施を支援するものです。

CO₂排出量を定量的に「見える化」することにより、「数値で明確に示されることで課題がわかった」、「これまで定性的、感覚的に理解していたが、数字で裏づけすることができた」、「第三者の視点から客観的な数値を得ることができた」といった声をお聞きしています。また、「見える化」したCO₂排出量をもとに社内外へ情報発信したり、CO₂排出量の大きな工程や部品の改善の取り組みを開始したりするなど、様々な取り組みに積極的に活用されています。

Voice LCA・カーボンフットプリント算定支援サービス

日本ドラム缶更生工業会 様

ドラム缶のリユース事業を通じて環境負荷削減に貢献してきましたが、このたび東京海上日動リスクコンサルティング社のサービスを活用し、初めてその貢献度を温室効果ガスの数値で定量化することができました(新ドラム缶:再生ドラム缶=7:1)。

工業会では会員各社にこの調査と同じ方法での測定を実施し、数値のバラツキを精査しているところです。このたびの調査を契機に数値のさらなる低減と再生ドラム事業の推進に邁進してまいります。

主要課題:気候変動への対応

環境投融资

東京海上グループによる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への配慮を行っていきます。

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投信では、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月から販売しています。

● 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。また、2010年3月には、海外機関投資家向けの外国籍投信も立ち上げました。

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。

国連責任投資原則(PRI)への参画

東京海上アセットマネジメント投信では、2011年4月1日、国連の責任投資原則(PRI)の考え方に賛同し、署名しました。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、以下6つの原則から成ります。

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。

同社は署名以前より、各運用責任者等からなる責任投資委員会およびESG専門アナリストを有する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、体制の整備を行ってきました。環境・社会・ガバナンス(ESG)に加え、東京海上グループの強みを活かし、リスクマネジメントに関する調査分析も行っています。

PRIへの署名により責任投資に対するコミットメントをより明確にし、引き続き機関投資家としての社会的責任を果たしていきます。

主要課題:気候変動への対応

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の推進

東京海上グループでは、主要各社に取り組みの推進役であるCSRキーパーソンを設置し、地球環境保護の取り組みを推進しています。

国内・海外のグループ会社では、独自の環境マネジメントシステム「みどりのアシスト」を導入し、PDCAの実行による地球環境保護の取り組み推進と事業活動に伴う環境負荷の削減を図っています。また、東京海上日動の本店では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、国内・海外のグループ会社をほぼ100%（連結決算ベース）カバーしています。

なお、ISO14001に基づく内部監査や外部審査における重大な指摘や環境法令等違反はなく、環境に関するお客様からのご不満等もいただいておりません。

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主な環境負荷は「CO₂排出(電気・ガソリン)」や「紙使用(各種パンフレット等)」です。環境負荷削減の取り組みを主要課題の一つと位置づけ、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

グループ全体(国内・海外)では、様々な環境負荷削減策を推進し、2011年度末までに「カーボン・ニュートラル」※を実現することを目指しています。

※「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。

温室効果ガス削減の中長期目標の設定

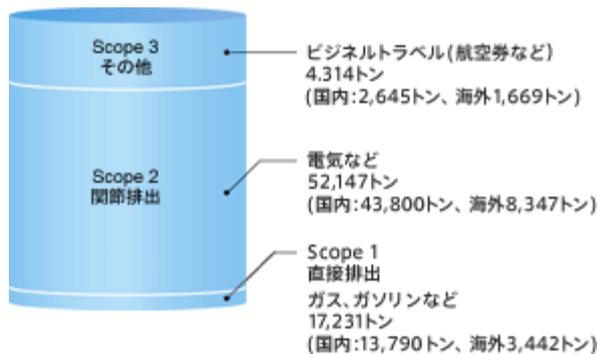
東京海上日動は、CO₂排出量削減の中期目標:2012年度までに▲6%(2006年度比)を掲げて取り組みを推進していましたが、2009年度末にこれを大幅に達成したことから、新たな中長期目標(2020年度・2050年度)を掲げ、CO₂排出量の削減に取り組んでいます。

- 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)

環境負荷データ

CO₂排出量

東京海上グループ全体のCO₂排出量(2010年度)は、73,692トン(国内:60,235トン、海外:13,457トン)となり、前年比7%の減少となりました。2011年度は前年比▲5%のCO₂排出削減目標を設定して取り組んでいます。



紙使用量

東京海上グループ全体の紙使用量(2010年度)は、10,637トン(国内:9,482トン、海外:1,174トン)となり、前年比20%の減少となりました。2011年度は前年比▲10%の紙使用量削減目標を設定して取り組んでいます。

東京海上日動では、紙使用量削減に関するプロジェクトチームを結成し、パンフレットや約款等のペーパーレス化を推進したり、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。

■環境負荷データ(東京海上グループ(連結決算対象))

	単位	2009年度	2010年度
電力使用量	千kWh	142,642	138,196
ガス使用量	千m ³	1,965	1,861
その他燃料使用量	GJ	45,891	42,495
ガソリン使用量	kℓ	5,559	5,515
ビジネストラベル (航空機)	千km	26,970	29,686
紙使用量	t	11,535	10,637

■エネルギー起源のCO₂排出量(推計)

(単位:t-CO ₂ トン)	
2010年度実績	73,692
2011年度目標	70,000(対前年比▲5%削減)

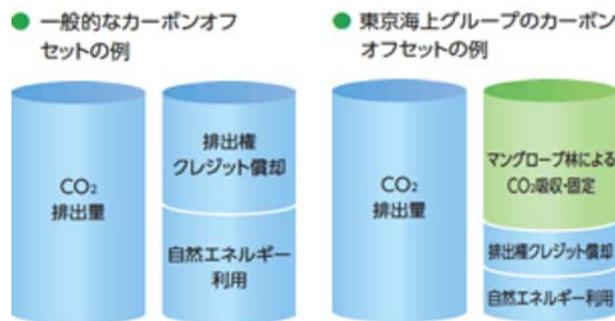
内訳	(単位:t-CO ₂ トン)		
SCOPE1	直接排出(ガス、ガソリンなど)	17,231	国内 13,790
			海外 3,442
SCOPE2	間接排出(電気など)	52,147	国内 43,800
			海外 8,347
SCOPE3	その他(ビジネストラベル(航空機))	4,314	国内 2,645
			海外 1,669

●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。
- ビジネストラベル(航空機)は、グループ全体の73.5%(従業員ベース)のデータを算出しています。

「カーボン・ニュートラル」への取り組み

マングローブ林によるCO₂吸収・固定化の取り組み



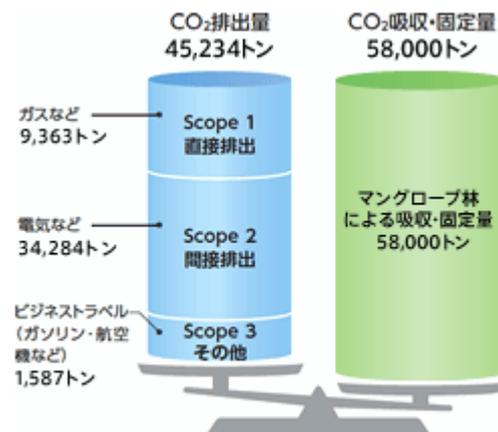
東京海上日動では1999年から「地球の未来にける保険」をコンセプトに、東南アジア等においてマングローブ植林プロジェクトを行い、2010年度(2011年3月末)までに6,824ヘクタールを植林しています。

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、カーボン・ニュートラル化に向けた取り組みの一つとして「マングローブ林によるCO₂排出量の吸収・固定効果」を組み入れています。これは、国内・海外においても類を見ないユニークな取り組みです。

東京海上日動

2010年度のCO₂排出量は、45,234トンとなりました。また同社は、2010年度末時点において国内事業活動における「カーボン・ニュートラル」を実現しました。

※2010年度のCO₂排出量、マングローブ林によるCO₂吸収・固定量の算定は、同社および第三者機関(新日本サステナビリティ研究所)により検証しています。



■環境負荷データ(東京海上日動)

	単位	2009年度	2010年度
電力使用量	千kWh	99,352	96,365
ガス使用量	千m ³	1,065	1,199
その他燃料使用量	GJ	42,785	39,551
ガソリン使用量	kℓ	2,841	2,827
ビジネストラベル (航空機)	千km	19,500	5,825
水道使用量	千m ³	370	347
紙使用量	t	9,503	7,624
廃棄物排出量	t	2,153	1,902
リサイクル率	%	66%	66%

●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。

新社屋における環境配慮

2010年10月、シンガポールに東京海上グループのアジア地域の統括本部となる「Tokio Marine Centre (TMC)」を竣工しました。

省エネタイプのエアコンや照明器具の使用等による節電、雨水の再利用等による節水、多くの緑を配置していること等が評価され、シンガポール建設庁より、環境に優しいビルに与えられるGreen Mark制度におけるGold Plus賞を日系企業として初めて受賞しました。

▶ [Tokio Marine Singapore Insurance ホームページ](#)

主要課題:気候変動への対応

環境啓発・社会貢献

環境啓発活動や提言活動、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・社会貢献

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

- ▶ [地球環境保護](#)

国際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](#)

地域・社会との協働

東京海上グループは、「地球環境保護」「安心と安全」「青少年育成」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。

東京海上グループでは、「2011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50%にすること」を目標に掲げています。



2010年度の計画と実績／ハイライト

【目標】

2011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50%にすること

【実績・ハイライト】

- 2010年度は、延べ13,400名の国内グループ社員（全社員の約55%）が各地で様々なボランティア活動等に参加し（※）、目標を上回りました。

※全国各地における清掃活動や「みどりの授業」講師などのほか、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。

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、社員によるボランティア活動の促進を目的に、海外を含めたグループ会社等において年間で一つ以上の活動を行うことを目指しています。毎年10月・11月を「CSR Month」と定め、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)のもと、地域・社会貢献活動を行っています。

日本国内では、スペシャルオリンピックス日本・夏季ナショナルゲームの運営に関西地区の社員約260名が参加、また11月13日～15日に高知県安芸市で間伐体験ツアーが開催されるなど、各地でさまざまなボランティア活動等に多くの社員が参加しました。

また、海外においても、「Asia CSR Day (11月10日・アジア5カ国・地域)」をはじめとして、各国・地域で、ボランティアや寄付活動、市街地・海岸等での清掃活動等に数多くのグループ社員が参加しました。

支援制度

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などの整備、地域・社会から高い評価をいただいた活動に対する「CSR社長賞」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2010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 (22件 1,296,116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(152名が活用)
Share Happiness倶楽部	社員有志による寄付制度
Share Happiness運動	各部店、グループ会社、海外拠点、代理店等において年間で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・支店、グループ会社、海外拠点の地域社会貢献・地球環境保護活動のなかから、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

■ 社員有志による寄付制度「Share Happiness倶楽部」

東京海上日動では、「地球環境保護」「安心と安全」「青少年育成」の分野で活動しているNGO等の団体の支援を目的に、社員有志による寄付制度「Share Happiness 倶楽部」を設けています。

<2010年度の寄付先>

地球環境保護	国際マングローブ生態系協会 (ISME)
安心と安全	社会福祉法人全国盲ろう者協会
青少年育成	NPO法人チャイルドライン支援センター

寄付(社員・代理店による寄付・現物給付を含む)

寄付金	約722百万円 うち災害支援 約67百万円: 奄美地方豪雨、宮崎県口蹄疫、東日本大地震など
-----	---

活動紹介



地球環境保護

- ▶ [マングローブ植林ボランティア](#)
- ▶ [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](#)



青少年育成

- ▶ [財団を通じた社会貢献活動](#)
- ▶ [生徒・児童への環境教育・環境啓発](#)
- ▶ [「スペシャルオリンピックス\(SO\)日本」夏季ナショナルゲームへの運営協力](#)
- ▶ [「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](#)
- ▶ [早稲田大学・北京大学「国際環境リーダー・インターンシップ」への協力](#)
- ▶ [ボランティアグループ・布良星の会](#)
- ▶ [昭和会展で若手芸術家を支援](#)
- ▶ [アジアの子どもたちの絵日記事業](#)
- ▶ [「Room to Read」途上国教育支援プログラムへの参加](#)
- ▶ [タイの子どもたちへの奨学金事業](#)
- ▶ [中国の子どもたちへの教育支援](#)
- ▶ [「CSR Day」の開催](#)



安心と安全

- ▶ [認知症について正しく理解し、支える活動～認知症サポーター養成講座～](#)
- ▶ [救命活動の実践に向けてAED講習会を開催](#)
- ▶ [ピンクリボン運動の推進](#)
- ▶ [がん検診受診率向上プロジェクト](#)
- ▶ [「全国盲ろう者協会」との協働](#)
- ▶ [「スペシャルオリンピックス\(SO\)日本」夏季ナショナルゲームへの運営協力](#)
- ▶ [「\(公財\)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](#)
- ▶ [地域の安心・安全への貢献](#)
- ▶ [日本語医療サービスの提供 \[アメリカ\]](#)
- ▶ [若手臨床医師を支援する「Nプログラム」 \[アメリカ\]](#)
- ▶ [ドバイにおける乳がん予防の啓発活動](#)

主要課題:地域・社会との協働

地球環境保護

大きな社会課題である「地球環境保護」を重点分野の一つに掲げ、社内外へ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

東京海上グループでは、年1回、マングローブ植林のボランティア活動を行っています。東京海上グループ社員、代理店、社員OB・OG、およびその家族を対象に参加者を募集し、環境教育や国際交流の機会を提供するもので、第12回植林ボランティアツアー(2010年9月)では、参加者53名がベトナム・ティエンイエンを訪れ、3日間で約20,000本の植林を行いました。



Voice マングローブ植林に参加して

マングローブの植林活動に参加して、「つながりの大切さ」を最も実感しました。

植林活動を通じ現地の住民の方々や世界中のグループ社員と交流することによって、国・世代及び習慣を越えた人と人とのつながりを感じました。また、植林によって水産・森林資源が豊かになり、持続可能な地域の発展につながっていることも体感することができました。

私たちが植林した場所の隣のエリアでは、前年に植えられたマングローブが1メートルほどの背丈になっていて感動しました。何年後、何十年後に、あのベトナムの地に立つ人の目に写る風景が豊かなマングローブの森であるように、今の自分にできることを精一杯しようと改めて思いました。

東京海上日動キャリアサービス 関西営業第2部 市川 葉子

みどりの授業～マングローブ物語～

東京海上グループでは、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、マングローブ植林と制服の再利用を題材に「地球温暖化防止・生態系保護」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。

2010年度までに、全国で延べ約440の小学校・特別支援学校で実施し、約30,600名の児童・生徒の皆さんが授業を受けました。



高知県十津小学校での授業風景

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44.4ヘクタール)は「東京海上日動 未来への森」と名付け、2010年11月には東京海上グループ社員・代理店とそれらの家族総勢約40名が参加し、間伐体験や地元の方々と交流を行う「第2回間伐体験ツアー」を実施しました。参加者からは「自然の厳しさや、優しさに触れられたのはもちろんですが、地元の方々の優しさに触れることができたのが一番です」といった声が聞かれました。



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へ関心を持つきっかけとしても、社会全体の環境啓発につなげることを目的に、2008年に朝日新聞と共同で「こども環境大賞」をスタートしました。小学生から環境に関するテーマの絵や作文を募集し、上位入賞者を、春休み期間中に保護者とともに西表島エコ体験ツアーへご招待します。2010年度(第3回)は日本全国から2,893作品のご応募をいただきました。



西表島では、日本最大のマングローブ林を探検したり、海岸の漂着ゴミを拾って国別に分類したり、専門の先生とともに魚や貝・小動物と直接触れ合うなど、自然のなかで地球環境問題について学びます。参加した子どもたちからは「このような自然を守るのは、ぼくたちです。地球に住む仲間として、がんばりたいです。」などの感想が寄せられました。

▶ [東京海上日動 こども環境大賞](#)

主要課題:地域・社会との協働

青少年育成

次代を担う子ども達や若い世代の育成を支援するため、様々な活動を行っています。

国内

財団を通じた社会貢献活動

東京海上日動では、3つの財団を通じて、青少年育成、国際交流、地域におけるスポーツ振興などを目的とした社会貢献活動を促進しています。

■各財団の概要と活動実績

財団名	概要	2010年度実績
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4,787万円の奨学金の給付等
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:40,582名 戸田艇庫利用者数:9,077名
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:150件 交通遺児育英助成:85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](#)

生徒・児童への環境教育・環境啓発

- ▶ [「みどりの授業～マングローブ物語」ページはこちら](#)
- ▶ [「こども環境大賞」ページはこちら](#)

「スペシャルオリンピックス(SO)日本」夏季ナショナルゲームへの運営協力

東京海上日動は、2005年より「スペシャルオリンピックス(SO)日本」の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。2010年度は「第5回スペシャルオリンピックス日本 夏季ナショナルゲーム・大阪」に関西地区の東京海上グループ社員約260名が運営サポート等のボランティアに参加しました。



SO大阪大会

「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、東京海上の創業110周年記念事業の一つとして、1989年より日本水泳連盟への支援を開始しました。具体的には、「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(大会運営費、大会関連各種制作物の寄贈)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 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」ページはこちら](#)

早稲田大学・北京大学「国際環境リーダー・インターンシップ」への協力

東京海上日動は、「早稲田大学－北京大学による共同大学院構想」における「日本・中国の環境実践研究(東京海上日動寄附講座)」に2009～2011年度の3年間協力しています。

これは、早稲田・北京両大学院の修士1年生が夏季休暇を利用し、日本・中国の企業・行政機関・大学などに出向いて現地の活動に接し、現地学生との交流や論議を通じて、環境をテーマに組織内の課題や制度・政策上の問題点を検証し、その解決策の提案につなげるプログラムです。このプログラムを通じて、環境リーダーを育成することを目的としています。

ボランティアグループ・布良星の会

布良星の会は、東京海上日動社内のボランティアグループです。布地を使って絵本や遊具を作り、病院や福祉施設の子ども達へ寄贈しています。

また、マングローブ植林ボランティアツアーの際に「ハッピーポーチ」を作り、文具などのプレゼントを詰め、現地の子ども達へプレゼントをしています。

昭和会展で若手芸術家を支援

東京海上日動は、1991年から(1991年～2004年は日動火災として)、昭和会展に協賛しています。

昭和会展は、[日動画廊](#)(東京・銀座)が主催する、新人芸術家の登竜門として歴史と伝統ある美術展の一つです。若手の美術家(洋画、日本画、彫刻)を育成、激励し、広く世に顕彰することを目的に、2010年度で46回目を迎えました。

芸術・文化振興を支援する活動の一つとして、「東京海上日動賞」を有能な若手芸術家に授賞しています。



第46回昭和会展 東京海上日動賞
有吉宏朗氏作品「白の静物」

アジアの子どもたちの絵日記事業

東京海上日動が参加している三菱広報委員会では、アジアの相互理解を目的として、1990年より「三菱アジア子ども絵日記フェスタ」を支援しています。

この絵日記展は、広くアジア諸国の子どもたち(6歳～12歳)から「絵日記」を募り紹介する試みで、アジアの子どもたちの絵日記を通じてアジアの国々の本当の姿を知ること、子どもたちの心が通じ合いお互いの理解を深める場を提供することをテーマに取り組んでいます。国連は1990年を「国際識字年」と定め、「すべての人々が読み書きできる世界」を目指しました。この絵日記展は国連の目的に賛同して始められ、優れた絵日記作品を日本各地や海外で展示会を開いて紹介するほか、作品の一部で文字を学ぶための教材を作り、参加している国と地域に配布し、教育に活用いただいています。

詳しい内容はこちら↓



海外

「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。年間約10万ドルを寄付し、インド・バングラデシュで貧しい少女たちが将来自立できるような総合的支援や、図書室を開設して子どもたちの学習環境を整えるというプログラムです。例えば経済的な理由に加え、親の理解が得られず家事と両立できずに学校に通えない少女たちに対して、学費の援助だけでなく、家庭訪問して教育の大切さを家族にも理解してもらうことで、少女たちは学業を継続できるようになり、優秀な成績を収めて将来への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。(*インドは2009年度に植林開始、バングラデシュは2011年度から植林開始予定)

▶ [東京海上日動の支援内容](#)

タイの子どもたちへの奨学金事業

東京海上日動、Tokio Marine Asia、Tokio Marine Sri Muang Insurance、Tokio Marine Life Insurance (Thailand) は、2005年より、タイ社会福祉評議会をパートナーに、経済的な理由により進学が困難なタイ全土の中学・高校・大学生約480名(累計)に対し、学費や教材費等の支援を行っています。毎年、7月に奨学金授与式と2泊3日程度のキャンプを行い、キャンプには奨学生全員のほか、タイの駐在員や現地雇用の従業員もボランティアとして参加しています。



タイ奨学金プログラム



第4回奨学金授与式

中国の子どもたちへの教育支援

東京海上グループは、2009年から中国の農民工の子どもたちの支援を行っています。2010年11月には、内陸部の貴州省龍里県にて石原邦夫会長をはじめとする社員20名のボランティアツアーを実施しました。二つの小学校を訪問し、当社の寄付で設置された「微笑みの小屋」(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)や校庭で、童謡や民族舞踊、スポーツなどを通じて、子どもたちや地元大学生のボランティアと交流しました。初めて外国人を見た子どもも多く、みな大変喜んで、社員の周りには子どもたちの輪が幾重にもできていました。

それから4ヶ月後の2011年3月14日、子どもたちは「微笑みの小屋」に集まり、「3・11」と点した蠟燭のもと、東日本大震災の犠牲者を悼みました。心のこもった373.3元(約5000円)の寄付と29枚のメッセージカードを集め、被災者が困難を乗り越えていけるよう、祈りを届けてくれました。



「微笑みの小屋」に集まる子どもたち

「CSR Day」の開催

Tokio Marine Asia (TM Asia)、Tokio Marine Life Insurance (TMLS)、およびTokio Marine Insurance Singapore(TMIS)は、CSR Monthの取り組みとして、2010年11月6日にシンガポールの慈善協会である「Club Rainbow」と協力して、40名の子どもたちを外遊びに連れ出すボランティア活動を実施しました。「Club Rainbow」は慢性疾患の子どもたちとその家族に対する支援を行っています。また、4社は「Club Rainbow」に対し、合計1万5千ドルを寄付しました。



主要課題:地域・社会との協働

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、社会貢献活動も行っています。

国内

認知症について正しく理解し、支える活動～認知症サポーター養成講座～

東京海上グループでは、「安心と安全」の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、認知症の人が安心して暮らせる街づくりのため、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方やご家族に温かく接したりする「認知症サポーター」を社内で増やしていく取り組みです。

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時間半の講座を職場単位で実施します。2011年3月までに約640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が、社員の高齢化や認知症のことを考え知識を深め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。

救命活動の実践に向けてAED講習会を開催

グループ各社では、専門知識のある社員が講師を務め、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。2010年度は東京海上日動を中心に、グループ会社の社員・代理店等1,665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」との感想が聞かれました。

ピンクリボン運動の推進

あんしん生命では、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)を支援しています。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、各種情報提供を通じて、乳がんの早期発見に必要な検診の重要性を正しくお伝えするなど、ピンクリボン運動を支援しています。

また、同社は2011年2月26日、同社を含めた東京海上グループの関係者とその家族が一針一針想いを込めて製作した、抗がん剤治療患者向け「タオル帽子」1,015個を盛岡市の市民団体「岩手ホスピスの会」へ寄贈しました。「タオル帽子」の製作は、盛岡市の市民団体「岩手ホスピスの会」が「がん患者さんやそのご家族の方々に支援したい」「闘病中の患者さんを勇気付けたい」という想いから始めたもので、同社はこの活動に賛同し、2009年から「タオル帽子」製作に協力しています。

がん検診受診率向上プロジェクト

東京海上日動はあんしん生命と連携し、各地域において県や民間企業と連携してがん検診受診率向上に向けた取り組みを行っています。

今や国民の3人に1人はがんにより亡くなっており、「国民病」と言われるまでになっています。がん検診の重要性を普及啓発し、受診勧奨を積極的に行うことによって、がんの早期発見・早期治療の推進につなげてまいります。

- ▶ [協定実績はこちら](#)
- ▶ [社会課題への挑戦「がん」](#)

「全国盲ろう者協会」との協働

東京海上日動は、2008年度より社会福祉法人 全国盲ろう者協会の団体賛助会員となり、年1回開催される全国大会において、開催地域の部・支店の社員を中心に大会運営ボランティアを行っています。2010年度は札幌で開催された「第20回全国盲ろう者大会」に北海道地区の東京海上グループ社員約75名が参加し、駅・空港での道案内を行いました。



「スペシャルオリンピックス(SO)日本」夏季ナショナルゲームへの運営協力

- ▶ [「スペシャルオリンピックス\(SO\)日本」夏季ナショナルゲームへの運営協力」ページはこちら](#)

「(公財)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」ページはこちら](#)

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、社員食堂で通常より低カロリーのメニューを提供して社員の健康増進を図る一方、その代金の一部(約20円)を開発途上国の学校給食に寄付する運動のことです。

WFP(World Food Programme:国連世界食糧計画)によれば、現在開発途上国を中心に世界で3億人の子どもが慢性的に飢えていると言われています。一方で、メタボリックシンドロームに代表されるように先進国ではカロリー過多による生活習慣病が問題となっています。このような不均衡を解消する一つの取り組みとして、世界経済フォーラム(ダボス会議)で選ばれた日本のヤンググローバルリーダーが、この運動を開始しました。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「TABLE FOR TWO」と名づけられています。

■実施概要

場所:	本店社員食堂
方法:	TABLE FOR TWOランチ(650~750kcal)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、国連機関であるWFPに寄付されます。

地域の安心・安全への貢献

東京海上日動は2010年9月より、全国のFMラジオ局(38局)とパートナーシップを組み、「HUMAN CONSCIOUS ACT~LOVING HOME キャンペーン~」に取り組んでいます。

本キャンペーンでは、「人と人の絆で今住んでいる街を安心・安全な街にする」をテーマに、ラジオ番組放送と全国各地でのイベント開催を行っています。

また、2007年度から「[だいたいようぶキャンペーン](#)」に協賛しています。

「[だいたいようぶキャンペーン](#)」は毎日新聞社が事務局となり、地域住民・企業・自治体・警察・消防と協力して、「災害・犯罪から子どもたち・地域住民を守ろう」という運動です。



海外

日本語医療サービスの提供 [アメリカ]

東京海上日動の寄付によりニューヨークの「ベスイスラエルメディカルセンター」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年度はニューヨーク日系人会創立100周年記念行事が開催され、東京海上記念診療所でも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ています。

若手臨床医師を支援する「Nプログラム」 [アメリカ]

東京海上日動は、ベスイスラエルメディカルセンターと提携し、「Nプログラム」という「意欲溢れる若手医師を、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のおかげで大きく成長し、1991年から2010年までの研修生は総勢135名となりました。

「Nプログラム」に関するお問い合わせは、[こちら](#)をご覧ください。



ドバイにおける乳がん予防の啓発活動

アラブ首長国連邦(UAE)・ドバイにある東京海上日動の駐在員事務所および現地代理店は、ドバイの高級ショッピングモール「バージュマン」が主催する、乳がん予防に関する啓発活動「PINK WALKATHON 2010」に協賛し、社員がイベントに参加しました。

PINK WALKATHONは世界的に広がるピンクリボンの活動のひとつで、バージュマンショッピングモールの周囲3.6キロを参加者が行進して乳がん予防を訴えるウォーキングイベントをメインに、前後1ヶ月にわたり様々なキャンペーンが行われます。2010年度は11月5日にウォーキングイベントが実施され、4千名の人々が参加しました。同社からは、社員や家族など総勢約70名が、ピンクのリボンや「Safe & Sound」のロゴをデザインしたTシャツを着て行進し、乳がん早期発見のための検診の重要性を呼びかけました。



e-CSR報告書2011

マネジメント

- ・ コーポレート・ガバナンス
- ・ リスク管理
- ・ 災害対策
- ・ コンプライアンス
- ・ 情報セキュリティ

e-CSR報告書2011は、Webサイトの掲載情報をもとに作成したものです。

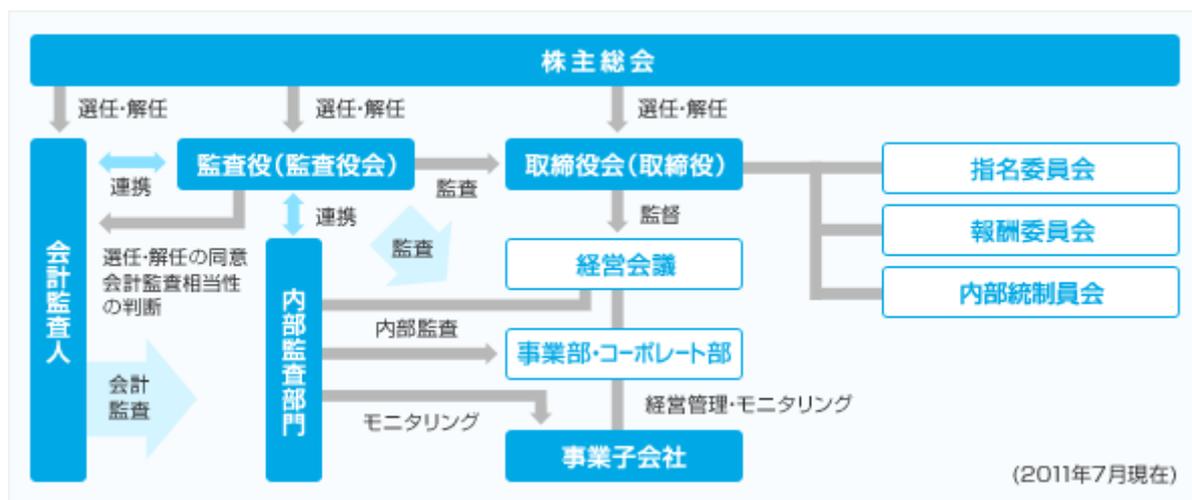
コーポレート・ガバナンス

東京海上ホールディングスは、健全で透明性の高いコーポレート・ガバナンスを構築し、持株会社として東京海上グループ各社を適切に統治していきます。

グループの経営理念に沿って、株主、お客様、社会、社員など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、健全で透明性の高いコーポレート・ガバナンスを構築し、持株会社として東京海上グループ各社を適切に統治していきます。なお、事業環境の変化等に対応して、コーポレート・ガバナンス方針を見直していきます。

▶ [コーポレート・ガバナンス方針](#)

コーポレート・ガバナンスの体制図



統治機構

統治機構	役割(上段)と構成(下段)
取締役会	重要な業務執行の決定、取締役の職務執行の監督、適切な内部統制システムの整備。
	取締役数は10名程度。このうち原則として3名以上は社外取締役。
監査役 監査役会	株主の負託を受けた独立機関としての取締役の職務執行の監査。
	監査役数は、5名程度。このうち原則として過半数は社外監査役。
指名委員会	東京海上ホールディングスおよび主な事業子会社の取締役・監査役・執行役員を選任・解任および選任要件の審議と取締役会への答申。
	5名程度。このうち原則として過半数は社外委員。委員長は社外委員から選出。
報酬委員会	東京海上ホールディングスおよび主な事業子会社の取締役・執行役員の業績評価および役員報酬体系および水準の審議と取締役会への答申。
	5名程度。このうち原則として過半数は社外委員。委員長は社外委員から選出。

役員報酬体系

東京海上ホールディングス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ます。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。監査役に対する報酬は、定額報酬とします。また、主なグループ会社の役員報酬も、原則として同じ体系としています。

事業子会社統治の仕組み

東京海上ホールディングスでは、株主権および経営管理契約に基づく権限を行使して、事業計画のモニタリングをはじめとする事業子会社の統治を行っています。また、グループのコンプライアンス・リスク管理・内部監査等の基本方針を策定し、これらに基づく体制の構築・運用を通じて事業子会社を統治します。

内部統制体制の整備

東京海上ホールディングスでは、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」を制定し、同方針にしたがって、グループ会社の経営管理体制、コンプライアンスおよびリスク管理などを含む東京海上グループ全体の内部統制システムを適切に整備しています。また、同方針に基づき、内部統制委員会は各種方針・施策等の策定ならびに実施状況の評価および改善について審議を行い、その結果を取締役に報告しています。

内部統制基本方針

- 当社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子会社等では、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、一般事業子会社のうち、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、子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。

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お役に立つべく、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

2010年9月29日改定

リスク管理

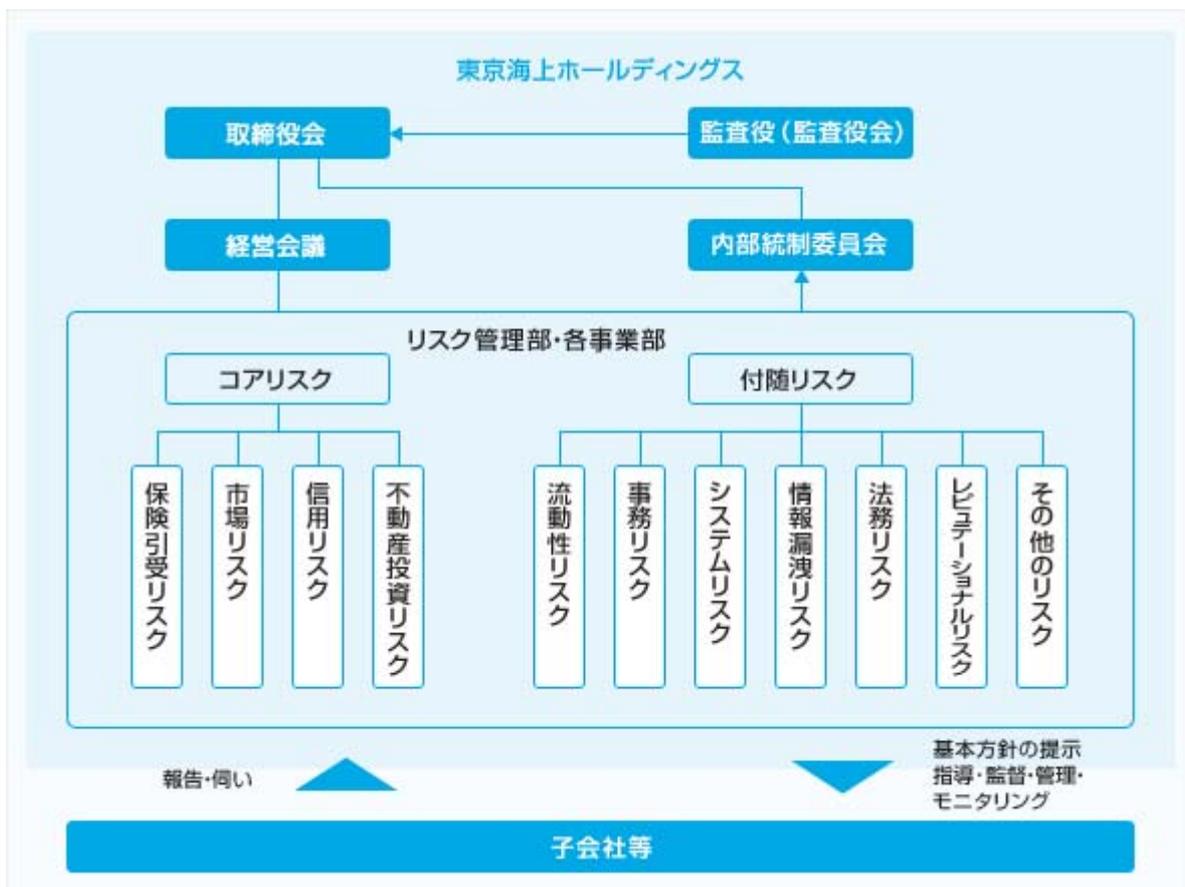
東京海上グループは、業務の健全性を確保・維持することを目的に、事業遂行に関わる様々なリスクを管理し、経営の安定化を図っています。

東京海上グループのリスク管理態勢

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。また、子会社等は、この基本方針に沿って、主体的にリスク管理を行っています。

リスクの中でも、保険引受リスクと資産運用リスク(市場リスク、信用リスク、不動産投資リスク)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)であると認識して、能動的にリスクを管理しています。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については、そのリスクの所在を明らかにし、リスクの発生防止、軽減等、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。

東京海上グループのリスク管理態勢図



(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わ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) 子会社等の役割

グループ全体のリスク管理に関わる基本方針に沿って、子会社等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。

リスク管理に関わる基本方針

東京海上グループではリスク管理に関わる以下の基本方針を定めています。東京海上ホールディングスおよび子会社等は、この基本方針に沿ったリスク管理を実践しています。

(1) リスク管理に関する基本方針

東京海上グループ全体のリスク管理に関する基本方針には、リスク管理統括部署、リスクの定義、子会社等が整備すべきリスク管理の規程および組織ならびに報告すべき事項を定めています。子会社等は、本方針に沿ってリスク管理を行っています。

(2) 統合リスク管理に関する基本方針

東京海上グループでは、グループ全体の定量的なリスク管理に関する基本的事項、リスク・リターンの定義や資本配分計画の検証プロセス、モニタリングについて定めた統合リスク管理に関する基本方針を制定しています。

(3) 危機管理に関する基本方針

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子会社等が整備すべき危機管理態勢を定めています。子会社等は本方針に沿って危機管理態勢を整備しています。

統合リスク管理

統合リスク管理により、全てのリスクを定量的に把握し、リスクが顕在化した場合にも実質純資産の範囲内で十分に損失が吸収できるように、適切にリスクを管理しています。

ここでの実質純資産とは、リスク顕在化時に損失を吸収する実質的な純資産のことを指し、連結貸借対照表上の純資産に、異常危険準備金等の各種準備金や生保の保有契約価値等を加算し、のれん等を減額して調整したものです。

(1) リスクの定量化

東京海上グループでは、全てのリスクについて、所定のリスク保有期間および信頼水準を超えて発生する可能性がある潜在的な損失額を定量化しています。定量化においてはバリュアットリスク(VaR)というリスク指標を採用しています。当社では、AA格の格付けの維持を目的に、AA格の過去の倒産確率等を参考に、信頼水準を99.95%に設定してリスク量を計測しています。

(2) リスク許容値の決定

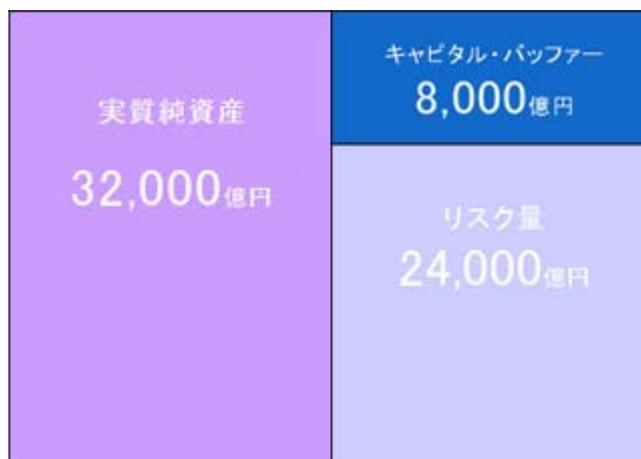
統合リスク管理は、リスク量を所定のリスク許容値の範囲内に収めることにより、格付けの維持および倒産の防止を図ることを目的とするものですが、ここでいうリスク許容値とは東京海上グループ全体のリスク量の上限額のことです。東京海上グループでは、実質純資産の水準を勘案しながら半期ごとにリスク許容値を決定し、その範囲内にリスク量が収まるように適切な事業運営を行っています。

(3) 資本配分計画の検証およびモニタリング

東京海上ホールディングスではグループ全体の資本配分計画におけるリスク量の見込み額がリスク許容値の範囲内に収まること、言い換えれば、実質純資産に見合った資本配分計画となっていることを、内部牽制機能を担うリスク管理統括部署が確認・検証しています。また、定期的にリスク量の状況のモニタリングも行っています。

(4) 実質純資産とリスク量の状況(2011年3月末時点)

上記プロセスにより計測される東京海上グループの実質純資産とリスク量の状況について、2011年3月末時点では、実質純資産32,000億円、リスク量24,000億円、キャピタル・バッファ8,000億円となっており、AA格を維持するという観点から十分な実質純資産を維持している状況です。なお、キャピタル・バッファとは、実質純資産とリスク量の差額であり、金融・経済環境の変動や新たなM&A戦略等に対応するために使用する資本のことです。



2011年3月末時点

リスクベース経営(ERM)態勢の強化

東京海上グループを取り巻く環境の変化や事業ポートフォリオの多様化に伴い、グループにおけるリスクも多様化しています。東京海上ホールディングスではリスク管理態勢の強化を通じて、こうした新たなリスクに対処するとともに、リスク定量化手法の更なる高度化・精緻化を継続的に実施しています。

こうした東京海上グループのリスクベース経営(ERM)に対する取り組みは、外部からも評価されています。格付け会社であるS&P社は、信用格付けの決定プロセスの一環として保険会社のERM態勢の評価を行っていますが、このERM態勢の評価において、東京海上日動とあんしん生命は“Strong”評価を受けています。“Strong”は上位から2番目の評価ですが、S&P社がERM態勢の評価を行っている世界の保険会社のうち、“Strong”以上の評価を得ている会社は全体の15%程度と極めて限定的です。

(当社グループ内では他にTokio Millennium Reも“Strong”評価を取得しています。)

※「リスク管理」詳細については、東京海上ホールディングスの「Annual Report 2011」をご参照ください。

▶ [東京海上ホールディングス ディスクロージャー誌](#)

災害対策

東京海上日動では、損害保険会社としての社会的使命を果たすため、BCP※の策定等、平時から災害対策に取り組み、実際の災害発生時には全社一丸となって迅速かつ適切な損害サービスの提供に努めています。

事業継続計画(BCP※)

東京海上日動では、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、事故受付、保険金のお支払い、契約締結等、損害保険会社としての重要業務を継続するため、BCPを策定しています。

※事業継続計画(Business Continuity Plan)を指す。災害などが発生した場合、企業が重要業務をどのように継続、あるいは復旧させるかを事前に定めた計画。

1 災害発生時の基本方針

1. 社員の行動原則

- お客様・社員・家族・代理店等の安全確保を図ります。
- 地域社会の安全確保に最大限の協力を行います。

2. 事業継続に対する基本方針

要員、資金等のリソースを必要に応じて振り替え、重要業務の継続を最優先します。

2 計画の策定と重要業務の継続対策

1. 想定リスクと被害想定

本店ビルが「震度6強」の揺れを受け、本店ビル、多摩システムセンターが一定期間使用不能となる被害を想定しています。

2. 重要業務の選定

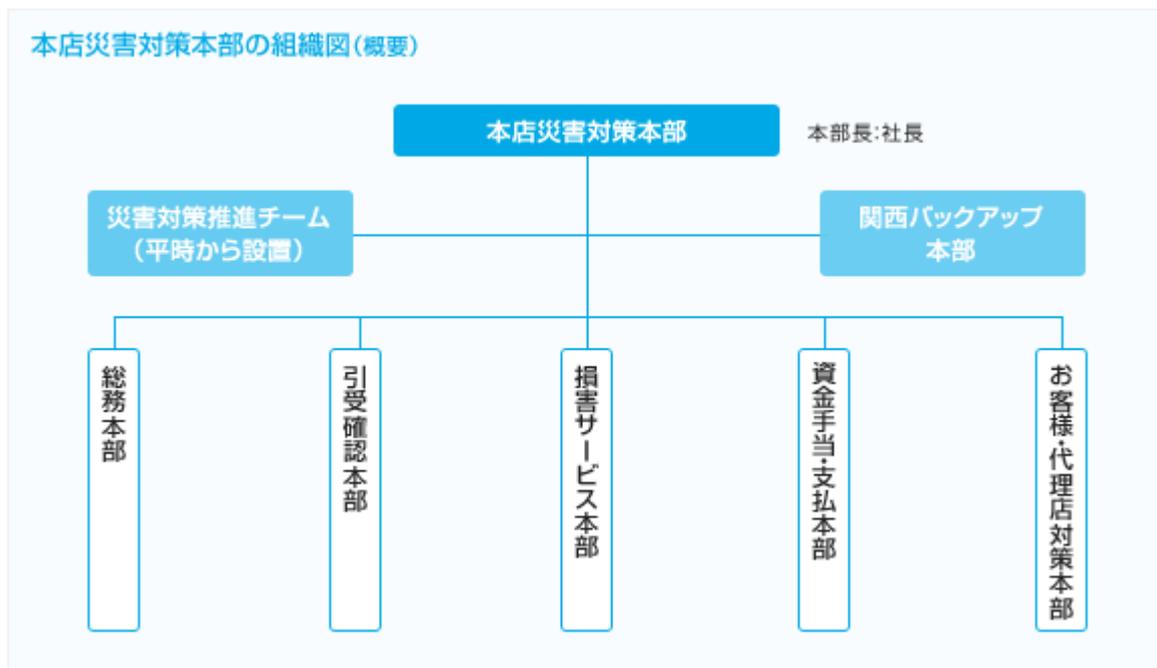
「保険事故の受付」、「保険金、満期返れい金等のお支払い」、「保険契約の締結」を重要業務と定めています。

3. 目標復旧時間の設定

多摩システムセンターが使用不能でも、重要業務については、被災地、被災地以外ともに、まずは手作業にて対応し、24時間以内に重要業務の継続に必要なバックアップシステムを稼働・運用します。

4. 組織・体制の構築

本店では社長を本部長とする「本店災害対策本部」を立ち上げ、本店の被害が大きい場合は、関西地区に「関西バックアップ本部」を立ち上げます。また、平時より「災害対策推進チーム」を設置しています。



5. 重要業務の継続対策

本店災害対策本部の設置予定場所の整備、本店の代替場所の事前準備、情報システムのバックアップ、および社員安否確認システムの導入を実施するとともに、役割・階層ごとに各種マニュアル類を整備しています。

3 教育・訓練

社長以下役員向けの机上訓練や全社員向けの研修など、役割・階層ごとに各種教育・訓練を実施しています。

4 点検・是正措置

災害対策推進チーム事務局による全店の災害対策定着状況の点検や外部機関による監査を受け、不十分な点については適宜改善・是正を行っています。

5 経営層による計画の見直し

毎年開催する災害対策の定例会議等で、社長をはじめとした役員による計画全体の見直しを実施しています。

首都圏被災時の損害サービス体制の構築

大規模地震等により首都圏が被災した場合、特に本店が使用できない状況となった場合は、関西バックアップ本部内に「関西損害サービスバックアップ本部」を立ち上げ、被災地(首都圏)のライフライン等が回復するまで、被災地からの事故受付などの初期対応を実施します。また、全国の損害サービス拠点において、首都圏が被災する以前に受付済みの事案を分担し、対応を行います。

被災地である首都圏においては、1都3県を担当する損害サービス部を中心に、本店災害対策本部内に「損害サービス本部」とその他5つの分室を立ち上げ、全国から応援社員を受け入れのうえ、一貫した損害サービスの提供を開始します。

「関西損害サービスバックアップ本部」、「損害サービス本部」とその分室を設置予定の場所には、首都圏被災時に速やかな損害サービスを提供するための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。

東日本大震災時の対応

▶ [詳細はこちら](#)

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、様々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

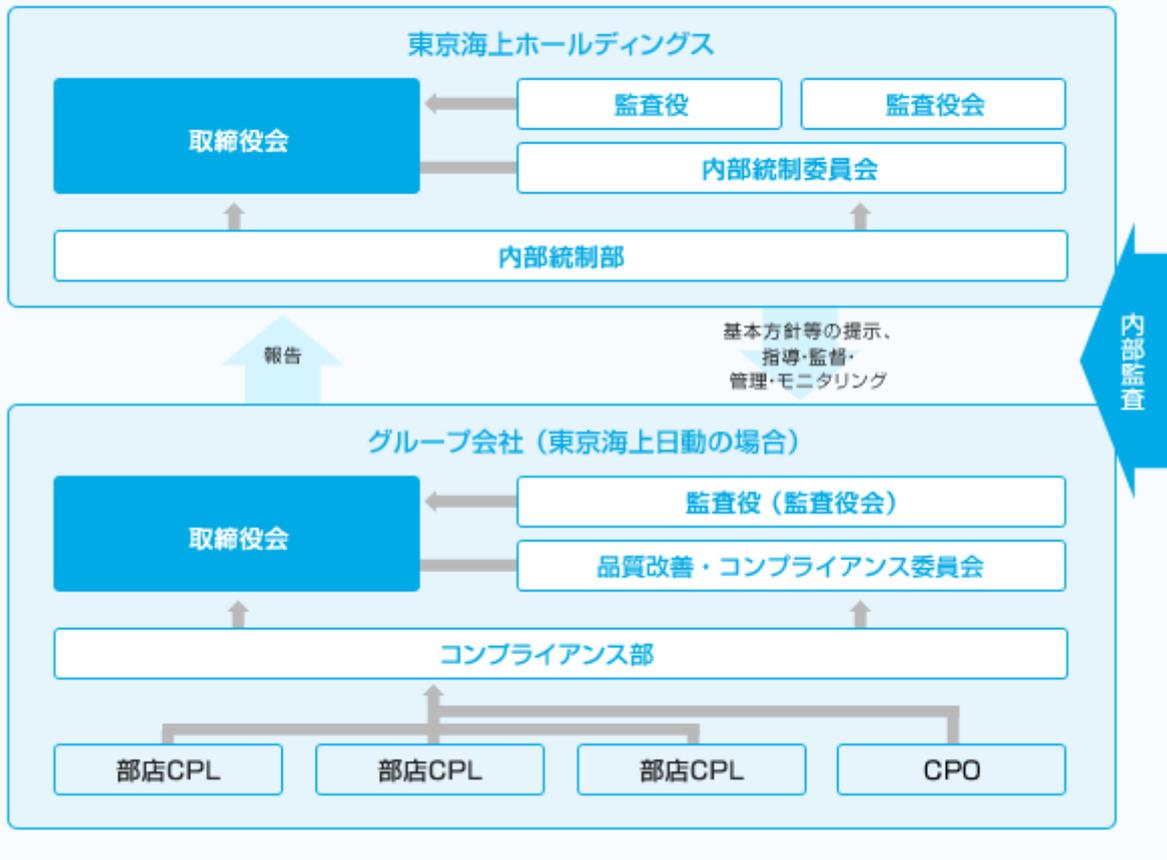
東京海上グループでは「法令および社内ルールを遵守し、社会規範にもとることのない、誠実かつ公正な企業活動を遂行すること」をコンプライアンスと定義し、その徹底を図っています。また、グループの役職員が遵守すべき事項をコンプライアンスの観点からまとめた「東京海上グループ コンプライアンス行動規範」を定め、全役職員への徹底に取り組んでいます。

東京海上ホールディングスは、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、子会社等と当社の役割やコンプライアンスの徹底に際しての基本的考え方を「東京海上グループ コンプライアンスに関する基本方針」に定め、グループ全体の施策の立案を行っています。子会社等では、「東京海上グループ コンプライアンスに関する基本方針」に従い、各々の事業内容や規模等に適合した形のコンプライアンス態勢を構築しており、重要な事項は東京海上ホールディングスに報告等を行っています。また、東京海上ホールディングスにおいても取締役会や経営会議、内部統制委員会などで審議・決定を行い、必要に応じて子会社等に指導・助言しています。

東京海上日動では、過半数の社外委員を含む品質改善・コンプライアンス委員会を設置し、社外の視点からコンプライアンス態勢全般の整備状況の評価、業務運営全般の適切性の点検、監視、提言を行う態勢としています。また、各営業部門にはコンプライアンスの取り組み支援や指導・けん制等を担うコンプライアンス・リーダー（CPL）を、各地域の業務支援部にも営業部門へのけん制とCPLをサポートするコンプライアンス・オフィサー（CPO）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体制としています。

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。

東京海上グループのコンプライアンス体制



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 隅 修三

東京海上グループ コンプライアンス行動規範(2009年10月1日改定) * 項目のみ抜粋

重要な規範

1 法令等の徹底

- 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

2 社会との関係

- 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

3 適切かつ透明性の高い経営

- 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

4 人権・環境の尊重

- 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

具体的法令や他のルール
報告

▶ [東京海上ホールディングス「東京海上グループ コンプライアンス行動規範」](#)

社員・代理店の倫理観の醸成

社員に対するコンプライアンス教育・研修

東京海上グループは、コンプライアンスを徹底するための体制・仕組み・各種ルールを各社コンプライアンス・マニュアル等に記載し、すべての役職員が参照できるようにしています。また、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。

日常業務を通じたコンプライアンスの徹底

東京海上日動では、営業・損害サービス部門をはじめとした全社員が日常業務における重要な業務としてコンプライアンスの徹底に取り組んでいます。

例えば、各営業部門に配置しているコンプライアンス・リーダー（CPL）は、社員や代理店に対するコンプライアンス研修の実施や個別事案への照会対応を通じて、営業部門に対する取り組み支援や指導・けん制等の役割を担っています。

代理店におけるコンプライアンス研修の徹底

東京海上グループ各社では、損害保険や生命保険、投資信託などを取り扱っていることから、社員への取り組みと同様に各商品を取り扱う代理店・募集人に対するコンプライアンスの徹底に取り組んでいます。

東京海上日動では、代理店および募集人を対象とした研修の実施やWebによるコンプライアンス講座の提供等、代理店におけるコンプライアンス体制の構築支援などを行っているほか、あんしん生命では募集ルールを分かりやすく解説した資料による代理店研修を実施しています。



「東京海上日動アカデミー」画面

ホットライン制度

東京海上グループでは、コンプライアンスに関連する問題が発生した時や発生しそうな時に、グループ各社の役職員が報告・相談できる各種の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を設置して、報告者・相談者が利用しやすいもの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」は公益通報保護法に対応しており、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

1. 東京海上グループでは子会社等が、反社会的勢力に対し連携して統一的な対応を行えるよう、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る。
 - (2)子会社等は反社会的勢力に対し、以下に基づき対応する。
 - 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
2. 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](#)

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

当社、当社グループのプライバシーポリシーは以下のページにて情報を掲載しています。

- ▶ [東京海上グループ プライバシー・ポリシー](#)
- ▶ [東京海上ホールディングス プライバシー・ポリシー](#)

■ 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	取得の外部認証
東京海上日動コミュニケーションズ	2006年3月	ISMS
東京海上日動キャリアサービス	2006年6月	プライバシーマーク
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
ミレア・モンディアル	2007年8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サービスの運用お管理に対する第三者認証制度 (ISO/IEC20000)

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
- ・ 社員との関わり
- ・ 地域・社会との関わり
- ・ 取引先との関わり

e-CSR報告書2011は、Webサイトの掲載情報をもとに作成したものです。

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」という経営理念のもと、お客様の立場に立ち、品質や利便性の向上を日々追求していきます。

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していきます。

安心品質と業務変革プロジェクト

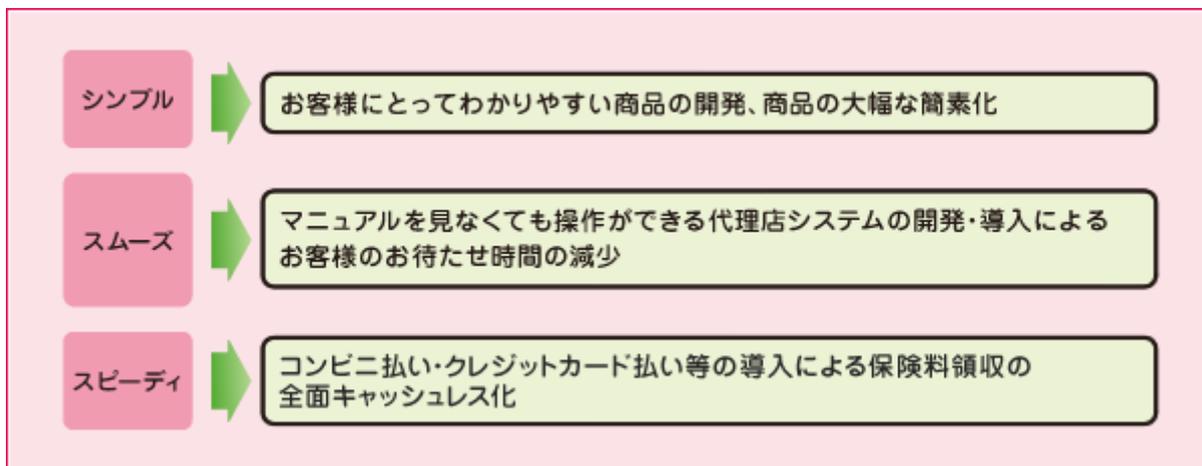
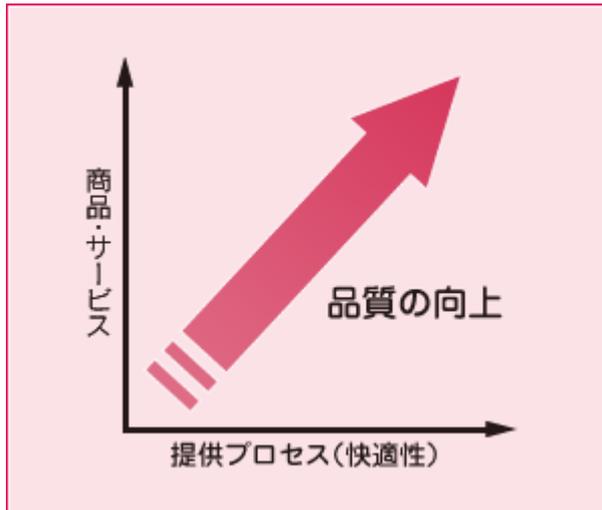
東京海上日動では、経営理念を具現化するものとして、お客様に提供する商品・サービスに関して欠かすことのできない具体的な品質基準を「安心品質」として定め、その実現に向けて多くの取り組みを行っています。

なかでも、「商品・サービスそのものの品質向上」に加え、「商品・サービスをお客様に提供する際のすべての業務プロセスを迅速かつ正確なものにし、お客様にとって快適で信頼のおけるものにする」というのが本当の品質の向上につながるという考えに基づいて、業務革新プロジェクトを全社的に推進しています。

本プロジェクトでは、ご契約から保険金のお支払いにいたるすべてのプロセスにおいて、社員・代理店が新しい「仕事のやり方」に変革していくことを目的としています。変革の基盤として、複雑な保険の実務をシンプル・スムーズ・スピーディーにしてお客様の利便性を向上させることをコンセプトに、商品・事務・システムを「お客様にとってわかりやすくシンプルな商品」、「お客様対応をスピーディーに行える事務手続きの流れ」、「代理店がスムーズに利用できるシステム」に抜本的に改定しました。一方で社員・代理店が新しい「仕事のやり方」に変革するための下支えとなる取り組み（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）により、着実に一歩ずつ業務プロセスの改革を進めています。今後は、業務プロセスの改革による安定的な品質の確保及び品質の向上を通じた成長を目指し、さらなる取り組みを行っていきます。

品質の向上 = 商品・サービスの向上 × 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



お客様に保険商品をしっかり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。

お客様が安心できる損害サービスをお届けするために

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、「最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。

東京海上日動では、現在、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います。事故受付時には、その事故でお支払い可能なご契約が他にもないか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ならびに各種研修を通じて、お客様への確実な保険金のお支払いを実践しています。

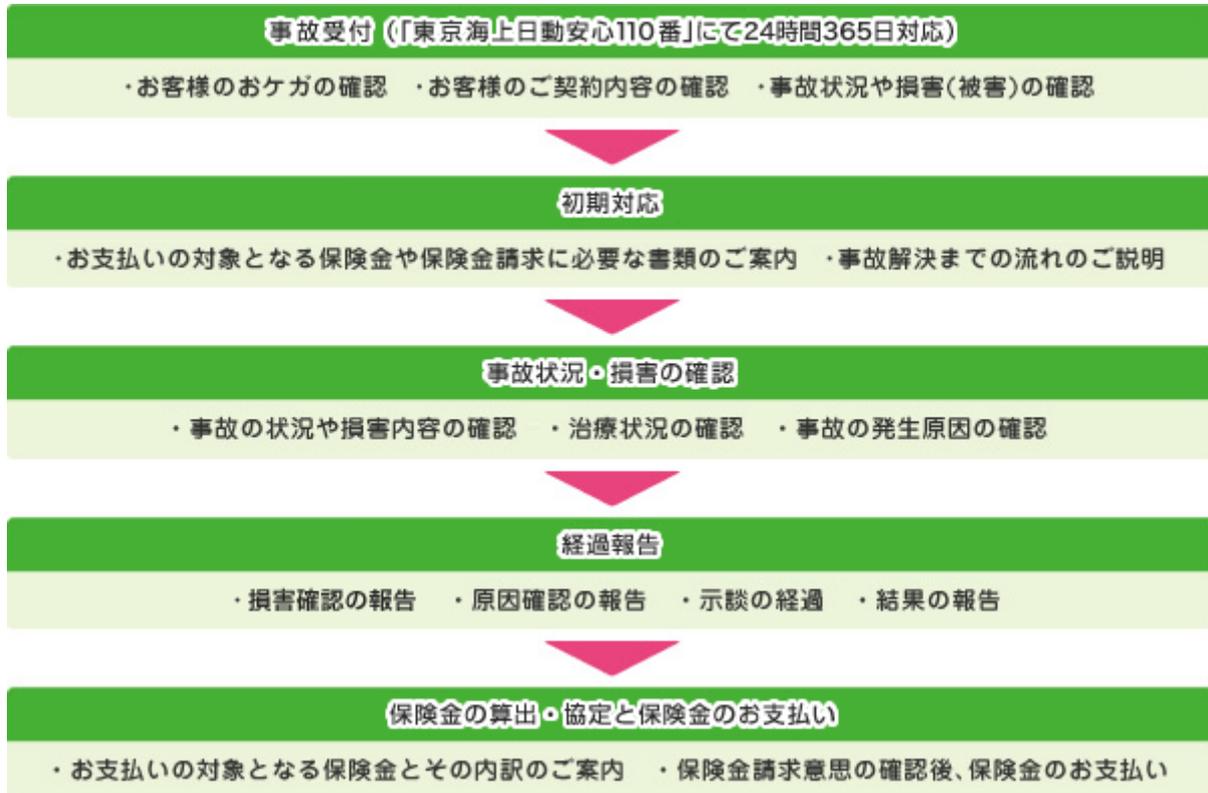
- 事故の受付をした際に「補償内容に関するご案内」「お支払い可能性のある保険金一覧」をお送りし、お支払いできる保険金について、担当者から「わかりやすく」ご説明いたします。
- 保険金をお支払いした際は、担当者から「わかりやすく」ご説明するとともに、金額のみでなく、その内訳がご確認できるような「保険金明細票」をお送りいたします。
- 保険金がお支払いできない場合は、その理由を口頭ならびに書面で、「わかりやすく」ご案内いたします。また、お客様からのご質問・ご不満は、専用のフリーダイヤルで承るとともに、弁護士など外部の専門家による「再審査請求制度」※もご利用いただけます。

※再審査請求制度

保険金のお支払いに関わる担当損害サービス拠点の判断について、ご了承いただけない場合には、お客様(契約者・被保険者等)からのご請求により「再審査請求制度」をご利用いただくことができます。「再審査請求制度」とは、外部の専門家(医師・弁護士)により構成される非公開の「再審査委員会」において、ご提出いただいた再審査請求書や資料により、担当損害サービス拠点の判断について改めて審査を行い、その結果を再審査請求されたお客様に対して書面でご連絡する制度です。

- ▶ [東京海上日動「再審査請求制度」](#)
- ▶ [東京海上日動「再審査委員会」における審査実績](#)

■ 保険金お支払いまでの流れ



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。

▶ [「本業を通じた価値提供」-メディカルアシスト、入院時選べるアシスト](#)

■ **損害サービス体制(2011年8月現在)**

	東京海上日動	日新火災
サービス拠点数	240拠点	106拠点
スタッフ	約9,700名	1,062名
弁護士	約510名	39名
顧問医	約130名	11名
税理士・会計士	約80名	-
自動車事故対応件数(年間)	約268万件	約21万件

「ものづくり」理論を通じた品質向上の取り組み

日新火災は、2007年から東京大学大学院ものづくり経営研究センターと、製造業における「ものづくり」の理論を損害保険に応用してお客様の視点に立った品質向上を図るための共同研究を進めてきました。2009年度からは商品部サービス設計室を新設し、ものづくりの考え方を活かした商品・サービスの設計を行っています。「新総合自動車保険ユーザイド」(2011年4月発売)では、製造業における「ものづくりのノウハウ」を応用して、お客様にとってわかりやすい補償内容・契約手続き・商品説明を実現するために補償内容の見直しやパンフレットの大幅な刷新を行いました。また損害サービス対応において標準的な業務プロセスを策定し、このプロセスに則った対応を行うことにより「迅速かつ適正な保険金のお支払い」を従来以上に追求するとともに、お客様の期待に応えるサービスの実現を目指しています。

コールセンターにおける品質向上

東京海上日動では、グループ全体のコールセンターを統括するVMO (Vendor Management Organization) を立ち上げ、コールセンター運営の品質向上に取り組んでいます。2009年度から、コールセンター業務の標準化とセンター間のコール業務の連携強化を図るため、コールセンター共通のITインフラ基盤を構築し各コールセンターへの導入を順次展開しています。また、2010年度にはグループ共通のコールセンター運用規格「東京海上コンタクトセンター運用規格 (CCST)」を策定しました。CCSTでは、品質向上のための達成すべき基準や活動内容を明確にし、各コールセンターが同一評価基準で運営されることで、グループ全体での品質の向上とお客様への均質なサービスのご提供を目指しています。各コールセンターではCCST規格に基づいて、お客様サービス向上と業務プロセス改善の取り組みを推進しています。

マルチアクセスによるお客様対応の強化

東京海上日動では、お客様のライフスタイルやコミュニケーション手段の多様化にお応えするため、代理店、コールセンター、ホームページなどのお客様窓口の拡充に努めています (マルチアクセスの推進)。お客様毎のニーズや状況に合わせて最適なアクセス手段をご選択いただくことで、お客様へより一層の安心をお届けします。

コールセンターでは、お客様本位の品質を実現するよう態勢整備を行うとともに、お客様からのご連絡内容を、代理店および社内の各部署と共有する仕組みづくりに取り組んでいます。

ホームページでは、個人のご契約者様を対象とした24時間ご利用可能なインターネットサービス「契約者さま専用ページ」等を通じて、ご契約の管理に便利な機能 (ご契約の内容をご確認いただく機能や契約内容の変更を受け付ける機能など) や万一の事故の際に安心な機能 (事故のご連絡を受け付ける機能や自動車事故の対応状況を確認する機能) を提供しています。

引き続き、これらの取り組みをお客様の声をもとに順次拡充していきます。



携帯電話から保険申込ができるサービス「ドコモワнтаイム保険」

NTTドコモと東京海上日動は、「必要な時に、必要な補償を、必要な期間だけ」をコンセプトとした、いつでもどこでも簡単かつ安全に携帯電話から保険申込ができるサービス「ドコモワнтаイム保険」を、2010年4月に、海外旅行保険、国内旅行保険、スポーツ・レジャー保険、ゴルファー保険の4種類のラインナップでサービスを開始しました。

申込手続きはいたってシンプルで、店舗への来店や申込用紙への記入の必要はなく、利用者の携帯電話情報をそのまま引き込むため、最小限の項目に入力するだけで保険加入が可能となります。保険料の支払いについても月々の携帯電話料金と合算して請求するため、口座やクレジットカード情報なども入力する必要はありません。また、オートGPS機能に対応した携帯電話には、ゴルフ場やスキー場、空港などのお客様が保険の必要性を感じる場所やタイミングで、自動的にドコモからワнтаイム保険の案内メールが発信され、その場で申込が完了するサービスが提供されます。

今後も、お客様へのOne to One対応をさらに充実させるべく、携帯電話を活用した新たなコンセプトの保険商品の開発および提供に向け引き続き検討していきます。

▶ [NTTドコモ ワンタイム保険](#)

スマートフォンへの対応

2011年度はスマートフォン※のさらなる普及が予想されることから、イーデザイン損保では、スマートフォンを利用されるお客様の利便性を高めるため、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の提供を開始しました。

本サービスの提供開始により、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、いつでも・どこでもご利用いただくことができるようになりました。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。

お客様からは多くの反響をいただいております。さらにスマートフォン向けサービスを拡充してほしいというお声もいただいております。今後、スマートフォン向けのサービスを対応端末も含め順次拡大し、お客様のニーズにお応えできるよう努めていきます。

※音声通話やインターネット接続だけでなく、多くの機能を持つ多機能端末のこと。



▶ [イーデザイン損保 ニュースリリース](#)

お客様との関わり

お客様の声への対応

お客様からいただく厳しいご意見・ご要望は、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・サービスの改善に活かすための仕組みづくりに取り組んでいます。

「お客様の声」への対応体制の確立

お客様からいただく厳しいご意見・ご要望は、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・サービスの改善に活かすための仕組みづくりに取り組んでいます。

「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

アンケートなどによる「お客様の声」や、社員や代理店がお客様と接する機会に感じたニーズの共有化を図り、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、あんしん生命、日新火災では「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・事務・システムなどの開発・改善に活かしています。また、東京海上日動では、社外の視点からの問題発見と改善を図るため、5名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、ご案内書類のシンプル化や海外旅行保険・ご請求専用フリーダイヤルの設置などの様々な改善につながっています。

ISO10002への自己適合宣言

東京海上日動およびあんしん生命では、「お客様の声」への対応品質の全社標準化のため、苦情対応マネジメントシステム (ISO10002) に準拠した業務態勢の見直しを行いました。そして、2007年6月に国内の金融機関として初めて、規格への適合を確認し、7月に対外公表しました。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。



お客様の声への取り組み グループ各社のウェブサイト

- ▶ [東京海上日動「お客様の信頼にお応えするために」](#)
- ▶ [日新火災「お客さまの声への取り組み」](#)
- ▶ [あんしん生命「お客様の声に対する取り組み」](#)

お客様の声をお聴きする

グループ各社では、お客様アンケート、お客様ご相談電話、ホームページ上の「ご相談・お問い合わせ」コーナー、代理店や担当営業を通じた情報収集など様々な手段を活用し、「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の向上の観点から、「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、「商品内容や各種特約・サービスについての説明」や「重要事項説明」「意向確認」「建物の構造など、保険の対象の確認」などを適切に行っているかの検証を行うために、自動車保険、火災保険、超保険、第三分野商品についてご契約者様にアンケートを実施しています。

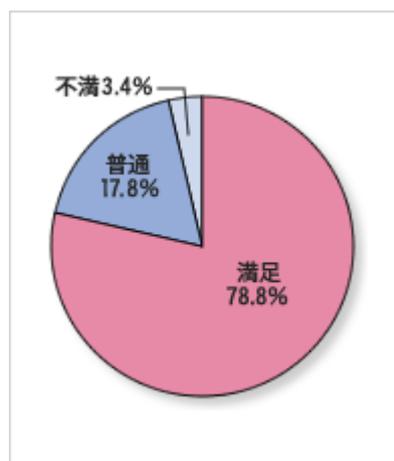
あんしん生命では、毎年1回すべてのご契約者様を対象に送付する「ご契約内容のお知らせ」や保険証券等にアンケートを同封し、お客様の声をお聴きしています。

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。2010年度は823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活かしています。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、毎月約2,400名のお客様からご回答をいただいています。

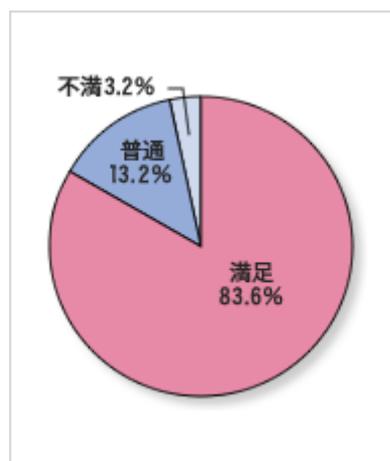
お客様満足度(2010年度)

■ 東京海上日動

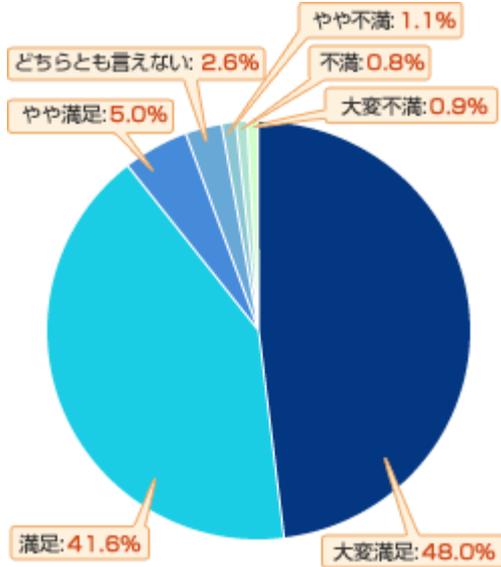
商品・各種サービスに関する総合満足度



契約手続きに関する総合的な満足度



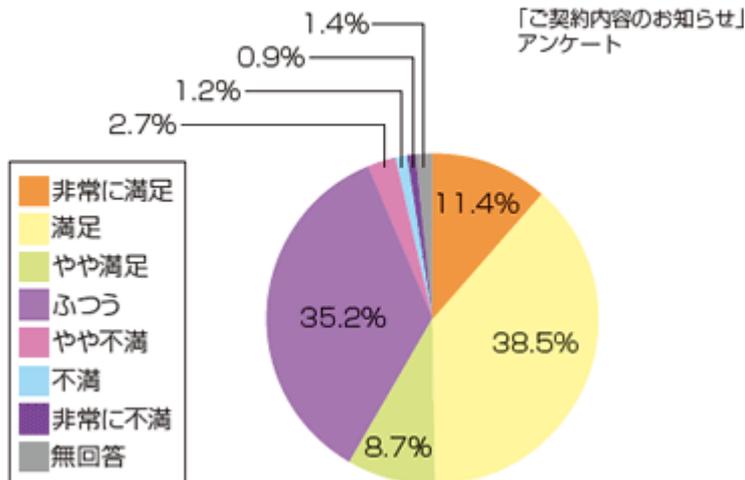
自動車保険アンケート結果 損害サービス全般に関する満足度



■ あんしん生命

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？

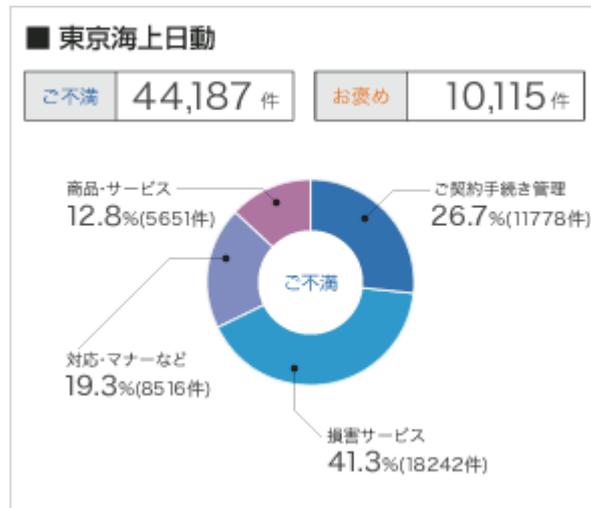
(2010年6~8月実施)
「ご契約内容のお知らせ」アンケート



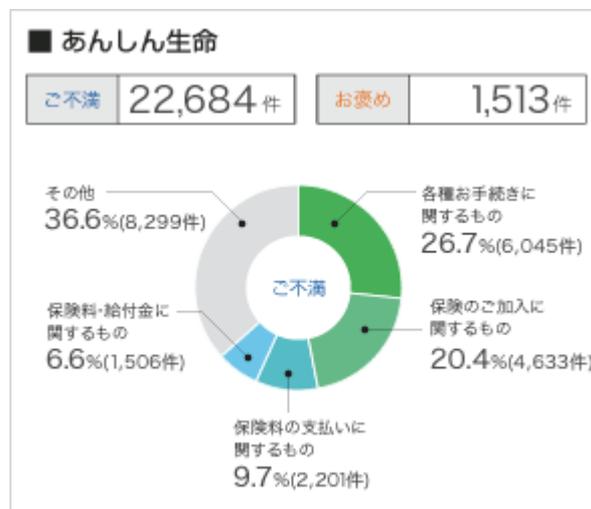
2010年度(平成22年度)「ご契約内容のお知らせ」アンケートには、37,314名の方からご回答いただきました。

ご不満の声

東京海上日動



あんしん生命



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

お客様の声に関する改善事例（2010年度）

<お客様の声>

超保険に加入しても、損保の証券類や生保の証券類がバラバラになっている。超保険として、損保・生保の契約一覧が把握できるような書類を作成してほしい。

<改善内容>

2010年10月より販売開始している新しい超保険（新総合保険）では「ご契約内容一覧表」を新設し、どの補償が対象なのか「○」「×」で表示することで、補償内容の全体像が一覧でわかるようにしました。

※すでに超保険（総合保険）にご加入の場合には、2012年1月（予定）以降の始期応当日（保険始期日に相当する年単位日のことをいいます。）から改善します。

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](#)
- ▶ [日新火災「お客様の声」をもとに実施した改善事例](#)
- ▶ [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](#)

お客様のことを何よりも大切に考える価値観の共有

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「私たちが追いつ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。」

※英語版・中国語版もあります。

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、平均的なコア修正利益※に対する配当性向を40～50%を目処に安定的な還元を実施しています。2010年度は、平均的なコア修正利益に対して55%の配当性向となる1株当たり50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。

※コア修正利益＝修正利益－生保事業のEV増加額

▶ [詳しくは「株主還元」ページへ](#)

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お役に立つべく、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

2010年9月29日改定

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。

2010年度は、機関投資家向け説明会(2回)を開催した他、海外の投資家を訪問してのミーティング(延べ155社)を含め、内外の機関投資家との面談(延べ約460社)を実施しました。また、個人投資家説明会も開催しました。

これらの各種説明会、個別面談等を通じてお寄せ頂いたご意見・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今後とも真摯に受け止め、今後の経営に活かしてまいります。



個人投資家説明会

個人投資家向け IR説明会	2010年10月:個人投資家説明会開催他、証券会社主催の投資セミナーを実施。
アナリスト・機関投資家向け説明会	決算IR説明会(年2回) 他、機関投資家向け説明会を適宜開催。
海外投資家向け説明会	米州、欧州、アジアにおいて計7回、155社の海外機関投資家に対する個別訪問実施。
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・動画、主要子会社の月次業績速報の動画解説等を ホームページ に掲載。

こうしたIR活動への取り組みを評価いただき、日本IR協議会より2010年11月に2010年度「IR優良企業賞」を受賞しました。2008年度の「IR優良企業特別賞」に続く受賞となりました。

また、ホームページについても、2年連続でゴメス社「IRサイト総合ランキング2011」において、保険業界第1位となりました。また日興IR社実施の「2010年度全上場企業ホームページ充実度ランキング調査」においても最優秀サイト(業種別ランキング1位)に選ばれました。

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などにおいて、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など、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、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、経営支援など、様々な支援・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「安心品質」を実現していくために、社員に求められる代理店支援力の品質基準を策定するとともに、2007年よりすべての代理店との対話を通じて安心品質基準の充足状況を確認し、未充足の部分については改善を図ってきました。2010年度からは日常業務の中で品質の安定的な確保を図るとともに、定量指標の不備をベースに改善に取り組む「リスクベース」の取り組みに移行し、代理店と一体となって品質を向上し、すべてのお客様に「安心品質」をお届けすることによって、お客様の支持を拡大できるよう取り組んでいます。

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、事故発生時の対応など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。2009年8月には、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を開始しました。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: 保険業務の品質向上と業務効率化を目的として、2008年5月から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



TNetトップ画面

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が複雑化し、代理店経営者が経営における問題点などを容易に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「代理店経営羅針盤」を導入しています。これは、代理店経営上の課題を定量的・客観的指標によって可視化することで、業務プロセスに即した分析と課題解決に取り組むための経営支援モデルです。代理店の経営課題解決に向けた支援策を一元的に集約し、代理店システム「TNet」に組み込むことにより、代理店と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。

Voice 品質向上に取り組む代理店の声

- 羅針盤を活用し、「見える化」が実現できたことで、自店の経営上の課題・課題に対する取り組み・進捗状況が事務所内で共有できます。あわせて、会社側ともタイムリーに共有化できるため、常に同じ目線に立った改善に向けた取り組みにつながっています。
- 「羅針盤分析指標で全国1位になろう！」を合言葉にメンバー全員で取り組んでいます。指標=お客様満足度を向上するための品質であり、本取り組みを通じてさらなるお客様満足度の向上を目指しています。

(三河支店・豊橋支社 宮地総合保険)

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、募集従事者に対し、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。社団法人日本損害保険協会が運営している「損害保険募集人試験」や「保険商品教育制度」(2011年10月以降は「損保一般試験」)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所定の資格の取得や研修を修了することとし、募集人単位での販売資格や研修履歴などの管理を行う「新募集人管理システム」を構築しています。所定の販売資格を有しない募集人は契約の取扱いができない仕組みとするなど、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・扱者を育成するため、商品内容・セールス技術・損害サービス・コンプライアンスなど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」など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を通じて学習できるようになっています。



「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、動画による話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など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。これからもこれらの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

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5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」の導入など、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など、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2011年3月末現在、1,036人が本制度に在籍しており、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、優秀なリスクコンサルタントを輩出するための実践的な教育を行っています。

- ▶ [東京海上日動「インシュアランス・プランナー制度」](#)

社員との関わり

公平公正な人事・人権の尊重

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、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、多様な価値観を持ち、意欲と能力のある社員が、性別・年齢・国籍にかかわらず能力を最大限発揮していくことが重要であると考えています。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。

基礎データ

■従業員数（2011年3月31日現在）

従業員 総数	29,758名
国内グループ会社	24,193名
海外グループ会社	5,565名（アジア1,920名、北中米3,100名、欧州545名）

■従業員基本データ（東京海上日動・2011年3月31日現在）

平均年齢	40.7歳
平均勤続年数	10.5年
平均給与	約821万円

人権の尊重

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

とくに人権の尊重については、東京海上グループCSR憲章のなかで、「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。」とし、グループ全体で実践しています。

また国連グローバル・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/東京海上日動は、2005年から国連グローバル・コンパクトに参加しています。

Global HR Policyの設定

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、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。

東京海上ホールディングスは、2010年12月、世界各国・地域のグループ各社に共通する人的リソース(HR)に対する普遍的な理念・考え方として「Tokio Marine Global HR Policy (以下、HR Policy)」を策定し、明文化しました。また同社は、2011年2月に主要グループ会社のHR部門責任者と「グローバルHR会議」を開催し、HR Policyで示した想いや精神((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」等)の共有を図りました。

東京海上ホールディングスおよび世界各国・地域のグループ各社は、このHR Policyの精神に基づいて、人事諸施策(社員育成・支援等)に取り組み、浸透を図っていきます。

人権啓発に関する取り組み

東京海上グループ各社では、毎年、全社員および共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。またセクシュアルハラスメント等のハラスメントについては、「しない、させない、許さない」という方針のもと、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するよう、その防止、啓発に取り組んでいます。

■人権啓発研修 受講割合(国内グループ会社)

2009年度版(2010年3月31日現在)	2010年度版(2011年3月31日現在)
99.9%	99.9%

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、OJT※1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。

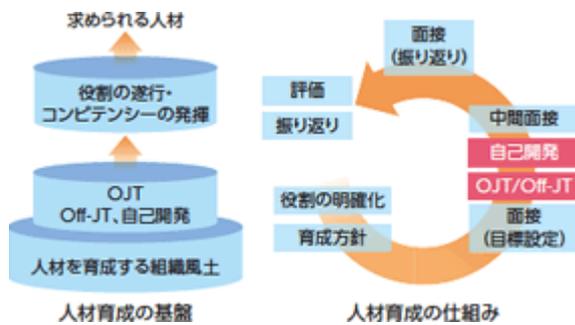
東京海上日動では、社員一人ひとりが「お客様の立場に立って常に変革にチャレンジし続ける」「保険のプロとしての意識を持ち、柔軟な発想と幅広い視野で課題を見つけ、解決する」という組織風土の醸成に向けて、人材育成に取り組んでいます。具体的には、上司との面接を年4回実施し、キャリア・ビジョンや本人の強み・弱みを共有するとともに、OJT※1、Off-JT※2、自己開発とあわせて、社員一人ひとりのコンピテンシー(行動や思考特性)を高めるための対話を行っています。

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、社外資格取得の費用補助も整備しています。さらに、ビジネススクール、ロースクール等への派遣を通じ、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

東京海上日動は、社員の活力を維持・拡大していくための重要な制度として「JOBリクエスト制度」を実施し、可能な限り異動希望の実現に努めています。本制度は、あらかじめ明示した職務に応募する職務選択コースとエリア選択コースの2種類があり、いずれも社員の主体的な選択が実現することでモチベーションアップや職務能力の向上につながっています。また、地域型従業員が活用するUターン異動※3、Iターン異動※4については、女性の活躍推進を実現するサポート策としても機能しています。

- ※3 Uターン異動：(転居・転勤のない地域型従業員が、元の勤務エリアに戻ることを条件に一定期間転居・転勤し、自らの適性を活かして従来の勤務エリアにはない仕事に挑戦できる人事異動)
- ※4 Iターン異動：(転居・転勤のない地域型従業員が、結婚や配偶者の転勤などに伴い、勤務エリアを変更し継続して勤務を行える人事異動)

JOBリクエスト制度(東京海上日動)

異動年度	応募者	実現者
2010年度	271名	99名
2011年度	301名	96名

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。

障がい者雇用の促進

東京海上グループは、「法定雇用率遵守にとどまらず障がい者を広く受け入れ、多様な人材が生き活きと働いている企業グループとなること」をビジョンに掲げ、障がい者の雇用促進と、ノーマライゼーション（障がいの有無にかかわらず社員の能力が最大限発揮できる職場風土の醸成）に努めています。国内グループ全体の障がい者雇用率は2.09%です(2011年6月1日現在)。

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新会社「東京海上ビジネスサポート株式会社」を設立、同年3月には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。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、書類発送、データ入力・加工、印刷、名刺作成、湿式シュレッダー処理などの業務を行っています。

当初は役職員54名(うち障がいのある方は34名)で事業を開始しましたが、2011年4月には、書類等の管理・配送・印刷を行っていた東京海上日動オペレーションズ、および、事務用品の販売等のオフィスサービスを行っていた東京海上日動コーポレーションと合併し、東京、大阪、名古屋、福岡の拠点で253名(うち障がいのある方は73名)が業務を行っています(2011年7月1日現在)。

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などの工夫により、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。約1年の業務実績を通して、業務品質の良さも実証されつつあります。

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。

Voice

東京海上ビジネスサポート 岡本 浩之

グループ各社の古紙を湿式シュレッターで処理し再生するため、各フロアを巡回し、社員の皆さんに挨拶と呼びかけをしながら古紙を回収する業務を担当しています。紙の100%リサイクルに貢献していると思うと、仕事に対してとても喜びとやりがいを感じます。職場の仲間に対しては、お互いが気持ちよく働けるよう、相手に合わせた意思疎通を心がけています。



働きがい向上策の一環としての障がい者雇用

東京海上日動システムズは、2004年の合併以来、オフィスのバリアフリー対応や身体障害者をエンジニアとして採用する等、障がい者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、社内でのマッサージサービスを開始、2009年には知的障がい者雇用を進めるため「社内喫茶店(スマイルカフェ)」と「名刺作製や文具注文等の総務サービス(スマイルオフィスサービス)」を始めています。一般社員と障がいを持つ方が一緒に働く機会を持つことで、お互いに元気をもらい、働きがいが増すという相乗効果が生まれています。



女性社員の活躍推進

東京海上グループでは、社員の約半数が女性であり、女性社員が各人の特性や強みを活かし、より広いフィールドで活躍することが、お客様の多様なニーズにお応えするうえでも重要であると考えています。国内グループ各社では、女性社員が活躍できる企業風土を醸成し、社員自らが将来のキャリアビジョンを考える機会として、2010年12月、「組織力の最大化」をテーマに「WOMEN&MEN'S FORUM 2010」を開催しました。東京海上グループの社員約250名が一堂に会し、社外講師をお招きしての講演会や、参加者によるグループディスカッションおよびグループ発表を行いました。また、職場段位で「組織力の最大化」をテーマにオフサイト・ミーティングを開催するなど、会社全体で女性の活躍を支援する職場づくりに向けた論議を行っています。

■女性管理職数(東京海上グループ 2011年7月1日現在)

保険事業	東京海上日動	80名
	日新火災	27名
	あんしん生命	6名
	フィナンシャル生命	28名
	東京海上ミレア	4名
	イーデザイン損保	1名
金融事業・一般事業	国内グループ合計	40名
合計		186名

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きます。

■継続雇用制度の利用実績者数

(東京海上グループ 2011年7月1日現在)

東京海上日動	312名
日新火災	65名
あんしん生命	14名
フィナンシャル生命	2名
上記以外	21名
合計	414名

異文化コミュニケーションの推進

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、グローバルなコミュニケーションを推進することが重要と考えています。

東京海上ホールディングスは、2010年7月、グローバルな視点での人材育成や人事戦略を強化するために、同社内に「グローバル人材開発グループ」を設置しました。

同社では、2011年2月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ました。

今後も世界各国・地域のグループ会社による意見・要望を積極的に取り入れながら、グローバルな人材のローテーションや研修等の具体策を展開するとともに、異文化コミュニケーションを推進していきます。

働きがいの向上

グループ各社では、社員がいきいき働けるための環境作りに取り組んでいます。

東京海上日動システムズでは、どうすれば職場が働きやすくなるかを考えるプロセスに社員が主体的に参画することが、さらなる働きがいの向上につながると考え、全社を挙げて「Waku Waku Workstyle」活動を推進しています。

「Waku Workstyle Office」活動は、「障がい者を含めたすべての社員がワクワクしながら働ける職場環境づくり」をコンセプトに、改善アイデアを募り、社員が手作りで実現していく活動です。これまでに、掲示板や図書コーナーの設置、自由に机を動かせるフリーレイアウトの導入、創造的な議論をするための場である「フューチャーセンター」の開設など、大小様々なアイデアを実現しています。

また一方で、メンター・メンティ制度をいち早く導入するなどチームワークを高める制度設計にも注力してきました。これらの取り組みが評価され、2009年度(第22回)能力開発優秀企業賞(日本能率協会)を受賞、また2008年から3年連続で「働きがいのある会社」(日経ビジネス/ Great Place to Work社)に選ばれています。

・フリーレイアウトオフィス

机を可動式にし、サイドワゴンを撤廃することで、チーム内での打合せや業務フェーズに合わせて、机のレイアウトを自由に変更できるようにしています。

・フューチャーセンター

自由な雰囲気の中で、日頃の職場では解決しにくい問題を協調的かつ創造的に議論する場として、本社から少し離れたビル内に会議室を設置。ファシリテーター研修を受けた社員が会議の進行を行うことで、より成果のある議論が可能になっています。

・メンター・メンティ制度

異なる部署の年長社員(メンター)が若手社員(メンティ)にアドバイスや支援を行い、上司と部下の縦の関係に加えて「斜めの関係」を社内に構築する制度。



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

東京海上グループ各社では、多様で柔軟な働き方を支援する取り組みとして、介護休業制度やボランティア休暇制度などの様々な制度を整備しています。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。

■制度利用者数(国内・連結対象会社)

	2009年度	2010年度
介護休業	6名	9名
ボランティア休暇(※)	184名	152名

※東京海上日動のみの実績

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、「育児フルサポート 8つのパッケージ」(母性保護・育児支援制度)を導入しています。本制度や、社員に対する子育て支援の積極的な取り組みなどが評価され、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ました。また、2010年10月には、厚生労働省が主催する平成22年均等・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、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」を受賞しました。

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など、制度の改定を推進しています。

また、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。

■制度利用者数(国内・連結対象会社)

制度	2009年度(2010年7月1日現在)	2010年度(2011年7月1日現在)
(1)退職再雇用制度	0名	26名
(2)出産休暇制度	280名	302名
(3)育児休業制度	400名(内男性20名)	505名(内男性25名)
(4)短時間勤務制度	327名	414名

なお、東京海上日動では、上記の各種制度のほか、「(5)正社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(2010年4月現在 約1,000ヵ所)」等の制度を整え、育児をする女性をサポートしています。

社員との関わり
健康管理

東京海上グループ各社では、社員が生き生き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。

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等をはじめとした様々な取り組みを実施しています。

■健康診断受診率「国内・連結対象会社」

2009年度	2010年度
99.6%	99.9%

■労災事故「国内・連結対象会社」

	2009年度	2010年度
業務災害	57名	60名
通勤災害	42名	52名

メンタルヘルス・ケア

東京海上グループ各社では、社員の心の健康の維持・向上を図ることが、企業の経営上重要であると認識し、メンタルヘルス対策に積極的に取り組んでいます。

東京海上日動では、「メンタルヘルス対策基本方針」を定め、社内イントラネットへメンタルヘルスの情報を掲載し、セルフケア・ラインケアを推進するとともに、ストレスチェック・ツールを掲載し、組織のメンタルヘルスの健康度を測り、職場環境を良好に保つことにつとめています。また、看護職・カウンセラーによるメンタルヘルス相談等、社内外の専門家による支援も行っています。

日新火災、あんしん生命、フィナンシャル生命をはじめ、グループ各社においてもメンタルヘルス研修を実施してメンタルヘルスへの理解を深めるとともに、相談体制の整備を進めています。

社員との関わり

社員とのコミュニケーション

様々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年度よりオフサイト・ミーティング「水曜ダイアログ」を開催しています。2010年度は本店、仙台、名古屋で計10回開催し、延べ300名が参加し、率直な意見交換を行いました。



また、07年度より実施している社長の第一線訪問では、10年度は627名が参加し、延べ5,387名の社員と対話を行い、サービス部専任役員が第一線を訪問する「フリートーク」を全国7カ所で開催し、参加者は延べ196名となりました。

いずれも経営層の考えや会社の方向性が直に伝わり、モチベーションアップにつながったと好評でした。

健全な労使関係

東京海上日動は、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、東京海上日動労組（組合員数約15,000名）との強固な信頼関係を背景に締結した労働協約を礎に、年間35回程度の労使協議会や日常的な事務折衝などの場を通じて、交渉・協議を重ねています。また、他の労働組合とも個々の課題の解決に向けて誠実に交渉・協議を行っています。

■労働組合加入率(国内グループ会社)

2009年度	2010年度
87.4%	81.1%

CSRコミュニケーションミーティングの開催

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の取り組みを理解することで、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。

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。東京海上日動の本店や新宿ビルでは、人形劇やゲームで、交通事故などのトラブルと保険との係わりを学びました。東京海上日動事務アウトソーシングやあんしん生命本店でも、職場見学や社長との名刺交換を行うなど、職場体験を楽しみました。参加した家族からは「子どもが親の仕事について考えるよい機会となった」との感想が寄せられました。



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。

e-CSR報告書2011

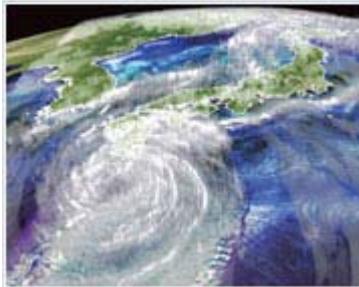
地球環境への貢献

- ・ 気候変動への対応
- ・ 生物多様性の保全

e-CSR報告書2011は、Webサイトの掲載情報をもとに作成したものです。

地球環境への貢献

気候変動への対応



気候変動や地球温暖化は、将来世代にも大きな影響を及ぼしかねない人類共通のリスクであると同時に、事業活動(損害保険・生命保険・再保険等)にも大きな影響を及ぼすリスクと認識しています。気候変動への適応・緩和策や、地球温暖化防止への対応をあらゆる角度から検討し、社会における役割・責任を果たしていきます。

[詳細はこちら](#)

※グループのCSR主要課題「気候変動への対応」ページにリンクしています。

[▶ リスク研究](#)

[▶ 商品・サービス](#)

[▶ コンサルティング](#)

[▶ 環境投融资](#)

[▶ 環境負荷削減](#)

[▶ 環境啓発・社会貢献](#)

▶ 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

東京海上グループは、グローバルに事業を展開し、世界各地で紙やエネルギーなどの地球の資源を使用しており、地球環境に負荷を与えています。特に保険業は、たくさんの紙資源を消費していることから、特に森林生態系に与える影響を注視してきました。

東京海上グループは、地球環境と生物多様性への負荷を低減し、生物多様性保全へつなげるため、ステークホルダーと連携して、以下の取り組みを行っています。

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

(取り組み内容)

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推進する地球環境保護の取り組みを進めています。

東京海上日動では、お客様に自動車保険や火災保険などをご契約いただく際に、紙の約款(冊子)ではなくホームページで閲覧いただく方法(Web約款)をご選択された場合に、Web約款に切り替えた契約1件につきマングローブの苗木2本の植林に相当する金額を同社がマングローブ植林事業に寄付する「Green Gift」プロジェクトを実施しています。

(取り組みの効果)

お客様に「Web約款」をご選択いただくと、紙資源の節減につながります。同時に、紙の製造や会社への輸送、お客様への送付や不要時の廃棄などに伴って発生する環境負荷を削減することができます。さらに、マングローブ植林事業に同社が寄付を行うことで、マングローブによる地球温暖化防止や生態系保全への貢献につながるなど、様々な効果を地球にもたらす取り組みです。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、生物多様性保全への取り組みを推進していきます。



▶ [東京海上日動「Green Gift」プロジェクト](#)

社会貢献活動を通じた生物多様性保全への貢献

マングローブ植林事業

(取り組み内容)

東京海上日動は、地球環境保護・生態系保全を目的に、乱伐で減少し続けていたマングローブの「海の森」をよみがえらせるため、1999年より東南アジアを中心にマングローブ植林事業を実施しています。2010年度までの11年間で、東南アジア、フィジー、インドの7カ国で、6,824ヘクタールの植林を行いました。

本プロジェクトは、NGOのマングローブ植林行動計画(ACTMANG)、(財)オイスカ、国際マングローブ生態系協会(ISME)と連携して実施しています。

(マングローブ植林と生物多様性の関わり)

マングローブは、CO₂を吸収し多く蓄えることで地球温暖化防止に役立っていますが、同時に、津波等の自然災害から人々をはじめとする生態系を保全する防波堤の役割を果たしています。

マングローブの森は、「命のゆりかご」とも呼ばれ、豊かな生態系を育み、沿岸域の食物連鎖の源としても重要な役割を果たしています。

(取り組みの効果)

マングローブは熱帯・亜熱帯地方の海岸線や河口の一部で干潟に生い茂る植物群の総称で、「海の森」と呼ばれています。このマングローブは、わたしたち人間や地球に様々な恵みをもたらしてくれます。

マングローブは地球温暖化の要因といわれるCO₂を吸収し、多く蓄えることから、地球温暖化防止に貢献します。

また、津波などから人々を守る防波堤の役割も果たします。2004年12月のスマトラ島沖地震により発生したインド洋大津波では、マングローブ背後の多くの人々の命を津波から守ってくれました。

さらにマングローブの根が作り出す安全な空間は「命のゆりかご」とも言われ、魚の産卵場所になったり、小魚・小カニ・小エビなどの生息地となったり、豊かな生態系を育ててくれます。

また、マングローブは地域住民の生活に欠かせない水産資源や森林資源などを提供し、その生活の安定と向上を通じて、植林地域の持続可能な発展にも貢献しています。

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。被害が生じた。

マングローブを取り巻く生態系



マングローブ植林100年宣言

東京海上グループは、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、マングローブ植林事業を100年間継続することを目指して取り組んでいます。

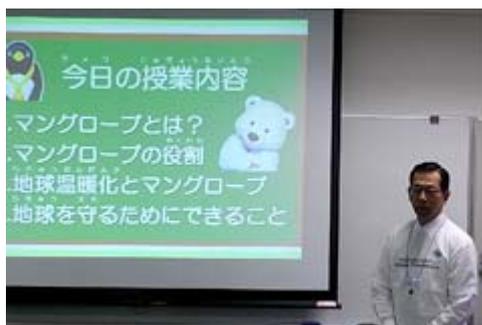


▶ マングローブ植林事業

みどりの授業～マングローブ物語～

東京海上グループでは、グループ社員と代理店が一緒になって、マングローブ植林を題材とした環境教育・環境啓発活動を実施しています。

2005年からグループ社員・代理店が講師となり、全国各地の小学校・特別支援学校において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～」を実施しています。地球温暖化防止と生態系保全をテーマに、2011年3月末までに延べ約440校、約30,600名の児童・生徒の皆さんに受講いただきました。授業ではマングローブ植林が生態系保全に及ぼす効果などを紹介し、生物多様性を保全することの大切さをお伝えしています。



▶ 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)

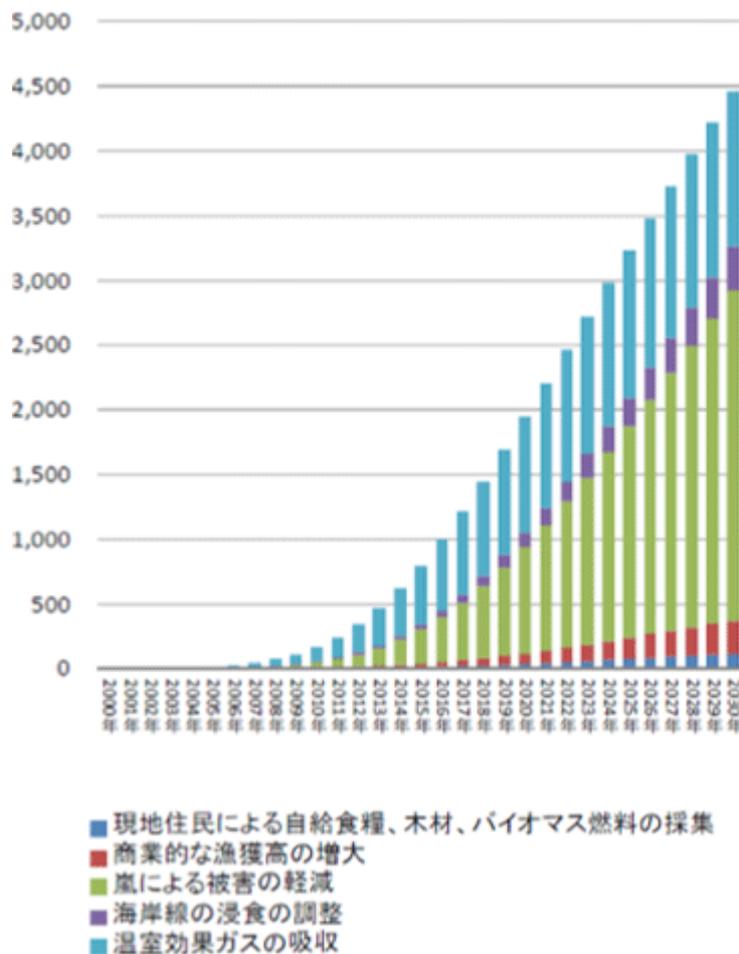
2010年の生物多様性条約第10回締結国会議(COP10)で発表された「生態系と生物多様性の経済学(The Economics of Ecosystems and Biodiversity, TEEB) 報告書で、マングローブ林が生物多様性にもたらす経済効果の研究が発表されました。東京海上日動はこの研究結果を基に、株式会社新日本サステナビリティ研究所の協力のもと、タイにおける植林の経済効果を試算しました。

東京海上日動はタイで2000年に植林を開始し、2010年度までの11年間で1,016ヘクタールを植林しました。この間の植林について、TEEBの掲載内容や関連する論文を参考に、「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」という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当たり約9.5万円と報告されており、長期的にみると、植林は大きな生物多様性効果が得られるとすることができます。

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



CSRライブラリー

- ・ 編集方針
- ・ CSRダイアログ
- ・ 実績データ一覧
- ・ GRIガイドライン対照表
- ・ ISO26000に関する認識
- ・ 第三者保証

e-CSR報告書2011は、Webサイトの掲載情報をもとに作成したものです。

「東京海上グループCSR報告書」編集方針

本報告書は、東京海上グループの2010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。

2011年度からWebでの報告をフルレポートと位置付け、詳しい情報開示を行っていきます。Web版「東京海上グループCSR報告書2011」の報告内容はe-CSR報告書PDFとしてご覧いただけます。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冊子「CSRブックレット2011 あしたの力に、変わるものを。」を併せて発行しています。



CSRウェブサイト



e-CSR報告書2011 PDF



CSRブックレット2011

「あしたの力に、変わるものを。」

Web版「東京海上グループCSR報告書2011」では、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(本業を通じた価値提供、気候変動への対応、地域・社会との協働)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。

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トガイドライン2006」
- 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GRESS(COPs)に関するガイドライン」
- ISO26000 社会的責任に関する手引

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投信 など

● 報告期間

2010年度(2010年4月～2011年3月)の活動内容を中心にご報告していますが、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ご報告しています。

● 報告期間中の主な変更

なし

発行時期

- 前回:2010年8月
- 今回:2011年9月
- 次回:2012年8月(予定)

CSRダイアローグ

東京海上グループでは、様々な分野の有識者をお招きし、中期的な視点でのCSRの取り組みの方向性についてご意見を伺いました。いただいたご意見の一部をご紹介します。

2010年度CSRダイアローグ



■ 出席者(所属・役職は開催当時)



枝廣 淳子氏
有限会社イズ代表



田尻 佳史氏
認定特定非営利活動法人
日本NPOセンター
常務理事兼事務局長



ピーター・デイビッド・ピーダーセン氏
株式会社イースクエア
代表取締役社長



藤井 良広氏
上智大学大学院
地球環境学研究科教授



隅 修三
東京海上ホールディングス
取締役社長



雨宮 寛
東京海上ホールディングス
取締役副社長



永野 毅
東京海上日動火災保険
専務取締役

■ 1. 戦略的CSRのあり方

■ 有識者からの主なご意見

藤井氏:「CSRを企業経営の中にどう組み込んでいくか」「CSRは何のためにやっているのか」を企業価値を高める視点で、経営陣が戦略的に整理し、株主をはじめとする多様なステークホルダーに対して、明確に示すべきである。経営者がその決意を求められている。

枝廣氏:例えば、社員も地域に出て地域のためにいろいろな問題提起をしてほしい、CSRを通じて社員が成長してほしい、というような考えが明確になると良い。また社員がボランティア活動に参加するときの会社としてのサポートがあることも大切である。

■ 当社グループの対応方針

CSR活動への参加により、社員のモチベーションアップやコミュニケーションの活性化が図れ、また会社を誇りに思うことができ、それが本業にも良い影響を及ぼすと考えている。CSR活動はそのような社員の「気付き」の機会としても貴重であり、社員へのメッセージの出し方、会社としての支援の仕方を検討していく。

■ 2. グローバルなCSRの取り組み

■ 有識者からの主なご意見

ピーダーセン氏:グローバルでのさらなるリーダーシップを発揮していくために、CSRについてのグローバルな体制や共通の指標を設定することが望まれる。

枝廣氏:国内での役割も大きいと思うが、世界に対しても、アジアの代表としてCSRにおける業界のリーダー役を果たすべきである。

■ 当社グループの対応方針

グローバルベースのCSRマネジメントの強化及びCSRにおけるグローバル共通の定量目標(指標)の設定を検討していく。UNEP FI(国連環境計画 金融イニシアティブ)やClimate Wiseの活動等を通じ、業界のリーダーシップを発揮していく。

■ 3. イノベティブな取り組み

■ 有識者からの主なご意見

ピーダーセン氏: 単なるCO₂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(たとえば、FSC認証紙の全面的な採用、再生可能エネルギーへの投資など)を行うことを期待したい。

■ 当社グループの対応方針

いただいたご意見を踏まえ、社会課題の解決に向けた取り組みを進めていく。

■ 4. 社会課題の解決

■ 有識者からの主なご意見

枝廣氏: 貧困や地球温暖化といった社会課題に対して、どのような認識を持ってどのように取り組むかがCSRの本質であり、その認識が「その会社らしい取り組み」につながる。政府やNPOとも連携しつつ、社会課題の解決につながる取り組みを行うことを期待する。

田尻氏: 社会課題の解決に向けて、会社としてできること・できないことを整理し、NGOの守備範囲の分野は、NGOとの連携を強化すべきである。特にBOPビジネスなど海外での取り組みを検討する場合には、現地の課題をよく知るNGOとのコミュニケーションが有効である。

■ 当社グループの対応方針

アジアにおいては、マングローブ植林事業を大きな柱としつつ、その先の地域社会の発展につながるビジネス(マイクロインシュアランス等)や、環境配慮型のビジネスなどに中期的に取り組んでいくことが課題と認識している。

ISO26000においても、単なるボランティアではなく各地域における社会課題の解決に資する取り組みを行うことが重要と位置づけられている。今後は、社会課題の解決に取り組むNPO/NGO等との協働(活動支援や社員参画)を進めていきたい。

「CSRダイアログ」でいただいたご意見を受けて

高齢化や地球温暖化などの社会課題が顕在化するなかで、当社グループは「Green Gift」プロジェクトや「お客様ががんからお守りする運動」等を通じて、これらの課題解決に向けた取り組みを始めています。本日いただいたご意見を踏まえ、社会課題の解決につながる取り組みを着実に拡げていきたいと考えております。また、社員が自ら考え、発信し、行動する企業文化の構築も引き続き進めて参ります。

東京海上ホールディングス 取締役副社長 雨宮 寛

実績データ一覧

東京海上グループにおける主な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、及び、国内・海外グループ会社)
 期間: 原則として、2010年度(2010年4月～2011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](#)」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
------	---------

取締役との関係

取締役会議長	会長 (社長を兼任している場合を除く)
取締役の人数	11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

監査役との関係

監査役会の設置の有無	設置している
監査役の数	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

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
---------------------------	--------------------------------

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ている。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ている。また、監査役に対する報酬は定額報酬としています。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ています。

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、個別に報酬額を開示しています。

報酬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」を確保する。
- 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する。
- 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る。

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	10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

個人投資家向けIR説明会	個人投資家説明会(1回)・証券会社投資セミナー(2回)を通じ、個人投資家向けIR説明会を行っています。
アナリスト・機関投資家向け説明会	決算IR説明会(年2回)等の機関投資家向け説明会を開催しています。
海外投資家向け説明会	米州、欧州、アジアにおいて計7回、延べ155社の海外の機関投資家に対する個別訪問を行っています。
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・動画、主要子会社の月次業績速報の動画解説等を ホームページ に掲載。

コンプライアンス/リスク管理

情報セキュリティ

東京海上グループでは、情報セキュリティ強化の観点から「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。

会社名	認証取得年月	取得の外部認証
東京海上日動コミュニケーションズ	2006年 3月	ISMS
東京海上日動キャリアサービス	2006年 6月	プライバシーマーク
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
ミレア・モンディアール	2007年 8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

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

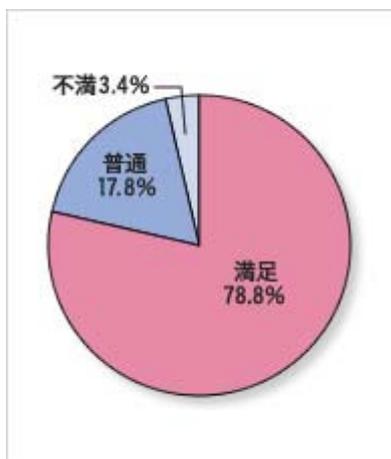
お客様対応

お客様アンケート(2010年度)

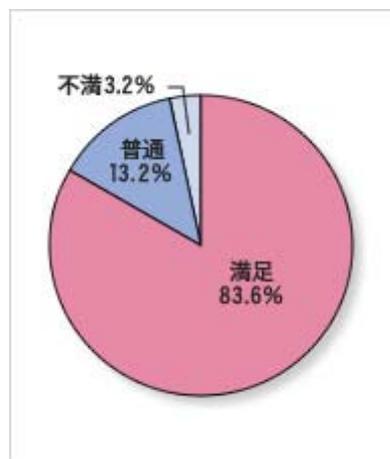
東京海上グループ各社は、お客様の満足度やご意見・ご要望をお聴きするために、定期的にアンケート調査を実施しています。ご参考までに、東京海上日動・あんしん生命の調査結果をご報告します。

■東京海上日動

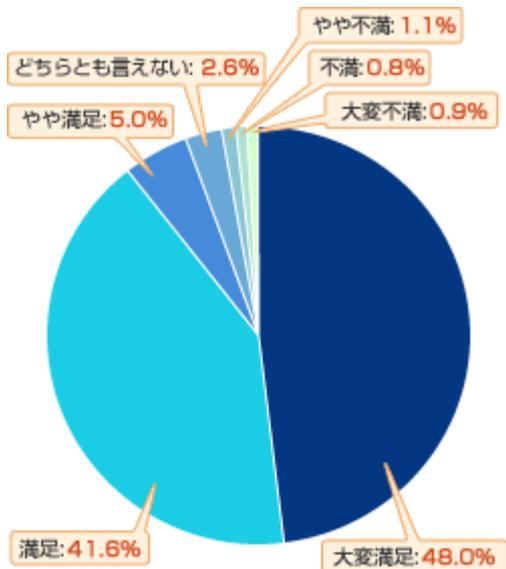
商品・各種サービスに関する総合満足度



契約手続きに関する総合的な満足度



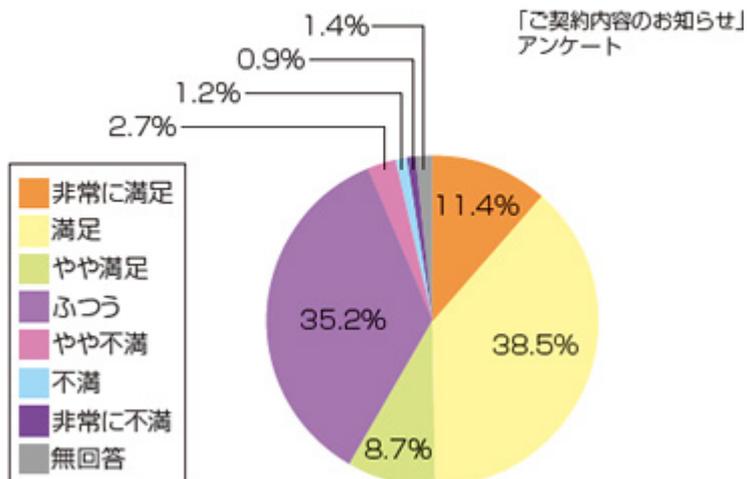
自動車保険 アンケート結果 損害サービス全般に関する満足度 94.4%



■あんしん生命

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？

(2010年6~8月実施) 「ご契約内容のお知らせ」アンケート



苦情対応マネジメントシステム「ISO10002※」適合宣言

東京海上日動・日新火災・あんしん生命は、「お客様の声」対応プロセスを標準化するために、ISO10002に準拠した業務運営をしており、各社はISO10002に適合していることを自ら確認しています。

※ISO10002:ISO(国際標準化機構)が発行する苦情対応マネジメントシステムに関する国際規格

環境(東京海上グループ)
エネルギー起源のCO₂排出量(推計)

・対象 : 国内・海外グループ会社(連結決算対象)

・実績

2010年度実績
73,692トン(前年比 ▲7.0%)

・内訳

Scope	排出種別	排出源	排出量	内訳
Scope 1	直接排出	ガス、ガソリンなど	17,231トン	国内:13,790トン 海外:3,442トン
Scope 2	間接排出	電気など	52,147トン	国内:43,800トン 海外:8,347トン
Scope 3	その他	ビジネストラベル(ガソリン・航空機等)	4,314トン	国内:2,645トン 海外:1,669トン

- ・対象・活動、CO₂排出量・吸収量・排出権償却の算出方法は、「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」等に従い算出しています。またScope3(航空機)は、グループ全体の73.5%(従業員ベース)のデータを算出しています。

環境負荷データ

(推計値)	単位	2010年度
電力使用量	千kWh	138,196(前年比▲2.7%)
ガス使用量	千m ³	1,861(前年比▲5.3%)
ガソリン使用量	kℓ	5,515(前年比▲1.1%)
ビジネストラベル(航空機)	千Km	29,686
紙使用量※2	t	10,637

・データの算出方法

CO₂排出量算定の組織境界、活動境界、算出方法および排出係数は、「ISO14064-1」及び「地球温暖化対策の推進に関する法律(温対法)」に基づく、温室効果ガス排出量 算定・報告・公表制度」を参照しています。

環境(東京海上日動)

エネルギー起源のCO₂排出量

2010年度実績
45,234トン(前年比 ▲8.3%)

CO₂吸収・固定量

2010年度実績			
CO₂排出量 45,234トン			
Scope 1	直接	ガス・ガソリンなど	9,363トン
Scope 2	間接	電気など	34,284トン
Scope 3	その他	ビジネストラベル (ガソリン・航空機等)	1,587トン
CO₂吸収・固定量 58,000トン			
マングローブ植林による吸収・固定			58,000トン

環境負荷データ

(推計値)	単位	2010年度
電力使用量	千kWh	96,365(前年比▲7.6%)
ガス使用量	千m ³	1,199(前年比+11.4%)
ガソリン使用量	kℓ	2,827(前年比▲2.2%)
ビジネストラベル(航空機)	千Km	5,825(前年比▲70.1%)
水道使用量	千m ³	347(前年比▲6.2%)
紙使用量※2	t	7,624(前年比▲19.7%)
廃棄物最終処分量	t	1,902(前年比▲11.7%)
総リサイクル率	%	66(前年比±0%)

(注記)

- CO₂排出量算定の組織境界、活動境界、算出方法および排出係数は、「ISO14064-1」及び「地球温暖化対策の推進に関する法律(温対法)」に基づく、温室効果ガス排出量 算定・報告・公表制度」を参照しています。またマングローブ植林による吸収・固定量に関しては森林吸収源CDMの方法論を参照しています。

人権・労働
基礎データ

・従業員数(2011年3月31日現在)

従業員 総数	29,758名
国内グループ会社	24,193名
海外グループ会社	5,565名(アジア1,920名、北中米3,100名、欧州545名)

・従業員基本データ（東京海上日動・2011年3月31日現在）

平均年齢	40.7歳
平均勤続年数	10.5年
平均給与	約821万円

・女性管理職数の推移(国内グループ会社・2011年7月1日現在)

2009年度	2010年度
189名(管理職全体に占める割合4.1%)	182名(管理職全体に占める割合4.6%)

・高齢者継続雇用制度の利用実績者の推移(国内・連結対象会社)

2009年度(2010年7月1日現在)	2010年度(2011年7月1日現在)
272名	414名

・障がい者雇用率(国内グループ会社)

2009年度(2010年7月1日現在)	2010年度(2011年7月1日現在)
2.06%	2.09%

母性保護制度
・退職再雇用制度(国内・連結対象会社)

2009年度	2010年度
0名	26名

・出産休暇制度(国内・連結対象会社)

2009年度	2010年度
280名	302名

・育児休業制度(国内・連結対象会社)

2009年度	2010年度
400名 (うち、男性20名)	505名 (うち、男性25名)

・短時間勤務制度(国内・連結対象会社)

2009年度	2010年度
327名	414名

その他

・健康診断受診率(国内・連結対象会社)

2009年度	2010年度
99.6%	99.9%

・労災事故(国内・連結対象会社)

業務災害	通勤災害
2010年度 60人 (2009年度57人)	2010年度 52人 (2009年度42人)

・介護休暇制度(国内・連結対象会社)

2009年度	2010年度
6名	9名

・労働組合加入率(国内・連結対象会社)

2009年度	2010年度
87.4%	81.1%

・人権啓発研修 受講割合(国内・連結対象会社)

2009年度	2010年度
99.9%	99.9%

・JOBリクエスト制度(東京海上日動)

2010年度	2011年度
応募者271名	応募者301名
実現者99名	実現者96名

・ボランティア休暇制度 取得(東京海上日動)

2009年度	2010年度
184名	152名

地域・社会貢献
・ボランティア参加率(国内グループ会社)

2009年度	2010年度
44.6%	55.5%

・寄付金(社員・代理店による寄付、現物給付を含む)

寄付金	約 722百万円 (うち災害支援 約67百万円:奄美地方豪雨、宮崎県口蹄疫、東日本大地震など)
-----	--

マッチングギフト制度(東京海上ホールディングス・東京海上日動)

2009年度	2010年度
1.8百万円	31.3百万円

GRIガイドライン対照表

CSR報告書では、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。
以下の記載内容が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。

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	・ 東京海上グループのCSR ・ グループのCSR主要課題
2. 組織のプロフィール		
2.1	組織の名称	・ ディスクロージャー誌
2.2	主要なブランド・製品・サービス	・ ディスクロージャー誌
2.3	組織の経営構造	・ ディスクロージャー誌
2.4	組織の本社の所在地	・ ディスクロージャー誌
2.5	事業展開国の数・国名	・ ディスクロージャー誌
2.6	所有形態の性質および法的形式	・ ディスクロージャー誌
2.7	参入市場	・ ディスクロージャー誌
2.8	報告組織の規模	・ ディスクロージャー誌
2.9	規模・構造・所有形態に関する大幅な変更	・ ディスクロージャー誌
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	・ 編集方針

CSR活動		掲載WEBページ
3.2	前回の報告書発行日	・ 編集方針
3.3	報告サイクル	・ 編集方針
3.4	報告書またはその内容に関する質問窓口	・ CSR報告書
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	・ 編集方針 ・ グループのCSR主要課題
3.6	報告書のバウンダリー	・ 編集方針
3.7	報告書のバウンダリーに関する制限事項	・ 編集方針
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	-
3.9	データ測定技法および計算の基盤	・ 環境負荷削減
3.10	以前掲載済みの情報について再記載を行う理由	-
3.11	報告書のバウンダリーや前回の報告からの大幅な変更	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		
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	・ 役員一覧
4.3	役員の中かの社外メンバー・非執行メンバーの人数	・ コーポレート・ガバナンス
4.4	株主や従業員による提案・支持のメカニズム	・ 社員との関わり
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
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

CSR活動		掲載WEBページ
4.7	経済・環境・社会各テーマに関する組織の戦略を導くための、役員の適性および専門性の決定プロセス	-
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	・ 東京海上グループのCSR
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	・ 東京海上グループのCSR
4.10	統治機関のパフォーマンス評価プロセス	・ 東京海上日動の企業価値指標/CSR指標
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	・ 東京海上グループのCSR ・ CSRダイアログ
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 ・ 環境啓発・社会貢献/国際イニシアティブへの参加
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 ・ 環境啓発・社会貢献/国際イニシアティブへの参加
ステークホルダー参画		
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	・ 東京海上グループのCSR ・ CSRダイアログ
4.15	参画してもらうステークホルダーの特定および選定の基準	-
4.16	ステークホルダー参画へのアプローチ	・ CSRダイアログ
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	・ グループのCSR主要課題
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	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

CSR活動		掲載WEBページ	
EC2	気候変動による、財務上の影響やその他のリスク・機会	・ 気候変動への対応	
EC3	確定給付制度の組織負担の範囲	・ 東京海上ホールディングスの現状(P.85～87)	
EC4	政府から受けた相当の財務的支援	-	
側面:市場での存在感			
EC5	主要事業拠点について、現地最低賃金と比較した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	・ 東京海上日動:取引における行動指針	
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	・ マングローブ植林プロジェクト ・ 地域・社会との協働	
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	-	
環境	側面:原材料		
	EN1	使用原材料の重量または量	・ 事業活動に伴う環境負荷削減
	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	・ 事業活動に伴う環境負荷削減
	EN4	一次エネルギー源ごとの間接的エネルギー消費量	・ 事業活動に伴う環境負荷削減
	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	・ 事業活動に伴う環境負荷削減
	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	-

CSR活動		掲載WEBページ
側面:水		
EN8	水源からの総取水量	-
EN9	取水によって著しい影響を受ける水源	該当なし
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		
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	・ 生物多様性の保全
EN13	保護または復元されている生息地	・ マングローブ植林プロジェクト
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	・ 気候変動への対応
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	・ 事業活動に伴う環境負荷削減
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	・ 事業活動に伴う環境負荷削減
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	・ 事業活動に伴う環境負荷削減
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NOx、SOx、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	・ 事業活動に伴う環境負荷削減
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

CSR活動		掲載WEBページ	
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	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"> ・マングローブ植林プロジェクト ・気候変動への対応 	
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	<ul style="list-style-type: none"> ・事業活動に伴う環境負荷削減 	
側面:総合			
EN30	種類別の環境保護目的の総支出および投資	-	
社会	○労働慣行とディーセント・ワーク(公正な労働条件)		
	側面:雇用		
	LA1	雇用の種類、雇用契約および地域別の総労働力	<ul style="list-style-type: none"> ・東京海上グループの概要
	LA2	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	<ul style="list-style-type: none"> ・東京海上グループの概要
	LA3	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	<ul style="list-style-type: none"> ・社員との関わり
	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	<ul style="list-style-type: none"> ・社員との関わり 	

CSR活動		掲載WEBページ
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	・ 実績データ一覧
LA7	地域別の、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	・ 実績データ一覧
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	・ 社員との関わり
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	・ 社員との関わり
側面:研修および教育		
LA10	従業員のカテゴリ別の、従業員あたり年間平均研修時間	-
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	・ 社員との関わり
LA12	定常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従業員の割合	・ 社員との関わり
側面:多様性と機会均等		
LA13	性別、年齢、マイノリティグループおよびその他の多様性の指標に従った、経営管理職の構成およびカテゴリ別従業員内訳	・ 社員との関わり
LA14	従業員のカテゴリ別の基本給与の男女比	-
○人権		
側面:投資および調達慣行		
HR1	人権条項を含むあるいは人権についての適正審査を受けた、重大な投資協定の割合・総数	-
HR2	人権に関する適正審査を受けた主なサプライヤー・請負業者の割合と対応	-

CSR活動		掲載WEBページ
HR3	人権的側面について業務に関連する方針・手順の従業員研修総時間	・ 社員との関わり
側面:無差別		
HR4	差別事例の総件数と取られた措置	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著しいリスクにさらされるかもしれない業務と、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	児童労働の著しいリスクがある業務と、児童労働防止対策	該当なし
側面:強制労働		
HR7	強制労働の著しいリスクがある業務と、強制労働防止対策	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	先住民の権利に係る違反事例の総件数と対応	該当なし
○社会		
側面:コミュニティ		
SO1	コミュニティへの事業の影響の評価・管理プログラムの実務慣行の性質、適用範囲・有効性	-
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	-
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	-

CSR活動		掲載WEBページ
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		
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	該当なし
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	該当なし
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	該当なし
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	該当なし
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	・お客様との関わり
側面:マーケティング・コミュニケーション		
PR6	マーケティング・コミュニケーションに関する法律・基準・自主規範遵守のためのプログラム	・お客様との関わり
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		

CSR活動		掲載WEBページ
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	・ お客様との関わり
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
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	・ マングローブ植林プロジェクト ・ 気候変動への対応
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	・ 気候変動への対応
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	・ 取引先との関わり ・ お客様との関わりーお客様の声への対応
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	・ グループのCSR主要課題 ・ 地域・社会との協働
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	-
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	・ ディスクロージャー誌
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	-
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	-
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	-

CSR活動		掲載WEBページ
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	-
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		
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	-
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	・ 気候変動への対応
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	・ お客様との関わり- お客様の声への対応 ・ 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	・ お客様との関わり- お客様の声への対応 ・ 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

組織の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をもとに改めてグループのCSRについて見直しを行い、さらなる改善に役立てています。

以下に、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、記載しているページへのリンクをご紹介します。

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 • マネジメント
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」 • マネジメント「コンプライアンス」 • 社員との関わり「公平公正な人事・人権の尊重」
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	労働慣行	
課題1	汚染の予防	<ul style="list-style-type: none"> • 気候変動への対応 • 地球環境への貢献
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 • マネジメント「コンプライアンス」 • 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"> • お客様との関わり • マネジメント「情報セキュリティ」
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・社会との協働
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	

第三者保証

東京海上グループでは、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 e-CSR報告書(2011年度版)」において第三者機関による保証を受けました。こうした取り組みを通じて、東京海上グループのCSR報告の質的向上に努めていきます。



独立した第三者による保証報告書

2011年10月13日

東京海上ホールディングス株式会社
取締役社長 岡 修三 殿

株式会社 新日本サステナビリティ研究所
代表取締役 中込 昭弘

1. 保証業務の対象及び目的

当研究所は、東京海上ホールディングス株式会社(以下、「会社」という)の委嘱に基づき、平成22年4月1日から平成23年3月31日までを対象期間として、会社を作成した「東京海上グループ e-CSR報告書(2011年度版)」(以下、「CSRレポート」という)に記載されている会社及び主要子会社の重要なCSR情報^{*1}(以下、「CSRパフォーマンス指標」という)に関し、CSRレポートの作成基準^{*2}に従って正確に測定、算出され、かつ、重要な事項が漏れなく開示されているかどうかについて、保証業務を実施した。CSRレポートの作成責任は会社の経営者であり、当研究所の責任は独立の立場からCSRパフォーマンス指標に対する結論を表明することにある。

- *1 重要なCSR情報は、「サステナビリティ報告書・登録マーク付与基準」(サステナビリティ情報審査協会 平成23年2月)が規定する情報を指す。
- *2 CSRレポートの作成基準は、「環境報告ガイドライン2007年版」(環境省 平成19年6月)及び「サステナビリティ・ポーティング・ガイドラインVer.3.0」(Global Reporting Initiative 2006年10月)(以下、「GRIガイドライン」という)を基にし、開示の対象となる重要な情報の特定については「サステナビリティ報告書・登録マーク付与基準」に従っている。

2. 実施した保証業務手続の概要

当研究所は、「国際保証業務基準3000(改訂)～過去財務情報の監査又はレビュー以外の保証業務」(国際会計士連盟 2003年12月)、及び「サステナビリティ情報審査実務指針」(サステナビリティ情報審査協会 平成21年12月)に準拠し、限定された手続^{*3}を実施した。したがって、当研究所の実施した業務は、合理的保証業務に比較してより限定的な保証を与えるものである。

- *3 定量的な情報については、主として、情報の収集過程、集計方法の把握・評価、分析的手続の実施、試査による証拠資料との突き合わせ・照合、再計算等を実施した。また、定性的な情報については、主として、質問、関連する記録の閲覧等を実施した。

3. 結論

当研究所が実施した保証業務において、上記のCSRパフォーマンス指標についてCSRレポートの作成基準に従って正確に測定、算出されていない、または重要な事項が開示されていない、と信じさせる事項はすべての重要な点において認められなかった。

4. 独立性

会社と当研究所の間には、サステナビリティ情報審査協会の「倫理規程」に定められる利害関係はない。

以上