



Sustainability Report
2012

TOKIO MARINE GROUP

トップメッセージ	P. 03
東京海上グループのCSR	P. 06
2011年のハイライト	P. 31
主要課題 -環境- 気候変動・自然災害リスクへの対応	P. 34
主要課題 -社会- 地域・社会への貢献	P. 64
主要課題 -ガバナンス- CSRマネジメントの強化	P.101
ステークホルダーとの関わり	P.130
経営情報	P.168
CSRライブラリー	P.174

Sustainability Report 2012

トップメッセージ

トップメッセージ

持続可能な社会の 実現に向けて



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、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。

東京海上グループでは、2012年度からの新中期経営計画「変革と実行2014」において、中期ビジョンに掲げた「お客様に品質で選ばれ、成長し続けるグローバル保険グループ」の実現に向けて、損保・生保・海外・金融サービス事業での持続的な成長を目指すと共に、統合リスク管理(ERM)や事業継続(BCM)の高度化により健全な財務基盤の確保を図り、お客様に保険・サービスを安心してご利用頂けるよう努めてまいります。

2011年は、東日本大震災をはじめ、オーストラリア洪水やニュージーランド地震、米国竜巻・ハリケーン、タイ洪水など、世界各地で自然災害が相次いで発生しました。当社では、グループの総力を挙げて、保険金支払いや早期復旧支援に努めてまいりましたが、これらの取組みを通じて、「万一のリスクに対する備え」としての保険の機能が、お客様の生活再建に向けて大きな役割を担っていることを改めて認識いたしました。東京海上グループでは、こうした世界各地における気候変動・自然災害への対応や高齢化対策・交通事故防止などの社会の課題に向き合い、その解決に繋がる保険・サービスをご提供し、持続可能な社会の実現に貢献したいと考えています。

東京海上グループでは、2006年から東京大学・名古屋大学と連携し、気候変動・地球温暖化リスク研究を進めていますが、東日本大震災を機に、2011年7月に東北大学と地震・津波リスク研究の産学連携協定を締結し、2012年4月には寄附研究として、同大学災害科学国際研究所内に「地震・津波リスク研究分野」を開設しました。産学が連携して気候変動・自然災害リスクの科学的な知見を高め、我が国における防災・減災への提言に繋げることで、安心・安全な街づくりに貢献していきます。

また自社における環境負荷削減では、世界各地のグループ会社において節電・省エネやペーパーレス等のプロセス改革に取り組むと共に、マングローブ植林プロジェクトを継続していきます。1999年にスタートしたマングローブ植林プロジェクトは14年目を迎え、植林面積は7,543ヘクタール(100m幅でおよそ東京から岡山まで)に達しました。こうした取り組みの積み重ねによって、2011年度のグループ全体の事業活動により生じるCO₂排出量を、マングローブ植林及び自然エネルギー利用によるCO₂吸収・固定効果で相殺し、「カーボン・ニュートラル」(*)を実現しました。地球や人々の生活を守るこの事業に、私たちは100年間継続して取り組んでいくことを目指しています。

地域・社会への貢献では、将来にわたって人々が安心・安全に暮らしていける社会を築いていくために、保険・金融サービスを通じて持続可能な社会の実現に貢献していきます。

東京海上日動では、2012年1月から、地震で被災されたお客様に対して、生活に欠かせない移動手段を確保することを目的とした「自動車保険(地震・噴火・津波危険 車両全損時一時金特約)」と、車を持たない若年層の保険加入を促すことで無保険運転による自動車事故の削減に資する「1日自動車保険(ちょいのり保険)」を販売しています。また地域・社会の一員として、保険・金融サービスとの結びつきがある「ピンクリボン運動(乳がんの早期発見の大切さを伝える運動)」への支援や、子どもたちへの「みどりの授業」や「ぼうさい授業」などの取り組みを通じて、社会の安心・安全に資する活動を推進しています。なお、東日本大震災における本格的な復興はまだ緒に就いたばかりであり、NGOによる東北海岸林再生プロジェクトへの関わりを含め、今後も様々な形で支援していきます。

東京海上グループは、2005年に「国連グローバル・コンパクト」の趣旨に賛同し、人権、労働、環境、腐敗防止に関する10原則に基づいた取り組みを進めています。また東京海上日動では、2012年6月の国連 持続可能な開発会議(Rio+20)において、UNEP FI(国連環境計画 金融イニシアティブ)が提唱した「持続可能な保険原則(PSI)」に署名いたしました。近年、企業活動においては、社会の持続可能性に資するE(環境)・S(社会)・G(ガバナンス)の要素をより意識していくことが期待されており、社会が抱える課題に対して、一層関わりを深めていくことが求められています。東京海上グループにおいても、気候変動・自然災害リスクへの対応をはじめ、高齢化やダイバーシティなどといった社会が抱える課題に向き合い、保険会社に期待される役割を日々考え、様々なステークホルダーの皆様との対話・協働のもと、世界の各地で課題解決に向け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、マングローブ植林や自然エネルギーの利用等によるCO₂の吸収・削減効果の換算量が等しい状態を指します。

2012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

Sustainability Report 2012

東京海上グループのCSR

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

東京海上グループのCSR

■ グループCSRの考え方

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

■ CSR推進体制

東京海上グループのCSR推進体制をご紹介します。

■ グループのCSR主要課題

グループの3つのCSR主要課題とその策定プロセスについてご紹介します。

■ ステークホルダーエンゲージメント

ステークホルダーとのエンゲージメントの仕組みについてご紹介します。

■ CSR取り組み計画と実績

2011年度の実績と2012年度の活動計画を一覧表にてご紹介します。

■ 社外からの評価・表彰

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

■ 外部イニシアティブへの参加

持続可能な社会の実現に向け、様々なイニシアティブに参加・支持しています。

グループCSRの考え方

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

東京海上グループは、長年にわたり保険事業で培った知識と経験を活かし、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います。東京海上グループは、経営理念の実践を通して、社会の持続的発展に貢献しながらグループの企業価値を永続的に高めていきたいと考えています。

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

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

東京海上グループは、世界人権宣言や国際労働基準、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により、「企業の社会的責任(CSR)」を果たします。

商品・サービス

広く社会の安心と安全のニーズに応える商品・サービスを提供します。

人間尊重

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

地球環境保護

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

地域・社会への貢献

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

コンプライアンス

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

コミュニケーション

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

東京海上グループのステークホルダー



お客様

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

社員

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

代理店・取引先

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

地域・社会

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

株主・投資家

上記の全てに真摯に取り組むことで、より大きく適正な利益を生み、株主に正当な価値を提供し続ける循環をつくることに努めます。

▶ [ステークホルダーエンゲージメント](#)

グループのCSR主要課題

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

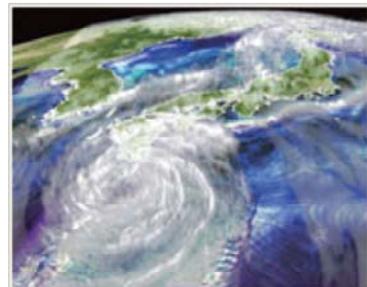


Environment : 環境 気候変動・自然災害リスクへの対応

主要課題1

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

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



[詳細はこちら](#)

▣ **Social** : 社会 地域・社会への貢献

主要課題2

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

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



[社会課題への挑戦 ~本業を通じた価値提供~](#)
[地域・社会貢献活動](#)

[詳細はこちら](#)

▣ **Governance** : ガバナンス CSRマネジメントの強化

主要課題3

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



[詳細はこちら](#)

グループCSR主要課題の特定プロセス

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

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

東京海上ホールディングスは、中期経営計画「変革と実行2014」(2012-2014年度)における「グループCSR主要課題」を以下のプロセスで特定しました。

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

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

具体的には、同社の経営企画部CSR室は、『ISO26000(社会的責任に関する国際規格)』『国連グローバル・コンパクト(UN Global Compact)』『国連環境計画 金融イニシアティブ・持続可能な保険原則(UNEP-PSI)』などで示された数多くのESG課題や、グループ各社に寄せられた「[お客様の声\(お褒めやご不満などのご意見・ご提言\)](#)」、「[社員・代理店との対話\(水曜ダイアログ\)](#)」、「[株主・投資家、SRI評価会社との対話・IR](#)」、「[社外有識者との対話\(CSRダイアログ\)](#)」を通じて得られた情報・意見を基に、「東京海上グループのビジネスと関わりのあるCSR課題」を洗い出します。

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



■グループCSR主要課題の進捗管理・検証

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

なお、東京海上ホールディングスは、『グループCSR主要課題』に対する取り組み状況とレポートについて、外部の検証機関による検証(審査)を受審し、「サステナビリティ報告書(2011年度報告は「e-CSR報告書」)」を発行しています。

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

[社会\(Social\)- 地域・社会への貢献](#)

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

ステークホルダーエンゲージメント

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

- ▶ [東京海上グループのステークホルダー](#)
- ▶ [お客様の声](#)
- ▶ [IR活動](#)
- ▶ [社員と役員の直接対話](#)

2011年度CSRダイアログ

東京海上グループでは、「CSRダイアログ」と題して、社外の有識者をお招きしCSRの取り組みに関する意見交換を定期的に行っています。2011年11月24日に、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。



■ 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



秋山 をね氏
株式会社インテグレックス
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(当時)



岩井 幸司
東京海上日動火災保険
常務取締役

■ 1. 東京海上グループのCSRが中長期の視点で目指すべき姿とは

■ 有識者からの主なご意見

秋山氏: 3年後にあるべき姿も必要だが、長期的に社会のあるべき姿とグループのありたい姿も描き、社員にもその内容を共有し、共感を生み出していくことが望ましい。

藤井氏: CSRを伝える先は何よりもお客様であることを意識していかなければならない。お客様にとって良い商品を提供し、お客様満足度を高め、ひいては収益向上に繋がることを目指してほしい。いわば、「企業価値を高めるCSR」を実践する会社を目指してほしい。

■ 当社グループの対応方針

当社グループは「CSRを通じて企業価値が向上し、社員が成長していける会社になる」ことを中長期的に目指す姿とし、社員と共有していく。また、お客様に対してCSRの取り組みを分かりやすく伝えることを最優先し、外部評価をその実績のベンチマークとして活用していく。

■ 2. 本業を通じたCSRの実践 ー気候変動/地球温暖化への対応

■ 有識者からの主なご意見

藤井氏: 気候変動リスクや地震・津波リスクの研究成果を基に、「本業を通じたCSR」を引き続き意識して、商品・サービスを作してほしい。また、そのような商品・サービスが世間に受け入れられ、収益にも寄与するよう追及してほしい。

枝廣氏: 保険会社ならではの情報を活用し、広く社会に対する意識啓発や情報提供の役割を期待したい。

■ 当社グループの対応方針

東日本大震災への対応を通じて社員の多くが学んだ、本業を通じた社会における存在意義への意識を定着させるとともに、当社グループが取り組んでいる気候変動リスク研究や地震津波リスク研究等の成果を商品・サービスへ活用し、社会に還元することを引き続き検討していく。また、「Green Gift」プロジェクト等、本業を通じたCSRの取り組みも継続して進める。

■ 3. 社会課題への対応を通じた地域・社会貢献活動

■ 有識者からの主なご意見

枝廣氏: 地域・社会貢献活動に対する効果測定(評価)は、社員の参加人数や参加割合に留まらず、地域に対する影響度(効果)等も計ることが望ましい。また「その地域・社会貢献活動を通じて、社員が何を学び、何を会社に持ち帰ったか」「地域の社会課題にどうつながるか」などという観点から評価してほしい。また、地域・社会貢献活動は、日本国内のNGOとの協働を更に進めてほしい。

秋山氏: 社員は、会社が企画した地域・社会貢献活動に参加することで意識が変わることもある。こうした取り組みは、意味がある。

■ 当社グループの対応方針

地方自治体やNGO等と協働し、その地域にある社会課題の解決に向けて取り組みたい。地域・社会貢献活動の一層の普及・浸透を進める。

■ 4. CSRマネジメント

■ 有識者からの主なご意見

秋山氏: 世界の保険会社が協働して、サステナビリティ(ESG)を考慮した取り組みを実践していくことを期待している。また、東京海上グループには、保険業界のリーディング・カンパニーとして、UNEP-PSI(国連環境計画 金融イニシアティブ「持続可能な保険原則」)などのグローバルなイニシアティブに貢献し、プレゼンスを高めてほしい。

■ 当社グループの対応方針

グローバルな視点で、自社におけるCSR取り組みを改善していくとともに、UNEP FI-PSIやジュネーブ協会、ClimateWise等のグローバルなイニシアティブにも主体的に参加し、持続可能な社会の発展に繋がる取り組みを進めていく。

「CSRダイアログ」でいただいたご意見を受けて

東日本大震災への対応を通じて、グループ全社員が学び、共有化した、「本業を通じたCSR」の意識を定着させ、地域・社会貢献への継続的な取り組みを進めていきます。今後も、より多くのステークホルダーと接点を持ちながら、地域に即した社会課題を的確に把握し、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(当時)

CSR取り組み計画と実績

CSR取り組み：2009-2011年度中期計画(総括)、及び2011年度計画(実績)

東京海上グループにおける中期計画(2009-2011年度)「変革と実行2011」、及び2011年度計画のCSR主要課題は、以下の通りです。

期初に掲げた各課題の取り組みは、概ね達成しました。一方で、今日的には新たな社会課題も認識されており、CSR取り組みを一層進化させていく必要があると認識しています。

主要課題	中期計画 (2009-2011年度) 目標・実績	2011年度 目標・実績	評価	参照ページ
本業を通じた価値提供	<p>(中期目標) 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>	<p>(単年度目標) ・お客様に品質で選ばれ、成長し続けるための取り組み(継続取り組み) ・東日本大震災における復旧・復興に全力を挙げ取り組む</p> <p>(実績) ■東京海上日動 「地震・噴火・津波危険車両全損時一時金特約」発売 「1日自動車保険(ちょいのり保険)」発売など ■東日本大震災における保険金支払 2012年5月1日時点： 支払件数155,631件、 支払完了率99.2%</p>	◎	詳細はこちら
商品・サー	<p>(中期目標) 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(2009年</p>	<p>(単年度目標) 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 ・自動車保険等の“Web</p>		

	<p>ピスを通じた気候変動への取り組み</p>	<p>5月 プロジェクト開始)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自動車保険等の“Web約款”比率 2008年度: 実績なし 2011年度: 77.8% (紙削減 効果: 年度 1,700トン) ■その他 ・インドIFFCO-TOKIO 「天候保険」の普及 ・研究所 気候変動リスク研究の高度化 	<p>約款”比率</p> <p>2011年度: 77.8%(前年度比+3.9%)</p> <p>(紙削減 効果: 年度 1,700トン)</p> <p>■その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・インドIFFCO-TOKIO 「天候保険」の普及 ・研究所 気候変動リスク研究 ⇒近未来気候下の台風リスク評価及び研究発表 	◎	詳細はこちら
<p>気候変動/地球温暖化への対応</p>	<p>事業活動に伴うCO₂排出量削減</p>	<p>(中期目標)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・グループ各社 環境負荷削減の強化(含む、環境マネジメントの対象範囲拡大) ・2011年度 カーボン・ニュートラル達成 <p>(実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・グループCO₂排出量 ・2008年度 CO₂排出量: データなし ↓ 2011年度 CO₂排出量: 75,277トン (2011年度 CO₂吸収・固定: 75,925トン) ⇒2011年度 カーボン・ニュートラル達成 <p>*<参考>東京海上日動 CO₂排出量 (Scope 1+Scope 2)</p> <ul style="list-style-type: none"> 2008年度 CO₂排出量: 63,801トン ↓ 2011年度 CO₂排出量: 42,527トン 	<p>(単年度目標)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・グループ各社(国内・海外) 環境負荷削減の強化 (含む、国内における節電取組み) ・2011年度 カーボン・ニュートラル達成 ・グループCO₂排出量: 前年度比▲5% ・コピー用紙使用量: 前年度比▲9% <p>(実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・グループCO₂排出量 2011年度: 75,277トン(内訳) 昨年同バウンダリ 73,219トン (前年度比▲0.6%) 対象会社拡大分 2,058トン ・CO₂吸収・固定: 2011年度 75,925トン ⇒2011年度 カーボン・ニュートラル達成 ・コピー用紙使用量: 2,232トン (内訳) 昨年同バウンダリ2,195トン(前年度比▲1.3%) 対象会社拡大分37トン 	○	詳細はこちら
		<p>(中期目標)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・グループ各社(国内)地域・社会貢献 2011年度 社員参加率: 50% 	<p>(単年度目標)</p>		

<p>地域・社会との協働</p>	<p>・地域・社会貢献プログラム グループ共同取り組みの強化</p> <p>(実績) ・グループ各社(国内) 地域・社会貢献 2008年度 社員参加 率:データなし 2011年度 社員参加 率:59.8%(延べ) *＜参考＞東京海上日動 地域・社会貢献 2008年度 社員参加 率:16%(延べ) 2011年度 社員参加 率:52%(延べ)</p> <p>・地域・社会貢献プログラム グループ共同取り組みの強化</p> <p>・「CSR Month(毎年10-11月)」の実施</p> <p>・グループ共通プログラムの実施 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 世界各地の災害義援金・寄付活動 など</p>	<p>・グループ各社(国内)地域・社会貢献 2011年度 社員参加率 50%以上(延べ)</p> <p>・地域・社会貢献プログラム グループ共同取り組みの強化</p> <p>(実績) ・グループ各社(国内) 地域・社会貢献 2011年度 社員参加率: 59.8%(延べ)</p> <p>・地域・社会貢献プログラム グループ共同取り組みの強化</p> <p>・「CSR Month(10-11月)」の実施</p> <p>・グループ共通プログラムの実施 東日本大震災 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 世界各地の災害義援金・寄付活動 など</p>	<p>◎ 詳細はこちら</p>
------------------	--	--	---------------------------------

なお東京海上ホールディングスでは、CSR推進(経営企画部門)における業績評価として、上記「CSR取り組みの主要課題」の目標管理(定量・定性)を行い、経営戦略・CSRの品質向上を目指しています。

CSR取り組み: 2012-2014年度 中期計画、及び2012年度の計画

東京海上グループでは、中期計画(2012-2014年度)「変革と実行2014」において、CSR主要課題を新たに設定しました。昨今、東日本大震災やタイ洪水などの自然災害の発生を契機に、リスクへの適応策としての「保険・金融サービス・リスクコンサルティング」などの機能や役割に対して、社会の関心が高まっています。私たちは、持続可能な社会の実現に向けて、自らの事業の特性を活かして、ESG(環境・社会・ガバナンス)に配慮した取組みを実践し、社会課題の解決に向けた取組みを実践していきます。

	<p>中期計画</p>		
--	-------------	--	--

主要課題	(2012-2014年度) 目標	2012年度 目標	参照ページ
気候変動・自然災害リスクへの対応	<ul style="list-style-type: none"> ・本業を通じた価値提供 ・環境新技術などに対する保険・リスクコンサルティングの提供 ・気候変動・自然災害リスク研究の強化 ・事業活動に伴う環境負荷削減 ・2014年度 CO₂排出量：2010年度比 ▲10% ・カーボン・ニュートラルの実現(継続) 	<ul style="list-style-type: none"> ・本業を通じた価値提供 (同左) ・事業活動に伴う環境負荷削減 ・CO₂排出量：2011年度の実績を維持 ・カーボン・ニュートラルの実現(継続) ・紙使用量：8,675トン(前年度比▲5%) 	詳細はこちら
地域・社会への貢献	<ul style="list-style-type: none"> ・本業を通じた価値提供 ・災害に強い街づくりへの貢献 津波リスク研究の強化、防災教育の提供 ・社会課題(交通事故防止、高齢化など)への貢献 ・社員による地域・社会貢献活動の定着 ・グループ各社が当たり前、地域・社会貢献活動に取り組む企業文化の醸成 (2014年度 社員参加率：100%) ・地域・社会貢献プログラム グループ共同取り組みの強化 ・国内外におけるNGO・NGOとのリレーションシップ強化 	<ul style="list-style-type: none"> 本業を通じた価値提供 (同左) ・社員による地域・社会貢献活動の定着 ・グループ各社が当たり前、地域貢献活動に取り組む企業文化の醸成 (2012年度 社員参加率：80%以上(延べ)) ・地域・社会貢献プログラム グループ共同取り組みの強化 (同左) 	詳細はこちら
CSRマネジメントの強化	<ul style="list-style-type: none"> ・グループ内マネジメントの強化 ・グループ会社(国内・海外)間のコミュニケーション強化 ・事業パートナー(代理店、取引先)と一体となったESG(環境・社会・ガバナンス)の取り組みの実践 等 ・ステークホルダーとの対話の充実 ・ESG(環境・社会・ガバナ 	<ul style="list-style-type: none"> グループ内マネジメントの強化 (同左) ・ステークホルダーとの対話の充実に向けた基盤整備 (同左) 	詳細はこちら

	ンス)に関する情報開示の充 実等		
--	---------------------	--	--

社外からの評価・表彰

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

SRI評価機関からの評価

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

東京海上ホールディングスは、ESG分野において透明性のある情報開示に努め、多くのグローバル・SRIインデックスから評価を受けています。2012年6月末時点では、下記SRIインデックスの構成銘柄等に選定されています。

SRI(社会的責任投資)への組み入れ



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・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	三井住友トラスト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)	三井住友トラスト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)	三井住友トラスト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
フコクSRI(社会的責任投資)ファンド	しんきんアセットマネジメント投信株式会社
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:誠実の社)	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

※組み入れ状況は各ファンドの2012年6月末時点で最新の運用報告書による。

社外からの表彰



Ethisphere(米国) - 2012 World's Most Ethical Companies	東京海上ホールディングス
Sam Award - 2012 Silver class	東京海上ホールディングス
Newsweek Green Rankings 2011 - the Top 250 companies	東京海上ホールディングス
日本環境協会「エコマークアワード2011」銀賞	東京海上日動
2011年度「名古屋市 女性の活躍推進企業認定・表彰制度」優秀賞	東京海上日動
2011年度「よこはまグッドバランス賞」	東京海上ミレア少額短期保険
厚生労働省「平成23年度 障害者雇用職場改善好事例(発達障害者)」優秀賞	東京海上ビジネスサポート
The Sunday Times 100 Best Companies to Work for 2012	Kiln(英国)

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



PSI
Principles for Sustainable Insurance



UNEP Finance Initiative

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Insurance Commission(保険委員会)委員、及びBoard Member for Asia(アジア地域の代表理事)として、保険業界におけるサステナビリティ調査・研究及び提言活動に参加しています。同社は、2012年6月、UNEP FIが国連持続可能な開発会議(リオ+20)に合わせて発表した「持続可能な保険原則(The Principles for Sustainable Insurance (PRI))」の趣旨や考え方に賛同し、署名しました。また、同社は、UNEP FIと世界の保険会社と共に、持続可能な保険原則・起草委員会(PSI Team)のコアメンバーとして行動原則の策定に参加しました。2011年11月にはアジアの保険会社・再保険会社・アカデミック・NGOが参加した「アジア地域会議(The PSI Regional Consultation Meeting for Asia)」をUNEP FIと共催し、「持続可能な社会の実現に向けて保険業界が果たすべき役割・責任」や「保険ビジネスにおいてESG(環境・社会・ガバナンス)を考慮し行動するための課題」等の論議を主導しました。

▶ <http://www.unepfi.org/>



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

国連 責任投資原則 (UN-PRI)



UN-PRIは、世界の金融機関・機関投資家等が資産運用の意思決定において、ESG(環境・社会・ガバナンス)課題に配慮する姿勢・方針を表明し、実践していくイニシアティブです。東京海上アセットマネジメント投信は、2011年4月に、国連環境計画 金融イニシアティブ(UNEP FI)・国連グローバルコンパクトが主導する「責任投資原則(PRI: Principle for Responsible Investment)」の考えに賛同し、アセットマネージャーの立場として署名しました。また東京海上日動は、2012年8月に、UNEP FI「持続可能な保険原則(PSI)」の署名に合わせて、責任投資原則(PRI: Principles for Responsible Investment)」の考えに賛同し、保険会社の立場として署名しました。両社では、自社の様々な活動のなかで、ESGの課題を考慮した取り組みに努めています。

▶ <http://www.unpri.org/>

CARBON DISCLOSURE PROJECT

CARBON DISCLOSURE PROJECT

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

▶ <https://www.cdproject.net/>

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月からは世界の保険会社が協働して、「気候変動と保険(The Climate Change + Insurance(The CC+I))」プロジェクトを設置し、気候変動リスクを調査・研究しています。ジュネーブ協会は、これまでに「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(2010年)」などの報告書を発表しました。また2012年3月には、「恐怖の自然災害に見舞われた2011年(Extreme Events and Insurance: 2011 annus horribilis)」と題して、2011年に発生した巨大な自然災害(ニュージーランド地震、東日本大震災、米国トルネード、タイ洪水など)とこれらの自然災害による経済・保険損害への影響などを分析し、リスクマネジメントや保険が果たす機能・役割をまとめた報告書を発表しました。

同社は、同報告書のなかで、「東日本大震災、津波と原発事故(11 March Japanese earthquake, tsunami and nuclear emergency: how insurance responded in post-disaster recovery)」と題して、東日本大震災における本邦保険業界で得た教訓や保険制度・商品における課題を明らかにし、持続可能で災害耐性のある社会の実現を支えていくためには、リスクマネジメントや保険の役割を一層進化させる必要があること等の提言を行いました。

▶ <http://www.genevaassociation.org/>

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/>

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

▶ [Activity Report](#)

Sustainability Report 2012

2011年のハイライト

2011年のハイライト

2011年のハイライトと東京海上グループにおける主なCSR取り組みをご紹介します。

自然災害に見舞われた2011年 - 保険会社としての真価が問われた年に

2011年は、大きな被害をもたらした自然災害が世界各地で発生した年でした。1月には、オーストラリア北東部における同国史上最悪規模の大洪水をはじめブラジルなどでも洪水が発生。2月には、ニュージーランド・クライストチャーチ付近でマグニチュード6・3の地震が発生。ビルの倒壊により、日本人留学生を含む語学学校の生徒ら、多くの死傷者が出ました。

そして、私たちの記憶に深く刻まれることとなったあの日。3月11日、東日本大震災が起こりました。国内観測史上最大となるマグニチュード9・0の大地震によって、最大40・5メートルにも達する大津波が発生し、東北や関東地方の沿岸部に壊滅的な被害をもたらしました。警察庁のまとめによれば、震災による死者・行方不明者は、2012年4月4日時点で約1万9000名に上ります。その後も、アメリカ中西部や南部で相次いだ竜巻や大型ハリケーン、タイ洪水、トルコ大地震など、自然災害は世界各地で大きな被害をもたらしました。



ロイター／アフロ



ロイター／アフロ

■ 2011年 世界の主な自然災害

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

自然災害における世界の経済損失額は過去最大に

ミュンヘン再保険の調査によれば、2011年、自然災害による世界の経済損失は3800億ドル。それまで最大とされていた2005年の2200億ドルを大幅に上回りました。そのうち、東日本大震災による経済損失は約2100億ドルと、5割以上を占めています。また、タイ洪水では、日系企業が進出する工業団地がほぼ全域で冠水し、完成品メーカーのみならず、多くの基幹部品メーカーが被害を受けました。そのためサプライチェーン（供給網）の寸断などを引き起こし、世界経済に大きな影響を及ぼしました。その経済損失は400億ドルに達しています。

これらの自然災害に対し、保険会社によって支払われた保険金は約1050億ドル。これもまた、過去最大規模となりました。

地震、津波、洪水、ハリケーン・・・と、過去30年間と比較しても、自然災害の発生数は急激に増えています。気候変動がもたらす自然災害リスクは年々高まっていますが、いつ、どこで発生するかわからない自然災害を避けることはできません。

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



Natsuki Sakai / アフロ

東京海上グループの主な取り組み

Environment : 環境 気候変動・自然災害リスクへの対応

主要課題1

- [自然災害リスク評価手法を高度化](#)
- [タイ洪水、日系企業の早期復旧の支援](#)
- [カーボン・ニュートラル実現](#)

Social : 社会 地域・社会への貢献

主要課題2

- [「1日自動車保険\(ちょいのり保険\)」発売](#)
- [「タブレット型端末を活用した契約手続き」の導入](#)
- [東日本大震災 被災地復興に向けた取り組み](#)

Sustainability Report 2012

主要課題 - 環境 -

気候変動・自然災害リスクへの対応

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

Environment : 環境 気候変動・自然災害リスクへの対応

主要課題1



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

保険は気候変動・災害リスクと密接な係わりがあるビジネスです。こうしたことから、気候変動・災害リスクへの対応は、世界の保険業界が、中長期的な経営課題のひとつとして取り組むべき大きな課題であると考えられています。

私たちは、社会の様々なリスクに対して保険・リスクマネジメントサービスを安定的に提供し、社会に「安心と安全」をお届けすることが東京海上グループの使命であると考えています。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気候変動・災害リスクソリューションを提供することが期待されています。その他、先進国のみならず気候変動の影響に脆弱な途上国・地域において、保険制度や防災・リスクマネジメントを普及させていくことも重要であると考えています。

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などを中心に、気候変動・災害リスク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・提供を行うことを通じて、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積極的に対応していきます。

▶ [リスク研究](#)

▶ [商品サービス](#)

▶ [環境投融资](#)

▶ [コンサルティング](#)

▶ [環境負荷削減](#)

▶ [生物多様性の保全](#)

▶ [環境啓発・社会貢献](#)

▶ [環境啓発・社会貢献](#)

▶ [国際イニシアティブへの参加](#)

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・災害リスクの研究や、この新たなリスクに対応する商品・サービスの開発・提供を推進しています。

気候変動がもたらす「リスク」と「機会」

気候変動に関する政府間パネル(IPCC)は、2007年に「第4次評価報告書」を発表し、気候変動の現状、原因および影響、適応策と緩和策のオプション等を示すことで世界に警鐘を鳴らしました。また、2012年には「気候変動への適応推進に向けた極端現象及び災害のリスク管理に関する特別報告書」を発表し、気候変動への適応、災害リスク管理の重要性を訴えています。

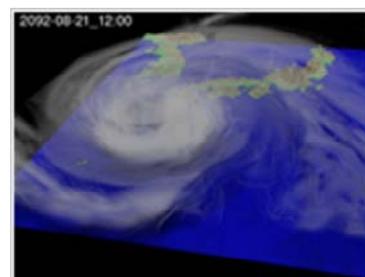
我々は、気象現象そのものをコントロールすることはできませんが、気候変動・災害リスクの増大に備えて自ら必要な対策を講じることは可能です。東京海上グループは、気候変動・災害リスクの変化を「機会」と捉え、適切な保険・リスクマネジメントサービスを開発・提供し、社会・お客様をお守りすることを目指し、リスク研究をはじめとする気候変動・災害リスクへの対応に取り組んでいます。

自然災害リスク評価手法を高度化

東京海上グループは、過去の自然災害・事故データに基づく統計学・工学的な自然災害リスク評価手法をベースに、気象モデル等を活用した将来予測も考慮した気象学的なリスク評価手法を組み合わせることで、自然災害リスク評価手法の高度化を目指しています。

■ 気候変動に適応する商品・サービスの開発につなげる

気候変動・地球温暖化によって自然災害の発生頻度や損害の規模が大きく変化してしまうと、過去の統計データに基づいたリスク評価だけでは、適切な保険料率の算定、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イメージ

上: 独立行政法人海洋研究開発機構

下: 名古屋大学地球水循環研究センター

- 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気象学と統計学・工学の融合による「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高解像度モデルで分析し、将来の台風リスクの変化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(バミューダ)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。

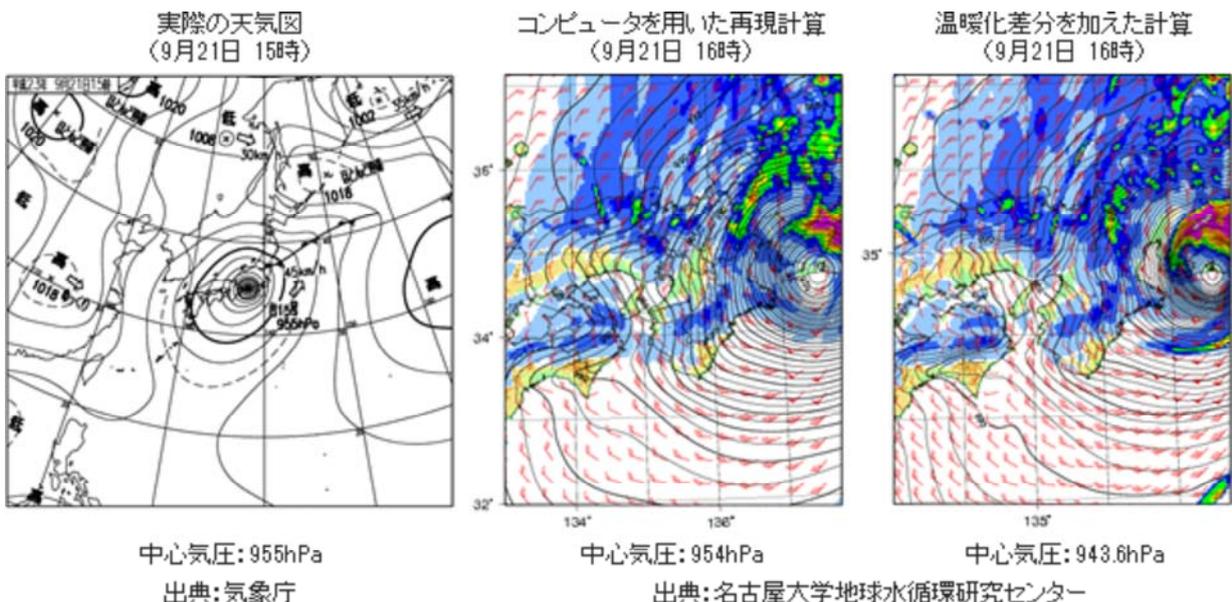
■【東京大学の気候モデルデータ、名古屋大学の高解像度モデルを用いた2011年台風15号の再現・温暖化差分計算】

- 東京海上研究所は、東京大学や名古屋大学と共同で2030年頃の近未来気候下の台風リスクを評価し、(1)勢力の強い(最低中心気圧が950hPaを下回る)台風が増加する、(2)台風の通過経路が東寄りにずれる、(3)台風の発生域が北西太平洋の北東部に広がるといった傾向があるとの研究結果を得ています。研究成果は日本気象学会で発表しており、また温暖化・自然災害関連情報を東京海上研究所ホームページ等を通じて発信しています。

▶ [東京海上研究所ホームページ](#)

左図は、実際の天気図、中図は、高解像度モデルを用いた再現計算、右図は、温暖化後の海面水温と現在の海面水温の差分(温暖化差分)を加えた高解像度モデルによる再現計算したものです。

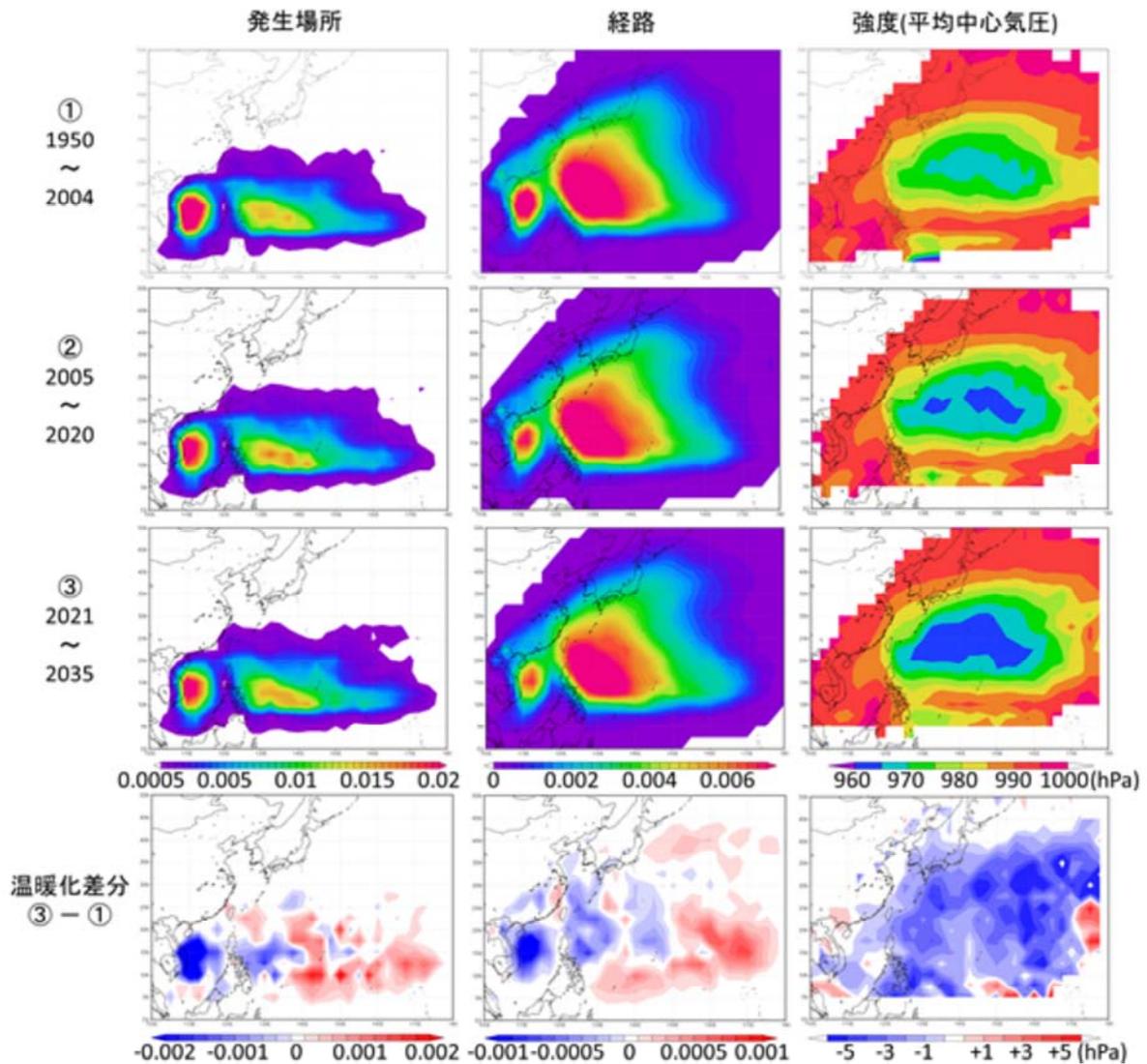
高解像度モデルを用いて現実の台風がよく再現できていること、温暖化の影響でより強い台風が発生する可能性があることが分かります。



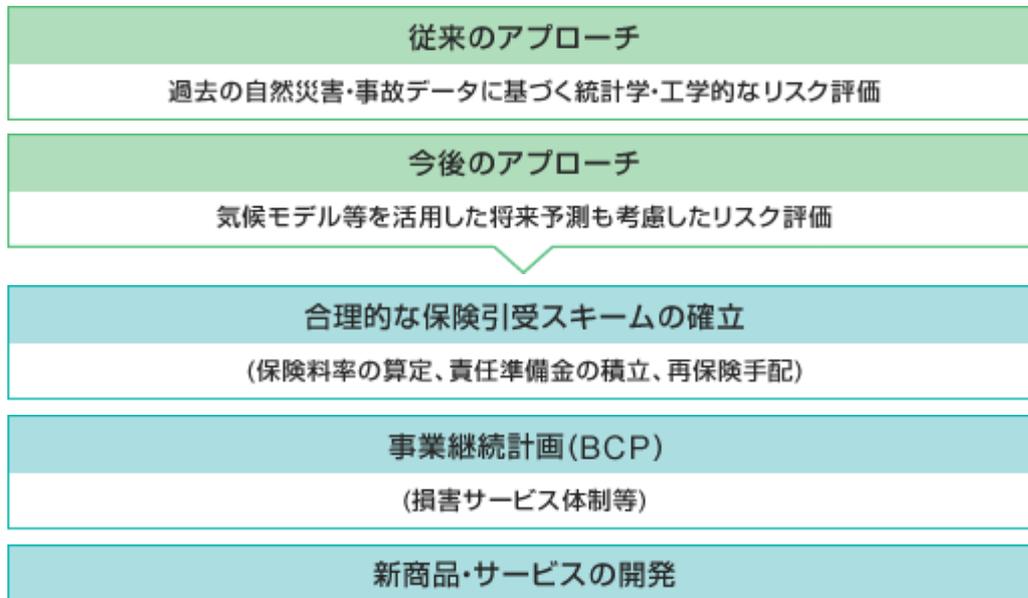
■【東京大学の気候モデルデータを用いた台風の将来変化予測】

左図は、発生場所、中図は、経路、右図は、強度(平均中心気圧)分布を示しています。

発生場所・経路の温暖化差分の図では、青が将来台風が減少する場所、赤が将来台風が増加する場所を表しています。強度の温暖化差分の図では、青が中心気圧が将来低下する場所を表しています。将来的に台風の発生・経路が東寄りになること、台風が強くなることなどが分かります。



■ 自然災害リスク評価手法の高度化と応用



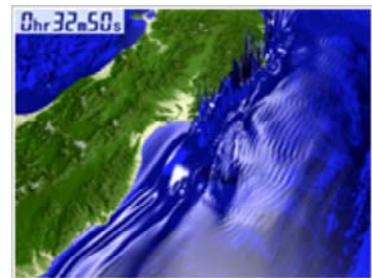
■ 地震・津波リスク評価により、安全・安心な街づくりにつなげる

近年、チリ地震・スマトラ島沖地震・四川大地震・東日本大震災など世界各地で”低頻度巨大災害”が発生し、甚大な被害が発生しています。東京海上グループは、こうした背景を踏まえて、これまで損害保険やリスクコンサルティングのビジネスで培ったノウハウ・データを活用し、「防災」や「リスク研究」の分野で、社会の安全・安心に繋がる取り組みを進めていくこととしました。

●東京海上日動は、2011年7月に東北大学と産学連携協定を締結し、2012年4月には東北大学災害科学国際研究所(IRIDeS)に「寄附研究部門 - 地震津波リスク研究(東京海上日動)」を設置しました。この寄附研究では、東日本大震災や過去の巨大地震における津波(波高分布や到達時間)を分析し、国内外における社会での脆弱性や防災力を考慮したより信頼性の高い被害推定(シミュレーション)や発生確率を加えた津波リスク評価手法を研究します。これらの研究によって、沿岸地域の減災計画における基礎情報の提供や防災教育をはじめとする防災・減災への提言に努めていきます。

●東京海上日動は、被災地域(気仙沼、仙台、石巻、いわき等)の保険代理店と共に、「東北大学 東日本大震災アーカイブ・プロジェクト「みちのく震録伝(しんろくでん)」参加しています。このプロジェクトは、産官学が連携して被災地における震災発生直後から復旧・復興までの足取りを記録し、東北大学が様々な角度から実態解明を行うと共に、東日本大震災の教訓を後世に伝え、防災力・回復力の向上に繋げていく取り組みです。

津波シミュレーションモデルイメージ



提供：東北大学災害科学国際研究所 寄附研究部門(東京海上日動)

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

▶ [東北大学災害科学国際研究所 寄附研究部門](#)



東北大学 災害科学国際研究所
今村 文彦 教授

商品サービス

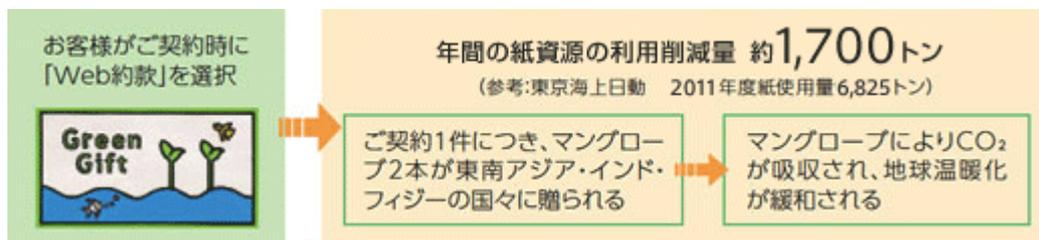
世界中で拡大する気候変動による被害。東京海上グループは、グループ横断で気候変動・地球温暖化ワーキンググループを設置し、グループ内で培われたノウハウを活かして、気候変動に対応する商品・サービスの開発を進めています。

気候変動

「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。

2011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77.8%でした。



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。

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

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



※1 商品・サービスのライフサイクル全体を通して環境への負荷が少なく、環境保全に役立つと認められた商品につけられる環境ラベル。

※2 「エコマーク」事業の目的である「消費者の環境を意識した商品選択、企業の環境改善努力による、持続可能な社会の形成」に向けて積極的に活動している企業・団体等を表彰する、2010年に創設された「エコマーク」で初めての表彰制度。

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します。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思いから、「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。

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

自動車事故修理時の環境配慮

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



環境配慮型自動車保険「アサンテ」

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。

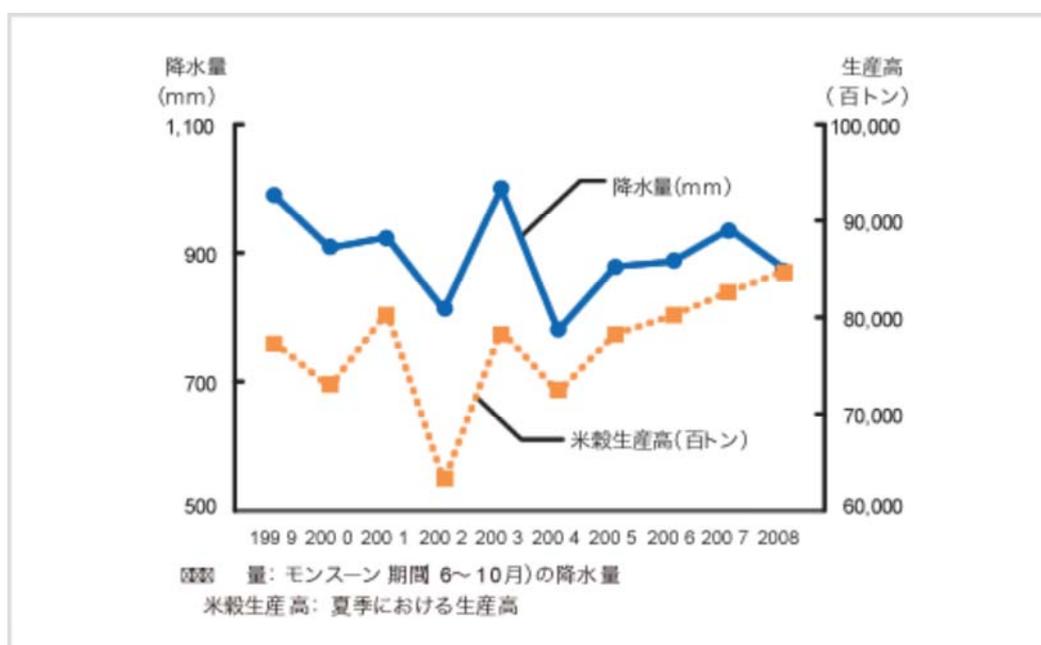
- ▶ [日新火災「アサンテ」](#)

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。

▶ [IFFCO-TOKIO「Weather Insurance」](#)

米国フィラデルフィア社「環境賠償責任保険」の販売

米国フィラデルフィア社では、環境規制への遵守ニーズに対応して、製造・加工業、製薬、ホテルや不動産業などのお客様に、環境汚染に関わる賠償責任を含む各種リスクを補償する「環境賠償責任保険」を販売しています。

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

▶ [Philadelphia「Environmental Products」](#)



炭素クレジットに対する初の保険

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。

▶ [kiln「Carbon Credit Insurance」](#)

災害リスク

自動車保険「地震・噴火・津波危険 車両全損時一時金特約」の発売

東京海上日動は、東日本大震災での経験を踏まえ、今後地震・噴火・津波で被災されたお客様が生活に欠かせない移動手段を確保することを目的として、自動車保険の新商品「地震・噴火・津波危険 車両全損時一時金特約」を開発し、2012年1月より販売を開始しました。

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

▶ [東京海上日動 自動車保険](#)



ベルフォア社との提携による「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。

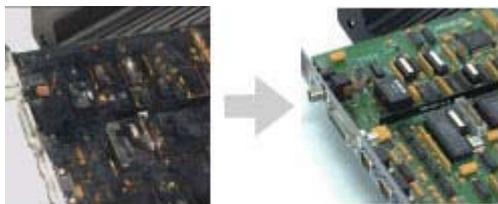
ステップ 3 最適な復旧計画のご提案

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「早期災害復旧支援サービスの提供」](#)

「タイ洪水タスクフォース」を結成し、保険金のお支払いと早期復旧をサポート

東京海上グループでは、東京・タイ・シンガポールのグループ会社にて、タイ洪水発生直後に「タイ洪水タスクフォース」を立ち上げました。日本とシンガポールの社員が現地に向かい、日系企業のお客様やその従業員の方々の被害状況の確認、保険金のお支払いの支援に奔走しました。現在も保険金のお支払いを進めていますが、東京海上グループによる支払保険金は、海外の自然災害案件としては過去最大規模となる見込みです。

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

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

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まいります。

投資商品における環境配慮の取り組み

東京海上アセットマネジメント投信では、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月から提供しています。

● 環境(地球温暖化・クリーンエネルギーなど)

● 水・食糧(水や食糧の安定供給、生産性向上など)

● 医療・健康(医療技術、健康増進など)

また、機関投資家向け商品としては、2006年1月より東京海上グループの総合的リスクマネジメントのノウハウを活かし、独自の「ESGR分析・評価(環境・社会・ガバナンス・リスクマネジメント)」に基づき、長期的に安定した付加価値獲得を目指す「国内株式SRI」を提供しています。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。

ソーラーエネルギーファンドの提供

東京海上アセットマネジメント投信では、我が国のインフラを対象とした投資商品の第一弾として、2012年8月末、企業年金基金をはじめとした機関投資家向けに太陽光発電設備を投資対象とした「TMニッポンソーラーエネルギーファンド2012」を立ち上げました(運用資産約90億円、投資期間約20年)。

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

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

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

国連責任投資原則(PRI)への参画

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

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

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

東京海上アセットマネジメント投信では、2011年4月1日、国連の責任投資原則(PRI)の考え方に賛同し、運用会社の立場として署名しました。

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。

また東京海上日動では、2012年8月1日、国連の責任投資原則(PRI)の考え方に賛同し、保険会社の立場として署名しました。

同社は署名以前より、運用部門において投資先のコンプライアンスリスクや環境リスクなどのネガティブスクリーニング等を実施しており、投資先の環境・社会・ガバナンス(ESG)を考慮した取組みを進めてきました。

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

コンサルティング

東京海上グループは、リスク研究等で培った知見やノウハウを活かし、企業のお客様の気候変動対策・災害リスク対策を総合的に支援しています。

気候変動

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)全体の環境負荷を見える化

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」を提供しています。

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。

災害リスク

自然災害コンサルティング

東京海上日動リスクコンサルティングでは、独自の解析モデルにより、地域・施設で異なる地震・台風リスクを予め定量的に把握することで、お客様に費用対効果の高いリスク低減策を提案しています。特に地震リスクについては、現地調査・資料レビューに基づく地震被害想定および地震被害低減コンサルティングを実施し、不動産の構造計算書レビューや耐震診断等のサービスも提供しています。また、津波被害に関するシミュレーション等のコンサルティングも提供しています。

- ▶ [東京海上日動リスクコンサルティング 自然災害](#)

事業継続マネジメント(BCM)構築支援コンサルティング

東京海上日動リスクコンサルティングでは、地震、水害、感染症等の不測の事態に備え、サプライチェーンを含めた事業継続計画(BCP)を策定し、これを継続的に維持・改善するための事業継続マネジメント(BCM)の構築を支援しています。BCMの導入・策定・運用の各段階での支援のほか、世界最大級の災害復旧専門会社であるBELFOR(ベルフォア)社と連携し、被災した拠点の早期復旧のための災害復旧サービスも提供しています。

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

環境負荷削減

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

環境マネジメントシステムの推進

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事業活動に伴う環境負荷は、製造業に比してそれほど多くはありませんが、その規模の大きさから大量の紙資源やエネルギーを消費しています。こうした環境負荷を可能な限り低減するため、環境負荷削減の取り組みを主要課題の一つと位置付け、グループ全体(国内・海外)では、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以下のコンセプトのもと対策を進めました。

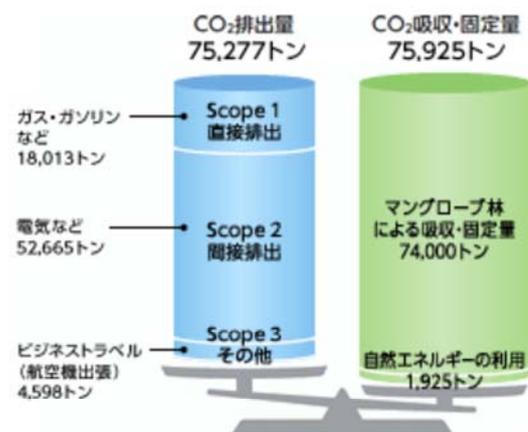
1. Reduce : 建物・設備の省エネ化、エネルギー節減等
2. Switch : 自然エネルギーへの切替
3. Offset : マングローブによるCO₂吸収・固定排出権クレジットの償却

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

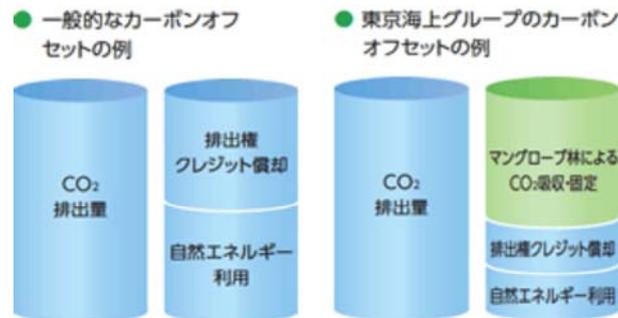
「カーボン・ニュートラル」の実現

東京海上グループは、グループ各社において、環境負荷削減の取り組みを進めた結果、2011年度末時点の事業活動により生じるCO₂排出量を、マングローブ植林※やグリーン電力証書(風力、バイオマス)等によるCO₂吸収・固定効果で相殺し、グローバルで「カーボン・ニュートラル」を実現しました。マングローブ林には、CO₂を吸収し多く蓄えることで地球温暖化防止・軽減の効果があることから、東京海上グループではカーボン・ニュートラル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。

※2011年度のCO₂排出量、マングローブ林によるCO₂吸収・固定量、自然エネルギー利用によるCO₂削減量の算定にあたっては、第三者機関(新日本サステナビリティ株式会社)による検証を受けています。



マングローブ林によるCO₂吸収・固定化の取り組み



※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、2011年度(2012年3月末)までに7,543ヘクタールを植林しています。

省エネ・節電対策

東京海上グループ各社は、震災による電力需給の逼迫に伴い、全国で使用電力の抑制が求められていることを踏まえ、夏季および冬季の節電の取り組みを実施しました。照明の間引きや執務室の室温の28℃設定等により、オフィスにおける節電を進めるとともに、夏季は主要拠点を中心に「在宅勤務」の積極的な活用や「昼休みのシフト制」の導入等、社員の働き方の見直しにも取り組みました。東京海上日動の大規模ビルにおいては、空調や照明の設備更新も併せて実施しました。

また、社員・代理店向けに「節電対策ツール:我が家の節電大作戦!」を提供し、家庭における節電対策の推進も実施しました。



シンガポール トキオマリンセンターが「メリットアワード」を受賞

東京海上グループのアジア地域の統括本部である「Tokio Marine Centre (TMC)」（シンガポール）が、デザインとエンジニアリングの面で卓越した安全性を確保している点が評価され、「メリットアワード」を受賞しました。

当ビルは、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、多くの緑を配置するなど等、環境にも配慮しています。

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

取引先、代理店の環境負荷削減へのサポート

東京海上日動では、自動車整備工場を営む代理店を対象に、環境省が策定した中小企業向け環境マネジメントシステム「エコアクション21」の認証・登録に対する支援を行っています。具体的には、希望する代理店に対し、認証取得に必要な対応を解説する実務セミナーを開催し、実践的なサポートを行います。同社のサポートにより、2011年度末までに81社の整備工場で認証取得ができました。

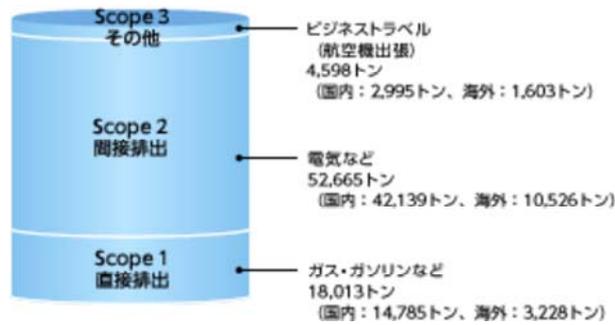
環境負荷データ

エネルギー起源のCO₂排出量

東京海上グループ全体のCO₂排出量(2011年度)は、75,277トン(国内:59,919トン、海外:15,358)となり、前年比2.2%の増加となりました。主な要因は、海外の事業拡大および国内の原子力発電の停止等によるものです。2012年度は前年度実績の維持を目標に取り組みを進めています。

(単位:トン)	
2011年度目標	75,277
2012年度目標	2011年度の実績を維持

		2009年度	2010年度	2011年度
SCOPE1	直接排出(ガス、重油、ガソリンなど)	17,789	17,231	18,013
		国内 15,048	国内 13,790	国内 14,785
		海外 2,741	海外 3,442	海外 3,228
SCOPE2	間接排出(電気、冷温水など)	63,882	52,147	52,665
		国内 49,446	国内 43,800	国内 42,139
		海外 14,436	海外 8,347	海外 10,526
SCOPE3	その他(ビジネストラベル(航空機))	3,940	4,314	4,598
		国内 3,773	国内 2,645	国内 2,995
		海外 167	海外 1,669	海外 1,603



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	2011年度
電力使用量	千kWh	142,642	138,196	133,527
ガス使用量	千m ³	1,965	1,861	1,688
その他燃料使用量	GJ	45,891	42,495	35,271
ガソリン使用量	kℓ	5,559	5,515	6,360
ビジネストラベル (航空機)	千km	26,970	29,686	39,482
紙使用量	t	11,535	10,637	9,132

● 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77.7%(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(東京海上日動)
● CO₂排出量削減目標

- 2012年度目標: 2011年度の実績を維持
- 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)

	単位	2009年度	2010年度	2011年度
電力使用量	千kWh	99,352	96,365	88,159
ガス使用量	千m ³	1,065	1,199	1,003
その他燃料使用量	GJ	42,785	39,551	34,967
ガソリン使用量	kℓ	2,841	2,827	2,857
ビジネストラベル (航空機)	千km	19,500	5,825	3,670
水道使用量	千m ³	370	347	354
紙使用量	t	9,503	7,624	6,825
廃棄物排出量	t	2,153	1,902	2,247
リサイクル率	%	66	66	69

● 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。

紙使用量

東京海上グループ全体の紙使用量(2011年度)は、9,132トン(国内:8,189トン、海外:943トン)となり、前年度比14%の減少となりました。2012年度は前年度比▲5%の紙使用量削減目標を設定して取り組みを進めています。

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。

また米国フィラデルフィア社では、数年前からビジネスプロセスの改善に着手し、引受部門及び損害サービス部門においてペーパーレスの取り組みを進めています。

同社では、お客様向けインターネットサービスとして契約情報閲覧機能や電子決済機能を導入した結果、2010-2011年にかけて契約件数が約36,000件増加したのに対し、紙使用量は約11%削減しました。

生物多様性の保全

生物多様性の保全と持続可能な利用に向けて取り組んでいます。

生物多様性との関わり

生物多様性の保全は、温室効果ガスの削減や津波による災害リスクの低減、地域経済の活性化など、様々な効果を生み出します。東京海上グループでは以下の考え方に基づき、紙使用量の削減をはじめ、マングローブの植林や環境啓発活動等を通じて、生物多様性の保全に貢献しています。

■「東京海上グループにおける生物多様性に対する考え方」

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

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

「日本経団連 生物多様性宣言」推進パートナーズへの参加

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

- ▶ [日本経団連 生物多様性宣言](#)

本業を通じた生物多様性保全への貢献

「Green Gift」プロジェクト

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2009年度から、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、新たにWeb約款が選択された契約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プロジェクトに寄付する「Green Gift」プロジェクトを実施しています。

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、約款の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、同社がマングローブ植林プロジェクトに寄付を行うことで、マングローブによる地球温暖化防止や生物多様性保全への貢献につながるなど、様々な効果をもたらす取り組みです。2011年度にWeb約款を選択いただいたご契約は約850万件となり、これによる紙の削減効果は1,700トンに達しました。

ご賛同いただいたお客様にマングローブに対する理解を深め、地球環境保護活動への参加を実感していただくため、同社ホームページ上に専用ページ「Green Gift」サイトを設け、各国の植林活動の状況や、植林した苗が大きくなっていく様子、植林によるCO₂吸収量などをご報告しています。また、お客様参加型のイベントとして、2011年度は「東京海上日動Green Gift presents Humanglobe Live」「西表島エコ体験ツアー」「『Green Gift』コンサート」などを実施しました。同社では、植林地域の人材育成にも協力していくため、インド・バングラデシュなどの植林国で、国際NGO「Room to Read」が行う途上国の教育支援プログラムに参加しています。

東京海上日動は、今後もこのプロジェクトを通じて、紙資源の節減、地球温暖化防止、生物多様性保全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

マングローブ植林プロジェクト

東京海上日動は、1999年から東南アジアを中心に、「マングローブ植林プロジェクト」を実施しています。2011年度までの13年間で、東南アジア、南アジア、南太平洋フィジーの計9か国で、7,543ヘクタールの植林を行いました。

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

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

マングローブの根がつくり出す安全な空間は、魚・カニ・エビなどの生息地となり、サルや鳥なども集まって豊かな生態系を育むことから、森は「命のゆりかご」とも呼ばれています。マングローブの森が育つことで、周囲に暮らす人々には水産・森林資源が提供され、植林地域の持続可能な発展にもつながります。

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、植林プロジェクトを100年間継続することを目指して取り組んでいます。

<2004年12月 スマトラ島沖地震・インド洋大津波>



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



マングローブのなかったタイ・ラノーン近郊タレノーク。被害が生まれました。

<マングローブの森に生息する動物たち>



▶ [マングローブ植林プロジェクト](#)

みどりの授業～マングローブ物語～

東京海上グループでは、2005年から全国各地の小学校・特別支援学校において、地球環境教育の出前授業「みどりの授業～マングローブ物語～」を実施しています。グループ社員・代理店が講師となり、マングローブの美しい映像や植林の体験談、会社制服の再利用のエピソードを取り入れた授業を通じ、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。2012年3月末までに全国の延べ約510校、約36,000名の児童・生徒の皆さんに授業を受けていただきました。



▶ [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)

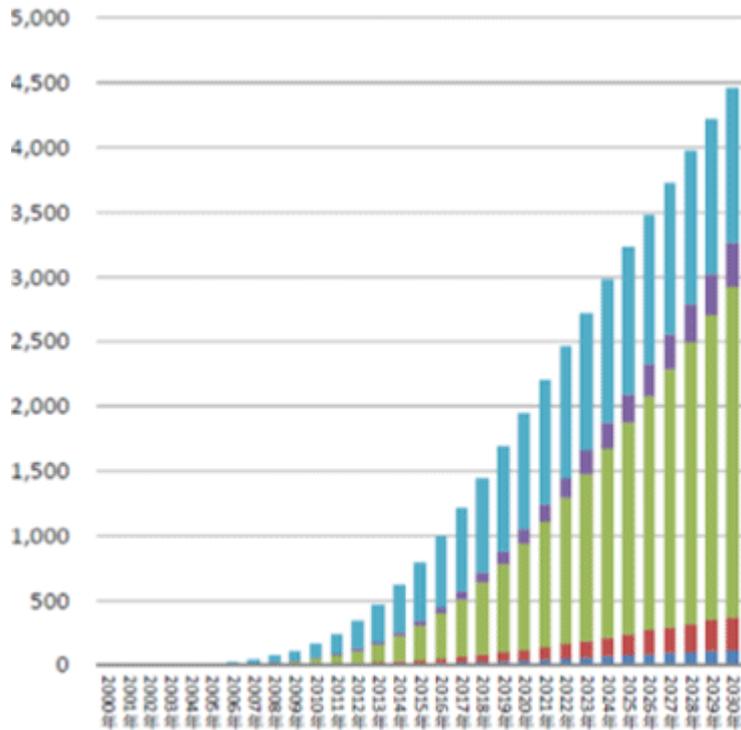
2010年の生物多様性条約第10回締結国会議(GOP10)で発表された「生態系と生物多様性の経済学(The Economics of Ecosystems and Biodiversity, TEEB)報告書で、マングローブ林が生物多様性にもたらす経済効果の研究が発表されました。東京海上日動はこの研究結果を基に、株式会社新日本サステナビリティ研究所の協力のもと、タイにおける植林の経済効果を試算しました。

東京海上日動のタイにおける植林プロジェクトは、2000年にスタートしました。2010年度までの11年間に植林した1,016ヘクタールを対象に、TEEBの掲載内容や関連する論文を参考に、「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、植林は現地の生物多様性に大きな効果をもたらしていると言えます。

タイ2000年~2010年のマングローブ植林年度累計効果
単位百万円



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

環境啓発・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](#)

Sustainability Report 2012

主要課題 -社会-

地域・社会への貢献

- 社会課題への挑戦 ～本業を通じた価値提供～
- 地域・社会貢献活動

Social : 社会 地域・社会への貢献

主要課題2



社会にはさまざまな社会課題が表面化しています。

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

▶ [社会課題への挑戦 ～本業を通じた価値提供～](#)

- ▶ [気候変動・災害リスク](#)
- ▶ [医療](#)
- ▶ [がん](#)
- ▶ [その他](#)

▶ [地域・社会貢献活動](#)

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

社会課題への挑戦 ～本業を通じた価値提供～

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

気候変動・自然災害リスク

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

医療

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

がん

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、「ピンクリボン運動」や「お客様をがんからお守りする運動」を推進しています。

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。

社会課題への挑戦 ～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月に一生涯の死亡保障・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」が一生涯続きます。 死亡・高度障害の保障はもちろん、介護の保障も一生涯続きます。</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。

脳ドック優待サービス	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
介護お悩み電話・訪問相談サービス	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

■健康・長生きに関する情報提供サイト「あんしんセエメエの健康・長生き学園」

あんしん生命では、より多くの皆様に疾病の予防や健康管理の大切さ等をお伝えし、将来にわたって健康で長生きしていただくために、情報提供サイト「あんしんセエメエの健康・長生き学園」を開設しました。

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



【コンテンツ例】

- ・生活習慣病のセルフチェックや予防のためのヘルシーレシピ
- ・ハーバード大学 根来秀行教授による最先端のアンチエイジング研究に基づく、健康と長生きのヒント
- ・介護が必要となった時のための知識と備え
- ・あんしん生命が実施した意識調査・市場調査の結果 等

なお、「あんしんセエメエの健康・長生き学園」の名称には、健康増進や長生きについて、「楽しく学んでいただきたい」との想いを込めています。

▶ [東京海上日動あんしん生命 あんしんセエメエの健康・長生き学園](#)

■医療保険メディカルKit、メディカルKitラヴ

メディカルKit

メディカルKitは、病気やケガによる入院、手術および放射線治療を保障する保険です。保険料水準の見直しを行うとともに手術保障を公的医療保険の対象範囲に連動させ、保障内容を分かりやすく充実させるなど従来の医療保険「メディカルミニ」を抜本的に改定しました。またメディカルKit発売に合わせ、5疾病就業不能特約を発売しました。この特約はお客様のニーズが死亡保障から生存保障にシフトしていることや、入院の短期化の傾向を踏まえて開発しました。5疾病(悪性新生物(がん)(注)、急性心筋梗塞・脳卒中・肝硬変・慢性腎不全)により所定の就業不能状態となった場合に、最長65歳まで就業不能給付金をお受け取りいただくことができます。

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



メディカルKitラヴ

メディカルKitラヴは、健康に不安のある方にもご加入いただけるよう体況上の引受基準を緩和した商品です。これまでメディカルKitへの加入をご検討いただいたものの、健康上の理由でご加入をお断りせざるを得ないケースがありました。そのようなケースを減らしひとりでも多くのお客様に安心を提供したいとの思いから本商品を開発しました。病気やケガによる入院、手術および放射線治療の一生涯の保障を確保できます。



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。

▶ [東京海上日動サミュエル モアディッシュ・プロジェクト](#)

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。

▶ [メディカルアシスト\(あんしん生命\)](#)

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14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、退職時・復職時のケア、再発防止までを、精神科医や臨床心理士等による専門チームが一貫してサポートし、メールや電話、対面による相談サービスや全国提携医療機関のご案内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24年版 自殺対策白書」

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

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」

▶ [東京海上日動リスクコンサルティング 危機管理](#)

社会課題への挑戦 ～本業を通じた価値提供～

がん

東京海上グループでは、保険会社としての社会的な役割・使命として、2005年から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。

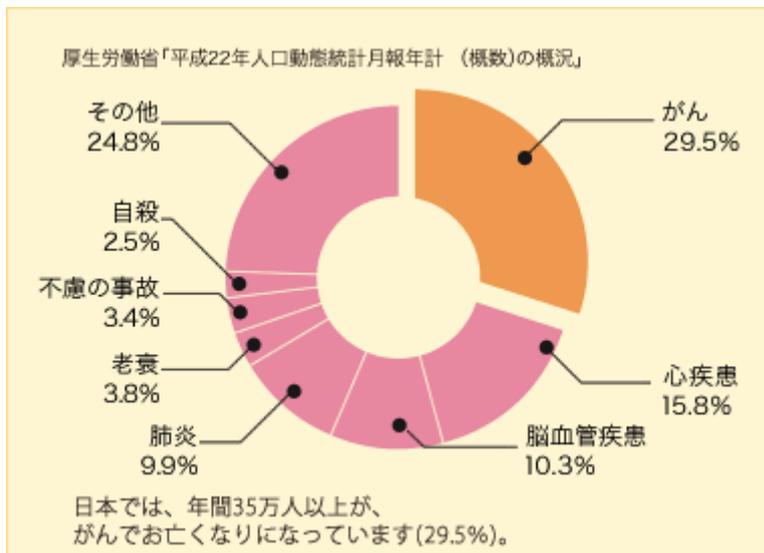
(2)お客様にお伝えする

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、43道府県16市と協定等を結び(2012年4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、日常の営業活動の中で、がんに関する知識の普及や検診率向上のための啓発活動に取り組んでいます。また、代理店/取扱者向けの全国各支店での定期的な勉強会・経験交流会・セミナーに加え、この運動に使命感を持って積極的に取り組む代理店/取扱者(全国61支店代表)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2011年10月の会議では、社内衛星放送システムの活用により、全国同時中継方式で約2,500名が参加し、がん体験者、医療従事者、医療コンサルタントの各講演を通じて知識・使命感の向上を図りました。

静岡がんセンターとの共同研究

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

社会課題への挑戦 ~本業を通じた価値提供~

その他

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

保険をより便利にご活用頂くために

「1日自動車保険(ちょいのり保険)」発売

東京海上日動は、携帯電話でいつでも加入できる「1日自動車保険(1日単位型自動車運転者保険)」を発売しました。本商品は、親や友人の自動車を運転する際に、1日あたり500円の保険料で、必要な日数分だけ、いつでもどこからでも携帯電話で加入できる業界初の新しい自動車保険です。

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

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

▶ [東京海上日動 ちょいのり保険](#)

「タブレット型端末を活用した契約手続き」の導入

東京海上日動は、2012年4月より、自動車保険加入時の保険料試算・商品説明・申込み等をタブレット型端末やパソコンの画面上で行うペーパーレスの契約手続き「らくらく手続き」を導入しました。これにより、お客様にとって、よりスピーディーで快適な契約手続き環境を実現します。あわせて、「電子クレカ手続き」を導入し、保険料支払い手続きを簡素化して、お客様の保険料のクレジットカード払いの利便性向上を図っています。また、これまで代理店事務所のパソコンからのアクセスに限定していた代理店システム「TNet」について、タブレット型端末やスマートフォン等からのアクセスも可能とし、いつでもどこでも代理店業務(お客様対応)を行える「マルチデバイス対応」を開始しました。

タブレット型端末を活用して契約手続きが完結する仕組みの導入は、損害保険業界で初めてです。今後は自動車保険以外の保険商品にも「らくらく手続き」の拡大を図り、お客様の快適性・利便性を追求していきます。

スマートフォンへの対応

2011年度の携帯電話の国内出荷台数のうち、半数以上をスマートフォンが占めるなど、スマートフォンの普及は確実に進んでいます。その普及を早くから見据え、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。

本サービスの提供開始以降、多くのお客様からスマートフォン向けサービスをさらに拡充してほしいというお声を頂いており、2011年8月にはわずか1画面・8項目にご入力いただくだけで正式な保険料をお見積りできる「カンタンお見積り」機能のスマートフォン版を追加しました。また新たに発売される最新のスマートフォンについても、タイムリーな動作検証などを通じて、対応端末の随時拡大も行っています。

これらをはじめとするお客様にお届けする利便性や品質向上の取組みもあり、イーデザイン損保は「2012年度版 オリコン顧客満足度総合ランキング 自動車保険部門」の総合1位、および価格.comの「2012年 自動車保険満足度ランキング」の総合第1位に選ばれました。今後も、お客様にとって快適なスマートフォン向けサービスのさらなる拡大を含め、お客様のニーズにお応えし、利便性や品質を高めることができるように努めていきます。



▶ [イーデザイン損保 ディスクロージャー誌](#)

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、次は鶏小屋の建設資金を融資する等、貧困状態から脱却し経済的自立を促す点が大きな特徴です。世界の貧困削減に対し、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。

このファンドは、マイクロファイナンス機関に対し直接融資を行う他、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しています。一般的にマイクロファイナンスによる小口融資は返済率が高く貸倒率も低い傾向にあると言われており、そうしたマイクロファイナンスを提供する金融機関への投資は、将来性ある事業への投資の側面も持ち合わせています。貧困の削減に貢献すると同時にリターンを追求することで、継続的かつ発展性のあるファンドを目指しています。また、より多くの方からご支持頂けるように、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。

▶ [東京海上アセットマネジメント投信 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JークラスJ」は、2011年4月27日にハスバンクに対して現地通貨建てで約300万ドル相当の投資を実施。(※将来の組み入れを示唆・保証するものではありません。)

* 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60万トウグルク(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。

▶ [IFFCO-TOKIO マイクロインシュアランス](#)

イスラム圏のお客様への「安心と安全」の提供

イスラム圏では、過度の不確実性、賭博、利子等を禁じるイスラム教義の影響により、従来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イスラム圏のお客様ニーズにいち早く着目して研究を重ね、2001年にイスラム教義に反しない相互扶助の考え方を反映させたイスラム式保険を世界に先駆けて事業化し、宗教上の制約によって従来型の保険商品への加入が困難であったお客様にも「安心と安全」をお届けできる体制を整えました。現在ではエジプトでイスラム式保険の元受事業を、シンガポールで再保険事業を展開しているほか、サウジアラビアにおいても新会社の設立と開業に向けた準備を進めています。

▶ [Alinma Tokio Marine\(サウジアラビア\)](#)

▶ [Nile Takaful\(エジプト\)](#)

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、2012年3月、ガバナンス・フォー・オーナーズ(GO)[※]とともに、対話型ファンド「TMAM-GO ジャパン・エンゲージメント・ファンド」の運用を開始しました。同ファンドでは、強い中核事業を有する中小型株式を中心に投資を行いますが、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。

▶ [ジャパン・エンゲージメント・ファンド](#)

地域・社会貢献活動

東京海上グループは、「青少年育成」「安心と安全」「地球環境保護」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。

2009年度～2011年度の中期経営計画において、「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」を目標に掲げて取組み、2011年度の参加率は59.8%に達しました。



2011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】

- ・ 2011年度は、延べ約14,700名の国内グループ社員(全社員の59.8%)が各地で様々なボランティア活動等に参加しました※。特に、東京海上日動ファシリティーズでは、定期的な社内広報活動によって社員の取組み意識が高まり、全社員がボランティア活動に参加しました。

※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。

NGOとのエンゲージメント

東京海上グループでは、地域におけるさまざまな課題を解決するために取り組んでいるNPOと連携し、地域社会貢献活動に取り組んでいます。代表的な活動であるマングローブ植林プロジェクトでは、植林を行う専門のNPOであるマングローブ植林行動計画(ACTMANG)、公益財団法人オイスカ、国際マングローブ生態系協会(ISME)と長きにわたりパートナーシップを結び、植林活動に加え、地域住民や子どもたちに対する環境教育やワークショップの開催等を通じ、植林地域の環境啓発や産業振興に繋がる取組みにも協力しています。

社員個人・社員のグループによる活動

東京海上グループは、世界各国・地域で共通テーマ(青少年育成、安心と安全、地球環境保護)のもと、各職場・グループ会社等において年間で一つ以上の地域社会貢献活動を行うことを目指しています。2011年度は「東日本大震災からの復興支援」をテーマに加え、日本国内および世界各地にて様々な被災地支援の活動が行われました。

なお、社員によるボランティア活動の促進を目的に、毎年10月・11月を「CSR月間」と定めています。日新火災では、11月17～18日に本店で大規模なAED講習会を開催し、2日間で約230名の社員が参加。また、東京本社前広場でチャリティバザーを開催するなど、社員全体の45.5%に相当する1,191名がCSR月間中にボランティア活動に参加しました。東京海上日動では11月5日～6日に高知県安芸市で間伐体験ツアーを主催し、グループ社員・代理店約50名が参加するなど、各地でさまざまなボランティア活動に多くの社員が参加しました。

支援制度

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2011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 (15件 543,406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(151名が活用)
Share Happiness倶楽部	社員有志による寄付制度 2011年度は有志1,028名から寄せられた寄付2,000,854円を、以下の団体に寄付 国際マングローブ生態系協会(「地球環境保護」分野) JDF(日本障害フォーラム)東日本大震災被災障害者総合支援本部(「安心と安全」分野) NPO法人チャイルドライン支援センター(「青少年育成」分野)
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一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、代理店、グループ会社等の地域社会貢献・地球環境保護活動のなかから、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。2011年度は全国の部・支店、グループ会社から、7つの取り組みを表彰

寄付(社員・代理店による寄付・現物給付を含む)

寄付金	約896百万円 うち東日本大震災被害に対する支援 約183百万円
-----	--

活動紹介



- ▶ [財団を通じた社会貢献活動](#)
- ▶ [生徒・児童向けのプログラム\(出前授業・環境啓発\)](#)
- ▶ [「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](#)
- ▶ [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](#)
- ▶ [インドネシアの高校生への奨学金事業](#)
- ▶ [中国の子どもたちへの教育支援](#)
- ▶ [「CSR Day」の開催](#)



- ▶ [東日本大震災 被災地復興に向けた取り組み](#)
- ▶ [「ぼうさい授業」の取り組み](#)
- ▶ [NPO法人 交通遺児等を支援する会への協力](#)
- ▶ [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](#)
- ▶ [「岩手ホスピスの会」との協働](#)
- ▶ [「全国盲ろう者協会」との協働](#)
- ▶ [\(公財\)「スペシャルオリンピックス\(SO\)日本」との協働](#)
- ▶ [「\(公財\)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](#)
- ▶ [「ひまわりの会」への支援](#)
- ▶ [地域の安心・安全への貢献](#)
- ▶ [日本語医療サービスの提供](#)
- ▶ [若手臨床医師を支援する「Nプログラム」](#)
- ▶ [海外グループ会社による被災地復興支援活動](#)



地球環境保護

- ▶ [マングローブ植林ボランティア](#)
- ▶ [「東日本大震災 海岸林再生プロジェクト」への支援](#)
- ▶ [みどりの授業～マングローブ物語～](#)
- ▶ [高知県・協働の森づくり事業 「東京海上日動 未来への森」](#)
- ▶ [こども環境大賞](#)
- ▶ [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](#)
- ▶ [上智大学寄付講座](#)
- ▶ [丸の内市民環境フォーラム](#)
- ▶ [東京海上日動・東京海上研究所 地球温暖化セミナー](#)
- ▶ [「Green Gift」プロジェクトに関する取り組み](#)
- ▶ [東京海上香港「アースアワー」の取り組み](#)
- ▶ [米国フィラデルフィア社「GREENPHLY」の取り組み](#)

地域・社会貢献活動

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

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

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

「東京海上スポーツ財団」は、スポーツを広く振興させ、明るく豊かな国民生活に寄与する目的で1937年に設立されました。同財団が所有する那須スポーツパークと戸田艇庫（水上スポーツ施設）は子どもからシニアまで幅広い層に利用され、利用者数は年間約5万人に達しています。また、東京海上日動の運動部員が企画する地域のスポーツ交流会や、オーケストラ部のチャリティコンサート等の運営にも携わっています。

■各財団の概要と活動実績

財団名	概要	2011年度実績
(公財)東京海上各務記念財団	国内大学生・ASEAN諸国からの大学院留学生に対する奨学金支給事業	新規・既存対象者合わせて84名に対して、総額4,727万円の奨学金の給付等
(公財)東京海上日動教育振興基金	教員・交通遺児への助成	教育研究助成：148件 交通遺児育英助成：105名
(公財)東京海上スポーツ財団	地域のスポーツ振興事業	那須スポーツパーク利用者数：41,165名 戸田艇庫利用者数：9,149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・児童向けのプログラム(出前授業・環境啓発)

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

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

「JOCジュニアオリンピックカップ水泳競技大会」への特別後援

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

- ▶ [「がんばれ☆ジュニアスイマー」](#)

昭和会展で若手芸術家を支援

東京海上日動は、芸術・文化振興を支援する活動のひとつとして1991年から昭和会展に協賛しており、「東京海上日動賞」を有能な若手芸術家に授賞しています。

日動画廊(東京・銀座)が主催するこの昭和会展は、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創設されました。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となっており、2011年度で47回目を迎えています。



第47回昭和会展 東京海上日動賞・彫刻賞 同時受賞
田原迫 華氏作品「月光」

- ▶ [日動画廊](#)

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、アジアに住む人々がお互いの文化を理解し、より良い未来を築くための活動として、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、絵日記を通じた識字教育支援、およびアジアの子どもたちが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。日本各地や海外で展示会を開いて優れた絵日記作品を紹介するほか、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。



▶ [三菱アジア子ども絵日記フェスタ](#)

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。2012年度までの3年間、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。



同社の協力により、2010~2011年の2年間で、合計557名の少女たちへの支援が行われ、4室の図書室が開設されました。

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。

▶ [国際NGO「Room to Read」](#)

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580名(累計)に対し、学費や教材費等の支援を行っています。2011年9月に奨学金の授与式を実施し、その後、奨学生全員が高齢者施設での奉仕活動を行い、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ました。



奨学金授与式



高齢者施設での奉仕活動

インドネシアの高校生への奨学金事業

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



奨学金授与式

▶ [Student Scholarship Program](#)

中国の子どもたちへの教育支援

東京海上グループは、2009年から中国の農民工の子どもたちの支援を行っています。2011年度は、河南省、吉林省、湖南省において、農民工の子供たちが通う小中学校に、図書や文具・パソコン・体育用品などの寄付や奨学金の給付を行いました。9月には吉林省長春市において石原邦夫会長をはじめとする東京海上グループ社員23名のボランティアツアーを実施、二つの小学校を訪問して、当社の寄付で設置された「虹色の小屋」(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、切り絵や漢詩、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。また、河南省、湖南省でも東京海上日動中国の社員等が子どもたちとのふれあい活動に参加しました。

中国における青少年育成支援



「CSR Day」の開催

Tokio Marine Asia (TM Asia)、Tokio Marine Life Insurance (TML)、およびTokio Marine Insurance Singapore(TMIS)は、CSR Monthの取り組みとして、2011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、35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、3社は「Club Rainbow」に対し、合計1万5千ドルを寄付しました。



地域・社会貢献活動

安心と安全

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

国内

東日本大震災 被災地復興に向けた取り組み

東京海上グループでは社員による被災地でのボランティア活動に取り組んでいます。2011年5月から、岩手県上閉伊郡大槌町、宮城県石巻市、気仙沼市、陸前高田市などにおいて、全国のグループ各社の社員・代理店および家族が、住宅の清掃や泥だし、側溝の泥かき、漁業支援、汚損写真の洗浄等の支援活動を実施してまいりました。2011年11月からは、岩手県遠野市が取り組んでいる「三陸文化復興プロジェクト※」に協力し、被災した博物館や図書館の文化財・資料の洗浄・修復作業や、被災した学校図書室・公立図書館へ本を届けるために、全国から寄せられた献本(2012年4月現在約26万冊)を整理・分類・データ化・保管するボランティア活動を行っており、2012年度も継続して取り組んでいます。これらのボランティアに参加した人数は、約440名(2012年3月末現在)となっています。

※東日本大震災の発生直後から三陸沿岸部の後方支援活動を継続している遠野市が、がれき撤去・仮設住宅建設等の物理的支援と並行して取り組む、地震・津波によって流失・破損・汚損した書物や文化財を復旧し三陸沿岸部の文化・歴史・心の復興を目指すプロジェクト。

また、農林水産省の被災地を応援する取り組み「食べて応援しよう！」に賛同し、2011年5月から10月にかけて、東京および大阪で、被災地およびその周辺地域で生産・製造されている農産品等を販売する「食べて応援しよう！東日本野菜フェア」を計5回開催しました。



「食べて応援しよう！東日本野菜フェア」の様子



社員ボランティアの様子

▶ [東日本大震災への対応](#)

「ぼうさい授業」の取り組み

東京海上日動リスクコンサルティングでは、東日本大震災を受け、小学生の防災意識を啓発するプログラムを社員有志により開発し、出前授業としてスタートしました。

これは、日常の業務を通じて得た専門知識を子どもたちにわかりやすく伝え、地震や津波から身を守るための気づきとしてもらうことを目的としています。

▶ [私とCSR](#)



NPO法人 交通遺児等を支援する会への協力

日新火災では、「NPO法人 交通遺児等を支援する会」を通じ、交通事故で親を亡くした子どもたち(交通遺児)に対する支援を行っています。

2011年度は、東京本社にて社員および一般の方を対象に実施したチャリティー募金イベントにより集まった162,422円、および新総合自動車保険「ユーサイド」の発売を記念して開催した写真コンテストの応募数に応じた金額156,800円の合計319,222円を、NPO法人 交通遺児等を支援する会に寄付しました。

今後も引き続き、同会を通じ、交通遺児等への支援を続けてまいります。



「NPO法人 交通遺児等を支援する会」への寄付

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。2012年3月までに約470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

東京海上グループでは、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。2011年度は東京海上日動を中心にグループ会社の社員等約1,460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。



▶ [J.POSH\(日本乳がんピンクリボン運動\)](#)

「岩手ホスピスの会」との協働

あんしん生命は、盛岡市の市民団体「岩手ホスピスの会」の、「がん患者さんやそのご家族の方々を支援したい、勇気付けたい」という想いに賛同し、2009年から抗がん剤治療患者向け「タオル帽子」の製作に協力しています。2011年度は、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タオル帽子1,030個を寄贈しました。

2011年7月には、東日本大震災の支援活動資金を寄付するとともに、社員から募った夏物衣料2,130着を支援物資として、同会を通じて岩手県陸前高田市等の被災地に届けました。



▶ [岩手ホスピスの会](#)

「全国盲ろう者協会」との協働

社会福祉法人 全国盲ろう者協会は、全国の盲ろう者を支援するため、通訳・介助者の派遣、通訳者の養成、盲ろう者向け機関紙の発行などの活動を行っています。東京海上日動は2008年から同会の団体賛助会員となり、年1回開催される全国大会には、開催地域の部・支店の社員等が大会運営ボランティアとして参加しています。

▶ [全国盲ろう者協会](#)

「(公財)スペシャルオリンピックス(SO)日本」との協働

東京海上日動は、(公財)スペシャルオリンピックス(SO)日本の「障害の有無に関わらず、互いの違いを理解し尊重し認め合うことで、共に育ち、共に生きる社会を実現する」という考えに共感し、2005年度より公式スポンサーとして、資金・ボランティアによる支援を行っています。2011年度は、「第5回スペシャルオリンピックス日本 冬季ナショナルゲーム・福島」に福島・仙台地区の東京海上グループ社員延べ70名が運営サポート等のボランティアとして参加しました。

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



▶ [スペシャルオリンピックス日本](#)

「(公財)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」](#)

世界の食のバランスを目指す「TABLE FOR TWO」参加

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

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

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

■実施概要

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

▶ [TABLE FOR TWO](#)

「ひまわりの会」への支援

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



▶ [ひまわりの会](#)

地域の安心・安全への貢献

東京海上日動は2007年9月から、毎日新聞社主催の「だいじょうぶキャンペーン」に協賛し、防災・防犯の参加型イベントを全国各地で実施しています。

また、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、「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を開催する「HUMAN CONSCIOUS ACT～LOVING HOME キャンペーン～」に取り組んでいます。



2011年度は子どもの危険予測能力を育てる防犯イベント「地域安全マップ教室」を当社と毎日新聞社、エフエム東京の3社共同で実施しました。本イベントでは、犯罪社会学の専門家である立正大学小宮教授を講師にお迎えし、東京海上日動の社員・代理店を対象に「地域安全マップ指導者養成講座」を開催。その後、講座を受講した社員と代理店がリーダー役となり、地元の奨学生に「地域安全マップ教室」を実施しました。



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。

▶ [Japanese Medical Practice](#)

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2011年までの研修生は総勢142名となりました。



▶ [「Nプログラム」](#)

海外グループ会社による被災地復興支援活動

バミューダに本社をおく再保険会社Tokio Millennium Re Ltd.(TMR)は、東日本大震災の被災復興支援のため、バミューダに所在する他の再保険会社と共同で島民から約1万2千ドル(約100万円)の寄付を集めました。2011年6月にTMRの社員3名が来日し、日本赤十字や宮城県多賀城市にその義援金を手渡すとともに、バミューダの小学生が折ったメッセージ入りの千羽鶴を仙台空港近隣の小学校や病院、避難所の児童たちに渡しました。3名は多賀城市で清掃やがれきの撤去等のボランティア活動にも参加しました。



TMR社員のボランティア活動の様子



宮城県多賀城市長へ贈呈

また、インドネシアにあるTokio Marine Indonesia(TMI)では、2011年9月にジャカルタで開催された「ジャカルタ日本祭り」に折り紙ブースを出展。被災地の様子を記録した映像を放映し、地震発生時の心得をまとめた団扇を配布しました。設置したブースでは、インドネシアの皆さんと一緒に震災の被災地復興の願いを込めて、千羽鶴を折りました。この千羽鶴は、同年12月に東京海上日動を通じて気仙沼の小学校に届けられました。

地域・社会貢献活動

地球環境保護

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

国内

マングローブ植林ボランティア

東京海上日動は1999年から東南アジア等の国々でマングローブ植林プロジェクトに取り組んでおり、年1回程度、社員等による植林ツアーを実施しています。東京海上グループの社員、代理店、社員OB・OG、およびその家族がボランティアで参加し、植林地域の住民や子どもたちとともにマングローブの苗木や種を植えるとともに、地元の村や小学校などを訪問して国際交流を行っています。2012年3月までに計12回のツアーを実施し、延べ約400名の社員等が参加しました。



▶ [マングローブの森づくり](#)

「東日本大震災 海岸林再生プロジェクト」への支援

東京海上日動は、2012年3月に(公財)オイスカが進める「東日本大震災復興海岸林再生プロジェクト※」に1,000万円の寄付を行いました。本プロジェクトは、海岸林の再生に加え農地回復や被災地域での雇用創出を通じた地域振興を目的としており、東京海上日動が進めるマングローブ植林プロジェクトの理念である「地球環境保護」・「地域社会への貢献」にも合致するものです。今後は、社員等によるボランティア活動の実施などの経済的・人的支援を行って参ります。尚、2012年3月3日に開催した、東京海上日動主催「Green Gift コンサート-22世紀に森を贈ろう-」の会場で、(公財)オイスカと共に本プロジェクトへの募金活動を実施し、来場者から416,550円の寄付をお寄せいただきました。



コンサート会場での募金活動

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

みどりの授業～マングローブ物語～

東京海上グループでは、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・生物多様性」をテーマとした授業を行い、あわせて「制服を再利用して作成した植木鉢」を寄贈するものです。

2011年度までに、全国で延べ約510の小学校・特別支援学校で実施し、約36,000名の児童・生徒の皆さんが授業を受けました。



千葉県柏市立酒井根小学校での授業風景

▶ [「みどりの授業～マングローブ物語」](#)

高知県・協働の森づくり事業 「東京海上日動 未来への森」

東京海上日動は、2009年5月に「環境先進企業との協働の森づくり事業」において、高知県、安芸市、高知東部森林組合と5年間の「パートナーズ協定」を締結し、安芸市の森林整備に協賛しています。協定した森林（総計47.1ヘクタール）は「東京海上日動 未来への森」と名付け、2011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50名が参加し、間伐体験や地元の方々との交流を行う「第3回間伐体験ツアー」を実施しました。参加者からは「間伐作業の大変さを体感することができたうえ、地元の方々との交流を通じて親しみがわきました」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らい、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。2011年度（第4回）は日本全国から4,779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「とても貴重な体験でした。これからも地球を守っていく活動をたくさんしたいです。」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](#)

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、「早稲田大学ー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年間協力してきました。

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。

上智大学寄付講座

東京海上日動は、2010～2011年度の2年間、上智大学大学院の「上智大学大学院地球環境学研究科」において寄付講座(カーボンマテリアリティ研究会)を実施しました。

これは、企業・団体が排出する温暖化ガスの削減に際し、企業にとって無視できない重大な影響を及ぼす要素(マテリアリティ)の把握・評価・報告・展開を研究するもので、当社自身も研究会への参加を通じ、講座の研究進展に協力しました。

丸の内市民環境フォーラム

東京海上日動は三菱商事と共催で、社会・環境問題への啓発講座として、年に1回「丸の内市民環境フォーラム」を開催しています。第53回を迎えた2011年度は、アルピニストの野口健氏をお招きし、エベレストや富士山の清掃活動を始めたきっかけや苦労されている点、気づきなどについて、ユーモアを交えながらご講演を頂きました。当日は、社内外から200名以上の方が来場し、「共感できる話が多く、等身大のトークに好感が持てた」、「自分も身体を動かして活動してみたい」など、多数の感想が寄せられました。



東京海上日動・東京海上研究所 地球温暖化セミナー

東京海上日動と東京海上研究所は、2012年2月9日に、地球温暖化セミナー「グリーンエコノミーとサステナブル経営」を開催しました。地球温暖化セミナーは、一般の方や企業の担当者を対象に、有識者の講演やパネルディスカッションを通じ、地球温暖化に関する知見を深めることを目的として無料で開催しています。

▶ [東京海上研究所セミナー](#)

「Green Gift」プロジェクトに関する取り組み

東京海上日動では、2009年から実施している環境負荷削減のための取り組み「Green Gift」プロジェクトをより多くのお客様に知っていただき、プロジェクトにご賛同いただいたお客様に地球環境保護活動への参加を実感していただくための様々なイベントを実施いたしました。具体的には、環境保護やマングローブについてお伝えするコンサート「東京海上日動Green Gift presents Humanglobe Live(2011年5月)」・「Green Giftコンサート～22世紀へ森を贈ろう～(2012年3月)」の実施や、本物のマングローブと触れ合う「西表島エコ体験ツアー」の企画協力(2011年6月)、また日本最大級の環境展示会「エコプロダクツ展」への出展(2011年12月)などを行いました。



▶ [Green Giftプロジェクト](#)

海外

東京海上香港「アースアワー」の取り組み

東京海上香港では、2010年度より、国際的な環境保全団体であるWWF（世界自然保護基金）が主催する、「アースアワー」の公式スポンサーとなっています。「アースアワー」は、世界中で同日・同時刻に電気を消すアクションを通じて、地球温暖化防止への思いを示す国際的なイベントで、今年度は2012年3月31日の午後8時30分から9時30分に実施されました。東京海上香港では、オフィスでのライトオフ運動やWWFの公式イベントへの参加の他、香港の日本人学校等の小学生に向けた環境啓発講座を実施しました。当日は複数の小学校から300名余が集まり、WWFのスタッフから、WWFの活動、地球温暖化の問題点や解決策などについての講義を行いました。今後もこの環境啓発講座の取り組みを、香港内の他の日本人学校や、日本人コミュニティに拡大していきたいと考えています。



米国フィラデルフィア社「GREENPHLY」の取り組み

米国フィラデルフィア社では、社員による環境啓発取り組み「GREENPHLY」を行っています。社員有志により結成された「GREENPHLY事務局」が中心となり、オフィスでの環境負荷削減だけでなく、社員が家庭や地域社会でも環境保護活動のけん引役となれるよう、情報誌の発行などを通して社員教育を行っています。この「GREENPHLY」では、社員の家庭で不要となった衣服のリユースによるチャリティ活動を行っており、2011年度は「Shoe Drive」と題して350足の靴を集めて寄付した他、全米中に所在する支店対抗で不要なコートを集めるコンテスト「Coat Drive Challenge」を実施し、約900着のコートが集められて寄付されました。



Sustainability Report 2012

主要課題 -ガバナンス-

CSRマネジメントの強化

- コーポレート・ガバナンス
- 内部統制
- CSR推進体制

Governance : ガバナンス CSRマネジメントの強化

主要課題3



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

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

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



▶ [コーポレート・ガバナンス](#)

▶ [CSR推進体制](#)

▶ [内部統制](#)

▶ [コンプライアンス](#)

▶ [人権尊重](#)

▶ [リスク管理](#)

▶ [情報セキュリティ](#)

▶ [情報開示](#)

統治機構

1. 取締役会

(1) 取締役会・取締役の役割

当社取締役会は、当社の重要な業務執行を決定するとともに、取締役の職務の執行を監督する責務、適切な内部統制システムを構築する責務などを負います。加えて、持株会社である当社の取締役会は、グループの中長期戦略や内部統制基本方針をはじめとしたグループの各種基本方針を決定するなどの機能を有します。各取締役は、取締役会がこれらの責務・機能を十分に全うできるよう努めます。

(2) 取締役会の構成

取締役数は、10名程度とします。このうち、原則として3名以上を社外取締役とします。

(3) 取締役の任期

取締役の任期は1年とし、再任を妨げないものとします。

2. 監査役・監査役会

(1) 監査役・監査役会の役割

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

(2) 監査役会の構成等

監査役数は、5名程度とします。このうち、原則として過半数を社外監査役とします。

3. 指名委員会・報酬委員会

(1) 指名委員会・報酬委員会の役割

当社は、取締役会の諮問機関として、指名委員会・報酬委員会を設置します。

指名委員会においては、次の事項を審議し、取締役会に対して答申します。

○ 当社および主な事業子会社の取締役・監査役・執行役員の選任・解任

○ 当社および主な事業子会社の取締役・監査役・執行役員の選任要件

報酬委員会においては、次の事項を審議し、取締役会に対して答申します。

○ 当社および主な事業子会社の取締役・執行役員の業績評価

○ 当社および主な事業子会社の役員報酬体系および水準

(注)「事業子会社」とは、当社が議決権の過半数を直接有する会社をいいます。以下同じ。

(2) 指名委員会・報酬委員会の構成

指名委員会・報酬委員会は、各々5名程度の委員で構成します。原則として、両委員会とも、過半数を社外委員とするとともに、委員長は社外委員から選出します。

役員報酬体系

(1) 決定に関する方針

当社および主な事業子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ます。

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

(2) 当社の役員報酬体系

常勤取締役および執行役員に対する報酬は、定額報酬、業績連動報酬(会社業績および個人業績に連動します)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、定額報酬のみで構成します。

(3) 主な事業子会社の役員報酬体系

主な事業子会社の役員報酬体系は、原則として当社と同じ体系とします。

事業子会社統治の仕組み

(1) 事業子会社の統治方法

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

(2) 事業子会社の業績評価

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

内部統制

□ コンプライアンス

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

□ 人権の尊重

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

□ リスク管理

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

□ 情報セキュリティ

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

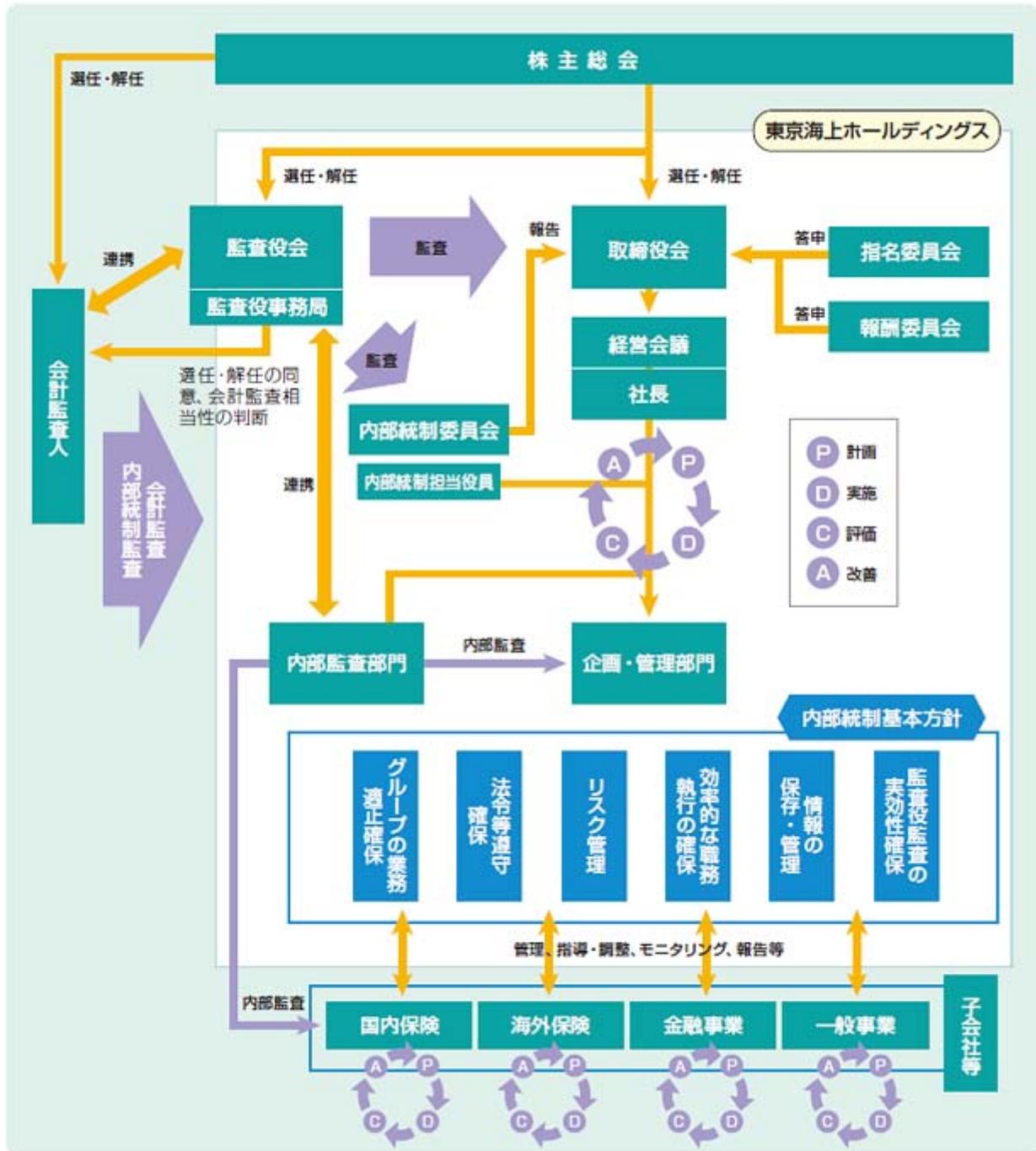
□ 情報開示

東京海上グループの現状および今後の事業展開について、各ステークホルダーの皆様に正確・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。

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。

東京海上グループの内部統制システム



内部統制基本方針

東京海上グループは、以下の行動原則に基づいて経営理念を實踐し、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。

- ・ 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。

内部統制

コンプライアンス

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

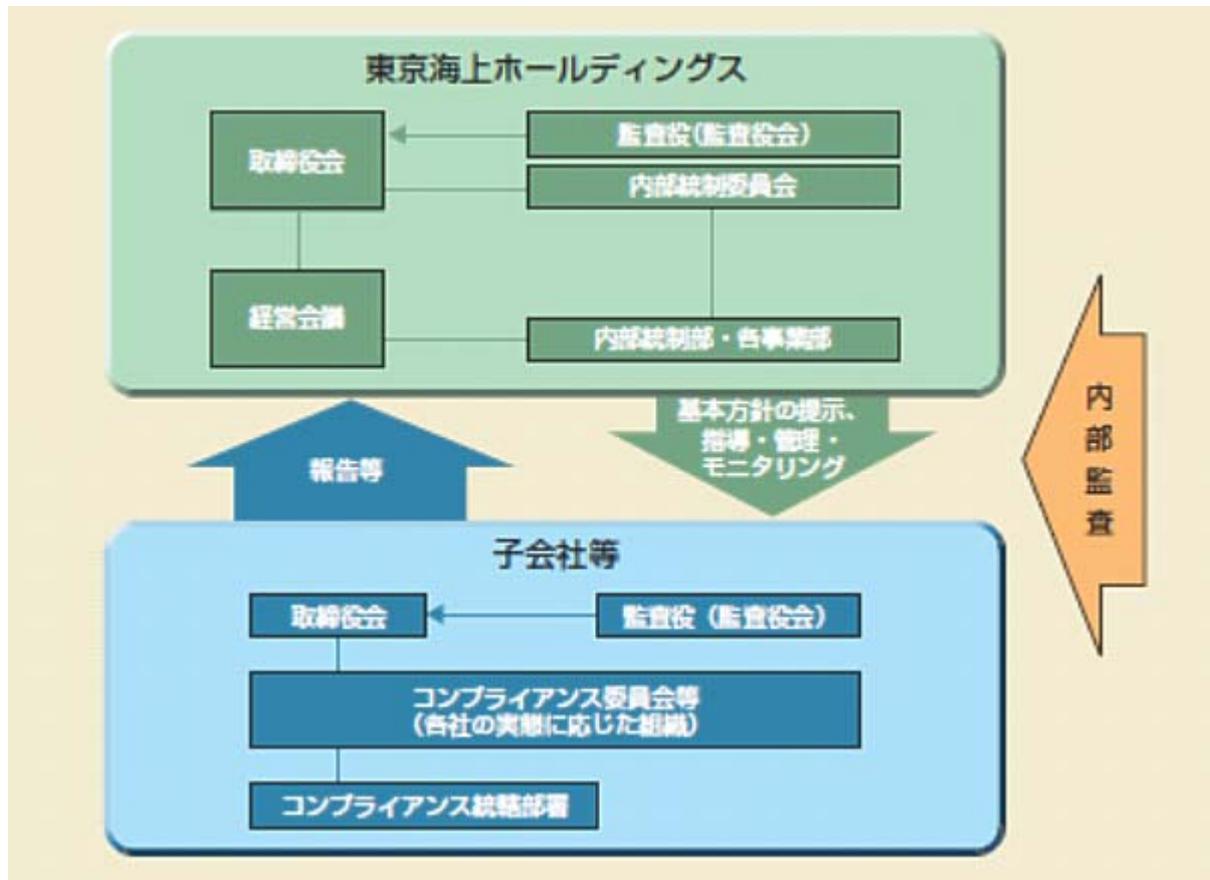
東京海上ホールディングスは、グループ全体としてのコンプライアンスの徹底を図るため、「東京海上グループ コンプライアンスに関する基本方針」を定め、グループ内に共通して適用される法令やルール等を記載した「コンプライアンス基準」を策定するなど、グループ全体の施策の立案を行っています。また、東京海上ホールディングスは、グループ内のコンプライアンスの徹底状況を定期的にモニタリングするほか、子会社等からコンプライアンスに関する重要事項について報告を受け、取締役会や経営会議、内部統制委員会などで審議・決定を行うと共に、必要に応じて子会社等の活動に指導・助言するなど、グループ会社としてのコンプライアンス態勢を構築しています。

子会社等の役割

子会社等は、「東京海上グループ コンプライアンスに関する基本方針」に基づき、主体的にコンプライアンスの徹底に取り組んでいます。子会社等は、各々の事業内容に適合した形のコンプライアンス態勢を構築すると共に、コンプライアンスの徹底状況やコンプライアンスに関する重要事項について、東京海上ホールディングスに報告しています。

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 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(骨子)

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

重要な規範

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

▶ [「東京海上グループ コンプライアンス行動規範」](#)

東京海上グループ コンプライアンスに関する基本方針

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

組織体制

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

コンプライアンス・マニュアル

東京海上ホールディングスが策定した「コンプライアンス基準」に基づいて、東京海上ホールディングスおよび子会社等は各々の事業内容に必要な事項を追加して自社のコンプライアンス・マニュアルを策定し、役職員が参照できるようにしています。

コンプライアンス研修

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

評価・改善活動(点検・モニタリングを含む)

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

ホットライン制度(内部通報制度)

東京海上グループでは、コンプライアンスに関連する問題が発生した時や発見した時等に、グループ各社の役職員が報告・相談できる各種ホットライン制度を設けています。また、社外の法律事務所にもホットライン受付窓口を設置して、報告者・相談者が利用しやすい方法を選べるように配慮しています。なお、東京海上グループの「ホットライン制度」は公益通報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

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

東京海上グループ 利益相反取引等の管理に関する方針(概要)

1. 利益相反取引等

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

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

2. 利益相反取引等の管理の体制

持株会社である東京海上ホールディングスは、東京海上グループの利益相反取引等の管理に関する事項を一元的に管理します。このため、東京海上グループにおいては、以下に掲げる会社につき、利益相反取引等の管理を統轄する部署を設置するなどの体制整備を行い、利益相反取引等を適切に管理してまいります。

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

3. 利益相反取引等の管理の方法

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

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

4. 利益相反取引等の管理体制の検証

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

内部統制

人権の尊重**基本的な考え方**

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

「東京海上グループCSR憲章」(抜粋)

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

●人間尊重

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

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

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

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

●人権の尊重

お客様、役職員をはじめ、あらゆる人の基本的人権を尊重します。

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

Tokio Marine Global HR Policy

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

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

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

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

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

人権尊重にかかるマネジメント態勢、及び各種取り組み

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

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

(主な取り組み)

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

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

グループ各社では、毎年、全社員および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、社内・社外の専門家が受付ける相談窓口(ホットライン)を設置し、社員がより働きやすい職場環境を実現に努めています。

人権啓発研修 受講割合(国内グループ会社)

2009年度 (2010年3月31日現在)	2010年度 (2011年3月31日現在)	2011年度 (2012年3月31日現在)
99.9%	99.9%	99.9%

内部統制

リスク管理

リスクベース経営(ERM)の全体像

東京海上グループは、リスクベース経営(ERM: Enterprise Risk Management)態勢の強化を通じて、グループの健全性の維持と、収益性(資本効率)の向上に取り組んでいます。この「健全性の維持」と「収益性(資本効率)の向上」は、リスクベース経営を進めていく上で車の両輪の関係にあり、ともにリスクを適切に選択し管理することが必要です。

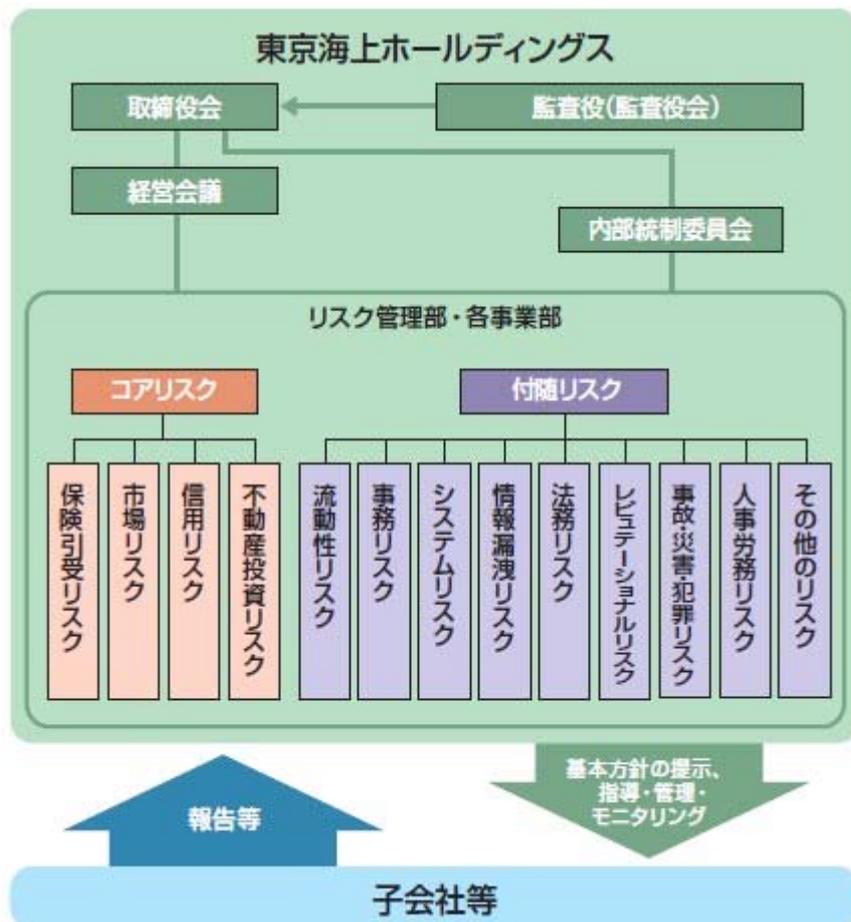
健全性の維持

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(=統合リスク管理)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、保有リスク量およびリターンなどの定義や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。

▶ [東京海上日動 災害に関する基本方針](#)

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自己資本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。また、大規模な自然災害や金融市場の混乱等、将来の不利益が生じるストレスシナリオを想定し、その影響を評価、分析するストレステストを実施しています。

(1) リスクの定量化

東京海上グループでは、保有するすべてのリスクについて、所定のリスク保有期間(1年)および信頼水準(99.95%)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。定量化の手法とし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。

(2) リスク許容値の決定

統合リスク管理は、保有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、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保有リスク量の見込み額がリスク許容値内に収まること、言い換えれば、自己資本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、定期的に保有リスク量の状況のモニタリングも行っています。

収益性(資本効率)の向上

■ 事業ポートフォリオ管理と資本配分制度

東京海上グループでは、継続的な収益(修正利益)の拡大、グループ全体の資本効率(修正ROE)の向上、企業価値の最大化を実現するために、グループ内の各事業のリスク対比収益性指標、市場の成長性や収益性、競合優位性や戦略・施策による期待効果等を評点化した指標により各事業を相対評価して、経営資源配分の優先順位付けを行っています(事業ポートフォリオ管理)。配分する経営資源には、資金や人材、資本などが含まれ、より収益性・成長性の高い事業分野や新規事業へ経営資源を振り向けることにより、事業ポートフォリオ全体の収益性・成長性の改善を図っています。

事業ポートフォリオ管理により、各事業分野への経営資源配分の優先順位付けを行った後、具体的な事業別の配分計画を決定することになりますが、資本についての配分の仕組みを資本配分制度と呼んでいます。なお、ここでいう資本とは、バランスシート上の資本額ではなく、多岐にわたるリスクを統一的な尺度で算定したリスク量をベースとした擬似資本のことです。

資本配分制度と統合リスク管理は、同一のリスクの評価方法をベースとしており、密接な関係があります。統合リスク管理により健全性を維持しつつ、定量分析手法をベースとした経営判断プロセスを導入することで、よりきめ細かいレベルでの事業分野の選択と集中を行い、限られた資本を有効に活用していきます。

■ 資本政策としての一体的・総合的検討

事業ポートフォリオ管理では事業計画の評価を行い、資本配分制度ではその評価に基づき資本を配分しますので、事業計画と資本配分は関連します。また、事業計画遂行にあたっては資金も資本も必要となりますので、資本/資金を扱うグループ資本政策とも十分な連携が必要となります。

東京海上グループでは、事業ポートフォリオ管理と資本配分制度とは別に、資金計画や負債調達、株主還元等も含めて、それらをグループ資本政策として有機的に関連づけて検討し、経営会議や取締役会での一体的な論議を経て、経営上の意思決定を行うこととしています。

災害に関する基本方針

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

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

▶ [東京海上日動の「災害に関する事業継続計画書」要約版\(PDF:215KB\)](#)

なお、東日本大震災の経験を踏まえ、BCPに基づくアクションプランやマニュアル等の見直しを行い、より実効性のある態勢の整備を図っています。また、首都直下地震や南海トラフの巨大地震などに関して、政府や各自自治体が新たに発表する被害想定を基に、必要に応じて更なる見直しを実施していきます。

■ 災害に関する事業継続計画における基本方針

1. 災害発生時の社員の行動原則

災害発生時の社員の行動について、優先順位を次の通りとします。

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

2. 事業継続に対する基本方針

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

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

■ 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、特に本店が使用できない状況となった場合には、関西バックアップ本部内にバックアップオフィスを設置して、被災地(首都圏)のライフライン等が回復するまでの間、家計地震保険等の地震事案の損害サービスを実施いたします。また、地震以外の通常事案については、全国の損害サービス拠点にて分担して対応を行います。

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

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

■ 東日本大震災時の対応

▶ [東日本大震災時への対応](#)

内部統制

情報セキュリティ

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

情報セキュリティの取り組み

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

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

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

個人情報の保護

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

プライバシー・ポリシー

■ 東京海上グループ プライバシー・ポリシー

東京海上グループ(以下「当グループ」といいます。)は、お客様の信頼をあらゆる活動の原点におき、企業価値を永続的に高めていくことを目指しています。このような理念のもと、個人情報の保護に関する法律その他の法令・ガイドラインを遵守して、以下のとおり個人情報を適正に取り扱うとともに、安全管理について適切な措置を講じてまいります。

1. 当グループでは、適法で公正な手段によりお客様の個人情報を取得します。また、法令に定める場合を除き、お客様の個人情報の利用目的を通知または公表し、利用目的の範囲内で利用いたします。
2. 当グループでは、法令に定める場合を除き、あらかじめ本人の同意を得ることなく、お客様の個人情報を第三者に提供することはありません。
3. 当グループでは、お客様の個人情報の漏えい、滅失もしくはき損または不正アクセスなどの防止に努めます。また、外部にお客様の個人情報の取扱いを委託する場合には、委託先に対する必要かつ適切な監督を行います。
4. 当グループでは、お客様の保有個人データについて、ご本人から開示・訂正等のご要請があった場合は、法令に基づき速やかに対応いたします。また、お客様の個人情報の取扱いに関するご意見・お問い合わせ等を承ります。

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

2005年2月7日制定

2008年7月1日改定

■ 東京海上ホールディングス プライバシー・ポリシー

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

なお、以下に記載の内容についても適宜見直しを行い、改善に努めていきます。

1. 個人情報の取得について

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

2. 個人情報の利用目的について

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

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

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

※グループ会社の範囲につきましては、「10. 会社一覧」をご覧ください。

3. 個人データの第三者への提供について

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

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

4. 個人データの取扱いの委託

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

弊社では、例えば、次のような場合に、個人データの取扱いを委託しています。

- ・株主名簿の管理業務の委託

5. グループ会社・提携先企業との共同利用について

上記2.(1)～(5)の利用目的のため、弊社とグループ会社・提携先企業※との間で、以下のとおり個人データを共同利用することがあります。

(1) 個人データの項目:

- a. 株主の皆様の個人データ(住所、氏名、弊社株式の保有状況等)
- b. グループ会社が保有する個人データ(住所、氏名、電話番号、性別、生年月日その他申込書等に記載された契約内容および保険事故に関する内容などのお取引に関する情報等)
- c. 弊社に対して、お問い合わせ・依頼等をされた方の個人データ(氏名、連絡先、お問い合わせ・依頼等の内容等)

(2) 個人データ管理責任者:東京海上ホールディングス株式会社

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

6. センシティブ情報のお取扱いについて

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

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

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

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

[開示等請求手続き](#)

8. 個人データの管理について

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

9. お問い合わせ窓口

弊社は、個人情報の取扱いに関する苦情やご相談に対し適切・迅速に対応します。

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

[お問い合わせ窓口] 東京海上ホールディングス株式会社 内部統制部

[電話番号] 0120-789-967

[受付時間] 午前9時～午後5時 土日祝祭日および年末年始を除く

10. 会社一覧

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

(1) グループ会社：[東京海上グループ](#)

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

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

2005年3月 7日制定

2011年8月11日改定

■ 外部認証の取得

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

情報セキュリティ関連の外部認証取得状況

会社名	認証取得年月	取得の外部認証
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)

内部統制 情報開示

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

情報開示基本方針

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

1. 情報開示に関する基本方針

適時開示につきましては、東京証券取引所の定める「有価証券上場規程」に則って、迅速な情報開示を行います。また、それ以外の情報に関しましても、お客様、株主・投資家、代理店、社員をはじめ、広く社会の皆様のご判断のお役に立つべく、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

■ ディスクロージャー資料

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

▶ [「IR資料室」](#)

■ ホームページ

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

▶ [東京海上ホールディングス](#)

▶ [東京海上日動](#)

▶ [日新火災](#)

▶ [イーデザイン損保](#)

▶ [東京海上ミレア少額短期](#)

▶ [あんしん生命](#)

▶ [フィナンシャル生命](#)

■ 格付情報

東京海上グループ各社の格付け情報は、以下をご参照ください。

▶ [「格付情報」](#)

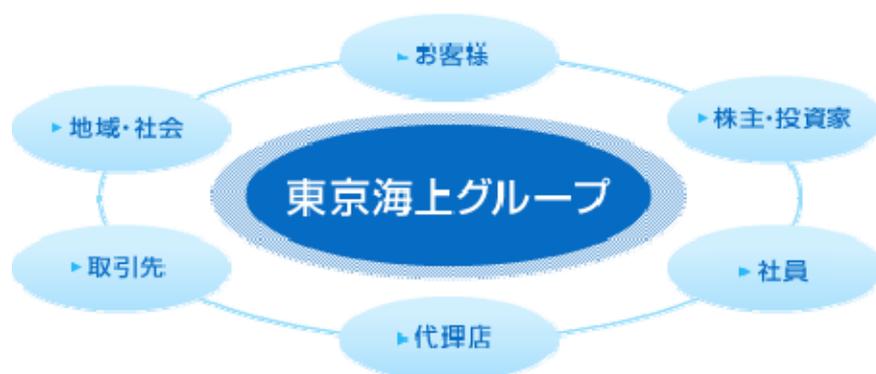
Sustainability Report 2012

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

ステークホルダーとの関わり

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



■ お客様との関わり

お客様から信頼して頂くために、お客様の声を大切にし、品質の向上を日々行っています。

■ 株主・投資家との関わり

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

■ 社員との関わり

社員一人ひとりが創造性を発揮できる自由闊達な企業風土を築きます。

■ 代理店との関わり

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

■ 取引先との関わり

取引先の皆様とともに持続的発展と社会的責任を果たすことを目指します。

■ 地域・社会との関わり

事業活動は地域の皆様の支持があってこそ成り立つものです。世界各地で様々な活動を行っています。
※「地域・社会貢献活動」のページにリンクしています。

お客様との関わり

顧客保護方針

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

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」というグループ経営理念のもと、常にお客様視点に立った品質向上に取り組んでいます。

お客様の声への対応

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

お客様との関わり

顧客保護方針

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

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

お客様との関わり

品質向上の取り組み

東京海上グループにおける考え方

東京海上グループでは、「お客様に最高品質の商品・サービスを提供し、安心と安全をひろげます」というグループ経営理念のもと、これまで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。

安心品質と業務革新プロジェクト

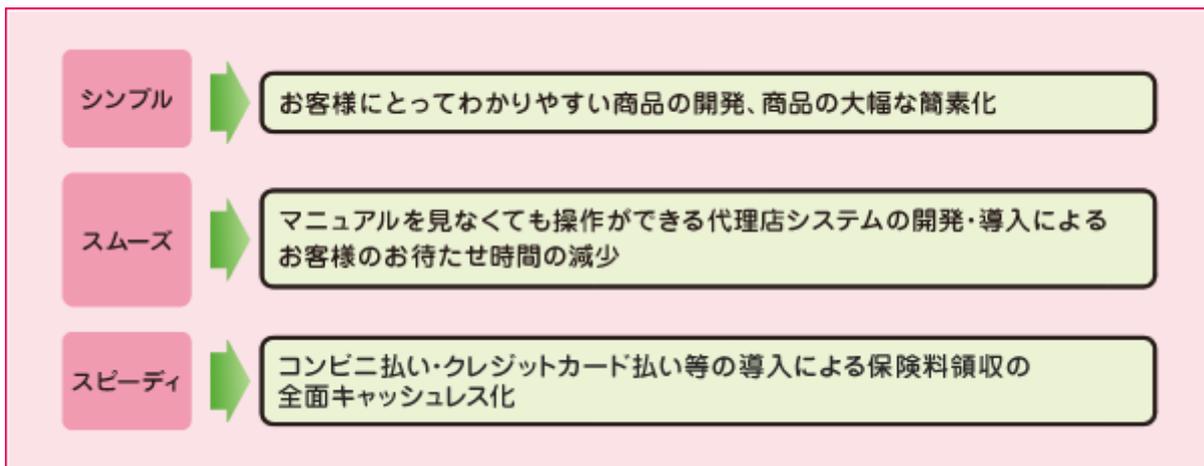
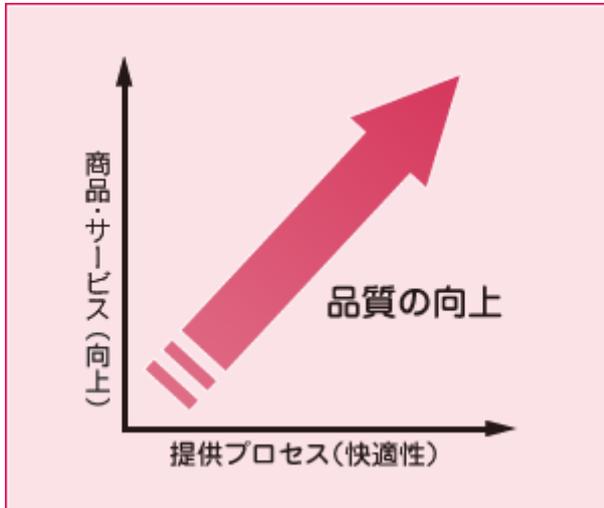
東京海上日動では、経営理念を具現化するものとして、お客様に提供する商品・サービスに関して欠かすことのできない具体的な品質基準を「安心品質」として定め、その実現に向けて多くの取り組みを行っています。

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すとともに、お客様が保険に加入される際の「快適性」をより追求するために、タブレットやスマートフォンを活用した新たなビジネスモデルへの変革を推進していきます。

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、お客様に提供する商品・サービスに関して、欠かすことのできない具体的な品質基準を「安心品質」として定め、代理店と一体になって「安心品質」の実現に徹底して取り組んでまいりました。事故受付時には、その事故でお支払い可能な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。

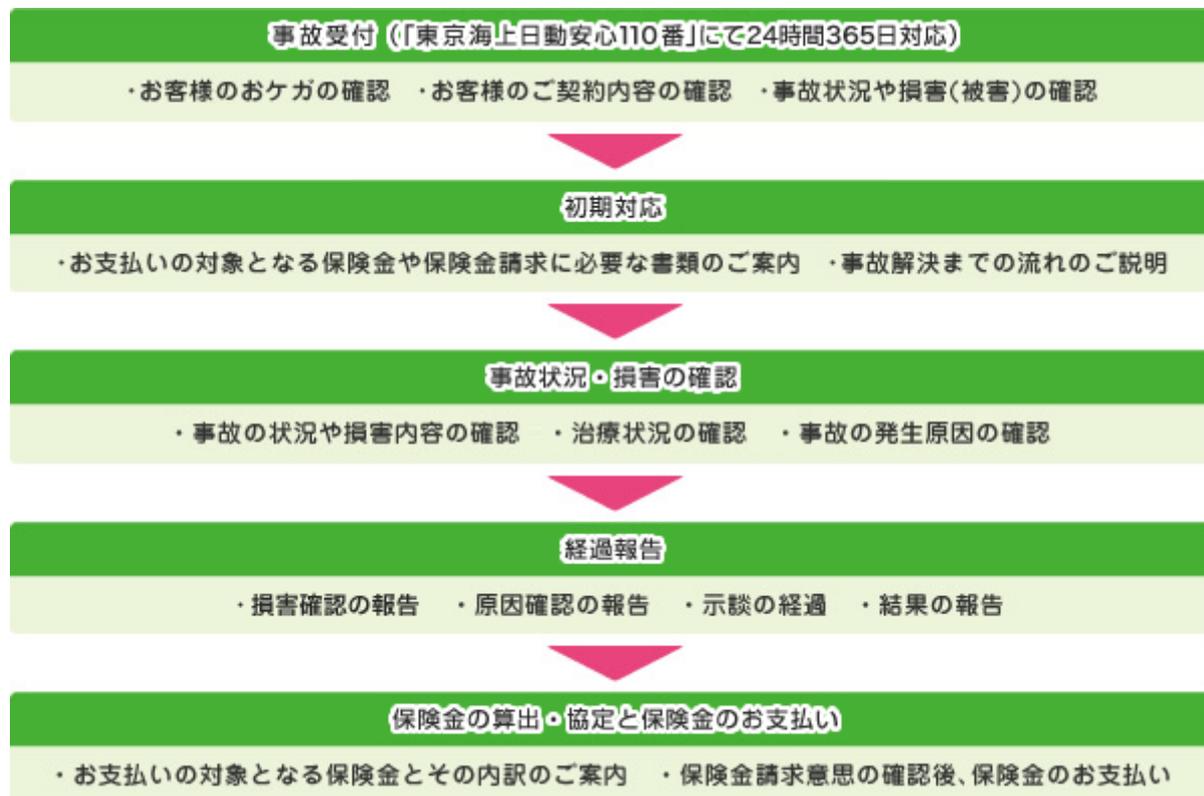
- ・ 事故の受付をした際に「補償内容に関するご案内」「お支払い可能性のある保険金一覧」をお送りし、お支払いできる保険金について、担当者から「わかりやすく」ご説明いたします。
- ・ 保険金をお支払いした際は、担当者から「わかりやすく」ご説明するとともに、金額のみでなく、その内訳がご確認できるような「保険金支払案内」をお送りいたします。
- ・ 保険金がお支払いできない場合は、その理由を口頭ならびに書面で、「わかりやすく」ご案内いたします。また、お客様からのご質問・ご不満は、専用のフリーダイヤルで承るとともに、弁護士など外部の専門家による「再審査請求制度」※もご利用いただけます。

※再審査請求制度

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(2012年7月現在)

	東京海上日動	日新火災
サービス拠点数	239拠点	98拠点
スタッフ	約9,800名(2011年8月現在)	1,163名
弁護士	約440名	53名
顧問医	約95名	12名
税理士・会計士	約65名	-
自動車事故対応件数(年間)	約270万件	約22万件

「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サイド」(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。

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」に関するグループ基本方針に基づき、各社で対応方針を策定し、お客様の声を商品・サービスの改善に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。

東京海上日動の「お客様の声」対応方針

・ 基本理念

東京海上日動は、お客様の信頼をあらゆる事業活動の原点におき、「お客様の声」を真摯に受けとめ、積極的に企業活動に活かします。

・ 基本方針

- (1) 「お客様の声」を、感謝の気持ちをもって積極的に受けとめます。
- (2) 「お客様の声」に、組織を挙げて最後まで責任をもって対応します。
- (3) 「お客様の声」を、商品・サービスの改善など、業務品質の向上に活かします。
- (4) 「お客様の声」をもとに、より多くの「安心と安全」をお届けします。

お客様の声をもとに改善する仕組み

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、複数の消費者アドバイザーとの定例ミーティングを実施しています。こうした活動は、ご案内書類の分かりやすさの向上など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、「補償内容や保険料、付帯サービスの説明の分かりやすさ」や「重要事項説明」「意向確認」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。

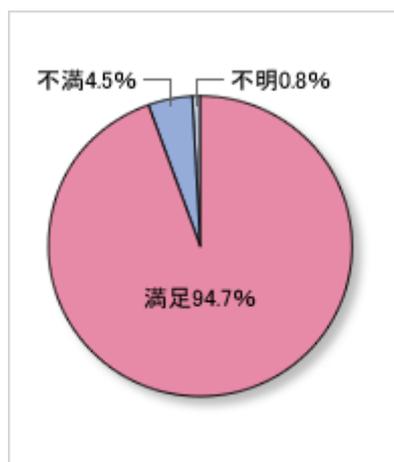
あんしん生命では、毎年1回すべてのご契約者様を対象に送付する「ご契約内容のお知らせ」や保険証券等にアンケートを同封し、お客様の声をお聴きしています。

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。2011年度は696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、2011年度は延べ約35,000名のお客様からご回答をいただいています。

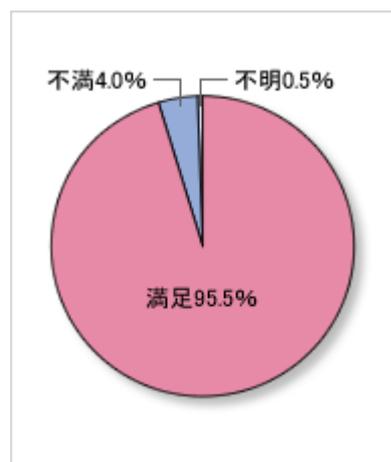
お客様満足度(2011年度)

■ 東京海上日動

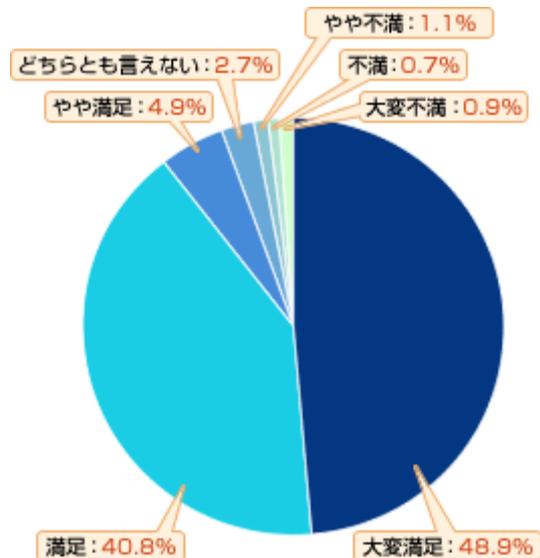
商品・各種サービスに関する総合満足度



契約手続きに関する総合的な満足度

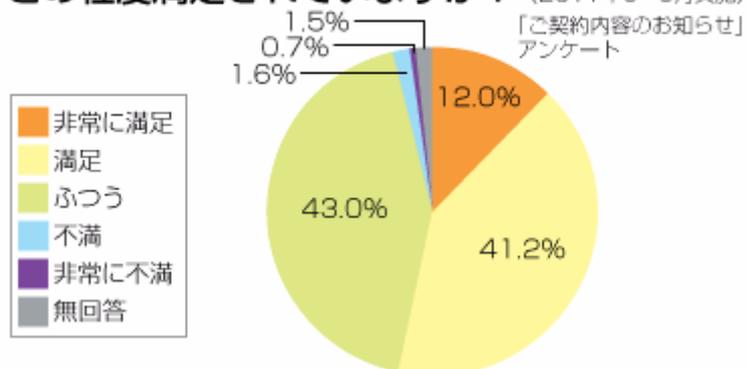


自動車保険アンケート結果 損害サービス全般に関する満足度 94.6%



■ あんしん生命

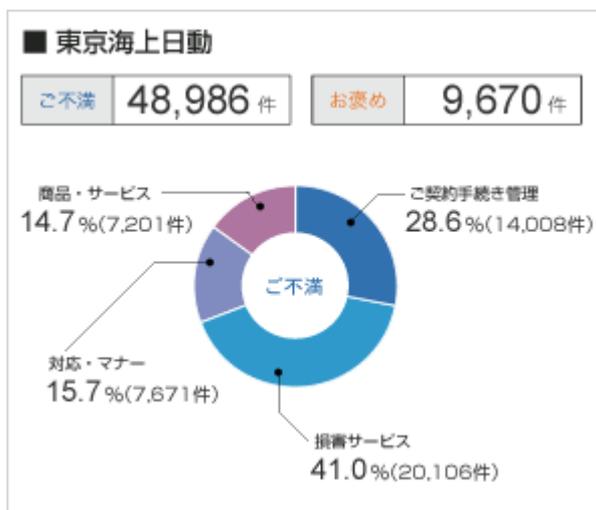
あんしん生命の生命保険に加入されて
どの程度満足されていますか？ (2011年6~9月実施)



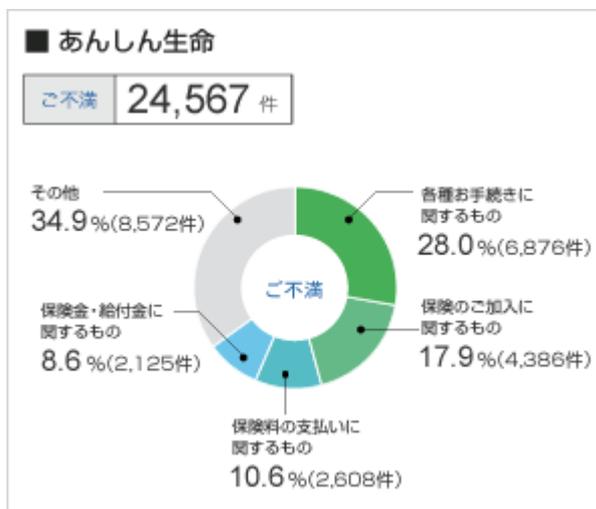
※2011年(平成23年)9月末までに「ご契約内容のお知らせ」アンケートをご返信いただいた27,805名のご回答を分析しました。

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（2011年度）

＜お客様の声＞

親や友達から車を借りる時不安がある。車を借りる時だけ手軽に加入できる自動車保険があるといい。

＜改善内容＞

1日単位で加入できる自動車保険「ちょいのり保険」を開発しました。必要な日数だけ、携帯電話から24時間、簡単な手続きで加入できます。2012年1月より販売しています。

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、平均的な修正利益(除くEV)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。2011年度は、平均的な修正利益(除くEV)に対して48%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。

▶ [「株主還元」](#)

情報開示・IR

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

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。

2011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173社)を含め、内外の機関投資家との面談を実施しました。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	2011年9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。
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、延べ173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。

また、ホームページによる財務情報、グループ概要、経営戦略、CSRの取り組み等の情報発信を通じて、東京海上グループに親しみと信頼感を持っていただくための「顔の見えるIR」を心がけております。そういった活動を評価いただき、3年連続でゴメス社「IRサイト総合ランキング2012」において、保険業界第1位となり、また日興IR社実施の「2011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、2年連続で最優秀サイト(業種別ランキング1位)に選ばれております。

社員との関わり

公平公正な人事

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

人材育成

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

多様な人材の活用

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

ワーク/ライフ・バランス

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

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。

社員とのコミュニケーション

社員と役員の間で直接対話、健全な労使関係の構築、社員の仕事を家族に理解してもらう「ファミリーデー」の開催などを通して、社員とのコミュニケーションの充実化を図っています。

社員との関わり

公平公正な人事

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

公平公正な人事

東京海上グループは、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（2012年3月31日現在）

従業員 総数	30,831名
国内グループ会社	24,624名
海外グループ会社	6,207名（アジア2,229名、北中米3,414名、欧州564名）

■従業員基本データ（東京海上日動・2012年3月31日現在）

平均年齢	41.0歳
平均勤続年数	10.6年
平均給与	約754万円

社員との関わり
人材育成

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

プロとしての人材育成

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

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

「人間力」を構成する3つの要素

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

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

東京海上日動では、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・弱みを共有し、強みを活かした役割付与を基点として、OJT※1、Off-JT※2、自己開発とあわせて、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、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。

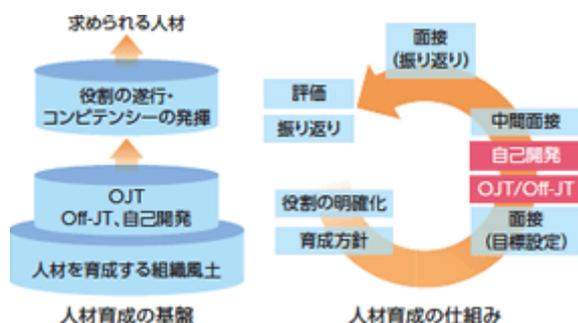
※1 OJT(On the Job Training): 職場における人材育成

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

▶ [グローバル研修](#)

▶ [グローバル・ジョブ・ローテーション](#)

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、女性の活躍フィールドを広げ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	303名	126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2.08%です(2012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236名(うち障がいのある方は82名)が業務を行っています(2012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。

▶ [東京海上ビジネスサポート](#)

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、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。



東京海上日動システムズ

女性社員の活躍推進

東京海上グループでは、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、2005年度より定期的に「WOMEN&MEN'S FORUM」を開催しています。2011年度は「女性の活躍推進」から「一人ひとりの活躍推進」へ繋げるため、「成長しつづける会社を目指して」をテーマに本フォーラムを開催しました。東京海上グループの社員約220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を行いました。また、これまでも継続的に取り組んできた社員一人ひとりの役割変革を加速させ、東京海上グループの成長に繋げることができるよう、会社全体で全社員の活躍を支援する職場づくりを行っています。

■女性管理職数(東京海上グループ 2012年7月1日現在)

東京海上日動	91名
日新火災	13名
あんしん生命	10名
フィナンシャル生命	26名
東京海上ミレア	5名
イーデザイン損保	2名
上記以外	49名
合計	196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 2012年7月1日現在)

東京海上日動	312名
日新火災	23名
あんしん生命	4名
フィナンシャル生命	5名
上記以外	64名
合計	408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であると考えています。

東京海上ホールディングスは、2010年7月、グローバル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、定期的に主要グループ会社のHR部門責任者を集め「グローバルHR会議」を開催し、グループ会社のHR部門間の連携強化策やグループ共通の人材育成や人事戦略等を論議しています。

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研修や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。

グローバル研修

東京海上グループでは、世界各国の多様な人材を国籍や年齢・性別問わずに育成することを目的に、海外ローカル社員経営層を対象とした研修プログラム「Senior Global Leadership Development Program (SGL)」を立ち上げました。本プログラムでは、世界各国から集った将来のリーダー候補が、3回の集合研修(開催地:小田原、ロンドン、東京)を含む5ヶ月間のプログラムに参加しています。

SGLの参加を通して、参加者は以下の3つを達成することが期待されています:

- (1) 東京海上グループの経営理念、文化、歴史や事業戦略を深く理解すること
- (2) 経営陣へプロジェクト提言を通して、東京海上グループの経営戦略に影響を与えること
- (3) グローバルな人脈ネットワークを構築すること

参加者は3チームに分かれ、各チームで定めた3つのプロジェクトテーマについてそれぞれ取り組みます。多様なバックグラウンドを持つメンバーとの交流やリーダーシップスキルに関する双方向のセッションを体験しながら、プロジェクトを進めます。最終日には東京海上グループの経営陣に対して各チームがプロジェクトの提言を行ないます。

グローバル・ジョブ・ローテーション

東京海上グループでは、人材の適材適所推進の一環として、やる気と能力の高い海外ローカル社員を積極的に活用するため、2011年度からGlobal Job Rotation Programを開始しました。本プログラムは当グループのグローバル化にとって重要なプロジェクトであり、人材を効果的に活用することでグループの競争力が高まり、人材層を厚くし、ひいては企業文化の変革にも繋がると考えています。Global Job Rotation Programを展開する主な目的は以下の3つです。

- (1) 海外ローカル社員にキャリアアップの機会を与え、モチベーションの向上を図り、優秀な人材の確保・維持を実現する。
- (2) 東京海上グループ内に蓄積されている経験や知識を国・地域を跨って最大限活用する。
- (3) 企業文化の変革、グローバルマインドの醸成を目指し、特に日本本社のグローバル化を推進する。

2011年度開始以降、これまで日本本社では海外各国から約10名のローカル社員を短期間受け入れてきており、人事やIT、再保険等の部門で日本人社員と一緒に働いています。将来的には、海外ローカル社員を日本本社で長期間受け入れることも視野に入れてプログラムを更に充実させたいと考えています。

働きがいの向上

東京海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、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、2011年度は「第2回 全国総務大賞」((株)ナナ・コーポレート・コミュニケーション)の企業・組織活性化部門賞を受賞、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)に選ばれたほか、「第6回 働きがいのある会社リランキング2012」のベストカンパニーにランクインしました。

・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「1ターン異動」※も柔軟な勤務形態を考慮したものです。

※1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)

	2010年度	2011年度
介護休業	9名	4名
ボランティア休暇※	152名	151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、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」をダブル受賞しました。また、2011年2月には名古屋市が実施する平成22年度「名古屋市子育て支援企業認定・表彰制度」において「最優秀賞」を受賞し、2012年1月には平成23年度「名古屋市女性の活躍推進企業認定・表彰制度」において「優秀賞」を受賞しました。

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	2010年度(2011年7月1日現在)	2011年度(2012年7月1日現在)
(1)退職再雇用制度	26名	26名
(2)出産休暇制度	302名	405名
(3)育児休業制度	505名(内男性25名)	630名(内男性17名)
(4)短時間勤務制度	414名	501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カ所)」等の制度を整え、育児をする女性をサポートしています。

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)

	2010年度	2011年度
	99.9%	99.6%

■労災事故(国内・連結対象会社)

	2010年度	2011年度
業務災害	60名	58名
通勤災害	52名	48名

メンタルヘルス・ケア

東京海上グループ各社では、社員の心の健康の保持増進を図ることが、企業の経営上重要であると認識し、「メンタルヘルス対策基本方針」を定めメンタルヘルス対策に積極的に取り組んでいます。

東京海上日動では、良好なメンタルヘルスを保つための取組みとして、社内イントラネットへメンタルヘルスの情報を掲載し、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窓口の設置の他、社内外の専門家による欠勤者への職場復帰支援も行っています。

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。2011年度は本店、大阪で計4回開催し、延べ130名が参加、率直な意見交換を行いました。2006年度からの通算実施回数は45回となりました。



また、07年度より実施している社長の第一線訪問は、11年度は北海道、仙台、大阪で開催し、371名が参加、延べ5,758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6カ所で開催し、参加者は延べ159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15,400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、労使協議会や日常的な事務折衝などの場を通じて、年間40回程度の交渉・協議を重ねています。また、他の労働組合とも誠実に交渉・協議を行っています。

■労働組合加入率(国内グループ会社)

2010年度	2011年度
81.1%	79.8%

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」を定期的に行っています。東京海上日動では、人形劇やゲームを通じて、子どもたちが交通事故などのトラブルと保険との係わりを学ぶ機会となっています。あんしん生命本店や新宿ビルでも、名刺交換、保険証券発行体験を行うなど、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。



代理店との関わり

▶ 代理店とともに品質向上

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

▶ 代理店向け教育・研修体制

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

代理店との関わり

代理店とともに品質向上

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

代理店の役割

東京海上グループにおける代理店の役割は、自動車保険や生命保険などにおいて、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であると考えています。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、2010年度から定量的な事務指標等に基づいて改善に取り組む「リスクベース」の取り組みを不断に行うと共に、代理店手数料体系では、「品質項目」「成長項目(規模・増収率、損害率)」「パートナーシップ項目(コンサルティング力、代理店経営の品質、損害サービス対応力など)」による評価を行い、『お客様に「品質」で選ばれ、「成長」している代理店』を支援するインセンティブ体系としました。今後は、お客様が保険に加入される際の「快適性」をより追及していくために、タブレットやスマートフォンを活用した新たなビジネスモデルへの変革を推進し、保険会社と代理店と一体となって、すべてのお客様に「安心品質」をお届けし、お客様の支持の拡大に努めます。

日新火災においても、全国の代理店が高いレベルでお客様対応を実現できるように、ご契約の手続きや商品説明、事故発生時の対応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。また、お客様対応品質の向上を目的として、お客様と代理店の対応履歴とお客様とカスタマーセンターの対応履歴の相互共有も行っています。今後もTNetの継続的な進化を通じて、代理店と東京海上日動のコミュニケーションを向上し、お客様に一層喜ばれるサービスの提供を進めてまいります。

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



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。

代理店との関わり

代理店向け教育・研修体制

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

資格制度

東京海上日動では、「安心品質」を充足した保険募集活動を実現していく観点から、「代理店主は、募集人に対し、当社所定の教育を修了させなければならない」としています。一般社団法人日本損害保険協会が運営している「損害保険募集人一般試験・基礎単位/商品単位」に加えて、各商品の販売にあたっては、商品ごとに規定された当社独自の資格の取得や研修を修了することとし、募集人単位での販売資格や研修履歴などの管理を行う「募集人管理システム(BOSS)」を構築しています。当社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・募集人を育成するため、商品内容・セールス技術・損害サービス・コンプライアンス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、動画による語法は実践的で大変わかりやすく、参考になりました。
- ・ 東京海上日動アカデミーのコンテンツにはアニメーションやイラスト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6ヶ月間、代理店募集人と生保プロモーターが、最先端のトレーニングプログラムを導入した集合研修およびWeb研修と一緒に参加し、並行して営業第一線における実践活動を行います。実践活動においては、参加者同士の情報交換サイト「あんトレ広場」の導入など、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2012年3月末現在、1,131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。

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

▶ [東京海上日動「インシュアランス・プランナー制度」](#)

取引先との関わり

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

東京海上日動グループ「取引における行動指針」

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

1. 法令等・社会規範の遵守

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

2. 公平・公正な取引の推進

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

3. 情報管理の徹底

取引先の皆様を通じて得た情報は適切に管理し、保護することを徹底します。

4. 環境への配慮

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

5. 信頼関係の強化

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

外部委託管理

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

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

Sustainability Report 2012

経営情報

経営情報

東京海上ホールディングスの経営情報をご紹介します。

会社概要

名 称: 東京海上ホールディングス株式会社
(英文名 Tokio Marine Holdings, Inc.)

所在地: 〒100-0005
東京都千代田区丸の内1-2-1
東京海上日動ビル新館

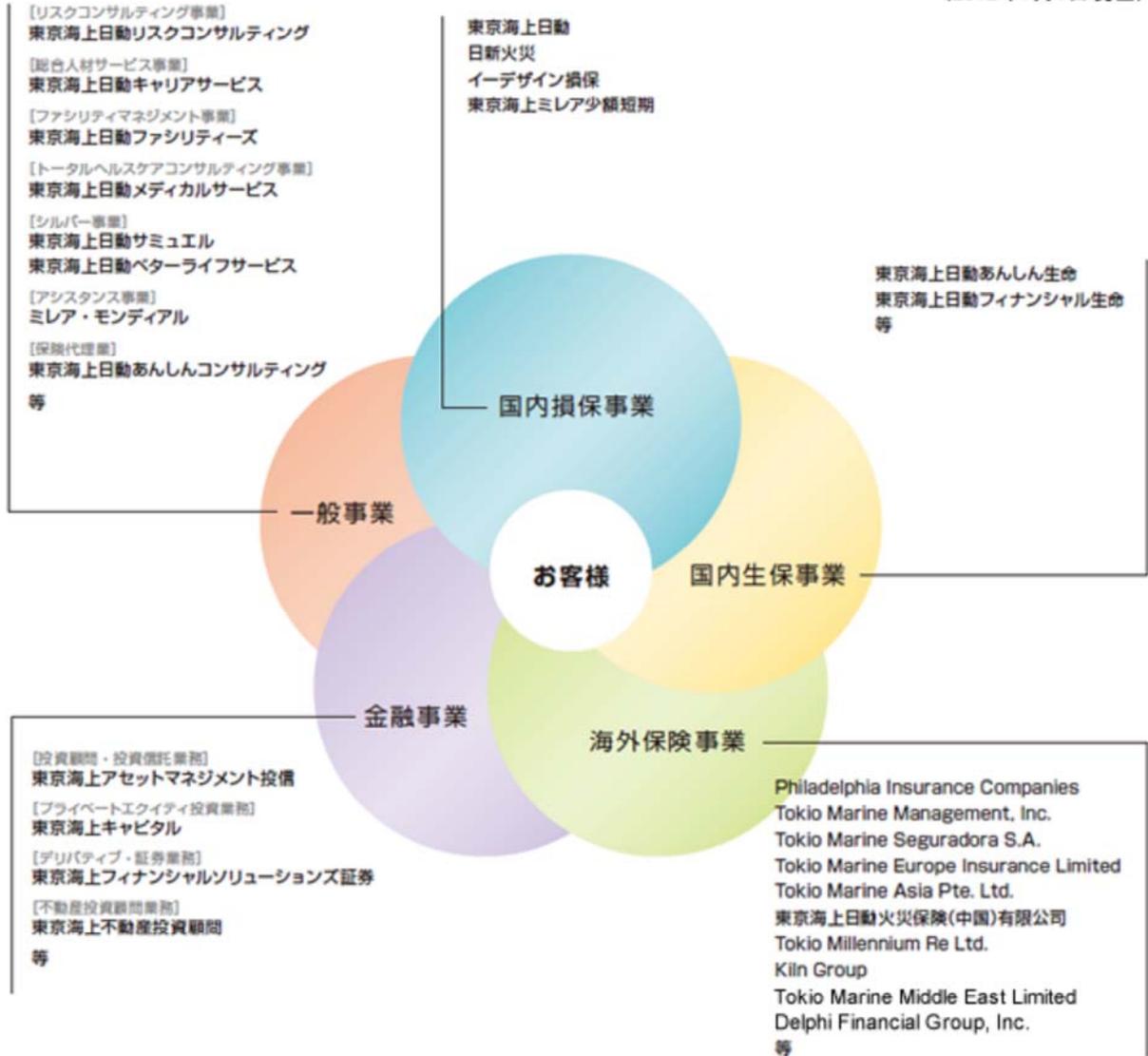
電 話: 03-6212-3333



[▶ 本社地図](#)

東京海上グループの事業領域と主なグループ会社

(2012年7月1日現在)



主な保険事業会社

国内損害保険事業

東京海上日動火災保険株式会社

創業：1879年8月1日

資本金：1,019億円

正味収入保険料：1兆7,830億円

総資産：8兆3,680億円

従業員数：17,465名

本店所在地：東京都千代田区丸の内1-2-1

(2012年3月31日現在)



日新火災海上保険株式会社

創業：1908年6月10日

資本金：203億円

正味収入保険料：1,366億円

総資産：4,089億円

従業員数：2,606名

本店所在地：東京都千代田区神田駿河台2-3

(2012年3月31日現在)



国内生命保険事業

東京海上日動あんしん生命保険株式会社

設立日：1996年8月6日

資本金：550億円

保有契約高(個人保険+個人年金保険)：19兆7,781億円

総資産：3兆8,828億円

従業員数：2,254名

本社所在地：東京都中央区銀座5-3-16

(2012年3月31日現在)



東京海上日動フィナンシャル生命保険株式会社

設立日：1996年8月13日

資本金：680億円

保有契約高(個人保険+個人年金保険)：2兆7,067億円

総資産：2兆2,393億円

従業員数：263名

本社所在地：東京都杉並区上荻1-2-1 インテグラルタワー

(2012年8月13日現在)



海外保険事業

Philadelphia Insurance Companies

創業：1962年
 正味収入保険料：2,034百万米ドル
 総資産：7,417百万米ドル
 従業員数：1,573名
 本社所在地：米国ペンシルバニア州
 バラキンウィッド
 (2011年12月31日現在 現地財務会計
 ベース、従業員数は2012年3月31日
 現在)



Kiln Group

創業：1962年
 正味収入保険料：437百万英ポンド
 総資産：1,309百万英ポンド
 従業員数：341名
 本社所在地：英国ロンドン
 (2011年12月31日現在 現地財務会計
 ベース、従業員数は2012年3月31日
 現在)



Delphi Financial Group, Inc.

創業：1987年
 保険料及び手数料収入:1,564百万米
 ドル
 総資産：8,634百万米ドル
 従業員数：1,964名
 本社所在地：米国デラウェア州ウィル
 ミントン市
 (2011年12月31日現在 現地財務会計
 ベース、従業員数は2012年3月31日
 現在)



海外ネットワーク

- 駐在員:202名
- 現地スタッフ数:約23,000名
- クレームエージェント:全世界236カ国をカバー
 (2012年3月31日現在)

東京海上ホールディングスについて

■ ごあいさつ

取締役社長隅修三からのごあいさつです。



■ 会社概要

当社の会社概要(資本金、設立日等)がご覧いただけます。



■ 経営理念

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



■ 役員一覧

当社の取締役、執行役員、監査役の一覧です。

■ コンプライアンス

コンプライアンス行動規範がご覧いただけます。



■ 内部統制基本方針

会社法および会社法施行規則に基づき、内部統制基本方針を定めております。



■ 利益相反取引等の管理

お客様の利益が不当に害されることのないように、利益相反取引等の管理に努めております。



■ 経営戦略

中期経営計画「変革と実行2014」のご説明です。



■ 本社地図

当社の本社周辺地図です。



■ 沿革

当社および東京海上グループ各社の沿革がご覧いただけます。



■ 組織図

当社の組織図です。



■ ブランド

東京海上グループのシンボルマークおよびブランドスローガン「TOKIO MARINE Quality:」についてご紹介しています。



Sustainability Report 2012

CSRライブラリー

- [編集方針](#)
- [実績データ一覧](#)
- [サステナビリティ報告書PDFダウンロード](#)
- [第三者保証](#)
- [GRIガイドライン対照表](#)
- [ISO26000に関する認識](#)

CSRライブラリー

編集方針

「ステークホルダーの皆さまに、2011年度における主なCSR取り組みを報告すること」を目的としています。

実績データ一覧

東京海上グループのCSR取り組みにおける主な定量データを掲載しています。

サステナビリティ報告書PDFダウンロード

サステナビリティ報告書(最新版)、及びバックナンバーをご覧いただけます。

第三者保証

サステナビリティ報告は、第三者保証を受けています。

GRIガイドライン対照表

東京海上グループのCSR活動のうち、重要度やトピックス性の高いものを中心に掲載しています。

ISO26000に関する認識

ISO26000をもとに改めて東京海上グループのCSRIについて見直しを行い、さらなる改善に役立てています。

「東京海上グループサステナビリティ報告書」編集方針

本報告書は、東京海上グループの2011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。

CSRウェブサイトでの報告をフルレポート「サステナビリティ報告書」と位置付け、東京海上グループのCSRの考え方や方向性、3つの主要課題（環境、社会、ガバナンス）の取り組みを中心に、各ステークホルダーへの取り組みについて、データとともに詳しくご報告しています。Web版「東京海上グループサステナビリティ報告書2012」の内容はPDF版でもご覧いただけます。また、東京海上グループのCSR活動を、よりわかりやすくお伝えすることを目的とした小冊子「CSRブックレット2012 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



サステナビリティ報告書2012 PDF


 CSRブックレット2012
「あしたの力に、変わるものを。」

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・プログレス(COPs)に関するガイドライン」
- ISO26000 社会的責任に関する手引

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

2011年度(2011年4月～2012年3月)の活動内容を中心に報告していますが、より正確な情報をお伝えするため、一部についてはそれ以外の期間の活動についても報告しています。

● 報告期間中の主な変更

なし

発行時期

- 前回: 2011年10月
- 今回: 2012年8月
- 次回: 2013年8月(予定)

サステナビリティ報告書についてのお問い合わせは下記までご連絡ください。

東京海上ホールディングス株式会社
経営企画部 CSR室
〒100-0005 東京都千代田区丸の内1-2-1
Tel: 03-5223-1552 Fax: 03-5223-3025
e-mail: CSR@tokiomarinehd.com

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、2011年度(2011年4月～2012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\(2012年7月10日現在\)](#)」をご覧ください。

組織構成・組織運営にかかる事項

組織形態	監査役設置会社
------	---------

取締役関係

取締役会の議長	会長 (社長を兼任している場合を除く)
取締役の人数	10名
社外取締役の選任状況	選任している
社外取締役の人数	3名
社外取締役のうち独立役員に指定されている人数	3名

監査役関係

監査役会の設置の有無	設置している
監査役の数	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

インセンティブ関係

取締役へのインセンティブ付与に関する施策の実施状況	業績連動型報酬制度の導入 ストックオプション制度の導入
---------------------------	--------------------------------

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ています。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	一部のものだけ個別開示
---------------	-------------

連結報酬等の総額が1億円以上の取締役につき、個別に報酬額の開示を行う方針としておりますが、平成23年度は該当がありません。

報酬の額又はその算定方法の決定方針の有無	あり
----------------------	----

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

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

なお、役員報酬の水準については、職責に応じて役位別に基準額を設定し、当社業績や他社水準等を勘案の上、決定します。

取締役会の開催状況

開催回数	11回
------	-----

- * 補足： ・社外取締役は、当社取締役会の10分の8以上に出席している。
 ・監査役は、当社監査役会の9割以上に出席している。

IRに関する情報

個人投資家向けIR説明会	2011年9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。
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、延べ173社の海外の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。

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。

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

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

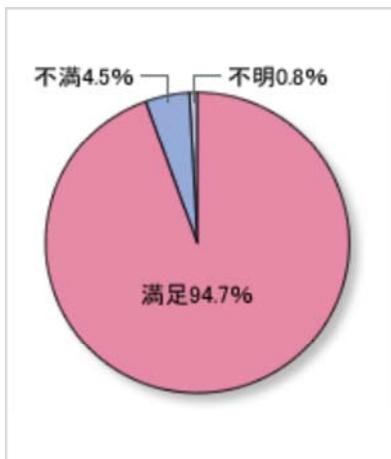
お客様対応

お客様アンケート(2011年度)

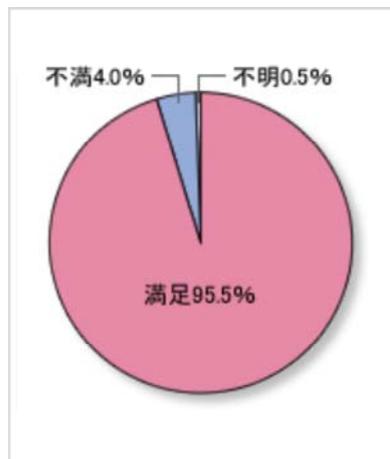
東京海上グループ各社は、お客様の満足度やご意見・ご要望をお聴きするために、定期的にアンケート調査を実施しています。ご参考までに、東京海上日動・あんしん生命の調査結果をご報告します。

■東京海上日動

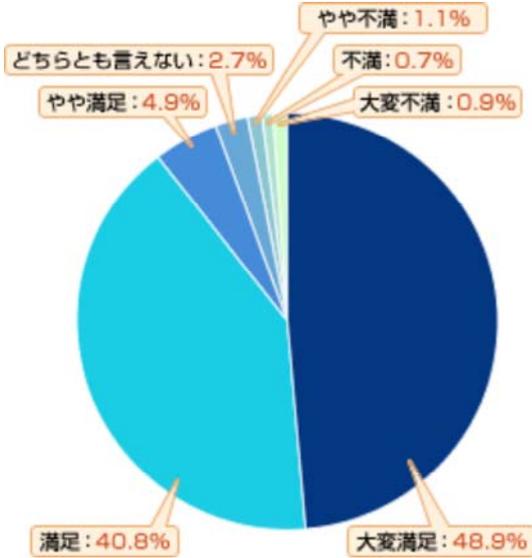
商品・各種サービスに関する総合満足度



契約手続きに関する総合的な満足度

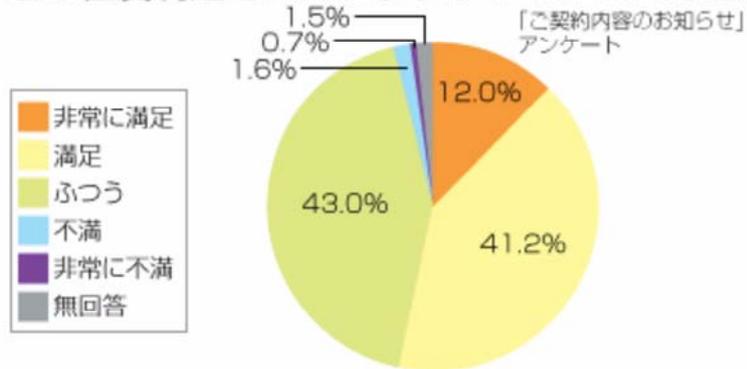


自動車保険 アンケート結果 損害サービス全般に関する満足度 94.6%

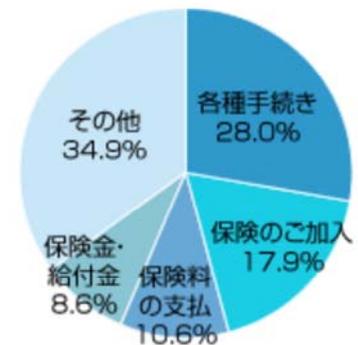


■あんしん生命

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？ (2011年6~9月実施)



お客様の声(ご不満の件数) あんしん生命



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

東京海上グループ全体のCO₂排出量(2011年度)は、75,277トン(国内:59,919トン、海外:15,358)となり、前年度比2.2%の増加となりました。これは、海外の事業拡大および国内の原子力発電の停止等によるものです。2012年度は前年比据え置きを目標に取り組みを進めています。

(単位:トン)	
2011年度実績	75,277
2012年度目標	2011年度の実績を維持

	(単位:トン)	2009年度	2010年度	2011年度
Scope 1	直接排出 (ガス、重油、ガソリンなど)	17,438 国内14,006 海外3,432	17,231 国内13,790 海外3,442	18,013 国内14,785 海外3,228
Scope 2	間接排出 (電気、冷温水など)	57,873 国内47,526 海外10,347	52,147 国内43,800 海外8,347	52,665 国内42,139 海外10,526
Scope 3	その他 (ビジネストラベル(航空機))	3,940 国内3,773 海外167	4,314 国内2,645 海外1,669	4,598 国内2,995 海外1,603

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	2011年度
電力使用量	千kWh	142,642	138,196	133,527
ガス使用量	千m ³	1,965	1,861	1,688
その他燃料使用量	GJ	45,891	42,495	35,271
ガソリン使用量	kℓ	5,559	5,515	6,360
ビジネストラベル(航空機)	千km	26,970	29,686	39,482
紙使用量	t	11,535	10,637	9,132

[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77.7%(従業員数ベース)のデータを算出しています。

環境(東京海上日動)
環境負荷データ(東京海上日動)
●CO₂排出量削減目標

- ・2012年度目標:2011年度の実績を維持
- ・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)

	単位	2009年度	2010年度	2011年度
電力使用量	千kWh	99,352	96,365	88,159
ガス使用量	千m ³	1,065	1,199	1,003
その他燃料使用量	GJ	42,785	39,551	34,967
ガソリン使用量	kℓ	2,841	2,827	2,857
ビジネストラベル(航空機)	千km	19,500	5,825	3,670
水道使用量	千m ³	370	347	354
紙使用量	t	9,503	7,624	6,825
廃棄物排出量	t	2,153	1,902	2,247
リサイクル率	%	66	66	69

●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。

紙使用量

東京海上グループ全体の紙使用量(2011年度)は、9,132トン(国内:8,189トン、海外:943トン)となり、前年度比14%の減少となりました。

2012年度は前年度比▲5%の紙使用量削減目標を設定して取り組みを進めています。

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。

人権・労働
基礎データ
・従業員数

	2010年度(2011年3月31日現在)	2011年度(2012年3月31日現在)
従業員 総数	29,758名	30,831名
国内グループ会社	24,193名	24,624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)	6,207名 (アジア2,229名、北中米3,414名、欧州564名)

・従業員基本データ (東京海上日動)

	2010年度(2011年3月31日現在)	2011年度(2012年3月31日現在)
平均年齢	40.7歳	41.0歳
平均勤続年数	10.5年	10.6年
平均給与	約821万円	約754万円

・女性管理職数の推移(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)	2011年度 (2012年7月1日現在)
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%)	196名 (管理職全体に占める割合5.3%)

・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)	2011年度 (2012年7月1日現在)
272名	414名	408名

・障がい者雇用率(国内・連結対象会社)

2009年度 (2010年7月1日現在)	2010年度 (2011年6月1日現在)	2011年度 (2012年7月1日現在)
2.06%	2.09%	2.08%

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	2011年度
0名	26名	26名

・出産休暇制度(国内・連結対象会社)

2009年度	2010年度	2011年度
280名	302名	405名

・育児休業制度(国内・連結対象会社)

2009年度	2010年度	2011年度
400名(うち、男性20名)	505名(うち、男性25名)	630名(うち、男性17名)

・短時間勤務制度(国内・連結対象会社)

2009年度	2010年度	2011年度
327名	414名	501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	2011年度
99.6%	99.9%	99.6%

・労災事故(国内・連結対象会社)
(業務災害)

2009年度	2010年度	2011年度
57名	60名	58名

(通勤災害)

2009年度	2010年度	2011年度
42名	52名	48名

・介護休暇制度(国内・連結対象会社)

2009年度	2010年度	2011年度
6名	9名	4名

・労働組合加入率(国内・連結対象会社)

2009年度	2010年度	2011年度
87.4%	81.1%	79.8%

・人権啓発研修 受講割合(国内・連結対象会社)

2009年度	2010年度	2011年度
99.9%	99.9%	99.9%

・JOBリクエスト制度(東京海上日動)

2009年度 (2010年7月1日現在)	2010年度 (2011年7月1日現在)	2011年度 (2012年7月1日現在)
応募者 271名 実現者 99名	応募者 301名 実現者 96名	応募者 303名 実現者 126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	2011年度
184名	152名	151名

地域・社会貢献
・ボランティア参加率(国内・連結対象会社)

2009年度	2010年度	2011年度
44.6%	55.5%	59.8%

・寄付金(国内・連結対象会社、社員・代理店による寄付、現物給付を含む)

2009年度	2010年度	2011年度
(データなし)	約 722百万円 うち 災害支援 約67百万円	約896百万円 うち 災害支援 約183百万円

サステナビリティ報告書PDFダウンロード

本ウェブサイトのサステナビリティ報告書をPDFでご覧いただけます。
過去のCSR報告書についてもバックナンバーよりご覧いただけます。

2012年度版

全ページ一括ダウンロード	 6,229KB
--------------	---

カテゴリー別

トップメッセージ	 178KB
東京海上グループのCSR	 1,117KB
2011年のハイライト	 421KB
主要課題 -環境- 気候変動・自然災害リスクへの対応	 1,329KB
主要課題 -社会- 地域・社会への貢献	 1,243KB
主要課題 -ガバナンス- CSRマネジメントの強化	 729KB
ステークホルダーとの関わり	 844KB
経営情報	 479KB
CSRライブラリー	 755KB

東京海上グループ CSRブックレット2013 人を思う。

CSRブックレット2013		 6,164KB
---------------	---	---

サステナビリティ報告書、CSRブックレットについてのお問い合わせは、下記までご連絡ください。

東京海上ホールディングス株式会社
 経営企画部 CSR室
 〒100-0005 東京都千代田区丸の内1-2-1
 Tel: 03-5223-1552 Fax: 03-5223-3025
 e-mail: CSR@tokiomarinehd.com

バックナンバー

CSRブックレット

CSRブックレット2012		 8,360KB
CSRブックレット2011		 3,850KB

CSR報告書

東京海上グループe-CSR報告書2011	 4,460KB
東京海上グループCSR報告書2010	 6,510KB
東京海上グループCSR報告書2009	 2,150KB
東京海上グループCSR報告書2008	 9,918KB
ミレアグループCSR報告書2007	 4,516KB
ミレアグループCSR報告書2006	 2,509KB
ミレアグループCSR報告書2005	 4,921KB

第三者保証

東京海上ホールディングスは、ステークホルダーの皆様とのコミュニケーションをより高めていくことを目指して、「東京海上グループ サステナビリティ報告書(2012年度版)」の外部保証を受けました。
こうした取り組みを通じて、東京海上グループ サステナビリティ報告の質的向上に努めていきます。



独立した第三者による保証報告書

2012年8月31日

東京海上ホールディングス株式会社
取締役社長 隅 修三 殿

新日本サステナビリティ株式会社
代表取締役 



1. 保証業務の対象及び目的

当社は、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23年4月1日から平成24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 サステナビリティ報告書2012」(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にあり、当社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審査・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2012年版」(環境省 平成24年4月)及び「サステナビリティレポートガイドライン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審査・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

当社は、「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24年4月)に準拠し、限定された手続^{*3}を実施した。したがって、当社の実施した業務は、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、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

当社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

会社と当社の間には、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

GRIガイドライン対照表

サステナビリティ報告書(2012年度版)では、グループのCSR活動のうち、重要度やトピックス性の高いものを中心に掲載しています。なお、以下の記載内容は、東京海上グループのすべてのCSR活動を示すものではありません。

・GRI(Global Reporting Initiative)「サステナビリティ・レポーティング・ガイドライン ver.3.0」
 アプリケーションレベル: 自己宣言B+

CSR活動		掲載WEBページ
1. 戦略及び分析		
1.1	持続可能性適合性・戦略に関する最高意思決定者の声明	・ トップメッセージ
1.2	主要な影響、リスクおよび機会の説明	・ グループCSRの考え方 経営理念、CSR憲章 ・ グループのCSR主要課題 ・ CSR推進体制
2. 組織のプロフィール		
2.1	組織の名称	・ 経営情報(会社概要)
2.2	主要なブランド・製品・サービス	・ 経営情報(会社概要)
2.3	組織の経営構造	・ ディスクロージャー誌(P.8東京海上グループ概要)
2.4	組織の本社の所在地	・ 経営情報(会社概要)
2.5	事業展開国の数・国名	・ ディスクロージャー誌(P.8東京海上グループ概要)
2.6	所有形態の性質および法的形式	・ 経営情報(会社概要)
2.7	参入市場	・ ディスクロージャー誌(P.11中期経営計画)
2.8	報告組織の規模	・ ディスクロージャー誌(P.42事業の状況(連結))

	2.9	規模・構造・所有形態に関する大幅な変更	・ 編集方針(報告の対象範囲)
	2.10	報告期間中の受賞歴	・ 社外からの評価・表彰
3. 報告要素			
報告書のプロフィール			
	3.1	提供する情報の報告期間	・ 編集方針(報告の対象範囲)
	3.2	前回の報告書発行日	・ 編集方針(発行時期)
	3.3	報告サイクル	・ 編集方針(発行時期)
	3.4	報告書またはその内容に関する質問窓口	・ CSRライブラリー
報告書のスコープおよびバウンダリー			
	3.5	報告書の内容を確定するためのプロセス	・ グループCSRの考え方 ・ グループのCSR主要課題 ・ ステークホルダーエンゲージメント
	3.6	報告書のバウンダリー	・ 編集方針(報告の対象範囲)
	3.7	報告書のバウンダリーに関する制限事項	該当なし
	3.8	時系列や報告組織間の比較可能性に大幅な影響を与える可能性がある事業体に関する報告理由	該当なし
	3.9	データ測定技法および計算の基盤	・ 環境負荷削減(データの算出方法)
	3.10	以前掲載済みの情報について再記載を行う理由	・ 編集方針(掲載期間:原則3年)
	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 ・ 戦略:東京海上グループのCSR ・ 組織:経営情報
	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	・ CSRライブラリー(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	
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	・ 株主・投資家との関わり ・ 株主総会 ・ 社員とのコミュニケーション
4.5	役員の報酬と組織のパフォーマンスとの関係	・ コーポレート・ガバナンス(役員報酬体系)
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 (コーポレート・ガバナンス方針―監査役・監査役会)
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	・ コーポレート・ガバナンス (コーポレート・ガバナンス方針―指名委員会)
4.8	経済・環境・社会各パフォーマンスに関して組織内で開発したミッションおよびバリューについての声明、行動規範および原則	・ グループCSRの考え方
4.9	経済・環境・社会各パフォーマンスの特定・マネジメントの統治機関による監督プロセス	・ グループのCSR主要課題 ・ CSR推進体制 ・ ステークホルダー・エンゲージメント
4.10	統治機関のパフォーマンス評価プロセス	・ CSR推進体制
外部のイニシアティブへのコミットメント		
4.11	組織による予防的アプローチ・原則に取り組み・方法	・ 外部イニシアティブへの参加
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
4.13	企業団体などの団体や国内外提言機関における会員資格	・ 外部イニシアティブへの参加
ステークホルダー参画		
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	・ グループCSRの考え方 ・ CSRダイアログ ・ 社外からの評価・表彰
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	・ グループCSRの考え方
4.16	ステークホルダー参画へのアプローチ	・ グループCSRの考え方 ・ ステークホルダーエンゲージメント

	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ライブラリ(実績データ一覧) ・ ディスクロージャー誌 ・ 主要課題-社会-地域-社会への貢献
	EC2	気候変動による、財務上の影響やその他のリスク・機会	・ CSR取り組み計画と実績 ・ 気候変動・災害リスク
	EC3	確定給付制度の組織負担の範囲	・ ディスクロージャー誌(P.87-88)
	EC4	政府から受けた相当の財務的支援	なし
	側面:市場での存在感		
	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	・ 取引先との関わり
	EC7	現地採用の手順、主要事業拠点で現地のコミュニティから上級管理者となった従業員の割合	-
	側面:間接的な経済的影響		
	EC8	主に公共の利益のために提供されるインフラ投資およびサービスの展開図と影響	・ マングローブ植林プロジェクト ・ 主要課題-社会-地域-社会への貢献
	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	・ 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	・ 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	・ 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	・ 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	・ 環境負荷削減
EN7	間接的エネルギー消費量削減のための率先取り組みと達成された削減量	・ 環境負荷削減
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	-
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 ・ マングローブの森づくり
EN13	保護または復元されている生息地	・ マングローブの森づくり
EN14	生物多様性への影響をマネジメントするための戦略・措置・計画	・ 生物多様性の保全 ・ マングローブの森づくり
EN15	事業によって影響を受ける、地区内の生息地域に生息する国際自然保護連合のレッドリスト種および国の絶滅危惧種リストの数	該当なし
側面:排出物、廃水および廃棄物		
EN16	重量で表記する、直接および間接的な温室効果ガスの総排出量	・ 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	・ 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	・ 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	・ 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
	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的取り組みと、その削減の程度	・ 生物多様性の保全 ・ マングローブ植林プロジェクト ・ 気候変動・自然災害リスクへの対応(商品・サービス)
	EN27	カテゴリー別の、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	・ 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	・ 実績データ一覧 (従業員数、労働組合加入率(国内・連結対象会社))
	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	-
		主要な業務ごとの、派遣社員またはアルバイト	・ 社員との関わり(母性保護・育児支援制

LA3	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	度など
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"> ・社員とのコミュニケーション ・実績データ一覧(労働組合加入率(国内・連結対象会社))
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	<ul style="list-style-type: none"> ・健康管理 ・実績データ一覧(健康診断受診率)
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者数	<ul style="list-style-type: none"> ・健康管理 ・実績データ一覧(労災事故(国内・連結対象会社))
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	<ul style="list-style-type: none"> ・健康管理
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	-
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	<ul style="list-style-type: none"> ・社員との関わり ・実績データ一覧(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))
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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・社員との関わり ・実績データ一覧(従業員数)
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	-
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	<ul style="list-style-type: none"> ・人権の尊重 ・実績データ一覧(人権啓発研修 受講割合(国内・連結対象会社))
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	先住民の権利に関す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	-
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	・ 気候変動・災害リスクへの対応(商品・サービス - エコマーク自動車保険)
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(お客様の声への対応)
側面:マーケティング・コミュニケーション		
PR6	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(お客様の声への対応)

PR7	マーケティング・コミュニケーションに関する規制・自主規範に対する違反の結果別件数	該当なし
側面:顧客のプライバシー		
PR8	顧客のプライバシー侵害・顧客のデータ紛失に関するクレーム総件数	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様との関わり (ご参考):2011年度 情報漏えい事案(国内グループ会社) (1)2011年5月 広島 (2)2011年7月 名古屋 (3)2011年10月 神奈川
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	<ul style="list-style-type: none"> ・東京海上グループCSR ・グループのCSR主要課題
FS2	事業分野における環境および社会的リスクの評価および検査手順	<ul style="list-style-type: none"> ・グループのCSR主要課題(グループCSR主要課題の特定プロセス)
FS3	契約・商取引に含まれる顧客の環境および社会的要求事項の実施または遵守に関する監視プロセス	<ul style="list-style-type: none"> ・取引先との関わり ・お客様との関わり ・コンプライアンス
FS4	事業分野に必要な環境および社会的方針・手順実行に必要な従業員のコンピテンシー(能力)向上プロセス	-
FS5	環境および社会的リスク・機会に関する、顧客・被投資会社・取引先との対話	<ul style="list-style-type: none"> ・グループCSR(社外からの評価・表彰) ・株主・投資家との関わり ・お客様との関わり ・取引先との関わり
FS6	特定の地域・規模(例:小規模、中規模、大規模)および部門ごとの、事業分野別ポートフォリオの割合	<ul style="list-style-type: none"> ・ディスクロージャー誌(P.16 2011年度の事業概況)
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	-

	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	-
側面:アクティブ・オーナーシップ		
FS10	レポート機関が環境および社会問題に共同で取り組んだ、機関投資家のポートフォリオに含まれる企業の割合および企業数	-
FS11	環境および社会のポジティブ・スクリーニングおよびネガティブ・スクリーニングの対象となる資産の割合	-
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・自然災害リスクへの対応(商品・サービス、環境投資)
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 ・ 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 ・ 東京海上日動 ホームページ(お客様の信頼にお応えするために)

ISO26000に関する認識

社会責任に関する国際規格ISO26000が、2010年11月に発行されました。

東京海上グループでは、ISO26000で示された中核課題(組織統治、人権、労働慣行、環境、公正な事業慣行、消費者課題、コミュニティへの参画)の参考にしながら、自社のCSR課題の重要性評価を行い、改善に取り組んでいます。

ISO26000で示されている課題に対する東京海上グループの取り組みについて、以下にてご紹介いたします。

ISO26000 7つの中核主題と東京海上グループの取り組み

中核主題	組織統治	掲載Webページ
		<ul style="list-style-type: none"> ● CSR推進体制 ● コーポレートガバナンス
中核主題	人権	
課題1	デューディリジェンス	<ul style="list-style-type: none"> ● グループCSRの考え方 ● 外部イニシアティブへの参加 「国連グローバルコンパクト」 ● 人権尊重 ● コンプライアンス ● 公平公正な人事、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	環境	
課題1	汚染の予防	<ul style="list-style-type: none"> ● 社会課題への挑戦 気候変動・災害リスクへの対応 ● 地域・社会貢献活動 ● マングローブの森づくり
課題2	持続可能な資源の利用	
課題3	気候変動の緩和及び気候変動への適応	
課題4	環境保護、生物多様性、及び自然生息地の回復	
中核主題	公正な事業慣行	
課題1	汚職防止	<ul style="list-style-type: none"> ● グループCSRの考え方 ● ガバナンス ● コンプライアンス ● お客様との関わり ● 取引先との関わり
課題2	責任ある政治的関与	
課題3	公正な競争	
課題4	バリューチェーンにおける社会的責任の推進	
課題5	財産権の尊重	

中核主題	消費者課題	
課題1	公正なマーケティング、事実に即した偏りのない情報、及び公正な契約慣行	<ul style="list-style-type: none"> ● 内部統制 ● コンプライアンス ● 情報セキュリティ ● お客様との関わり ● 代理店との関わり
課題2	消費者の安全衛生の保護	
課題3	持続可能な消費	
課題4	消費者に対するサービス、支援、並びに苦情及び紛争の解決	
課題5	消費者データ保護及びプライバシー	
課題6	必要不可欠なサービスへのアクセス	
課題7	教育及び意識向上	
中核主題	コミュニティへの参画及びコミュニティの発展	
課題1	コミュニティへの参画	<ul style="list-style-type: none"> ● 地域・社会貢献活動 ● マングローブの森づくり
課題2	教育及び文化	
課題3	雇用創出及び技能開発	
課題4	技術の開発及び技術へのアクセス	
課題5	富及び所得の創出	
課題6	健康	
課題7	社会的投資	

Memo

Memo



TOKIO MARINE

SUSTAINABILITY REPORT 2012

Tokio Marine Holdings, Inc.

Tokio Marine Nichido Building Shinkan,
2-1, Marunouchi 1-chome, Chiyoda-ku,
Tokyo 100-0005, Japan
Tel: +81-3-6212-3333

**TOKIO
MARINE
GROUP**