

6 東京海上グループの「社会」への取り組み

6.1 社会価値の創出

6.1.1 東京海上グループがめざす姿

人々が生活をし活動を行う社会が、全ての人にとって安全と健康が配慮され、互いを尊重仕合い、安心してチャレンジのできる社会環境となることが必要であると考えます。

東京海上グループは、当社自体が、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上げるという経営理念を実践するとともに、当社が事業を運営させて頂く社会全体に対しても、誰もが互いの人格や個性を尊重して支え合う「共生社会」が実現されるよう積極的に取り組んでいきます。

① 人権の尊重

東京海上グループは、国際人権章典や国連ビジネスと人権に関する指導原則等を支持・尊重し、「グループ人権基本方針」に沿って、雇用者として、本業を通じて、バリューチェーンにおいて人権尊重を推進します。

② ダイバーシティ&インクルージョンの推進

多様な価値観を持ち、意欲と能力のある社員がジェンダー・年齢・国籍・人種・障がいの有無・性的指向や性自認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、グループ全体のダイバーシティ&インクルージョン推進に取り組めます。

③ 人材の育成・活躍推進

東京海上グループの「人材」に対する考え方「Tokio Marine Group-Our People」をベースとして、グローバル保険グループの実現に向け、国内外を問わず多様な人材の計画的な育成に取り組めます。

④ 健康経営の推進と労働安全衛生水準の向上

東京海上グループでは社員を大切な財産と位置づけ、社員の健康を経営の重要なテーマとし、社員が心身ともに健康な状態でいきいきと働くことで、満足度や働きがいを高め、お客様や地域・社

会の健康増進や社会課題解決に貢献し、会社の持続的成長につなげていくことをめざします。また、グループ内で健康経営に取り組むだけでなく、地域経済の活性化や地方創生の観点から、健康経営に取り組む企業を支援していきます。

⑤ 安心・安全な社会づくりへの貢献

保険をはじめとしたグループ各社のソリューションを活用して、社会環境やお客様のニーズの変化を捉えた商品・サービスを提供します。

また、日本を始めとする世界各地におけるがん等の疾病の啓発活動および介護に関する知識の普及活動を実施し、医療専門家によるアドバイス等を通じ、健康・長寿社会の実現に貢献します。年齢、性別、障がいに関わりなく、すべての人々の社会的、経済的な包含を促進するため、NGO と共同で未来世代育成や高齢者、盲ろう者、障がい者、アスリート・妊婦を支援する活動を、世界各地の社員が主体的に取り組めます。

⑥ お客様の視点にたった品質向上

お客様に「あんしん」をお届けし、選ばれ、成長し続ける会社をめざし、お客様の声を大切にしながら、継続的に業務品質の向上に取り組めます。代理店とは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、信頼あるパートナーシップを構築し、ともに業務品質を高めていきます。

6.1.2 社会価値創出に向けた取り組み

●取り組みの領域

東京海上グループは「社会」への取り組みとして、「人権の尊重」「ダイバーシティ&インクルージョンの推進」「人材の育成・活躍推進」「健康経営の推進と労働安全衛生水準の向上」「安心・安全な社会づくりへの貢献」「お客様の視点にたった品質向上」の6つの領域に対して取り組みを推進します。



●各領域の主な取り組み

人権の尊重

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。

- ・「東京海上グループ人権基本方針」に沿った取組推進
- ・「東京海上グループコンプライアンス行動規範」の遵守
- ・人権リスク評価の実施
- ・英国・豪州現代奴隷法への対応

ダイバーシティ&インクルージョンの推進

ジェンダーギャップの解消、高齢社員や障がい者など誰もが活躍できる職場づくりや、国籍や人種を問わない採用、多様な経験を持つ社員の中途採用・育成、「障がい者の雇用促進」等を進め、グループ全体のダイバーシティ&インクルージョン(以下D&I)推進に取り組んでいます。

- ・ダイバーシティカウンシルの創設等のD&I推進体制の確立、風土醸成
- ・女性社員の意欲と能力に応じて挑戦が可能な環境を整える取り組みの加速
- ・高齢者や障がい者等の多様な人材の活躍・雇用推進

人材の育成・活躍推進

「人」への投資を積極的に加速し、国内外を問わず多様な人材の計画的な育成に取り組んでいます。グループ全体の人材育成・活用に関するマネジメントは、グループCHRO(グループ人事総括)が総括しており、実施状況についてはグループ各社の取締役会、経営会議でモニタリングをしています。

- ・対話を重視した人材育成による、社員の働きがい・やりがいの向上
- ・「人材育成サイクル」に基づく、社員一人ひとりの成長に向けた継続的な支援
- ・グローバル人材戦略の推進
- ・多様な社員が生産性高く働き成長していくための働き方改革の推進

健康経営の推進と労働安全衛生水準の向上

社員がいきいきと働く環境づくりに向けて、社員の心身両面にわたるケアを行っています。また、グループ内で健康経営に取り組むだけでなく、地域経済の活性化や地方創生の観点から、健康経営に取り組む企業を支援しています。

- ・健康チャレンジや女性の健康支援、快適な職場環境づくり等の健康施策推進
- ・健康経営の取り組みに対する評価・改善(PDCA)の実施
- ・お客様の健康経営支援

安心・安全な社会づくりへの貢献

保険をはじめとしたグループ各社のソリューションを活用して、「治療」「家計」「長生き」「健康」に関連する社会環境やお客様のニーズの変化を捉えた商品・サービスを提供しています。また、さまざまな社会貢献・啓発活動に取り組んでいます。

- ・日本を始めとする世界各地におけるがん等の疾病の啓発活動
- ・インドの農村地域におけるマイクロ・インシュアランス販売等、貧困問題への対応
- ・東日本大震災被災地復興に向けた支援活動の継続的取り組み
- ・高齢者・認知症に対応する社会貢献・啓発教育のボランティア活動

お客様の視点にたった品質向上

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。

- ・「お客様本位の業務運営方針」の策定・公表、本方針に基づいた取り組み推進
- ・お客様の声を商品・サービスの改善にいかすための仕組みづくり

6.1.3 社会価値創出に関する目標

人権の尊重



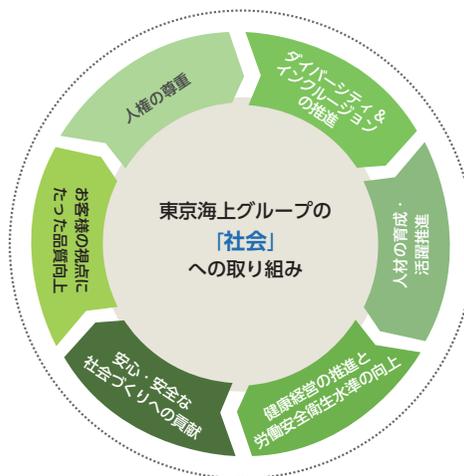
ダイバーシティ&インクルージョンの推進



お客様の視点にたった品質向上



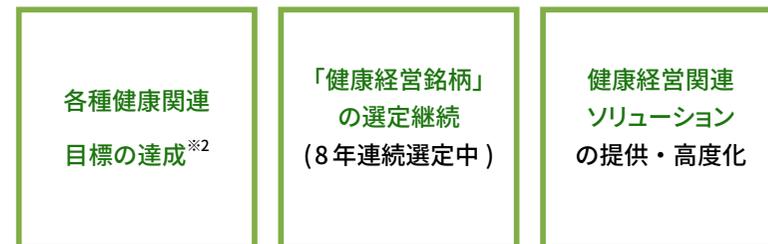
人材の育成・活躍推進



安心・安全な社会づくりへの貢献



健康経営の推進と労働安全衛生水準の向上



※1 「Go Go Challenge Day」(週1回17時30分または実労働時間7時間半以内に終業)・「Season Challenge」(年4回、それぞれ1カ月間毎日20時完全消灯・退社)

※1 個人の健康(プレゼンティーズムの改善、ワーク・エンゲイジメントの向上)、組織の健康(組織のいきいき度の向上)

6.2 人権の尊重

6.2.1 人権に対する基本的な考え方・方針

東京海上グループは創業時から、「お客様や地域社会の“いざ”をお守ることをパーパスとしてきました。保険はPeople's Businessと言われており、「人」が創り上げる「信頼」がすべての源泉です。お客様、社員、地域の皆様に信頼され、すべての人々の人権を尊重していくことは、当社がビジネスを行っていくために必要不可欠です。

保険会社として、当社は幅広い業種のお客様やステークホルダー、ライツホルダーの皆様との関わりを持っています。当社の社会への影響は決して小さいものではなく、人権尊重が大切であること、それを実践することが、お客様や社会と接点を持つ社員一人ひとりに浸透していなければなりません。そのために、東京海上グループは、世界人権宣言やOECD多国籍企業行動指針、ILO国際労働基準、国連「ビジネス人権に関する指導原則」、国連グローバル・コンパクト等の理念に基づき、「東京海上グループ 人権基本方針」「責任ある調達に関するガイドライン」を制定しました。

お客様や地域社会に安心・安全を提供し、リスクから守ることを使命とする当社は、自社が事業活動を通じて直接または間接的に人権に関してどのような関係を持ち、どのような影響を及ぼしうるかについて理解する必要があります。そのために、グループ社員への教育・啓発を実施しながら、2022年度は人権リスクマップを策定し、日本における人権影響評価を実施し、優先順位が高く、喫緊に取り組むべき課題を明確にしつつ、その分野における実態把握と実質性ある対策の実行を進めています。

そして、人権に負の影響を及ぼす可能性がある場合は、それを予防するための措置をとり、あってはならないことですが、万が一問題が起きたときには現場から情報がトップに報告され、迅速に対処できる体制を構築していくことが重要です。

外部環境が目まぐるしく変化する中、自社事業や広大なバリューチェーンにおける人権尊重のための体制は一夜にして構築できるものではありません。しかしながら、ステークホルダーやライツホルダーの皆様の声に耳を傾け、取り組む姿勢やプロセスを経営陣自らが議論し、社員一人ひとりが人権への感度をみがき、ビジネスパートナーの皆様とともに責任ある調達に関する取り組みを推進し、強い想いをもちながら一步一步着実に取り組みを進めることが、お客様や地域社会（地域住民）、さまざまな組織で働く従業員等の皆様からの「信頼」につながるものと確信しています。

■東京海上グループの事業活動と人権への影響

東京海上グループの事業活動（事業領域）は、「保険引受・投融資」「バリューチェーン」「自社オペレーション」の3つに分類することができ、それぞれの事業活動（事業領域）におけるライツホルダー、人権課題（人権への負の影響等）および当社による主な対応は下表のとおりです。

事業領域	ライツホルダー	人権課題	主な対応
 保険引受・投融資	お客様、被保険者、被害者 投融資先の従業員 地域住民	プライバシーの権利(個人情報漏えいやプライバシーの侵害) コミュニティへの負の影響	プライバシーポリシー 環境・社会リスクへの対応方針
 バリューチェーン	保険代理店、外部委託先、 調達先の従業員	労働者の権利（差別・ハラスメント、長時間労働等） 移民労働者/外国人労働者の待遇 ハラスメントの防止	責任ある調達に関する ガイドライン
 自社オペレーション	自社役職員	労働者の権利 (差別・ハラスメント)	ダイバーシティ & インクルージョンの推進

また、東京海上グループの主要な事業活動は保険引受を通じたお客様や社会への安心・安全の提供です。保険業務フローにおけるライツホルダー、人権課題（人権への負の影響等）は下表のとおりです。



■人権関連方針

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「東京海上グループサステナビリティ憲章」を制定し、お客様、株主・投資家、代理店、取引先、社員、地域・社会および未来世代等のすべての人々の人権を尊重していくこととしています。”People’s Business”である保険事業を中核とする東京海上グループにとって、人権尊重はサステナブルな成長の土台となるものです。東京海上ホールディングスは、世界人権宣言やOECD多国籍企業行動指針、ILO国際労働基準、国連「ビジネスと人権に関する指導原則」、ISO26000を支持・尊重し、国連グローバル・コンパクトに署名しています。東京海上グループは、人権にかかる国際的な行動原則・ガイドラインを十分に理解し、社会的責任にかかるイニシアティブへの参加・貢献を通じ、持続可能な社会の実現に向けて役割を果たしていきます。

「東京海上グループサステナビリティ憲章」(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により、「企業の社会的責任(CSR)」を果たします。

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。

・「東京海上グループ 人権基本方針」

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くことを経営理念としています。この経営理念を実践するための基盤が、お客様、社会(取引先や市民社会組織を含みます)、社員、株主・投資家、未来世代等あらゆる人々の人権の尊重であり、当社は、あらゆる事業活動において、人権の尊重に取り組んでいます。「東京海上グループ 人権基本方針」(以下、「本方針」)[※]は、これら経営理念および行動規範に基づき、バリューチェーン全体を含めたあらゆる事業活動における人権尊重を推進する姿勢を示すものです。

本方針において表明されている人権の尊重は、東京海上グループ各社の役職員(役員、社員、派遣社員などを含むすべての社員)の一人ひとりによって、実践されるものです。

また、ビジネスパートナーに対して、本方針において表明されている原則の支持と実践を期待し、協働して人権尊重を推進することをめざします。

※ 国連「ビジネスと人権に関する指導原則」等に沿った本方針は、2021年12月に東京海上ホールディングス取締役会で承認されました。

・「環境・社会リスクへの対応方針」

東京海上グループは、環境基本方針・人権基本方針に基づき、環境・社会に対して負の影響を与えるリスクの適切な把握・管理に努めています。保険引受・投融資先における人権尊重を推進する取り組みとして、特定セクターにおける人権リスクの予防・軽減を評価する「環境・社会リスクへの対応方針」を2021年12月に制定しました。東京海上グループでは、保険引受先・投融資先の企業のお客様とともに、人権尊重の取り組みを推進しています。

・「責任ある調達に関するガイドライン」

東京海上グループでは、ビジネスパートナーの皆様とともにバリューチェーン全体を通じて責任ある調達および調達慣行を推進し、安心・安全で持続可能な社会の実現と持続的な成長をめざすための行動規範として、「責任ある調達に関するガイドライン」を2023年3月に制定しました。東京海上グループでは、ビジネスパートナーの皆様に対して本ガイドラインを周知し、「公平・公正な取引」「人権尊重と労働」に関する国際規範の尊重や法令遵守、「地球環境の保護」への貢献、「情報セキュリティ」の徹底、「管理体制の構築と情報開示」の推進を要請することで、バリューチェーン全体を通じて人権尊重を含む責任ある調達および調達慣行を推進しています。

・「東京海上グループ コンプライアンス行動規範」

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くことを経営理念とし、すべての人や社会から信頼される良い会社“Good Company”をめざして事業活動を遂行しています。「東京海上グループ コンプライアンス行動規範」は、この経営理念の精神や“Good Company”の実現に向けた具体的な行動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。

東京海上グループ各社の役職員(派遣社員を含みます。以下同様とします。)は、この行動規範に則り、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し、事業活動に係るルールを正しく理解し、厳正に遵守することにより、公正な事業活動を行わなければなりません。

6.2.2 推進体制

東京海上グループでは、人権リスクや人権課題を含むサステナビリティ課題への対応について、サステナビリティ委員会、経営会議における執行での議論・決定を経て、計画や取組状況が取締役に付議・報告されます。取締役会の指示・監督の下、各関連執行機関が主体となって推進するガバナンス体制によって運営されています。

■ サステナビリティ委員会

人権を含むサステナビリティ課題への対応については、グループCEO、グループ人事総括(CHRO)グループD&I総括(CDIO)、グループサステナビリティ総括(CSUO)等をメンバーとするサステナビリティ委員会において、戦略・目標の策定、取り組みの調整・推進等について論議しています。

2022年度はサステナビリティ委員会を年4回開催し、人権尊重の取り組みについて議論し、取り組みの方向性を決定しました。推進・監督体制は、本レポートの「サステナビリティ推進体制」(本編P.12)をご覧ください。

【2022年度サステナビリティ委員会における報告・論議内容】

- 2022年4月 人権尊重の取り組みの2022年度年次計画
- 2022年8月 人権デューデリジェンスの行動計画
- 2022年11月 人権デューデリジェンスの2022年度下半期の取り組み
- 2023年2月 下半期の取り組み振り返り

■ 人権分科会

人権については、サステナビリティ委員会の下部組織として、東京海上ホールディングス 人事部・法務コンプライアンス部・経営企画部を常任メンバーとする「人権分科会」を設置し、人権分野の専門家の助言を得ながら、人権尊重の取り組みの検討および展開について論議しています。

2022年度は人権分科会を毎月1回程度の頻度で開催し、「責任ある調達に関するガイドライン」の策定、人権デューデリジェンスの取り組みの実施、東京海上グループならではの人権尊重の取り組みの企画・立案、進捗状況の確認および必要に応じた取り組みの変更等を行いました。

■ 役員報酬制度

東京海上グループでは、2022年度から取締役および執行役員の業績連動報酬に、D&Iの推進・浸透を含むサステナビリティ戦略の主要課題についての非財務指標を取り入れています。めざす姿に対する進捗状況を指標とし、サステナビリティ委員会にて評価を行った後に、報酬委員会にて審議を行い最終決定しています。

6.2.3 人権尊重の周知・浸透

東京海上グループでは、人権リスクや人権課題への理解を深め、人権尊重の取り組みを推進するために、さまざまな人権尊重の周知・浸透の取り組みを行っています。

■ グループ内での人権尊重

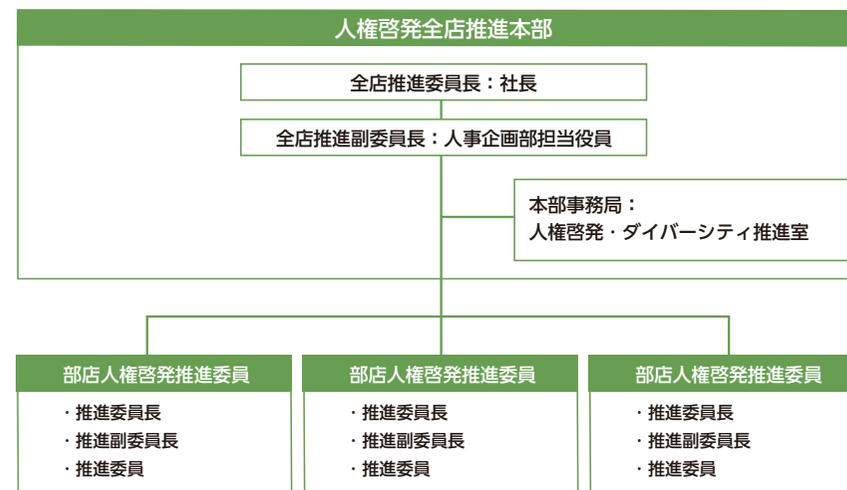
グループ各社では全社員およびともに働くすべての人が差別やハラスメントのない活力ある企業風土を築いています。

東京海上日動では、毎年、年度初に「人権関連業務 基本方針・施策」を策定し、人権啓発推進体制のもと、全ての部店における人権関連業務の取り組みを支援し、年度末には各部店の取り組み状況の点検を行い、継続的にPDCAサイクルを回して状況調査、課題抽出、改善策の実行を行っています。

主な取り組み

- ・ 人権啓発研修(全社員受講)の実施と人権を意識した日常業務の実践
- ・ ダイバーシティ&インクルージョンの実現
(社内ノーマライゼーションの実現、障がい者の雇用と定着の推進等)
- ・ ハラスメント防止の啓発と適切な対応
- ・ 公正採用選考
- ・ 代理店向け人権啓発の取り組み

人権啓発推進体制(東京海上日動)



■人権啓発に関するモニタリングプロセス(東京海上日動)

- ① 人権啓発の推進に向けた方針を策定し徹底する
- ② 社長を責任者とする人権啓発推進の組織体制を整備する
- ③ 全役員を対象とした人権啓発研修を年1回以上実施する
- ④ 公正採用選考の実施に向けた方針を策定し、徹底するとともに、「公正採用選考人権啓発委員」を設置する
- ⑤ ノーマライゼーションを推進する(障がいのある社員の積極採用およびソフト・ハード両面の職場環境の整備)
- ⑥ 職場におけるハラスメントの防止に向けた規定を策定し、社内相談窓口を設置する
- ⑦ 代理店における自主的な人権啓発の取り組みを依頼し、支援する

・人権啓発研修

グループ各社では、毎年、全社員およびともに働くすべての人が受講する職場内での人権啓発研修やe-Learning研修等を実施し、人権基本方針を周知し、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。研修は、社会課題を反映したテーマで行い、同和問題、ノーマライゼーション、LGBTQ+、ハラスメント、在留外国人やSDGs等、数々の人権問題を広く学んでいます。

東京海上日動では、人権啓発全店推進本部、各部店推進委員等による推進体制を設置し、毎年「職場内人権啓発研修」のほか役員セミナーや階層別研修を実施しています。加えて、代理店に対してもさまざまな研修ツールを提供し、人権啓発研修の実施を支援しています。

[サステナビリティデータ集\(人権啓発研修 受講割合等\)](#) >>

・「人権標語」の募集・表彰制度等を通じた人権尊重文化の醸成

グループ各社において、毎年12月4日～10日の人権週間にちなみ、職場・家庭・地域社会において、人権尊重の重要性について理解を深め、人権意識の高揚を図ることを目的に、東京海上グループ全社員および家族を対象に「人権標語」の募集を行っています。入選作品については、社内イントラネットとグループ報および各職場にポスターを掲示して人権尊重意識の浸透を図っています。

・人権の視点を意識した日常業務の実践、差別事象を看過しない対応の徹底

東京海上日動では、お客様向けに発信する広告や保険募集文書を含め、日常業務においても人権尊重の観点から問題となる表現(イラスト、写真・動画を含む)や文言がないか、必要のない個人情報取得しているようなことはないかを確認する文書点検体制を整えています。また、差別事象を発見した場合や遭遇した場合の対応ルールを定め社内への周知を行うことで適切に報告・対応を行える体制を整えています。

■ホットライン(内部通報窓口)

コンプライアンス違反またはそのおそれのある事案も含め他対応については、詳細編P.137以降の「ホットライン制度(内部通報制度)」を、お客様の窓口については詳細編P.122以降をご参照ください。

・法務・コンプライアンス関連教育

2022年度に、主要な海外グループ会社の法務・コンプライアンス部門の責任者が参加するGlobal Legal & Compliance Conferenceにおいて、社外の専門家を招き、人権に関する国際的な規制動向や、国連「ビジネスと人権に関する指導原則」等について講義を実施し、参加者の知見向上を図りました。

・サステナビリティ研修

東京海上ホールディングス、東京海上日動およびその他の主要グループ会社では、毎年、全社員およびともに働く派遣社員や委託業者の社員等を対象に、e-Learning等によるサステナビリティ研修を実施しています。研修では、国連「ビジネスと人権に関する指導原則」、国内外における人権デューデリジェンスの動き、人権基本方針、環境・社会リスクへの対応方針、責任ある調達に関するガイドラインを周知する等して、人権課題への理解浸透を図り、主体的な人権課題の解決に向けた取り組みを促しています。

・「責任ある調達に関するガイドライン」の浸透

東京海上グループは、2023年3月に「責任ある調達に関するガイドライン」を制定・公表し、ガイドラインのグループ会社社員やビジネスパートナーへの浸透に取り組んでいます。東京海上ホールディングスおよび主要グループ会社のホームページにガイドラインについて掲載するとともに、グループ会社の社員や主要なビジネスパートナーの皆様に対してガイドラインを周知し、人権や労働に関する国際規範の尊重や法令遵守を要請する取り組みを進めています。

また、東京海上日動では、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。

6.2.4 人権デューデリジェンス

東京海上グループは、国連「ビジネスと人権に関する指導原則」に基づき、人権デューデリジェンス(人権DD)の仕組みを構築しています。

東京海上グループにとって、人権DDとは、企業活動の人権への負の影響を防止・軽減するための予防的かつ主体的な「良い会社」になるための継続的なプロセスのことをいいます。上記のプロセスに沿って、東京海上グループは、2017年に経済人コー円卓会議日本委員会(CRT日本委員会)、2022年に外部の有識者、専門家の協力を得て人権リスク評価を実施しており、今後、事業活動の大幅な見直し等を踏まえて定期的に更新していく予定です。

人権リスク評価は、国内外グループ会社を対象としており、リスク発生防止策を講じるべき、主要なライツホルダーに対する人権リスクを特定しました。詳しくは、2022年に実施した人権リスクマップの結果をご覧ください。

■ 人権DDの管理体制

東京海上グループでは、人権分科会が人権DDの実施状況の管理を行っています。

■ 人権リスクの特定・評価の実施 ～人権リスクマップ～

・ 人権リスク特定の目的

東京海上ホールディングスでは、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「東京海上グループサステナビリティ憲章」を制定し、お客様、株主・投資家、代理店、取引先、社員、地域・社会および未来世代等の全ての人の人権を尊重していくこととしています。また、「東京海上グループ 人権基本方針」を制定し、雇用者として、本業を通じて、バリューチェーンにおける人権尊重に取り組んでいます。

東京海上ホールディングスは、世界人権宣言やOECD多国籍企業行動指針、ILO国際労働基準、国連「ビジネスと人権に関する指導原則」、ISO26000、SA8000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。私たちは、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・貢献や人権尊重/人権DDの取り組みを通じ、持続可能な社会の実現に向けて役割を果たしていくため、特に、私たちの事業に関係するステークホルダー・ライツホルダーの人権課題(人権への負の影響等)を包括的に評価・特定しました。

・ 特定プロセス※1

<p>Step 1: スコープの整理</p>	<p>①当社グループの主要な事業領域、②主要な事業領域におけるステークホルダー・ライツホルダー、③国際ガイドライン等を踏まえ想定される人権課題、を整理</p> <p>(1)事業領域：保険引受・投融资、バリューチェーン、自社オペレーション ステークホルダー・ライツホルダー：お客様・被保険者・被害者、投融资先の従業員、地域住民、保険代理店・外部委託先・調達先の従業員、自社役員</p> <p>(2)人権課題： 【従業員】強制労働・人身取引、児童労働、差別、非人道的な扱い、結社の自由・団体交渉権、労働時間、賃金、労働安全衛生、移民労働者/外国人労働者の待遇、プライバシーに対する権利 【地域住民】周辺住民の健康、土地の問題、大規模な住民移転、生活・生計、水へのアクセス、衛生、先住民の権利、警備担当者による人権侵害行為</p>																					
<p>Step 2: 人権課題の評価と特定</p>	<p>主要なライツホルダーにとって最も関係の深い人権課題を評価、特定。評価、特定にあたっては以下を参考とし、発生可能性と深刻度も考慮</p> <table border="1" data-bbox="1411 734 2116 1093"> <thead> <tr> <th></th> <th>発生可能性※2</th> <th>深刻度※2</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>・内部通報制度の活用状況</td> <td>✓</td> <td></td> </tr> <tr> <td>・海外子会社CSA※3データ</td> <td>✓</td> <td></td> </tr> <tr> <td>・社内ヒアリング・論議</td> <td>✓</td> <td></td> </tr> <tr> <td>・NGO等からの要請内容</td> <td>✓</td> <td>✓</td> </tr> <tr> <td>・国際的な団体が発行するガイドライン (UNEPFI, British International Investment)</td> <td>✓</td> <td>✓</td> </tr> <tr> <td>・保険業界(同業他社)のリスク評価結果</td> <td>✓</td> <td>✓</td> </tr> </tbody> </table>		発生可能性※2	深刻度※2	・内部通報制度の活用状況	✓		・海外子会社CSA※3データ	✓		・社内ヒアリング・論議	✓		・NGO等からの要請内容	✓	✓	・国際的な団体が発行するガイドライン (UNEPFI, British International Investment)	✓	✓	・保険業界(同業他社)のリスク評価結果	✓	✓
	発生可能性※2	深刻度※2																				
・内部通報制度の活用状況	✓																					
・海外子会社CSA※3データ	✓																					
・社内ヒアリング・論議	✓																					
・NGO等からの要請内容	✓	✓																				
・国際的な団体が発行するガイドライン (UNEPFI, British International Investment)	✓	✓																				
・保険業界(同業他社)のリスク評価結果	✓	✓																				
<p>Step 3: 外部レビュー</p>	<p>人権分野における専門家・アドバイザーとの意見交換会の実施</p>																					
<p>Step 4: レポーティング</p>	<p>上記を踏まえた本資料の作成・公表</p>																					

※1 東京海上グループでは、2017年にCRT日本委員会、2022年に外部の有識者、専門家の協力を得て人権リスク評価を実施しており、今後、事業活動の大幅な見直し等を踏まえて定期的に更新していく予定です。

※2 チェックマークの有無は、そのデータ・方法を用いて人権リスクの発生可能性または深刻度の評価を実施していることを示します。

※3 海外子会社が、所定の内部統制基準(Control Standard)に基づき適切に業務運営が行われているかどうかを確認するために毎年実施している自己評価(Control Self-Assessment)のこと。

・人権リスクマップ 特定・評価の結果

事業領域		保険引受	投融資	バリューチェーン	自社オペレーション	
ステークホルダー		お客様・社会	投融資先・社会	ビジネスパートナー	社員	
ライツホルダー		お客様・被保険者 被害者・地域住民	投融資先従業員 地域住民	保険代理店、外部委託先、調達先の従業員	自社役職員	
人 権 課 題	強制労働・人身取引	●	●	●		
	児童労働	●	●	●		
	差別・ハラスメント	●	●	●	●	
	結社の自由・団体交渉権	●	●	●	●	
	労働時間・賃金	●	●	●	●	
	労働安全衛生	●	●	●	●	
	移民労働者 / 外国人労働者の待遇 ^{※1}	●	●	●		
	プライバシーに対する権利	●	●	●	●	
	コミュニティへの 負の影響 ^{※2}	周辺住民の健康	●	●		
		土地の問題、移住	●	●		
		生活・生計	●	●		
		水へのアクセス、衛生	●	●		
		先住民の権利	●	●		
ハイリスクな状況 ^{※3}	●	●	●	●		
救済へのアクセス (通報窓口・苦情処理)	●	●	●	●		

●印:各事業活動において特定された人権課題(人権への負の影響)

※1 オフィスワークではなく、かつ、専門技術に関する免許・資格等を要しない定型的な作業(単純労働や反復作業)に従事する目的で雇用された外国籍労働者を指します。(例:管理系の業務に従事する外国籍従業員は、本類型には含まれません)

※2 事業活動による環境への悪影響、生物多様性の損失、災害の発生等で引き起こされる地域住民の人権への負の影響を示しています。

※3 人権侵害の危険性が高い特定の状況(紛争、政治的不安、腐敗が蔓延した状況等)で事業を展開することによる人権侵害への関与リスクを指します。

・特定した人権リスクの軽減対策・救済措置

事業領域	保険引受	投融資	バリューチェーン	自社オペレーション
ステークホルダー	お客様・社会	投融資先・社会	ビジネスパートナー	社員
ライツホルダー	お客様・被保険者 被害者・地域住民	投融資先従業員 地域住民	保険代理店、外部委託先、調達先の従業員	自社役員
人権尊重についての基本的な考え方	<ul style="list-style-type: none"> ・事業活動に関係する人権への負の影響を特定、評価、防止、軽減するために適切な人権デューデリジエンスを実施することに努めるとともに、これらについての説明責任を果たしていきます。 ・人権への負の影響等が明らかになった場合は、適切な手続き及び関係するステークホルダーとの対話を通じて、その是正・救済に取り組みます。 			
各事業活動における方針	<ul style="list-style-type: none"> ・商品やサービスの提供において不当な理由に基づき差別することを禁止します。人権への負の影響を防止・軽減するだけでなく、すべてのお客様の人権尊重を促進し、包摂的な社会の実現に貢献します。保険引受・投融資判断プロセスにおいて人権を含む環境・社会・ガバナンス課題を考慮することに努めます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ビジネスパートナーとともに社会的責任を果たし、ともに持続的な発展を遂げること、協働して人権尊重を推進することをめざします。 	<ul style="list-style-type: none"> ・社員一人ひとりが多様な価値観や働き方を認め合い、やりがいを感じられる職場環境の確保に向けて、人権の尊重に努めます。 ・強制労働・人身取引の禁止、児童労働の禁止、結社の自由と団体交渉権の尊重、差別・ハラスメントの禁止、多様性の尊重とインクルージョンの推進に努めます。 	
軽減対策・救済措置計画対象拠点	<ul style="list-style-type: none"> ・国内外グループ会社68社 ※東京海上日動は189部店(2022年3月末時点) 	<ul style="list-style-type: none"> ・国内グループ会社(東京海上日動傘下国内グループ会社) ※東京海上日動は189部店(2022年3月末時点) 	<ul style="list-style-type: none"> ・国内外グループ会社68社 ※東京海上日動は189部店(2022年3月末時点) 	
リスク軽減対策、予防・救済措置(具体的な取り組み事例)	<ul style="list-style-type: none"> ・有識者、NGO等との対話を実施し、ステークホルダーからの期待や要請の内容を的確に把握し、保険引受・投融資に関する環境・社会リスクへの対応方針の制定や保険引受・投融資実務に反映 ・「環境・社会リスクへの対応方針」(2021年12月制定)に沿った保険引受・投融資の実施(非人道兵器セクターの保険引受・投融資禁止、先住民の権利や地域住民の権利に悪影響を与える可能性のあるオイルサンドセクターおよび北極圏における石油・ガス採掘セクターにおいて人権リスクを含む環境・社会影響評価を実施) ・保険商品・サービスの提供を通じてグローバル企業のサプライチェーン内で発生するおそれのある人権リスク低減取り組みを支援 	<ul style="list-style-type: none"> ・「取引における行動指針」(2009年3月制定)のサプライヤーへの手交(東京海上日動) ・FSC認証紙の購入推奨^{※1}、環境・人権配慮紙製品の購入(東京海上日動) ・保険代理店への人権啓発ツールの提供(東京海上日動) 	<ul style="list-style-type: none"> ・人権啓発研修、サステナビリティ研修の実施 ・社内外のホットラインの設置を通じた通報ルートの提供 ・差別的表現防止のための文書点検の実施 	

※1 FSC (Forest Stewardship Council®) 認証は、環境配慮に加え、林業や林産物産業における人権の尊重を保証するツールでもあり、FSC認証製品の購入は人権に配慮した製品の購入となります。

東京海上グループでは、包括的に実施した人権リスク評価の結果を踏まえ、実務に携わる社員をメンバーとする人権ワークショップを開催し、外部有識者のアドバイスも得て、実務的な観点から優先的に取り組むべき人権リスクを洗い出しました。

■人権ワークショップによるリスク評価および影響評価の実施

東京海上ホールディングスおよび東京海上日動は、2022年11月に企画・管理部門のメンバーによる、人権ワークショップを開催しました。ワークショップは、『『ビジネスと人権』のグローバル動向』、『ワークショップ①既存の取り組みと課題の共有と論議』、『ワークショップ②バリューチェーンの展開』の3パートで構成され、社外専門家の意見も踏まえて、当社の事業領域(自社オペレーション、バリューチェーン、保険引受・投融資)におけるリスクの洗い出しを実施しました。その結果洗い出された、優先的に対応すべき人権リスクは次のとおりです。

- ・外国人技能実習生の人権尊重
- ・バリューチェーンのビジネスパートナーとともに行う人権尊重
- ・あらゆる被保険者の人権尊重
- ・保険引受・投融資の企業価値の毀損防止
- ・社員の人権侵害防止
- ・広告・制作物において偏見や差別を助長しない

また、人権ワークショップによるリスク評価によりリスクが高いと特定された分野の一部で、ライツホルダーへのヒアリングによる影響度評価も実施いたしました。

■事業領域毎の人権DD取組状況

人権ワークショップの結果も踏まえた、事業領域毎の人権DDの取組状況(2022年度末迄)は以下の通りです。

・保険引受・投融資における人権尊重 ～保険引受・投融資を通じた先住民・地域住民の権利の尊重～

保険引受・投融資は洗い出された人権リスクへの対応が必要であり、当社は、「環境・社会リスクへの対応方針」の枠組みの中で、国際的な行動原則やガイドラインを参考にしながら、禁止・留意すべきセクターを定期的に見直しているほか、有識者、NGO等との対話を踏まえて、随時見直しを実施しています。2022年度には、2022年9月に「環境・社会リスクへの対応方針」を改定し、先住民の権利および地域住民の権利に負の影響を与える可能性の高いオイルサンドセクターおよび北極圏における石油・ガスセクターに対する保険引受・投融資の実行を厳格化しました。

・バリューチェーンにおける人権尊重 ～ライツホルダーへのヒアリングによる影響度評価の実施～

損害保険事業において、自動車保険は主要な保険商品であり、自動車を取り扱う自動車の販売店や整備業は当社グループのバリューチェーンにおける大切なステークホルダーです。人権分野の専門家であるCRT日本委員会の協力を得て、自動車整備に従事される技能実習生等の方々との対話を行い、よりよい人権尊重に向けた意見交換を行いました。

・自社オペレーションにおける人権尊重 ～自己点検を通じた社員の人権侵害の防止～

当社は、国内外のグループ会社の「雇用者としての人権尊重」の現状について理解を深め、当社グループ社員の人権・労働の課題を特定し、課題発生の防止・軽減・改善を行うため、国際的な人権・労働の尊重基準を参考にした「東京海上グループ 人権課題に関するチェックリスト」を用いたグループ各社における自己点検を実施しています。この点検を通じて、グループ全体の「雇用者としての人権尊重」の取り組み強化につなげていきます。

■サステナブル投融資での人権尊重

投融資において、ESG(環境・社会・ガバナンス)に配慮することは、長期的なリスク・リターン向上の観点から重要性を増しています。東京海上日動は、2012年6月、保険業界が果たすべき社会的な役割と責任を重視し、国連環境計画金融イニシアティブ(UNEPFI)が提唱した「持続可能な保険原則(PSI)」に起草メンバーとして署名しました。また、東京海上アセットマネジメントは2011年4月、責任投資原則(PRI)の考え方に賛同し、運用会社としての立場として署名、東京海上日動は保険会社として保険引受や投資分析等において、ESGを考慮した取り組みを進めてきたことをふまえ、2012年8月、責任投資原則に署名しました。東京海上グループではPRIおよびPSIに関連する活動を通じて、投融資における人権尊重の取り組みを強化しています。

[サステナブル投融資の取り組み事例](#) >>

■企業のサプライチェーン構築における人権リスク低減取り組みを支援

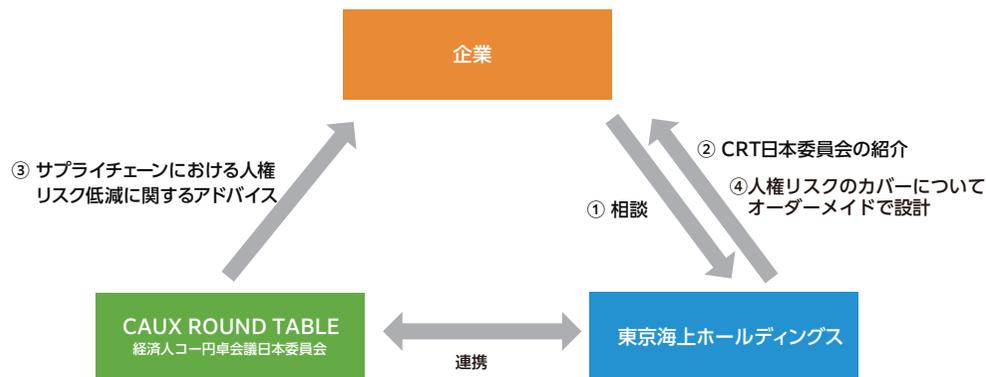
世界にまん延する強制労働・児童労働等の人権問題を解決するには、政府機関の取り組みだけでなく、グローバル企業がそのサプライチェーン全体で責任をもって対処すべきとの要求が高まっています。この問題への対処が不十分であったことによって、グローバル企業のブランド価値が大きく低下し、製品不買運動等に発展するケースも散見されます。

そこで、東京海上日動は、2017年度よりCRT日本委員会と業務提携し、世界に広がるグローバル企業のサプライチェーン内で発生するおそれのある強制労働や児童労働などの人権リスクを低減する取り組みを支援しています。

東京海上日動は、「責任あるサプライチェーン」の推進に取り組む企業にCRT日本委員会を紹介し、当該企業はCRT日本委員会のアドバイスを受けてそのバリューチェーン全体における人権リスクの低減を図る体制を整備します。

そして、東京海上日動は、CRT日本委員会のアドバイスを受けた企業が、そのサプライチェーンの構築において人権リスクについて十分な対策を講じていたにもかかわらず、海外における2次・3次製造委託先などで隠れた人権リスクが発覚した際に、緊急対策を講じることによってかかる追加コストなどについて、オーダーメイドで保険を設計・提供します。

東京海上グループは、これからもグローバル企業のサプライチェーン構築を支援していきます。



■国内外グループ会社の人権尊重の取り組みに関する実態調査

東京海上グループでは、2022年度に、国内外のグループ会社における人権尊重の取り組みの現状を確認し、今後のグループ全体としての人権関連施策の参考とする目的で、各社の所在国における関連法令や、主な外部委託先および調達先、既存の人権尊重の取り組み等の基礎情報につき書面で調査を実施しました。

この結果、各グループ会社が、外部委託および調達に際して、特に人権に問題がある業界との取引を主に行っている状況ではないことを確認しました。一方で、国連「ビジネスと人権に関する指導原則」が規定する国際的な人権ルールに則った取り組みを行っている会社は少数だったため、グループ全体として、施策を推進していく必要があることを改めて確認しました。

6.2.5 救済・苦情処理メカニズム

東京海上グループは、グループ各社の役職員が、人権の問題が懸念される事案について、報告・相談できるホットライン（内部通報窓口）を社内外に設置しています。社内外の窓口や監査役ホットラインの設置等を通じて、グループ各役職員に対し、複数の窓口と通報ルートを選択肢を提供しています。これらの報告・相談を理由とした、当該役職員本人や調査に協力した者に対する不利益な取り扱いや報復行為は決して許しません。また、匿名性の確保を徹底し、実効的な調査・是正措置を行うために必要な範囲でのみ情報共有を行うことで、報告・相談に関する秘密について厳重に管理しています。

東京海上ホールディングスは、東京海上グループ各社による通報対応をモニターし、内部通報制度の適切な設置・運営に関する支援を行うことで、グループ各社の役職員が、報復を受ける心配なく、通報できる仕組みを整備しています。

また、東京海上グループでは、バリューチェーン（サプライチェーン）においても人権の問題が懸念される事案の検知・解決に活用できるよう、2024年の外部苦情処理窓口の開設に向けて取り組んでおります。

6.2.6 2015年英国現代奴隷法、2018年豪州現代奴隷法への対応

東京海上グループでは、東京海上日動、東京海上キルン等が、2015年英国現代奴隷法に基づき、現代奴隷に関する声明文を公表しています。また、東京海上日動等が、2018年豪州現代奴隷法に基づき、現代奴隷に関する声明文を豪州政府当局に報告しています。

■東京海上日動の対応

東京海上日動は、2015年英国現代奴隷法(UK Modern Slavery Act 2015)に基づき、2016年以降毎年声明文を公表しています。2018年豪州現代奴隷法(Modern Slavery Act 2018)に対しても、2020年から毎年声明文を豪州政府当局に報告(登録)しています。今後も確実に報告を実施するとともに、社員やビジネスパートナーとともに、奴隷労働や人身取引が発生することのないように取り組んでまいります。

[「UK Modern Slavery Act 2015」に関する声明](#)

[「Modern Slavery Act 2018」に関する声明\(豪州政府オンライン登録サイト\)](#)

現代奴隷(Modern Slavery)とは

奴隷状態や隷属状態、あらゆる形態の強制労働、人身取引等のことをいいます。国際労働機関(ILO)は2014年の調査で、強制労働による犠牲者は世界で約2100万人(2012年時点)、違法利益は毎年1500億ドル(推定)に達していると報告しており、奴隷労働および人身取引は現代においても深刻な社会問題となっています。

2015年英国現代奴隷法

英国政府は強制労働等現代的な奴隷労働や人身取引を防止するために、2015年3月に英国現代奴隷法(UK Modern Slavery Act 2015)を制定し、同年10月に施行しました。同法54条は、年間売上高3600万ポンド以上の、英国で事業を行う企業に対し、会計年度毎に自社事業およびバリューチェーン(サプライチェーン)において奴隷労働および人身取引が生じないようにするためにとった措置について公表することを求めています。

2018年豪州現代奴隷法

英国に続き、オーストラリア政府も2018年1月に現代奴隷法(Modern Slavery Act 2018)を施行しました。年間連結収益が1億豪ドルを超えるオーストラリアで事業を行う企業に対し、会計年度ごとに1回、当局にオペレーションやサプライチェーンにおける現代奴隷に関するリスク評価方法や軽減措置等について報告(登録)することを求めています。

6.2.7 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、質の高い人権を尊重する経営を実践していくうえで、ステークホルダーの皆様との対話を通じて、お互いの信頼を築き、人権課題の解決につなげていくことが重要であると考えています。

そこで、経営トップが率先垂範して社外有識者からの声をお伺いし、また社員がグループ各社に寄せられるお客様の声、株主・投資家や社員、ビジネスパートナー、市民社会組織とのコミュニケーション、社外有識者との意見交換等を通じて人権課題の把握に努め、それらの声を人権デューデリジェンスの取り組み等に反映し、統合レポートやサステナビリティレポート、個別の面談を通じて、東京海上グループの考えや価値観、各種取り組みへの理解浸透に取り組んでいます。

そして、ステークホルダーの皆様との対話を基礎とした、グループ人権尊重の取り組みの継続的改善プロセスを回すことで、人権を尊重する経営品質の向上を図っています。

■アドバイザーカOUNシルの実施

東京海上ホールディングスは、2022年8月に、「グローバル企業に期待される人権対応について」をテーマに、CRT日本委員会・石田事務局長、ANAホールディングス・宮田上席執行役員、日本郵船・筒井執行役員を外外部有識者としてお招きし、小宮グループCEO、岡田CFO、北澤CHRO、和田CSUO、鍋嶋CDIO等をメンバーとするアドバイザーカOUNシルを開催しました。

アドバイザーカOUNシルでは、人権課題を取り巻く外部環境の変化、先進企業の取組事例、人権課題の発見方法、優れた苦情処理メカニズム、人権デューデリジェンスの実務面で工夫等に関するアドバイスを頂き、当社は、外部有識者からいただいたアドバイスを、東京海上グループの人権デューデリジェンスの行動計画の策定・実施に活かしました。

■ステークホルダーエンゲージメントプログラムへの参加

東京海上ホールディングスは、CRT日本委員会が事務局を務める「ニッポン CSR コンソーシアム」が主催する「ステークホルダーエンゲージメントプログラム(SHE)」に参加しています。SHEでは、さまざまな業種の企業やNPO・NGOの皆様等から人権課題に関する最新知見が共有され、人権問題が発生する文脈、事業活動と人権との関連性、重要な人権課題、および人権に配慮した事業活動の重要性に関する議論が行われています。当社は、SHEへの参加を通じて、人権課題への理解を深め、グループの人権尊重の取り組みの充実に活用しています。

■人権関連NGO・NPOとの対話

東京海上グループ各社では、人権関連NGO・NPOの皆様との対話を通じてさまざまな人権課題や当該人権課題と各社の事業活動との関係、人権に関する負の影響等への理解を深め、各社の人権尊重の取り組みに活用しています。

■ 第三者意見

東京海上グループにおける「ビジネスと人権」の取り組み

1. 2022年度の貴社の活動において評価する点

「ビジネスと人権に関する指導原則(以下、UNGPs)」に基づいたマネジメント体制の構築に向けて2022年度に貴社が実施された取り組みにおいて、評価したい点は以下の通りである。

① 経営トップのコミットメント

東京海上ホールディングス アドバイザリーカウンシル(2022年8月26日実施)の場で、経営トップ自らが、UNGPsに関する基本的な考え及び経営意思決定の場で役員として果たすべき責任について、積極的に意見交換を行ったこと。UNGPsに則った取り組みの推進に向けた経営トップのコミットメントを強く感じられた。

② ステークホルダーエンゲージメントプログラムに参加

CRT日本委員会が主催する「ステークホルダーエンゲージメントプログラム」に参加し、業界における人権課題の抽出するワークショップやディスカッションへの参加を通じて、事業における人権との関わりについての理解を深めたこと。

③ 人権テーマの抽出

人権デューデリジェンスのリスクアセスメントを通じて、事業およびバリューチェーン上での人権テーマを抽出したこと。

2. 今後貴社に期待したい点

「ビジネスと人権に関する指導原則(以下、UNGPs)」に基づいたマネジメント体制の構築に向けて2022年度に貴社が実施された取り組みにおいて、今後貴社に期待したい点は以下の通りである。

① 人権課題の有無確認

今後さらに人権デューデリジェンスを進め、インパクト評価(ライツホルダーとの直接対話)を通じて人権課題の有無確認および対処を進めること。また、この一連のプロセスを通じて得たナレッジをグループ内で共有し、グループ内におけるUNGPsに対する理解の底上げを図ること。

② 網羅性

サプライヤーに対して貴社の調達方針の遵守要請を行うなど、関係する取引先に対して、社会に及ぼす自社の正の影響力を積極的に行使すること。

③ 深掘性

直接対話を通じてライツホルダーと信頼関係を構築することを重視しつつ、苦情処理メカニズムの対応内容を深めること。

④ 情報開示

上記の活動を通じて、御社が目指すべき方向性に対して、どこまで実現でき、残された課題をいつまでに対処しようと考えているのかといった、経営会議の場での意思決定プロセスや決定内容をストーリー仕立てで情報開示し、取り組みにおける透明性を高めること。

2023年9月

CRT日本委員会
事務局長

石田 寛



6.3 ダイバーシティ & インクルージョンの推進

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ジェンダー・年齢・国籍・障がいの有無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、ジェンダーギャップの解消、高齢社員や障がい者など誰もが活躍できる職場づくりや、国籍や人種を問わない採用、多様な経験を持つ社員の中途採用・育成等を進め、グループ全体のダイバーシティ&インクルージョン(以下 D&I) 推進に取り組んでいます。

6.3.1 東京海上グループにおけるD&I

■ D&Iの定義

東京海上グループでは「ダイバーシティ」と「インクルージョン」を以下のとおり定義しています。これは D&Iへのさまざまな取り組みの基礎となるものです。

ダイバーシティとは	インクルージョンとは
<p>社員一人ひとりの個性を形づくる属性、資質及び経験</p> 	<p>すべての社員が、お客様、ビジネスパートナー、社会に最大限貢献できるようダイバーシティのあらゆる面が受け容れられ、育まれ、尊重される職場をつくること</p> 

■ D&Iビジョン

D&Iの取り組みを通じて実現したいと考える「Attract」「Empower」「Develop/Promote」「Retain」の4つの重要な観点から、当グループのD&Iビジョンを以下のとおり策定しています。

これらを当グループの人材に関する考え方を示す'Our People'と併せ、D&Iに関するグループのコミットメントとし、D&Iへの取り組みを進化させていきます。そして「Attract」「Empower」「Develop/Promote」「Retain」を実現することで、真にインクルーシブなグローバル保険グループをめざします。

真にインクルーシブなグローバル保険グループ

Attract	Empower	Develop/Promote	Retain
<p>私たちは、誰もが持てる力を遺憾なく発揮できる会社として、個々人の属性にかかわらず多様な人材から選ばれる会社を目指します。</p>	<p>私たちは、全ての社員が存分に活躍できる真にインクルーシブな職場環境をつくり、お客様や社会に貢献するために必要な環境を整備し、適切な裁量を付与します。</p>	<p>私たちは、様々な経験と学びの機会を提供することに加えて、全ての社員に活躍の場を与えることで、社員一人ひとりが、仕事を通じて成長できるように支援します。</p>	<p>会社と社員の間には強固な信頼関係が構築され、社員はそれぞれの貢献に応じて公正に評価され、適切に処遇されます。</p>

"Our People"

- 東京海上グループにとって最も大切な資産は人材であり、'Good Company' ビジョンを実現するための原動力です。
- 東京海上グループは、お客様や社会に安心と安全を提供するためにあらゆる事業領域において不可欠な人材を確保します。
- 東京海上グループは、情熱と意欲をもって挑戦する社員に対して成長に資する役割や機会を与えます。
- 東京海上グループは、真のグローバルカンパニーを目指し、ダイバーシティ & インクルージョンを尊重します。多様な人材が持てる力を遺憾なく発揮できる環境をつくることを通じて 'Good Company' への果てしない道を歩み続けます。

6.3.2 D&I推進体制

■ D&I推進体制

東京海上グループはD&Iの取り組みを加速し、グループのすべての社員が多様なバックグラウンドを活かし、持てる力を最大限に発揮できる環境をつくるため、2021年4月にグループダイバーシティ&インクルージョン総括(Group Chief Diversity & Inclusion Officer、以下「CDIO」)及びダイバーシティカウンシルを創設しました。ダイバーシティカウンシルはグループCEOが委員長を務めるCEO直轄の諮問機関と位置づけ、CDIOのリーダーシップのもとで国内外グループ会社を代表するメンバーと、D&Iの重要なテーマについて議論しています。詳細は「[Human Capital Report 2023 \(PDF/P57\)](#)」をご参照ください。



2023年7月、ダイバーシティカウンシルの様子

6.3.3 D&Iの取り組み

■ D&I風土醸成

東京海上グループでは、D&I推進を成長戦略そのものであるととらえ、グループCEO自らさまざまな会議やセミナーでトップメッセージを発信しています。詳細は「[Human Capital Report 2023 \(PDF/P58\)](#)」をご参照ください。

■ ジェンダーギャップ解消

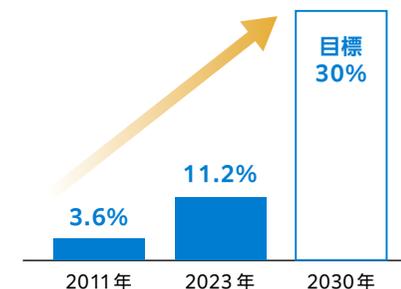
ジェンダーギャップの解消はグループ共通の課題として取り組んでいます。女性社員一人ひとりが自律的にキャリアを構築し、より広いフィールドで活躍できるための環境づくりや人材育成を、長年にわたり積極的に推進しています。

① 東京海上日動の取り組み

東京海上日動では、多様な価値観を持った社員が意思決定の場に参画することで意思決定の質を高めていくとの考えのもと、「あらゆる意思決定の場に女性が当たり前に参加している状態」をジェンダーギャップ解消の目指す姿としています。この「目指す姿」の実現に向けて、「あらゆる意思決定の場への女性参画」及び「女

性社員一人ひとりのエンゲージメント向上”の両軸での推進をジェンダーギャップ解消の取り組み方針とし、女性社員一人ひとりが「働きがい」を実感しながら成長し続けられる環境づくりに取り組んでいます。

また、「女性管理職以上の比率について2030年度に30%達成」することを定量目標として策定し、個々人のキャリアビジョンをふまえた役割付与と年間を通じたOJT、部門を越えた人事異動や各種研修の実施等、本人の意欲と能力に応じて挑戦が可能な環境を整える取り組みを加速しています。



東京海上日動における管理職以上の女性比率

② グループの取り組みと成果

グループ各社での取り組みとともに、グループ全体でも女性社員に向けたさまざまな機会を提供しています。2019年度には、国内グループ会社の女性社員を対象に、グループ内キャリアアカデミー「Tokio Marine Group Women's Career College (TWCC)」を開講しました。自らの発意で集まった参加者が互いに刺激し合い、多様な価値観や考え方に触れることで、自らのキャリアについて考え、気付きを得る場となっています。

こうした取り組みにより、現在国内グループ会社では500名超の女性管理職が活躍しています。また、東京海上ホールディングスでは取締役2名、監査役1名、執行役員2名、東京海上日動では取締役1名、監査役2名、執行役員5名が女性であり、多様な意見を経営に生かしています。

このようなグループ全体での取り組みや実績等が評価され、東京海上ホールディングスは2013年度、2015年度、2017年度、2018年度の4度「なでしこ銘柄」に選定されました。また、女性の活躍推進に積極的に取り組んでいる企業の男性リーダーによる「輝く女性の活躍を加速する男性リーダーの会」行動宣言や2019年5月に発足した「30% Club Japan」にグループCEO自らが賛同を表明しています。



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



さらに、東京海上日動キャリアサービス、東京海上ディーアールをはじめ、グループ6社が「女性の活躍推進に関する状況等が優良な企業」として厚生労働大臣より「えるぼし」の認定を受けました。認定は評価項目を満たす項目数に応じて3段階あり、5社が最高位の認定を受けています。

[サステナビリティデータ集\(役員数・管理職数\) >>](#)

■ 海外での取り組み

米国PURE社は、社員は自らの仕事に情熱を持ち、組織に献身的で、自発的な努力を惜しまないことを望んでおり、人は安全で公正に扱われ、尊重されている環境でこそ、可能性を最大限に発揮できると考えています。

社員リソースグループ (ERG:Employee Resource Group)は、2021年以降各地で発足した社員が自主的に運営するグループです。当社が政策やコミュニティ課題への対応を判断するためのリソースとして活用されるとともに、多様で包括的な職場を築くために次のようなイニシアティブを実施しております。

PURE United (Ally)	活動する地域社会の声をお聞きし、社会から疎外されたグループとの連帯促進を通じて社員の意識向上や一体感を醸成します。
Asian & Pacific Islander ERG	アジア太平洋諸島人であることを認識するコミュニティを形成し、心理的安全性が確保された環境においてメンバー同士がお互いの類似点と相違点を認識し、成長し合う場を形成します。
PURE + (LGBTQIA +)	LGBTQIA+を尊重する意識を高め、成長を促し、平等を確保します。
PURO Orgullo (ヒスパニック&ラテンX)	PURE のヒスパニック/ラテン系コミュニティのために支援的な環境を作ることで、メンバーの個人的および専門的な成長を促進する社員のネットワークです。
The BERG (Black ERG)	同じ志を持つメンバーが、コミュニティ参加・文化リテラシー・能力開発を通じて、アイデアを実現し、自己を高めるための場を提供します。
Women's Leadership Council	協業や地域社会との共生文化を強化しながら、有能な女性メンバー同士で高め合うためのネットワークとサポートシステムを構築します。

6.3.4 多様な人材の活用

■ エイジフリーの実現

東京海上グループでは、高齢社員の積極的な継続雇用や継続的な自己開発等を通じて、グループ全体の持続的な成長や本人の活躍につなげています。詳細は「[Human Capital Report\(PDF/P.61\)](#)」をご参照ください。

■ 障がい者の雇用促進

東京海上グループは「障がい者の雇用促進と働く環境づくりを通じて社会課題を解決し、誰もが安心して暮らせる共生社会の実現に貢献すること」をめざし、グループ各社において障がい者雇用とノーマライゼーションの意識浸透に努めています。詳細は「[Human Capital Report\(PDF/P.61\)](#)」をご参照ください。

[サステナビリティデータ集\(障がい者雇用率\) >>](#)

[東京海上ビジネスサポート](#)

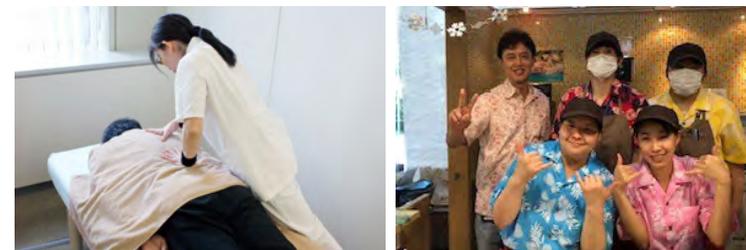
● ノーマライゼーションの推進

東京海上日動システムズではこれまでバリアフリー対応を進めるとともに、身体にハンディキャップのある方をITエンジニアとして採用しています。目の不自由な方がヘルスキーパーとしてオフィスマッサージ業務を担うために、事務フロアにマッサージルームを設置・運営し、2009年9月からはハンディキャップのあるメンバーによる「スマイルカフェ」(社内喫茶店)、「スマイルオフィスサービス」(名刺作成や印刷、書類の電子化等の業務)を提供する等、ノーマライゼーション推進に積極的に取り組んできました。

「スマイルカフェ」は社員の憩いの場となっており、店頭販売とワゴン巡回販売で毎日延べ400名ほどの利用があります。また、近隣の福祉施設で作られたパンやお菓子の販売も行っています。「スマイルオフィスサービス」では、年々担当業務の種類を増やし、社員から頼りにされています。

一般の社員とハンディキャップを持つメンバーが共に働くことで、お互いに元気・笑顔をもらい、働きがい向上するという相乗効果も生まれています。

[東京海上日動システムズ](#)



6.4 人材の育成・活躍推進

Human Capital Report (人的資本レポート) の発行

保険事業は“People’s Business”と呼ばれており、社員をはじめとする「人」が創り上げる「信頼」が全ての源泉です。当社は、「人」の力の最大化が、「お客様や地域社会の“いざ”をお守りする」という当社のパーパス実現につながると確信し、創業以来、「人」への投資と人材育成に取り組んできました。その想いは、今も変わることはなく、「人」を成長の原動力と捉え、「人」の力の最大化に真正面から取り組んでいます。

人的資本経営という考え方や、人的資本経営に関する情報開示の動きが急速に広まっており、今後、ステークホルダーの皆様が、さまざまな場面で、人的資本に関する情報を参考にされることが予想されます。

このような中、当社の人的資本経営に対する考え方と取り組みについて、そのままお伝えすることで、ステークホルダーの皆様にも、当社について、より深くご理解いただけるのとことから、「Human Capital Report 2023」を発行いたしました。

これまで統合レポートや本サステナビリティレポートにおいて、人的資本に関する情報をお届けしてまいりましたが、今回、人的資本に絞ったレポートを発行することで、「人」に対する当社の考え方および具体的な取り組みを、より深くご理解いただけるものと考えています。



6.4.1 東京海上グループのパーパスと人材に対する考え方

東京海上グループの「人材」に対する考え方を「Tokio Marine Group-Our People」として定めています。この考え方をベースとして、グローバル保険グループの実現に向け、国内外を問わず多様な人材の計画的な育成ならびにエンゲージメントの向上に取り組み、パーパスの実現に貢献する人的資本価値を向上させていきます。詳細は以下をご参照ください。

[Human Capital Report 2023\(PDF/P.15\)](#)

■人的資本への投資を積極的に加速

当社は、パーパスを起点に事業活動を通じて社会課題を解決し、その結果として企業価値を高めていくことをめざしています。複雑化していく社会課題に柔軟に対応し、解決していくためには、国内外4万人を超えるグループ社員の力がキーサクセスファクターであり、100年後もお客様や地域社会から信頼され、真に必要なとされる良い会社“Good Company”であるために、人的資本への投資を行い、さらなる磨きをかけていきます。詳細は以下をご参照ください。

[Human Capital Report 2023\(PDF/P.12~15\)](#)

6.4.2 人材育成を促進する各種取り組み～人的資本への投資～

■人材育成の取り組み

東京海上グループの原点である保険事業は“People’s Business”であり、「人」とその人が創り上げる「信頼」がすべての競争力の源泉です。私たちは「人」の力を信じて、自ら考え、スピードにこだわり、成長し続ける人材の育成をめざします。

例えば、東京海上日動では、「すべての社員が成長し続ける会社」を目標に掲げ、「個人」と「組織」の2軸で人材育成方針を策定し、これらの相乗効果を出して社員一人ひとりの成長スピードの加速をめざしています。

具体的には、年間を通じた上司と部下との定期的な面談をマイルストーンとする「人材育成サイクル」に基づき、社員一人ひとりのキャリアビジョン・なりたい姿や強み・弱みについて丁寧なすり合わせを行うとともに、社員本人の育成につながるチャレンジングな役割を付与しながら、成長に向けた継続的な支援・フォローアップを行っています。

役割を付与する際には事業を通じた社会課題解決の重要性を示すと共に、目標設定にあたっては、当社グループのパーパスに立ち返りながら、お客様や地域社会の課題解決に繋がる価値提供に向けた具体的な行動を検討のうえ、各社員の役割や納得感を踏まえた目標を設定しています。その結果、社員の社会課題解決を含むパフォーマンスによって業績賞与が決まります。

また、社員の多様なニーズ・キャリアビジョンに応える幅広い研修機会やe-Learning等の学習ツール、「プロジェクトリクエスト制度」や「JOBリクエスト制度」といった社員の挑戦を支える制度等、人材育成に関連する豊富なプログラムを用意し提供しています。

詳細は以下をご参照ください。

[Human Capital Report 2023\(PDF/P.38~44\)](#)

6.4.3 社員との対話

東京海上グループでは、経営全般・人事施策・職場環境に関する社員との対話を重視し、フィードバック結果をマネジメントの改善に活かしています。

■ グループ一体感醸成

パーパスの浸透度の測定、およびD&I推進を図ることを目的に、毎年カルチャー&バリューサーベイを実施しています。国内外のグループ会社に対して多言語で同じ質問をするのが特徴であり、スコアは高い水準で推移しています。

詳細は以下をご参照ください。

[Human Capital Report 2023 \(PDF / P.63\)](#)

■ エンゲージメントの向上

社員一人ひとりのエンゲージメントの状態を的確に把握し、実効性のある対策をタイムリーに実行していくため、エンゲージメントサーベイを導入しています。

詳細は以下をご参照ください。

[Human Capital Report 2023 \(PDF / P.66~67\)](#)

[サステナビリティデータ集\(「社員意識調査」実施結果\)](#) >>

6.4.4 グローバルなビジネスに対応する人材の育成・確保

■ グローバル人材戦略の推進

東京海上グループでは、海外ビジネスの重要性が一層高まるなか、世界各国・地域のグループ会社において多様な人材を採用・育成し、グローバル保険グループの実現を支える人材基盤を構築していくことが重要であると考えています。そのために、2012年以降グローバル人材戦略を策定し、継続的にさまざまな施策を推進しています。

東京海上グループ グローバル人材戦略の柱

- ① グローバルリーダーの育成
- ② 専門性を備えた機能別人材の育成
- ③ グローバル人材の裾野拡大
- ④ 当社企業理念の浸透、体制・インフラの整備

2023年度からグループ一体経営の推進を担うグループ経営リーダーを安定的・継続的に輩出する仕組みとして、Tokio Marine Group Leadership Instituteを設立し、グループ経営リーダーへの登竜門として、国内外グループ横断で、独自の高品質な育成プログラムを提供しています。

詳細は以下をご参照ください。

[Human Capital Report 2023 \(PDF / P.50~51\)](#)

さらに裾野拡大の観点では、2012年度に開始した東京海上日動グローバルコース従業員(入社3年目)を対象とするグローバル研修(海外短期派遣)や、海外トレーニー派遣等、さまざまな育成機会を設けています。これらの施策を着実に推進していくため、東京海上ホールディングスにグローバル人事を担当する専門部署を設置するとともに、主要グループ会社の人事部門責任者を集めた「グローバルHR会議」を定期的に開催し、人事部門間の連携強化、グループ共通の人材育成や人事戦略等に関して論議しています。今後も世界各国・地域のグループ会社の意見や要望を積極的に取り入れながら、グローバル人材戦略を推進していきます。

■ グローバル経営・専門人材の安定的確保

テクノロジーの深化やグローバル化、人口動態の変化など東京海上グループを取り巻く環境は急速に変化しており、こうした不確実性の高い外的環境の変化を確実に捉え、経営に反映させていく重要性がより一層高まってきております。このような大きな変化に対応できる高度な専門性やマネジメント力をグローバルに発揮し、グループ経営を牽引する人材を安定的に輩出する仕組みとして、2019年4月から東京海上ホールディングスに新たな人事制度を導入し、そうした人材に対してグループ横断でのタレントマネジメントを推進するとともに、国を跨いだ各種研修も継続的に実施しています。

[サステナビリティデータ集\(従業員数、従業員基本データ\)](#) >>

■ 未来を担う人材の確保

東京海上日動では、性別や国籍、新卒・キャリア採用を問わず、グローバルに活躍できる多様で優秀な人材の確保に取り組んでいます。今後も幅広く採用活動に取り組み、優秀でたくましい人材の確保に努めるとともに、職場体験や社員との交流を通じて社会課題や新たなソリューションを考える機会を提供し、「未来世代」の育成にも貢献してまいります。

詳細は以下をご参照ください。

[Human Capital Report 2023 \(PDF / P.37\)](#)

6.4.5 働き方の改革

東京海上グループでは、多様な社員が生産性高く働くことで、会社と社員が持続的に成長していくことをめざし、働き方の改革を推進しています。

■「生産性高い働き方」を追求するための取り組み

東京海上グループでは、ワークルールの柔軟化など「生産性高い働き方」を追求する取り組みを進めています。こうした取り組みを通じて得られた時間を、社員一人ひとりが個人の成長に向けて有効活用し、より高い付加価値の創出につなげることで、社員と会社双方の持続的な成長をめざしています。

詳細は以下をご参照ください。

[Human Capital Report 2023\(PDF/P.37\)](#) 

[サステナビリティデータ集\(年間平均総実労働時間\)](#) 

■育児視線の進化

女性の活躍領域が拡大し、結婚・育児を経験しながらキャリアを継続する中、育児をしつつキャリアをあきらめることのないよう、休業休暇制度などさまざまな両立支援策を整備することで、社員が安心して出産・育児ができる体制としています。

詳細は以下をご参照ください。

[Human Capital Report 2023\(PDF/P.75~76\)](#) 

[サステナビリティデータ集\(介護休暇制度等\)](#) 

[サステナビリティデータ集\(退職再雇用制度・出産休暇制度等\)](#) 

6.4.6 福利厚生

東京海上グループの主要保険事業会社である東京海上日動では法律で定められている健康保険、厚生年金、雇用保険、労災保険等の福利厚生制度の他、従業員持株会、企業年金基金、福利厚生代行会社による福利厚生パッケージサービス、保養所等厚生施設、弔慰金制度、災害見舞金支給制度等の福利厚生制度を設けています。

■東海日動従業員持株会

東京海上日動では、従業員、シニア社員、特定社員、特命社員、およびサポート社員の東京海上ホールディングス株式会社の株式取得にあたり会社が拠出金の給与控除、奨励金の支給などの種々の便宜を与えることにより、社員の株式取得を容易にし、財産形成を助成する従業員持株会制度を運営しています。加入率は約64%、加入者数は約1.2万人超(いずれも2023年10月時点)、所有株式数30,589千株、所有持株比率1.53%(いずれも2023年3月末時点)です。

■東京海上日動企業年金基金 確定給付企業年金(Defined Benefit Pension)

従業員を対象に、毎年の人事考課等に基づくポイントを累積加算し、年金受給権確定時の累積ポイントにポイント単価を乗じた金額を基準給与とし、従業員毎に所定の支給乗率等に乗じることにより年金給付額を確定し、65歳以降年金もしくは一時金を受け取ります。

■確定拠出年金(Defined Contribution Pension)

従業員を対象に、毎年の人事考課等に基づくポイントに所定のポイント単価等に乗じて算出する会社拠出額や、一定の範囲で従業員個人が掛金を上乗せできる個人拠出額を原資として、自らの選択により運用商品を決定して運用を行い、60歳以降、その結果に基づく年金や一時金を受け取ります。

6.5 健康経営の推進と労働安全衛生水準の向上

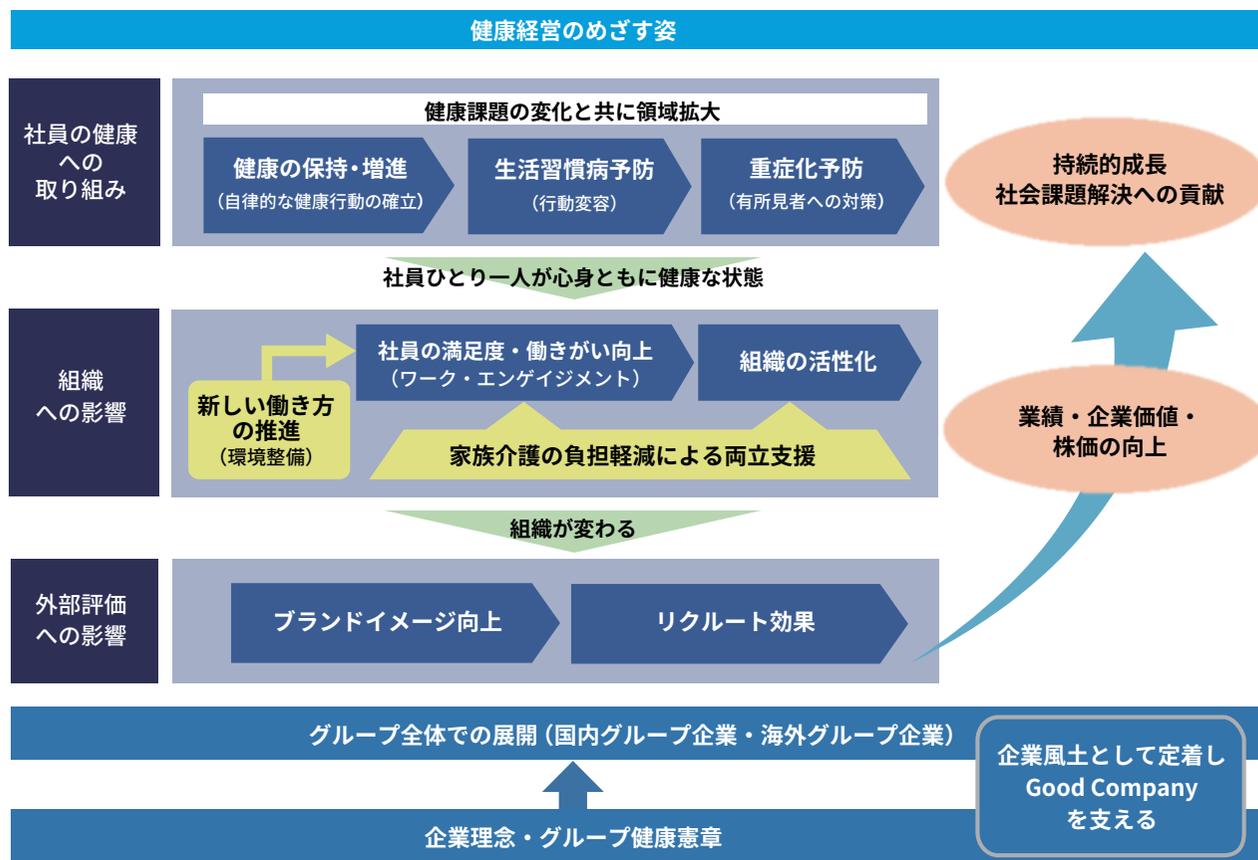
6.5.1 健康経営推進の考え方

当社のパーパスを起点に、事業活動を通じて社会課題を解決し、その結果として企業価値を高めていくため、その原動力となる社員の心身の健康は重要なテーマです。東京海上グループでは、社員がいきいきと働く環境づくりに向けて労働安全衛生水準を向上させるマネジメントシステムを構築し、マネジメントシステムのパフォーマンスの継続的改善に努めることで、社員の心身両面にわたる健康の保持・増進を推進しています。

●健康経営のめざす姿

東京海上グループでは、あらゆる事業活動を対象に、その担い手である社員を大切な財産と位置づけており、社員が心身ともに健康な状態でいきいきと働くことによって、満足度や働きがいを高め、お客様や地域・社会の健康増進や社会課題解決に貢献し、会社の持続的成長につなげていくことをめざしています。

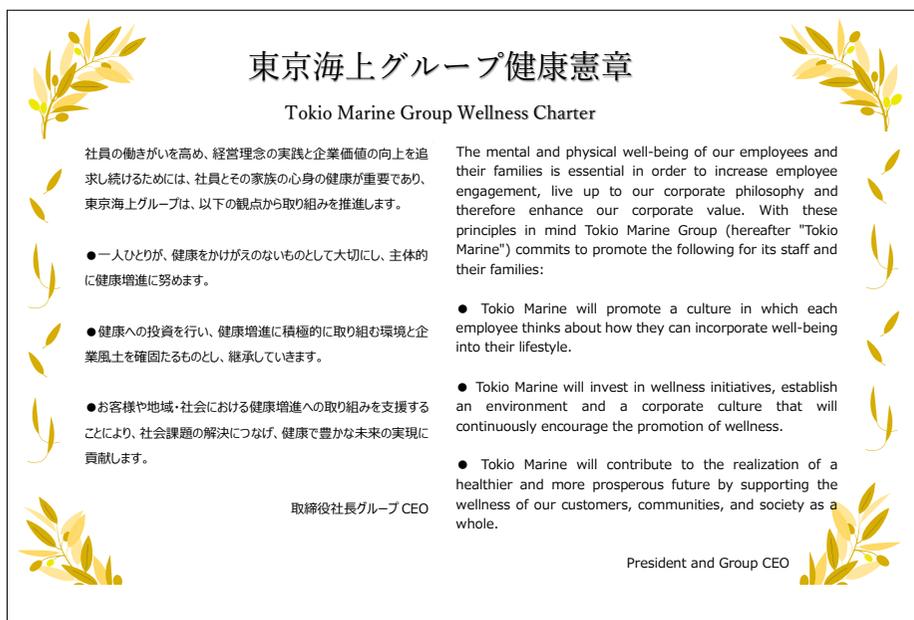
また、東京海上グループは、労働安全衛生に関する法令遵守を徹底するとともに、国連グローバル・コンパクトの署名企業として、労働安全衛生に関する国際基準・国際規範を尊重します。



◎東京海上グループ健康憲章

東京海上グループが健康経営を通じてめざすところや考え方を国内外のグループ全体に浸透させるために、健康に関する社員の行動規範として「東京海上グループ健康憲章」を制定しています。海外のグループ会社にも展開しており、日本語版に加えて英語版も作成しています。

また、国内グループ各社の健康経営担当者向けに研鑽会を定期的に開催し、健康経営施策の横展開・レベルアップに取り組んでいるほか、海外グループ会社の社員向けに英語版のCWO動画メッセージを発信したり、グループ広報誌で「健康経営の取り組み」を特集するなど、国内外グループ全体で「東京海上グループ健康憲章」の理念の浸透に取り組んでいます。



<健康経営宣言>

グループ主要企業である東京海上日動では、「お客様に選ばれ、成長し続ける会社“Good Company”であるために最も大切な原動力は社員であり、東京海上日動は社員と家族の心身の健康の保持・増進に積極的に取り組みます。」という健康経営宣言を掲げて、各種取り組みを推進しています。また、こうした取り組みで培ったノウハウを健康経営に取り組む取引先企業に提供するなどして、社会全体での取り組みを推進しています。

◎健康経営でめざす姿と健康関連施策とのつながり

東京海上日動では、健康経営の取り組みを通してめざす健康には、個人の健康と組織の健康の2つの軸があると考え、「健康関連の最終的な目標指標」として以下の4指標を設定し、そのうち3指標について目標値を設け、労働安全衛生マネジメントシステムの考えの下、PDCAサイクルを回し、労働安全衛生水準や個人と組織の健康度の向上をめざしています。アブゼンティーズムについては私傷病による休業を減らす取り組みが必要一方で、休むべき時には休みやすい制度や風土があることも長くいきいきと働ける職場づくりには大切であることから、当面は目標値を定めずに要因分析に力を入れることとしています。

健康関連の最終的な目標指標		2023年の目標値
個人の健康	プレゼンティーズムの改善 ^{※1}	63.0
	アブゼンティーズムの改善	-
	ワーク・エンゲイジメントの向上 ^{※2}	2.75
組織の健康	組織のいきいき度の向上 ^{※3}	3.00

※1 WHO-HQPの絶対的プレゼンティーズムについて、ストレスチェックの追加設問で取得(最大100)
 ※2 新職業性ストレス簡易調査票のワーク・エンゲイジメント尺度で測定(最大4.0)
 ※3 新職業性ストレス簡易調査票の職場の一体感尺度で測定(最大4.0)

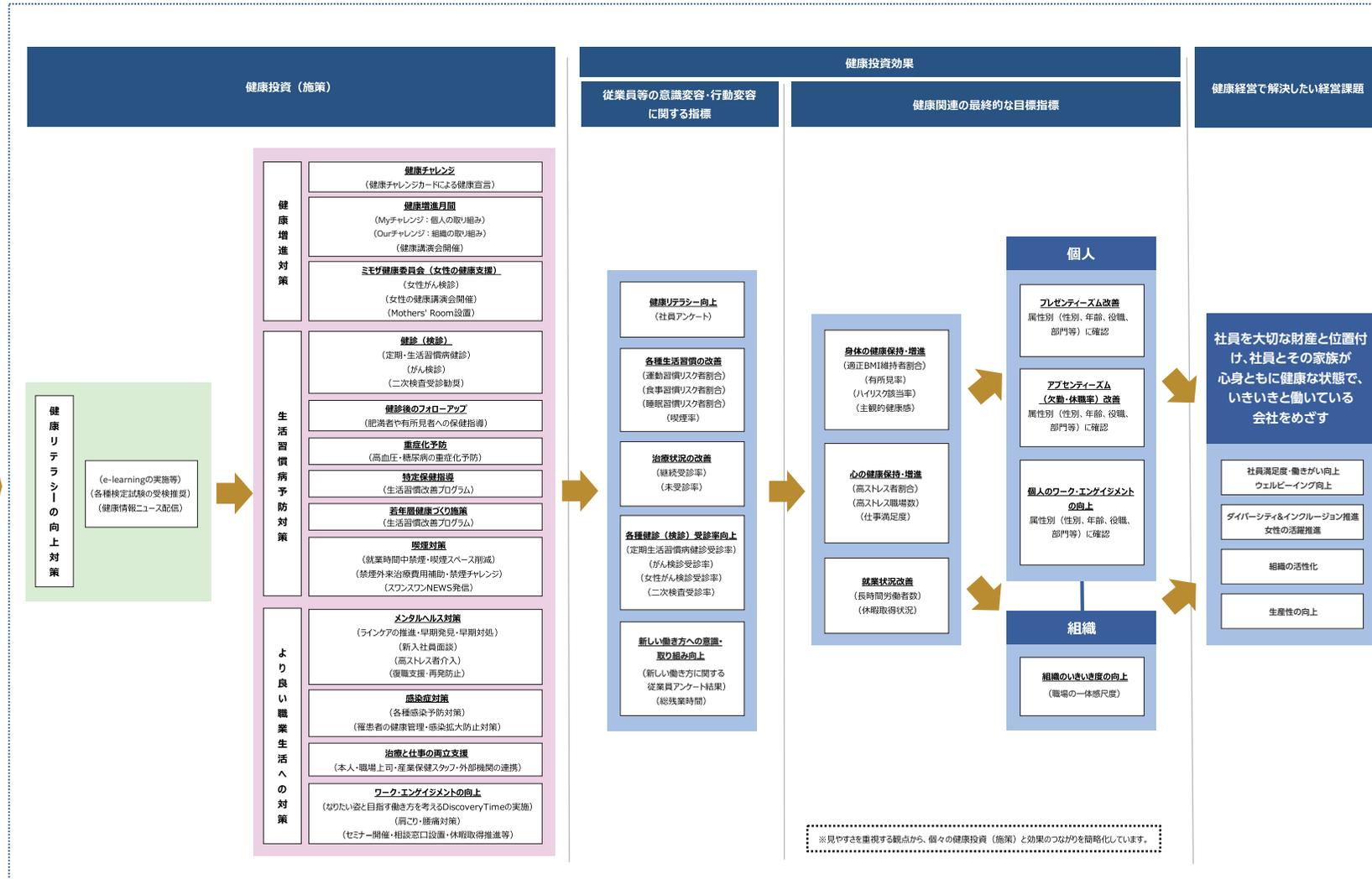
この4指標に対して、健康保険組合と協働して健康診断をはじめとした各種健康関連データを分析したところ、プレゼンティーズム、アブゼンティーズム、ワーク・エンゲイジメント、組織のいきいき度は、いずれも生活習慣病リスク、心の健康リスク、職場環境との統計的な関連があることが確認されました。

東京海上日動では従来より、生活習慣改善のポピュレーションアプローチを軸にした「健康増進の取り組み」、重症化予防や各種健診の受診の促進を含む「生活習慣病予防の取り組み」、メンタルヘルス対策を含む「より良い職業生活への取り組み」、そしてすべての健康行動の基盤となる「健康リテラシー向上の取り組み」を行ってきましたが、データ分析により個人および組織のパフォーマンス向上に貢献する取り組みであることが裏打ちされたため、今後もこれらの健康施策に重点的に取り組んでいきます。

また、労働安全衛生についてのリスクの特定やリスク評価を定期的に行っており、本プロセスを通じて把握した重要なリスクに対しては優先的に対策を講じるなど、健康関連施策のPDCAサイクルに活かしています。労働災害が発生した場合には、当該従業員等に対するヒアリングや調査により原因を特定し、再発防止に努めることとしています。

【健康経営でめざす姿と健康関連施策とのつながり】

東京海上グループ健康憲章・健康経営宣言

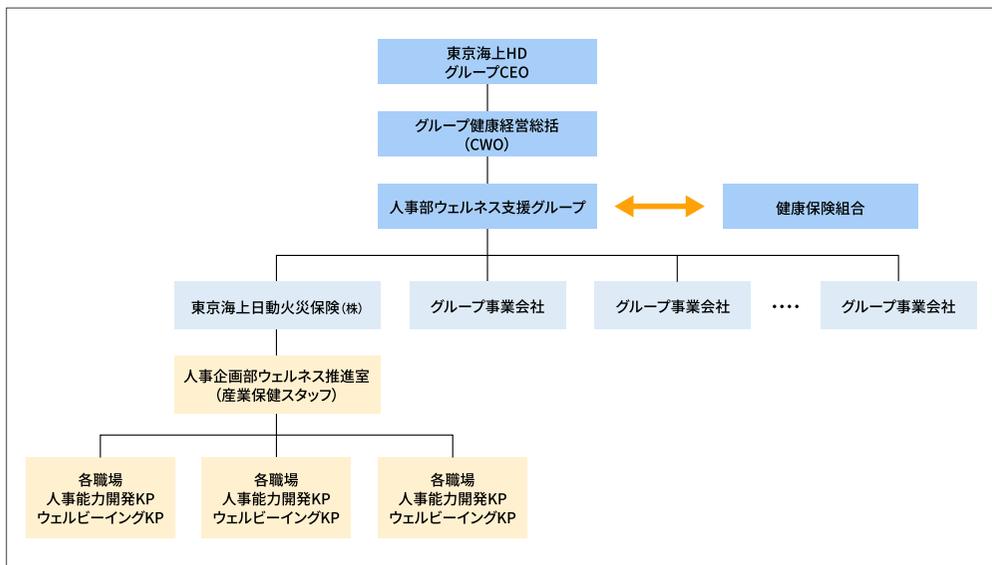


グループ全体での展開（国内グループ企業・海外グループ企業）

●推進体制

健康経営ならびに労働安全衛生マネジメントへの取り組みについては、グループCEOをトップに、グループ健康経営総括・CWO(グループ人事総括・CHROが兼務)、東京海上ホールディングスに設置しているウェルネス支援グループにてグループ全体での推進を図っています。また、健康保険組合との協働により、健康づくりを推進するコラボヘルスを展開しています。

さらに、東京海上日動では、「社員の健康への取り組み」が全国各地に勤務するすべての社員に届くよう、全国46カ所に配置した産業保健スタッフ(産業医・保健師等)と組織ごとに任命された人事能力開発キーパーソン、ウェルビーイングキーパーソンによる連携体制を整えています。こうした東京海上日動の取り組みをベンチマークとし、順次グループ各社にも展開しています。健康経営ならびに労働安全衛生マネジメントへの取り組みにあたっては、従業員の考えを取り組みに反映させるべく、従業員の代表者との定期的な対話等に努めています。また、健康経営の施策の企画立案・推進の中心となる保健師等は日本産業衛生学会産業保健看護専門家制度に登録し継続的な研鑽を行い、専門性の向上を図っています(2023年9月現在：上級専門家1名・専門家3名・登録者10名)。



6.5.2 健康経営・労働安全衛生の取り組みと外部評価

●社員の健康への取り組み

東京海上日動では、社員の健康への取り組みに関して、健康保険組合と協働したデータヘルス計画を基盤として、健康診断をはじめとした各種健康関連データの分析結果等を基に、以下の重点対策を設定しています。

●健康リテラシーの向上対策

健康の保持・増進に向けた行動のために、健康リテラシーは必要不可欠な要素であると考えています。社員が自身や周りの人の健康に関心を持ち、自ら進んで健康行動を学び、自律的に健康増進の取り組みを実践できるよう、社員の健康リテラシーの底上げを図ります。

●健康増進対策

健康の保持・増進には、社員自身による継続的な取り組みが重要であると考えています。それを支援する施策やツールを提供し、個人・組織の取り組みを推進し、すべての社員の健康度の向上を図り、生涯を通じたウェルビーイングの実現へとつなげていきます。

To Be a Good Company



ウェルビーイングの向上



●生活習慣病予防対策

生活習慣病は、社員の現在の生活だけでなく、将来の生活にも大きな影響を与える健康問題であり、健康診断結果から必要に応じて、産業保健スタッフによる積極的な支援を実施することで、生活習慣病の発症や重症化の予防に取り組みます。

●より良い職業生活への対策

社員の心身の健康を確保するためには、個人の健康状態だけでなく、その要因となる職場環境や仕事に対する意識などにも気を配る必要があります。社員がワーク・エンゲイジメント高いいきいきと働き、充実した生活を送ることができるよう、職場の上司、産業保健スタッフによるメンタルヘルス対策、治療と仕事の両立支援等を実施します。

●法の遵守・従業員代表との協議

労働安全衛生法や健康増進法などの関連法令は、すべての取り組みの大前提です。定期健康診断やストレスチェックの実施から、個人情報保護に至るまで、法令を遵守しています。また労働協約において、会社は従業員等の健康保持および危険防止に必要な安全、衛生等に関する措置を講じ、組合はこれに協力することを取り決めています。

グループ各社では、適正な安全配慮義務を果たすため、労働安全衛生法に基づく労働安全衛生管理体制を整備しています。具体的には、社員50名以上の事業所に産業医と衛生管理者を選任するとともに、衛生委員会を設置しています。毎月実施している衛生委員会では、産業医・衛生管理者・健康管理担当者と従業員の代表から選出された委員が、心身の健康保持・増進や職場環境改善、過重労働をはじめとする健康障害防止対策等について審議しています。

●主な健康施策の例

■健康チャレンジ

【ねらい】

生活習慣リスク者割合低減 ⇒ 適正BMI維持者割合増加 ⇒ 生活習慣病リスク者割合低減 ⇒ プレゼンティズム・アブセンティズム改善

【実施内容】

社員の健康の保持・増進を目的とした、全員参加型の健康増進策です。健康増進月間は1990年から継続しており、毎年10～11月を健康づくりのキャンペーン月間としています。個人単位の取り組みを支えるメニュー(Myチャレンジ)に加え、組織単位での取り組みを支えるメニュー(Ourチャレンジ)、職場ごとのキーパーソンの任命、WEB ツールの導入、社長表彰の実施、AI健康アプリコースの導入等、実施方法を工夫しながら参加率と生活習慣改善効果の向上を図っています。

【実施結果】

2022年度の健康チャレンジ参加者は7,106名で、対象者における参加率は38.2%でした。また、参加者のうち、施策実施後のアンケート回答者の97.5%が「とても満足」「満足」と回答しており、健康チャレンジに対する満足度は非常に高くなっています。

【今後の取り組み】

さらなる参加率の向上をめざし、社員が受け身ではなく、楽しく主体的に参加できるよう、デジタルの活用等の工夫を講じていきます。こうした取り組みを通じて生活習慣病の予防やパフォーマンス指標の改善へつなげていきます。

健康チャレンジの費用対効果検証

当社の健康チャレンジでは、個人で取り組むMyチャレンジと組織で取り組むOurチャレンジの2つのメニューがあり、チャレンジ期間中の参加状況に応じて獲得できるポイントは最大で555ポイントです。

参加者のうち比較可能なデータを有する社員について、獲得ポイント200pt.以上をA群(1,416人)、獲得ポイント200pt.未満をB群(5,228人)と設定し、健康チャレンジの費用対効果検証を実施しました。その結果、A群はB群と比較してプレゼンティズムが1.36高い結果となりました。

このプレゼンティズムの差を金額に換算し、当該メンバーにかかる健康チャレンジ実施費用(約50万円)を差し引いた費用対効果は年間約1.5億円に上ります。

健康チャレンジに参加することで生活習慣の改善だけではなく、プレゼンティズムの改善も期待できることから、今後も参加率の向上を図るとともに、社員の心身の健康状態改善に向けた効果的な実施を企画していきます。

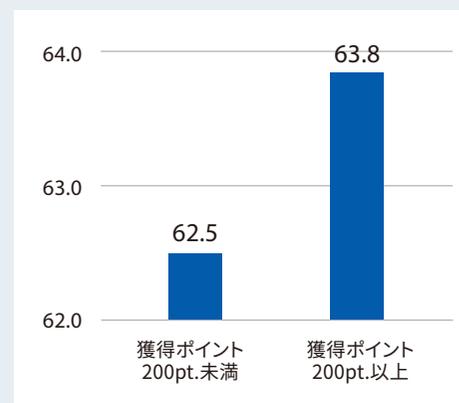


図1 獲得ポイント別のプレゼンティズムの比較

獲得ポイント200pt.以上の群は、獲得ポイント200pt.未満の群と比較して、プレゼンティズムが1.36高い結果となった。当該メンバーにかかる施策実施費用(約50万円)に対し大きな効果(約1.5億円)が得られた

■生活習慣病ハイリスク者対策**【ねらい】**

継続受診率増加、未受診率低減 ⇒ ハイリスク該当率低減 ⇒ プレゼンティズム・アブセンティズム改善

【実施内容】

血圧や血糖値に基準値を定め、ハイリスクに該当した社員全員を対象として産業医面談を実施しています。また、治療有無等の条件によってハイリスク者をカテゴリ分けしたうえで、各カテゴリに最も必要な介入方法を定めており、受診勧奨や主治医との連携、保健師等の保健指導によって適切な医療と行動変容につなげ、データが改善するまでフォローアップしています。

また、健診データの経年分析から、高血圧該当者(Ⅱ度・Ⅲ度)の5割が前年度非該当者であったことが明らかになりました。そこで、非該当者の悪化による流入を防ぐ目的で、Ⅰ度高血圧者に対し、保健師等から保健指導とメールによる情報提供を実施しています。これらの取り組みにより、ハイリスク該当率は2021年度の1.7%から2022年度は1.6%へと改善しています。

【効果検証】

2021年度の高血圧該当者の62.8%、高血糖該当者の55.2%が次年度にハイリスク非該当となっています。

【今後の取り組み】

社員全体の平均年齢が上昇傾向にある中で、ハイリスク者対策はますます重要になっています。ハイリスク該当者への介入と流入防止の両面での対策を引き続き行い、長くいきいきと働くための健康増進をサポートしていきます。

■若年層健康づくり対策**【ねらい】**

運動・食事習慣リスク者割合低減 ⇒ 適正BMI維持者割合増加 ⇒ ハイリスク該当率低減 ⇒ プレゼンティズム・アブセンティズム改善

【実施内容】

若年時から適切な生活習慣を身につけることが、将来の生活習慣病予防につながることから、40歳未満の若年層を対象とした、適正体重の維持をめざすための対策を実施しています。2022年度はポピュレーションアプローチとして若年層全員を対象に食事・運動に関するオンラインセミナーを開催し、健康リテラシー向上への取り組みを行っています。加えて、希望者には肥満・メタボリックシンドローム改善に向けたプログラムを実施しました。

【実施結果】

2022年度のプログラム実績は、参加者192名のうち78.6%が完遂。完遂者のうち57.6%が減量(平均-2.0kg)を達成し、86.7%が「健康意識が高まった」と回答しています。また、プログラム完遂者のうち、55.6%で運動習慣の改善が確認できました。

【今後の取り組み】

プレゼンティズムの要因分析により、肥満リスクや食事習慣リスクはプレゼンティズムの悪化につながる事が示唆されており、若年層健康づくり対策は間接的にプレゼンティズムの改善につながる事が期待されます。

◎その他の健康施策**■女性の健康支援****【対応する重点対策】**

健康増進対策、健康リテラシー向上の対策、より良い職業生活への対策

【実施内容】

女性の健康支援を一層推進していくために、2021年度から一連の施策を「ミモザ健康委員会」とネーミングし、年間を通じて各種施策を継続的に展開しています。

女性の健康支援セミナーとして、2022年度は5月にプレコンセプションケアを、3月に更年期をテーマに、社外講師による全社員を対象としたオンラインセミナーを実施しました。

また、e-learningの実施やミモザ健康委員会メールなどの情報提供により、女性の健康リテラシー向上も図っています。各種情報提供の際には配信先を女性に限定せず、全社員に配信することで、女性の健康支援策の周知・理解を促し、家族や同僚といった身近な女性の健康を考える機会とすることをめざしています。加えて、女性の健康相談窓口を設置し、気軽に相談できる体制をとっています。

また、女性特有の健康課題に着目し、健康増進月間企画の健康チャレンジにおいては「女性の健康コース」を設けて、心身のバランスを整える取り組みを推進し、日々生活習慣の改善に取り組むことができる機会を提供しています。

これらの施策を展開しながら、女性のプレゼンティズムやワーク・エンゲイジメントについても経年で検証しています。さらに、女性社員数の多い本店ビル内に、搾乳時やホルモンバランスによる不調時に気軽に利用できるスペース「Mothers' Room」を設けています。出産後早期の復職ニーズにも応えられており、安心できると好評です。

【実施結果】

社員アンケートによれば、2022年度の女性の健康支援策参加・活用者は全社員の38.4%であり、女性に限定すると57.5%でした。また、参加者のうち、65.3%が取り組みを「評価する」と回答しています。

【効果検証】

女性の健康に関する各種施策の取り組み状況と、健康関連の最終的な目標指標との関係を検証したところ、施策取り組み数が多いほど、ワーク・エンゲイジメントやプレゼンティズムに影響があることがわかりました(図2)。女性の健康支援策をより充実させ、周知・理解を促進することがワーク・エンゲイジメントやプレゼンティズムの改善につながる事が期待されます。

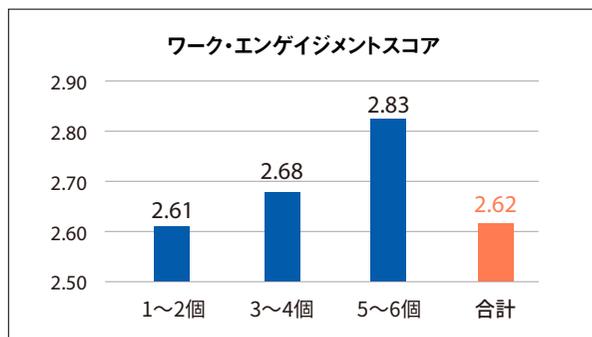


図2 女性の健康施策の取り組み数とワーク・エンゲイジメントの関係性
女性の健康支援策の参加・活用数が多いほど、ワーク・エンゲイジメントが高い結果となった

■メンタルヘルス・ケア

【対応する重点対策】

より良い職業生活への対策

【実施内容】

東京海上グループ各社では、社員の心の健康の保持・増進を図ることが経営上重要な課題であると認識し、メンタルヘルス対策に積極的に取り組んでいます。

東京海上日動では、「メンタルヘルス対策基本方針」を定め、良好なメンタルヘルス対策（一次予防）、早期発見・早期対処の対策（二次予防）、メンタルヘルス不調者への対策（三次予防）などを職場上司と産業保健スタッフが連携して積極的に取り組んでいます。加えて、2012年からメンタルヘルス対策の0（ゼロ）次予防といわれるワーク・エンゲイジメントの向上に力を入れています。

具体的には、一次予防として、ストレスチェックを通じてセルフケアの推進や組織毎の課題分析を実施し、職場環境を良好に保つよう努めています。また、マインドフルネスの推進も図っています。加えて、損害サービス部門においては、事故や災害に遭われたお客様と向き合うに際し、プロフェッショナルとして心のコンディションを常に良い状態に保つためのマインドケアプログラムを行っています。二次予防としては、相談窓口の設置のほか、特に新入社員に対しては、職場のラインケアに留まらず、保健師等や人事担当者など多方面からアプローチし、定期的な体調等の確認により早期介入をする仕組みを構築しています。

三次予防としては、円滑な復職支援のため、職場・職務適応を促す取り組みを行っています。メンタルヘルスの悪化とアブゼンティーズムの関連性も分析から確認されており、特にコロナ禍の長期化に伴う生活や働き方の変化も影響していることから、引き続きPDCAを回しながら社員がいきいきと働くことを支援していきます。

■快適な職場環境づくり

【対応する重点対策】

より良い職業生活への対策

【実施内容】

東京海上グループでは、法令で定めるさまざまな職場環境に関する基準を満たすだけでなく、照明、騒音、換気、温度や湿度、その他人間工学に配慮した快適な職場環境づくりを推進しています。同時に立ち会議スペース等の運動量が向上するオフィス設備の設置や、スタンドブレイクの推進等の座りっぱなしによる健康障害防止にも取り組んでいます。

また、より良い職業生活への対策として働きがいの向上にも取り組んでいます。具体的には、働く時間・場所の柔軟化や、職場のコミュニケーションの活性化等をめざした全店運動「Discovery Time」など、様々な対策を講じています。

なお、コロナ禍に伴う様々な変化による心身への影響や工夫して取り組んでいる点等について、海外のグループ会社も含めて、実態把握に努め、各グループ会社の好取組事例を適宜展開しながら、洗い出された課題に適切に対処しています。

[サステナビリティデータ集\(健康診断受診率、労災事故等\)](#) >>

◎健康経営の取り組みの評価・改善 (PDCA)

東京海上日動では、健康診断・ストレスチェック・社員アンケートといった各種健康関連データの分析結果について経営層とディスカッションしながら、健康経営全体のKPI（プレゼンティーズム改善等）や中間KPI（健康診断時の有所見率等）、中間KPIにつながる意識・行動変容指標（生活習慣改善、健診受診率向上等）と、それぞれの目標値を設定しています。

個別施策のKPIの動向把握と取り組みの効果検証を通じて、PDCAを回しながら改善に努めるとともに、健康経営全体のKPIも継続的にストレスチェック結果との関係性分析を行い、属性（性別・年齢・部門・役職・エリア等）ごとの状況や、新たに対策を検討すべき健康課題の有無を確認し、健康経営全体のPDCAを回し労働安全衛生マネジメントを実践しています。

また、企業価値の向上や持続的な成長に向けた評価のフレームワークである「健康経営のめざす姿」の実現に向け、外部評価への影響についても継続的に検証しています。

<健康経営全体のKPIの検証例>

全社員を対象として実施しているストレスチェックへの回答者のデータをもとに、プレゼンティーズム、アブゼンティーズム、ワーク・エンゲイジメント、組織のいきいき度を測定し、それぞれに影響を与える要因についても分析を行っています。

【プレゼンティーズム】

2019年度から2022年度にかけて全社プレゼンティーズムは3年連続で改善しています(図3)。プレゼンティーズムの改善には、「身体健康保持・増進」「心健康保持・増進」「就業状況改善」が関連していることがわかっていることから、健康チャレンジや女性の健康支援、メンタルヘルス対策等の各種施策に取り組んでいます。ストレスチェック結果との関係性分析では、特に「仕事の裁量度」や「適性度」、「働きがい」との関連が確認されています。今後も健康チャレンジや女性の健康支援等の参加率向上に継続的に取り組むとともに、プレゼンティーズムの改善効果を期待して実施している他の健康施策についても効果検証を進め、より効果的な健康施策の実施をめざしていきます。

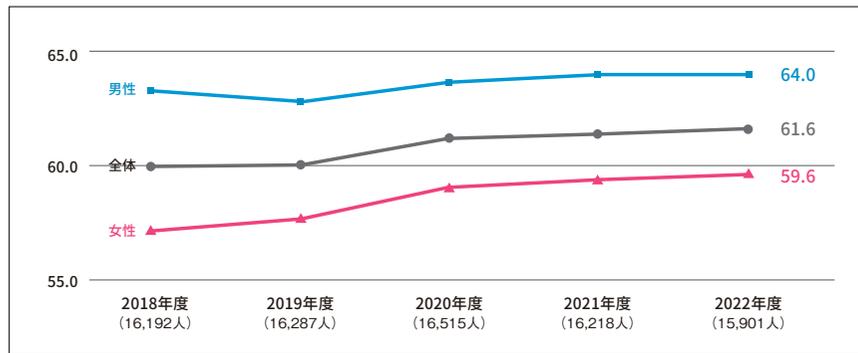


図3 プレゼンティーズムの推移

()は分析対象者数

【アブセンティーズム】

アブセンティーズム(欠勤日が1年間に1日以上ある者の割合)に関するストレスチェック結果との関係性分析では、「身体愁訴」や「働きがい」との関連が確認されています。引き続き心身の健康の保持・増進に取り組

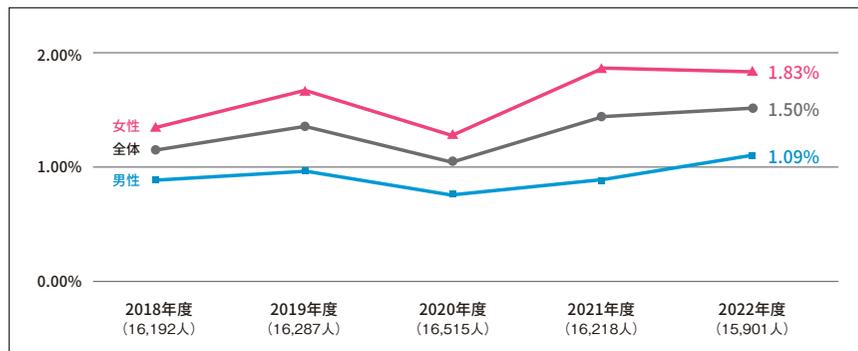


図4 アブセンティーズムの推移

()は分析対象者数

むとともに、女性のアブセンティーズムが男性と比較して増加傾向にあることから(図4)、女性が長く働き続けることができる職場づくりに注力していきます。

【ワーク・エンゲイジメント】

東京海上日動のワーク・エンゲイジメントは良好な水準を維持しています(図5)。ワーク・エンゲイジメントの改善において、「身体健康保持・増進」「心健康保持・増進」「就業状況改善」が関連していることがわかっており、ストレスチェック結果との関係性分析では、「働きがい」や「適性度」「上司からの支援度」との関連が確認されていることから、これらの改善を通じて、ワーク・エンゲイジメントのさらなる改善が期待されます。今後、本指標の推移に影響を与える要因についてさらに深く分析を行い、効果的な施策の構築に取り組んでいきます。

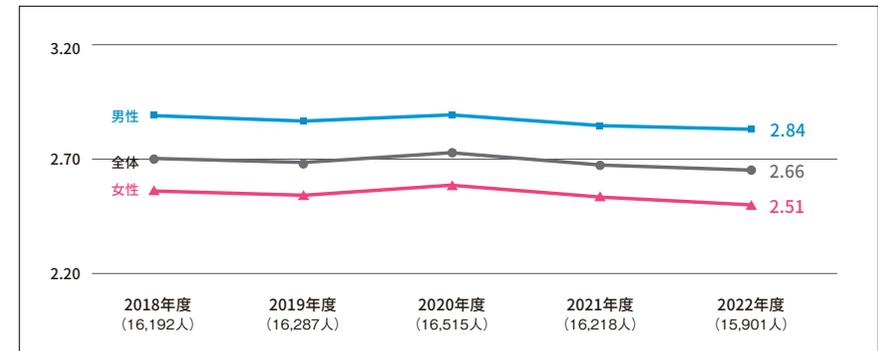


図5 ワーク・エンゲイジメントの推移

()は分析対象者数

【組織のいきいき度】

組織のいきいき度は、東京海上日動の健康経営のKPIとして、2016年度からモニタリングを開始した指標です。組織の健康を測る「最終的な目標指標」として設定しており、2020年度から2022年度にかけては男女ともに横ばいで推移しています(図6)。

ストレスチェック結果との関係性分析では、「対人関係上のストレス」など職場環境との関連が見られ、加えて、「仕事の裁量度」や「適性度」といった就業状況も関連していることがわかっています。また、もう一つのKPIであるワーク・エンゲイジメントとも相互に強い関連があることから、この二つの指標の改善に取り組むことで相乗効果が生まれる可能性も見えています。

個人の健康増進とともに職場でのより良い人間関係づくりのために、健康チャレンジやメンタルヘルスケア、女性の健康支援をはじめとする各種健康施策を今後も継続し、指標改善への効果を引き続きモニタリングしていきます。

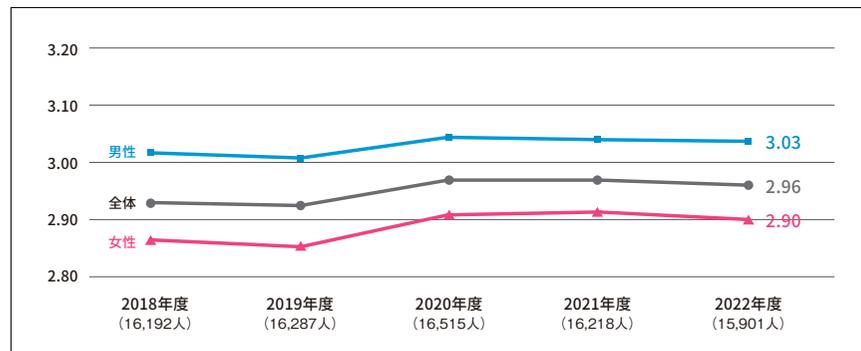


図6 組織のいきいき度の推移

()は分析対象者数

■ その他の関連指標

サステナビリティデータ集(健康経営・労働安全衛生) >>

■ 外部評価の検証例

- ・就職人気ランキングによるリクルート効果への影響評価(検証結果:マイナビ・日経大学生就職企業人気ランキングにおいて健康経営銘柄初選定以降もランキング上位をキープ等)
- ・東京海上グループによる健康経営推進支援を実施したお客様企業数の推移(検証結果:健康経営優良法人認定支援企業数の増加)

健康経営を社会に広める取り組み(お客様の健康経営支援) >>

健康課題は社会や社内職場環境などの変化により絶えず変わっていきます。人的資本経営が注目される中、社員とその家族の健康を何よりも大事にしてきた当社としては、改めて健康への投資をより積極的に行っています。例えばダイバーシティ&インクルージョンの推進にあわせ、女性特有の健康関連課題に対する現場密着型の産業保健体制を活かしたきめ細かな対応を行っています。

今後も環境変化による健康面への影響を想定し、健康課題が顕在化する前に予防に努めることで、「生産性の高い働き方」を健康面から下支えしていきます。

■ 健康経営銘柄・健康経営優良法人

こうした取り組みにより、東京海上ホールディングスは健康経営に優れた企業として、経済産業省と東京証券取引所の共同企画である「健康経営銘柄2023」に選定されました。東京海上ホールディングスは2016年から8年連続の選定となります。

あわせて、経済産業省の「健康経営優良法人2023・大規模法人部門」に東京海上ホールディングスとともに東京海上日動、東京海上日動あんしん生命(7回目)、東京海上日動メディカルサービス、東京海上日動システムズ(6回目)、東京海上ディーアール(5回目)、日新火災海上保険、東京海上アシスタンス、東京海上日動事務アウトソーシング(4回目)、東京海上アセットマネジメント、東京海上日動ベタライフサービス、東京海上日動安心110番(3回目)、東京海上日動コミュニケーションズ(2回目)が認定となり、そのうち東京海上ホールディングス、東京海上日動、東京海上日動あんしん生命、東京海上日動メディカルサービス、東京海上ディーアールが、上位500法人となる「ホワイト500」に認定されました。

また、「健康経営優良法人2023・中小規模法人」にイーデザイン損害保険、東京海上ミレア少額短期保険、東京海上インターナショナルアシスタンス、東京海上日動パートナーズ北海道、東京海上日動パートナーズ東北、東京海上日動パートナーズEAST、東京海上日動パートナーズTOKIO、東京海上日動パートナーズ東海北陸、東京海上日動パートナーズかんさい、東京海上日動パートナーズ中国四国、東京海上日動パートナーズ九州、東京海上日動あんしんコンサルティング、東京海上日動オートサポートセンター、東京海上日動ファイナンス、エムエムシー保険サービス、日新火災インシュアランスサービス、日新火災情報システムが認定され、そのうち、東京海上日動パートナーズ東北、東京海上日動パートナーズかんさい、東京海上日動パートナーズTOKIOと日新火災インシュアランスサービスが上位500法人となる「ブライト500」に認定されました。

社員やその家族が心身ともに健康であること、健康リテラシーを高め主体的・継続的に健康の保持増進に努めていくことは、社員の生産性の向上の土台となるとともに、お客様や地域社会の課題解決に取り組むうえでも、ますます重要になっています。

選定を励みとし、社員の健康度の向上、労働安全衛生水準の向上、健康経営の更なる拡大・発展に取り組んでいきます。



6.5.3 健康経営を社会に広める取り組み

東京海上グループでは、グループ内で健康経営に取り組みだけでなく、取り組みで培ったノウハウを活かしながら、健康経営に取り組み企業を支援し、社会全体への健康経営の浸透に貢献しています。各地での健康経営セミナーの実践、地方自治体・商工会議所等との連携を通じた普及啓発、営業担当者からの情報提供はもちろん、「責任ある調達に関するガイドライン」の制定や、取引先企業との「パートナーシップ構築宣言」における健康経営の支援の宣言を行い、バリューチェーン全体での取り組みとして取引先企業を支援し、ビジネスパートナーの労働者等の安全や健康、生活条件に配慮し、活力ある職場環境の確保および労働者等の健康増進にも努めています。

◎お客様の健康経営支援

労働力人口が減少する中、企業の持続的な成長には従業員の健康管理や働きやすい職場づくりが企業経営上の大きな課題になっており、東京海上グループでは、社員の健康を経営の重要なテーマと考え、理念と方針を立て、課題に取り組んでいます。こうした取り組みが認められ、8年連続で「健康経営銘柄」に選定されましたが、これまでの取り組みノウハウをお客様にもお届けするため、さまざまなサービスの提供を通じて企業の健康経営推進のご支援を進めています。

また、東京海上グループ健康憲章において、お客様や地域・社会における健康増進への取り組みを支援することで、社会課題の解決と健康で豊かな未来の実現に貢献することを宣言しています。

<東京海上日動の取り組み>

健康経営を実践している企業の取組事例を紹介した冊子の発行や、各地での健康経営セミナーの実践、地方自治体・商工会議所等との連携を通じて、健康経営の普及啓発、地域企業の健康経営の取り組みを支援しています。

健康経営優良法人をめざす企業の認定支援も実施しており、支援企業数は年々増加しています。2022年度は約2,000社のお客様企業の支援を実施し、多数のお客様企業や代理店が認定されています。

また、健康増進に係る社内イベントに使える「健康チャレンジキャンペーンツール」をはじめ、情報提供チラシ「健康アップ通信」等の提供や保険の付帯サービスの活用もアドバイスしながら、お客様企業の従業員の健康管理も支援しています。

<東京海上日動メディカルサービスの取り組み>

医師・看護師・公認心理師等の医療専門職を擁し、医療健康分野で事業展開をしています。トータルヘルスケアコンサルティング企業としてお客様企業従業員の健康に関する知識向上と行動変容を促すための健康増進施策や、24時間365日対応可能な電話健康相談サービス、メンタルヘルス支援サービス、産業保健に関するサービス等を幅広く提供し、お客様企業の「健康経営」推進を全国で支援しています。

<東京海上ディーアールの取り組み>

企業における健康経営をより効果的に実施するためには、従業員の健康問題を適切に捉えつつ、企業と健康保険組合とが協働して健康施策を推進していくことが重要です。

東京海上ディーアールでは、企業および健康保険組合が保有する健診・レセプトデータ、その他健康施策の結果データ等の分析をするとともに、医療費や健康阻害要因等との関係を定量的に評価[※]し、実効性の高い健康増進施策を策定することを通じて、健康に関するリスク軽減や生産性(プレゼンティーズム等)の向上を支援しています。また、健康経営を推進する上で欠かせない社内体制整備、健康増進施策の実施支援や、人材開発や組織開発、従業員の働きがいやエンゲージメントの向上等の人的資本経営の導入・推進支援も行っています。

※ 2014年から継続して行っている東京大学政策ビジョン研究センター「未来ビジョン研究センター・データヘルス研究ユニット」との共同研究で得た知見を活用

◎メンタルヘルスマネジメントの支援

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。労働安全衛生法によって義務付けられたストレスチェックの実施はもとより、実施結果をふまえた従業員へのフォローアップや個別職場における環境改善活動のご支援、さらには休職時・復職時のケアや再発防止策の策定等を、精神科医や臨床心理士、人事労務コンサルタント等による専門チームが一貫してサポートしています。

直近では、70万人を超える企業従業員の皆様にEAPをご利用いただいております。今後も本プログラムを通じ、働く皆様のココロの健康増進とワークエンゲージメントの向上に貢献してまいります。

[📄 東京海上日動メディカルサービス「TMS NAVIGATOR\(通称:TMSナビ\)」のサービス内容](#)

6.6 安心・安全な社会づくりへの貢献

6.6.1 安心・安全な社会づくりに関する基本的な考え方

東京海上グループは、保険をはじめとしたグループ各社のソリューションを活用して、社会環境やお客様のニーズの変化を捉えた商品・サービスを提供し、安心・安全な社会づくりに貢献します。

東京海上日動あんしん生命は、「人生100年時代」における社会課題解決に取り組むことで、お客様の健やかで心豊かな生活を支援しています。

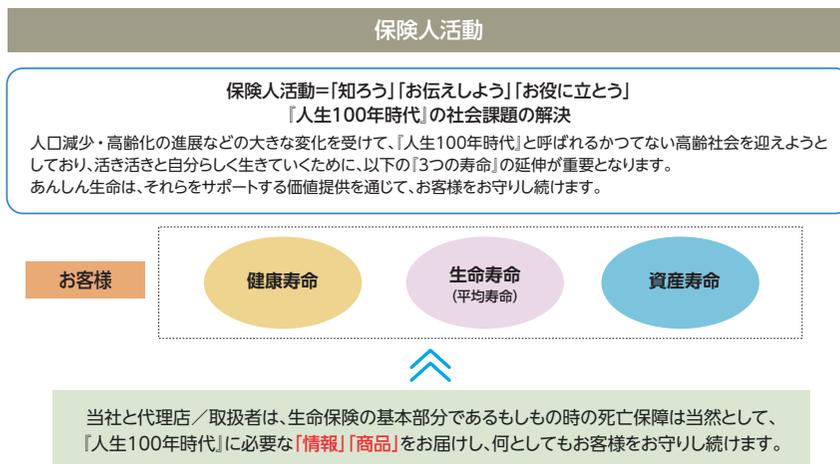
また、グループ全体で、がん等疾病の啓発活動、介護に関する知識の普及活動や、被災地復興支援など、すべての人々の社会的、経済的な包含を促進するために、地域・社会の一員としてさまざまな活動に取り組んでいます。

6.6.2 健康・長寿社会づくり

■東京海上日動あんしん生命の健康・長寿社会づくり

・「保険人活動」：人生100年時代の社会課題解決

東京海上日動あんしん生命は開業以来、一人でも多くのお客様をお守りすることをめざし、「お客様ががんからお守りする運動」「生存保障革命」「生存保障革命 Nextage」のもと、「知ろう」「お伝えしよう」「お役に立とう」に注力する活動に取り組んでいます。2019年10月より、人生100年時代と呼ばれる現代において「生命寿命」「健康寿命」「資産寿命」の延伸といった、時代とともに変化する新たな社会課題からもお客様をお守りするために、これまで取り組んできた活動を、改めて「保険人活動」と名付け、取り組みを加速させています。



■東京海上日動あんしん生命の健康・長寿社会を支える商品

・「あんしんがん治療保険」の発売・「がん診断保険R」の改定

2022年2月2日、最新のがん治療を取り巻く環境に対応するため、がんの3大治療(手術・放射線治療・抗がん剤治療)やがんによる疼痛の緩和療養に対して、治療期間に応じて給付金をお支払いすることで、がんの治療費を合理的に備えることができる「あんしんがん治療保険」を発売しました。

治療費が高額となる場合でも安心して治療に専念できるように、自由診療等の治療費を最大1億円まで保障する「がん特定治療保障特約」等を付加することができます。さらに、がん経験者等に対する引受基準を拡大するとともに、「がん診断保険R」について、悪性新生物と診断された場合に将来の保険料の払込みを免除するオプションを新設しました。また、お客様ががんからお守りするため、がん早期発見等をサポートする新たなサービスを導入しました。

・医療保険「メディカルKitエール」等の新特約発売

人生100年時代を迎え、シニア世代の健康寿命の延伸が社会課題となる中、同社は2020年8月に、持病がある方や健康に不安のある方に向け、引受基準緩和型医療保険「メディカルKitエール」を発売し、多くのお客様からご好評をいただいております。「メディカルKitエール」は、各種の特約をご用意することで多様なお客様ニーズに対応することができる商品です。2022年8月2日には、より一層幅広いお客様のニーズにお応えするため、次の3つの特約を新設いたしました。

①「がん特定治療保障特約」(引受基準緩和型)

がんの先進的な治療技術の開発が進む中、所定の自由診療等の治療費を通算1億円まで保障します。

②「女性疾病保障特約」(引受基準緩和型)

女性特有の疾病等による入院や乳がんによる乳房再建手術を保障します。

③「入院一時給付金特約」(引受基準緩和型)

入院の短期化が進む中、日帰り入院等の短期入院時にも手厚い一時金を保障します。

・「マーケットリンク プロテクト」(新変額保険(有期型)特定疾病保険料払込免除特約付加)発売

長寿社会の到来により、豊かな老後に向けた計画的な資産形成が社会課題となっています。同社ではこうした社会課題の解決に向けて、2017年8月より、保険料回払(月払または年払)の変額保険「マーケットリンク」を発売し、ご好評をいただいております。今般、2022年8月1日にごがんをはじめとする重篤な疾病に罹患され、治療費の増加や、収入の減少等が生じた場合にも、当初計画していた資産形成を継続いただけるよう、マーケットリンクに特定疾病保険料払込免除特約を付加した新たなプラン「マーケットリンク プロテクト」を発売しました。

・「あんしん治療サポート保険」、「あんしん治療サポート保険R」の発売

人生100年時代を迎え、シニア層のお客様を中心に、「いつまでも健康で元気に過ごしたい」というニーズが一層高まっています。

このようなニーズにお応えするため、2023年8月2日より、治療が長引きやすい生活習慣病8疾病を、通院等の早期治療から重症化した場合の長期治療まで幅広く保障する新たな医療保険「あんしん治療サポート保険」等を発売しました。本商品は、「使わなかった保険料が戻ってくる」Rタイプもラインアップしています。加えて、経済的な保障だけではご提供できない「あんしん」をお届けするために、4つの新たなサービスを保障とセットでご提供し、お客様の健康をトータルでサポートします。

■ 保険商品付帯サービスの拡充

東京海上グループでは、保険商品の付帯サービスによって、お客様の健康促進や病気・けがの際の適切な対応を支援しています。

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

「メディカルアシスト」は、東京海上日動や東京海上日動あんしん生命のご契約者、被保険者および、そのご親族がご利用いただける、無料の健康・医療相談サービスです。日常のおからだのお悩みに関するご相談、突然の病気やケガなど緊急時の対処方法、休日や深夜に診てもらえる病院・診療所等のご案内等お電話を通じて24時間365日体制で提供しています。また、30以上の幅広い診療科目に対応可能な専門医（予約制）によるご相談や、転院や患者移送の手配代行等にも対応しております。

お客様からのご相談には、臨床経験豊富な看護師がまずお話を伺い、必要に応じて救急医療機関の第一線で活躍する救急科専門医や大学教授・准教授クラスの各科専門医、薬剤師、管理栄養士等に連携する形をとっています。例えば、「子どもがハチに刺された」という相談に対しては、症状を詳しくお聞きした上で、まずは救急受診の必要性を説明するとともに、そのときの症状にあわせた応急処置についてもアドバイスいたします。

[☞ メディカルアシスト](#)

・オンラインサービス「Medical Note for 東京海上グループ」

専門医を中心とした医療従事者に対して、パソコンやスマートフォンなどのオンライン上で、手軽に、個別相談や質問ができるサービスです。オンラインによる医療相談や、お客様が病院を選んで予約できるセカンドオピニオン予約、お客様が医師・病院を選んで予約できる受診予約サービス等が可能です。また、自治体等のがん検診結果が「疑いあり」や「要精密検査」の場合に、専門的な医療を提供する病院から選んでがん精密検査の受診予約ができるサービスも2022年2月から提供しています。東京海上日動あんしん生命の保険（団体保険契約を除く）にご加入いただいている被保険者は無料で利用できます。

・お客様の健康づくりを支援する「カロママプラス」

AI管理栄養士が食事・運動・睡眠などの毎日の生活をサポートする株式会社リンクアンドコミュニケーション社の健康アドバイスアプリです。本アプリを通じて、お客様の健康管理や重症化予防の取り組みをサポートします。約10万人以上の栄養管理をもとにした独自のアルゴリズムにより、約2億通り以上のパターンから最適なアドバイスがリアルタイムで受けることが可能です。また、6,000社以上の企業等で従業員の健康管理等に活用されている有料アプリを、東京海上日動あんしん生命の「緩和型医療保険」「介護年金保険」および「長生き支援終身」にご加入いただいている被保険者は無料で利用できます。お客様は目標に応じたコースを選択することにより、無理なく手軽に健康増進や重症化予防に取り組むことが可能です。

・がんリスク検査優待サービス

Craif株式会社が提供する尿を用いたがんリスク検査です。2022年2月より卵巣がんのサービスを提供し、順次拡大する予定です。東京海上日動あんしん生命のがん保険にご加入されているご契約者、被保険者およびそのご家族は提携医療機関にて優待価格で利用できます。

・家族信託組成サポートサービス

株式会社ファミトラが提供する、認知症による資産凍結への備えとして家族信託の組成をサポートするサービスです。家族信託のご説明、提案、信託契約組成までを総合的にサポートします。

また、信託組成後も信託監督人としてご家族とともに、信託の運用をサポートします。東京海上日動あんしん生命の「介護年金保険」「長生き支援終身」にご加入いただいているご契約者、被保険者およびそのご家族は優待価格で利用できます。

・あんしんヘルスケア(お客様の健康増進等をサポートするサービス)

専用webアプリ(あんしんヘルスケア)により、お客様の健康増進や早期発見に資する各種サービスです。以下4つのサービスを新設し、健康寿命の延伸をサポートします(上記「Medical Note for 東京海上グループ」[カロママプラス]等も本アプリでご利用いただけます)。

① マイ健康チェック

株式会社バリューHRと東京海上グループ各社が共同で開発した疾病発症リスクの予測アルゴリズムを活用し、健康診断結果を入力すると糖尿病・高血圧・虚血性心疾患・脳血管疾患のリスクをシミュレーションできます。

② マイ検診プラン

WEB上で簡単なアンケートにお答えいただくことで、おすすめのがん検診受診プラン(検査の種類や受診頻度等)をご提案する日本で初めてのサービスです。本サービスは、ホワイトヘルスケア株式会社を通じてご提供します。

③ 健診結果オンライン相談サービス

健康診断結果の不明点や不安な点をオンラインで保健師等に相談することができるサービスです。本サービスは、東京海上日動メディカルサービスを通じてご提供します。

④ あんしん予防医学チャンネル

Preventive Room株式会社の森勇磨医師監修による生活習慣病のリスクや予防に関する豊富な動画コンテンツの中から、健康診断の結果をもとにしたおすすめ動画を視聴することができるサービスです。

■ デジタル障害者手帳を通じた「ミライロ保険〈がん保険〉」の販売

東京海上日動は、ユニバーサルデザインに関するサービスを事業として展開する株式会社ミライロと、障がいのある方に特化した専門保険会社であるぜんち共済株式会社とともに、デジタル障害者手帳「ミライロ ID」※に登録している方とご家族向けに「ミライロ保険〈がん保険〉」を開発し、販売を開始しました。

障がいがある方にも加入いただきやすいよう、告知内容を簡素化し、ご家族等による代理の手続きや告知を可能としています。

こうした商品の提供を通じて、社会課題解決を図るとともに、障がい者等のQuality of Lifeの向上に貢献し、誰もが安心・安全・快適に暮らし、多様な自己実現ができる共生社会作りをめざしてまいります。

※障がいのある方が外出しやすく、事業者の対応もスムーズになる新たな未来の実現をめざし、ミライロがリリースしたデジタル障害者手帳です。3,800者が導入しており活用企業が増加しています。(2023年8月時点)



■ 米国における日本語医療サービスの提供支援

東京海上日動の寄付を受けニューヨークのマウントサイナイ・ヘルスシステムが運営する日本人向けの外来・健診クリニック「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。開設から30年を経過した本クリニックはニューヨークの日本人コミュニティに対する医療提供において中心的役割を担っており、新型コロナウイルス感染症の流行下ではオンライン診療等も活用しながら診療を継続した他、ワクチン接種等も行っています。ニューヨークの日本総領事館からも日本人対象の医療機関として高く評価されています。

■ 健康増進コンソーシアムによる新たな商品・サービス開発

中国のThe Tokio Marine & Nichido Fire Insurance Company (China) Limited (TMNCH) は、大手家電メーカーのパナソニック電気設備(中国)有限公司、医療機器メーカーのオムロン(中国)有限公司と健康増進コンソーシアムを結成し、健康/医療関連の保険やサービスの開発を進めています。

本コンソーシアムは、業界を超えて日中企業の事業共創を通じて健康医療・高齢者福祉・保険サービス領域を成長させ、中国国策である「健康中国2030」や高齢化対策といった中国の社会課題解決に貢献することを目的としています。現在、以下のプロジェクトを推進しており、今後更なる商品・サービスの開発を進めています。

【スマートタウン事業】

パナソニック社の開発するウェルネススマートタウン入居者向けの健康増進型保険およびサービスの提供

【健康経営事業】

日系企業の従業員向けに、健康データの可視化、健康状態に応じた健康増進サービスの提供



6.6.3 モビリティ社会への対応

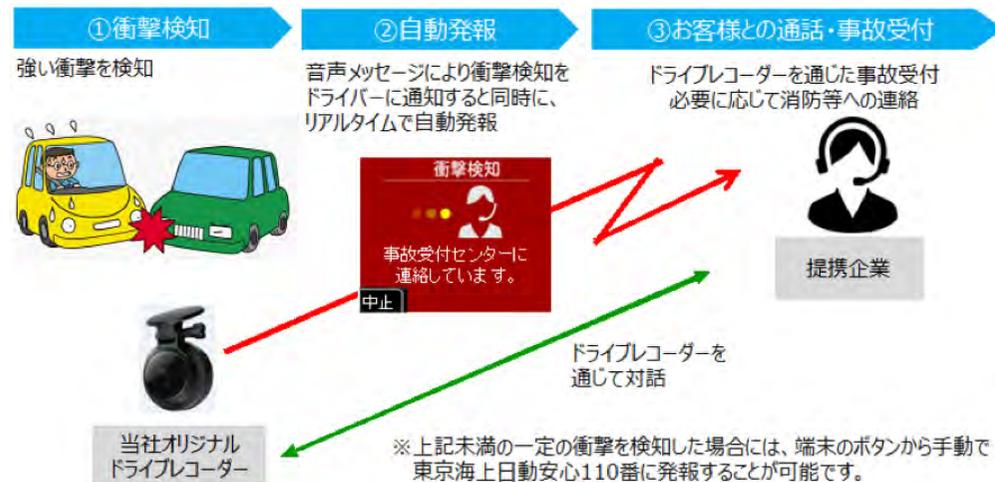
東京海上グループは、テレマティクスやIoT技術を活用した事故サポート・安全運転の支援サービスを提供しています。個人向けには、「1日自動車保険」等、交通安全に対応する保険商品・サービスの提供を推進しています。

■「ドライブエージェントパーソナル」の販売

2017年4月から、国内大手損保で初めて個人のお客様向けにドライブレコーダーを活用した先進的なサービス「ドライブエージェント パーソナル」を自動車保険の特約としてご提供しています。同社オリジナルのドライブレコーダーを契約者に貸与することで以下の先進的なサービスをご提供しています。

① 高度な事故対応サービス

強い衝撃を検知した場合、提携企業に自動で連絡が行われ、ドライブレコーダーを通じた通話により事故発生直後のお客様のご不安を解消するとともに、状況に応じて消防等への連絡を行います。さらに、衝撃検知前後の事故映像が、同社に自動で送信され、事故の内容によっては「事故状況」に関するお客様のご説明の負担を軽減するとともに、解決に向けて送信された映像を活用いただけます。



② 事故防止支援サービス

日常の運転時に、ドライブレコーダーが急操作等を検知し、リアルタイムに注意喚起を行います。本サービスにより、特約に加入いただいていないお客様に比べて事故が発生する確率が低くなっていることや、急ブレーキ等の危険運転の頻度が減少するなど、事故発生時の安心だけでなく、事故そのものを未然に防止する効果が大きいことも確認しています。

<ドライブレコーダー付き自動車保険の効果>

事故削減効果 ^{※1}	事故解決日数短縮効果 ^{※2}
約▲13%	約▲15%

※1 2023年1月当社調べ。新たにドライブレコーダー付き自動車保険にご加入いただいた契約について、ご契約1件当たりの事故件数が前契約の同期間よりどの程度減少したかを比較

※2 2021年10月当社調べ。双方に責任割合が発生する自動車同士の事故において、事故発生から保険金支払いまでに要する日数が、特約のご加入有無によりどのくらい短縮しているかを比較

また、ボタンを3秒間に4回以上押すことで、乗車中の体調の急変や他車から危険な運転行為を受けたケース等のトラブル発生時に当社が提携する警備会社から適切なアドバイスを受けられる「SOS発信機能」も追加し、さらに安心をお届けできるようになりました。

③ 安全運転診断サービス

当社独自のアルゴリズムにより、お客様ごとの危険運転傾向等をもとに作成した「安全運転診断レポート」をご提供します。

2021年2月には、これらのサービスが「消費者の安心・安全に大きく貢献している」と高く評価され、公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）主催の「消費者志向活動表彰」を受賞しました。2021年4月からは新たなラインナップとして、前方に加え側方・後方撮影も可能な2カメラ型端末も提供しています。ご契約台数[※]も順調に増加し、2023年3月には個人・法人合わせて累計100万台を突破いたしました。

また、交通事故被害軽減のため、事故発生時にドライブレコーダーから取得したデータを用いてドクターヘリの出動要請通報をする仕組み構築にも取り組んでおり、既に千葉県で試験運用を開始しています。今後は、試験運用の対象地区を千葉県以外にも追加し、また、ドクターカー運用病院にも拡大して効果評価を行った上で、さらに必要な改善を行い、本運用をめざします。

※ 当社が貸与するドライブレコーダーを設置した自動車のご契約台数

■「法人ドライブエージェント」の販売

法人のお客様には「法人ドライブエージェント」を発売しています。「ドライブエージェントパーソナル」の機能も兼ね備えているほか、安全運転・運行管理をクラウド上で確認することができるシステムも提供しております。日々の運転状況を法人の管理者とドライバーが同じ目線で振り返ることができ、法人全体で安全運転に取り組むことができます。

■「1日自動車保険(ちょいのり保険)」販売

東京海上日動は、スマートフォンやコンビニでいつでも加入できる「1日自動車保険(1日単位型自動車運転者保険)」を販売しています。本商品は、親や友人の自動車を運転する際に、24時間あたり800円からというお手ごろな保険料で、必要な分だけ、いつでもスマートフォンやコンビニで加入できる自動車保険です。

2012年1月に同社が損害保険業界で初めて販売を開始し、累計利用申込み件数は1000万件を突破しました(2022年1月現在)。「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。

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」](#)



■事故のない社会をつくる取り組み「Safe Drive With」

イーデザイン損保は、お客様の交通安全に関するデータを活用した事故のない社会の実現に向けた分析や研究を行うプロジェクト「Safe Drive With」を展開しています。

例えば、親子で道路上の危険箇所を発見しマップ上で可視化するWebサービス「もしかもマップ」では、約90の自治体から全国で8,000件を超える通学路の危険箇所を提供いただき、利用者からの投稿や警察庁のオープンデータ※を含めて、58,000件を超える危険箇所をマップ上に見える化しています(2023年5月現在)。

また、エーザイ株式会社との取り組みとして、脳の健康度と運転挙動の関係性を分析する等、お客様と一緒にデータを積みながら、交通事故削減に向けたアクションを展開しています。

※ 警察庁交通事故統計情報のオープンデータ(2020年1月1日-12月31日)による全国の交通事故データ



■テクノロジーを活用した事故防止

米国のPhiladelphia Insurance Companies (PHLY)は、2016年から企業向け自動車保険の付帯サービスとして、PHLYTRACテレマティクス・プログラムを提供しています。PHLYTRACは、簡単に設置できるGPS追跡機能を用いることで、ドライバーの行動や車両の状況をリアルタイムで把握できます。本サービスを通じて、スピード違反、急ブレーキ、急加速などドライバーのリスクを大きく減少し、事故発生頻度は20%以上減少しています。

現在、65,000台以上の車両がこのサービスを利用しており、これはPHLYの保険対象車両の20%以上に相当し、距離にして18億マイル以上の走行をサポートしていることとなります。最近の技術革新により、保険契約者はプログラムの追加オプションとして、AIダッシュボードカメラを選択することもできます。



6.6.4 技術革新への対応

東京海上グループでは、企業の社会的責任リスク、およびサイバーリスクが高まりを見せる中、社会的責任リスク・サイバーリスクのそれぞれを包括的に補償する商品を販売、および「Tokio Cyber Port」を開設し、サイバーセキュリティに関する情報を発信しています。また、AI等最新のテクノロジーを活用し、お客様により良い保険サービスをお届けしています。

■サイバーセキュリティ情報発信サイト「Tokio Cyber Port」の開設

昨今、働き方改革やテレワークの普及に伴うオンライン業務の増加等に加え、企業を標的とするサイバー攻撃も高度化・巧妙化しており、もはやサイバー攻撃を完全に防ぐことは難しくなりつつあります。一方で、企業のサイバーセキュリティに対する意識の向上や体制強化は急務となってきております。

このような環境下において、東京海上日動はサイバーセキュリティ対策に関する最新情報を集めたオンライン情報サイト「Tokio Cyber Port」を2020年1月に開設いたしました。「サイバー攻撃やセキュリティに関する最新のニュースや専門家によるコラム」「無料セキュリティサービス」「トラブル発生時の電話相談」など、サイバーセキュリティに関する最新の情報・サービスを幅広く掲載しており、企業の皆様にサイバーセキュリティを身近なものとしていただき、サイバーセキュリティ対策にご活用いただくことをめざしています。

同社は、日本のサイバーセキュリティ領域において、社会的なインフラとして多くの企業を支えるべく、2015年に大手国内損害保険会社で初めてサイバーリスク保険を開発いたしました。今後も、日本における技術革新を後押しする役割を担うことで、安心・安全な社会づくりに貢献してまいります。

[Tokio Cyber Port](#)



■人の力とデジタルのベストミックスによる安心・快適な事故解決プロセス

東京海上日動では、「人の力とデジタルのベストミックス」をコンセプトに、事故対応において、AIや人工衛星画像など最新のテクノロジーも活用しながら、お客様接点や業務プロセスにおけるデジタル活用を進めてきました。事故対応プロセスにおけるお客様の不安やストレスの解消のため、AIを活用した事故状況再現システムやスマホでの保険金請求手続き等を導入し、お客様の希望に合わせて「リアル」と「デジタル」を組み合わせるこ

とで、事故解決までの安心で快適な体験を提供しています。

このプロセスは、革新的な優れたサービスを表彰する日本初の制度である、公益財団法人日本生産性本部サービス産業生産性協議会主催の「第4回日本サービス大賞」において、経済産業大臣賞を受賞しました。

各種デジタルツールを活用することで、事故解決プロセスにおいてWEB上の手続きだけで保険金お支払い手続きを完結したい方は、スマートフォン等によりご自身で保険金支払いの手続きを完結できます。また、WEB上の手続きでは不安なお客様には、当社の損害サービス担当者や代理店といった「人」が寄り添うことで、事故解決までの安心で快適な体験をご提供しています。「人」は人ならではの役割を担い、デジタルとのベストミックスによって感動レベルの損害サービスの実現をめざしていきます。

[DX特設サイト](#)



第4回 日本サービス大賞
経済産業大臣賞

■AIを活用した迅速かつ適正な保険金支払いの取り組み

東京海上グループでは、AI・デジタルの活用を通じた社会課題（保険金の不正請求）の解決に取り組んでいます。保険金不正請求への対策は、健全かつ安定的な損害保険制度の運営や保険事業の信頼維持、公平性確保等の観点から、損害保険業界全体の重要課題となっています。近年、不正請求の手口は複雑化・巧妙化しており、対策にあたっては、各種不正手口への幅広い理解と高度な専門性が求められます。インドネシアのTokio Marine Indonesia(以下TMI)や東京海上日動では、保険金支払い部門担当者の専門性向上の他、AI・デジタル技術も取り入れながら、不正請求対策の高度化に取り組んでいます。

・TMIの事例

アジアを含む新興国では、保険金の不正請求の増加が社会問題となっており、保険会社も対応に苦慮しています。そのためTMIでは、2020年3月から自動車保険の保険金請求プロセスにAIを活用した不正請求検知システム(仏Shift Technology社(以下Shift社)のソリューション)を導入しています。

同システムでは、保険金請求事案毎にスコア(不正の可能性)とその根拠が示され、TMIの不正対策チームメンバーは不正の可能性が高い事案に注力することができます。本取り組みを通じて、従来のマニュアルプロセスでは発見が難しかった不正請求事案を多数検知(導入前と比べ検知数は約50倍に増加)し、対応することが可能となりました。その結果、お客様への迅速な保険金のお支払い、また適切な保険料の設定(社会的信頼の維持、公平性確保)にもつながっており、大きな成果をあげています。加えて、同システムの利用を対外公表することによる不正事案の発生予防や不正検知事例から得た教訓の保険引き受け規定への反映など、副次的な効果も多く生まれています。

TMIでは、Shift社のデータサイエンティストと日々連携し、不正検知精度の向上、外部データの活用、マーケットの新たな不正トレンドに対する対応等を実施するとともに、貨物保険等、他種目での不正検知の検討を進めています。こうした対応を含め、東京海上グループのコアミッションである“To Be a Good Company”の実現やインドネシアのお客様に対するより良い保険サービスの提供、そしてインドネシア社会課題解決に向けて継続的に取り組んでいます。



事故画像における不正検知の事例：AIによる事故画像分析の結果、画像1と画像2は元々同じ画像であり、それぞれ修理されたフロント部品は意図的に加工された可能性が高いことが示唆された

・東京海上日動の事例

東京海上日動では、2021年10月から自動車保険および傷害保険で、2022年8月から火災保険の保険金請求プロセスに、AIを活用した不正請求検知システム(自動車保険:米Metromile社/傷害保険:自社開発でのソリューション/火災保険:仏Shift Technology社)を導入しています。

具体的には、ご契約の内容や事故・お怪我の申告状況等に関する情報から、不正請求につながる可能性がある要素を抽出し、事案ごとにスコアリングすることで、より慎重に精査が必要となる事案を迅速に把握します。従来、保険金支払い部門の担当者は、1件1件の事案で不正請求と相関関係があるかどうかを確認していましたが、このソリューションの導入により事案ごとにメリハリの効いた対応が可能となります。不正請求の可能性が高い事案に対してはより慎重に対応するとともに、疑いのない事案に対しては、これまで以上にお客様に寄り添った対応を行う等、損害サービス品質の更なる向上が実現できます。

また、不正請求の疑いがないと判断できるAIの精度をさらに高め、他の先進技術と組み合わせることで、事故の連絡から保険金の受け取りまでを平日日中に限らずweb上でいつでも完結できるシステムの導入を進めています。

同社はこれからも、AIなどのデジタル技術と人の力を融合させ、お客様への迅速かつ快適な損害サービスの提供に努めてまいります。

6.6.5 中小企業支援

日本経済の基盤である地域の中小企業は、さまざまな経営課題を抱えています。中小企業を取り巻くリスクの変化を捉え、事業継続や新たな挑戦・成長を後押しする保険商品・サービスを開発・提供することで、中小企業の成長を支援します。

■ 中小企業専用ソリューションサイト「BUDDY+」

中小企業が抱える多種多様な経営課題に対して、情報提供から解決に至るまでのサービスをオンラインで提供するソリューションサイト「BUDDY+」を開発しました。事業承継M&Aや人材確保の支援サービス、助成金・補助金診断システム等、専門性の高いコンテンツが契約の有無にかかわらず利用いただけます。

6.6.6 貧困問題への対応

貧困・格差の拡大、差別等による問題が深刻化する中、金融包摂の取り組みを通じてそれらの課題を解決することは喫緊の課題です。東京海上グループは、誰も取り残さないというSDGsの理念を踏まえ、ステークホルダーの皆様と連携し、困難な状況にある方々に対し、国・地域の特性やおかれている状況、ニーズ等の理解に努めます。そして、金融包摂関連商品サービス(販売チャネル・手法を含む)の開発・提供を通じて、困難な状況にある方々の基本的な保険商品・金融サービスへのアクセスを改善し、それらによる便益を享受できるよう努めます。また、金融・保険教育等にも取り組むことで、困難な状況にある方々やそのご家族等の皆様に支援助、生活水準の向上に貢献します。

金融包摂を含むサステナビリティ課題について、経営層の理解浸透(サステナビリティ委員会等を通じて)、社員への教育啓発(サステナビリティ研修等を通じて)、苦情処理メカニズム等の体制整備(人権デューデリジェンスの取り組み等を通じて)に努めます。

■ IFFCO-TOKIO社との天候保険やマイクロ・インシュアランスの開発

東京海上グループは、2001年にインド全土に3万8千の農業共同組合組織を持つIndian Farmers Fertiliser Cooperative Limited (IFFCO社)と合併で損保会社IFFCO-TOKIO General Insurance Co. Ltd.を設立し、同国において自動車保険・火災保険等の提供を開始しました。

開業当初から「インドの農家の方々が抱える生活の不安を、保険という仕組みで解消できないか」という課題と向き合い、天候保険やマイクロ・インシュアランス(低価格で加入できる保険)の開発を行ってきました。

同社の天候保険やマイクロ・インシュアランスの毎年の収入保険料は100億〜200億ルピー(約160億円〜約320億円)ほどの規模となっており、農村部の人々の生活の安定化に欠かせない商品となっています。

同社ではIFFCO社とのコラボレーションにより、2001年からインドの農村地域において、Sankat Haran Bima Yojna(肥料に付帯した低価格(年間1ルピー=約2円で加入できる傷害保険)の販売を行っているほか、Janta Suraksha Bima Yojna(年間100ルピー=約160円で加入できる財産保険)、Mahila Suraksha Bima Yojna(農村地域の女性向け傷害保険)等のマイクロ・インシュアランスを販売してきました。



IFFCO-TOKIO本社



IFFCO社との提携による肥料付帯傷害保険

また同社では、モンスーン期(雨季6〜9月)やラビ期(乾季10〜4月)における天候不順により農村地域の穀物収穫高への影響を考慮した「Barish Bima Yojna/ Mausam Bima Yojna(天候保険)」も提供してきました。

これは、同社の現地農家への市場調査力と東京海上グループが長年日本で培った保険引受のノウハウを生かし、インド各地の降水量や温度等の天候リスクを評価して、革新的ともいえる商品開発が実現したものであり、天候保険の仕組みを理解してもらうためにインド各州で銀行・NGO等のパートナーとともに農家への説明会を重ね、普及活動を継続的に行ってきました。

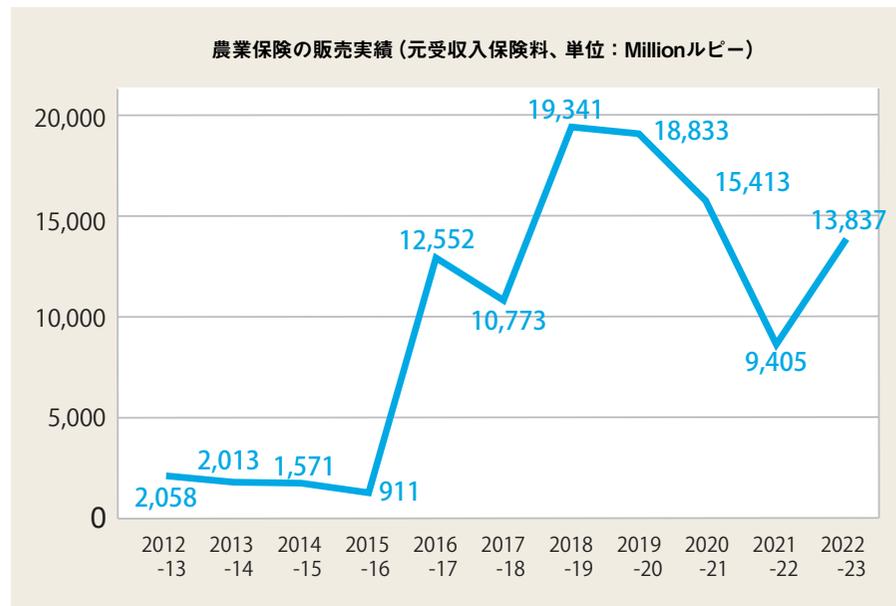
現在は、PMFBY(Pradhan Mantri Fasal Bima Yojana)やWBCIS(Weather Based Crop Insurance Scheme)等の政府管掌天候保険を中心に400万世帯を超える農家にこれらの天候保険を販売しています。



IFFCO-TOKIO社のルーラル(農村部)マーケティングチームとIFFCO社農村部エリアマネージャー (IFFCO社の穀物集積センターにて)

Crop & Weather Insurance details

2022年度 GWP INR 13,837million, Claims Paid INR 6,740million



■ 貧困層向け医療保険の普及活動

Rashtriya Swasthya Bima Yojna (RSBY:中央政府からの補助金のある貧困層向け医療保険)は、保険会社、医療機関、政府等が連携し、2008年より発足した制度です。加入者は登録時に一世帯30ルピー(約48円)の登録料を支払い、けがや病気等で医療サービスを受けた場合、一世帯5人を限度に年間3万ルピー(約4.8万円)までの保険金が保険会社から支払われます。

IFFCO-TOKIO社では2011年からRSBYを、また2014年からBiju Krushak Kalyan Yojana (BKKY:州政府からの補助金のある低所得者向け上乘せ医療保険)を販売し、貧困層のお客様へ安心を提供してきました。その後、2018年に公表されたAyushman Bharat(長寿化インド)計画の下、上記の貧困層向け医療保険制度の対象者および給付内容が大幅に拡充され、2019年度および2020年度にパンジャブ州において貧困層向けの医療保険制度であるAyushman Bharat - Sarbat Sehat Bima Yojana (AB-SSBY)を販売しました。2021年度からはジャンム・カシミール州において同様の貧困層向け医療保険制度であるAyushman Bharat Pradhan Mantri Jan Arogya Yojana (AB-PMJAY) SEHATを販売しています。これらの医療保険においては、州政府が保険料を全額負担しており、1家族あたり年間約80万円を上限としてキャッシュレスでの医療機関受診が可能です。

経済的状況から十分な医療サービスを受けられなかった方々にとって、これらの貧困層向け医療保険制度は欠かすことの出来ないものとなっています。



保険募集の様子

■ 米国での低所得者支援の取り組み

米国Tokio Marine North Americaのファイナンシャルチームでは、米国のPhiladelphia Insurance Companies (PHLY)と長年にわたるビジネスパートナーであるAffordable Equity Partners (AEP) とともに、住宅税控除により低所得者を支援する取り組みを実施しています。

PHLYはAEPが建設した住居を税制控除のメリットを享受するために購入し、その住居を地域の低所得者に賃貸をしています。この取り組みによりPHLYは278万ドル以上、6州に所在する2500戸に投資し、3社の協力により2,500世帯の家庭が新しい住居に住むことを支援しました。



6.6.7 社会貢献・啓発活動

東京海上グループの社会貢献戦略

東京海上グループは、「お客様や地域社会の“いざ”をお守りすること」というパーパスの実現に向けて、ステークホルダーの皆様と連携・協働し、全社員参加型の社会貢献活動をグローバルに推進しています。

発意ある従業員が誠実さと思いやりを持って行動し、社会課題を解決するための行動を積み重ね、その考えと行動を組織とグループ全体に広げます。そして、社会課題の解決が当たり前の企業文化を醸成し、社会課題の解決と企業の成長（企業価値の向上）の好循環を生み出し、SDGsの達成に貢献します。

東京海上グループは、「気候変動対策の推進」「災害レジリエンスの向上」「健やかで心豊かな生活の支援」「D&Iの推進・浸透」の4つを、「未来世代」を含むステークホルダーとともに取り組むサステナビリティ主要課題として掲げ、社会貢献活動を推進しています。また、「グループサステナビリティ委員会」「社会貢献分科会」を設置し、グループの社会貢献活動の方針や目標を審議・検討しています。東京海上ホールディングスの取締役会は、社会貢献戦略に関する方針や目標を審議・決定しています。

東京海上グループのコンプライアンス行動規範は、社会貢献活動や寄付・協賛活動にも適用されます。

社員参加型の社会貢献活動

東京海上グループは、社員の主体的な活動の参加と、NPO等との連携・協働を重視した社会貢献活動を、世界各地で展開しています。

グループ各社は、社員が参加可能な社会貢献活動の紹介や、ボランティア休暇制度の整備等、グループ社員の主体的な参加を支援し、継続的に社会貢献活動を行うことをめざしています。

国内外グループ会社社員の社会貢献活動延べ参加率（社員数に対する社会貢献延べ参加人数）は102.4%（2022年度）で、平均すると社員一人あたり一回以上の社会貢献活動に参加しています。

各種支援制度の概要と2022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（6件 529,230円）
ボランティア休暇・ 休職制度	<p>ボランティア活動に対する時間的支援制度（42名が活用）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ボランティア休暇 <p>災害発生時等の救援活動、障がい者・高齢者・児童福祉施設等の社会福祉施設または団体が行う活動を支援するボランティア活動の参加者を対象とし、年間10日間を限度とする休暇を認める制度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ボランティア休職 <p>社会福祉機関等における社会貢献度の特に高い活動で、会社が認めたボランティア活動の参加者を対象とし、原則6カ月以上2年以内の期間、休職を認める制度</p>
Share Happiness 倶楽部	<p>社員有志による寄付制度</p> <p>2022年度は有志938名から寄せられた寄付1,970,910円を以下の団体に寄付</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 特定非営利活動法人わたりグリーンベルトプロジェクト ・ 特定非営利活動法人チャイルドライン支援センター ・ 社会福祉法人全国盲ろう者協会 ・ 特定非営利活動法人ウォーターエイド・ジャパン ・ 特定非営利活動法人国境なき医師団日本 ・ 特定非営利活動法人芸術家と子どもたち ・ 公益財団法人あすのば ・ 一般社団法人JEAN ・ 一般社団法人ピースポート災害支援センター
サステナビリティ Month	<p>会社全体で積極的に地域・社会貢献活動に取り組む強化月（10月～11月）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ オンライン パラスポーツセミナー ・ 認知症サポーター養成講座 ・ アマモ場の保全・再生活動 ・ ふくおかFUN「海を守る」オンラインセミナー ・ 海岸林再生ボランティアツアー ・ 本業を通じた社会課題解決取り組み事例紹介セミナー

●医療・介護

■企業の健康経営(介護の両立支援)や介護事業者の経営課題解決を支援

急速に高齢化が進む中、親の介護を理由に会社を辞める「介護離職」や労働生産性の低下である「プレゼンティーズム」が社会問題になっており、企業では健康経営の取り組みの中で「従業員への『仕事と介護の両立支援』の取り組み」が求められています。また、介護が必要な方やそのご家族を支える介護サービス事業者は、人材不足への対応・職員スタッフの教育、いざという災害時の事業継続(BCP)の対応等、さまざまな経営課題の解決による介護サービス事業の持続運営が求められています。

東京海上日動ベターライフサービスでは、そうした社会課題の解決に向けて、高齢者向け介護サービス事業の運営により培ってきたノウハウを活かしたソリューション各種の提供を通じて、多くの企業・介護事業者の持続可能な経営を支援しています。

【仕事と介護の両立支援ソリューション】

「介護実態把握サービス」「仕事と介護の両立セミナー(従業員向け/管理職向け)」「仕事と介護の両立ハンドブックの作成」「WEB介護相談サービス」「産業ケアマネジャーによる個別相談」

[仕事と介護の両立支援](#)



【介護事業者向けセミナー】

「リスクマネジメント関連セミナー(リスク管理体制・認知症ケア・自立支援型介護・クレーム事例から学ぶ・食の自立と誤嚥事故防止)」「人材育成関連セミナー(スタッフ育成・クレーム対応・対人対応力向上・プレゼン力向上)」「BCP関連セミナー(介護施設版BCP・訪問介護版BCP)」「7つの習慣® Care研修」

[介護事業者向けセミナー](#)

■「救命活動」を実践できる社会をつくる AED講習会・普通救命講習会の開催

東京海上日動では、AED(自動体外式除細動器)の使い方や心肺蘇生の方法に関する講習会を開催しています。2022年度は東京海上グループの社員約210名が受講しました。



■お客様をがんからお守りする運動

・取り組みの背景

東京海上日動あんしん生命は、がん保険を取り扱う生命保険会社としての社会的使命のもと、2005年3月から「ピンクリボン運動」を支援してきました。

同社ではこの活動をさらに広げて、お客様のお悩みに対する「総合的なソリューション」を順次ご提供していくこととし、その第一歩として2007年9月の「がん治療支援保険」発売を契機に、全社を挙げた継続的・永続的な取り組みとして、『お客様をがんからお守りする運動』を行っています。

・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、保険金等のお支払いにとどまらず、がんの予防や精神的なサポートすることも生命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、①がんについて知ろう、②がんについてお伝えしよう、③がん対策のお役に立とう、の3つのステップで推進しています。

・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、受診率は国や地方公共団体が目標としている50%に満たないのが現状です。そこで、東京海上グループは、より多くの方々と協働していくことが必要と考え、44道府県18市と協定等結び(2023年3月末現在)、がん啓発やがん検診受診率向上の協働取り組みを展開しています。

また、東京海上日動あんしん生命は2009年10月、国と企業が連携してがん検診受診率50%超をめざ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、東京海上日動とともに『推進パートナー企業』となりました。官民一体となった取り組みの中で、わが国のがん検診受診率向上にも貢献していきたいと考えています。

・全国各地における活動

東京海上日動あんしん生命では、日常の営業活動の中で、がんに関する知識の普及や検診率向上のための啓発活動や代理店／取扱者向けの全国各支社における定期的な勉強会・経験交流会・セミナーに取り組んでいます。また、「お客様をがんからお守りする運動」をはじめ、「保険人活動」に使命感をもって取り組む代理店／取扱者と社員を対象に、年に一度、「全国保険人活動推進会議」を開催しています。本会議は全国へ一斉Web配信を行い、「保険人」として「何としましても、お客様をお守りする」という揺るぎない想いを一つにし、私たちにできることを改めて考える場としています。第16回となる2022年度はがん経験者・医療従事者による講演を通じて、がんの知識とお客様に情報・保障をお届けする使命感の向上を図りました。

・静岡がんセンターとの協定

東京海上日動あんしん生命と東京海上日動メディカルサービス(TMS)は、2007年より、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の共同開発などを行っています。



静岡県立静岡がんセンター

・ピンクリボン運動の推進

東京海上日動あんしん生命は、乳がんの早期発見の大切さをお伝えするため、認定NPO法人J.POSH(日本乳がんピンクリボン運動)に賛同して、ピンクリボン運動を推進しています。同社社員を中心とした東京海上グループ関係者が全国の街頭に立って、呼びかけや啓発グッズ※の配布を2005年から行っています。



※認定NPO法人J.POSHは、多忙な平日を過ごす女性のために、10月第3日曜日に全国でマンモグラフィー検診が受けられる環境をつくる取り組み「ジャパン・マンモグラフィー・サンデー(J.M.S)」を全国の医療機関と協調して行っています。同社もこの取り組みに賛同し、啓発グッズに医療機関の情報を掲載し配布しています。

・「タオル帽子製作」を通じたがん患者さんの応援

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



・遺児への教育支援

がんなどの疾病により保護者を亡くした子どもたちを経済的にサポートするために、2016年より東京海上日動あんしん生命が基金を設立し、公益社団法人 日本フィランソロピー協会の協力を得て、「未来世代」を応援する社会貢献活動として「東京海上日動あんしん生命奨学金制度」を設けました。同制度では、大学等へ進学した学生を対象とし、在学期間中に年間30万円の「(返済不要の)給付型奨学金」を給付しています。

・病気で療養中の子ども、高齢者を支援する団体への寄付

病気で療養中の子どもや高齢者を支援する団体に、東京海上日動あんしん生命の社員および代理店より寄付を実施しています。また、団体の活動に同社の社員が参加するなどのサポートも行っています。2016年より継続して、以下の団体へ寄付をしています。

- ・認定特定非営利活動法人 日本クリニックラウン協会
- ・認定特定非営利活動法人 難病のこども支援全国ネットワーク
- ・特定非営利活動法人 認知症フレンドシップクラブ

■ 京都大学iPS細胞研究所(CiRA)への支援と連携

東京海上日動は、2015年1月から京都大学「iPS細胞研究基金」に対して5年間で総額1億円の寄附を行いました。また、会社としての寄附活動とは別に、毎年、東京海上グループの社員等個人からも同基金に対する寄附を募り、2022年についても140万円を超える寄附を実施いたしました。

また、医療用iPS細胞(人工多能性幹細胞)の備蓄計画「再生医療用iPS細胞ストックプロジェクト」(2020年4月にCiRAから京都大学iPS細胞研究財団(CiRA_F)に移管)においても、免疫拒絶反応が起きにくい特殊なHLAの型を持つ提供者からの採血を、2016年8月からは、京都大学医学部附属病院に加え、東京海上グループの提携医療機関である医療法人財団医親会海上ビル診療所でも実施できるようにするなど連携を行っています。2015年8月に開始された再生医療に使用可能な「iPS細胞ストック」の提供は、日本人の約4割をカバーできるようになっています。現在、CiRA_Fでは、CiRAと連携し、ゲノム編集技術を用いて拒絶反応のリスクを小さくしたiPS細胞を提供する計画を進めるとともに、2025年までに患者さん自身のiPS細胞を100万円程度で提供可能にすることを目標に技術開発を行っています。

CiRAでは次世代iPS細胞技術の開発や臨床応用に向けて日々研究に取り組んでいます。東京海上日動は、難病や怪我に向き合う方々の苦しみを一日でも早く和らげることができるよう、寄附を通じて優秀な研究者や研究支援者を安定的に確保できる研究環境の整備、研究の一層の推進等にご貢献するとともに、グループ連携、保険を含むリスクマネジメント等による「安心と安全」のご提供に向けて、今後も健康・医療分野を含む各分野への支援を進めていきます。

■ 若手臨床医師の米国臨床留学を支援する「Nプログラム」

東京海上日動は、ニューヨークのマウントサイナイ・ヘルスシステムと提携し、優秀な日本人若手医師を毎年数名ずつレジデントとして臨床トレーニングのために系列病院に留学することを支援する「Nプログラム」を、1991年から継続実施しています。

一般に米国で臨床研修を希望する場合は全国公募制度によって教育病院に採用されることとなっていますが、「Nプログラム」は同制度とは別枠の扱いになっており、米国の教育病院で臨床研修を希望する日本人若手医師にとって大変有利なプログラムとなっています。「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これまでNプログラムで学ばれた医師の皆様方のご努力・ご活躍のおかげで大きく成長し、卒業生は総勢200名を超える規模となりました。

[Nプログラム](#)



2022年度の目録贈呈の様子(感染拡大防止のため、オンライン形式で実施)。iPS細胞研究所の高橋淳 所長へ目録を贈呈

● 復興支援

東京海上グループは、被災地の復興のために社員ボランティア活動を含む復興支援に取り組んでいます。

■ 東日本大震災 被災地復興支援に向けた取り組み

東京海上グループでは、震災直後の2011年5月以降、岩手県や宮城県において、全国のグループ各社の社員・代理店および家族が、瓦礫の撤去、住宅の清掃や泥だし、側溝の泥かき、農業・漁業支援、被災地の図書館へ寄贈する献本の整理、汚損写真や資料の洗浄等の支援活動を約30回行いました。

東京海上日動では、宮城県沿岸部で津波による甚大な被害を受けた名取市と亶理郡亶理町において、海岸林を再生する活動を行う二つのNPOを支援するため、ボランティア活動を行っています。ボランティア活動の詳細は、「[Green Gift]プロジェクト(森を守る活動) 東日本大震災復興海岸林再生プロジェクト」をご覧ください。

[\[Green Gift\]プロジェクト\(森を守る活動\) 東日本大震災復興海岸林再生プロジェクト](#)

さらに、同社およびグループ各社の社員が、岩手県盛岡市で行われている東日本大震災追悼イベント「祈りの灯火」で灯す「紙パック灯ろう」を作成し、約2,000個以上の灯ろうを事務局の「もりおか復興支援ネットワーク」に届けました。当日は、盛岡支店等の社員や家族、代理店等30名が、灯ろうの設置・点火等のボランティアに参加しました。



● 青少年育成やスポーツ振興

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

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

■ 財団を通じた未来世代育成や国際交流、地域スポーツ振興

「東京海上各務記念財団」は1939年に設立され、1940年に学術研究助成事業、1941年に奨学金事業を開始しました。国内の大学生やASEAN諸国からの大学院留学生に対する奨学金給付や、研究者の学術研究への支援を行っています。

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

「東京海上スポーツ財団」はスポーツ、教育の振興に関する事業を行い、明るく豊かな国民生活の形成に寄与する目的で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（ボート用施設）は子どもからシニアまで幅広い層に利用されています。また、東京海上日動の運動部員が企画する地域のスポーツ交流会や、オーケストラ部のチャリティコンサート等の運営にも携わっています。

各財団の概要と活動実績

財団名	概要	2022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 ・若手の社会科学研究者に対する学術研究助成および地震研究助成	奨学金支給:153名(国内奨学生138名、ASEAN奨学生15名) 研究助成:11件(学術研究助成5件、地震研究助成6件)
(公財)東京海上日動教育振興基金	教職員・交通遺児への助成	教育研究助成:100件 交通遺児育英助成:118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:35,120名 戸田艇庫利用者数:5,017名

[東京海上各務記念財団 / ASEAN 諸国留学生奨学金事業](#)

[東京海上日動教育振興基金](#)

[東京海上スポーツ財団 / スポーツ交流プロジェクト](#)

■ 地域とともに、航空宇宙人材を育てる『航空宇宙塾』の開催

東京海上日動は、各地の地方創生に積極的に参画していくことで、地域の経済と社会の発展に貢献していくことをめざしています。

東海地方は航空宇宙産業の一大集積地であり、将来さらなる発展が期待されています。東京海上日動では、未来の航空宇宙産業の担い手となる子どもたちに対し、少しでも航空宇宙に興味を持ってもらう機会を増やしたいという思いから、小中学生向けに航空宇宙に関わる「教育」と「実験」を提供する『航空宇宙塾』を開催しています。

これは、東京海上日動が航空宇宙産業のリスクマネジメントに携わる中で培ったノウハウと、愛知県や名古屋大学との連携による産官学の独自ネットワークを活かした取り組みであり、同社が人材育成への貢献を含め地域に根差した事業をめざしているからこそ実現したものです。

2023年3月には、「岐阜かかみがはら航空宇宙博物館」にて、小学生60名を対象に、宇宙や人工衛星の世界を学び、宇宙飛行士の訓練やミッションを模擬体験する『航空宇宙塾』を開催しました。今回はH3ロケットにフォーカスし、お子様から保護者の皆様まで楽しみながら航空宇宙産業について学んでいただきました。今後も、東海地方における「航空宇宙人材輩出の場」の1つとなることで、日本の航空宇宙産業の一層の伸展に貢献していきます。



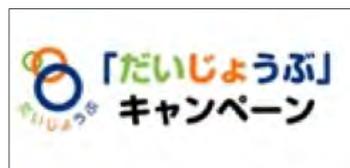
■ 防犯・防災・交通安全推進「地域安全マップ教室」

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

2011年度より、当キャンペーンの一環として、毎日新聞社と共同で、当社社員・代理店参加型の防犯イベント「地域安全マップ[※]教室」を全国各地で開催しています。

当イベントでは、犯罪社会学の専門家・立正大学の小宮信夫教授を講師にお迎えし、地元の小学生と一緒に、「入りやすい」「見えにくい」という危険な場所を示すキーワードを元に、子供たちが実際の通学路や小学校周辺の危険な場所を判別し、自らの地域の「地域安全マップ」を作成します。「危険な場所」の考え方を学ぶことで、犯罪から自分の安全を守ることを目的とした取り組みで、21年度からはオンラインにて開催しております。今後もこうした取り組みを通じて、地域の「安心・安全」に貢献していきます。

※「地域安全マップ」とは、立正大学小宮信夫教授が考案したもので、犯罪が起こりやすい場所を見極めるための2つのキーワード「入りやすい」「見えにくい」に照らし合わせて、危険な場所を示したものです。



[だいじょうぶキャンペーン](#)

■ 中高生向けキャリア教育プログラム「リスクと未来を考える授業」

東京海上グループは、大学・NPO等の教育関係者とともに開発したカードゲームとグループワークによる独自の教育プログラム「リスクと未来を考える授業」の展開を通じて、主に中学生、高校生を対象としたキャリア教育の推進に貢献しています。

生徒は身近な「ベーカリーショップの経営者」となり、長く続けられる、いいお店にするため作戦を考えます。経営を取り巻くさまざまなリスクへの対応を疑似体験でき、課題の発見や解決に主体的・協働的に取り組む学びの場となっています。受講者は累計1,900名を超えました。



■ あしながチャリティー&ウォーク

東京海上日動は、明治安田生命保険相互会社が主催の「あしながチャリティー&ウォーク」に参加しました。東京海上グループからは、延べ1,399名の社員が参加し、808,757円の募金が集まり以下の遺児支援に活用されました。

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



■ 中国の子どもたち・住民たちへの防災授業支援

・ 中国の防災授業

中国のThe Tokio Marine&Nichido Fire Insurance Company (China) Limited (TMNCH)は、東京海上グループ「ぼうさい授業」の海外版として、2016年以来、2023年8月までに全国10の省・市で「防災授業」を実施してきました(中国32省・市町村)。未就学児、小・中学生やお年寄りを含む合計1,981人を対象とし、防災授業に参加した社員は148人に達しました。

- TMNCHの防災授業は、以下のように改善を重ね進化させています。
- ・ 農民工の子供たち(親が都市に働きに出るため出生地に残された子どもたち)の現場活動で実施し、支店がある地域の小中学生から遠隔地の子供たちにまで授業の対象者を拡大
 - ・ 防災授業を住宅団地で実施し、小中学生から60歳または70歳以上のお年寄りまで対象者を拡大

- ・お客様の社会貢献活動と連携して活動の効果を高めるとともに、お客様との連携を深化
また、「防災授業」の品質を確保するため、2023年には初めてTMNCH（上海地区）ボランティアチームを結成しました。合計33名メンバーで構成しており、これは上海地区の総社員数の10%を超えています。



・農民工の子どもたちへの教育支援

中国の農民工の子どもたちを支援する活動は2009年から始まりました。東京海上グループが援助した資金は、中国の農民工が集まる学校において、「七色夏休み」等の活動をする施設の建設に使われています。これまで中国各地で30以上の省・市・区に300カ所以上の支援施設を設置しました。

2023年6月、国内外から19名の社員ボランティアが、雲南省尋甸県仁徳第四完全小学校で「七色夏休み」ボランティア活動を実施しました。TMNCHの社員ボランティアも、雲南省の特性に合わせて「地震」をテーマとした防災授業を実施しました。



■「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年に（公財）日本水泳連盟の支援を開始しました。「水泳を通じて、日本の青少年の健全な育成に貢献したい」という思いから、社会貢献事業の柱として支援を行っており、年2回（春・夏）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、ジュニア選手の遠征や強化合宿のサポート等を行っています。

[📄 がんばれ☆ジュニアスイマー](#)

[📄 スポーツ支援サイト「SPORTS ACTIVATION」](#)



■「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年度より、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。

2021年度までの12年間にわたり毎年寄付を行っており、インド・バングラデシュ・ベトナムにおいて、約2,929名の少女たちが将来自立するための教育支援や、子どもたちの学習環境を整えるための図書室を17室開設し、355ユニットの識字教育プログラムの導入を支援しました。同NGOの活動により、経済的な理由に加え、親の理解が得られないため、家事や仕事と両立できず学校に通えない少女たちに対して、学費の援助のみならず、家庭訪問等で家族に教育の大切さを理解してもらうことで、少女たちは学校を卒業し、優秀な成績を収めて将来の夢に向かう希望を持てるようになったという成果が生まれています。

[📄 国際NGO「Room to Read」](#)



■「ブラジルの種」未来ある若者への教育機会の提供と就職支援

ブラジルのTokio Marine Seguradora S.A (TMSR)は、社会的および経済的困難に直面している若者に教育を得る機会を与え、仕事を得ることを支援することを目的に「ブラジルの種」というプログラムを展開しています。2021年に開始し、現在まで170人の若者をサポートし、2021年と2022年にはプログラムを終了した63人中50人（79%）の若者が就職の機会を得ました。

ブラジルでは18歳になると孤児施設から社会に出ることになりますが、十分な教育・準備期間が与えられていないために不安を感じる若者が多くいます。この課題に対し、「ブラジルの種」の1つの取り組みとして、孤児院で暮らす15歳から18歳の若者を対象に、家計支援とともに、約4カ月間にわたって社会人となるための教育や就業支援を提供しています。プログラムの中でTMSRの多くの社員がボランティアでメンターを務め、若者の教育を行うとともに、仕事や生活での助言を通じてメンタル面での心の支えとなっています。



すべての人々の社会的、経済的な包含

◎高齢者・認知症に関する社会貢献・啓発活動

東京海上グループでは、地域や家族の安心と安全を支えるボランティア活動として、高齢者・認知症に対応する社会貢献・啓発教育活動に取り組んでいます。

■「認知症を知り地域をつくる」に貢献する ～認知症サポーター養成講座～

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

東京都内を中心に、専門の研修を受けた社員(キャラバン・メイト)が講師を担当し、DVD視聴や講習・ロールプレイングによる約1時間半の講座を実施しています。2023年3月までに約6,050名のグループ社員がこの講座を受講し、認知症サポーターになりました。高齢化や認知症についての知識を深め、お客様や家族への対応を考える良い機会になっており、今後も活動を継続していきます。

[🔗 認知症サポーターキャラバン](#)



◎盲ろう者の支援・障がい者スポーツの支援

東京海上日動は「全国盲ろう者協会」との協働で盲ろう者を支援し、「公益財団法人 日本障がい者スポーツ協会」「公益財団法人スペシャルオリンピックス日本」で障がい者のスポーツ支援を実施しています。

■「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等の活動を行っています。

東京海上日動は 2008年から同会の団体賛助会員となり、盲ろう者の方々の交流や介助・通訳者の技術向上等を目的として年1回開催される全国大会で、開催地区の社員等が大会運営ボランティアとして参加しています。

(※2020年度から2022年度まで新型コロナウイルスの影響により中止となりました)

[🔗 全国盲ろう者協会](#)



■障がい者等雇用企業向け「ユニバーサルコンサルティングサービス」の開発

東京海上日動と東京海上ディーアール株式会社は、障がいのある当事者の目線からコンサルティングを行う株式会社ミライロと「ユニバーサルコンサルティングサービス」を開発しました。本サービスは、障がい者等が装着したアイトラッキング(視線計測)から収集した視線データ等を解析し、その結果に基づくコンサルティングサービスを提供することで、企業の職場環境の改善や施設の安全性向上、業務プロセス改善、生産性向上等へつなげていきます。

近年、多様な人材・価値観を受容するダイバーシティ&インクルージョン(D&I)に対する社会的な関心が高まっています。企業においては、障がい者等の雇用推進や、多様な人材により価値創造していく組織づくりが進められています。一方で、障がい者等の雇用に関しては、企業の体制整備の遅れや経験不足、雇用関係におけるミスマッチが原因の短期離職、テレワークなど新型コロナウイルスの影響により加速した就労環境の変化といったさまざまな課題が顕在化しています。

当社はD&I推進につながる本サービスの提供を通じ、障がい者等の自己実現の機会の創出と共生社会づくりに貢献していきます。



■誰もが活躍できる「共生社会の実現」への貢献 ～障がい者スポーツを「知る」「見る」「体験する」

東京海上日動は、それぞれの障がいや特性を理解して受け入れてパラ(障がい者)スポーツに参加し支援することは、ダイバーシティ&インクルージョン(人間の多様性を受け入れ、社会に生かす)の理解につながるという



思いのもと、2016年5月から「公益財団法人日本パラスポーツ協会」(JPSPA)、2016年10月から「一般社団法人 日本障がい者サッカー連盟」(JIFF)への協賛を開始しました。

また、全国各地の社員が、地域で開催されている障がい者スポーツの大会「ジャパンパラ競技大会(Japan Para Championship)」において観戦やボランティア等の活動を行っています。

■「スペシャルオリンピックス」とともに誰もが活躍できる社会をつくる

東京海上日動は、公益財団法人スペシャルオリンピックス日本(SON)の「障がいの有無に関わらず、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なり、ボランティアによる支援等も行っています。

◎LGBTQ+に対応した商品の見直し

東京海上日動は、補償の対象者を家族や夫婦としている商品について、「配偶者」の定義に同性間のパートナーも含める対応等を実施しています。お客様の多様な家族形態を尊重し、いざというときにお役に立てる商品をお届けします。

◎財団・寄付活動

東京海上グループはサステナブルな社会をめざし、NPO団体の支援や助成金プログラムの運営を実施しています。

■「公益財団法人さわやか福祉財団」との提携

(公財)さわやか福祉財団は、誰もが心豊かに暮らしたいという願いを叶えるために「新しいふれあい社会の創造」をめざし、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」](#)

■「働く」を求める人へ幅広く「働く」を提供する

東京海上日動キャリアサービスは、「働く」を求める方々へ幅広く「働く」を提供することにチャレンジし、インクルーシブな社会の実現に取り組んでいます。

・「働く」ことに困難を抱える方々を応援するNPO団体への助成と協働

同社は、さまざまな理由で働くことに困難を抱える方々の就労支援を行うNPO団体等を支援するために「東京海上日動キャリアサービス働く力応援基金」を公益財団法人パブリックリソース財団を通じて立ち上げ、2021年から助成と連携に取り組んできました。2023年3月には本基金の趣旨に合致した10団体へ3年目（最終年）となる助成を実施しました。3年に亘る活動を通じて、全国の延べ26の就労支援団体への助成や連携を行い、多様な個人の「働く」を通じた自己実現を通じてインクルーシブな社会の実現に取り組んでいます。

「東京海上日動キャリアサービス働く力応援基金」の3か年助成実績

助成先団体の就労支援の対象	助成団体数(延べ)
① 障害者	9
② 生活困窮者／シングルマザー等	2
③ 引きこもり・困難を抱える若者	11
④ 児童養護施設出身者	3
⑤ LGBTQ	1
合計	26



東京海上日動キャリアサービス
「働き方創造の新たな取り組み」

・ひとり親で子育てをするシングルマザーへの就労支援の継続実施

シングルマザーにおいては子育てをしながらの就労は容易ではなく、平均収入は一般世帯の半分にも満たない厳しい経済環境におかれています。同社は、こうした社会課題を「働く」を通じて解決していくために、「NPO法人しんぐるまざあず・ふぉーらむ」と協働し、シングルマザー向けに、自宅でも受けられるeラーニングによる教育研修、同期間中の手当、今後の働き方やキャリアを相談できるカウンセリング、そして仕事の紹介をパッケージで提供する「まなびアシスト」を2020年に続き、2021年も実施しました。約130名近いシングルマザーの方が受講され、新たな就労実現につながっています。



まなびアシストのパソコンセッティング説明会の様子

■ 労災保険契約企業向け助成金プログラム「Safety First Grant Program」

米国のSafety Nationalが、Safety First Grant Programの提供を始めてから9年目を迎えます。労災補償保険の契約企業は、このプログラムに応募することができます。応募企業のうち、自社の従業員にとってより安全で生産的な職場環境を整えるために最も創造的なリスク低減ソリューションを提案した企業は、助成金を受けることができます。このプログラムは、企業の創造的な発想を促し、革新的なリスク管理ソリューションを推進するとともに、同様のリスクに直面している他の企業にヒントを与えるものです。

2014年以降、Safety Nationalは26のリスクコントロールプロジェクトに資金を提供し、合計140,000ドルの助成金により、救助隊員、製造業者、学校運営者、小売業者のリスク軽減を支援してきました。2022年に助成金を獲得したソリューションの一つは、医療現場における電動ストレッチャーとベッドの数を増やし、患者が搬送中に負傷する頻度を減らすものでした。適切で安全な患者への対応や電動ストレッチャーの使用により、負傷頻度が10%減少し、56万人の患者に影響を与える可能性を病院は期待しています。



6.7 お客様の視点にたった品質向上

東京海上グループは、お客様に「“あんしん”をお届けし、選ばれ、成長し続ける会社」をめざし、お客様の声を大切にしながら、継続的に業務品質の向上に取り組んでいます。代理店とは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、信頼あるパートナーシップを構築し、ともに業務品質を高めていきます。

6.7.1 品質向上の基本的な考え方

東京海上グループでは、「お客様に最高品質の商品・サービスを提供し、安心と安全をひろげます」というグループ経営理念のもと、これまでも時代を先取りした商品・サービスを提供し、お客様から高い評価をいただきました。

中長期的には、今後世界は、自然災害の多発や人口動態の変化、技術革新等の環境変化により、多くの新たな機会・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・コンサルティング等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。東京海上グループのグループ各社において、取締役社長の統括のもと、商品・サービスの品質向上に必要な向上を管轄部署にて把握・管理しています。

1. お客様の声への対応

東京海上グループは、お客様の声をサービス品質を評価する重要な指標ととらえ、サービス品質の改善に取り組んでいます。また、現在の商品・サービスの社会的影響とリスクを継続的に監視し、商品・サービスの開発・提供の改善につなげてまいります。

2. 高品質な保険募集の取り組み

お客様を取り巻くリスクや、お客様のご意向と実情、そしてお客様の個別のニーズに沿った商品・サービスの説明および提供に努めてまいります。また、提供する商品・サービスの重要情報(リスクやお客様の不利益となるおそれのある等の内容を含む)を正しく理解いただけるよう努め、販売形態に応じてわかりやすく適切な説明に努めてまいります。各種法令を遵守することはもちろん、環境・社会に対する負の影響を低減し、サステナブルな未来づくりに寄与する商品・サービスの適正な販売・勧誘に努めてまいります。

3. 保険金のお支払いに向けた取り組み

PDCAサイクルを通じた実施・検証・改善を繰り返しながら、常にお客様視点に立った品質向上に取り組んでいます。

4. 運営方針の浸透に向けた取り組み

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、社内体制の整備し、販売にあたる者に対する定期的な研修に取り組みます。また、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、ともに業務品質を高めていきます。

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がないように、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](#)

お客様本位の業務運営方針

東京海上日動および東京海上日動あんしん生命等は、お客様に寄り添い、多様化するニーズを的確に捉えながら、「お客様本位」の保険事業をより徹底していくために「お客様本位の業務運営方針」を策定・公表し、本方針に基づいた具体的な取り組みを代理店と一体となって推進しています。本方針は、永続的にお客様から信頼されるより良い業務運営を実現するため、定期的に見直しを行ってまいります。

●東京海上日動の「お客様本位の業務運営方針」

運営方針① お客様の声を活かした業務運営

「お客様の信頼をあらゆる事業活動の原点におく」という経営理念に基づき、社員並びに代理店が「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ていくため、「お客様の声」対応方針を定め、お客様本位に業務運営するよう努めてまいります。

運営方針② 保険募集

お客様を取り巻くリスクや、お客様のご意向を把握した上で、ご契約を締結するに際して必要な情報を提供しながら、ふさわしい商品・サービスをご提案するよう努めてまいります。

運営方針③ 保険金のお支払い(損害サービス)

お客様のいざというときにお役に立てるよう、お客様の状況や立場、思いに寄り添い、信頼に応える損害サービスの品質を確保し、迅速かつ適切に保険金をお支払いするよう努めてまいります。

運営方針④ 運営方針の浸透に向けた取り組み

代理店や社員が常にお客様本位の行動をしていくために、研修体系の整備や運営方針の浸透に向けた取り組みを推進してまいります。

運営方針⑤ 利益相反等の管理

「東京海上グループ 利益相反取引等の管理に関する方針」に則り、役職員一同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がないように、利益相反等の管理に努めてまいります。

●東京海上日動あんしん生命の「お客様本位の業務運営方針」

運営方針① お客様の声を活かした業務運営

当社では、「お客様の信頼をあらゆる事業活動の原点におく」との経営理念に基づき、よりお客様にご満足いただくため、当社の全社員・全募集代理店が「お客様の声」(ご不満、ご要望、ご意見等)を真摯に受け止め、お客様の期待にお応えしていくことが極めて重要であるとの考えから、「お客様の声対応方針」を定め、これまで以上に、お客様本位に業務運営するよう努めてまいります。

運営方針② 保険募集

当社は、社会・経済の動向や環境変化を踏まえつつ、お客様のニーズを捉えた生命保険商品・サービスの開発に努めてまいります。

当社は、ますます多様化するお客様のご要望にお応えし、お客様やそのご家族をお守りするオーダーメイドのご提案で「あんしん」をお届けしてまいります。

当社は、お客様に商品内容等に関する詳細な情報をご提供・ご説明し、正しくご理解いただいたうえで、ご提案内容がお客様のご意向に合致していることをご確認いただく取り組みを行ってまいります。

運営方針③ アフターフォロー、保険金・給付金のお支払い

当社は、保険金・給付金の支払いは、保険会社の基本的かつ最も重要な責務であることを認識し、常に「お客様本位」の視点から、全てのお客様にご契約内容等をわかりやすくご案内するとともに、正確かつ迅速なお支払いを行ってまいります。また、ご高齢のお客様にも漏れなくご請求いただくためのフォロー態勢を構築してまいります。

運営方針④ 運営方針の浸透に向けた取り組み

当社は、社員・募集代理店・直販社員(ライフパートナー)が、あらゆる業務運営において「お客様本位」で行動することを促進していくために、評価・研修体系を整備し、運営方針の浸透に向けた取り組みを引き続き進めてまいります。

運営方針⑤ 利益相反等の管理

当社は、「東京海上グループ 利益相反取引等の管理に関する方針」に則り、役職員一同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、利益相反等の管理に努めてまいります。

運営方針⑥ 資産運用

当社は、保険契約の特性を踏まえ、将来の保険金・給付金を確実にお支払いするため、適切にリスクをコントロールして資産運用に取り組んでおります。

6.7.2 お客様の声への対応(運営方針①対応)

東京海上グループ各社は、お客様の声をサービス品質を評価する重要な指標ととらえ、サービス品質の改善に取り組んでいます。

■「お客様の声」対応方針

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

[東京海上日動の「お客様の声」対応方針](#)

[東京海上日動あんしん生命の「お客様の声」対応方針](#)

■「お客様の声」をもとに改善する仕組み

お客様アンケートや社員・代理店が直接いただいたお客様の声を商品・サービス等の改善につなげています。例えば、東京海上日動、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・サービス等の改善にいかしています。

また、東京海上日動では、消費者の視点からアドバイスをいただくため、複数の社外有識者並びに消費者モニターとの定例ミーティングを実施しています。こうした活動は、ご案内書類のわかりやすさの向上等、さまざまな改善につながっています。



<ISO10002に準拠した取り組み>

東京海上日動および東京海上日動あんしん生命では、お客様の声への対応について標準化を図るため、苦情対応マネジメントシステム(ISO10002)に準拠した業務態勢の整備を行っています。

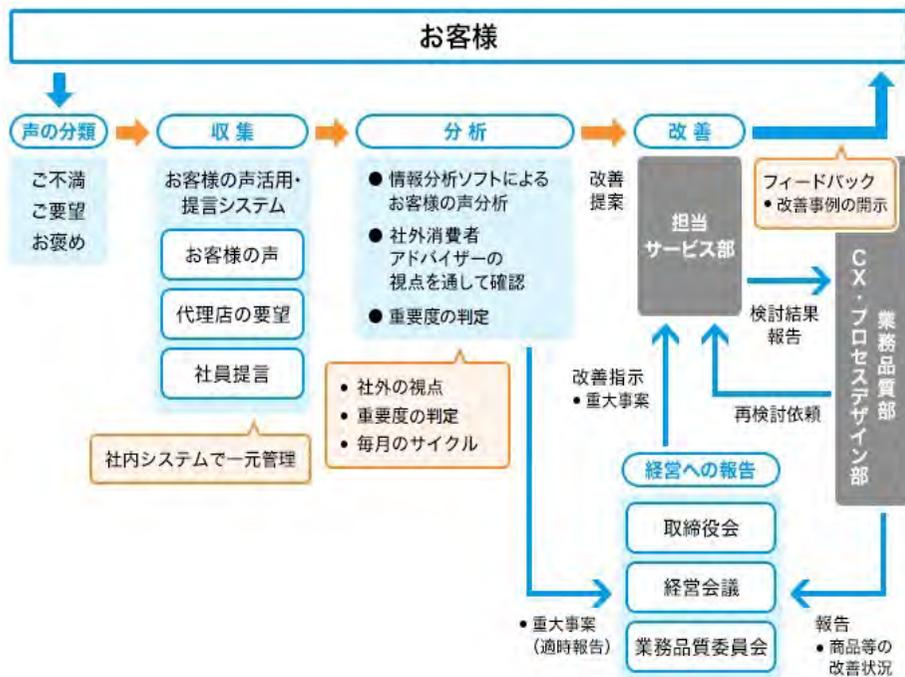
2007年6月に国内の金融機関として初めて、ISO10002規格への適合を確認し、7月に对外公表しており、この態勢をもとに、引き続きお客様の声に基づく商品・サービス等の業務品質の向上に努めていきます。また、日新火災も2008年7月にISO10002の自己適合宣言を行いました。

■「お客様の声」をお聴きする

東京海上グループ各社では、お客様アンケート、お客様からの電話、ホームページ、代理店や担当営業を通じた情報収集等さまざまな手段を活用し、「お客様の声」を積極的にお聴きしています。「お客様の声」に関する取り組みの透明性を向上させる観点から、「お客様の声」の受付件数、具体的なお申し出内容、「お客様の声」

<お客様の声をお聴きする仕組み>

[東京海上日動]



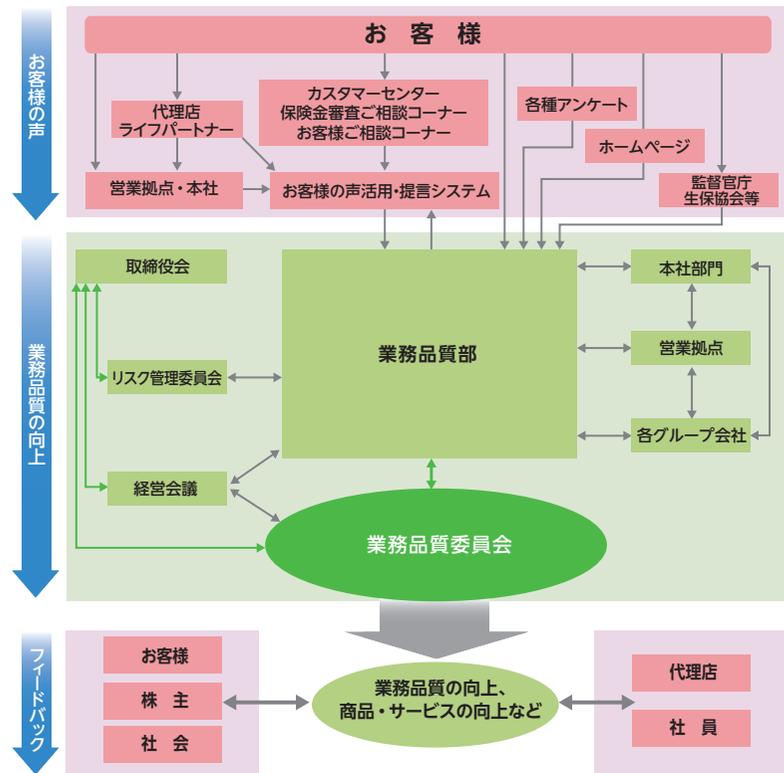
に基づく商品・サービスの開発・改善事例をウェブサイト上でより詳しく公表しています。

東京海上日動では、ご契約時に、「補償内容や保険料、付帯サービス、重要事項の説明」をわかりやすく行っている等の検証を行うため、自動車保険、火災保険、超保険についてお客様にアンケートを実施しています。また、お客様に保険金をお支払いした後に、アンケートへのご協力をお願いし、事故の対応に関しても幅広くご意見をいただき、それをもとにたゆまぬ品質向上に取り組んでいます。

東京海上日動あんしん生命では、保険証券や「ご契約内容のお知らせ」、「保険金・給付金等お支払いのご案内」の送付時にアンケートを実施し、幅広くお客様の声を伺っています。

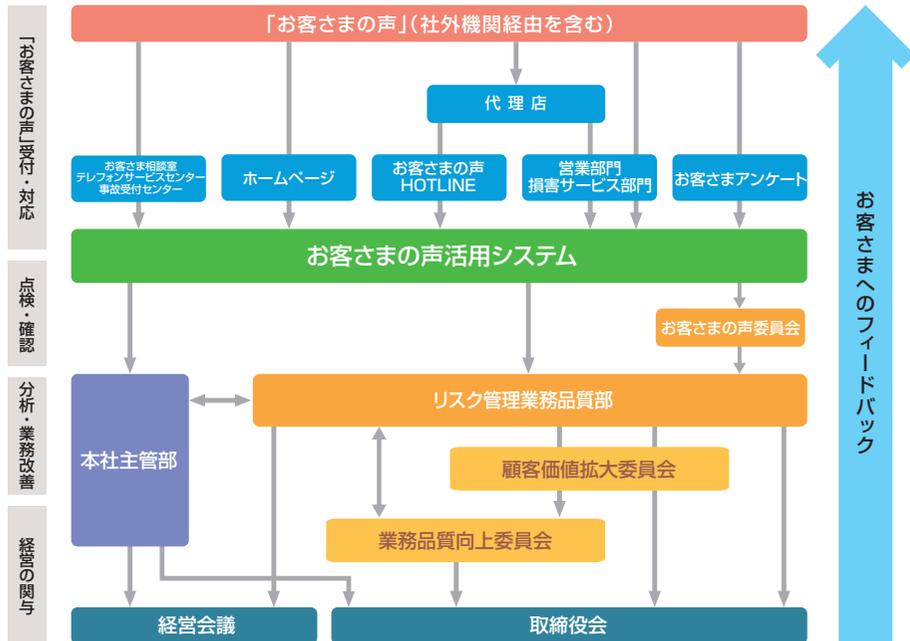
日新火災では、契約手続き時の対応や事故対応サービス等に関する各種アンケートを通じて、お客様ニーズの把握に努め、より一層お客様にご満足いただけるよう代理店とともにサービス向上を図っています。

[東京海上日動あんしん生命]



※業務執行役員・部長等で構成され、「お客様の声」を業務品質の向上にいかすために社内横断的に設けられた取締役会委員会

【日新火災】



<2022年度「お客様の声」受付件数>

【東京海上日動】

お客様の声区分	代表的な事例	2022年 4～6月	2022年 7～9月	2022年 10～12月	2023年 1～3月	2022年度
		件数	件数	件数	件数	年度累計件数
商品・サービス						
証券・パンフレット関連	証券・パンフレットの内容がわかりにくい	310	283	320	304	1,217
商品・サービス関連	商品・サービスの改善要望など	1,762	1,699	1,481	1,555	6,497
小計：商品・サービス合計		2,072	1,982	1,801	1,859	7,714
お引受け：ご契約の手続き						
ご契約の更新手続き	更新案内のご送付遅延など	1,033	1,017	979	914	3,943
ご契約内容の説明	ご契約内容のご説明不足など	302	251	231	258	1,042
小計		1,335	1,268	1,210	1,172	4,985
お引き受け：ご契約の管理						
証券不備	証券内容の記載誤り	113	125	109	127	474
証券未着	証券の送付遅延	16	17	26	22	81
変更手続き	変更手続きの遅延など	929	858	791	867	3,445
口座振替	口座振替ができなかったなど	128	124	116	134	502
小計		1,186	1,124	1,042	1,150	4,502
お引受け：対応・マナー						
対応・マナー	電話応対・訪問マナー	449	432	435	457	1,773
お引受け：その他						
上記に該当しないお引受けに関するもの		10	4	8	11	33
小計：お引受け合計		2,980	2,828	2,695	2,790	11,293
保険金お支払い：保険金お支払い						
連絡・対応	社員からの連絡遅れ、手続きについての説明不足	1,380	1,533	1,535	1,397	5,845
お支払い額	保険金のお支払いについての説明不足	670	632	632	657	2,591
お支払いの可否	お支払いの可否	1,534	1,561	1,532	1,570	6,197
小計		3,584	3,726	3,699	3,624	14,633

お客様の声区分	代表的な事例	2022年 4～6月	2022年 7～9月	2022年 10～12月	2023年 1～3月	2022年度
		件数	件数	件数	件数	年度累計件数
ご不満						
保険金お支払い：対応・マナー						
対応・マナー	電話対応・訪s問マナー	555	592	502	532	2,181
保険金お支払い：その他						
上記に該当しないお支払いに関するもの		14	10	5	6	35
小計：保険金お支払い合計		4,153	4,328	4,206	4,162	16,849
個人情報に関するもの		65	38	42	62	207
その他		53	45	39	31	168
ご不満合計		9,323	9,221	8,783	8,904	36,231
ご要望		985	965	1,007	1,122	4,079
お褒め		1,873	1,865	1,881	1,992	7,611
合計		12,181	12,051	11,671	12,018	47,921

[東京海上日動あんしん生命(ご不満のみ掲載)]

(2022年4月～2023年3月)

項目	主なお申し出内容	件数(件)	全体に占める割合(%)
新契約関係	加入時のご説明や保険証券の表示に関するご不満など	2,482	11.4
収納関係	保険料の払込方法や変更手続きに関するご不満など	2,916	13.4
保全関係	契約内容変更、契約者貸付、解約手続きに関するご不満など	5,324	24.4
保険金・給付金関係	保険金・給付金や満期保険金のお支払手続きに関するご不満など	6,955	31.9
その他	アフターサービス、マナー、電話対応に関するご不満など	4,127	18.9
合計		21,804	100.0

[日新火災(ご不満のみ掲載)] 苦情受付件数

内容	2021年度	2022年度
1. 契約・募集行為		
① 商品内容(補償内容等)	16	33
② 契約継続手続き(手続き漏れ・遅れ等)	135	119
③ 募集行為(お客さまへの意向確認不足等)	91	90
④ 契約内容・条件等の説明不足・誤り	188	190
⑤ 契約の引受(条件、制限等)	17	27
⑥ 保険料の計算誤り	27	28
⑦ 接客態度	21	25
⑧ 帳票類(申込書、請求書、パンフレット等)の内容	32	58
⑨ その他	150	111
小計	677	681
2. 契約の管理・保全・集金		
① 証券未着・誤り	16	24
② 分割払・口座振替対応	51	51
③ 契約の変更手続き	181	170
④ 契約の解約手続き	156	166
⑤ 満期返れい処理(手続き遅延、返れい金額等)	7	1
⑥ 接客態度	10	5
⑦ その他	55	33
小計	476	450
3. 保険金		
① 保険金のお支払い金額	125	117
② 対応の遅れ・対応方法	541	560
③ 保険金お支払いの可否	35	38
④ 接客態度	242	300
⑤ その他	6	6
小計	949	1,041
4. その他(個人情報の取り扱いに関する苦情を含む)	84	69
合計	2,186	2,241

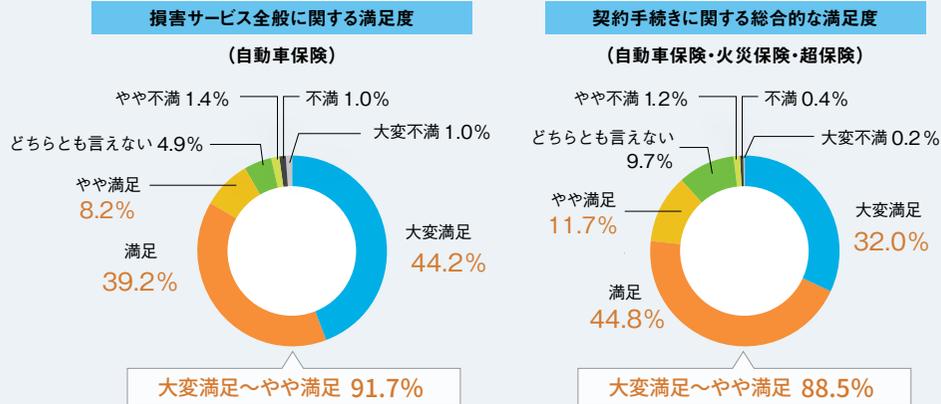
■お客様満足度向上の目標

東京海上日動では、「お客様本位の業務運営方針に基づく取組状況」に、毎年「お客様満足度指標」を公表しています。また、さまざまな取り組みを通じて、お客様満足度の更なる向上[※]に努めています。

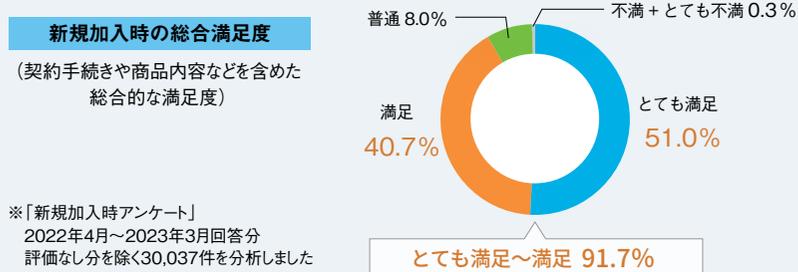
「お客様満足度」は、「保険募集時」および「保険金のお支払い時」それぞれのタイミングでお客様アンケートを実施し、「ご契約手続き時の総合満足度」「保険金の支払い時の総合満足度」を確認しているものです。加えてNPS(ネットプロモータースコア)など新たな切り口の調査を行い、顧客体験のより精緻な分析につなげていきます。こうして、お客様からいただいた貴重な評価・ご意見を真摯に受け止め、改善を図り、お客様の満足度を一層高める取り組みにつなげております。

※数値目標：昨年度水準以上

<東京海上日動:お客様満足度(2022年度)>

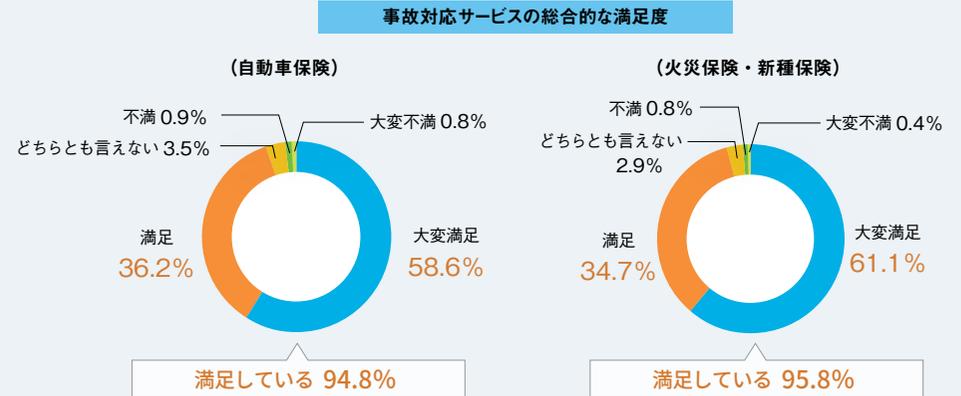


<東京海上日動あんしん生命:お客様満足度(2022年度)>



※「新規加入時アンケート」
2022年4月～2023年3月回答分
評価なし分を除く30,037件を分析しました

<日新火災:お客様満足度(2022年度)>



【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」の受付件数・お客様アンケート結果](#)
- [東京海上日動あんしん生命「お客様の声の状況」](#)
- [日新火災「お客さまからの苦情への対応」](#)

■「お客様の声」に基づき開発・改善した主な事例(2022年度)

東京海上日動

【お客様の声】

カスタマーセンターに連絡をした際に有人的みでなくWebでの手続きも案内してほしい。

【対応】

お客様が弊社カスタマーセンターにご連絡いただいた際にご利用いただけるWebによる契約手続きに関して、対象となる手続きを拡大しました。また、従来から対象であった自動車保険・火災保険に加えて、超保険も対象としました。

東京海上日動あんしん生命

【お客様の声】

各種手続き時の必要書類について、捺印のかわりに署名を認めてほしい。

【対応】

2022年11月より、各種手続き時の必要書類において、個人契約については捺印の代替として署名でも取り扱い可能とする運用を開始しました。

日新火災

【お客様の声】

代理店から補償内容プランの説明を受けた後、じっくり検討したうえで、自分のタイミングで申込み手続きができるようにしてほしい。

【対応】

従来からあったお電話や郵送による手続き方法に加えて、お客様ご自身がスマートフォンやタブレット等で契約手続きができる、自動車保険のWebらく手続きを2021年10月より開始しました。

【お客様の声の状況 グループ各社のウェブサイト】

[東京海上日動「お客様の声」から改善した事例](#)

[東京海上日動あんしん生命「お客様の声」に基づき開発・改善した主な具体例](#)

[日新火災「お客さまの声」をもとに実施した改善事例](#)

6.7.3 高品質な保険募集（運営方針②対応）

■スマートフォンを活用した安心・安全のサポート

東京海上日動では、お客様専用のスマートフォンアプリ「東京海上日動マイページ(2022年1月「モバイルエージェント」から名称変更)」(無料)を提供しており、いつでもどこでも、ご自身の保険契約内容や担当代理店の連絡先の確認、住所変更等の手続きをすることができます。

また、GPSで事故が起こった場所の位置情報を連携する機能や、損傷車両や事故現場の写真を簡単に送信できる機能、事故対応の進捗状況の進展をプッシュ通知でリアルタイムに把握できる機能等を備え、お客様のスムーズな自動車事故対応をサポートします。

2023年2月には画面デザインをわかりやすく全面リニューアルするとともに、ご契約や担当代理店の自動表示機能等の機能改善を行いました。お客様が手動で追加登録なくても、すべてのご契約や担当代理店が自動的に表示されるようになり、いざというときにもスムーズにご利用いただけるようになりました。今後とも「東京海上日動マイページ」を通じたお客様との更なるデジタル接点強化に取り組んでまいります。

イーデザイン損保では、自動車保険の見積も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。ご契約者には契約内容の変更・更新手続きのほか、事故の連絡や事故対応状況を確認いただけるお客様専用サイトをご用意しています。

2021年11月に発売した新自動車保険「&e(アンディー)」では、IoTセンサーとスマートフォンを連携、センサーが検知したデータから急ブレーキや急ハンドルなどのお客様の運転情報をスコア化し、「Tripレポート」としてお届けします。また、万一の事故の際は、IoTセンサーが自動で衝撃を検知し、スマートフォンから1タップで事

故を連絡できるとともに、お客様のお車の速度・衝撃・損傷データの把握や、動画での事故状況再現が可能となっており、お客様の不安や負担の軽減に役立ちます。

東京海上グループは、今後も、スマートフォンを活用したお客様の安心と安全をサポートするための取り組みを進めてまいります。

[東京海上日動マイページ](#)

[イーデザイン損保 ディスクロージャー誌](#)

■高品質な募集に向けた取り組み例

東京海上日動は、2012年4月より、タブレット型端末を活用して、お客様対応の快適性・利便性を向上する取り組みを展開しています。

個人のお客様向け主力商品である超保険・自動車保険・火災保険・傷害保険・生命保険について、加入時の保険料試算・商品説明・申し込み等をタブレット型端末等の画面上で行うペーパーレスの契約手続き「らくらく手続き」を導入し、動画や電子パンフレットによるわかりやすい商品説明を実現しています。また、ご家族単位の保険加入状況をタブレット型端末等の画面でお客様に一覧でご確認いただける「ご加入一覧」も導入しました。また、2020年1月より、お客様がスマートフォン・パソコン・タブレットから契約できる「スマートらくらく手続き」を導入しました。いつでもどこでもお客様ご自身で申込み手続きを可能とする仕組みであり、2023年8月には自動車保険(個人)における契約手続きの7.6%で利用されています。

2020年12月からは「リモートらくらく手続き」を導入しました。Web会議アプリを利用した保険の提案・説明から、スマートフォン等によるご契約申込み手続きまでの全てをオンライン上で行い、シームレス・ペーパーレスで快適に手続きを完結できる取り組みです。

これらの取り組みは、経済社会の情報化の促進に貢献したと評価され平成26年度「経済産業大臣賞」を受賞したほか、公益社団法人企業情報化協会(IT協会)主催の「第31回IT賞」にて最上位の「IT総合賞」を受賞しました。

今後もさまざまな取り組みを通じて、より一層お客様対応の快適性・利便性向上を図ってまいります。



「らくらく手続き」契約手続きイメージ画面

■ AIを活用し、保険提案する機能の導入

お客様の年齢・性別・家族構成等の属性情報と生損保の契約情報をもとに、AIが生損保一体のおすすめプランを設計する機能を業界で初めて開発し、ビジネスモデル特許を出願しました。

「超保険」では本機能を導入しており、高いコンサルティング力を有する代理店が本機能を活用してお客様に提案することによる“新しい保険提案のカタチ”の実現に向けた行動変革を始めています。

※本機能は、AI技術に強みを持つ株式会社PKSHA Technologyと共同開発しています

6.7.4 保険金のお支払いに向けた取り組み(運営方針③対応)

PDCAサイクルを通じた実施・検証・改善を繰り返しながら、常にお客様視点に立った品質向上に取り組んでいます。

■ 安心品質

東京海上日動は、お客様のご期待に応えご満足いただくために、提供する商品・サービスにおいて、お客様が当たり前を期待することを“いつでも、どこでも、誰でも”当たり前前に実現・実行しているレベルの品質を「安心品質基準」と定めています。

また、安心品質の考え方に基づいて、“いつでも、どこでも、誰でも”絶対に欠かすことなく実現するとした品質基準として、「安心品質基準」を定めています。募集・保険金支払い・基本マナー等の商品・サービスに係る主要な業務プロセスごとに具体的な基準を定めており、それらの基準をクリアしない商品・サービスは絶対にお客様に提供しないとの固い決意をもってお客様本位を徹底しています。

■ お客様に漏れなくご請求いただくためのご案内

東京海上日動あんしん生命では、お客様に漏れなく保険金・給付金をご請求いただくために、「ご契約時」「ご契約期間中」「保険金・給付金のご請求時」のそれぞれにおいて、お客様に保険金・給付金のご請求について、ご案内しています。

その他、ホームページ等でも、保険金・給付金のお受け取りについてご不明な点がある場合には同社までご連絡いただきたい旨のご案内を行っています。また、お客様がスマートフォンやPCで簡単に請求できるようにする「保険金Web請求手続き」の利用範囲の拡大や、新型コロナウイルス専用Web請求手続きの新設、コールセンターの時間外受付方法を拡充する「AI自動音声応答サービス」の導入により、保険金・給付金請求におけるお客様の利便性向上を追求しています。



保険金・給付金をお受け取りいただくためのガイドブック

■ コールセンターにおける品質向上

東京海上グループのコールセンター部門では、グループ・コールセンター全体でお客様対応品質を向上することを目的に、東京海上グループ専用の運用規格「CCST ※」を策定し、それに基づいて運営状況を評価・検証しています。また、定期的にお客様の満足度調査を実施してお客様ニーズの充足に向けた改善活動に取り組みとともに、各センターが一堂に会する「電話対応コンクール」をはじめ、さまざまな共通施策を展開し相互研鑽も図っています。

また、デジタル技術も活用しWebサイト上でお客様のご質問やお手続きをサポートするインフラ環境なども拡充しながら、人ならではの応対力もさらに高め、お客様それぞれに寄り添った質の高い応対と安定的な運営に取り組んでいます。

こうした取り組みの結果として、東京海上日動では2022年度のHDI-Japan社による格付けにおいて、「問い合わせ窓口」・「Webサポート」いずれも最高評価の「三つ星」を獲得しています。

※ Contact Center Standard for Tokiomarine (東京海上グループが開発したコールセンター専用の運用規格) の略

■ お客様が安心できる損害サービスをお届けするために

東京海上日動では、お客様が「万が一」の事態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と考え、その「万が一」の事態に備え、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「安心品質基準」として定め、代理店と一体になって「安心品質」の実現に徹底して取り組んでいます。

損害サービスにおいても、お客様から幅広くご意見をいただき、それをもとに、実施・検証・改善を繰り返しながら、たゆまぬ品質向上に取り組んでいます。その一つとして、自動車保険にご加入のお客様が事故に遭われ、保険金をお支払いした後にご協力いただいているアンケートの評価やご意見等をもとに、以下のような業務改善につなげています。

- 事故の受付をした際に「補償内容に関するご案内」「ご契約いただいている補償(保険金)一覧」をお送りし、お支払いできる保険金について、担当者からわかりやすくご説明いたします。
- 保険金をお支払いする際は、担当者からわかりやすくご説明するとともに、金額のみでなく、その内訳がご確認できるような「保険金支払案内」をお送りいたします。
- 保険金がお支払いできない場合は、その理由を口頭ならびに書面で、わかりやすくご案内いたします。また、お客様からご請求いただいた保険金のお支払いに関するご不満・ご相談は、専用のフリーダイヤル「保険金請求ご相談コーナー」にて承るとともに、保険金のお支払いの公正性を確保する制度として、「再審査請求制度※」を設けています。

※再審査請求制度

担当損害サービス拠点が、契約内容に照らして、保険金のお支払い対象外と判断し、お客様(契約者・被保険者等)が、その判断内容にご了承いただけない場合にご利用いただけます。

お客様から提出いただく「再審査請求書」や資料等に基づき、外部の委員(医師・弁護士・法学者)により構成される「保険金支払審査委員会」(非公開)にて審査を行います。当社判断の適切性について、法的または医学的な観点で審査を行い、結果をお客様へ書面でご連絡します。

ただし、法的または医学的な判断を行うという「保険金支払審査委員会」の目的には適さないと判断される事案等、本制度の対象外としている事案がありますので、詳しくは、担当損害サービス拠点までお問い合わせください。

[東京海上日動「再審査請求制度」](#)

[東京海上日動「保険金支払審査委員会における審査実績」](#)

お客様が万が一の事故に遭われた際、「高い専門性を発揮し、お客様に安全と安心をお届けする」という高品質の損害サービスを提供するため、社員の解決力向上に向けた育成を行いつつ、さまざまな取り組みを行っています。損害サービスを「事故受付」「初期対応」「損害確認」「途中経過の報告」「保険金のお支払い」の5つのプロセスに分けてご紹介します。

【事故受付】

事故に遭われたお客様とのファーストコンタクトである事故受付時には、怪我の有無や事故の状況を正確に確認し、同時にお客様に親身かつ適切なアドバイスを行うことで、事故直後のお客様の不安を解消するよう努めています。

【初期対応】

お客様から事故のご連絡をいただいた後、事故対応に関するご意向等を確認するとともに、解決に至るまでのプロセスを丁寧に説明します。そのうえで相手の方など関係者へ連絡を取り、その結果をお客様へお伝えすることで、お客様の不安の解消に努めています。

【損害確認】

事故によって損傷を受けた自動車・建物などの損傷状況を確認します。また、修理内容・修理見積額を精査のうえ、適正な損害額の確認とお客様へのわかりやすい説明に取り組んでいます。

【途中経過の報告】

お客様のご不安を解消し、より安心していただくために、お客様のご要望に応じた連絡手段により、お客様の意向を踏まえた適切な経過のご報告することを徹底しています。

【保険金のお支払い】

お支払い可能な保険金を算出し、お客様にお支払内容をわかりやすくご説明します。そのうえで、保険金請求意思を確認し、速やかにお支払い手続きを進めるよう努めています。

なお、お支払い可能な他契約を確認するシステムを活用して、お客様にお支払いの対象となる保険金のご案内を行っています。特に自動車保険では、お支払い対象となる保険金がお支払いされていない状態では対応を完了できない等の機能を持ったシステムを導入しています。このようなシステムでのサポートや各種研修を通じて、お客様への確実な保険金のお支払いを実践しています。

また、すべての担当者が常に「親身・誠実」にご対応できるよう、社員の育成や、外部調査会社による外部調査会社による電話対応調査を行う等、電話対応品質の向上に向けた取り組みを継続して実施しています。

■チーム・エキスパートの解決力

お客様が万が一の事故に遭遇された際に、「高品質の損害サービス」をご提供することが私たちの使命であると考えています。自動車保険において円満な解決をめざすためには、経験豊富かつ高度な専門性を持ったメンバーがチームアプローチで解決することが必要となります。

東京海上日動では、経験豊富な損害サービススタッフが、全国各地のアジャスター、弁護士、顧問医、会計士・税理士等の高い専門性をもつエキスパートと最適なチームを組み、「チーム・エキスパートの解決力」をご提供することで、万が一の際にお客様をお守りします。

また、全国232拠点に広がる安心・充実のネットワークに加え、年間約273万件を超える圧倒的な事故対応実績に裏付けされた高度な交渉力を発揮し、保険を使用したお客様の94.1%からご満足いただいています。

損害サービス体制(2023年3月末時点)

	東京海上日動	日新火災
サービス拠点数	218拠点	98拠点
損害サービススタッフ・アジャスター	約10,600名 [※]	約900名
弁護士	約550名	約50名
顧問医	約100名	約10名
税理士・会計士	約70名	—
自動車事故対応件数(年間)	約291万件	約19万件

6.7.5 運営方針の浸透に向けた取り組み(運営方針④対応)

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て、信頼あるパートナーシップを構築し、ともに業務品質を高めていきます。

■代理店の役割

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

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

■代理店と一体となった業務品質向上の取り組み

東京海上日動では、お客様に提供する商品・サービスに関して欠かすことのできない具体的な品質基準として「安心品質基準」を定め、代理店と一体となり、品質の向上に取り組んでいます。代理店手数料体系は、大切なお客様を確実に守りするための「業務品質」の確保・向上や、多様化するお客様ニーズに応じた商品・サービスをお届けすることによる「価値提供」領域の拡大を、より一層推進する内容としています。

また、品質の高い代理店や募集人として、「TOP QUALITY 代理店」の認定制度と「損害保険トータルプランナー」の資格があります。「TOP QUALITY 代理店」とは、東京海上日動の代理店の中で、お客様への保険・サービスの提案力、万が一の事故の際の対応、保険代理店としての事業の健全性、安定性、成長性が、弊社が定める基準により総合的に高く評価された代理店です。「損害保険トータルプランナー」とは、一般社団法人日本損害保険協会が認定する募集人資格の最高峰であり、損害保険に関連する法律・税務等の知識を基に、コンサルティングに関する知識や業務スキルを修得した保険募集のプロフェッショナルです。

今後も、お客様のさらなる「快適性向上」を追求すべく、タブレットやスマートフォンを活用した新たなビジネスモデルへの変革を図り、保険会社と代理店が一体となって、すべてのお客様に「品質」をお届けし、お客様からの支持の拡大に努めます。

日新火災においても、全国の代理店が高いレベルでお客様対応を実現できるように、お客様との最大の接点である、販売時と事故発生時に焦点をあてたビジネスモデルを「日新モデル」として代理店とともに推進しています。また、代理店手数料体系は「販売品質と事故対応品質」に重点をおき、加えて代理店としての業務の達成水準を会社が評価し決定する仕組みとしています。

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。

■独自の学習プログラム

東京海上日動は、きめ細かい良質のサービスをお客様に提供できる募集人を育成するため、商品内容・損害サービス・コンプライアンス等の業務知識に関する幅広い学習プログラムを提供しています。その中でも、当社独自の商品の知識については、商品販売開始の前に募集人が必ず受講しなければならない学習メニューとして提供しています。各募集人は代理店オンラインシステム等を通じて各プログラムを学習可能です。

東京海上日動あんしん生命は、募集人のコンサルティング販売を推進するためのプログラム「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4カ月間、代理店募集人と担当社員が集合研修および Web 研修と一緒に参加し、並行して営業第一線における実践活動を行います。

実践活動においては、参加者同士の情報交換サイト「あんトレ広場」の導入等、参加者の営業活動を支援する最新プログラムを提供し、また、研修終了後も支社でのフォローアップ研修等、継続的な募集人同士の相互研鑽の場を設けています。



■代理店研修生制度

東京海上日動は、お客様の多様化するニーズに対応し、適切な保険提案ができるコンサルティング力の高い代理店従業員の育成支援を目的に「インシュアランス・プランナー制度」を設けています。

本制度は、最長2年間代理店から従業員を出向受入し、出向元代理店の既存マーケットの深耕・多種目化を進める中で、募集スキルの早期習得を目指します。あわせて、コンプライアンスの取り組みの徹底・業務品質の確保を軸に据えながら保険商品の専門知識やコンサルティング販売手法等を段階的かつ体系的に学び、より高度な募集スキルを身につけ、出向元代理店において専門性の高い募集人に成長できるような研修体系としています。WEBでの配信と対面を組み合わせた研修としており、ロープレも含めた実践的なメニューや理解度に応じて学び直しができるようオンデマンド配信も実施することで、研修生の成長度合いや担う役割に応じた自在性を高めています。

専業代理店だけでなく、モーター代理店や不動産代理店、金融機関代理店も対象としており、さまざまなチャネルにおける代理店の成長支援策としても活用しています。

日新火災においては引き続き、専属プロ代理店を育成する制度を設けており、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。

7 東京海上グループの「ガバナンス」への取り組み

7.1 環境・社会リスクへの対応

東京海上グループは、「安心と安全をお届けすることにより、お客様や地域社会の“いざ”をお守りすること」を事業の目的としており、事業を通じて社会のお役に立ち続けることで、100年後もお客様や社会から必要とされる Good Company をめざしています。

これまで私たちは、長年にわたり保険事業で培った知識と経験を活かして、安心と安全の提供を通じて社会の発展に貢献できるように努めてきました。これからも社会課題の解決に取り組み、安心・安全でサステナブルな未来づくりに貢献することで、グループの企業価値を永続的に高めながら、当社を取り巻く全てのステークホルダー、更には幅広く社会全体のお役に立つ価値を創りだしてまいります。

東京海上グループは、環境・社会に対して負の影響を与えるリスクに留意し、取引先の環境・社会への配慮状況等を踏まえて取引(保険引受・投融資)を行います。また、事業活動の結果として生じる環境・社会に対する負の影響の低減を、対応すべき経営上の重要課題と位置づけ、国際的な行動原則やガイドラインも参考にしながら適切に対応します。

■ 特定・評価する環境・社会リスク

東京海上グループは、環境基本方針・人権基本方針に基づき、環境・社会に対して負の影響を与えるリスクの適切な把握・管理に努めます。例えば、森林伐採は環境に負の影響を及ぼすリスクがあるだけでなく、人権侵害のリスクも内包するなど、その影響はさまざまです。これらを適切に把握し管理するため、リスクの性質、重大性、ステークホルダーからの要請等を踏まえて、環境・社会リスクを特定し、当該リスクが発生する可能性の高いセクターを特定します。

■ 特定セクターに対する方針

1. 非人道兵器

- ・生物兵器
- ・化学兵器
- ・クラスター弾
- ・対人地雷

非人道兵器セクターは、人道上の懸念が大きいことを踏まえ、非人道兵器の製造に対する取引(保険引受・投融資)を実行しません。

2. 石炭火力発電所

石炭火力発電は、他の発電方式と比較して、温室効果ガスの排出量が多く、さらに硫黄酸化物や窒素酸化物などの有害物質を発生させます。

気候変動や大気汚染などの環境負荷のリスクが高いことを踏まえ、新設・既設に関わらず、石炭火力発電所^{※1}に対する新たな取引(保険引受・投融資)を実行しません。

3. 炭鉱開発

石炭火力発電所と同様に、発電事業のための炭鉱開発は、将来の火力発電所等での燃焼を通じた温室効果ガス排出量増加をもたらす可能性があります。また、労働者の労働安全衛生へのリスクや有害廃棄物による地域の生物多様性への影響も認識しています。

気候変動、生態系、人権等への負の影響を踏まえ、新設・既設に関わらず、炭鉱開発^{※1}に対する新たな取引(保険引受・投融資)を実行しません。

4. オイルサンド

オイルサンドの採掘には、より多くのエネルギーと水資源を必要とする採掘・精製工程により、在来型の石油・ガスの採掘方法と比較して多量の温室効果ガスを排出する可能性があることを認識しています。また、先住民の権利を侵害するリスク、野生生物や生態系への悪影響も認識しています。

気候変動、生態系、人権等への負の影響を踏まえ、オイルサンドの採掘事業に対する新たな取引(保険引受・投融資)を実行しません。

5. 北極圏における石油・ガス

北極圏(北極野生生物国家保護区(ANWR, Arctic National Wildlife Refuge)を含む、北緯66度33分以北の地域)における石油・ガスの採掘事業は、希少生物や海洋生物等の生息地や生態系を変化させる大きなリスクを伴います。また、先住民の生活や文化に悪影響を及ぼすことも認識しています。

生態系や生物多様性の観点、先住民の権利に与える負の影響を踏まえ、北極圏における石油・ガスの採掘事業^{※2}に対する新たな取引(保険引受・投融資)は実行しません。

なお、特定セクターのエスカレーションプロセスおよび気候変動リスクに関する取引方針(保険引受・投融資)は、「TCFDレポート2023」をご参照ください。

※1 バリ協定の合意事項達成に向け、CCS/CCUS(二酸化炭素回収・貯留/二酸化炭素回収・有効利用・貯留)や混焼などの革新的な技術・手法を取り入れて進められる案件については、慎重に検討の上、対応を行う場合があります。

※2 バリ協定に沿った脱炭素計画を有する事業/企業は除きます。

7.2 コーポレートガバナンス

7.2.1 コーポレートガバナンス方針

東京海上グループがすべての人や社会から信頼され、サステナブルに成長し続けていくためには、「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、レジリエントなマネジメント体制を構築していく必要があります。

そこで、東京海上グループでは、そのようなマネジメント体制の基盤となる取り組みとして、コンプライアンス・腐敗防止、情報セキュリティ・プライバシー、人権の尊重、バリューチェーンでのサステナビリティ、サステナブル投資等に取り組んでいます。

東京海上グループは、こうした取り組みを通じて、持続的な株主価値の向上をはじめとするさまざまなステークホルダーからの期待に応え、サステナブルな社会の実現に貢献することをめざしています。

■ コーポレートガバナンスの基本的な考え方

東京海上ホールディングスは「東京海上グループ経営理念」を定め、お客様、社会、社員、株主・投資家、未来世代等のステークホルダーに対する責任を果たしていくことで、グループの企業価値を永続的に高めていきます。そのためには、健全で透明性の高いコーポレートガバナンスを構築し、持株会社としてグループ会社を適切に統治することが重要であると認識しており、「東京海上ホールディングス コーポレートガバナンス基本方針」を策定しています。この中で、株主の権利・平等性の確保や取締役会等の責務について定めています。

[東京海上ホールディングス コーポレートガバナンス基本方針](#)

7.2.2 コーポレートガバナンス体制

■ コーポレートガバナンス体制

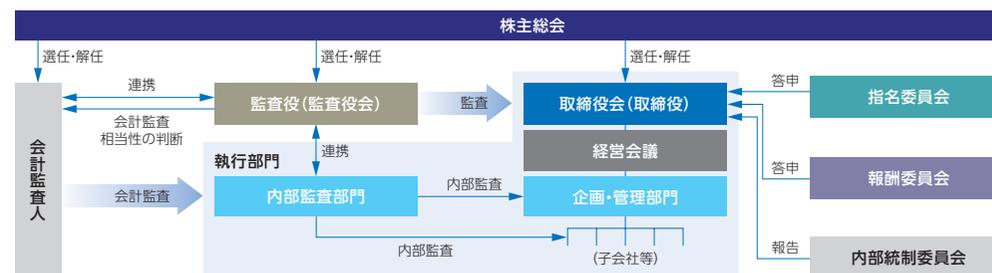
当社のコーポレートガバナンス体制は、監査役会設置会社をベースに任意の指名委員会・報酬委員会を設置するハイブリッド型の機関設計としています。

当社は、保険持株会社として、重要な業務執行の決定を取締役会で行っており、社外取締役や社外監査役の知見を活用することで、質の高い意思決定を行っていること、取締役会で議決権を有しない監査役が中立で客観的な監査を行っていることおよび指名委員会・報酬委員会の審議に基づき役員の指名・報酬を決定しており、決定過程の透明性を確保していることから、こうした体制が現時点では最適と判断しています。

また当社は、コーポレートガバナンス・コードの各原則（プライム市場向けの原則を含む）につきまして、すべて実施しています。引き続き、コーポレートガバナンスの充実に向けた取り組みを継続していきます。

[東京海上ホールディングス コーポレートガバナンス報告書](#)

コーポレートガバナンス体制



・ 取締役会の構成

取締役会は、グループの経営計画の決定や各種基本方針の決定等、当社の重要な業務執行を決定するとともに、取締役の職務の執行を監督する責務、適切な内部統制システムを構築する責務等を負います。

取締役は、原則として3分の1以上を社外取締役とします。また、取締役の任期は1年とし、再任を妨げないものとします。取締役会は、その実効性を確保するために、多様な分野、ジェンダー、国際性、キャリア、年齢等の視点や専門性を踏まえバランスの取れた構成とします。2023年6月末現在、取締役会は7名の社外取締役を含む15名の取締役で構成されています。

・ 監査役・監査役会の構成

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

監査役は、原則として過半数を社外監査役とします。2023年6月末現在において、監査役会は社外監査役3名を含む5名の監査役で構成されています。

・ 指名委員会・報酬委員会の構成

当社は、当社および主なグループ会社の役員の選任および役員報酬の決定のプロセスにおける透明性の向上を図るため、社外取締役を中心とする指名委員会および報酬委員会を設置しています。指名委員会においては、社長・取締役・監査役・執行役員の選任・解任および選任要件・解任方針等について審議し、取締役会に対して答申します。報酬委員会においては、社長・取締役・執行役員の業績評価ならびに報酬体系および報酬水準、役員報酬の決定に関する方針等について審議し、取締役会に対して答申します。これらの指名委員会および報酬委員会は、原則として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ています。

・取締役・監査役の選任基準

当社および主な事業子会社の取締役は、会社の業態をよく理解し、会社経営に必要な広範な知識を有し、取締役会の構成員として会社の重要な業務執行を決定するに十分な判断力を有している者としています。また、当社および主な事業子会社の監査役は、監査役としての職務能力、過去の実績・経験等を勘案し、質の高い監査を実施することによって、会社の健全で持続的な成長を確保し、社会的信頼に応える良質な企業統治体制の確立に寄与することができる者としています。

・社外役員

社外取締役が存在することにより、取締役の職務執行に対する取締役会による監督の実効性を確保しています。さまざまな分野における専門家としての見識に基づくアドバイスを受けることにより、重要な業務執行の決定を適切に行うことが可能な体制を確保しています。また、社外監査役が存在することにより、中立かつ客観的な立場からの監査体制を構築しています。監査役会による監査の実効性を高め、当社の経営の透明性・健全性を維持することが可能な体制を確保しています。

2023年6月末現在、社外取締役を7名、社外監査役を3名選任していますが、全員、株式会社東京証券取引所が定める独立役員要件を満たしており、独立役員として届出を行っています。また、当社は独自に独立性判断基準（東京海上ホールディングス コーポレートガバナンス基本方針別表）を定めており、原則としてこの基準を満たしている者を社外役員に選任することとしています。社外役員は全員この基準も満たしています。

・取締役会の実効性評価

当社は、取締役会のさらなる機能発揮に向け、毎年1回取締役会の実効性評価を実施しています。2022年度は、当社として初めて第三者機関を活用した取締役会の実効性評価を実施しました。

<取締役会の実効性評価の方法>

取締役および監査役の全員を対象に、第三者機関によるアンケートおよびインタビューを実施し、匿名性を確保した形でそれらの分析内容および評価結果等のフィードバックを受けました。取締役会は、この分析内容および評価結果等を踏まえ、取締役会の現状および今後の対応等について審議しました。アンケートおよびインタビューの主な項目は以下のとおりです。

- ・取締役会の役割および機能
- ・取締役会の規模および構成
- ・取締役会の運営状況
- ・取締役会における論議の状況および課題
- ・議長に対する評価および議長の在り方
- ・機関設計の変更
- ・昨年の実効性評価の結果に対する対応状況
- ・指名委員会および報酬委員会の構成、役割および運営状況

- ・社外取締役に対する支援体制
- ・当社のガバナンス態勢および取締役会の実効性全般
- ・取締役および監査役の機能発揮についての自己評価

<取締役会の実効性評価の結果>

第三者機関より、当社の取締役会は、適切な議題設定と運営のもと多くの重要な経営課題について十分な論議がなされ、議長、社内外の取締役および監査役がそれぞれの役割・機能を適切に果たし、取締役会として高い実効性を確保しているとの報告を受け、取締役会としても同様の評価を行いました。取締役や監査役からは、以下のとおり実効性のさらなる向上に向けた意見もあり、対応を行っていく予定です。

意見の概要	対応
論議時間の確保と論議テーマについて、さらに検討すべきである	取締役会の開催枠を追加し、論議時間の確保に取り組む
指名委員会および報酬委員会の論議内容について、取締役会にもう少し詳細に共有したほうがよい	取締役会に報告する内容を明確化したうえで、報告内容の充実に取り組む

・役員報酬

役員報酬の決定にあたっては、「透明性」「公正性」「客観性」を確保します。役員報酬体系は、以下の構成とします。

対象者	定額報酬	業績連動報酬	株式報酬
常勤取締役 執行役員	○	○	○
社外取締役 非常勤取締役	○	—	○
監査役	○	—	—

※ 取締役および執行役員の報酬の基準額における各報酬の構成については、原則として役位の高さに応じて業績連動報酬および株式報酬の割合を高めます。

各報酬導入の目的は、以下のとおりとします。

報酬の種類	目的
業績連動報酬	企業価値向上に対するインセンティブを強化するため、会社目標および個人目標を設定し、その達成度に対する評価に連動した業績連動報酬を導入する
株式報酬	株主とリターンを共有することでアカウンタビリティを果たすため、当社株価に連動する株式報酬を導入する

取締役および執行役員の報酬の水準は、当社業績や他社水準等を勘案し、役位別に基準額を設定の上、職責の重さを加味し、取締役会が決定します。

取締役および執行役員の報酬等のうち、定額報酬および業績連動報酬については月例で支給します。株式報酬については退任時に交付します。

取締役および執行役員の個人別の報酬等の内容およびその他役員報酬に関する重要な事項は、取締役会が決定します。なお、報酬委員会諮問事項については、同委員会の答申を踏まえ、決定します。

<ESG推進に向けた役員報酬>

東京海上グループにとってサステナビリティ、ESGに対する取り組みは当社の事業目的そのものであり、事業を通じてさまざまな社会課題を解決することで、結果として当社も持続的な成長を実現できると考えています。ESGの取り組みをより一層進めていくためには、役員報酬ガバナンスの中で、取り組みの達成度をインセンティブとして報酬に反映させる等も必要ではないかとの認識のもと、報酬委員会において、ESGの取り組み成果を業績連動報酬に反映させることの是非などを、継続的に議論してまいりました。

その結果、これまで各役員個人の業績における目標設定などを通じて、適切なインセンティブを付与していくことで、役員報酬との連動を図る仕組みとしておりましたが、2022年度からは会社業績報酬を決定するKPIの中に「社員エンゲージメント指標」「サステナビリティ戦略に係る指標」を導入し、業績連動報酬に反映させる仕組みを構築いたしました。

今後も、サステナビリティ戦略を巡る社内論議の進展や、マーケットにおける非財務指標の評価方法の成熟・確立の動向などを踏まえ、継続的なレベルアップを図り、インセンティブ・アカウンタビリティの高位均等の実現をめざしてまいります。

■ グループ一体経営を通じたガバナンスの強化

当社は、機能別チーフオフィサー制、グローバル委員会などを通じて、グローバルな専門性・知見を活用し、グループの経営課題を解決しています。

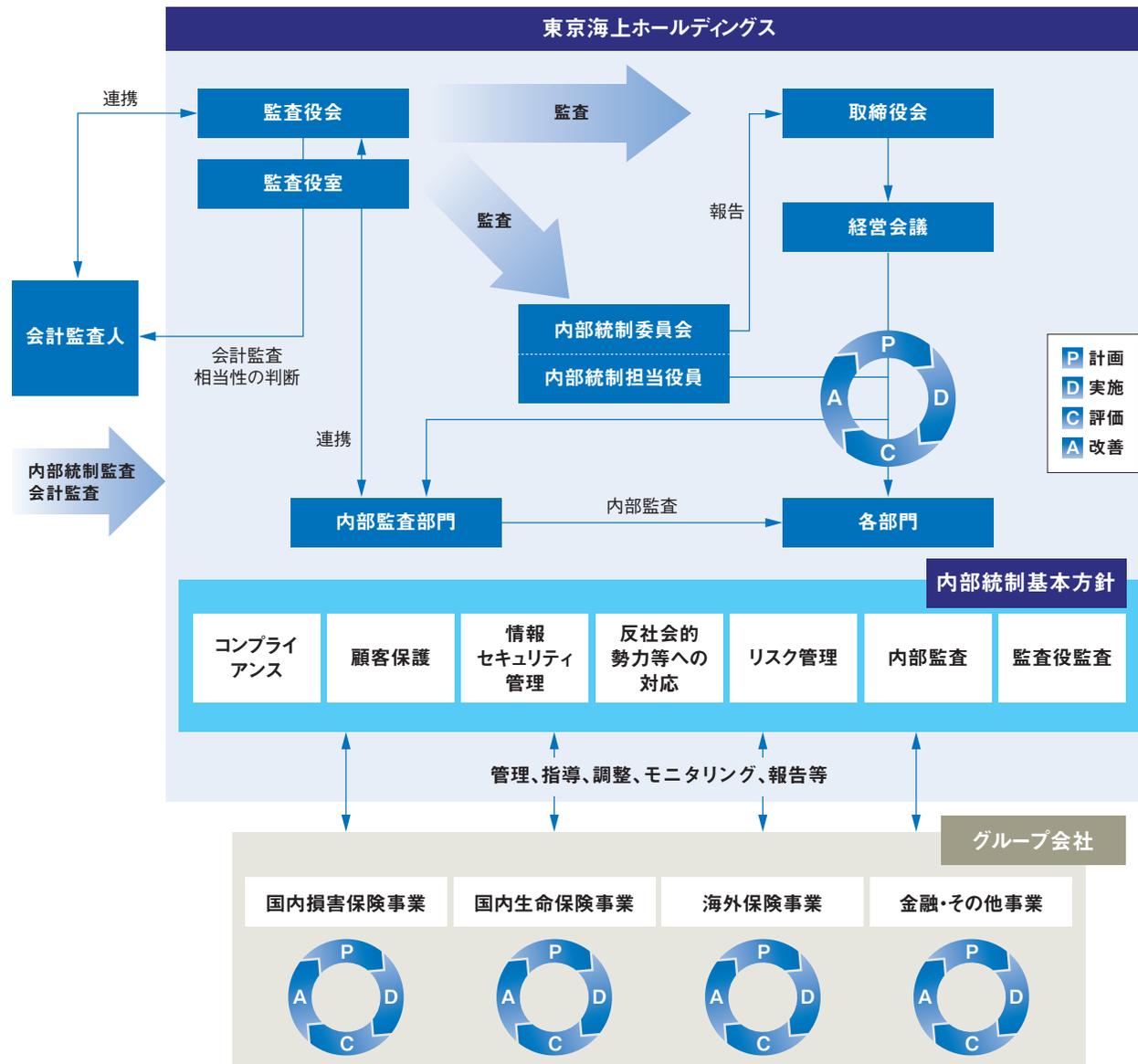
主な経営の重要事項	主なグローバル委員会等	委員長等
ERM	ERM Committee	CFO (Financial)
M&A	International Executive Committee	海外事業統括
保険引受	Global Retention Strategy Committee	CRSO (Retention Strategy)
リザービング	International P&C Reserving Actuary Committee	Chief International Actuary
資産運用	Investment Executive Roundtable	CIO (Investment)
リスク管理	International Risk Committee	CRO (Risk)
IT / セキュリティ / デジタル	Global IT Committee Digital Round Table	CITO (Information Technology) CISO (Information Security) CDO (Digital)
サステナビリティ	Sustainability Committee GX Round Table	CSUO (Sustainability) 海外事業統括
ダイバーシティ	Diversity Council	CDIO (Diversity & Inclusion)
内部監査	International Internal Audit Committee	International Head on Internal Audit

7.2.3 内部統制

■ 内部統制システム

当社は「内部統制基本方針」を定め、これに沿ってグループ会社の経営管理、コンプライアンス、リスク管理、内部監査等を含むグループ全体の内部統制システムを整備しています。また、態勢整備・運用状況のモニタリングを行い、その結果を内部統制委員会で審議し、取締役会において審議内容を確認しています。さらに、モニタリングの結果を踏まえて、内部統制システムの強化および改善に継続的に取り組んでいます。なお、監査役監査の実効性確保に向けて、内部監査部門は監査役と緊密な連携を保っています。

[東京海上ホールディングス 内部統制基本方針](#)



7.3 コンプライアンス

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。

当社は、「東京海上グループ コンプライアンスに関する基本方針」および「東京海上グループ コンプライアンス行動規範」を定め、これに沿ってグループ全体のコンプライアンス態勢を整備しています。また、グループ内の徹底状況を定期的にモニタリングするほか、グループ会社からコンプライアンスに関する重要事項について報告を受け、取締役会や経営会議、内部統制委員会等で審議するとともに、必要に応じてグループ会社を指導・支援するなど、グループ全体としての態勢を構築しています。

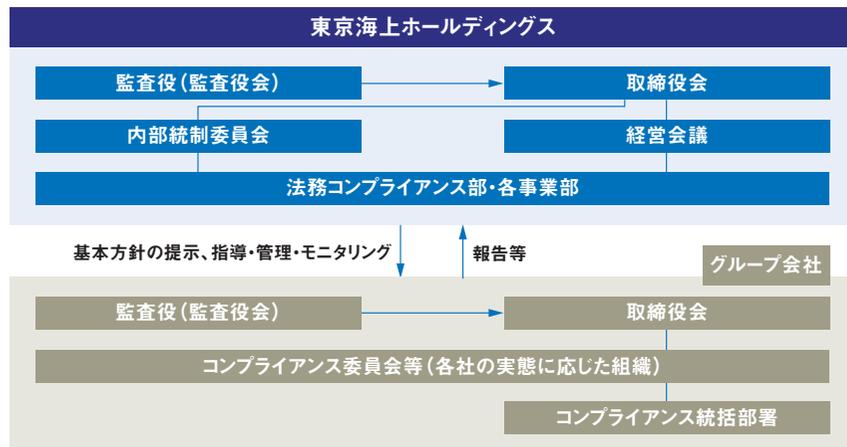
グループ会社は「東京海上グループ コンプライアンスに関する基本方針」等に基づき、主体的にコンプライアンスの徹底に取り組んでいます。また、各々の事業内容に適したコンプライアンス態勢を構築するとともに、その徹底状況やコンプライアンスに関する重要事項について、当社に報告しています。

[東京海上ホールディングス コンプライアンス](#)

[東京海上グループ コンプライアンス行動規範](#)

7.3.1 コンプライアンス態勢

東京海上グループでは、取締役会委員会である内部統制委員会にて、コンプライアンス（贈収賄・腐敗防止を含む）に関する態勢整備・運用状況のモニタリング結果について報告を受け、適宜審議して取締役会による監督が行える態勢を整備しています。



また、グループ各社において発覚した「重大なコンプライアンス関連事案」は、当社のグループ法務コンプライアンス総括 (Group Chief Legal and Compliance Officer, CLCO) 指揮の下、適切な対応を行う他、取締役会に報告されます。

当社の法務コンプライアンス部は、贈収賄等の腐敗防止に関する統括部署として、グループ対応方針を定めています。また、グループ法務コンプライアンス総括 (CLCO) が、その管理・監督に責任を負っています。

7.3.2 コンプライアンスの取り組み (コンプライアンス・マニュアル、研修、評価・改善活動)

当社が策定した「東京海上グループ コンプライアンス基準」に基づき、当社およびグループ会社は、自社のコンプライアンス・マニュアルを策定し、役職員に周知しています。コンプライアンス・マニュアルには、各社のコンプライアンスの考え方（コンプライアンス行動規範等を含む）、コンプライアンスの推進態勢とともに、問題を発見したときや、お客様の声を受け付けたときの対応等が明示されています。

東京海上グループでは、コンプライアンスに対する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に関する知識を定着させるため、知識を定着させるため、贈収賄の禁止等の腐敗防止や倫理基準等の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全従業員（パートタイム、派遣を含む）を対象に、各グループ会社ごとにリスクベースで定期的に行っています。また、グループの倫理基準や腐敗防止方針等を含めたすべての業務を対象として、毎年リスク評価を行い、リスクベースで内部監査を実施しています。

また、コンプライアンス徹底のための各種施策の効果について、グループ会社における自主的な点検や当社およびグループ会社の内部監査などによりモニタリングしています。

7.3.3 ホットライン制度(内部通報制度)

コンプライアンス違反またはそのおそれのある事案(腐敗問題、労働人権や労務問題に関する事案を含む)について、職制を通じた通常の報告ルートにより報告することが適当でないケースに備えるため、社内外に各種のホットライン(内部通報窓口)を設置し、24時間365日、グループ各社の役職員からの報告・相談を受け付けています。海外のグループ会社からは、主要18言語で報告・相談を受け付けています。これらのホットラインは、グループ各社において各種媒体を通じて、周知を行っています。

2022年度のグループにおける報告・相談受付件数は316件(対前年比110%)*でした。内部通報の受付状況については、取締役会に半期ごとに報告を行っています。これらの報告・相談については、適切に調査対応を行うとともに、コンプライアンス違反等が確認された場合には是正・再発防止策を実施しています。ホットラインを通じた報告・相談は、不正の未然防止、早期発見・是正につながっています。また、報告・相談を理由とした、当該役職員本人や調査に協力した者に対する不利益な取扱いを決して許さないことを規程等に明記し徹底するとともに、報告・相談に関する秘密についても厳重に管理しており、匿名通報にも対応しています。

なお、国内のグループ各社は、2022年6月1日に施行された改正公益通報者保護法に準じて、公益通報対応のために必要な態勢整備を行っています。

* 2022年度の報告・相談受付件数のうち、ハラスメント等の人権侵害に関する件数(調査の結果、問題が確認されなかったものを含む)は115件です。

7.3.4 腐敗防止の取り組み

東京海上グループは、2004年に「東京海上グループサステナビリティ憲章」を定め、「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」とし、国際規範に則った公正な事業慣行の推進(腐敗防止を含む)に取り組んでいます。そして2015年に「国連グローバル・コンパクト(UNGC)」の趣旨に賛同し、人権、労働、環境、腐敗防止に関する10原則に基づいた取り組みを推進しています。腐敗防止は、“Good Company”をめざすための取り組みであり、サステナブルな未来づくりのために必要不可欠です。

贈収賄等の防止に関する具体的な取り組みとしては、「東京海上グループ コンプライアンス行動規範」に、公務員またはこれに準じる者への不正な接待・贈答・便宜の供与その他の利益の供与を行わない旨を示すと同時に、「東京海上グループ 贈収賄等の防止に関する方針」に基づき、国内外のグループ会社において、贈収賄(慈善事業への寄付やスポンサーシップを含む)等を防止するための管理体制の整備やルール制定等に取り組んでいます。

その中では、会社の経費が贈収賄に流用されることを防ぐため、会計記録の正確な作成と保持、事前承認、そして事後報告のプロセスをリスクベースで導入するよう規定しています。

7.3.5 反社会的勢力等への対応

東京海上グループでは、グループ会社が反社会的勢力に対して連携して統一的に対応できるよう、「東京海上グループ 反社会的勢力等への対応に関する方針」を定め、その基本的考え方および「反社会的勢力等からの被害を防止するための基本原則」に基づく取り組みを推進しています。

【東京海上グループ 反社会的勢力等への対応に関する方針(抜粋)】

<基本的考え方>

第4条 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、反社会的勢力等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、反社会的勢力等に対して、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。

<反社会的勢力等からの被害を防止するための基本原則>

① 組織としての対応

反社会的勢力等からの不当要求等に対しては、担当者や担当部署だけに任せず、会社組織全体として対応する。また、反社会的勢力等からの不当要求等に対応する役職員の安全を確保する。

② 外部専門機関との連携

反社会的勢力等からの不当要求等に備えて、平素より、警察、暴力追放運動推進センター、弁護士等の外部の専門機関との緊密な連携関係の構築に努め、不当要求等が行われた場合には必要に応じ連携して対応する。

③ 取引を含めた一切の関係遮断

反社会的勢力等とは、業務上の取引関係(提携先を通じた取引を含む)を含めて、一切の関係を持つことのないよう努める。また、反社会的勢力等からの不当要求等は拒絶する。

④ 有事における民事と刑事の法的対応

反社会的勢力等からの不当要求等に対しては、民事と刑事の両面から法的対応を行う。

⑤ 裏取引や資金提供の禁止

反社会的勢力等からの不当要求等が、東京海上グループの各社の不祥事を理由とする場合であっても、事案を隠蔽するための裏取引は絶対に行わない。また、反社会的勢力等への資金提供は、リベート、利益上乗せ、人の派遣等、いかなる形態であっても絶対に行わない。

7.3.6 マネー・ローンダリング等の防止

「東京海上グループ マネー・ローンダリング等の防止に関する方針」を定め、東京海上グループ全体で、マネー・ローンダリング、テロ資金供与および大量破壊兵器の拡散金融の防止に努めています。

【東京海上グループ マネー・ローンダリング等の防止に関する方針(抜粋)】

<基本的考え方>

第4条 東京海上グループは、グローバルに事業を展開する企業集団として国際社会での責務を果たすべく、自らの行う業務がマネロン等に利用されないことがないよう努める。

<マネロン等の防止に係る管理態勢の整備>

第5条 東京海上グループは、本方針に基づき、グループ全体として一貫性のあるマネロン等の防止に係る管理態勢を整備する。

2.本方針を徹底するための組織体制は、以下の通りとする。

- (1)東京海上HDは、東京海上グループ全体のマネロン等の防止に係る活動を統轄する部署を法務コンプライアンス部とし、同部担当の業務執行役員を同活動の統轄責任者とする。
- (2)要態勢整備会社は、自社のマネロン等の防止に係る活動を統轄する部署を設置するとともに、同活動を統轄する役員を任命する。

3.東京海上HDおよび要態勢整備会社は、本方針に基づき、自らの役割を遂行するために必要な、方針・規程等の策定、組織体制の整備、評価・改善等のマネロン等の防止に係る管理態勢を整備する。

7.3.7 適正な税務申告等への対応

東京海上グループは、経理に関する基本方針および財務報告に係る内部統制に関する基本方針を定め、当社の連結財務状態およびグループ会社の財務状態等を把握し、株主・監督官庁に対する承認・報告手続および税務申告等を適正に実施するための体制を整備しています。

税務コンプライアンスに関しては、適正な納税は企業の社会的責任であること、国際課税の枠組強化が急速に進展していることなどを踏まえて、以下のグローバルタックスポリシーに則り、グループ全体で透明性の高い適正な税務申告に取り組んでいます。

【東京海上グループ グローバルタックスポリシー】

① 基本方針

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くことを経営理念として、事業活動を遂行しています。

税務においても、関係法令を遵守するとともに、事業を展開する各国の慣習・文化を尊重した、社会規範にもとることのない誠実かつ公正な業務運営を基礎とし、安定的な税務業務の遂行と、各種制度の適切な利用等を通じた適正な税負担の実現をめざしています。

これらを通じて、東京海上グループの企業価値のさらなる向上に貢献します。

② 安定的な税務業務の遂行

東京海上グループは、「東京海上グループ 経理に関する基本方針」に基づき、OECD等が定める国際課税の基準や各国で適用される税法を遵守し、適正な税務申告等を実施するための体制を整備しています。

東京海上ホールディングスは、国内外のグループ会社と連携を図りながら、安定的な税務業務の遂行に努めています。

③ 適正な税負担の実現

東京海上グループは、事業活動に当たって税務の観点からも十分な検討を行い、各種制度の適切な利用等を通じた適正な税負担の実現に努めています。

税務の検討は常に事業活動の目的や実態に則したものとし、制度の趣旨を逸脱した法令解釈や、税負担の軽減のみを目的として無税または低税率の国・地域(いわゆるタックスヘイブン)を利用する等の税務プランニングは行いません。

④ 税務リスクへの対応

東京海上グループは、税務の観点からの十分な事前検討に加え、外部アドバイザーの活用や税務当局への事前照会を行うこと等により、税務リスクの低減に努めています。

移転価格税制については、OECD移転価格ガイドラインや各国で適用される税法に基づき、独立企業原則に従って算定された価格による適正な取引を行うとともに、移転価格に係る文書化について適切に対応しています。

⑤ 税務当局との関係

東京海上グループは、税務当局への誠実な対応と事実に基づく説明を通じて、健全な関係の維持に努めています。

■ 国・地域別の納税額(2021年度)

(単位:億円、人)

国	経常収益	税引前 当期純利益	発生税額	納付税額	従業員数	主要子会社	事業内容
米国	17,081	2,227	315	443	10,156	Tokio Marine North America, Inc.	海外保険事業
						Philadelphia Consolidated Holding Corp.	海外保険事業
						Delphi Financial Group, Inc.	海外保険事業
						HCC Insurance Holdings, Inc.	海外保険事業
						Privilege Underwriters, Inc.	海外保険事業
日本	39,207	3,622	1,155	428	25,212	東京海上日動火災保険株式会社	国内損害保険事業
						日新火災海上保険株式会社	国内損害保険事業
						イーデザイン損害保険株式会社	国内損害保険事業
						東京海上ミレア少額短期保険株式会社	国内損害保険事業
						東京海上日動あんしん生命保険株式会社	国内生命保険事業
						東京海上アセットマネジメント株式会社	金融・一般事業
英国	3,051	341	57	62	783	Tokio Marine Kiln Group Limited	海外保険事業
ブラジル	1,764	85	26	33	2,233	Tokio Marine Seguradora S.A.	海外保険事業
マレーシア	751	134	21	22	1,276	Tokio Marine Insurans(Malaysia) Berhad	海外保険事業
その他の国・地域	3,181	243	70	55	3,388	Tokio Marine Safety Insurance (Thailand) Public Company Limited	海外保険事業
						Tokio Marine Asia Pte. Ltd.	海外保険事業
						Tokio Marine Life Insurance Singapore Ltd.	海外保険事業
連結調整等	(6,399)	(1,112)	-	-	-		
合計	58,637	5,542	1,647	1,046	43,048		

※ 国・地域別の情報は、国別報告書の集計方法に準拠しております。

■ 安定的な税務業務遂行のための取り組み

グループ全体で安定的な税務業務を遂行するために、対面またはリモートでの集合形式で、グループ各社の税務責任者に国際課税の基準に係る留意点や主要国の税制改正に関する情報共有等を行う会議を定期的に開催しています。

7.4 リスクベース経営(ERM)

7.4.1 リスクベース経営(ERM*)のフレームワーク

当社グループでは、中期経営計画を推進していくための経営基盤として「リスクベース経営(ERM)」に取り組んでいます。具体的には、「リスク」「資本」「利益」の関係を常に意識し、リスク対比での「資本の十分性」や「高い収益性」を実現することにより、企業価値の持続的な拡大を図っていきます。

※Enterprise Risk Management

7.4.2 東京海上グループのERM態勢

当社グループを取巻くリスクは、グローバルな事業展開の進展や経営環境の変化などを受けて、一層多様化・複雑化してきています。また、不透明感が強く、変化の激しい昨今の政治・経済・社会情勢においては、新たなリスクの発現を常に注視し適切に対応しなければなりません。こうした観点から、当社ではリスク軽減・回避などを目的とした従来型のリスク管理にとどまらず、リスクを定性・定量の両面のアプローチから網羅的に把握しています。

加えて、ERM態勢の一層の強化に向けた取り組みを継続しており、例えば、サイバーリスクなど定量化が困難なリスクも含めたリスク評価の更なる高度化や、再保険スキームの見直しも含めた自然災害リスク管理の強化等に取り組んでいます。

7.4.3 定性的リスク管理

定性的リスク管理においては、環境変化などにより新たに現れてくる「エマージングリスク」を含めたあらゆるリスクを網羅的に把握して経営に報告する態勢としており、グループを取巻くリスクについて随時経営レベルで論議を行っています。こうして把握したリスクについて、経済的損失額や発生頻度といった要素だけでなく、業務継続性やレピュテーションの要素も加えて総合的に評価を行い、グループ全体またはグループ会社の財務の健全性、業務継続性などに極めて大きな影響を及ぼすリスクを「重要なリスク」として特定しています。特定した重要なリスクについては、後述する定量的リスク管理プロセスにより資本の十分性を検証すると共に、リスク発現前の制御策およびリスク発現後の対応策※を策定し、PDCA管理を行っています。

※ リスク発現前の制御策としてマーケット環境や規制動向も踏まえたモニタリングやリスクの集積管理などを、リスク発現後の対応策としてマニュアル(事業継続計画を含む)整備や模擬訓練などを実施しています。

<エマージングリスクの例>

エマージングリスク／シナリオ	対応例
① 公共インフラ・企業設備の老朽化の進行 ○公共インフラ・企業設備の老朽化が進行することで大事故が頻発し、保険金支払が増大する	<経済的影響への対応> ● リスクを適切に評価し、お客様のニーズに沿った商品の開発を行いつつ、リスクに見合った引受け、リスク分散および再保険調達を行うことで利益の安定化を図る ● ④については、気候変動による影響評価について研究・分析に取り組んでいる
② 宇宙リスク ○磁気嵐発生による広範囲の送電網故障、宇宙気象やスペースデブリの増加による通信障害の頻発等により、保険金支払が増大する	
③ 医療・生命工学の革新的な進化 ○がん診断技術や遺伝子診断技術の革新的な進化により、保険金支払が増大する	
④ 地球温暖化(気候変動物理的リスク) ○地球温暖化により環境破壊や災害の激甚化が進み、保険金支払が増大する	
⑤ 脱炭素社会への不適切な対応(気候変動移行リスク) ○脱炭素社会への移行に乗り遅れた投資先企業の企業価値が下落し、東京海上グループの保有資産の価値も下落する ○脱炭素社会への東京海上グループの取り組みが社会から不適切とみなされ、レピュテーションを毀損する	<事業継続への影響やレピュテーションへの対応> ● 気候変動に対する基本的な考え方、保険引受・投融资の方針およびこれらを踏まえた取り組みを公表するとともに、気候分野における専門家・アドバイザーとの意見交換を行う
⑥ グローバルな人権重視厳格化への対応遅れ ○人権尊重に関する東京海上グループの取り組みが社会から不適切とみなされ、レピュテーションを毀損する	<事業継続への影響やレピュテーションへの対応> ● 人権に対する基本的な考え方、人権基本方針、人権尊重に係るマネジメント態勢、責任ある調達に関するガイドラインおよびこれらを踏まえた取り組みを公表するとともに、人権分野における専門家・アドバイザーとの意見交換を行う

<2023年度の重要なリスクと主な想定シナリオ>

重要なリスク/シナリオ	対応例
<p>① 国内外の経済危機、金融・資本市場の混乱</p> <p>○リーマンショック級の世界金融危機、地政学リスク等に起因する金融・資本市場の混乱等により、東京海上グループの保有資産の価値が下落する</p>	<p><経済的影響への対応></p> <ul style="list-style-type: none"> ●地政学リスク等の市場への影響を調査する ●信用リスク集積管理等により、エクスポージャーをコントロールする ●ストレステストを行い、資本十分性や資金流動性を確認する ●金融危機、金利上昇リスクのアクションプランを整備する
<p>② 日本国債への信認毀損</p> <p>○政府への信認毀損による日本国債暴落、ハイパーインフレーション等により、東京海上グループの保有資産の価値が下落する</p>	
<p>③ 巨大地震</p> <p>○首都直下地震、南海トラフ巨大地震が発生し、人的・物的被害が甚大となり、東京海上グループの事業を含む社会や経済活動が停滞するとともに保険金支払が多額になる</p>	<p><経済的影響への対応></p> <ul style="list-style-type: none"> ●リスクの集積を含めて適切にリスクを評価し、お客様のニーズに沿った商品の開発を行いつつ、リスクに見合った引受け、リスク分散および再保険手配を行うことで利益の安定化を図る ●③、④および⑥についてはストレステストを行い、資本十分性や資金流動性を確認する
<p>④ 巨大風水災(含む気候変動物理的リスク)</p> <p>○巨大台風や集中豪雨が発生し、物的被害が甚大となり、東京海上グループの事業を含む社会や経済活動が停滞するとともに保険金支払が多額になる</p>	<p><事業継続への影響やレピュテーションへの対応></p> <ul style="list-style-type: none"> ●危機管理態勢や事業継続計画等を整備し、有事訓練により実効性を確認する ●⑦についてはサイバーセキュリティ態勢も整備し、有事訓練により実効性を確認する
<p>⑤ 火山噴火</p> <p>○富士山噴火等が発生し、降灰等により物的被害が甚大となり、東京海上グループの事業を含む社会や経済活動が停滞するとともに保険金支払が多額になる</p>	
<p>⑥ 新ウイルスのまん延</p> <p>○致死率の高い感染症がまん延し、保険金支払が多額になる</p>	
<p>⑦ サイバーリスク</p> <p>○多くの東京海上グループの顧客やそのサプライチェーンがサイバー攻撃を受け、保険金支払が多額になる</p> <p>○東京海上グループのシステムがサイバー攻撃を受け、重要情報の漏えいや事業活動の停滞が発生する</p>	

重要なリスク/シナリオ	対応例
<p>⑧ インフレーション</p> <p>○原材料費の高騰や世界的な物価の急激な上昇等により、保険金支払単価が上昇し、リスクに見合った商品改定や再保険調達ができず保険引受利益が減少する</p>	<p><経済的影響への対応></p> <ul style="list-style-type: none"> ●インフレーションの保険商品への影響を分析し、リスクに見合った商品改定や引受けを行う
<p>⑨ 破壊的イノベーション</p> <p>○デジタルトランスフォーメーション、革新的な新規参入者等により、産業構造が大きく転換するようなイノベーションが発生して東京海上グループの競争優位性が失われ、収入保険料や利益が大きく減少する</p>	<p><経済的影響への対応></p> <ul style="list-style-type: none"> ●デジタルトランスフォーメーションの基本戦略推進とプロジェクトの実行を通じて、保険事業の競争優位性を確保する ●保険事業と親和性の高い領域を中心とした新規事業を展開する
<p>⑩ 新型コロナウイルスの持続・変異</p> <p>○新型コロナウイルスの変異や感染持続により、事業活動が停滞する</p>	<p><事業継続への影響やレピュテーションへの対応></p> <ul style="list-style-type: none"> ●危機管理態勢や事業継続計画等を整備し、有事訓練により実効性を確認する (経済的影響への対応は上記①に記載)
<p>⑪ 地政学リスク</p> <p>○国家間の対立が軍事衝突に発展し、人的・物的被害が甚大となり、東京海上グループの事業を含む社会や経済活動が停滞する</p>	
<p>⑫ コンダクトリスク</p> <p>○業界・企業慣行と世間の常識が乖離すること等により、東京海上グループの取り組みが社会から不適切とみなされ、レピュテーションを毀損する</p>	<p><事業継続への影響やレピュテーションへの対応></p> <ul style="list-style-type: none"> ●従業員の意識や行動に関する調査を行い、好取組事例の収集や展開を通じて東京海上グループの取り組みを改善する
<p>⑬ 法令・規制への抵触</p> <p>○個人情報保護、マネー・ローディング防止、米中対立やウクライナ戦争に関連した経済制裁強化等に関する規制等に抵触し、罰金等を科されるとともにレピュテーションを毀損する</p>	<p><事業継続への影響やレピュテーションへの対応></p> <ul style="list-style-type: none"> ●国内外の社会環境、行政機関の動向、法令規制改正等を把握し、必要な対策を講じる

7.5 災害への対応

■災害に関する基本方針(東京海上日動)

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

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

[東京海上日動「災害に関する事業継続計画書」要約版\(PDF/216KB\)](#) 

< 災害に関する事業継続計画における基本方針 >

① 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)

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

② 事業継続に対する基本方針

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

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

■首都圏被災時の保険金お支払いに関する態勢の構築

東京海上日動では、大規模地震や台風による大規模水害等の自然災害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、関西地区において、家計地震保険の事故受付業務を担います。そして、関西地区を含めた全国の複数の拠点にバックアップオフィスを設置し、事故受付以降の立会を除く損害サービス対応を全店で実施いたします。

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、立会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うえ、立会業務を中心とした被災地でのお客様対応を担います。

上記のバックアップオフィスや立会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など、有事における損害サービス体制を整備しています。大規模地震発生時には、被災地である首都圏の地震以外の事故についても、事前に定めた全国の損害サービス拠点にて分担して対応を行います。また、同時に発生している感染症の状況を踏まえた態勢を速やかに構築できるような準備も進めています。

7.6 情報セキュリティ

当社は、法務コンプライアンス部の担当役員(常務取締役)を情報管理統括責任者、法務コンプライアンス部をグループ全体の情報セキュリティ統括部署とし、グループ各社に情報セキュリティ統括部署を設置して、実効性のある情報セキュリティ(プライバシーを含む)管理態勢の構築に努めています。また、取締役会が情報セキュリティに関する執行を監督しています。

7.6.1 情報セキュリティ管理に関する方針・規程など

当社は、個人情報や機密情報など(以下「情報資産」)の重要性に鑑み、東京海上グループの業務の適切性および信頼性を確保するために、「東京海上グループ 情報セキュリティ管理に関する方針」を定め、東京海上グループ各社の業態、規模、所在地等に応じた適切な方法で情報セキュリティ管理を実施しています。2022年4月1日に施行された改正個人情報保護法についても、プライバシーポリシーの改定等をはじめ、必要な対応を実施しています。

東京海上グループ各社は、「東京海上グループ 情報セキュリティ管理に関する方針」に基づき、情報セキュリティ管理を統轄する部署の設置や方針・規程などの策定を行っています。また、情報漏えい・消失・不正利用などの各種情報漏えいリスクから情報資産を守り、その情報資産の機密性を確保し、必要な時に利用することができるように管理しています。なお、当社は、グループ会社に対して情報セキュリティ管理について定期的にモニタリングを実施し、必要な態勢整備や情報提供を行っています。

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〉【抜粋】

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置き、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、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律その他の法令・ガイドラインを遵守して、お客様の個人情報、個人番号および特定個人情報(以下、個人番号および特定個人情報を総称して「特定個人情報等」といいます。)を適正に取り扱うことが弊社の社会的責務であると認識し、グループ全体の個人情報保護の統括責任者を置き、次のとおりグループ プライバシーポリシーを定め、役員一同がこれを遵守することによって、お客様の個人情報・特定個人情報等の保護に万全をつくしてまいります。

※本プライバシーポリシーにおいて「個人情報」および「個人データ」とは、特定個人情報等を除くものをいいます。

- 1.当グループでは、適法かつ公正な手段によりお客様の個人情報および特定個人情報等を取得します。また、法令に定める場合を除き、お客様の個人情報および特定個人情報等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。特定個人情報等について、法令で定められた範囲(社会保障、税、災害対策の3分野)内でのみ利用目的を定め、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。特定個人情報等については、法令で定める場合を除き、第三者に提供しません。また、グループ会社および提携先企業との共同利用も行いません。また、法令に定める場合を除き、個人データを第三者に提供した場合には当該提供に関する事項について記録し、個人データを第三者から取得する場合には当該取得に関する事項について確認・記録します。
- 3.当グループでは、お客様の個人情報および特定個人情報等の漏えい、滅失もしくはき損または不正アクセス等の防止に努め、適切な安全管理措置を実施すると共に、正確かつ最新の内容に保つとともに、不要になったときは、遅滞なく消去するように努めます。万一不正アクセス等が発生した場合には、速やかなる正措置を実施いたします。また、外部にお客様の個人情報および特定個人情報等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および特定個人情報等について、ご本人から開示・利用停止・消去・訂正等のご要請があった場合は、法令に基づき速やかに対応します。また、お客様の個人情報および特定個人情報等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、お客様の個人情報および特定個人情報等が適切に取り扱われるよう、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、改善に努めます。

[東京海上グループ プライバシーポリシー](#)

7.6.2 情報セキュリティの取り組み

情報セキュリティ管理態勢

東京海上グループは、「東京海上グループ 情報セキュリティ管理に関する方針」に基づき、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、東京海上日動では社内イントラネット端末のシンクライアント化^{*}を実施。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。

※利用者一人ひとりの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

外部認証の取得

東京海上グループでは、東京海上グループの主要事業会社(東京海上日動、東京海上日動あんしん生命等)の情報システムを管理・運用している東京海上日動システムズが情報セキュリティに関する外部認証として、「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)」等の認証を取得しています。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。

- 社名:東京海上日動システムズ(株)
- 適用規格:ISO/IEC 27001:2013, JIS Q 27001:2014
- 適用範囲:ITインフラサービス本部が提供する、東京海上グループにおける情報システムのシステム運行、およびそれに対するITサービス管理
- 認証登録番号:IS 508253
- 初回認証登録日:2006年8月24日
- 有効期限:2025年10月31日

情報漏えい等のインシデント発生時の対応

東京海上グループでは、情報漏えい等のインシデント(サイバーセキュリティ—インシデントを含む)が発生した場合、情報セキュリティ管理マニュアル等に則り、迅速に対応することとしています。

<東京海上日動 個人情報に関するお客様の声受付件数>

2020年度:209
2021年度:218
2022年度:207

2022年度の内訳	受付件数
漏えい・紛失に関するもの	100
安全管理体制に関するもの	13
漏えい時の対応に関するもの	10
その他に関するもの	84
合 計	207

情報セキュリティ監査

東京海上グループの情報セキュリティ(サイバーセキュリティを含む)を含めた全ての業務を対象として、毎年リスク評価を行い、リスクベースで内部監査を実施しています。

情報セキュリティに関する教育および点検

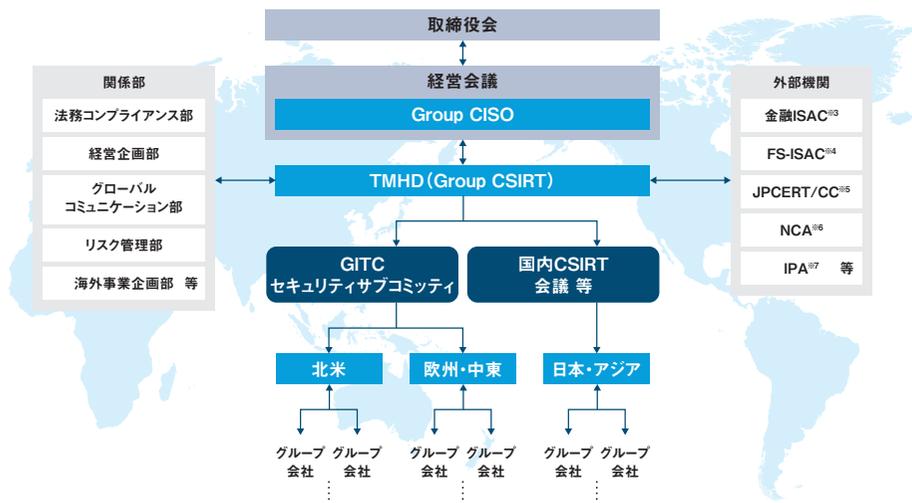
情報セキュリティに関する意識向上と適切な管理を促進するため、従業員および代理店に対し、定期的な教育・点検を実施しています。お客様情報を取り扱う東京海上日動では、全ての社員および常駐スタッフを対象に年一回情報セキュリティ研修を実施し、e-Learningシステムによる受講状況の確認を行っています。

7.7 サイバーセキュリティ

当社グループでは、サイバーセキュリティを経営の重要課題の一つとして認識し、経営のリーダーシップの下、グループCISOを統括とし、国内外グループ一体で管理態勢の整備を行っています。また、ITに専門性を持つ社外取締役も参加する取締役会においても、年に2回報告、議論を行っています。

具体的には、ISO 27001^{※1}やNIST SP800等のグローバルな標準フレームワークや標準アーキテクチャを採用の上で対策を推進しています。当社グループにおける基本的な考え方、遵守基準は人・プロセス・技術の観点から定められており、常時の監視、ログ分析、定期的な脆弱性スキャン、侵入テスト、リスク評価などを実施しています。さらに、ここから検出された課題に対しては、グループ各社のリスク量、社内外から得たインテリジェンス、新技術の適用を勘案しながら改善計画を策定・実行するPDCAサイクルを回すことで、年々高度化・巧妙化するサイバー攻撃を予防・検知・対応しています。

また、当社グループCSIRT^{※2}の下、グループ全体を北米、欧州、日本/アジアから成る3リージョンで編成し、高いレベルで組織の集約化と技術・プロセスの標準化を進めています。各リージョンは、日々のセキュリティ監視やサイバー演習(関係者を中心に年に複数回実施)・標的型メール訓練(全社員を対象に年に複数回実施)等、社員教育などの平時対応を行うとともに、サイバー事案の発生時には、影響範囲の特定、被害拡大防止のための初動対応、復旧、再発防止策を各リージョンが協調しながら速やかに行うことで、効率的かつ実効性のある態勢となるよう努めています。



※1 当社グループの中核システム会社である東京海上日動システムズではISO27001の認証を取得
 ※2 Computer Security Incident Response Teamの略称
 ※3 一般社団法人 金融ISAC ※4 Financial Services ISAC ※5 一般社団法人 JPCERTコーディネーションセンター
 ※6 一般社団法人 日本コンピュータセキュリティインシデント対応協議会 ※7 独立行政法人 情報処理推進機構

グループ横断でセキュリティ専門家で編成されたコミッティで国内外の知見を集約し、先進的なセキュリティ施策を推進することで、お客様や地域社会の“いざ”を支えていきます。

7.8 バリューチェーンでのサステナビリティ

東京海上グループでは、バリューチェーンと一体となったサステナビリティの取り組みを実践しています。バリューチェーンのサステナビリティに対する取り組みとしては、ビジネスパートナーとともに社会的責任を果たすバリューチェーンマネジメント、商品・サービスのご提供先のお客様・プロジェクト・企業におけるESG促進、および投資活動におけるESG配慮を行うサステナブル投資の3つの取り組みを実施しています。

7.8.1 バリューチェーンマネジメント

東京海上グループでは、バリューチェーンにおいてビジネスパートナーとともに社会的責任を果たし、持続的に発展していくこと、および、お客様保護と利便性を向上させ業務の健全性や適切性を確保することを目的として活動を実践しています。

■ ビジネスパートナーとともに社会的責任を果たす

東京海上グループは、2023年3月にビジネスパートナーの皆様とともにバリューチェーン全体を通じて責任ある調達・調達慣行を推進し、公平・公正な取引や人権尊重と労働、地球環境の保護、情報セキュリティ、管理体制の構築と情報開示に取り組んでいくための行動規範「責任ある調達に関するガイドライン」を制定しました。東京海上グループ各社では、「責任ある調達に関するガイドライン」に関する情報を自社のホームページに掲載するとともに、社員や主要なビジネスパートナーの皆様へガイドラインを周知し、公平公正な取引や人権尊重と労働に関する国際規範を尊重し、関連法令を遵守すること等を要請し、カーボンニュートラルやサーキュラーエコノミー、ネイチャーポジティブの実現に貢献することを促しています。

[責任ある調達に関するガイドライン](#) >>>

また東京海上日動は、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」として定め、グループ会社に展開しています。同社ではグループの調達先・業務委託先等の取引先に「取引における行動指針」を交付し、「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。

調達先・業務委託先等に対しては、対話や質問状送付を通じて「責任ある調達・調達慣行」や「取引における行動指針」の内容の実践に関して質問し、その結果を集計して次年度のバリューチェーンにおける行動計画に反映しています。

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めざします。

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、信頼関係に基づきより良いパートナーシップの構築に努めます。

7.8.2 外部委託管理に関する方針

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い、不備がみつかった場合には、その改善に努めています。

東京海上グループでは、これからも、取引先とともにバリューチェーンと一体となった取り組みを推進していきます。

7.8.3 商品・サービス提供によるESG促進の調査・研究

社会が直面するESG要因が従来のリスクに及ぼす影響はますます大きくなっています。東京海上グループでは、質の高い信頼できる商品およびサービスを提供するとともに、顧客やビジネスパートナーと協力して、社会に重大な影響を及ぼすESGリスクを理解し、これに対応することも重要な責務の一つであると考えています。この目的を実現するために、東京海上グループでは、影響力を及ぼすことのできる範囲全体でUNEP FI PSI原則に基づき、「商品・サービス提供によるESG促進」を推進してまいります。

気候変動・自然災害リスク研究 >>

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

<http://www.unepfi.org/>

<http://www.unepfi.org/psi/>

7.8.4 商品・サービス提供によるESG促進の取り組み

東京海上グループでは、社会に重大な影響を及ぼすESGリスクを理解し、各種研究や国際イニシアティブへの参画により蓄積した知識を、保険商品やサービス開発に活かし、顧客やビジネスパートナーと協力して、これらのリスクに対応していきます。

8つの重点領域とSDGs17の目標との関係 >>

■ 持続可能な消費のマネジメント体制

東京海上グループでは、気候変動、自然災害、疾病・事故に対して脆弱な面がある途上国の低所得層に向けて、マイクロ・インシュアランスや天候保険を開発しています。また、再生可能エネルギー設備の建設・導入を支援する商品・サービスの提供や、お客様がWEB約款等を選択することで、紙使用量削減額の一部を国内外の環境保護活動に寄付する「Green Gift」プロジェクト等も実施しています。これらの取り組みの主な組織体制は、以下のとおりです。

取り組み内容	担当部門
マイクロ・インシュアランス・天候保険（インド）	IFFCO-TOKIO General Insurance Co. Ltd.
再生可能エネルギー設備の建設・導入を支援する商品・サービス	東京海上日動（営業開発部門、営業部門）
「Green Gift」プロジェクト	東京海上日動（営業企画部門、サステナビリティ部門）

[ESG商品サービス一覧 \(PDF/488KB\)](#) 

■企業のESG経営の支援

昨今、企業経営においてもESGが重要な課題として認識されており、コーポレートガバナンス・コードにおけるESG関連項目の拡充や、プライム市場に上場する企業へのESGに関する情報開示の規制も強化されています。また、気候変動対応やグリーンウォッシング等の環境問題、さまざまな地域での人権問題の顕在化により、企業が事業戦略の転換を余儀なくされる事例も発生しています。

こうした情勢の中、東京海上日動では2023年1月より、ESGに対する企業の取り組みの成熟度の計測やESG体制強化に関する支援とともに、会社役員賠償責任保険において、人権問題や環境問題の原因調査費用や再発防止費用を補償する特約の販売を開始しました。

今後も、本取り組みを通じて、ESG経営のさらなる強化を後押し、サステナブルファイナンス(環境・社会課題の解決の促進を金融面から誘導する手法・活動)により、社会課題の解決に貢献していきます。

■保険引受リスク管理におけるESG統合

東京海上日動は、責任ある保険会社としてお客様や社会のために、2017年7月に「保険商品開発改定プロセス」を改定し、「CSV(本業を通じた社会課題の解決)」を商品開発・改定の目的の一つとして追加しました。また、環境・社会リスクを商品開発・改定におけるチェックポイントとして追加するなど、商品開発・改定に、環境・社会に関するインパクトやリスク評価の要素を組み込んでいます。

また、2018年4月には「保険引受リスク管理マニュアル」を改定し、環境や社会に関するインパクトやリスク評価の要素を明示的に保険商品開発改定のチェックポイントとして追加しました。東京海上日動は、「環境・社会への対応方針」に関する内容を含むサステナビリティ研修(e-Learning)を全社員を対象に毎年実施しており、「『環境・社会リスクへの対応方針』ハンドブック」を社員に配布することで社員の理解促進に努めています。

■金融商品初、自動車保険でエコマーク認定を取得・継続

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、その後毎年認定を継続取得しています。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、「GreenGift」プロジェクトを通じてお客様が環境負荷削減に参加できるエコマーク自動車保険の提供、2009年度・2010年度の国内事業活動におけるカーボン・ニュートラルの実現が評価されました。

東京海上日動は、ライフサイクルを通じて環境負荷が少なく、環境保全に役立つと認められ、エコマーク認定取得済の自動車保険を今後も提供していきます。

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



7.8.5 サステナブル投資の調査・研究

東京海上グループは、投資活動においても、気候変動をはじめとした環境や社会、ガバナンスへの配慮を行い、持続可能な社会作りに貢献することが基本的な役割の一つであると考えています。

投資を通じて長期的に安定した利益を確保するためには、社会の持続可能な成長が不可欠です。環境・社会・ガバナンス等のさまざまな課題の解決に向けて、UNEP FI PSI、PRI、21世紀金融行動原則、日本サステナブル投資フォーラム等、国内外のイニシアティブの調査・研究に参加し、その成果を活かしてサステナブル投資の実践に取り組んでいます。

東京海上グループではグループ全体でサステナブル投資に取り組んでおり、グループ内の投資活動で大きな比率を占める東京海上日動、東京海上アセットマネジメントの2社は、国連が支援する責任投資原則(PRI: Principles for Responsible Investment)に署名しています。

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

<http://www.unepfi.org/>

<http://www.unepfi.org/psi/>

国連責任投資原則(PRI)

<http://www.unpri.org/>

21世紀金融行動原則

<https://www.pfa21.jp/>

日本サステナブル投資フォーラム

<http://www.jsif.jp.net/>

7.8.6 サステナブル投資の運用方針・体制

東京海上グループは、東京海上アセットマネジメントや東京海上日動を中心に、サステナブル投資の方針を掲げ、投資先企業の持続的成長をめざし、投資先企業との建設的な「目的を持った対話」や議決権の行使、議決権行使結果の公表等の取り組みを行っています。

■ 運用方針

東京海上日動、東京海上アセットマネジメントの運用方針は次のとおりです。

<東京海上日動「東京海上日動の現状2023」資産運用方針（抜粋）>

東京海上日動は、安全性、収益性および保険金等の支払いに備えた流動性のみならず、社会・公共性に資するような資産運用を行っています。そのため、資産・負債総合管理（ALM:Asset Liability Management）を軸として、保険商品の特性を踏まえた適切なリスクコントロールのもとで、長期・安定的な収益確保及び効率的な流動性管理をめざした取り組みを行っています。

また、企業としての社会的責任を果たしていくために、環境・社会・ガバナンス（ESG）等の非財務的要素も適切に考慮した「ESG投融資方針」を下記URLにて開示しています。

https://www.tokiomarine-nichido.co.jp/company/pdf/TMNF_2023_d.pdf (PDF / 5.1MB) 

<東京海上日動ホームページ「ESG投融資方針」（抜粋）>

当社は、100年後もお客様や地域社会の“いざ”を支える会社“Good Company”をめざしています。その実現のために、損害保険会社としての社会的責任を踏まえ、社会・公共性への配慮を資産運用プロセスに組み込み、安心・安全でサステナブルな未来づくりに貢献します。

具体的には、国連が支援する責任投資原則（PRI）署名機関として、財務情報だけでなく、環境（Environment）・社会（Social）・ガバナンス（Governance）要素も考慮したESG投融資を推進し、中長期的なパフォーマンスの向上と社会課題の解決をめざします。

<https://www.tokiomarine-nichido.co.jp/company/about/policy/stewardship.html>

<東京海上アセットマネジメント>

東京海上アセットマネジメントは、資産運用を通じて、豊かで快適な社会生活と経済の発展に貢献することを経営理念の一つとしています。快適な社会生活と経済の発展に貢献するため、投資先企業の財務要素のみならず、環境・社会・ガバナンス（ESG）等の非財務要素も適切に考慮した責任ある投資を、受託者責任に即して行います。また、投資先に対して能動的な働きかけを行うことで投資先の中長期的成長を促し、お客様にとっての中長期的な投資リターンを向上することをめざします。

東京海上アセットマネジメントは、財務要素と非財務要素を統合的に捉えて体系的に評価するESGインテグレーションを投資判断プロセスに組み込んでいます。これは、ESGインテグレーションが、より精度の高い投資先評価ならびに投資判断につながるとの認識に基づいており、すべてのアセットクラスに共通するものと考えています。

環境・社会・ガバナンス等は、お客様にとっての中長期的な投資リターンを支えるうえで基盤をなす要素であり、すべてのアセットクラスにおいてガバナンスに重点を置くとともに、環境・社会等についても適切に考慮していく方針です。

[責任投資の取り組み](#)

■ 運用体制

東京海上日動、東京海上アセットマネジメントの運用体制は次のとおりです。

<東京海上日動>

東京海上日動では、財務企画部においてESG投融資企画を行い、取引を執行する部署と協働してサステナブル投融資の取り組みを推進しています。また、PRIの年次アセスメントを通して社外機関からの評価を受けることにより、ESG投融資に係る取り組み・プロセスの課題を認識し、継続的な改善をめざして取り組みます。

<東京海上アセットマネジメント>

東京海上アセットマネジメントでは、同社が定めるサステナビリティ推進に係る方針および基本計画に基づき、ESG運用グループが中心となって社内各部と連携しながら運用における取り組みを遂行しています。議決権行使を含むスチュワードシップ活動に関しては、各種方針に基づき責任投資部が議決権の行使を行い、また、投資調査グループのサポートを行っています。

■「責任ある機関投資家」の諸原則《日本版スチュワードシップ・コード》

金融庁に設置された有識者検討会により、2014年2月に「『責任ある機関投資家』の諸原則《日本版スチュワードシップ・コード》～投資と対話を通じて企業の持続的成長を促すために～」が公表され、その後、2017年5月、2020年3月に改訂が行われました。

本コードにおいて「スチュワードシップ責任」とは、機関投資家が、投資先企業やその事業環境等に関する深い理解のほか運用戦略に応じたサステナビリティ(ESG要素を含む中長期的な持続可能性)の考慮に基づく建設的な「目的を持った対話」(エンゲージメント)などを通じて、当該企業の企業価値の向上や持続的成長を促すことにより、「顧客・受益者」(最終受益者を含む)の中長期的な投資リターンの拡大を図る責任を意味する、とされています。

東京海上日動は2014年5月、「責任ある機関投資家」の諸原則《日本版スチュワードシップ・コード》の趣旨に賛同し、その受け入れを表明しました。以降、同コードの改訂等を踏まえて、同社の「日本版スチュワードシップ・コードに関する方針等」を適時見直しています。

[東京海上日動「日本版スチュワードシップ・コードに関する方針等」](#)

東京海上アセットマネジメントは、2014年5月に「責任ある機関投資家」の諸原則《日本版スチュワードシップ・コード》の趣旨に賛同し、その受け入れを表明しました。以降、同コードの改訂等を踏まえて、同社の「TMAMスチュワードシップ・ステートメント」を適時見直しています。

[東京海上アセットマネジメント「スチュワードシップ・ステートメント」](#)

7.8.7 サステナブル投融資の取り組み事例

東京海上グループは、ステークホルダーの皆様とともに、ESG投融資に関わる取り組み、ESG投資商品の開発・提供を通じて、安心・安全でサステナブルな未来づくりに貢献しています。

■機関投資家としてのサステナブル投融資の取り組み

サステナブルな社会を実現するため、機関投資家として、ESGをテーマとするグリーン債、サステナビリティ債、ソーシャル債やグリーンローン等への投資を推進しており、これらのテーマ型投融資の2023年3月末残高は東京海上日動、東京海上日動あんしん生命、日新火災合計で約1,090億円となりました。テーマ型投融資では新たな分野での社会的価値創出と経済価値創出も進めており、東京海上日動では、2022年8月に初めてグリーンローンを実行し、また、2022年10月には本邦初となるブルーボンドに投資し、投資先の環境持続型の漁業や養殖事業の取り組みを支援しました。その他、ガス業や鉄鋼業等の企業が発行する移行債への投資も実施し、投融資の分野でも多方面から脱炭素社会の実現を支援しています。

また2022年度には、東京海上日動にて社会的価値創出と経済価値創出を両立し、かつ社会的なリターンが計測可能なファンドへのインパクト投資を行うチームを立ち上げました。再生可能エネルギーファンドや環境ファンド等、気候変動対応に資するファンドへの投資コミットを実施しており、2023年3月末のコミット金額は約130億円となりました。インパクト投資においても新たな分野での社会的価値および経済価値創出に取り組んでおり、2023年6月には、貴重な森林資源を未来につなげるため森林ファンドへの投資にコミットしました。

■アセットマネージャーとしての取り組み

・伝統資産(株式・債券)における取り組み

東京海上アセットマネジメントでは、ESG投資商品を提供することのみならず、投資信託を「ESGファンド」と称する場合の定義を策定し、投資家の皆様にESG投資商品の特徴・内容をより正確にご理解いただけるように努めています。

名称	定義
ESGファンド	<ul style="list-style-type: none"> ・インパクトの創出をめざしている、あるいは、環境・社会課題の解決をめざしている ・投資対象を選定する際にESGを主要な要素とする手法[※]を採用している ・ESGに関する要素について、定量指標を活用した適切な管理をしている ・ESGに関する情報について、十分な開示をしている

※ 次の条件のいずれをも満たしている場合に「ESGを主要な要素とする手法」としております。
 ・ ESGインテグレーションに加え、規範に基づくスクリーニング、セクタースクリーニング、エンゲージメント戦略等ESGを重視する基本的な手法を採用していること
 ・ ポジティブスクリーニング、ベストインクラスなどESGを重視する独自の手法を採用していること

この定義に基づく当社の「ESGファンド」の一覧は下表となります。なお、国内株式Focusについては、欧州サステナブルファイナンス開示規制(Sustainable Finance Disclosure Requirement、以下「SFDR」)の8条^{*}に準拠している当社運用商品です。

	「ESGファンド」一覧 (2023年8月現在)
公募投信 (個人投資家向け商品)	東京海上・がんとたたかう投信
	東京海上・気候変動対応株式ファンド(愛称:グリーンフューチャー)
	東京海上・再生可能エネルギー・インカム戦略ファンド(愛称:グリーンパワーシフト)
私募投信 (機関投資家向け商品)	国内株式ESG運用
	国内株式Focus

^{*} サステナビリティリスクを投資の意思決定に組み込んでいることについて、欧州の規制上で認定されたファンドがSFDR8条準拠商品となります

・オルタナティブにおける取り組み

東京海上アセットマネジメントでは、我が国のインフラを対象とした投資商品として、2012年より企業年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」を、また、2017年からは太陽光に加え風力、バイオマス、水力、地熱等の再生可能エネルギー発電設備も投資対象とした「TM ニッポン再生可能エネルギーファンド」を運用しております。これらのファンドは、我が国の再生可能エネルギー発電事業に分散投資し、発電電力の売却収入を投資収益とする運用商品です。

我が国ではカーボンニュートラルの実現に向けさまざまな取り組みが進められておりますが、その中でも再生可能エネルギーの活用は重要なキーワードのひとつとして位置づけられております。

同社では今後もカーボンニュートラルの実現に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。

7.8.8 議決権行使および行使結果の開示

東京海上グループでは、「責任ある機関投資家」の諸原則《日本版スチュワードシップ・コード》の趣旨に基づき、東京海上日動と東京海上アセットマネジメントが、議決権の行使と行使結果の公表について明確な方針を持ち、議決権行使結果も含めたスチュワードシップ活動の内容を開示しています。

<東京海上日動>

[スチュワードシップ活動の概況](#) 

<東京海上アセットマネジメント>

[スチュワードシップ活動の取り組み状況と自己評価\(2023年8月\)\(PDF/2.1MB\)](#) 

[国内株式の議決権行使結果の個別開示](#)

8 サステナビリティデータ集

東京海上グループの主なサステナビリティデータを掲載しています。

●算定期間・算定範囲

- 算定期間:2022年度(2022年4月1日~2023年3月31日)
- 算定範囲:東京海上ホールディングスと主要子会社

[主要なサステナビリティデータの算定方法及算定範囲\(PDF/546KB\)](#)

●コーポレートガバナンス

詳細は「コーポレート・ガバナンス報告書」をご覧ください。

[コーポレートガバナンス「コーポレート・ガバナンス報告書」](#)

株主・投資家との対話 >>

●内部統制

[内部統制](#)

●お客様視点にたった品質向上

お客様の視点にたった品質向上 >>

●東京海上グループのサステナビリティ取り組み実績

8つの重点領域(マテリアリティ)における取り組みの進捗状況 >>

●環境

■エネルギー起源のCO₂排出量、CO₂削減・固定量(東京海上ホールディングスと主要子会社)

[CO₂排出量削減目標]

- 長期目標(2030年度):▲60%(2015年度実績対比)
- 2023年度目標:前年度比▲1%

[CO₂排出量]

2015年度よりScope3の「カテゴリ1 購入した製品・サービス」「カテゴリ3 Scope1、2に含まれない燃料およびエネルギー関連活動」「カテゴリ5 事業から出る廃棄物」の算定を開始し、CO₂排出量の算定範囲を拡大しました。2022年度のCO₂排出量(Scope1+2+3)は、環境負荷削減の取り組みが奏功したことにより「年初

目標82,648トン(前年度比▲1%)」に対して80,201トン(国内:48,587トン、海外:31,614トン)(前年比▲3.93%)となり、目標を達成しました。

[データカバー率]

東京海上ホールディングスと主要子会社の100%(従業員ベース)を算出しています。
(Scope 3の「カテゴリ5 事業から出る廃棄物」と「カテゴリ6 出張」は除く)

		2020年度	2021年度	2022年度
CO ₂ 排出量		89,894トン	83,483トン	80,201トン
内 訳	国 内 ^{※1}	64,548トン	55,633トン	48,587トン
	海 外 ^{※2}	25,345トン	27,850トン	31,614トン
Scope1	直接排出(ガス、重油、ガソリン等)	13,163トン 国内 7,150トン 海外 6,013トン	13,022トン 国内 7,079トン 海外 5,942トン	13,362トン 国内 6,894トン 海外 6,468トン
	Scope2	間接排出(電気、冷温水等)	53,977トン 国内 39,732トン 海外 14,245トン	47,435トン 国内 31,603トン 海外 15,832トン
Scope3	合計	22,754トン 国内 17,666トン 海外 5,088トン	23,026トン 国内 16,950トン 海外 6,075トン	25,649トン 国内 17,714トン 海外 7,935トン
	カテゴリ1 購入した製品・サービス(紙使用)	11,172トン 国内 9,958トン 海外 1,214トン	10,349トン 国内 9,365トン 海外 985トン	9,463トン 国内 8,436トン 海外 1,026トン
	カテゴリ3 Scope1、2に含まれない燃料及びエネルギー関連活動(電力、蒸気・冷熱等使用)	8,638トン 国内 6,385トン 海外 2,253トン	10,875トン 国内 6,195トン 海外 4,679トン	9,764トン 国内 5,793トン 海外 3,971トン
	カテゴリ5 事業から出る廃棄物(廃棄物排出量)	1,045トン	1,038トン	1,447トン
	カテゴリ6 出張 (ビジネストラベル(航空機))	1,900トン 国内 279トン 海外 1,621トン (カバー率100%)	764トン 国内 353トン 海外 411トン (カバー率100%)	4,975トン 国内 2,068トン 海外 2,907トン (カバー率100%)
従業員1名あたりCO ₂ 排出量		2.08トン	1.94トン	1.86トン
従業員数(連結決算ベース)		43,260名	43,048名	43,217名
CO ₂ 削減量(マングローブ植林によるCO ₂ 固定量は含まれていません)		3,531トン	3トン	—
マングローブ植林によるCO ₂ 固定量		120,000トン	130,000トン	93,000トン

データ算定方法 (☑項目)

[☞ 主要なサステナビリティデータの算定方法と算定範囲 \(PDF / 546KB\)](#) 

[1. 算定方法 エネルギー起源の CO₂ 排出量、CO₂ 削減量]

データ算定範囲 (☑項目)

※1 [☞ 主要なサステナビリティデータの算定方法と算定範囲 \(PDF / 546KB\)](#) 

[2. 算定範囲 東京海上ホールディングス株式会社と主要子会社 (2023 年 3 月 31 日現在)],
本社の所在 (国内・海外) 列が国内の会社

※2 [☞ 主要なサステナビリティデータの算定方法と算定範囲 \(PDF / 546KB\)](#) 

[2. 算定範囲 東京海上ホールディングス株式会社と主要子会社 (2023 年 3 月 31 日現在)],
本社の所在 (国内・海外) 列が海外の会社

※3 グリーン電力購入等によるCO₂削減効果14,074トンを反映しています。

■環境負荷データ (東京海上ホールディングスと主要子会社)

	単位	2020年度	2021年度	2022年度
電力使用量	千 kWh (GJ)	118,313 (425,928)	119,473 (430,104)	130,109 ☑ (468,393)
ガス使用量	千 m ³ (GJ)	1,342 (58,653)	1,215 (53,115)	1,267 ☑ (55,345)
蒸気・冷熱等使用量	GJ	17,337	83,128	27,150 ☑
ガソリン使用量	kl (GJ)	3,766 (130,319)	3,905 (135,097)	3,913 ☑ (135,377)
重油使用量	ℓ (GJ)	23,832 (931)	29,657 (1,160)	24,687 ☑ (965)
ビジネストラベル (航空機)	千 km	18,092	7,100	53,786 ☑
紙使用量	t	6,105	5,655	5,171 ☑
再生可能エネルギー (電力) 使用量	千 kWh	—	21,068	33,972 ☑

データ算定方法 (☑項目)

[☞ 主要なサステナビリティデータの算定方法と算定範囲 \(PDF / 546KB\)](#) 

[1. 算定方法 環境負荷データ]

データ算定範囲 (☑項目)

[☞ 主要なサステナビリティデータの算定方法と算定範囲 \(PDF / 546KB\)](#) 

[2. 算定範囲 東京海上ホールディングス株式会社と主要子会社 (2023 年 3 月 31 日現在)] の各社

■ エネルギー起源のCO₂排出量(東京海上日動)

【CO₂排出量削減目標】

- 長期目標(2050年度):▲60%(2006年度実績対比)
- 2023年度目標:前年度比▲1%

【CO₂排出量】

東京海上日動の2021年度のCO₂排出量(Scope1+2+3)は、省エネ取り組みによる電気使用量削減を主因として、「年初目標:41,361トン(前年度比▲1%)」に対して34,425トン(前年度比▲17.6%)となり、目標を達成しました。

【データカバー率】

東京海上日動の100.0%(従業員ベース)を算出しています。

		2020年度	2021年度	2022年度
CO ₂ 排出量		49,843トン	41,779トン	34,425トン☑
Scope1	直接排出(ガス、重油、ガソリン等)	4,991トン	5,068トン	4,913トン☑
Scope2	間接排出(電気、冷温水等)	30,353トン	23,140トン	15,892トン☑
Scope3	合計	14,499トン	13,571トン	13,621トン☑
	カテゴリ1 購入した製品・サービス(紙使用)	8,601トン	7,700トン	7,151トン☑
	カテゴリ3 Scope1、2に含まれない燃料及びエネルギー 関連活動(電力、蒸気・冷熱等使用)	4,957トン	4,794トン	4,415トン☑
	カテゴリ5 事業から出る廃棄物(廃棄物排出量)	783トン	848トン	1,015トン☑
	カテゴリ6 出張 (ビジネストラベル(航空機))	158トン	229トン	1,040トン☑
従業員1名あたりCO ₂ 排出量		2.88トン	2.42トン	2.06トン
従業員数		17,253名	17,098名	16,749名

データ算定方法(☑項目)

[主要なサステナビリティデータの算定方法と算定範囲\(PDF/546KB\)](#) 

「1.算定方法 エネルギー起源のCO₂排出量」

データ算定範囲(☑項目)

東京海上日動火災保険株式会社

■ 環境負荷データ(東京海上日動)

	単位	2020年度	2021年度	2022年度
電力使用量	千kWh (GJ)	65,580 (236,088)	62,118 (223,626)	54,721 ☑ (196,997)
ガス使用量	千m ³ (GJ)	654 (29,177)	658 (29,288)	598 ☑ (26,638)
蒸気・冷熱等使用量	GJ	14,771	17,000	20,831 ☑
ガソリン使用量	kℓ (GJ)	1,464 (50,662)	1,504 (52,046)	1,496 ☑ (51,756)
重油使用量	ℓ (GJ)	22,949 (897)	16,958 (663)	22,796 ☑ (891)
ビジネストラベル (航空機)	千km	1,366	1,980	9,745 ☑
水道使用量	千m ³	215	207	179 ☑
紙使用量	t	4,700	4,208	3,908 ☑
廃棄物排出量	t	2,895	2,995	2,812 ☑
リサイクル率	%	56.6	55.7	57.1 ☑

データ算定方法(☑項目)

[主要なサステナビリティデータの算定方法と算定範囲\(PDF/546KB\)](#) 

「1.算定方法 環境負荷データ」

データ算定範囲(☑項目)

東京海上日動火災保険株式会社

●人権・労働

■データカバー率

東京海上ホールディングスと主要子会社(従業員ベース)を100%として算出しています。

<東京海上ホールディングスと国内主要子会社>

東京海上ホールディングスと主要子会社の57.4%(従業員ベース)を算出しています。

<東京海上日動>

東京海上ホールディングスと主要子会社の38.8%(従業員ベース)を算出しています。

■基礎データ

[従業員数(東京海上ホールディングスと主要子会社)]

	2020年度	2021年度	2022年度
従業員数(連結決算ベース)	43,260名	43,048名	43,217名
東京海上ホールディングスと国内主要子会社	男性:12,674名 女性:12,797名 全体:25,471名	男性:12,421名 女性:12,701名 全体:25,122名	男性:12,118名☑ 女性:12,699名☑ 全体:24,817名☑
東京海上ホールディングスの海外主要子会社	アジア:4,870名 北中米:12,262名 欧州:777名 全体:17,909名	アジア:4,768名 北中米:12,473名 欧州:787名 全体:18,028名	アジア:4,787名 北中米:13,003名 欧州:710名 全体:18,500名

データ算定方法(☑項目)

[☑ 主要なサステナビリティデータの算定方法と算定範囲\(PDF/546KB\)](#)

[1.算定方法 人権・労働(基礎データ)、多様な人材の活用]

データ算定範囲(☑項目)

[☑ 主要なサステナビリティデータの算定方法と算定範囲\(PDF/546KB\)](#)

[2.算定範囲 東京海上ホールディングス株式会社と主要子会社(2023年3月31日現在)、
本社の所在(国内・海外)列が国内の会社]

[従業員基本データ(東京海上日動)]

	2020年度	2021年度	2022年度
平均年齢	男性:47歳 女性:37歳 全体:42歳	男性:47歳 女性:38歳 全体:42.1歳	男性:47.3歳 女性:38歳 全体:42.4歳
平均勤続年数	男性:12年 女性:12年 全体:12年	男性:13年 女性:12年 全体:12.4年	男性:12.9年 女性:12.6年 全体:12.8年
平均年間給与	約773万円	約830万円	約860万円
離職率 [※]	2.0%	2.7%	3.2%

※離職率は、定年退職者等を除く自己都合退職者をもとに算出

[新規採用数(東京海上日動)]

2020年度	2021年度	2022年度
男性:(新卒)206名(中途)34名 女性:(新卒)418名(中途)8名 全体:(新卒)624名(中途)42名	男性:(新卒)195名(中途)38名 女性:(新卒)408名(中途)6名 全体:(新卒)603名(中途)44名	男性:(新卒)173名(中途)61名 女性:(新卒)334名(中途)18名 全体:(新卒)507名(中途)79名

[2022年度 男性の賃金に対する女性の賃金の割合[※](東京海上ホールディングス)]

非正規雇用労働者	正規雇用労働者	全労働者
59.2%☑	75.7%☑	66.7%☑

※上表の差異は専門性、キャリアおよび成果に応じた賃金設定によるものであり、性別によって賃金に差異は設けていません。なお、人事制度上、従事する業務の違いおよび勤務地限定の有無等による社員区分はありません。

[2022年度 男性の賃金に対する女性の賃金の割合^{*}(東京海上日動)]

非正規雇用労働者	正規雇用労働者	全労働者
61.5% <input checked="" type="checkbox"/>	48.9% <input checked="" type="checkbox"/>	51.2% <input checked="" type="checkbox"/>

※正規雇用労働者の社員区分には、勤務地を限定しない「グローバル」および勤務地を限定する「エリア」があり、勤務地限定の有無により相対的に「グローバル」の賃金水準が高くなっています。「グローバル」に男性が多いことおよび相対的に男性の勤続年数が長いことから上表の差異が表れていますが、性別によって賃金に差異は設けていません。

[CEOの報酬と従業員の平均給与の比率^{*}(東京海上ホールディングス)]

2020年度	2021年度	2022年度
11.5	13.0	17.7

※ CEO報酬総額 / 従業員平均給与

●公正な人事制度・運用

[「社員意識調査」実施結果(東京海上日動)]

	2020年度	2021年度	2022年度
回答者数	16,126名 (回答率91.6%)	16,541名 (回答率93.1%)	16,182名 (回答率92.6%)
満足度	男性：95.2% 女性：92.0% 全体：93.4%	男性：95.1% 女性：91.7% 全体：93.2%	男性：95.1% 女性：91.3% 全体：93.0%

[労働組合加入率(東京海上ホールディングスと国内主要子会社)]

2020年度	2021年度	2022年度
100%	100%	100%

●人材育成

[従業員研修(東京海上日動)]

	2020年度	2021年度	2022年度
総研修時間	226,503時間	313,721時間	271,897時間
1名あたり平均研修時間	15.29時間	21.04時間	18.38時間
総研修費用	737,803,807円	870,346,000円	883,899,877円
1名あたり平均研修費用	49,804円	58,362円	59,739円

[JOBリクエスト<社内公募>制度(国内主要子会社)]

2020年度	2021年度	2022年度
応募者433名 実現者224名	応募者612名 実現者241名	応募者716名 実現者267名

※実現時期は応募の翌年度となる
※2020年度のデータは、東京海上日動のみ

●多様な人材の活用

[役員数・管理職数(東京海上ホールディングスと主要子会社)]

	2020年度	2021年度	2022年度
役員 (含む執行役員)	男性：204名 女性：13名 全体：217名	男性：296名 女性：52名 全体：348名	男性：334名☑ 女性：68名☑ 全体：402名☑
部長職	男性：804名 女性：37名 全体：841名	男性：1,078名 女性：191名 全体：1,269名	男性：1,033名☑ 女性：198名☑ 全体：1,231名☑
課長職	男性：2,518名 女性：361名 全体：2,879名	男性：3,911名 女性：1,322名 全体：5,233名	男性：3,954名☑ 女性：1,966名☑ 全体：5,920名☑
管理職(部長職 + 課長職)計	男性：3,322名 女性：398名 全体：3,720名	男性：4,989名 女性：1,513名 全体：6,502名	男性：4,987名☑ 女性：2,164名☑ 全体：7,151名☑
(課長代理職) ※東京海上日動のみ	男性：1,605名 女性：619名 全体：2,224名	男性：1,536名 女性：739名 全体：2,275名	男性：1,487名 女性：875名 全体：2,362名

※2020年度のデータは、東京海上ホールディングスと国内主要子会社のみ

データ算定方法 (☑項目)

[☑ 主要なサステナビリティデータの算定方法と算定範囲 \(PDF/546KB\)](#) 

[1. 算定方法 人権・労働(基礎データ)、多様な人材の活用]

データ算定範囲 (☑項目)

[☑ 主要なサステナビリティデータの算定方法と算定範囲 \(PDF/546KB\)](#) 

[2. 算定範囲 東京海上ホールディングス株式会社と主要子会社(2023年3月31日現在)]の各社

[女性役員数(東京海上日動 2023年3月31日現在)]

役員	比率
8名	13.3%

[高齢者継続雇用制度(東京海上ホールディングスと国内主要子会社)]

2020年度	2021年度	2022年度
831名	925名	996名

[障がい者雇用率]

2020年度	2021年度	2022年度
2.35%	2.39%	2.40%

※算定範囲:グループ適用会社(東京海上ホールディングス・東京海上日動・東京海上ビジネスサポート・東京海上日動キャリアサービス・東京海上日動ベターライフサービスの5社)

●働き方の改革

[退職再雇用制度(東京海上ホールディングスと国内主要子会社)]

2020年度	2021年度	2022年度
6名	5名	7名

[出産休暇制度(東京海上ホールディングスと国内主要子会社)]

2020年度	2021年度	2022年度
603名	756名	748名

[育児休暇制度(東京海上ホールディングスと国内主要子会社)]

2020年度	2021年度	2022年度
男性：123名 女性：1,271名 全体：1,394名	男性：158名 女性：1,342名 全体：1,500名	男性：244名 女性：1,297名 全体：1,541名

[短時間勤務制度(東京海上ホールディングスと国内主要子会社)]

2020年度	2021年度	2022年度
1,481名	1,515名	1,189名

[復職支援制度(東京海上ホールディングスと国内主要子会社)]

2020年度	2021年度	2022年度
1,210名	1,357名	1,303名

[育児休業復職率(東京海上ホールディングスと主要子会社)]

2020年度	2021年度	2022年度
男性：100% 女性：77.7%	男性：99.3% 女性：94.8%	男性：94.9% 女性：96.1%

[育児休業復職者1年後定着率(東京海上ホールディングスと主要子会社)]

2020年度	2021年度	2022年度
男性：100% 女性：76.5%	男性：95.4% 女性：90.0%	男性：83.4% 女性：84.7%

※2020年度以前のデータは、東京海上ホールディングスと国内主要子会社のみ

[配偶者出産休暇制度(東京海上ホールディングスと国内主要子会社)]

2020年度	2021年度	2022年度
17名	33名	28名

[介護休暇制度(東京海上ホールディングスと国内主要子会社)]

2020年度	2021年度	2022年度
53名	191名	248名

【介護休業制度(東京海上ホールディングスと国内主要子会社)】

2020年度	2021年度	2022年度
7名	6名	13名

【年間平均総実労働時間(東京海上日動)】

2020年度	2021年度	2022年度
1,987時間	1,978時間	1,989時間

【月間平均残業時間(東京海上日動)】

2020年度	2021年度	2022年度
22.63時間	23.11時間	24.02時間

※法内残業時間を含む

【平均有給休暇取得日数(東京海上日動)】

2020年度	2021年度	2022年度
15.8日	16.6日	17.2日

●健康経営・労働安全衛生

【健康診断受診率(東京海上日動)】

指 標	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度 目 標
健康診断受診率	100%	100%	100%	100%	100%
健診後精密検査受診率	86.4%	87.2%	92.5%	89.5%	90.0%
子宮がん検診受診率	66.0%	60.5%	62.8%	61.7%	68.5%
乳がん検診受診率	81.1%	74.6%	77.8%	77.0%	82.5%
前立腺がん検診受診率	76.0%	73.1%	75.6%	76.3%	—

【特定保健指導実施率(東京海上日動)】

指 標	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度 目 標
特定保健指導実施率	57.3%	52.4%	68.1%	67.7%	60.0% 以上

【健康意識(東京海上日動)】

指 標	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度 目 標
健康リテラシーの状況 ^{※1}	4.13	※2	4.10	4.08	4.13
主観的健康感 ^{※1}	—	—	—	3.47	3.50

※1 社員アンケートによる回答(最大5.0)

※2 システム変更のため未実施

【健康増進施策の参加状況(東京海上日動)】

指標	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度 目標
健康増進月間・ 健康チャレンジ参加人数	7,060名	8,101名	7,997名	7,106名	8,130名

【従業員の健康状況(東京海上日動)】

指標	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度 目標
定期健診有所見率	51.8%	54.0%	54.0%	54.3%	50.0%未満
適正体重維持者割合(BMI)	68.3%	67.8%	67.8%	67.8%	70.0%以上
喫煙率	13.7%	12.7%	12.3%	12.4%	12.2%
運動習慣率	18.4%	19.5%	20.0%	20.9%	20.0%以上
ストレスチェック実施率	98.4%	98.7%	98.8%	98.6%	98.0%以上
高ストレス者割合	9.9%	8.2%	9.7%	10.7%	10.0%未満

【独自施策実施状況(東京海上日動)】

指標	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度 目標
若年層肥満対策参加者数	301名	※	263名	192名	保健指導実施率 80.0%

※新型コロナウイルス感染拡大のため延期

【労災事故(東京海上ホールディングスと国内主要子会社)】

・業務災害

2020年度	2021年度	2022年度
72名	59名	43名 [☑]

・通勤災害

2020年度	2021年度	2022年度
63名	43名	45名 [☑]

【欠勤率[※](東京海上日動)】

2020年度	2021年度	2022年度
0.98%	1.19%	1.37% [☑]

※欠勤による総喪失日数/総労働日数

データ算定方法(☑項目)

[☑ 主要なサステナビリティデータの算定方法と算定範囲\(PDF/546KB\)](#)

[1. 算定方法 労災事故]

データ算定範囲(☑項目)

[☑ 主要なサステナビリティデータの算定方法と算定範囲\(PDF/546KB\)](#)

[2. 算定範囲 東京海上ホールディングス株式会社と主要子会社(2023年3月31日現在)]、

本社の所在(国内・海外)列が国内の会社

●人権

[人権啓発研修 受講割合(東京海上ホールディングスと国内主要子会社)]

2020年度	2021年度	2022年度
100%	100%	100%

[人権啓発研修 研修時間(東京海上日動)]

	2020年度	2021年度	2022年度
総研修時間	21,789時間	21,664時間	22,725時間
1名あたり平均研修時間	1時間	1時間	1時間
受講割合	100%	100%	100%

●地域・社会貢献

[ボランティア参加率(東京海上ホールディングスと主要子会社)]

2020年度	2021年度	2022年度
113.5%	110.6%	102.4%

※ 2020年度のデータは、東京海上ホールディングスと国内主要子会社のみ

[ボランティア休暇制度取得者数(東京海上ホールディングスと国内主要子会社)]

2020年度	2021年度	2022年度
9名	90名	48名

[寄付金(東京海上ホールディングスと国内主要子会社 会社による寄付、現物給付を含む)]

2020年度	2021年度	2022年度
約2,062百万円 うち災害支援 約8百万円	約2,188百万円 うち災害支援 約5.3百万円	約1,473百万円 うち災害支援 約24.9百万円

※ 社会貢献プログラム諸経費、現物給付、施設開放、社員派遣等を含む

※ 2022年度 社員、代理店による寄付:約12.8百万円

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めざして、EY新日本有限責任監査法人から「東京海上グループ サステナビリティレポート2022」の外部保証を受けました(該当箇所に、第三者保証マークを付しています)。

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。なお、東京海上ホールディングスは、2016～2021年度についても同様の第三者保証を受けております。

環境

-  エネルギー起源のCO2排出量、CO2削減量(東京海上ホールディングスと主要子会社) 
-  環境負荷データ(東京海上ホールディングスと主要子会社) 
-  エネルギー起源のCO2排出量(東京海上日動) 
-  環境負荷データ(東京海上日動) 

人権・労働

-  従業員数(東京海上ホールディングスと国内主要子会社) 
-  役員数・管理職数(東京海上ホールディングスと主要子会社) 
-  欠勤率(東京海上日動) 
-  労災事故(東京海上ホールディングスと国内主要子会社) 



独立した第三者保証報告書

2023年9月27日

東京海上ホールディングス株式会社
取締役社長
小宮 睦 殿

EY新日本有限責任監査法人
東京都千代田区有楽町一丁目1番2号

業務責任者 川崎 武史
業務責任者 小澤 裕治

当法人は、東京海上ホールディングス株式会社(以下、「会社」という。)からの委嘱に基づき、会社が作成した「サステナビリティレポート2023」(以下、「レポート」という。)に記載されている2022年4月1日から2023年3月31日までを対象とする会社及び主要子会社の主要なサステナビリティデータ(以下、「指標」という。)について限定的保証業務を実施した。保証の対象とし、手続を実施した指標については、レポートの該当箇所にマークを付した。

1. **会社の責任**
 会社は、日本の環境法令等に準拠した基準(主要なサステナビリティデータの算定方法及算定範囲 https://www.tokionarined.com/sustainability/pdf/sustainability_indicators_FY2022.pdf)に従いレポートに記載されている指標を算定する責任を負っている。なお、温室効果ガスの排出量の算定には、排出係数を用いており、当該排出係数の基となる科学的知識が確立されておらず、また、温室効果ガス排出量の算定の過程で使用される測定装置固有の機能上の特質及びパラメータの推定的特質から固有の不確実性の影響下にある。
2. **当法人の独立性と品質管理**
 当法人は、誠実性、公正性、職業的専門家としての能力及び正当な注意、守秘義務、及び職業的専門家としての行動に関する基本原則に基づく、「職業会計士に対する倫理規程(Code of Ethics for Professional Accountants)」(国際会計士倫理基準審議会*)に定める独立性を遵守した。また当法人は、「国際品質マネジメント基準(ISQM)第1号(International Standard on Quality Management (ISQM) 1)」(国際監査・保証基準審議会**)に準拠しており、倫理規則、職業的専門家としての基準及び適用される法令及び規則の遵守に関する文書化した方針と手続を含む、包括的な品質管理システムを維持している。
3. **当法人の責任**
 当法人の責任は、実施した手続及び入手した証拠に基づいて、レポートに記載されている指標に対する限定的保証の結論を表明することにある。当法人は、「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(Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information)」(国際監査・保証基準審議会**)及び温室効果ガス報告に関しては、「国際保証業務基準3410 温室効果ガス報告に対する保証業務(Assurance Engagements on Greenhouse Gas Statements)」(国際監査・保証基準審議会**)に準拠し、限定的保証業務を実施した。
 当法人の実施した手続は、職業的専門家としての判断に基づいており、質問、文書の閲覧、分析的手続、レポートに記載されている指標の基礎となる記録との一致であり、以下を含んでいる。
 - ・ 日本の環境法令等に準拠した基準に関する質問及び適切性の評価
 - ・ レポートに記載されている指標に関する内部統制の整備状況に関する会社及び主要子会社(2社)における質問、資料の閲覧
 - ・ レポートに記載されている指標に対する会社及び主要子会社(2社)における分析的手続の実施
 - ・ レポートに記載されている一部指標に対する会社及び主要子会社(2社)における試査による根拠資料との照合、再計算
 限定的保証業務で実施する手続は、合理的保証業務で実施する手続と比べて、その種類、時期、範囲において限定されている。その結果、当法人が行った限定的保証業務は、合理的保証業務ほどには高い水準の保証を与えるものではない。
4. **結論**
 当法人が実施した手続及び入手した証拠に基づいて、レポートに記載されている指標が日本の環境法令等に準拠した基準に従って算定、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。

以上

*1 International Ethics Standards Board for Accountants
*2 International Auditing and Assurance Standards Board

(注)上記の保証報告書の原本は当社(レポート作成会社)が別途保管しております。

画像をクリックすると拡大画像を表示できます

GRIスタンダード対照表

「サステナビリティレポート2023」は、GRI (Global Reporting Initiative) の「GRIスタンダード」に準拠して作成されています(詳細は、●GRI内容索引を参照ください)。

●マテリアルGRI項目(トピック)の特定

東京海上グループでは「8つの重点領域(マテリアリティ)と4つの重点課題」に関連するGRI項目(トピック)、およびグループの「環境・社会・ガバナンスの取り組み内容」と密接に関連し、GRI報告原則(明瞭性、比較可能性等)に資すると考えられるその他のGRI項目(トピック)をマテリアル項目(トピック)としています。

マテリアルGRI項目(トピック)	マテリアリティ(★主要課題)								GRI報告原則に資するGRI項目(トピック)	関連する Environmental・Social・Governanceの開示内容
	①気候変動対策の推進★	②災害レジリエンスの向上★	③健やかで心豊かな生活の支援★	④D&Iの推進・浸透★	⑤デジタルを活用したイノベーションの支援・創出	⑥自然の豊かさを守る	⑦子どもたちへの教育・啓発	⑧適時適切かつ透明性の高い情報開示		
GRI2: 一般開示事項 2021 3. ガバナンス										詳細編 7.1 コーポレートガバナンス
GRI 2: 一般開示事項 2021 4. 戦略、方針、実務慣行										詳細編 7.2 コンプライアンス
201: 経済パフォーマンス										詳細編 5.2 気候変動への対応 詳細編 7.3 コンプライアンス
203: 間接的な経済的インパクト										詳細編 6.6 安心・安全な社会づくりへの貢献
205: 腐敗防止										詳細編 7.3.4 腐敗防止の取り組み
206: 反競争的行為										詳細編 7.3.4 腐敗防止の取り組み
207: 税										詳細編 7.3.7 適正な税務申告等への対応
301: 原材料										詳細編 5.1 環境価値の創出
302: エネルギー										詳細編 5.1 環境価値の創出
303: 水と廃水										詳細編 5.1 環境価値の創出
304: 生物多様性										詳細編 5.5.2 商品・サービスを通じた地球環境保護
305: 大気への排出										詳細編 5.2 気候変動への対応
306: 廃棄物										詳細編 5.1 環境価値の創出
307: 環境コンプライアンス										詳細編 5.1 環境価値の創出
308: サプライヤーの環境面のアセスメント										詳細編 7.8 バリューチェーンでのサステナビリティ
401: 雇用										
403: 労働安全衛生										詳細編 6.3 ダイバーシティ&インクルージョンの推進 詳細編 6.4 人材の育成・活躍推進
404: 研修と教育										詳細編 6.5 健康経営の推進と労働安全衛生水準の向上
405: ダイバーシティと機会均等										
412: 人権アセスメント										詳細編 6.2 人権の尊重
413: 地域コミュニティ										詳細編 5.5.2 商品・サービスを通じた地球環境保護 詳細編 6.6.3 モビリティ社会への対応 詳細編 6.6.7 社会貢献・啓発活動 > ●医療・介護
414: サプライヤーの社会面のアセスメント										詳細編 7.8 バリューチェーンでのサステナビリティ
418: 顧客プライバシー										詳細編 7.6 情報セキュリティ、詳細編 7.7 サイバーセキュリティ
419: 社会経済面のコンプライアンス										詳細編 6.2 人権の尊重
商品・サービス提供におけるESG促進**										詳細編 7.8.3 商品・サービス提供によるESG促進の調査・研究 詳細編 7.8.4 商品・サービス提供によるESG促進の取り組み
グリーンエネルギー開発**										詳細編 5.3 グリーン・トランスフォーメーションの推進
サステナブル投資**										詳細編 7.8 バリューチェーンでのサステナビリティ
災害・事故・マイクロインシデンス**										詳細編 5.4 自然災害への対応 詳細編 6.6.3 モビリティ社会への対応
「治療」「家計」「長生き」「健康」にわたる総合的な保険サービス**										詳細編 6.6 安心・安全な社会づくりへの貢献

**GRI項目別スタンダードの開示事項に含まれていないマテリアルな項目

● GRI内容索引

利用に関する声明	東京海上ホールディングス株式会社は、2022年4月1日から2023年3月31日までの期間について、GRIスタンダードに準拠して報告する。
利用したGRI1	GRI 1: 基礎 2021
該当するGRIセクター別スタンダード	該当なし

GRIスタンダード	開示事項	掲載場所【省略の理由】
一般開示事項		
GRI 2: 一般開示事項 2021	1. 組織と報告実務	
	2-1 組織の詳細	企業・グループ情報 > 会社概要 株主・投資家情報 > 株式情報 > 株式基本情報(大株主の状況) 企業・グループ情報 > グループについて > グループ会社一覧
	2-2 組織のサステナビリティ報告の対象となる事業体	企業・グループ情報 > グループについて 詳細編 サステナビリティレポート編集方針 > ●報告の対象範囲
	2-3 報告期間、報告頻度、連絡先	詳細編 サステナビリティレポート編集方針 > 問い合わせ窓口 詳細編 サステナビリティレポート編集方針 > ●発行時期
	2-4 情報の修正・訂正記述	該当なし
	2-5 外部保証	詳細編 第三者保証
	2. 活動と労働者	
	2-6 活動、バリューチェーン、その他の取引関係	企業・グループ情報 > グループについて > グループ会社一覧 株主・投資家情報 > 業績 詳細編3 ステークホルダーエンゲージメント 詳細編7.8 バリューチェーンでのサステナビリティ 詳細編 サステナビリティレポート編集方針 > ●報告の対象範囲 > ・報告期間中の主な変更
	2-7 従業員	詳細編8 サステナビリティデータ集 > ●人権・労働 > ■基礎データ > 【従業員数(東京海上ホールディングスと主要子会社)】

GRIスタンダード	開示事項	掲載場所【省略の理由】
GRI 2: 一般開示事項 2021	2-8 従業員以外の労働者	—【当開示事項と2-7従業員の臨時従業員に関する開示方法を検討しています。】
	3. ガバナンス	
	2-9 ガバナンス構造と構成	本編5 サステナビリティ推進体制 詳細編7.2 コーポレートガバナンス > 7.2.2 コーポレートガバナンス体制 詳細編7.2 コーポレートガバナンス > 7.2.3 内部統制 コーポレートガバナンス > コーポレート・ガバナンス報告書
	2-10 最高ガバナンス機関における指名と選出	詳細編7.2 コーポレートガバナンス > 7.2.2 コーポレートガバナンス体制 コーポレートガバナンス > コーポレート・ガバナンス報告書 株主総会
	2-11 最高ガバナンス機関の議長	コーポレートガバナンス > コーポレート・ガバナンス報告書
	2-12 インパクトのマネジメントの監督における最高ガバナンス機関の役割	本編1 トップメッセージ 本編5 サステナビリティ推進体制
	2-13 インパクトのマネジメントに関する責任の移譲	本編4 CSUOメッセージ 本編5 サステナビリティ推進体制
	2-14 サステナビリティ報告における最高ガバナンス機関の役割	本編5 サステナビリティ推進体制【サステナビリティ報告の記載方法の重要な変更について、サステナビリティ委員会において報告・論議するとともに、経営会議や取締役会に報告・付議し、承認を得ています。】
	2-15 利益相反	コーポレートガバナンス基本方針 第2章 株主の権利・平等性の確保 コーポレートガバナンス > コーポレート・ガバナンス報告書
	2-16 重大な懸念事項の伝達	本編5 サステナビリティ推進体制 詳細編6.2 人権の尊重 > 6.2.2 推進体制
	2-17 最高ガバナンス機関の集会的知見	コーポレートガバナンス > コーポレート・ガバナンス報告書

GRIスタンダード	開示事項	掲載場所【省略の理由】
GRI 2： 一般開示事項 2021	2-18 最高ガバナンス機関のパフォーマンス評価	詳細編 7.2 コーポレートガバナンス > 7.2.2 コーポレートガバナンス体制>・役員報酬
	2-19 報酬方針	詳細編 7.2 コーポレートガバナンス > 7.2.2 コーポレートガバナンス体制>・役員報酬
	2-20 報酬の決定プロセス	詳細編 7.2 コーポレートガバナンス > 7.2.2 コーポレートガバナンス体制 >・役員報酬
	2-21 年間報酬総額の比率	詳細編 8 サステナビリティデータ集 > ●人権・労働 ■CEOの報酬と従業員の平均給与の比率
	4. 戦略、方針、実務慣行	
	2-22 持続可能な発展に向けた戦略に関する声明	本編1 トップメッセージ
	2-23 方針声明	☑サステナビリティ憲章・健康憲章(人権尊重) ☑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 人権基本方針 ☑環境・社会リスクへの対応 > 東京海上グループ 責任ある調達に関するガイドライン 詳細編 7.3 コンプライアンス > 7.3.2 コンプライアンスの取り組み(コンプライアンス・マニュアル、研修、評価・改善活動) 詳細編 6.2 人権の尊重 > 6.2.3 人権尊重の周知・浸透 詳細編 7.8 バリューチェーンでのサステナビリティ
	2-24 方針声明の実践	本編 5 サステナビリティ推進体制 詳細編 7.3 コンプライアンス > 7.3.2 コンプライアンスの取り組み(コンプライアンス・マニュアル、研修、評価・改善活動) 詳細編 6.2 人権の尊重 詳細編 7.8 バリューチェーンでのサステナビリティ
	2-25 マイナスのインパクトの是正プロセス	詳細編 6.2 人権の尊重 > 6.2.5 救済・苦情処理メカニズム
	2-26 助言を求める制度および懸念を提起する制度	詳細編 7.3 コンプライアンス > 7.3.3 ホットライン制度(内部通報制度)
2-27 法規制遵守	該当なし	
2-28 会員資格を持つ団体	詳細編 4 イニシアティブへの参画	

GRIスタンダード	開示事項	掲載場所【省略の理由】
GRI 2： 一般開示事項 2021	5. ステークホルダー・エンゲージメント	
	2-29 ステークホルダー・エンゲージメントへのアプローチ	詳細編 3 ステークホルダーエンゲージメント
	2-30 労働協約	詳細編 8 サステナビリティデータ集 > ●公正な人事制度・運用 > 【労働組合加入率(東京海上ホールディングスと国内主要子会社)】
マテリアルな項目		
GRI 3： マテリアルな項目 2021	3-1 マテリアルな項目の決定プロセス	本編 6 8つの重点領域(マテリアリティ)の特定 本編 7 8つの重点領域(マテリアリティ)における主な取り組み 詳細編 GRIスタンダード対照表 > ●マテリアルGRI項目(トピック)の特定
	3-2 マテリアルな項目のリスト	詳細編 GRIスタンダード対照表 > ●マテリアルGRI項目(トピック)の特定
経済パフォーマンス		
GRI 3： マテリアルな項目 2021	3-3 マテリアルな項目のマネジメント	本編 7 8つの重点領域(マテリアリティ)における主な取り組み 詳細編 7.2 コーポレートガバナンス 詳細編 7.3 コンプライアンス > 7.3.4 腐敗防止の取り組み
	201-1 創出、分配した直接的経済価値	詳細編 8 サステナビリティデータ集 > ●地域・社会貢献
GRI 201： 経済パフォーマンス 2016	201-2 気候変動による財務上の影響、その他のリスクと機会	詳細編 5.1 環境価値の創出 > 5.1.5 実績報告:環境会計 詳細編 5.2 気候変動への対応 > 5.2.2 TCFD提言に基づく気候関連財務情報開示
	間接的な経済的インパクト	
GRI 3： マテリアルな項目 2021	3-3 マテリアルな項目のマネジメント	本編 7 8つの重点領域(マテリアリティ)における主な取り組み 詳細編 5.5 地球環境の保護 > 5.5.2 商品・サービスを通じた地球環境保護 詳細編 5.6 気候変動自然災害リスク研究 詳細編 6.6 安心・安全な社会づくりへの貢献 > 6.6.7 社会貢献・啓発活動 > ●医療・介護

GRIスタンダード	開示事項	掲載場所【省略の理由】
GRI 203: 間接的な経済的 インパクト 2016	203-1 インフラ投資および支援サービス	詳細編6.6 安心・安全な社会づくりへの貢献 > 6.6.7 社会貢献・啓発活動 > ●青少年育成やスポーツ振興 > ■財団を通じた未来世代育成や国際交流、地域スポーツ振興
	203-2 著しい間接的な経済的インパクト	詳細編6.6 安心・安全な社会づくりへの貢献 > 6.6.7 社会貢献・啓発活動 > ●医療・介護
腐敗防止		
GRI 3: マテリアルな項目 2021	3-3 マテリアルな項目のマネジメント	詳細編7.2 コーポレートガバナンス > 7.2.3 内部統制 詳細編7.3 コンプライアンス > 7.3.3 ホットライン制度(内部通報制度) 詳細編7.3 コンプライアンス > 7.3.4 腐敗防止の取り組み
GRI 205: 腐敗防止 2016	205-1 腐敗に関するリスク評価を行っている事業所	詳細編7.3 コンプライアンス > 7.3.4 腐敗防止の取り組み【リスク評価に関する詳細の内容は非開示】
反競争的行為		
GRI 3: マテリアルな項目 2021	3-3 マテリアルな項目のマネジメント	詳細編7.2 コーポレートガバナンス > 7.2.3 内部統制 詳細編7.3 コンプライアンス > 7.3.3 ホットライン制度(内部通報制度) 詳細編7.3 コンプライアンス > 7.3.4 腐敗防止の取り組み
GRI 206: 反競争的行為 2016	206-1 反競争的行為、反トラスト、独占的慣行により受けた法的措置	該当なし
税金		
GRI 3: マテリアルな項目 2021	3-3 マテリアルな項目のマネジメント	本編7 8つの重点領域(マテリアリティ)における主な取り組み 詳細編7.2 コーポレートガバナンス > 7.2.3 内部統制 詳細編7.3 コンプライアンス > 7.3.3 ホットライン制度(内部通報制度) 詳細編7.3 コンプライアンス > 7.3.7 適正な税務申告等への対応

GRIスタンダード	開示事項	掲載場所【省略の理由】
GRI 207: 税金 2019 マネジメント手法の 開示事項	207-1 税務へのアプローチ	詳細編7.3 コンプライアンス > 7.3.7 適正な税務申告等への対応 > 【東京海上グループ グローバルタックスポリシー】
	207-2 税務ガバナンス、管理、およびリスクマネジメント	詳細編7.3 コンプライアンス > 7.3.3 ホットライン制度(内部通報制度) 詳細編7.3 コンプライアンス > 7.3.7 適正な税務申告等への対応 > 【東京海上グループ グローバルタックスポリシー】 有価証券報告書 > 独立監査人の監査報告書及び内部統制監査報告書
	207-3 税務に関連するステークホルダー・エンゲージメントおよび懸念への対処	詳細編7.3 コンプライアンス > 7.3.7 適正な税務申告等への対応 > 【東京海上グループ グローバルタックスポリシー】
GRI 207: 税金 2019 項目別の開示事項	207-4 国別の報告	詳細編7.3 コンプライアンス > 7.3.7 適正な税務申告等への対応 > 「国・地域別の納税額(2021年度)」
原材料		
GRI 3: マテリアルな項目 2021	3-3 マテリアルな項目のマネジメント	詳細編5.1 環境価値の創出
GRI 301: 原材料 2016	301-1 使用原材料の重量または体積	詳細編8 サステナビリティデータ集 > ●環境
エネルギー		
GRI 3: マテリアルな項目 2021	3-3 マテリアルな項目のマネジメント	本編7 8つの重点領域(マテリアリティ)における主な取り組み 詳細編5.1 環境価値の創出
GRI 302: エネルギー 2016	302-1 組織内のエネルギー消費量	詳細編8 サステナビリティデータ集 > ●環境
	302-2 組織外のエネルギー消費量	詳細編8 サステナビリティデータ集 > ●環境
水と廃水		
GRI 3: マテリアルな項目 2021	3-3 マテリアルな項目のマネジメント	本編7 8つの重点領域(マテリアリティ)における主な取り組み 詳細編5.1 環境価値の創出

GRIスタンダード	開示事項	掲載場所【省略の理由】
GRI 303： 水と廃水 2018 マネジメント手法の 開示事項	303-1 共有資源としての水との相互作用	詳細編5.1 環境価値の創出 > 5.1.4 環境経営推進体制
	303-2 排水に関連するインバクトのマネジメント	詳細編5.1 環境価値の創出 > 5.1.4 環境経営推進体制
GRI 303： 水と廃水 2018 項目別の開示事項	303-3 取水	詳細編8 サステナビリティデータ集 > ●環境(環境負荷データ(東京海上日動))
生物多様性		
GRI 3： マテリアルな項目 2021	3-3 マテリアルな項目のマネジメント	本編7 8つの重点領域(マテリアリティ)における主な取り組み ----- 詳細編5.1 環境価値の創出
GRI 304： 生物多様性 2016	304-3 生息地の保護・復元	詳細編5.5 地球環境の保護 > 5.5.2 商品・サービスを通じた地球環境保護 > ●[Green Gift]プロジェクト(森を守る活動) マングローブ植林 > ■マングローブ植林による経済価値と地域社会にもたらした影響
大気への排出		
GRI 3： マテリアルな項目 2021	3-3 マテリアルな項目のマネジメント	本編7 8つの重点領域(マテリアリティ)における主な取り組み ----- 詳細編5.1 環境価値の創出
GRI 305： 大気への排出 2016	305-1 直接的な温室効果ガス(GHG)排出量(スコープ1)	詳細編8 サステナビリティデータ集 > ●環境 ■エネルギー起源のCO2排出量、CO2削減・固定量(東京海上ホールディングスと主要子会社)、■エネルギー起源のCO2排出量(東京海上日動)
	305-2 間接的な温室効果ガス(GHG)排出量(スコープ2)	
	305-3 その他の間接的な温室効果ガス(GHG)排出量(スコープ3)	
	305-4温室効果ガス(GHG)排出原単位	
廃棄物		
GRI 3： マテリアルな項目 2021	3-3 マテリアルな項目のマネジメント	詳細編5.1 環境価値の創出
GRI 306： 廃棄物 2020 マネジメント手法の 開示事項	306-1 廃棄物の発生と廃棄物関連の著しいインバクト	詳細編5.1 環境価値の創出>5.1.1 東京海上グループの環境経営がめざす姿 ～環境基本方針～>■バリューチェーンにおける環境負荷の低減
	306-2 廃棄物関連の著しいインバクトの管理	詳細編5.2 気候変動への対応 > 5.2.3 気候変動対応を実践する取り組み > ●事業活動における環境負荷低減 > ■廃棄物のリサイクル推進 ----- ☑ 主要なサステナビリティデータの算定方法と算定範囲

GRIスタンダード	開示事項	掲載場所【省略の理由】
GRI 306： 廃棄物 2020 項目別の開示事項	306-3 発生した廃棄物	詳細編8 サステナビリティデータ集 > ●環境(環境負荷データ(東京海上日動))
環境コンプライアンス		
GRI 3： マテリアルな項目 2021	3-3 マテリアルな項目のマネジメント	詳細編5.1 環境価値の創出
GRI 307： 環境コンプライアンス 2016	307-1 環境法規制の違反	該当なし
サプライヤーの環境面のアセスメント		
GRI 3： マテリアルな項目 2021	3-3 マテリアルな項目のマネジメント	詳細編5.1 環境価値の創出
GRI 307： 環境コンプライアンス 2016	307-1 環境法規制の違反	該当なし
雇用		
GRI 3： マテリアルな項目 2021	3-3 マテリアルな項目のマネジメント	本編7 8つの重点領域(マテリアリティ)における主な取り組み

		詳細編6.3 ダイバーシティ&インクルージョンの推進
GRI 401： 雇用 2016	401-1 従業員の新規雇用と離職	詳細編8 サステナビリティデータ集 > ●人権・労働
		401-3 育児休暇
労働安全衛生		
GRI 3： マテリアルな項目 2021	3-3 マテリアルな項目のマネジメント	本編7 8つの重点領域(マテリアリティ)における主な取り組み ----- 詳細編6.5 健康経営の推進と労働安全衛生水準の向上

GRIスタンダード	開示事項	掲載場所【省略の理由】
GRI 403： 労働安全衛生 2018 マネジメント手法の 開示事項	403-1 労働安全衛生マネジメントシステム	6.5 健康経営の推進と労働安全衛生水準の向上 > 6.5.1 健康経営推進の考え方 > ●健康経営のめざす姿
	403-2 危険性(ハザード)の特定、リスク評価、事故調査	6.5 健康経営の推進と労働安全衛生水準の向上 > 6.5.1 健康経営推進の考え方 > ●健康経営でめざす姿と健康関連施策とのつながり
	403-3 労働衛生サービス	詳細編6.5 健康経営の推進と労働安全衛生水準の向上>6.5.1 健康経営推進の考え方 > ●健康経営でめざす姿と健康関連施策とのつながり
	403-4 労働安全衛生における労働者の参加、協議、コミュニケーション	詳細編6.5 健康経営の推進と労働安全衛生水準の向上 > 6.5.1 健康経営推進の考え方 > ●推進体制
	403-5 労働安全衛生に関する労働者研修	詳細編6.5 健康経営の推進と労働安全衛生水準の向上 > 6.5.2 健康経営・労働安全衛生の取り組みと外部評価
	403-6 労働者の健康増進	詳細編6.5 健康経営の推進と労働安全衛生水準の向上 > 6.5.2 健康経営・労働安全衛生の取り組みと外部評価
	403-7 ビジネス上の関係で直接結びついた労働安全衛生の影響の防止と緩和	詳細編6.5 健康経営の推進と労働安全衛生水準の向上 > 6.5.3 健康経営を社会に広める取り組み > ●お客様の健康経営支援
GRI 403: 労働安全衛生 2018 項目別の開示事項	403-9 労働関連の傷害	詳細編8 サステナビリティデータ集 > ●健康経営・労働安全衛生 > 【労災事故(東京海上ホールディングスと国内主要子会社)】
研修と教育		
GRI 3： マテリアルな項目 2021	3-3 マテリアルな項目のマネジメント	本編7 8つの重点領域(マテリアリティ)における主な取り組み 詳細編6.4 人材の育成・活躍推進
GRI 404： 研修と教育 2016	404-2 従業員スキル向上プログラムおよび移行支援プログラム	詳細編6.4 人材の育成・活躍推進 詳細編8 サステナビリティデータ集 > ●人材育成 > 【JOBリクエスト<社内公募>制度(国内主要子会社)】
ダイバーシティと機会均等		
GRI 3： マテリアルな項目 2021	3-3 マテリアルな項目のマネジメント	本編7 8つの重点領域(マテリアリティ)における主な取り組み 詳細編6.3 ダイバーシティ&インクルージョンの推進

GRIスタンダード	開示事項	掲載場所【省略の理由】
GRI 405： ダイバーシティと 機会均等 2016	405-1 ガバナンス機関および従業員のダイバーシティ	詳細編8 サステナビリティデータ集 > ●多様な人材の活用 > 【役員数・管理職数(東京海上ホールディングスと主要子会社)】 詳細編8 サステナビリティデータ集 > ●人権・労働 > ■基礎データ
人権アセスメント		
GRI 3： マテリアルな項目 2021	3-3 マテリアルな項目のマネジメント	本編7 8つの重点領域(マテリアリティ)における主な取り組み 詳細編6.2 人権の尊重
GRI 412： 人権アセスメント 2016	412-1 人権レビューやインパクト評価の対象とした事業所	詳細編6.2 人権の尊重 > 6.2.4 人権デューディリジェンス
	412-2 人権方針や手順に関する従業員研修	詳細編6.2 人権の尊重 > 6.2.3 人権尊重の周知・浸透 > ■グループ内での人権尊重、■人権啓発に関するモニタリングプロセス(東京海上日動) 詳細編8 サステナビリティデータ集 > ●人権 > 【人権啓発研修受講割合(東京海上ホールディングスと国内主要子会社)】
		詳細編8 サステナビリティデータ集 > ●人権 > 【人権啓発研修研修時間(東京海上日動)】
地域コミュニティ		
GRI 3： マテリアルな項目 2021	3-3 マテリアルな項目のマネジメント	本編7 8つの重点領域(マテリアリティ)における主な取り組み 詳細編5.5 地球環境の保護 > 5.5.2 商品・サービスを通じた地球環境保護 詳細編6.6 安心・安全な社会づくりへの貢献 > 6.6.3 モビリティ社会への対応 詳細編6.6 安心・安全な社会づくりへの貢献 > 6.6.7 社会貢献・啓発活動>●医療・介護
GRI 413： 地域コミュニティ 2016	413-1 地域コミュニティとのエンゲージメント、インパクト評価、開発プログラムを実施した事業所	詳細編5.5 地球環境の保護 > 5.5.2 商品・サービスを通じた地球環境保護 > ●「Green Gift」プロジェクト(森を守る活動) マングローブ植林 > ■マングローブ植林による経済価値と地域社会にもたらした影響 詳細編5.6 気候変動・自然災害リスク研究 詳細編6.6 安心・安全な社会づくりへの貢献 > 6.6.7 社会貢献・啓発活動 > ●医療・介護

GRIスタンダード	開示事項	掲載場所【省略の理由】
サプライヤーの社会面のアセスメント		
GRI 3: マテリアルな項目 2021	3-3 マテリアルな項目のマネジメント	詳細編7.8 バリューチェーンでのサステナビリティ > 7.8.2 外部委託管理に関する方針
GRI 414: サプライヤーの社会面のアセスメント 2016	414-1 社会的基準により選定した新規サプライヤー	詳細編7.8 バリューチェーンでのサステナビリティ > 7.8.2 外部委託管理に関する方針【東京海上日動では、「外部委託先選定基準」「情報セキュリティ管理態勢基準」に沿って新規委託先を選定しています】
顧客プライバシー		
GRI 3: マテリアルな項目 2021	3-3 マテリアルな項目のマネジメント	詳細編7.6 情報セキュリティ 詳細編7.7 サイバーセキュリティ
GRI 418: 顧客プライバシー 2016	418-1 顧客プライバシーの侵害および顧客データの紛失に関して具体化した不服申立	詳細編7.6 情報セキュリティ > 7.6.2 情報セキュリティの取り組み > 情報漏えい等のインシデント発生時の対応
社会経済面のコンプライアンス		
GRI 3: マテリアルな項目 2021	3-3 マテリアルな項目のマネジメント	詳細編 6.2 人権の尊重 > 6.2.3 人権尊重の周知・浸透 > ■ホットライン(内部通報窓口) 詳細編7.3 コンプライアンス > 7.3.3 ホットライン制度(内部通報制度) 詳細編7.3 コンプライアンス > 7.3.4 腐敗防止の取り組み
GRI 419: 社会経済面のコンプライアンス 2016	419-1 社会経済分野の法規制違反	該当なし
商品・サービス提供におけるESG促進※		
GRI 3: マテリアルな項目 2021	3-3 マテリアルな項目のマネジメント	本編7 8つの重点領域(マテリアリティ)における主な取り組み 詳細編7.8 バリューチェーンでのサステナビリティ > 7.8.3 商品・サービス提供によるESG促進の調査・研究、7.8.4 商品・サービス提供によるESG促進の取り組み

GRIスタンダード	開示事項	掲載場所【省略の理由】
クリーンエネルギー開発※		
GRI 3: マテリアルな項目 2021	3-3 マテリアルな項目のマネジメント	本編7 8つの重点領域(マテリアリティ)における主な取り組み 詳細編5.3 グリーン・トランスフォーメーションの推進 > 5.3.2 クリーンエネルギーの普及促進ソリューションの提供
サステナブル投資※		
GRI 3: マテリアルな項目 2021	3-3 マテリアルな項目のマネジメント	本編7 8つの重点領域(マテリアリティ)における主な取り組み 詳細編7.1 環境・社会リスクへの対応 詳細編7.8 バリューチェーンでのサステナビリティ>7.8.5 サステナブル投資の調査・研究、7.8.6 サステナブル投資の運用方針・体制、7.8.7 サステナブル投資の取り組み事例、7.8.8 議決権行使および行使結果の開示
災害対策・交通安全※		
GRI 3: マテリアルな項目 2021	3-3 マテリアルな項目のマネジメント	本編7 8つの重点領域(マテリアリティ)における主な取り組み 詳細編5.4 自然災害への対応 詳細編6.6 安心・安全な社会づくりへの貢献>6.6.3 モビリティ社会への対応
「治療」「家計」「長生き」「健康」にわたる総合的な保険サービス※		
GRI 3: マテリアルな項目 2021	3-3 マテリアルな項目のマネジメント	本編7 8つの重点領域(マテリアリティ)における主な取り組み 詳細編6.6 安心・安全な社会づくりへの貢献

※GRI項目別スタンダードの開示事項に含まれていないマテリアルな項目

ISO26000に関する認識

東京海上グループでは、サステナビリティ課題ごとに、それぞれの機能を担っている部門が取り組みの推進を担当しています。ISO26000の中核主題（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）を参考にしながら、自社のサステナビリティ課題の重要性評価を行い、改善に取り組んでいます。課題ごとのマネジメント体制に関しては、本レポートの各項に記載しています。

ISO26000中核主題・課題		マネジメント要素		対応する記載
人権	デューディリジェンス・人権に関する危機的状況・加担の回避・差別及び社会的弱者	インパクトに関する考え方		詳細編6.2 人権の尊重 > 6.2.1 人権に対する基本的な考え方・方針
		マネジメント手法	方針・コミットメント	[S] サステナビリティ憲章・健康憲章 (人権尊重) 詳細編6.2 人権の尊重 > 6.2.1 人権に対する基本的な考え方・方針
			目標およびターゲット	詳細編6.2 人権の尊重
			責任と経営資源	詳細編6.2 人権の尊重 > 6.2.2 推進体制
			苦情処理メカニズム	詳細編6.2 人権の尊重 > 6.2.3 人権尊重の周知・浸透 > ■ホットライン(内部通報窓口)
			具体的な措置	詳細編6.2 人権の尊重 > 6.2.5 救済・苦情処理メカニズム
労働慣行	雇用及び雇用関係・労働条件及び社会的保護・社会対話・労働における安全衛生・職場における人材育成及び訓練	インパクトに関する考え方		詳細編6.3 ダイバーシティ&インクルージョンの推進 詳細編6.4 人材の育成・活躍推進 詳細編6.5 健康経営の推進と労働安全衛生水準の向上
		マネジメント手法	方針・コミットメント	[S] サステナビリティ憲章・健康憲章 (人権尊重)
			目標およびターゲット	詳細編1 8つの重点領域(マテリアリティ)の進捗状況
			責任と経営資源	詳細編6.3.2 D&I推進体制 詳細編6.5.1 健康経営推進の考え方
			苦情処理メカニズム	詳細編6.2 人権の尊重 > 6.2.3 人権尊重の周知・浸透 > ■ホットライン(内部通報窓口) 詳細編6.4 人材の育成・活躍推進 > 6.4.3 社員との対話
			具体的な措置	詳細編6.3 ダイバーシティ&インクルージョンの推進 詳細編6.4 人材の育成・活躍推進 詳細編6.5 健康経営の推進と労働安全衛生水準の向上

ISO26000中核主題・課題	マネジメント要素		対応する記載	
環境	汚染の予防・持続可能な資源の利用・環境保護	インパクトに関する考え方		詳細編5.1 環境価値の創出
		マネジメント手法	方針・コミットメント	[S] サステナビリティ憲章・健康憲章
			目標およびターゲット	詳細編5.1 環境価値の創出 > 5.1.1 東京海上グループがめざす姿～環境基本方針～
			責任と経営資源	詳細編1 8つの重点領域(マテリアリティ)の進捗状況
			苦情処理メカニズム	詳細編5.1 環境価値の創出 > 5.1.4 環境経営推進体制
	具体的な措置	詳細編5.1 環境価値の創出 > 5.1.4 環境経営推進体制「みどりのアシスト」		
	気候変動緩和及び適応	インパクトに関する考え方		詳細編5.2 気候変動への対応
		マネジメント手法	方針・コミットメント	[S] サステナビリティ憲章・健康憲章
			目標およびターゲット	詳細編1 8つの重点領域(マテリアリティ)の進捗状況
			責任と経営資源	詳細編5.1 環境価値の創出 > 5.1.4 環境経営推進体制
			苦情処理メカニズム	詳細編5.1 環境価値の創出 > 5.1.4 環境経営推進体制「みどりのアシスト」
			具体的な措置	詳細編5.2 気候変動への対応 詳細編5.3 グリーン・トランスフォーメーションの推進 > 5.3.2 グリーンエネルギーの普及促進ソリューションの提供
生物多様性及び自然生息地の回復	インパクトに関する考え方		詳細編5.5 地球環境の保護 > 5.5.4 生物多様性・湿地保全への取り組み > ●東京海上グループにおける生物多様性や湿地の保全に対する考え方	
	マネジメント手法	方針・コミットメント	詳細編5.5 地球環境の保護 > 5.5.4 生物多様性・湿地保全への取り組み > ●東京海上グループにおける生物多様性や湿地の保全に対する考え方	
		目標およびターゲット	詳細編1 8つの重点領域(マテリアリティ)の進捗状況	
		責任と経営資源	詳細編5.1 環境価値の創出 > 5.1.4 環境経営推進体制	
		苦情処理メカニズム	詳細編5.1 環境価値の創出 > 5.1.4 環境経営推進体制「みどりのアシスト」	
		具体的な措置	詳細編5.1 環境価値の創出 詳細編5.5 地球環境の保護 > 5.5.2 商品・サービスを通じた地球環境保護	

ISO26000中核主題・課題		マネジメント要素		対応する記載
公正な事業慣行	汚職防止・責任ある政治的関与・公正な競争・財産権の尊重	インパクトに関する考え方		詳細編7.3 コンプライアンス > 7.3.4 腐敗防止の取り組み
		マネジメント手法	方針・コミットメント	サステナビリティ憲章・健康憲章 東京海上グループ コンプライアンス行動規範
			目標およびターゲット	詳細編1 8つの重点領域(マテリアリティ)の進捗状況
			責任と経営資源	詳細編7.3 コンプライアンス > 7.3.1 コンプライアンス態勢
			苦情処理メカニズム	詳細編7.3 コンプライアンス > 7.3.3 ホットライン制度(内部通報制度)
			具体的な措置	詳細編7.3 コンプライアンス > 7.3.4 腐敗防止の取り組み
	インパクトに関する考え方		詳細編7.8 バリューチェーンでのサステナビリティ	
	バリューチェーンにおける社会的責任の推進	マネジメント手法	方針・コミットメント	サステナビリティ憲章・健康憲章(人権尊重) 詳細編7.8 バリューチェーンでのサステナビリティ > 7.8.1 バリューチェーンマネジメント > 東京海上グループ「取引における行動指針」
			目標およびターゲット	詳細編7.8 バリューチェーンでのサステナビリティ
			責任と経営資源	本編5 サステナビリティ推進体制
			苦情処理メカニズム	詳細編6.2 人権の尊重 > 6.2.3 人権尊重の周知・浸透 > ■ホットライン(内部通報窓口) 詳細編6.7 お客様の視点にたった品質向上 > 6.7.2 お客様の声への対応(運営方針①対応)
			具体的な措置	詳細編6.7 お客様の視点にたった品質向上 > 6.7.2 お客様の声への対応(運営方針①対応) 詳細編7.8 バリューチェーンでのサステナビリティ
インパクトに関する考え方			詳細編6.7 お客様の視点にたった品質向上	
消費者課題	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・教育及び意識向上	インパクトに関する考え方		詳細編6.7 お客様の視点にたった品質向上
		マネジメント手法	方針・コミットメント	詳細編6.7 お客様の視点にたった品質向上 > 6.7.1 品質向上の基本的な考え方
			目標およびターゲット	詳細編1 8つの重点領域(マテリアリティ)の進捗状況
			責任と経営資源	詳細編6.7 お客様の視点にたった品質向上 詳細編6.7 お客様の視点にたった品質向上 > 6.7.2 お客様の声への対応(運営方針①対応) 詳細編6.7 お客様の視点にたった品質向上 > 6.7.5 運営方針の浸透に向けた取り組み(運営方針④対応)
			苦情処理メカニズム	詳細編6.7 お客様の視点にたった品質向上 > 6.7.2 お客様の声への対応(運営方針①対応)
			具体的な措置	詳細編6.7 お客様の視点にたった品質向上
			インパクトに関する考え方	詳細編6.6 安心・安全な社会づくりへの貢献 > 6.6.7 社会貢献・啓発活動
			コミュニティへの参画及びコミュニケーションの発展	コミュニティへの参画 詳細編3 ステークホルダーエンゲージメント 詳細編5.5 地球環境の保護 > 5.5.5 地球環境保護に向けた社会貢献・啓発活動への参画 詳細編6.6 安心・安全な社会づくりへの貢献 > 6.6.7 社会貢献・啓発活動 > ●青少年育成やスポーツ振興 > ■財団を通じた未来世代育成や国際交流、地域スポーツ振興 詳細編6.6 安心・安全な社会づくりへの貢献 > 6.6.7 社会貢献・啓発活動 > すべての人々の社会的、経済的な包含

ISO26000中核主題・課題		マネジメント要素		対応する記載
消費者課題	消費者データ保護及びプライバシー	インパクトに関する考え方		詳細編7.6 情報セキュリティ 詳細編7.7 サイバーセキュリティ
		マネジメント手法	方針・コミットメント	詳細編7.6 情報セキュリティ > 7.6.1 情報セキュリティ管理に関する方針・規程など > プライバシーポリシー
			目標およびターゲット	詳細編1 8つの重点領域(マテリアリティ)の進捗状況
			責任と経営資源	詳細編7.6 情報セキュリティ 詳細編7.7 サイバーセキュリティ
			苦情処理メカニズム	詳細編6.7 お客様の視点にたった品質向上 > 6.7.2 お客様の声への対応(運営方針①対応)
			具体的な措置	詳細編7.6 情報セキュリティ 詳細編7.7 サイバーセキュリティ
	インパクトに関する考え方		詳細編7.8 バリューチェーンでのサステナビリティ > 7.8.4 商品・サービス提供によるESG促進の取り組み > ■持続可能な消費のマネジメント体制	
	持続可能な消費	マネジメント手法	方針・コミットメント	サステナビリティ憲章・健康憲章
			目標およびターゲット	詳細編1 8つの重点領域(マテリアリティ)の進捗状況
			責任と経営資源	詳細編7.8 バリューチェーンでのサステナビリティ > 7.8.4 商品・サービス提供によるESG促進の取り組み > ■持続可能な消費のマネジメント体制
			苦情処理メカニズム	詳細編6.7 お客様の視点にたった品質向上 > 6.7.2 お客様の声への対応(運営方針①対応)
			具体的な措置	詳細編6.6 安心・安全な社会づくりへの貢献 > 6.6.6 貧困問題への対応
インパクトに関する考え方			詳細編6.6 安心・安全な社会づくりへの貢献 > 6.6.7 社会貢献・啓発活動	

グループサステナビリティ報告の全体像

東京海上グループのサステナビリティ報告の全体像やサステナビリティコミュニケーションツールについてご覧いただけます。

グループサステナビリティ報告について

東京海上グループでは、2000年から「環境報告書」の発行を開始しました。2004年10月に東京海上と日動火災の合併により東京海上日動が誕生したのをきっかけに、2005年からは東京海上グループのサステナビリティ活動をまとめた「CSR報告書」を発行しています。2012年からはタイトルを「サステナビリティレポート」に改め、紙資源の節約や利便性向上の観点から冊子版を廃止、WEB版とPDF版を発行しています。

また、2015年にはホームページを「東京海上ホールディングス公式サイト(サステナビリティページ)」に刷新し、スマートフォンやタブレット等へのマルチデバイス対応を行うなど、よりわかりやすくタイムリーにサステナビリティ情報をお伝えしています。

東京海上グループは、安心・安全で持続可能な未来に向けて、ステークホルダーの皆様とのコミュニケーション充実に取り組んでいます。そのためには、東京海上グループのサステナビリティを多くの皆様に知っていただき、連携・協働していくことが大切であると考えています。よってサステナビリティ報告を当グループ経営上必要不可欠なものとして捉え、情報を開示しています。

グループの主なサステナビリティコミュニケーションツール

ツール	内容	主な読者	発行時期 (2023年度)	PDF版	冊子版
サステナビリティ レポート	グループのサステナビリティへの考え方や戦略をデータを交えて詳細にお伝えします。	全ての皆様	日本語：9月	●	
			英語：11月	●	
統合レポート	グループの財務情報とサステナビリティ・非財務情報の関連性を企業の中長期的な価値創造の取り組みを紹介しながら、簡潔にお伝えします。	投資家の皆様	日本語：8月	●	●
			英語：9月	●	●
TCFDレポート	TCFD提言に沿って、グループの気候変動に関する取り組みを包括的にお伝えします。	全ての皆様	日本語：6月	●	
			英語：7月	●	
Human Capital Report	グループの人的資本経営に対する考え方と取り組みについてお伝えします。	全ての皆様	日本語：6月	●	
			英語：9月	●	

サステナビリティレポート編集方針

「東京海上グループ サステナビリティレポート2023」は、グループの2022年度の主なサステナビリティへの取り組みについて、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。

「東京海上グループ サステナビリティレポート2023」は、サステナビリティの考え方や戦略のほか、8つの重点領域(マテリアリティ)と4つの主要課題の取り組みを中心に、データとともにくわしくご報告しています。

その他、投資家の皆様向けには「統合レポート2023」を発行しています。

[「統合レポート2023」](#)

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・スタンダード
- ISO26000(社会的責任に関する手引き)
- 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」

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。

「詳細編 データ」の各指標に関しては、各指標の「データ算定範囲」で算定の対象組織を開示しています。

※東京海上日動、日新火災、東京海上日動あんしん生命、東京海上アセットマネジメント等で、有価証券報告書に代表的な会社を一覧表示しています。

報告期間

2022年度(2022年4月1日~2023年3月31日)の活動内容を中心にご報告していますが、より正確な情報をお伝えするため、一部についてはそれ以外の期間の活動についてもご報告しています。

報告期間中の主な変更

なし

発行時期

- 前回：2022年9月
- 今回：2023年9月29日
- 次回：2024年9月(予定)

サステナビリティレポートについてのお問い合わせは、下記までご連絡ください。

東京海上ホールディングス株式会社 経営企画部サステナビリティ室

〒100-0004 東京都千代田区大手町2-6-4 常盤橋タワー

Tel. 03-6704-4549

e-mail / CSR@tokiomarinehd.com



TOKIOMARINE

東京海上ホールディングス株式会社

東京都千代田区大手町2-6-4 常盤橋タワー 〒100-0004
Tel.03-6704-7700(代表)